

BUURTBEMIDDELING ZOETERMEER

Maart 2022

Een burenruzie die onschuldig begint met een kleine ergernis en steeds hoger oploopt. Buurtbemiddeling kan dergelijke problemen in de kiem smoren. Het is een methode die in Nederland al langere tijd met succes wordt toegepast. Na advies van de coördinator Buurtbemiddeling of samen met getrainde, onafhankelijke bemiddelaars leren buurtgenoten weer met elkaar in gesprek te komen en goede afspraken te maken. De methode werkt het best in een vroeg stadium en bij niet al te ernstige problemen.

BUURTBEMIDDELING KWADRAAD:



Contact: Postbus 440
2800 AK Gouda
T: 088 - 9004000

www.kwadraad.nl/buurtbemiddeling
buurtbemiddeling@kwadraad.nl
[linkedin.com/company/Kwadraad](https://www.linkedin.com/company/Kwadraad)
twitter.com/Kwadraad
facebook.com/kwadraadmw

WAT IS BUURTBEMIDDELING:

1. Gericht op herstel van burenraties
2. Een snelle, vroegtijdige aanpak voorkomt escalatie
3. De bemiddelaars zijn onpartijdig en geven geen oordeel
4. Gesprekken met de bemiddelaars zijn altijd vertrouwelijk
5. Buren zijn zelf verantwoordelijk voor de oplossing
6. Zelfbedachte oplossingen zijn duurzamer dan opgelegde oplossingen
7. Voor buren is deelname gratis

BUURTBEMIDDELING MAAKT PRATEN MAKKELIJKER



Na de Covid-19 uitbraak in 2020 zijn in de loop van 2021 fysieke gesprekken weer op gang gekomen. Daar was iedereen aan toe.

Hoewel telefonisch of in een videogesprek ook informatie uitgewisseld kan worden, is een face-to-face contact fijner. Er is écht contact, men kan elkaar in de ogen kijken en lichaamstaal zegt soms meer dan woorden. Helaas hebben sommige buren iets langer moeten wachten totdat bemiddelaars hun aanmelding in behandeling konden nemen. Geweldig dat buren hiervoor, ondanks de soms moeilijke situatie, geduld en flexibiliteit hebben weten op te brengen. In 2021 was Buurtbemiddeling 25 jaar actief in Nederland. Dit is in de maand september gevierd en startte met een persbericht dat in landelijke en lokale dagbladen aandacht kreeg. De festiviteiten kregen een vervolg met een 'week van de verwijzer', een 'week van de vrijwilliger', een 'week van de buren' en de coördinatoren sloten af met een gezamenlijke bijeenkomst.

In 302 gemeenten wordt nu Buurtbemiddeling aangeboden, dat dekt 86% van de Nederlandse gemeenten. Kwadraad biedt Buurtbemiddeling aan in 15 gemeenten. Met acht coördinatoren, administratieve ondersteuning voor Leiden e.o. en 130 vrijwillige buurtbemiddelaars zijn 888 meldingen behandeld. Van deze meldingen is ruim 80% succesvol afgesloten.

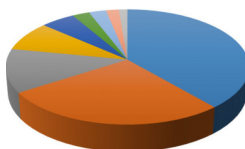
Bewoners hebben door Buurtbemiddeling handvatten gekregen om met de buren in gesprek te gaan, afspraken te maken en zo de eigen leefbaarheid te vergroten. Waar vroeger langer gewacht werd met het inschakelen van Buurtbemiddeling, kunnen buren en samenwerkingspartners (woningcorporaties, politie en gemeenten) ons steeds eerder vinden. Door de vroegtijdige inzet van buurtbemiddelaars ontstaat de meeste kans van slagen en wordt professionele organisaties tijd, energie én geld bespaard. Landelijke campagnes zoals "Dat is makkelijk praten" geven buren tips en helpt hen met de buren in gesprek te gaan. Hierdoor wordt Buurtbemiddeling laagdrempeliger bereikbaar <https://datismakkelijkpraten.nl/> Het komende jaar zult u meer van deze campagne vernemen. Ons motto is en blijft:

KWADRAAD BRENGT BUREN BIJEEN

Gemeenten waar Kwadraad Buurtbemiddeling uitvoert: Bodegraven-Reeuwijk, Gouda, Krimpen a/d IJssel, Krimpenerwaard, Leiden, Oegstgeest, Katwijk (incl. Rijnsburg en Valkenburg), Noordwijk (incl. Noordwijkerhout en De Zilk), Voorschoten, Oudewater, Stichtse Vecht, Waddinxveen, Woerden, Zoetermeer, Zuidplas

VERWIJZERS

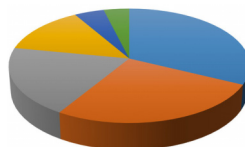
	AANTAL	%
Op eigen initiatief	60	39%
Woningcorporaties	42	27%
Zelf gemeld op advies van de corporatie	19	12%
Politie	13	8%
Zelf gemeld op advies van politie	8	5%
Maatschappelijke dienstverlening	4	3%
Zelf gemeld op advies van Sociaal Wijkteam	4	3%
Overige organisaties	3	2%
Zelf gemeld op advies van gemeente	2	1%
TOTAAL	155	100%



- Eigen initiatief
- Woningcorporaties
- Zelf gemeld op advies van de corporatie
- Politie
- Zelf gemeld op advies van politie
- Maatschappelijke dienstverlening
- Zelf gemeld op advies van Sociaal Wijkteam
- Overige organisaties
- Zelf gemeld op advies van gemeente

KOOP/HUURWONINGEN

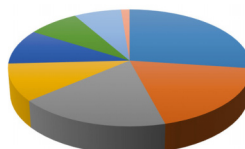
	AANTAL	%
De Goede Woning	50	32%
Koopwoningen	41	26%
Vestia	30	19%
Vidomes	21	14%
Onbekend	7	5%
Particuliere verhuur	6	4%
TOTAAL	155	100%



- De Goede Woning
- Koopwoningen
- Vestia
- Vidomes
- Onbekend
- Particuliere verhuur

WIJKEN

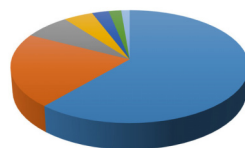
	AANTAL	%
Meerzicht	42	27%
Seghwaert	29	19%
Centrum	28	18%
Oosterheem	16	10%
Buytenwegh-de Leyens	15	10%
Rokkeveen	12	8%
Noordhove	11	7%
Onbekend	2	1%
TOTAAL	155	100%



- Meerzicht
- Seghwaert
- Centrum
- Oosterheem
- Buytenwegh-de Leyens
- Rokkeveen
- Noordhove
- Onbekend

AARD VAN DE KLACHT

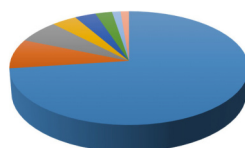
	AANTAL	%
Geluidsoverlast	95	61%
Pesten/treiteren/schelden/roddelen/ lastigvallen/verstoorde relatie	33	21%
Tuin en buiten problemen	11	7%
Stank	7	5%
Rommel/troep	4	3%
Overlast kinderen	3	2%
Overlast dieren	2	1%
TOTAAL	155	100%



- Geluidsoverlast
- Pesten/treiteren/schelden/roddelen/
lastigvallen/verstoorde relatie
- Tuin en buiten problemen
- Stank
- Rommel/troep
- Overlast kinderen
- Overlast dieren

SOORT MELDING

	AANTAL	%
Normale zaak	113	73%
Eerder bemiddeld	13	8%
Complexe zaak (psycho-sociale problematiek)	10	6%
Complexe zaak (multiproblematiek)	6	4%
Meerpartijen	5	3%
Coaching	4	3%
Complexe zaak (taal)	2	1%
Eerder bemiddeld, psychosociale problemen	2	1%
TOTAAL	155	100%



- Normale zaak
- Eerder bemiddeld
- Complexe zaak (psycho-sociale problematiek)
- Complexe zaak (multiproblematiek)
- Meerpartijen
- Coaching
- Complexe zaak (taal)
- Eerder bemiddeld, psychosociale problemen

2021 was weer een bijzonder jaar, waarin buurtbemiddeling weer maatwerk heeft geleverd tijdens de voortdurende Corona crisis.

Daarom complimenten aan de vrijwilligers! Het was hun bereidheid om zich aan te passen en te kijken wat er wel mogelijk was om te bemiddelen. Van de 155 zaken zijn er 135 afgerond. Daarvan is 75% positief.

Wat opvalt is dat meer mensen zichzelf aanmelden. Vooral de woningcorporaties adviseren dit aan bewoners. De toename van meldingen van geluidsoverlast en verstoorde relatie, kan te maken hebben dat er tijdens Corona meer mensen thuis waren.

Er kwamen in 2021 meer meldingen uit Meerzicht. Wij merken dat het vaak dezelfde medewerkers zijn (van politie of woningcorporatie) die actief melden bij Buurtbemiddeling.

Dat is overigens altijd met toestemming van de bewoners.

Ook is er meer informatie en advies gegeven dan het jaar daarvoor mede door Corona en het niet fysiek kunnen bemiddelen. Toen er meer mogelijk was zijn er ook veel bemiddelingsgesprekken gehouden.

Kortom, wij zijn niet ontevreden over de cijfers.

Voor meer informatie over de cijfers en resultaten kunt contact met ons opnemen: Paola Crone en Beatrice van Tilburg, coördinatoren Buurtbemiddeling.



RESULTAAT	AANTAL	%
TOTAAL AANTAL AANMELDINGEN	155	100%
In behandeling	3	2%
Ongeschikt voor bemiddeling	15	10%
Contactlegging onmogelijk 1e partij	2	1%
TOTAAL	20	13%

AFGERONDE ZAKEN	135	100%
Informatie en advies gegeven	25	19%
Opgelost na intakegesprekken	6	4%
Opgelost na bemiddelingsgesprek	23	17%
Opgelost na coaching	10	7%
A is zelf in actie	29	21%
Opgelost door verhuizing	3	2%
Opgelost na pendelbemiddeling	2	1%
Opgelost door warme doorverwijzing	3	2%
TOTAAL AANTAL ZAKEN POSITIEF	101	75%

AANMELDINGEN MET EEN ANDER RESULTAAT		
2e Partij weigert bemiddeling	24	18%
Contactlegging onmogelijk 2e partij	10	6%
TOTAAL AANTAL AANMELDINGEN MET EEN ANDER RESULTAAT	34	25%

“Buurtbemiddelaars maken dat wat verschillend lijkt, gemeenschappelijk”

INGRID VAN DER MEER | Buurtbemiddelaar regio Bodegraven-Reeuwijk en Waddinxveen

“Conflicten in het algemeen beheersen het leven van mensen. Denk aan een scheiding of een zakelijk conflict. Dan schakelen mensen een mediator in. Maar burens in conflict zullen niet zo snel een mediator inschakelen. Ik vind de toegankelijkheid van Buurtbemiddeling heel mooi,” vertelt INGRID VAN DER MEER. Zij werkt, naast haar werk als mediator voor haar eigen mediation praktijk, inmiddels 1,5 jaar als buurtbemiddelaar in de regio Bodegraven-Reeuwijk en Waddinxveen.

Wat is het mooiste in jouw werk als buurtbemiddelaar?

“Dat wat verschillend lijkt, maken we gemeenschappelijk. In conflicten lopen standpunten uit elkaar waardoor de communicatie stroever, harder of vermeden wordt. Terwijl wat beide burens belangrijk vinden, vaak niet ver uit elkaar blijkt te liggen. Als ik bij mensen op bezoek ga, vraag ik vaak: ‘Hoe vindt u het om hier te wonen?’ Als mensen vertellen over hun conflict met de burens, zeggen ze vaak: ‘We zitten er zelfs over na te denken om te verhuizen, maar we wonen hier zo fijn.’ Dan blijkt later in gesprekken zelfs dat beide partijen wilden verhuizen. De burens hebben dus iets gemeenschappelijks. In ieder bemiddelingsgesprek ontstaat, onder begeleiding van de bemiddelaars, meer begrip voor elkaars situatie. Daarna komen burens zelf met oplossingen die bij hen passen. Daarover maken zij dan afspraken.”

Welk bemiddelingsverhaal zal je altijd bijblijven?

“Een gezin woont al 15 jaar in een flat. Onder hen kwamen 1,5 jaar geleden nieuwe burens wonen. Zij ervaren overlast van hun bovenburens, die een jong kindje thuis hebben. De onderburens hebben al eerder de bovenburens voor een gesprek benaderd, maar dat liep niet goed. Na dat gesprek dachten de onderburens zelfs dat de bovenburens expres water over het balkon gooiden. Ze werden doorverwezen naar Buurtbemiddeling. Ik ging bij hen op bezoek om het probleem in kaart te brengen. Daarna ging ik naar de bovenburens. Zij zeiden: ‘Ik woon hier al 15 jaar en heb eigenlijk nog nooit gedoe gehad met de burens.’ Maar ze stemden gelukkig heel snel in voor een gesprek. We organiseerden een gesprek met een tolk, omdat de onderburens gevlucht zijn uit een oorlogsgebied en nog niet voldoende Nederlands spreken en begrijpen. In het bemiddelingsgesprek kwamen beide burens erachter dat ze allebei psychische en fysieke problemen hebben. Denk aan een trauma, een hernia en een extreme hoofdpijn door een ongeluk. Door dat verhaal te delen was er ineens zóveel begrip voor elkaar. En dat water dat over het balkon werd gegooid? Dat bleek een kapotte regenpijp

te zijn. De burens zijn nu bevriende burens die elkaar non-stop helpen. Ze denken vóór elkaar al wat kan helpen. Bijvoorbeeld door op bepaalde tijden even iets te laten, zodat de ander rust kan nemen.”

Schakel zo snel mogelijk hulp in

“Een conflict wordt áltijd groter, nooit kleiner. Dus voel je een ergernis, heb je last van je burens en houd het je te lang bezig? Ga zo snel mogelijk in gesprek met de burens; hoe eerder hoe beter. Of schakel hulp in, bijvoorbeeld van Buurtbemiddeling.”

BETER EEN GOEDE BUUR DAN EEN VERRE VRIEND

Bij de coördinator kwam een melding binnen van burenoverlast met meerdere oorzaken: parkeren, dieren, communicatie etc. Nadat twee bemiddelaars het proces van bemiddeling hebben doorlopen, dat wil zeggen: individuele intakegesprekken met beide burens en daarna een gezamenlijk gesprek op neutraal terrein, is de relatie tussen burens weer hersteld.

Hoe is dit proces door de burens ervaren?

Hieronder leest u een kort verslag van het interview dat de coördinator met één van hen had.

“Wij wonen nu zes jaar naast elkaar. Door kleine irritaties die de afgelopen jaren hebben plaatsgevonden is bij de burens de behoefte ontstaan om Buurtbemiddeling te bellen. Toen de bemiddelaars aan de deur kwamen om te vragen of wij mee wilden werken, stonden wij hier open voor. Je wilt toch een fijner woongenot. De intake met de bemiddelaars was een fijn gesprek; ze hebben het goed aangepakt en waren echt onpartijdig. Het bemiddelingsgesprek is heel netjes begeleid. Nu, enkele maanden na het gezamenlijke gesprek, is het contact met de burens verbeterd en onlangs hebben we elkaar zelfs heel gezellig gesproken”. Deze buur is heel tevreden over Buurtbemiddeling en raadt anderen aan om met elkaar in gesprek te gaan. “Buurtbemiddeling kan hierbij helpen. Door in gesprek te gaan is er een betere verstandhouding ontstaan met meer begrip voor elkaar. Ze zeggen wel: beter een goede buur dan een verre vriend. En dit is zéker waar”.