

BUURTBEMIDDELING KRIMPENERWAARD

Mei 2024

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
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

ATMvormgeving.nl

BUREN LEREN ELKAAR BEGRIJPEN



“Buurtbemiddelaars kunnen het gesprek tussen burens als onafhankelijke partij uitstekend in goede banen leiden”

Steeds meer mensen doen een beroep op Buurtbemiddeling voor eerste hulp bij een burenruzie. 2023 begon met 303 (88%) gemeenten met Buurtbemiddeling en groeide door naar 313 (92%) gemeenten.

Er was en is veel aan de hand in de wereld. Het nieuws geeft ons dagelijks informatie over conflicten, oorlogen, en rampen. Dan lijkt een probleem tussen burens ineens in een schril contrast te staan. Toch mogen we niet onderschatten wat een dergelijke situatie met burens doet en kan doen. Het blijft belangrijk dat er vroegtijdig wordt gemeld, ook wanneer het nog maar iets kleins lijkt. Zo wordt voorkomen dat kleine irritaties uitgroeien tot grote problemen tussen burens.

Buurtbemiddeling Kwadraad wordt uitgevoerd door 8 coördinatoren in 14 gemeenten. Kwadraad, gemeenten, woningcorporaties en politie van deze verschillende gemeenten vinden elkaar al jaren in een goede samenwerking.

Na informatie en/of advies van de coördinator Buurtbemiddeling en/of samen met getrainde bemiddelaars leren buurtgenoten weer met elkaar in gesprek te komen en goede afspraken te maken. De kracht van Buurtbemiddeling zit in het gegeven dat de bemiddelaars onpartijdig zijn en dat zij een onafhankelijke en neutrale houding aannemen in de begeleiding van de burens. Dit wordt ondersteund door Gert Veurink, lid van de Eenheidsleiding van politie Oost-Nederland en ambassadeur van Buurtbemiddeling: “Velen vinden het de taak van de politie, gemeente of woningcorporatie om hun probleem op te lossen. Maar als politie zijn wij altijd maar kort aanwezig. Als burens zit je aan elkaar vast, je kiest ze niet zelf

uit. Daarom zullen bewoners moeten praten met hun burens over hun ergernissen en standpunten om elkaar beter te begrijpen. Buurtbemiddelaars kunnen dat gesprek als onafhankelijke partij uitstekend in goede banen leiden.” Uitgangspunt binnen Buurtbemiddeling is dat zelfbedachte oplossingen duurzamer zijn dan opgelegde oplossingen.

Binnen Kwadraad zijn er circa 125 gecertificeerde vrijwillige bemiddelaars die de huisbezoeken en de bemiddelingen in hun vrije tijd voor hun rekening nemen. Door de vroegtijdige inzet van buurtbemiddelaars ontstaat de meeste kans van slagen en wordt professionele organisaties tijd, energie én geld bespaard. Buurtbemiddeling Kwadraad heeft 906 meldingen behandeld. Van deze meldingen zijn ruim 72% succesvol afgesloten. Kwadraad is trots te kunnen melden dat per 2024 Buurtbemiddeling is uitgebreid met de gemeente Kaag en Braassem.

Buurtbemiddeling Kwadraad zal zich in 2024 wederom met veel enthousiasme inzetten om bewoners en verwijzers te ondersteunen met informatie en bemiddeling.

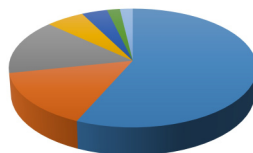
Ons motto is en blijft:

KWADRAAD BRENGT BUREN BIJEN

Gemeenten waar Kwadraad Buurtbemiddeling uitvoert:
Bodegraven-Reeuwijk, Gouda, Krimpen a/d IJssel, Krimpenerwaard, Leiden, Omstreken van Leiden (Katwijk, Noordwijk, Oegstgeest, Voorschoten), Stichtse Vecht, Waddinxveen, Woerden, Zoetermeer, Zuidplas

VERWIJZERS

	AANTAL	%
Eigen initiatief	30	57%
Woningbouwcorporatie	8	15%
Politie	8	15%
Overige organisaties	3	6%
Zelf gemeld - verwezen door politie	2	4%
Zelf gemeld - verwezen door gemeente	1	2%
Gemeente	1	2%
TOTAAL	53	100%

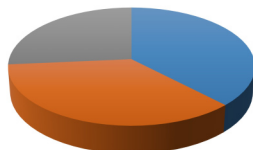


- Eigen initiatief
- Woningbouwcorporatie
- Politie
- Overige organisaties
- Zelf gemeld - verwezen door politie
- Zelf gemeld - verwezen door gemeente
- Gemeente

In 2023 zijn er 14 zaken meer aangemeld dan in 2022 (39 aangemeldingen in 2022). Van de aangemeldingen is 57% op eigen initiatief door inwoners gedaan. Daarnaast is 6% van de aangemeldingen door inwoners gedaan op advies van een netwerkpartner. De overige meldingen zijn afkomstig van netwerkpartners zelf.

KOOP/HUURWONINGEN

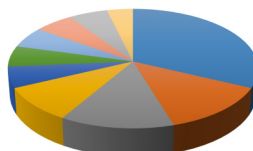
	AANTAL	%
Koop of Huur onbekend	20	38%
Huurwoningen	19	36%
Koopwoningen	14	26%
TOTAAL	53	100%



- Koop of Huur onbekend
- Huurwoningen
- Koopwoningen

WIJKEN

	AANTAL	%
Schoonhoven	17	32%
Ammerstol	3	6%
Bergambacht	7	13%
Krimpen aan de Lek	7	13%
Lekkerkerk	5	9%
Vlist	3	6%
Gouderak	3	6%
Haastrecht	3	6%
Ouderkerk aan den IJssel	3	6%
Stolwijk	2	4%
TOTAAL	53	100%

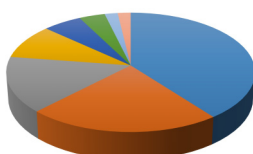


- Schoonhoven
- Ammerstol
- Bergambacht
- Krimpen aan de Lek
- Lekkerkerk
- Vlist
- Gouderak
- Haastrecht
- Ouderkerk aan den IJssel
- Stolwijk

In 2023 is Buurtbemiddeling m.u.v. Berkenwoude, actief geweest binnen alle wijken van Krimpenerwaard. In 2023 is de grootste stijging in aangemeldingen te zien binnen de wijken Schoonhoven (13 aangemeldingen in 2022) en Bergambacht (2 aangemeldingen in 2022). T.o.v. van 2022 bedraagt dit voor de wijk Schoonhoven een stijging van 4 aangemeldingen en voor Bergambacht een stijging van 5 aangemeldingen.

AARD VAN DE KLACHT

	AANTAL	%
Geluidsoverlast	21	40%
Pesten/treiteren/schelden/roddelen/lastigvallen/verstoorde relatie	12	23%
Tuin en buiten problemen	8	15%
Overlast dieren	5	9%
Stank	3	6%
Overige	1	2%
Parkeerproblemen	1	2%
Bedreiging/intimidatie	2	4%
TOTAAL	53	100%

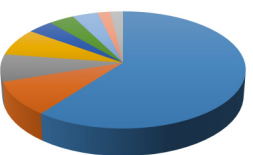


- Geluidsoverlast
- Pesten/treiteren/schelden/roddelen/lastigvallen/verstoorde relatie
- Tuin en buiten problemen
- Overlast dieren
- Stank
- Overige
- Parkeerproblemen
- Bedreiging/intimidatie

De aangemeldingen omtrent pesten/treiteren/schelden enzovoort, vormen samen met geluidsoverlast de grootste reden voor meldingen. Deze groep klachten wordt gezien als voornaamste reden voor aangemelding. Echter blijkt tijdens de intake met de coördinator dat er vaak meerdere oorzaken zijn aan te duiden voor de aangemelding.

SOORT MELDING

	AANTAL	%
Normale zaak	32	60%
Complexe zaak (taal)	5	9%
Complexe zaak (multi-problematiek)	4	8%
Meer partijen	4	8%
Complexe zaak (psychosociale problematiek)	2	4%
Meer partijen (complex)	2	4%
Eerder bemiddeld	2	4%
Eerder bemiddeld (complex)	1	2%
Bewoners versus bedrijf	1	2%
TOTAAL	53	100%



- Normale zaak
- Complexe zaak (taal)
- Complexe zaak (multi-problematiek)
- Meer partijen
- Complexe zaak (psychosociale problematiek)
- Meer partijen (complex)
- Eerder bemiddeld
- Eerder bemiddeld (complex)
- Bewoners versus bedrijf

Het merendeel van de zaken is te typeren als "normale zaak". Doch is er in 2023 t.o.v. 2022 een stijging van 12 aangemeldingen te zien in het aantal zaken dat te typeren is als een "complexe zaak".

Van alle geschikte en afgeronde zaken (22) komt het in 73% van de gevallen tot een succesvolle afsluiting.

Ook in 2023 komt het in de meeste gevallen tot een oplossing na contact met de coördinator of de buurtbemiddelaars. Buren zijn na een gesprek met de coördinator dan wel met de buurtbemiddelaars, voldoende geïnformeerd over de inhoud van Buurtbemiddeling en/of zijn na advies in staat om zelfstandig de stap richting hun burens te zetten om verandering van de situatie op gang te brengen. In 2023 is het aantal aanmeldingen ten opzichte van 2022 wederom gestegen, namelijk met 14 aanmeldingen. In 2022 was eerder al het aantal aanmeldingen gestegen met 12 aanmeldingen. Dit betekent dat in 2 jaar tijd het aantal aanmeldingen is gestegen met 26 aanmeldingen. Een mooie ontwikkeling waaruit wij kunnen opmaken dat de bewoners van Krimpenerwaard Buurtbemiddeling steeds beter weten te vinden wanneer zij overlast ervaren van de burens.

Deze verandering maakt ook dat Buurtbemiddeling vaker werk uit handen van professionals als politie, gemeente, corporaties en zorginstaties kan nemen. Hierdoor hoeven zij 'lichte' problemen tussen burens niet meer zelf af te handelen, dat betekent tijdswinst en kostenbesparing. Dat komt ten goede aan de inzet op zware overlast en andere prioriteiten. Het stimuleren van zelfredzaamheid van bewoners door ze zelf contact op te laten nemen met Kwadraad Buurtbemiddeling is erg belangrijk. Het helpt ons om burens bewust te maken van hun autonomie en zelfredzaamheid inzake burenkwesties.

Het is goed om in gesprek te blijven met elkaar en er zo samen voor te zorgen dat Buurtbemiddeling zichtbaar en toegankelijk blijft voor de inwoners van Krimpenerwaard.

In 2024 zal de focus komen te liggen op het uitbreiden van het team buurtbemiddelaars. Op het moment bestaat het team uit 9 ervaren en kundige buurtbemiddelaars. Om iedere aanmelding zo voortvarend als mogelijk te blijven behandelen is het van belang dat wij het team uitbreiden. Dit zullen wij doen door aandacht te besteden aan de werving van vrijwilligers via verschillende (online)platformen.

Verder is er niet alleen in Krimpenerwaard, maar ook landelijk een stijging te zien in het aantal complexe zaken. Om deze reden blijft het ook voor het komende jaar van belang dat we bemiddelaars (blijven) trainen in het bemiddelen van burenkwesties waar sprake is van multi-problematiek, psychosociale problematiek en/of een taalbarrière.

In 2024 gaan we ons weer inzetten voor de inwoners van Krimpenerwaard die een probleem met hun burens hebben. Verder gaat onze dankbaarheid uit naar de buurtbemiddelaars die zich in 2023 wederom geheel belangeloos hebben ingezet voor de inwoners en de leefbaarheid in de wijken. Daarnaast gaat onze dankbaarheid ook uit naar de contractpartners voor de fijne samenwerking.

EINDRESULTAAT	AANTAL	%
TOTAAL AANTAL AANMELDINGEN	53	100%
In behandeling	10	19%
Contactlegging onmogelijk Buur A	4	8%
Contactlegging onmogelijk Buur B	1	2%
Ongeschikt voor bemiddeling	10	19%
Eerste partij ziet af van inzet Buurtbemiddeling	6	11%
TOTAAL	31	58%
TOTAAL AANTAL AFGERONDE ZAKEN:	22	100%
Informatie en advies gegeven	5	23%
Opgelost na bemiddelingsgesprek	2	9%
A is zelf in actie	7	32%
Opgelost na intake	1	5%
Warme doorverwijzing	1	5%
TOTAAL AANTAL ZAKEN POSITIEF NA BBM:	16	73%
Tweede partij weigert bemiddeling	4	18%
Geen oplossing	2	9%
TOTAAL AANTAL ZAKEN MET ANDER RESULTAAT:	6	27%

Voor meer informatie over de cijfers en resultaten kunt u contact opnemen via www.buurtbemiddeling@kwadraad.nl

NB: Ten tijde van het genereren van de cijfers zijn er nog 10 aanmeldingen in behandeling. Deze zaken worden niet meegenomen als afgeronde zaak in het jaarverslag 2023.

“SAMEN (GE)WOON GRENZEN VERLEGGEN”



op elkaar aangewezen zullen zijn als samenleving, gaat het samen leven veel minder vanzelf. Gemeenschapsvorming wordt dus juist belangrijk. We zullen de komende jaren extra ons best moeten doen om de leefbaarheid in stand te houden. Samen met bewoners en netwerkpartners.”

Om bewoners bij overlastvragen beter te kunnen ondersteunen heeft QuaWonen hun beleid aangepast. Belangrijk uitgangspunt is dat de bewoner zelf de regie voert. Dat begint dat de bewoner eerst zelf het gesprek aangaat met de buur.

Marc Lansink (QuaWonen) over zijn koersplan: “Samen (ge)woon grenzen verleggen”

Waar QuaWonen eerst zelf onderdeel was van een melding over overlast, hebben zij er nu voor gekozen om het op te laten pakken door een onafhankelijke en neutrale partij. Dit wordt gedaan door in een vroeg stadium te verwijzen naar Buurtbemiddeling Kwadraad.

We interviewen **Marc Lansink**, teamleider sociaal beheer bij QuaWonen. Na 17 jaar gewerkt te hebben bij Woningcorporatie “Woonstad”, en 8 jaar als gemeenteraadslid in Zuidplas, is hij 3 jaar geleden bij QuaWonen komen werken. Vooral kleine dorpen en alles wat zich daarin afspeelt trekt Marc aan. Samen werken aan alle uitdagingen die de dorpen met zich meebrengen en écht bezig zijn in de dorpen vindt hij belangrijk. QuaWonen is een nieuwe koers ingeslagen. “De sociale veranderingen, denk aan thuiswerken en steeds meer mensen met een verschillende achtergrond wonen samen in een buurt, zijn een belangrijk aandachtspunt in hun nieuwe koers”, zegt Marc. “Hoewel we in de toekomst meer en meer

Samenwerking

QuaWonen hoopt en droomt dat de samenwerking met alle netwerkpartners een “sterk netwerk” wordt dat elkaar goed weet te vinden. “De kracht van Buurtbemiddeling is dat je een onafhankelijke organisatie hebt waar onze huurders zich naar kunnen wenden bij overlastsituaties. Ik heb diep respect voor de bemiddelaars toen ik kennis met ze maakte. De wijze waarop ze gesprekken voeren, reflecteren, luisteren en aanvoelen wat de ander beweegt, vond ik heel bijzonder om te ervaren. Het uitgangspunt moet zijn dat de bewoner het zelf kan oplossen met ondersteuning van Buurtbemiddeling”, zegt Marc.

“Eén en één kan ook drie zijn”

Op de vraag: ‘wat is de ideale samenwerking tussen Buurtbemiddeling en QuaWonen?’, zegt Lansink: “Dat we van elkaar weten wat we aan het doen zijn. Dat we niet twee bureaucratische instituten naast elkaar zijn, maar dat we op een gezonde manier met respect voor ieders’ privacy samenwerken. Daarmee bedoel ik dat er helderheid is over waarmee we met elkaar aan de slag zijn en elkaar zo sterker maken. We zijn immers professionals in hetzelfde vakgebied. “Eén en één kan ook drie zijn...”