

BUURTBEMIDDELING LEIDEN

Maart 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

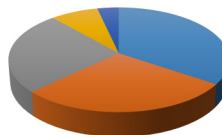
Gemeenten waar Kwadraad Buurtbemiddeling uitvoert:
Bodegraven-Reeuwijk, Gouda, Krimpen a/d IJssel, Krimpenerwaard, Leiden, Omstreken van Leiden (Katwijk, Noordwijk, Oegstgeest, Voorschoten), Stichtse Vecht, Waddinxveen, Woerden, Zoetermeer, Zuidplas

VERWIJZERS 2023	AANTAL	%	2022	2021
Eigen initiatief	36	32%	35	52
Portaal (8 warm/15 koud)	23	20%	17	9
De Sleutels (18 warm/1 koud)	19	17%	17	12
Politie	15	13%	19	12
Ons Doel (8 warm)	8	7%	10	4
SWT/AMW	8	7%	9	8
Overig (gemeente)	4	4%	7	1
TOTAAL	113	100%	114	98



- Eigen initiatief
- Portaal (8 warm/15 koud)
- De Sleutels (18 warm/1 koud)
- Politie
- Ons Doel (8 warm)
- SWT/AMW
- Overig (gemeente)

KOOP/HUUR WONINGEN 2023	AANTAL	%	2022
Portaal	39	35%	33
Koop of particuliere verhuur	32	28%	38
De Sleutels	29	26%	26
Ons Doel	9	8%	13
Andere verhuur	4	4%	4
TOTAAL	113	100%	114



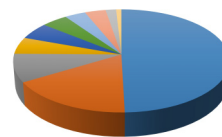
- Portaal
- Koop of particuliere verhuur
- De Sleutels
- Ons Doel
- Andere verhuur

WIJKEN 2023	AANTAL	%	2022	2021
Leiden Bos en Gasthuisdistrict	25	22%	21	26
Leiden Morsdistrict	18	16%	13	9
Leiden Noord	16	14%	10	12
Leiden Stevenshofdistrict	14	12%	13	13
Leiden Rodenburgdistrict	11	10%	20	6
Leiden Binnenstad Noord	10	9%	9	12
Leiden Merenwijkdistrict	10	9%	14	9
Leiden Binnenstad Zuid	8	7%	11	9
Leiden Boerhaavedistrict	1	1%	3	1
Leiden Stationdistrict	0	0%	0	1
TOTAAL	113	100%	114	98



- Leiden Bos en Gasthuisdistrict
- Leiden Morsdistrict
- Leiden Noord
- Leiden Stevenshofdistrict
- Leiden Rodenburgdistrict
- Leiden Binnenstad Noord
- Leiden Merenwijkdistrict
- Leiden Binnenstad Zuid
- Leiden Boerhaavedistrict

AARD KLACHT 2023	AANTAL	%	2022	2021
Geluidsoverlast	56	50%	62	45
Pesten/lastigvallen/verstoorde relatie	19	17%	13	6
Stank/rommel	10	9%	4	0
Overlast dieren	6	5%	8	2
Overlast kinderen	6	5%	2	7
Tuin/buiten problemen/rommel troep	5	4%	11	11
Bedreiging/intimidatie	4	4%	4	0
Combinatie/overig	4	4%	10	23
Parkeerproblemen	2	2%	0	4
Discriminatie	1	1%	0	0
TOTAAL	113	100%	114	98



- Geluidsoverlast
- Pesten/lastigvallen/verstoorde relatie
- Stank/rommel
- Overlast dieren
- Overlast kinderen
- Tuin/buiten problemen/rommel troep
- Bedreiging/intimidatie
- Combinatie/overig
- Parkeerproblemen
- Discriminatie

SOORT MELDING 2023	AANTAL	%	2022
Normale zaak	60	53%	82
Complexe zaak (psycho-sociale problematiek)	18	16%	8
Eerder bemiddeld (normaal)	9	8%	8
Complexe zaak (taal problematiek)	7	6%	1
Coaching (normaal 4/complex 3)	7	6%	2
Meerpartijen (normaal 5/complex 1)	6	5%	7
Eerder bemiddeld (psycho-sociale problematiek)	4	4%	4
Complexe zaak (multiproblematiek)	1	1%	1
Bewoners versus bedrijf	1	1%	1
TOTAAL	113	100%	114



- Normale zaak
- Complexe zaak (pscho-sociale problematiek)
- Eerder bemiddeld (normaal)
- Complexe zaak (taal problematiek)
- Coaching (normaal 4/complex 3)
- Meerpartijen (normaal 5/complex 1)
- Eerder bemiddeld (psycho-sociale problematiek)
- Complexe zaak (multiproblematiek)
- Bewoners versus bedrijf

RESULTAAT	AANTAL	2023 %	AANTAL	2022 %	AANTAL	2021 %
TOTAAL AANTAL AANMELDINGEN:	113	100%	114	100%	98	100%
In behandeling *	9	8%	5	4%	4	4%
TOTAAL AFGERONDE ZAKEN:	103		109		94	
Contactlegging onmogelijk Buur A	4	4%	3	3%	2	2%
Ongeschikt voor bemiddeling	8	7%	12	11%	10	10%
Eerste partij ziet af van inzet BBM	8	7%	8	7%	5	5%
SUBTOTAAL	20	27%	23	25%	17	21%
Totaal geschikte afgeronde aanmeldingen:	83	100%	86	100%	77	100%
Informatie en advies gegeven	20	24%	18	21%	15	19%
A is zelf in actie	16	19%	13	15%	8	10%
Opgelost na intakegesprekken	7	8%	11	13%	9	12%
Opgelost na bemiddelingsgesprek	15	18%	16	19%	22	29%
Opgelost door aanpassing woonsituatie/verhuizing	3	4%	2	2%	1	1%
Warme doorverwijzing	3	4%	2	2%	2	3%
Opgelost na coaching	4	5%	4	5%	0	0%
TOTAAL AANTAL ZAKEN POSITIEF NA BBM:	68	81%	66	77%	57	74%
Eerste partij weigert Buurtbemiddeling	3	3%	3	3%		
Tweede partij weigert bemiddeling	10	12%	11	13%	14	18%
Geen oplossing	3	4%	5	6%	2	3%
Contactlegging onmogelijk Buur B	0	0%	1	1%	4	5%
TOTAAL AANTAL ZAKEN MET ANDER RESULTAAT:	16	19%	20	23%	20	26%

2023 Buurtbemiddeling Leiden

Buurtbemiddeling helpt burens hun onderlinge problemen te bespreken en oplossingen te vinden voor geluidsoverlast, verschillende culturen, onbegrip van elkaars situatie, verschillen in mening over wat “hoort en wat niet”. Onpartijdige vrijwillige bemiddelaars luisteren naar de verschillende kanten van het verhaal, brengen burens desgewenst onder hun begeleiding in gesprek of gaan aparte (coach-) gesprekken aan als daar behoefte aan is.

Buurtbemiddeling neemt daarnaast werk uit handen van woningcorporaties, politie, gemeente en andere instanties, waar deze vaak, naast de benodigde tijd, ook niet de geschikte aanpak hebben voor o.a. last van leefgeluiden en verschillen van mening over hoe je je moet gedragen in een woonsituatie.

Het team van rond de veertig vrijwillige buurtbemiddelaars heeft in 2023 veel uitdagingen gehad met het bemiddelen tussen de inwoners van Leiden. Vaak zijn het lastige omstandigheden waar de bewoners zich in bevinden. Toch moeten zij het met elkaar doen en de bemiddelaars zorgen ervoor dat de burens elkaar beter leren kennen en dat zij door meer inzicht in elkaars situatie tot een betere communicatie en tot oplossingen of afspraken kunnen komen.

Kijken we naar de cijfers over 2023, dan is het aantal meldingen ongeveer gelijk aan het jaar daarvoor. In Bos en Gasthuis, Morsdistrict en Leiden Noord zijn de aantallen gestegen. In het Rodenburgdistrict is het aanzienlijk gedaald. Bij huurders van Portaal zijn de meeste meldingen via “koude” doorverwijzingen bij Buurtbemiddeling gedaan, bij huurders van de Sleutels en Ons Doel juist bijna alles via “warme” doorverwijzingen waarbij woonconsulenten of wijkbeheerders eerst de toestemming van in ieder geval de melders hebben gekregen om hen aan te melden bij Buurtbemiddeling. Toch zien we in de landelijke benchmark van het CCV dat het gemiddelde aantal meldingen in een stad als Leiden rond de 200 zou moeten liggen. De reden waarom dit in Leiden substantieel lager is, is (nog) niet goed te duiden.

Bij de aanleiding van de melding zien we dat nog steeds rond 50% van de meldingen gaat over geluidsoverlast. Vaak zien we dat dit niet de enige klacht is en dat er meer ergernissen spelen. Wel is het zo dat burens in flatwoningen vaak denken dat de oorzaak een slechte ondervloer is. Dit bespreken wij dan ook met de corporaties om hier samen in op te trekken.

We zien dat het percentage “normale zaken” aanzienlijk is gedaald van 72% naar 53% en dat de zaken waarbij psychosociale en taal problematiek een rol spelen, aanzienlijk is gestegen. Dit betekent

ook dat er meer vaardigheden en inzet van bemiddelaars wordt gevraagd. Om de bemiddelaars hierbij te ondersteunen organiseren wij verdiepingstrainingen zoals “Omgaan met onbegrepen gedrag”, “Interculturele communicatie”, “Groepsbemiddeling” en “Burencoaching”.

Als we naar de resultaten van de inzet van Buurtbemiddeling gaan, zien we dat er een mooi positief resultaat is behaald van 81%. Wel is het zo dat nog 9 zaken in behandeling zijn en dat dit het eindresultaat nog kan beïnvloeden. Ook zien we dat het lastiger is om de burens aan tafel te krijgen en dat er meer wordt ingezet op aparte gesprekken en coaching.

Voor het jaar 2023 waren de speerpunten onder andere het vergroten van de bekendheid van Buurtbemiddeling en de wijze van doorverwijzingen door netwerkpartners. Ook dit blijven in 2024 de belangrijkste aandachtspunten van de coördinatie, naast het begeleiden van bemiddelaars en burens in de belangrijke opdracht om de leefbaarheid van bewoners in Leiden te vergroten.

Contact met Buurtbemiddeling Leiden:

Zowel verwijzers als bewoners kunnen laagdrempelig bij Buurtbemiddeling terecht, ook als het gaat om informatie en advies.

Per mail: bbleo@kwadraad.nl of per telefoon op 088-9004000.

“SAMEN (GE)WOON GRENZEN VERLEGGEN”



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

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.

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...”