

BUURTBEMIDDELING WADDINXVEEN

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/buurtbemiddelingbuurtbemiddeling@kwadraad.nllinkedin.com/company/Kwadraadtwitter.com/Kwadraadfacebook.com/kwadraadmwWAT 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	26	59%
Woningbouwcorporatie	5	11%
Zelf gemeld - verwezen door woningbouwcorporatie	5	11%
Politie	4	9%
Zelf gemeld - verwezen door politie	1	2%
Zelf gemeld - verwezen door gemeente	1	2%
Gemeente	1	2%
Overige organisaties	1	2%
TOTAAL	44	100%



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

In 2023 zijn er 6 zaken meer aangemeld dan in 2022 (38 aanmeldingen in 2022). Van de aanmeldingen is 59% op eigen initiatief door inwoners gedaan. Daarnaast is 15% van de meldingen door inwoners gedaan op advies van een netwerkpartner. De overige 24% bestaat uit aanmeldingen die afkomstig zijn van netwerkpartners zelf.

KOOP/HUURWONINGEN

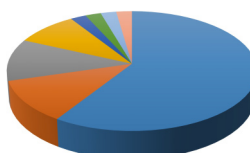
	AANTAL	%
Huurwoningen	22	50%
Koop of Huur onbekend	15	34%
Koopwoningen	7	16%
TOTAAL	44	100%



- Huurwoningen
- Koop of Huur onbekend
- Koopwoningen

WIJKEN

	AANTAL	%
Overig	10	23%
Bomenwijk	8	18%
Groenswaard	8	18%
Oranjewijk	7	16%
Zuidplas	5	11%
Centrum	4	9%
St. Victorwijk	1	2%
Zeeheldenwijk	1	2%
TOTAAL	44	100%

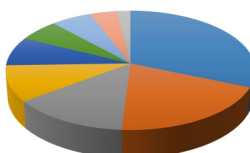


- Overig
- Bomenwijk
- Groenswaard
- Oranjewijk
- Zuidplas
- Centrum
- St. Victorwijk
- Zeeheldenwijk

In 2023 is Buurtbemiddeling actief geweest binnen alle wijken van Waddinxveen. De meeste aanmeldingen zijn afkomstig uit de Bomenwijk en Groenswaard. In 2023 waren er vanuit beide wijken 8 aanmeldingen afkomstig. De aanmeldingen die onder Overig zijn geplaatst, zijn afkomstig uit de wijken die in 2023 nog niet in het registratiesysteem zijn verwerkt. Het gaat hierbij om aanmeldingen uit de wijken Triangel, Oostpolderwijk en de Horstenbuurt.

AARD VAN DE KLACHT

	AANTAL	%
Geluidsoverlast	16	31%
Pesten/treiteren/schelden/roddelen/lastigvallen/verstoorde relatie	10	20%
Tuin en buiten problemen	5	10%
Overlast dieren	4	8%
Overlast kinderen	3	6%
Stank	3	6%
Overige	7	14%
Bedreiging/intimidatie	2	4%
Parkeerproblemen	1	2%
TOTAAL	51	100%

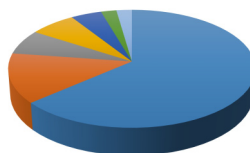


- Geluidsoverlast
- Pesten/treiteren/schelden/roddelen/lastigvallen/verstoorde relatie
- Tuin en buiten problemen
- Overlast dieren
- Overlast kinderen
- Stank
- Overige
- Bedreiging/intimidatie
- Parkeerproblemen

De aanmeldingen omtrent pesten/treiteren/schelden enzovoort, vormen samen met geluidsoverlast de grootste redenen voor meldingen. Deze groep klachten wordt gezien als voornaamste reden voor aanmelding. Echter blijkt tijdens de intake met de coördinator dat er vaak meerdere oorzaken zijn aan te duiden voor de aanmelding. Omdat bij sommige aanmeldingen meerdere opties van toepassing waren ligt het totaal in deze tabel hoger dan het aantal zaken. T.o.v. 2022 is er in 2023 een stijging van 3 aanmeldingen te zien waar de aard van de klacht geluidsoverlast omvatte. Verder is er een daling van 5 aanmeldingen te zien waar de aard van de klacht pesten/treiteren/schelden enz. omvatte.

SOORT MELDING

	AANTAL	%
Normale zaak	28	64%
Complexe zaak (psychosociale problematiek)	6	14%
Complexe zaak (multi-problematiek)	3	7%
Meer partijen (normale zaak)	3	7%
Complexe zaak (taal)	2	5%
Eerder bemiddeld (complex)	1	2%
Bewoners versus bedrijf	1	2%
TOTAAL	44	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 1 aanmelding te zien in het aantal zaken dat te typeren is als een "complexe zaak".

Van alle geschikte en afgeronde zaken (25) komt het in 68% van de gevallen tot een succesvolle afsluiting.

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 meldingen ten opzichte van 2022 gestegen met 6 meldingen. Een mooie ontwikkeling waaruit wij kunnen opmaken dat de bewoners van Waddinxveen 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 zorginstanties 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 bewoners om zelf contact op te nemen met Kwadraad Buurtbemiddeling blijft hierin erg belangrijk. Het helpt ons om burens bewust te maken van hun autonomie en zelfredzaamheid inzake burenskwesties. 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 Waddinxveen.

Ondanks dat de stijging van complexe zaken in Waddinxveen klein is, is er landelijk een stijging te zien in het aantal meldingen wat te typeren is als complexe zaak. De verwachting is dat het aantal complexe zaken ook in Waddinxveen zal stijgen. Om deze reden blijft het ook voor het komende jaar van belang dat we bemiddelaars (blijven) trainen in het bemiddelen van burenskwesties waar sprake is van multi-problematiek, psychosociale problematiek en/of een taalbarrière. In 2023 hebben we dit gedaan door bemiddelaars een verdiepingstraining aan te bieden gewijd aan "interculturele communicatie".

Verder is opvallend dat het aantal zaken waar de tweede partij afziet van Buurtbemiddeling t.o.v. 2022 is gestegen met 5 meldingen (2 meldingen in 2022). Deze stijging is tevens te typeren als een landelijke trend. Steeds vaker ziet de tweede partij af van Buurtbemiddeling, wat maakt dat het Buurtbemiddelingstraject vroegtijdig wordt beëindigd. In 2024 zal er in de trainingen aan bemiddelaars ook aandacht komen voor deze ontwikkeling. Dit om de bemiddelaars meer handvaten te geven in deze situaties en vroegtijdige beëindiging van het Buurtbemiddelingstraject om deze reden wellicht te kunnen voorkomen.

In 2024 gaan we ons weer inzetten voor de inwoners van Waddinxveen die een probleem met hun burens hebben. Verder gaat onze dankbaarheid uit naar de buurtbemiddelaars die zich in 2023 geheel

EINDRESULTAAT	AANTAL	%
TOTAAL AANTAL AANMELDINGEN	44	100%
Contactlegging onmogelijk Buur A	5	11%
Contactlegging onmogelijk Buur B	2	5%
Ongeschikt voor bemiddeling	8	18%
Eerste partij ziet af van inzet Buurtbemiddeling	4	9%
TOTAAL	19	43%
TOTAAL AANTAL AFGERONDE ZAKEN:	25	100%
Informatie en advies gegeven	5	20%
Opgelost na bemiddelingsgesprek	3	12%
A is zelf in actie	8	32%
Warme doorverwijzing	1	4%
TOTAAL AANTAL ZAKEN POSITIEF NA BBM:	17	68%
Tweede partij weigert bemiddeling	7	28%
Geen oplossing	1	4%
TOTAAL AANTAL ZAKEN MET ANDER RESULTAAT:	8	32%

belangeloos hebben ingezet voor de inwoners en de leefbaarheid in de wijken. Daarnaast gaat onze dankbaarheid ook uit naar de netwerkpartners voor de fijne samenwerking.

Voor meer informatie over de cijfers en resultaten kunt u contact opnemen met de coördinator Buurtbemiddeling Waddinxveen, Verouska de Koning. v.dekoning@kwadraad.nl

“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...”