

BUURTBE MIDDELING ZOETERMEER

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.

BUURTBE MIDDELING 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 BUURTBE MIDDELING:

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.

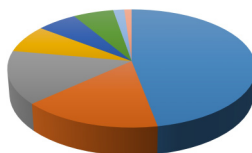
Ons motto is en blijft:

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

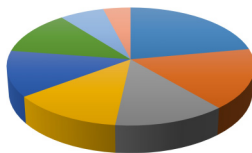
	AANTAL	%
Eigen initiatief	87	45%
Politie	30	15%
Woningbouwcorporaties	27	14%
Eigen initiatief op advies wooncorporaties	14	7%
Maatschappelijke dienstverleners	11	6%
Eigen initiatief op advies van politie	11	6%
Eigen initiatief op advies overig	3	2%
Overige organisaties	2	1%
TOTAAL	194	100%



- Eigen initiatief
- Politie
- Woningbouwcorporaties
- Eigen initiatief op advies woningbouwcorporaties
- Maatschappelijke dienstverleners
- Eigen initiatief op advies van politie
- Eigen initiatief op advies overig
- Overige organisaties

WIJKEN

	AANTAL	%
Meerzicht	44	23%
Buytenwegh - De Leijens	33	17%
Oosterheem	26	13%
Seghwaert	26	13%
Rokkeveen	25	13%
Centrum	24	12%
Noordhove	13	7%
Overige	8	4%
TOTAAL	194	100%

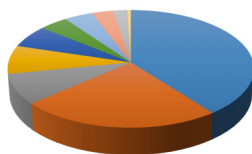


- Meerzicht
- Buytenwegh - De Leijens
- Oosterheem
- Seghwaert
- Rokkeveen
- Centrum
- Noordhove
- Overige

En stijging van het aantal meldingen in de wijk Meerzicht met 6% en een daling van 5% van het aantal meldingen in de wijk Oosterheem. We moeten echter terughoudend zijn met het gebruik van de aantallen per wijk: we nemen bijvoorbeeld het aantal huishoudens per wijk en nieuwbouw niet mee.

AARD VAN DE KLACHT

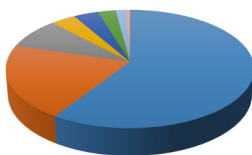
	AANTAL	%
Geluidsoverlast	76	39%
Pesten/treiteren/schelden/roddelen/lastigvallen/verstoorde relatie	46	24%
Tuin en buiten problemen/rommel troep	16	8%
Overlast dieren	15	8%
Bedreiging/intimidatie	12	6%
Overlast kinderen	8	4%
Overige	8	4%
Stank	6	3%
Parkeerproblemen	4	2%
Discriminatie	1	1%
TOTAAL	194	100%



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

SOORT MELDING

	AANTAL	%
Normale zaak	113	58%
Complexe zaak (psycho-sociale problematiek)	39	20%
Complexe zaak (multiproblematiek)	16	8%
Complexe zaak (taal)	7	4%
Eerder bemiddeld/complex	7	4%
Meerpartijen/complex	5	3%
Coaching	3	2%
Bewoners versus bedrijf	1	1%
TOTAAL	194	100%



- Normale zaak
- Complexe zaak (psycho-sociale problematiek)
- Complexe zaak (multiproblematiek)
- Complexe zaak (taal)
- Eerder bemiddeld/complex
- Meerpartijen/complex
- Coaching
- Bewoners versus bedrijf

Resultaat/Verantwoording Zoetermeer 2023

In 2023 kwamen veel meer meldingen binnen dan in 2022. In 2022 hebben we 152 aanvragen ontvangen, in 2023 maar liefst 194. Dit is een stijging van 21%.

Bij de directe aanvragen heeft de politie meer zaken aangeleverd (6% in 2022 en 15% in 2023), wooncorporaties tezamen iets minder (18% in 2022 en 14% in 2023) en we zien een kleine toename van 2% van andere verwijzers zoals gemeente en maatschappelijke dienstverleners. Buurtbemiddeling neemt werk uit handen van professionals als politie, gemeente, corporaties en zorginstaties.

Dat komt ten goede aan de inzet op zware overlast en andere prioriteiten. De burens vinden Buurtbemiddeling steeds beter: 36% in 2022 naar 45% in 2023.

Hierbij wel een kleine kanttekening: soms vergeten burens hoe ze bij ons terecht zijn gekomen. Buurtbemiddeling is het laatste de-escalerende middel wat ingezet kan worden. Indien Buurtbemiddeling tijdig wordt ingezet, kan escalatie voorkomen worden. Door met elkaar in gesprek te gaan, ontstaat begrip voor elkaar en kunnen afspraken gemaakt worden. Regelmatig is het niet nodig dat burens met elkaar in gesprek gaan: alleen een voorgesprek met bemiddelaars of een

intake met de coördinator kan voldoende zijn een buur op weg te helpen om bijvoorbeeld zelf actie te nemen.

Van alle geschikte en afgeronde zaken kwam het in 71% van de gevallen tot een positieve afsluiting. In 2022 was dit 66% dus een mooie stijging van 5%. Door de onverwachte stijging van het aantal aanvragen, is een wachtlijst ontstaan. Op enig moment is deze opgelopen tot drie maanden. Eind maart 2024 is de wachtlijst gekrompen naar 4-6 weken en voor de zomer verwachten we burens binnen een week aan bemiddelaars te kunnen koppelen.

Het wegwerken van de wachtlijst hebben we niet kunnen doen zonder de fantastische inzet van bemiddelaars en het werven van nieuwe bemiddelaars. Eind maart 2024 bestaat de groep bemiddelaars voor de helft uit zeer ervaren vrijwilligers (meer dan 5 jaar ervaring), een kwart is ervaren bemiddelaar (tot 2 jaar ervaring) en we hebben maar liefst nieuwe 5 enthousiaste aankomend talenten.

Bemiddelaars krijgen bij aanvang allemaal de basis-training en jaarlijks een verdiepingstraining. Daarnaast organiseren we Kwadraad breed voor alle vrijwilligers drie extra trainingen per jaar.

In 2022 was 69% van de aanmeldingen normaal en 12% waren complexe zaken. In 2023 was 58% van de aanmeldingen een normale zaak en maar liefst 32% van de zaken waren complex. Naast de toename in aantal, zien we ook een toename in complexiteit: de problemen zijn groter en conflicten zijn verder geëscaleerd. Daarnaast zien we ook in de aard van de klachten een toename (4% in 2022 en 6% in 2023) van het aantal zaken waar bedreiging en discriminatie een rol speelt.

Binnen complexe zaken is de stijging in zaken met psycho-sociale problematiek (7% in 2022 naar 20% in 2023) aanzienlijk.

De tweede stijging binnen de categorie complexe zaken, zijn de zaken waar meerdere problemen spelen, zowel psychosociale als taalproblemen (3% in 2022 naar 8% in 2023). In Zoetermeer hebben we in 2023 een training 'onbegrepen gedrag' gevolgd om

vrijwilligers te helpen de gesprekken met burens zo succesvol mogelijk te maken.

In 2021 hebben we binnen de Kwadraad vrijwilligers een aantal bemiddelaars opgeleid om groepsbemiddelingen te doen. Meerdere huishoudens aan tafel vraagt een andere aanpak. In 2023 was 3% van de geschikte aanmeldingen meer partijen en complex.

Met de veranderende vraag passen we onze dienstverlening verder aan. In 2023 hebben we bemiddelaars uit de Kwadraad regio trainingen aangeboden op het gebied van intercultureel bemiddelen, coaching binnen Buurtbemiddeling en optimale kennismaking z.o.

De training coaching binnen Buurtbemiddeling helpt bemiddelaars burens te ondersteunen. Dit kan bijvoorbeeld een buur helpen met de situatie om te gaan of een buur helpen die twijfelt het bemiddelingsgesprek aan te gaan.

In 2024 gaan we ons weer inzetten voor inwoners van Zoetermeer waar iets speelt tussen burens. Dit kan door enkel informatie en advies te geven, én door hen persoonlijk te begeleiden in het herstel van het contact met de burens.

Voor meer informatie over de cijfers en resultaten kunt u contact opnemen met de coördinator buurtbemiddeling Zoetermeer, Petra Broere.

EINDRESULTAAT	AANTAL	%
TOTAAL AANTAL AANMELDINGEN	194	100%
In behandeling	20	10%
Contactlegging onmogelijk Buur A	12	6%
Contactlegging onmogelijk Buur B	7	4%
Ongeschikt voor bemiddeling	4	2%
Eerste partij ziet af van inzet Buurtbemiddeling	15	8%
TOTAAL	58	30%

In 2022 was het totaal aantal meldingen wat niet meetelde, 31,50%, in 2023 30%. Er is wel een significante verschuiving: in 2022 was 15% van de zaken ongeschikt voor bemiddeling, in 2023 slechts 2%.

TOTAAL AANTAL AFGERONDE ZAKEN	AANTAL	%
Informatie en advies gegeven	45	33%
Opgelost na bemiddelingsgesprek	6	4%
A is zelf in actie	32	24%
Opgelost na intake	4	3%
Opgelost door aanpassing woonsituatie	6	4%
Warme doorverwijzing	7	5%
Opgelost door coaching	1	1%
TOTAAL AANTAL ZAKEN POSITIEF AFGESLOTEN	101	74%

2023 ziet een verdubbeling van het aantal burens dat geholpen is met informatie en advies ten opzicht van 2022 (16% vs 33%).

Het aantal zaken wat opgelost is na een bemiddelingsgesprek, is afgenomen van 17% in 2022 naar 4% in 2023. Ik verwacht dat dit % stijgt zodra alle zaken zijn afgerond.

Tweede partij weigert bemiddeling	26	19%
Geen oplossing of anders	3	2%
TOTAAL AANTAL ZAKEN MET ANDER RESULTAAT OF GEEN RESULTAAT	29	21%

Van alle geschikte en afgeronde zaken kwam het in 74% van de gevallen tot een positieve afsluiting. In 2022 was dit 66% dus een mooie stijging van 8%.

“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...”