

BUURTBEMIDDELING

Nunspeet Elburg
Oldebroek

JAARVERSLAG 2014

Buurtbemiddeling
Nunspeet - Elburg - Oldebroek

JAARVERSLAG 2014

Buurtbemiddeling Nunspeet-Elburg-Oldebroek

Jan van Vuurenstraat 13, 8072 ZJ Nunspeet

T 0341 - 259433

M 06 - 51761336

E buurtbemiddeling@nunspeet.nl

I www.buurtbemiddelingnunspeetelburg.nl



JAARVERSLAG 2014

Buurtbemiddeling Nunspeet-Elburg-Oldebroek

Jan van Vuurenstraat 13, 8072 ZJ Nunspeet

T 0341 - 259433

M 06 - 51761336

E buurtbemiddeling@nunspeet.nl

I www.buurtbemiddelingnunspeetelburg.nl





'Als je doet wat je altijd deed, krijg je wat je altijd kreeg.'



Voorwoord

Voor u ligt het jaarverslag 2014 van Buurtbemiddeling Nunspeet-Elburg-Oldebroek.

Buurtbemiddeling Nunspeet-Elburg-Oldebroek is een gezamenlijke voorziening van de gemeenten Nunspeet, Elburg en Oldebroek, de woningcorporaties Omnia Wonen Nunspeet, UWoon Elburg en deltaWonen Wezep en de politie Noord- en Oost Gelderland. Vertegenwoordigers van deze organisaties hebben zich verenigd in een Stuurgroep.

In 2014 hebben de partners de overeenkomst Buurtbemiddeling Nunspeet-Elburg-Oldebroek als volgt vormgegeven:

- deltaWonen neemt deel voor 3 uur per week
- Elburg, Nunspeet, Oldebroek en UWoon nemen deel voor 4 per week
- Omnia Wonen neemt deel voor 5 uur per week.

Eén van de doelen van Buurtbemiddeling is woonoverlast te verminderen en het voorkomen van escalaties in de buurt door horizontale (huis, tuin en keuken) conflicten tussen burens en buurtgenoten in een zo vroeg mogelijk stadium te signaleren en zo efficiënt mogelijk aan te pakken. De belangrijkste doelstellingen van Buurtbemiddeling zijn: het herstellen van de onderlinge communicatie, het bevorderen van wederzijds respect, het benoemen van de gezamenlijke belangen en het toewerken naar afspraken die voor beide partijen aanvaardbaar zijn. De effecten hiervan liggen vooral op het gebied van vergroten van de leefbaarheid, het versterken van de gemeenschapszin en het bevorderen van de zelfredzaamheid van burgers.

Het valt niet altijd mee voor overlastmelders en beklagden om zélf

verantwoordelijkheid te nemen voor hun aandeel in het conflict. Burens beschuldigen elkaar over en weer. Het ligt toch voornamelijk aan de ander, die moet ophouden, veranderen, niet zeuren, enz. Het gaat er uiteindelijk om dat zowel degene die klaagt als degene die wordt beklagd verantwoordelijkheid neemt om er samen uit te komen en zelf actie te ondernemen of met elkaar in gesprek te gaan in een bemiddeling. Ook uit landelijke ontwikkelingen blijkt, dat praten met elkaar vaak de enige oplossing is. Neutrale begeleiding daarbij, ter ondersteuning van het proces en om de zoektocht naar 'bruggen' te versterken, maken van Buurtbemiddeling een essentieel onderdeel in de oplossing van (buurt)problemen.

Inmiddels kunnen we terugkijken op weer een succesvol jaar Buurtbemiddeling, mede dankzij de vrijwillige en enthousiaste inzet van de buurtbemiddelaars!

Hettie Schoonhoven
Coördinator

Buurtbemiddeling Nunspeet-Elburg-Oldebroek

Jan van Vuurenstraat 13

8072 ZJ Nunspeet

T 0341 - 259433

M 06 - 51761336

E buurtbemiddeling@nunspeet.nl

I www.buurtbemiddelingnunspeetelburg.nl

Inhoud

01 Buurtbemiddeling niet meer weg te denken

02 Stuurgroep

03 Buurtbemiddelaars

04 Doel van Buurtbemiddeling

05 Werkwijze van Buurtbemiddeling

06 Kwaliteitsinvesteringen

- 06.1 Getrainde vrijwilligers
- 06.2 Bijeenkomsten met buurtbemiddelaars
- 06.3 Deskundigheidsbevordering buurtbemiddelaars
- 06.4 Regionale bijeenkomst buurtbemiddelaars
- 06.5 Bijeenkomst Stuurgroep Buurtbemiddeling
Nunspeet-Elburg-Oldebroek,
vrijwilligers en verwijzers
- 06.6 Regionale bijeenkomsten coördinatoren buurtbemiddeling
- 06.7 Landelijke bijeenkomsten

07 Verdere ontwikkelingen

- 07.1 Buurtgericht werken Elburg
- 07.2 Centrum voor Criminaliteit en Veiligheid
- 07.3 Adviserende rol
- 07.4 Samenwerking Stichting Present
- 07.5 Bijeenkomst Klankbordgroep 't Loo
- 07.6 Ons samenwerkingsmodel het land in
- 07.7 Wezep Taartpunt
- 07.8 Eindejaarsbijeenkomst en ondertekening
overeenkomst Buurtbemiddeling

08 Resultaten Buurtbemiddeling

- 08.1 Aantal meldingen
- 08.2 Meldingen via verwijzers
- 08.3 Aard van de klacht
- 08.4 Meldingen per kern
- 08.5 Samenstelling huishoudens aanmelders
- 08.6 Leeftijd van de aanmelders
- 08.7 Verdeling in huur/koop
- 08.8 Type woning

09 Publiciteit

- 09.1 Website
- 09.2 Nieuwe landelijke website
- 09.3 WMO fair
- 09.4 Campagne Goede burens, betere buurten gestart
- 09.5 Huis-aan-Huis-bladen en Lokale omroep
- 09.6 Landelijke publiciteit vanuit het CCV

10 Ontwikkelingen op landelijk niveau

- 10.1 Centrum Criminaliteitspreventie Veiligheid (CCV):
aantal projecten landelijk

11 Conclusie



01 Buurtbemiddeling niet meer weg te denken

Buurtbemiddeling is in Nederland inmiddels niet meer weg te denken. In 208 gemeenten zijn actieve teams van bemiddelaars aan de slag die zich belangeloos inzetten om hun medemens bij te staan bij het oplossen van hun conflict met de burens. De neutraliteit en onafhankelijkheid van de bemiddelaars zijn uiterst effectief in dit proces. De laagdrempelige methode vergroot de zelfredzaamheid en verantwoordelijkheid bij inwoners met als gevolg dat de leefbaarheid en de sociale samenhang wordt verhoogd.

02 Stuurgroep

De Stuurgroep wordt gevormd door afvaardiging vanuit de deelnemende convenantpartijen.

- **Gemeente Nunspeet**
De heer P.F.A. Klein, afdelingshoofd gemeente Nunspeet
- **Gemeente Elburg**
Mevrouw M. Walta, beleidsambtenaar
- **Gemeente Oldebroek**
De heer M. Muller, beleidsambtenaar
- **Woningcorporatie UWON Elburg**

Buurtbemiddeling - Stuurgroep & Vrijwilligers



Mevrouw T. Westerhout, medewerker overlastzaken

- **Woningcorporatie Omnia Wonen Nunspeet**

De heer S. van der Es, procesmanager Wonen, voorzitter tot 1 oktober 2014
Mevrouw M. Pieters, adviseur Mens & Buurt, vanaf 1 oktober 2014

- **Woningcorporatie deltaWonen**
Mevrouw L. ten Brinke, wijkconsulent
- **Politie Noord- en Oost Gelderland**
De heer T. Hop, wijkagent
- **Buurtbemiddeling Nunspeet-Elburg-Oldebroek**
Mevrouw H. Schoonhoven, coördinator

De Stuurgroep stuurt het project op hoofdlijnen aan, draagt zorg voor evaluatie van het project en draagt aanbevelingen aan voor de toekomst. De leden kwamen twee keer bijeen in 2014. Tijdens deze bijeenkomsten werd de stand van zaken, de voortgang, de PR-activiteiten, enz. besproken.

03 Buurtbemiddelaars

Buurtbemiddeling staat of valt met vrijwillige bemiddelaars die zich inzetten voor Buurtbemiddeling. Voor het project Buurtbemiddeling Nunspeet-Elburg-



Buurtbemiddeling - Vrijwilligers

Oldebroek zijn er per 1 januari 2014 negen bemiddelaars. Waarvan twee bemiddelaars uit Elburg, twee bemiddelaars uit Epe, één bemiddelaar uit Hulshorst en vier bemiddelaars uit Nunspeet.

Voor het project is de keuze gemaakt de bemiddelaars in principe niet in hun eigen woonplaats in te zetten. Deze keuze is gemaakt vanuit contacten (sociaal, kerkelijk, enz.) die bemiddelaars hebben in hun eigen woonplaats. Lukt het de bemiddelaar niet vanuit dit perspectief het gesprek aan te gaan, dan geeft zij/hij dit aan bij de projectleider. De projectleider bekijkt welke bemiddelaars geschikt zijn voor een bepaalde zaak. De bemiddelaars rouleren, dit met het oog op inzetbaarheid en het opdoen van ervaring. In 2014 hebben twee bemiddelaars afscheid genomen van de groep. Dit vanwege persoonlijke omstandigheden als inzet elders of werkdruk.

In oktober zijn er nieuwe vrijwilligers geworven. In totaal zijn er 11 aanmeldingen geweest en hebben er kennismakings-/selectiegesprekken hebben plaatsgevonden. Er zijn acht personen geselecteerd en zij hebben op 7 en 8 november de training basis buurtbemiddelaar gevolgd. Allen hebben de training positief afgerond. Eén vrijwilliger die een paar jaar geleden vanwege persoonlijke omstandigheden moest stoppen, heeft de draad weer opgepakt, heeft de training op 7 en 8 november als

opfrisser gevolgd en is weer inzetbaar. De groep bestaat aan het eind van deze verslagperiode uit 18 bemiddelaars, waarvan zeven vrouwen en 11 mannen.

Alle bemiddelaars zijn gemotiveerd om ervaring op te doen en zichzelf te ontwikkelen. Het is wellicht overbodig te melden dat het succes van Buurtbemiddeling valt of staat met de inzet en deskundigheid van deze vrijwillige bemiddelaars. Deze vrijwilligheid blijkt in de praktijk een krachtig instrument en onderstreept de neutraliteit en de onpartijdigheid van de bemiddelaars. Het team blijkt in staat te zijn zeer zelfstandig te werken en is zeer betrokken, zowel bij Buurtbemiddeling, als bij elkaar. De bemiddelaars committeren zich aan Buurtbemiddeling door deel te nemen aan het overleg en eventuele trainingen/cursussen waarbij verdieping plaatsvindt door intervisie/casuïstiekbespreking en informatie door derden. Door buurtbemiddelaars worden ook workshops verzorgd tijdens de overleggen.

	Aantal bemiddelaars			
	Begin van het jaar	Gestopt	Gestart	Eind van het jaar
2009	11		1	12
2010	12		8	20
2011	20	2		18
2012	18	3		15
2013	15	3		12
2014	11	2	9	18

04 Doel van Buurtbemiddeling

Het doel van Buurtbemiddeling is het verminderen van (woon)overlast en het voorkomen van escalatie in de buurt, door conflicten tussen burens of buurtbewoners in een zo vroeg mogelijk stadium te signaleren en aan te pakken. Op deze manier wordt woonoverlast en escalatie in de buurt voorkomen, de leefbaarheid van de buurt vergroot, de gemeenschapszin versterkt en de zelfredzaamheid van de burgers bevorderd. Gemeenten, corporaties, politie en overige organisaties verwijzen conflicten door. Ook kunnen de inwoners van de gemeenten Nunspeet, Elburg en Oldebroek zelf een beroep doen op Buurtbemiddeling. Buurtbemiddeling is een mooi voorbeeld hoe mensen ondersteund kunnen worden in hun eigen kracht.

05 Werkwijze van Buurtbemiddeling

Hoewel burens die een conflict hebben meestal na verwijzing bij Buurtbemiddeling terecht komen, vindt bemiddeling altijd op vrijwillige basis plaats. De bewoners moeten zelf bemiddeling willen. Alleen dan zijn zij in staat zelf tot een oplossing te komen. De projectleider van Buurtbemiddeling heeft regelmatig contact met de verwijzers, zij werft en begeleidt buurtbemiddelaars en zij doet de intakes met de bewoners. Het eigenlijke bemiddelingswerk wordt gedaan door de bemiddelaars. Zij luisteren eerst naar beide partijen afzonderlijk, bij partijen thuis. Zij geven geen oordeel en dragen geen oplossingen aan. Als beide partijen daartoe bereid zijn, begeleiden zij daarna het bemiddelingsgesprek op een neutrale plaats. De kracht van

buurtbemiddeling zit in het feit dat vrijwilligers geen oordeel hebben, geen oplossing aandragen maar de achterliggende emoties van partijen op tafel proberen te krijgen. Zij helpen partijen zelf een oplossing te vinden en de communicatie tussen hen te herstellen. Iedere inwoner van de gemeente Nunspeet, Elburg of Oldebroek kan kosteloos gebruik maken van Buurtbemiddeling. Ook lokale organisaties kunnen buurtproblemen doorverwijzen.

Buurtbemiddeling is niet geschikt voor zaken waarbij sprake is van criminaliteit, verslaving of waarbij problemen binnen één familie spelen. Ook conflicten met instanties zijn niet bedoeld voor Buurtbemiddeling.

De procedure is als volgt:

- De buur die overlast ervaart, kan direct contact opnemen met de projectleider van Buurtbemiddeling en legt uit wat er aan de hand is.
- Als het conflict bemiddelbaar is, worden er twee bemiddelaars ingezet.
- De buurtbemiddelaars maken vervolgens een afspraak voor een gesprek bij buur A (de aanmelder) thuis.
- Daarna gaan de buurtbemiddelaars, indien gewenst, bij buur B langs (de buur waarover wordt geklaagd). Zij horen ook hun kant van het verhaal.
- Als beide burens daartoe bereid zijn, vindt er een bemiddelingsgesprek tussen beide burens plaats op een neutrale locatie.
- De burens maken samen afspraken die desgewenst door de burens zelf op papier worden gezet. Alles wat wordt gezegd, blijft vertrouwelijk.



Buurtbemiddeling blijkt in de praktijk een laagdrempelige voorziening. Uit de intakeprocedure blijkt in eerste instantie of Buurtbemiddeling de juiste inzet voor de aanwezige problematiek kan zijn. Indien dit niet het geval is, dan is het kunnen doorverwijzen naar hulpverlenende instanties hierbij noodzakelijk. Daarnaast kan het voorkomen dat na aanvang van het bemiddelingsproces andere hulpverlening is gewenst. Er speelt in de regel meer dan in eerste instantie wordt aangegeven. Te denken valt aan problemen in de relationele- en/of gezins sfeer waarbij andere hulpverlening, zoals maatschappelijk werk en/of jeugdzorg, geadviseerd kan worden.

Uitgangspunt van Buurtbemiddeling is dat conflictsituaties in een zo vroeg mogelijk stadium worden opgepakt. Bij conflictsituaties die in een vroeg stadium worden aangemeld, zal de kans tot een effectieve bemiddeling worden vergroot. De inzet van Buurtbemiddeling in een zo'n vroeg mogelijk stadium voorkomt (en bespaart) inzet van wijkagenten en kan mogelijk verdere escalatie voorkomen. Het stadium van aanmelding bij Buurtbemiddeling kan ook invloed hebben op de slagingsfactor van Buurtbemiddeling.

De praktijk leert dat in een aantal situaties het niet altijd tot een bemiddelingsgesprek komt met beide burens als één van de burens niet openstaat voor bemiddeling.

6 Gouden regels van buurtbemiddeling

1. Buurtbemiddeling is gratis (en dus laagdrempelig).
2. Mensen zijn zelf verantwoordelijk voor de oplossing van een conflict.
3. Een snelle, vroegtijdige aanpak voorkomt escalatie.
4. Zelf bedachte oplossingen zijn duurzamer dan opgelegde oplossingen.
5. De bemiddelaars stellen zich onpartijdig op en geven geen oordeel.
6. Gesprekken en afspraken zijn strikt vertrouwelijk.

06 Kwaliteitsinvesteringen

06.1 Getrainde vrijwilligers

Op 7 en 8 november hebben er acht nieuwe buurtbemiddelaars en één 'oud' buurtbemiddelaar deelgenomen aan de basistraining Buurtbemiddelaar. Allen hebben het certificaat behaald.

06.2 Bijeenkomsten met buurtbemiddelaars

Per kwartaal wordt er een bijeenkomst belegd met de buurtbemiddelaars waarin verschillende thema's aan de orde komen. Er wordt onder andere uitgewisseld hoe gesprekken met burens verliepen, welke benadering goed werkt, enz. Buurtbemiddelaars geven elkaar tips. De lokale en landelijke ontwikkelingen worden besproken.

06.3 Deskundigheidsbevordering buurtbemiddelaars

Op 18 november 2014 hebben de buurtbemiddelaars een bijeenkomst 'Juridische kanten' gehad. Deze werd gegeven door mr Dick Pieter Poppe, Poppe Advocatuur. De buurtbemiddelaars hebben de bijeenkomst als zeer zinvol ervaren.

06.4 Regionale bijeenkomst buurtbemiddelaars

Op 9 oktober 2014 is er een regionale

bijeenkomst geweest voor de buurtbemiddelaars van Buurtbemiddeling Almere, Dronten, Emmeloord, Epe, Lelystad en Nunspeet-Elburg-Oldebroek. Het thema was: Interculturele Communicatie. De training is gegeven door Rita van der Kolk van Gilde Samenspraak Nunspeet. De training met buurtbemiddelaars van andere projecten is zeer positief ervaren. De training is gegeven bij Buurtbemiddeling aan de Jan van Vuurenstraat in Nunspeet.

06.5 Bijeenkomst Stuurgroep Buurtbemiddeling Nunspeet-Elburg-Oldebroek, vrijwilligers en verwijzers

Een bijeenkomst met de Stuurgroep, vrijwilligers, woonconsulten, wijkbeheerders en wijkagenten vond plaats

'De herkenning in het betoog van de gastspreker een 'eye-opener'.'

op 5 november 2014. Naast kennismaking stond Transformatieve conflictbemiddeling, volgens de Wel-Com methode, op de agenda. Transformatieve conflictbemiddeling is een zeer effectieve manier van communiceren om de angel er helemaal uit te halen. Dat voelt als bevrijding. Het gevoel dat je kent wanneer

'Voor mij was dat toch wel de term: Niets is wat het lijkt.'

'het kwartje valt'. Wanneer de angel er uit is, is er weer ruimte. Mensen voelen zich weer verbonden. Zij verstaan elkaar weer en zijn in staat hun problemen zelf en naar tevredenheid op te lossen. Chiquita Welmerink van Wel-Com gaf hier een lezing over. De avond is door de aanwezigen als waardevol ervaren.

'Een warme, leerzame en verbindende avond.'

06.6 Regionale bijeenkomsten coördinatoren buurtbemiddeling

Vanuit het Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid (CCV) is er een regionale indeling gemaakt. Regio 3 bestaat uit de regio's: Almere, Dronten, Emmeloord, Epe, Ermelo, Harderwijk, Lelystad en Nunspeet, Elburg en Oldebroek. In de verslagperiode zijn er vier bijeenkomsten geweest. In dit overleg worden de landelijke ontwikkelingen besproken, worden de punten van het landelijk overleg CCV voorbesproken, vindt er intervisie plaats en wordt er verdere informatie uitgewisseld. Ook vindt er overleg plaats over activiteiten, denk hierbij aan de Landelijke Burendag. Binnen de regio wordt afstemming gezocht.

06.7 Landelijke bijeenkomsten

Het CCV organiseert vier regionale bijeenkomsten per jaar. Per bijeenkomst gaat er één afgevaardigde vanuit het Regionale Overleg naar de landelijke bijeenkomst.

De rol van het CCV

Het CCV is het landelijke aanspreekpunt voor buurtbemiddeling en biedt organisaties informatie en actieve ondersteuning bij de implementatie en uitvoering van de methodiek buurtbemiddeling. Vooral voor alle zaken die te maken hebben met de coördinatie, kwaliteitsborging,

monitoring, doorontwikkeling en registratie van buurtbemiddeling is het CCV het eerste en belangrijkste aanspreekpunt. Het CCV ondersteunt coördinatoren van buurtbemiddeling met praktische informatie en handige hulpmiddelen zoals het handboek, standaardformulieren, voorbeeldcontracten en dergelijke.

07 Verdere ontwikkelingen

07.1 Buurtgericht werken Elburg

In Elburg neemt Buurtbemiddeling deel aan het overleg Buurt-/wijkgericht werken. Deelnemers aan dit overleg zijn: UWON, Omnia Wonen, Careander, Stichting WIEL, Icare, GGZ Centraal en gemeente Elburg. Doel is uitwisseling en indien nodig gezamenlijke acties.

07.2 Centrum voor Criminaliteit en Veiligheid

Buurtbemiddeling Nunspeet-Elburg-Oldebroek valt evenals de overige buurtbemiddelingsprojecten in de overige 208 gemeenten onder de paraplu van het Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid (CCV). Het ministerie van Veiligheid en Justitie is een van de oprichtende partijen en subsidiegevers. Plannen en activiteiten van het CCV worden afgestemd met het ministerie van Veiligheid en Justitie.

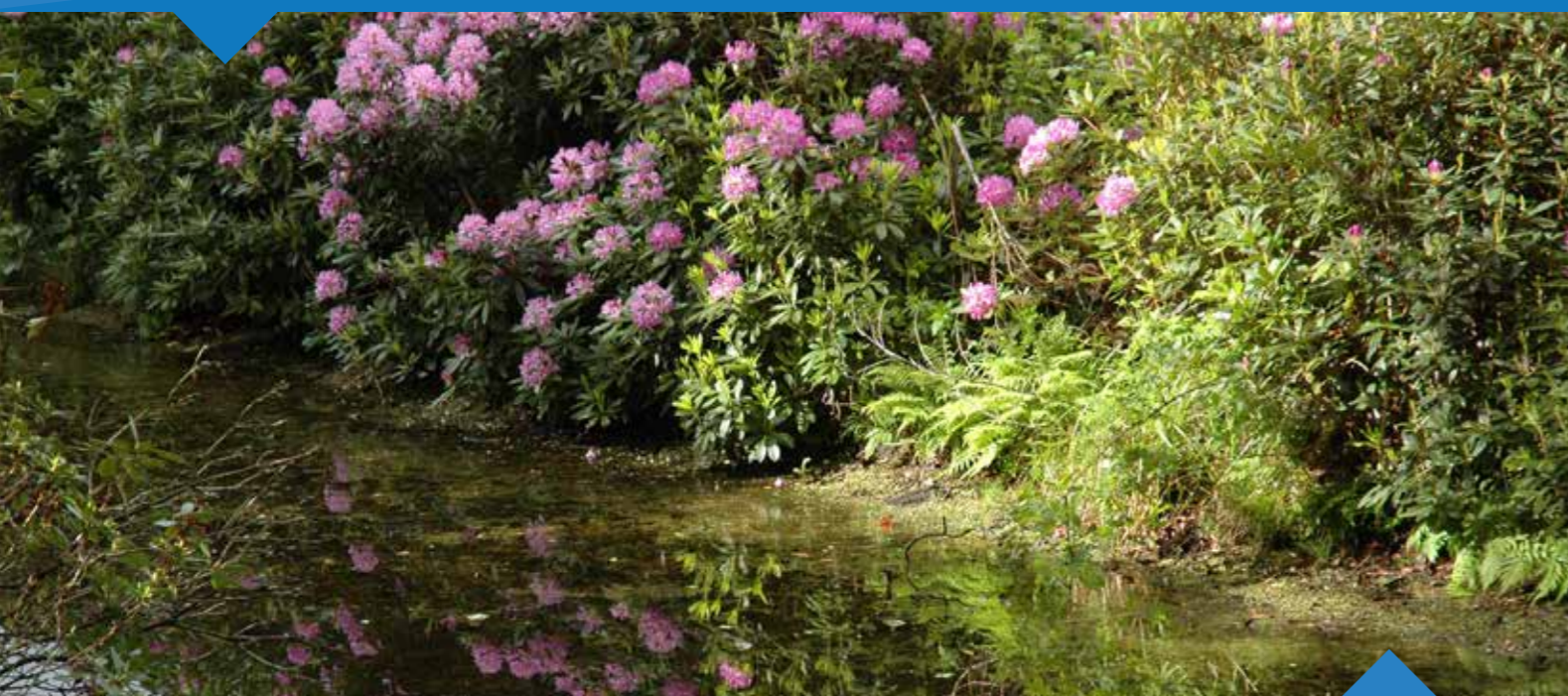
07.3 Adviserende rol

Op verzoek van Bewonerscommissie Hellenbeek heeft Buurtbemiddeling Nunspeet-Elburg-Oldebroek 7 april 2014 deelgenomen aan een bijeenkomst. Gesproken is over de rol van buurtbemiddeling en wat buurtbemiddeling voor de Bewonerscommissie kan betekenen.

07.4 Samenwerking Stichting Present

Op 3 mei 2014 hebben Stichting Present en Buurtbemiddeling Nunspeet-Elburg-

'Ik vond het een inspirerende, verhelderende, boeiende, leerzame en zeker ook gezellige avond.'



'Buurtbemiddeling, ons een zorg!'

Oldebroek de handen ineen geslagen. Samen zijn zij aan het werk geweest bij een adres in Nunspeet. De samenwerking is door beide partijen als zeer plezierig ervaren. Door deze inzet is de stabilisatie tussen burens bevorderd.

07.5 Bijeenkomst Klankbordgroep 't Loo

Tijdens de bijeenkomst van de Klankbordgroep 't Loo op 17 juli 2014 heeft de coördinator van Buurtbemiddeling Nunspeet-Elburg-Oldebroek onder andere uitleg gegeven over wat buurtbemiddeling doet, hoe buurtbemiddeling werkt, wat buurtbemiddeling kan betekenen op 't Loo, wat de Klankbordgroep zelf kan doen en wat zij beter bij buurtbemiddeling neer kunnen leggen. De partijen kijken terug op een goede bijeenkomst.

07.6 Ons samenwerkingsmodel het land in

Door politie Groningen is gevraagd uitleg te geven over ons samenwerkingsmodel. In Groningen zijn er verschillende partijen, waaronder de gemeenten Leek, Marum, Grootegast en Zuidhorn en Buurtzorg.

Omdat ook Buurtbemiddeling Nunspeet-Elburg-Oldebroek verschillende partijen kent, ontvangt men graag informatie over hoe Buurtbemiddeling hier is vorm gegeven. Op 3 december 2014 is er een afvaardiging vanuit Groningen naar Nunspeet gekomen om hierover in gesprek te gaan. Bij deze bijeenkomst waren aanwezig:

- Mevrouw L. Wieland (politie Groningen)
- De heer B. de Groot (politie Groningen)
- Mevrouw J. Klemmeier (projectcoördinator Eigen kracht en Buurtbemiddeling DAL gemeenten)
- Mevrouw L. Stuu (opbouwwerker)
- De heer Th. Hupse (gemeente Nunspeet)
- De heer T. Hop (politie Nunspeet)
- Mevrouw H. Schoonhoven (coördinator Buurtbemiddeling Nunspeet-Elburg-Oldebroek).

De informatie is in Groningen besproken en vervolgens is gevraagd ons samenwerkingsmodel tijdens een bijeenkomst met de burgemeesters en de overige

partijen in Groningen toe te lichten. Deze toezegging is gedaan. Een afspraak hiervoor wordt nog gemaakt.

07.7 Wezep Taartpunt

Buurtbemiddeling ondersteunt de werkgroep 'Wezep Taartpunt', een wijk in Wezep in de vorm van een taartpunt (gevormd door: de Spoorlaan, de Kamperfoeliestraat en de Oude Wapenveldseweg). De werkgroep wordt gevormd door inwoners uit de wijk (de sleutelfiguren), de wijkagent, straathoekwerk, stichting Present, woningcorporatie deltaWonen, medewerkers vanuit de gemeente Oldebroek en Buurtbemiddeling. De inzet van de werkgroep is gericht op samenleven, wonen en werken in de wijk. Buurtbemiddeling probeert door haar bijdrage met mensen in contact te komen en daar waar nodig is verbindingen tot stand te brengen. Het bevorderen van de onderlinge uitwisseling en tips en tools te geven als het contact met de burens niet helemaal lekker verloopt. In 2014 hebben er twee bemiddelingsgesprekken in deze wijk plaatsgevonden.

07.8 Eindejaarsbijeenkomst en ondertekening overeenkomst Buurtbemiddeling

Op 9 december 2014 vond de eindejaarsbijeenkomst plaats bij Omnia Wonen aan de Stationslaan in Nunspeet. Hierbij waren aanwezig: de directies van de woningcorporaties, de burgemeesters van de gemeenten Nunspeet en Oldebroek, de wethouder van de gemeente Elburg, de Stuurgroep, de buurtbemiddelaars, de wijkagenten, de woonconsulenten en de wijkbeheerders van de woningcorporaties. Tijdens deze bijeenkomst is de overeenkomst Buurtbemiddeling Nunspeet-Elburg-Oldebroek (vanaf 2015) ondertekend.

Overeenkomst Buurtbemiddeling Nunspeet-Elburg-Oldebroek (vanaf 2015) ondertekend door:



Ir. D.H.A. van Hemmen
Burgemeester
gemeente Nunspeet



S.W. Krooneman
Wethouder
gemeente Elburg



A. Hoogendoorn
Burgemeester
gemeente Oldebroek



G.W.M. van de Ven
Directeur-bestuurder
Omnia Wonen



M.C.F. van Balen-Uijen
Directeur-bestuurder
UWON



J.B.A. Bijsterbosch
Hoofdinspecteur van
politie

Wethouder G. van den Berg van de gemeente Nunspeet bedankte de vrijwilligers voor de inzet in het afgelopen jaar en gaf de vrijwilligers een attentie. De nieuwe vrijwilligers werden gefeliciteerd en mochten hun certificaat 'Basistraining Buurtbemiddelaar' en een bos bloemen in ontvangst nemen. Naast het formele deel was er ook een informeel deel. De aanwezigen konden onder het genot van een hapje en drankje met elkaar van gedachten wisselen.

Wezep Taartpunt Groep



08 Resultaten Buurtbemiddeling

08.1 Aantal aanmeldingen

Aantal aanmeldingen	2014	2013
Afgesloten zaken	56	54
Lopende zaken	3	7
Totaal	59	61

Aantal aanmeldingen

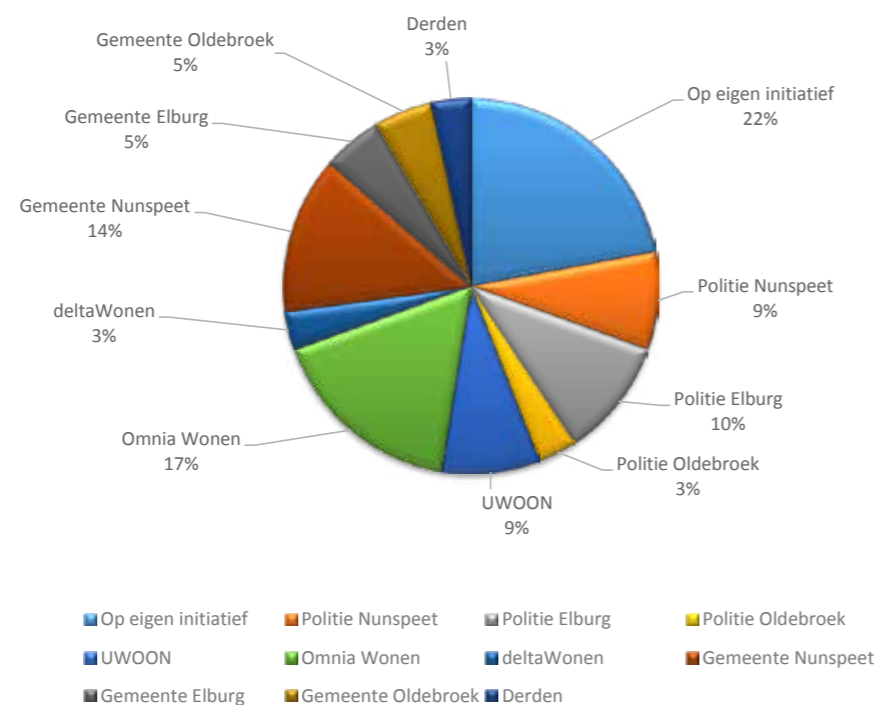


■ Afgesloten zaken ■ Lopende zaken

08.2 Aanmeldingen per verwijzer

Verwijzer	2014	2013
Op eigen initiatief	13	5
Politie Nunspeet	5	11
Politie Elburg	6	6
Politie Oldebroek	2	4
UWOON	5	7
Omnia Wonen	10	9
deltaWonen	2	4
Gemeente Nunspeet	8	4
Gemeente Elburg	3	1
Gemeente Oldebroek	3	2
Derden	2	8
Totaal	59	61

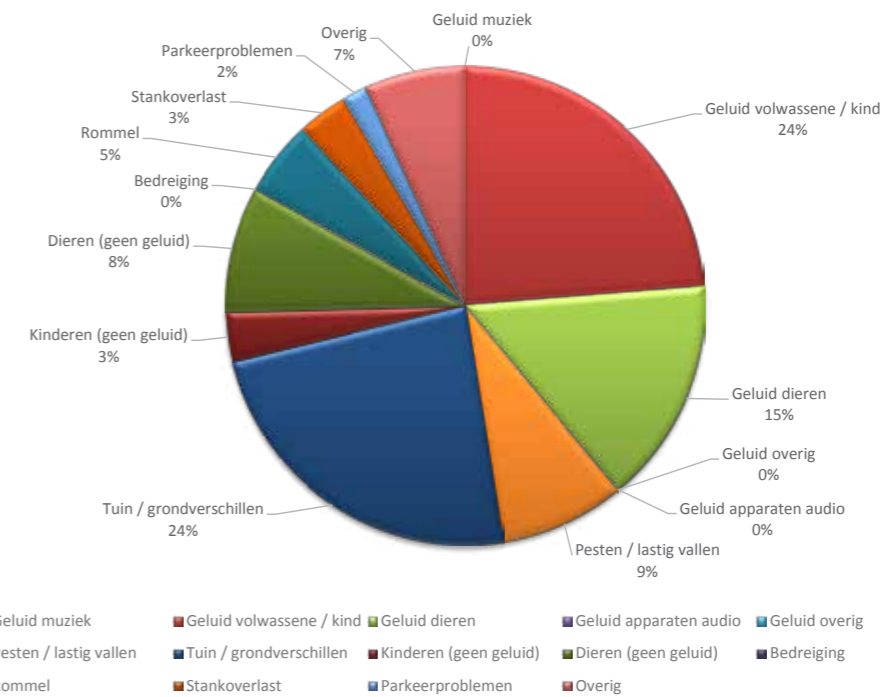
Aanmeldingen per verwijzer



08.3 Aard van de klacht

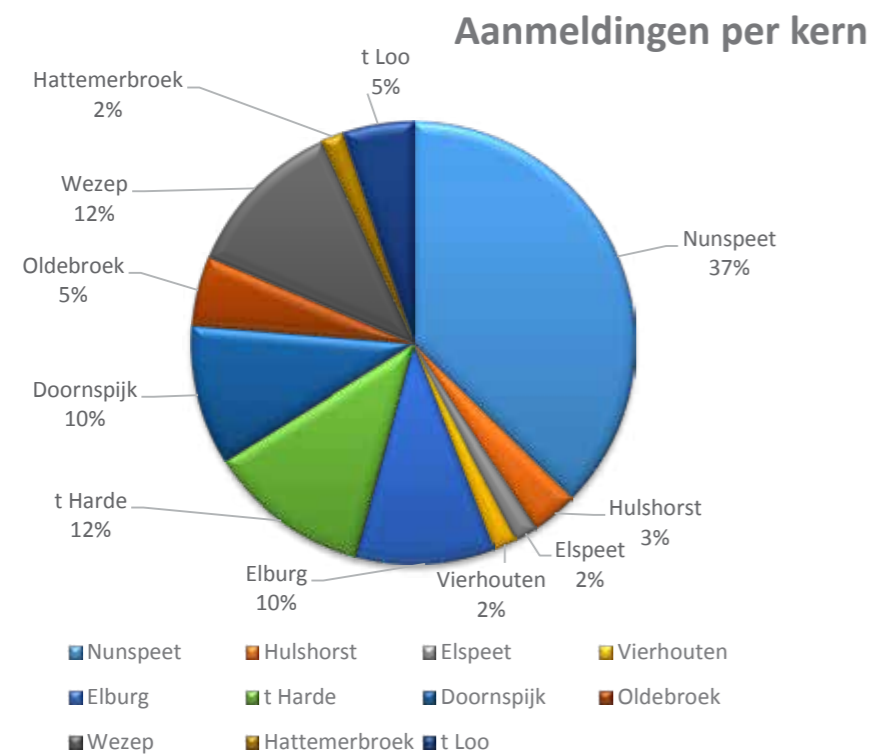
Aard van de klacht	Nunspeet		Elburg		Oldebroek		Totaal	
	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013
Geluid muziek	0	1	0	1	0	0	0	2
Geluid volwassene / kind	5	4	7	3	2	2	14	9
Geluid dieren	4	2	1	1	4	3	9	6
Geluid apparaten audio	0	3	0	2	0	0	0	5
Geluid overig	0	1	0	0	0	1	0	2
Pesten / lastig vallen	2	2	2	2	1	1	5	5
Tuin / grondverschillen	9	6	3	5	2	2	14	13
Kinderen (geen geluid)	0	0	1	0	1	1	2	1
Dieren (geen geluid)	5	0	0	1	0	0	5	1
Bedreiging	0	2	0	2	0	2	0	6
Rommel	0	1	3	2	0	0	3	3
Stankoverlast	0	2	0	1	2	0	2	3
Parkeerproblemen	1	1	0	0	0	1	1	2
Overig	0	1	2	1	2	1	4	3
Totaal	26	26	19	21	14	14	59	61

Aard van de klacht



08.4 Aanmeldingen per kern

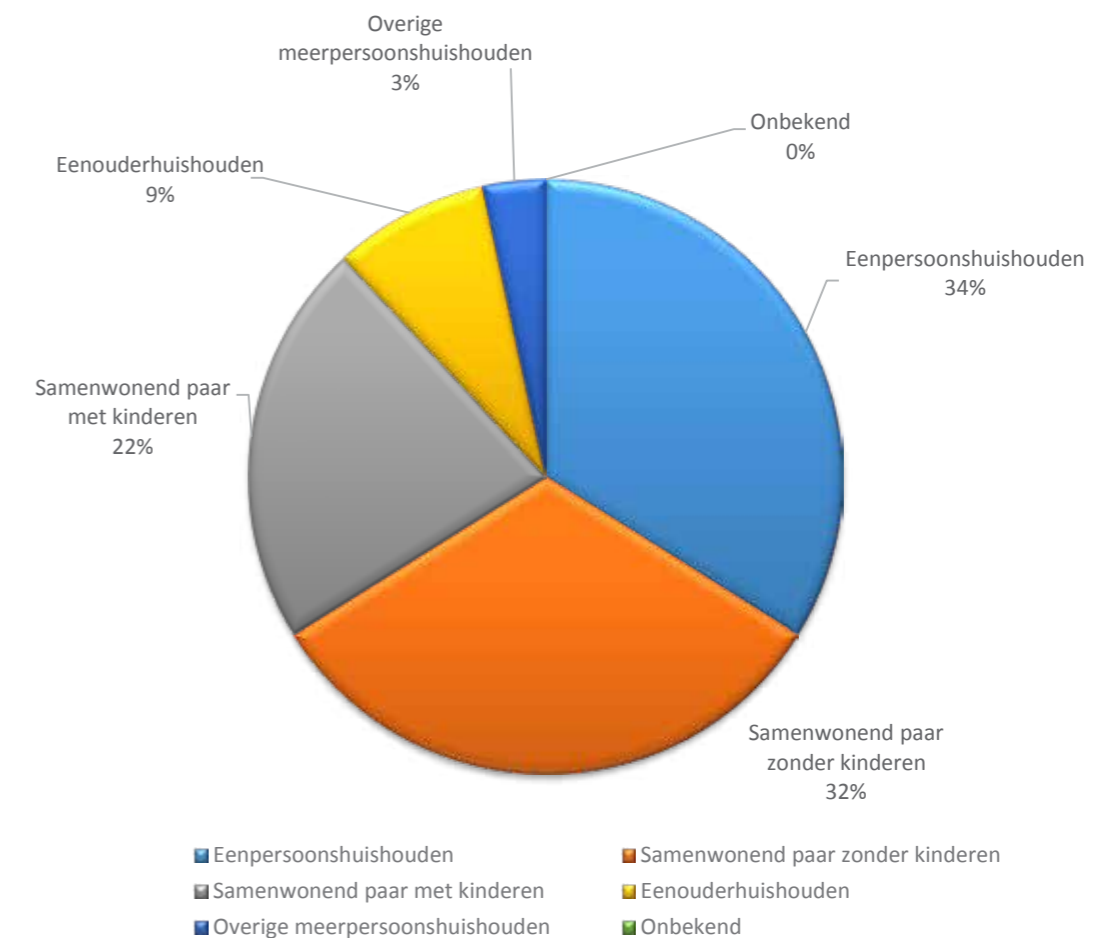
Plaats	2014	2013
Nunspeet	22	21
Hulshorst	2	0
Elspeet	1	3
Vierhouten	1	2
Elburg	6	9
't Harde	7	6
Doornspijk	6	6
Oldebroek	3	4
Wezep	7	7
Hattermerbroek	1	2
't Loo	3	1
Totaal	59	61



08.5 Samenstelling huishoudens aanmelders

Samenlevingsverband	Nunspeet		Elburg		Oldebroek		Totaal	
	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013
Eenpersoonshuishouden	8	8	10	6	2	4	20	18
Samenwonend paar zonder kinderen	10	8	4	7	5	3	19	18
Samenwonend paar met kinderen	4	7	4	8	5	6	13	21
Eenouderhuishouden	4	0	0	0	1	0	5	0
Overige meerpersoonshuishouden	0	3	1	0	1	1	2	4
Onbekend	0	0	0	0	0	0	0	0
Totaal aantal huishoudens	26	26	19	21	14	14	59	61

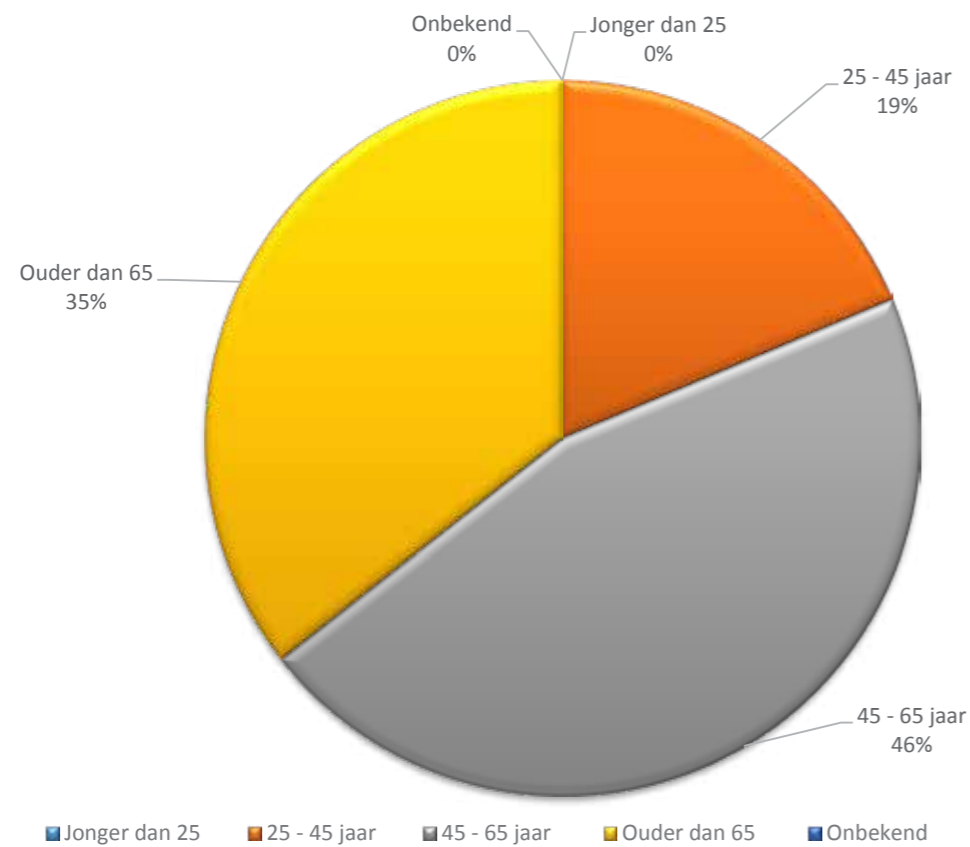
Samenstelling huishoudens aanmelders



08.6 Leeftijd van de aanmelders

Leeftijd	Nunspeet		Elburg		Oldebroek		Totaal	
	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013
Jonger dan 25 jaar	0	0	0	1	0	0	0	1
25-45 jaar	2	5	4	8	5	4	11	17
45-65 jaar	13	12	9	5	5	4	27	21
Ouder dan 65 jaar	11	9	6	7	4	5	21	21
Onbekend	0	0	0	0	0	1	0	1
Totaal	26	26	19	21	14	14	59	61

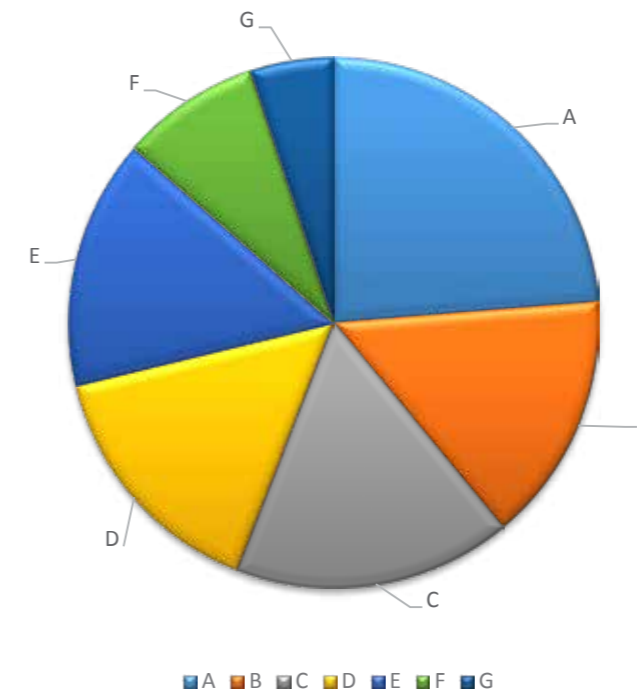
Leeftijd van de aanmelders



08.7 Verdeling in huur/koop

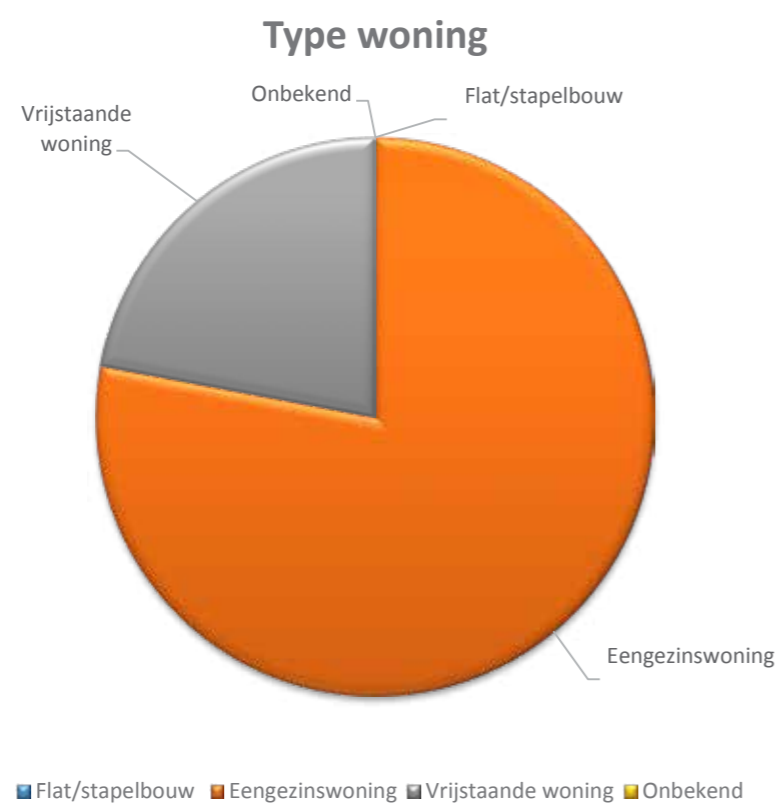
Verdeling in huur/koop		2014	2013
A	Huurwoningen Nunspeet	14	15
B	Koopwoningen Nunspeet	9	10
C	Huurwoningen Elburg	10	14
D	Koopwoningen Elburg	9	7
E	Huurwoningen Oldebroek	9	9
F	Koopwoningen Oldebroek	5	5
G	Huur overig	3	1
Totaal		59	61

Verdeling in huur/koop



08.8 Type woning

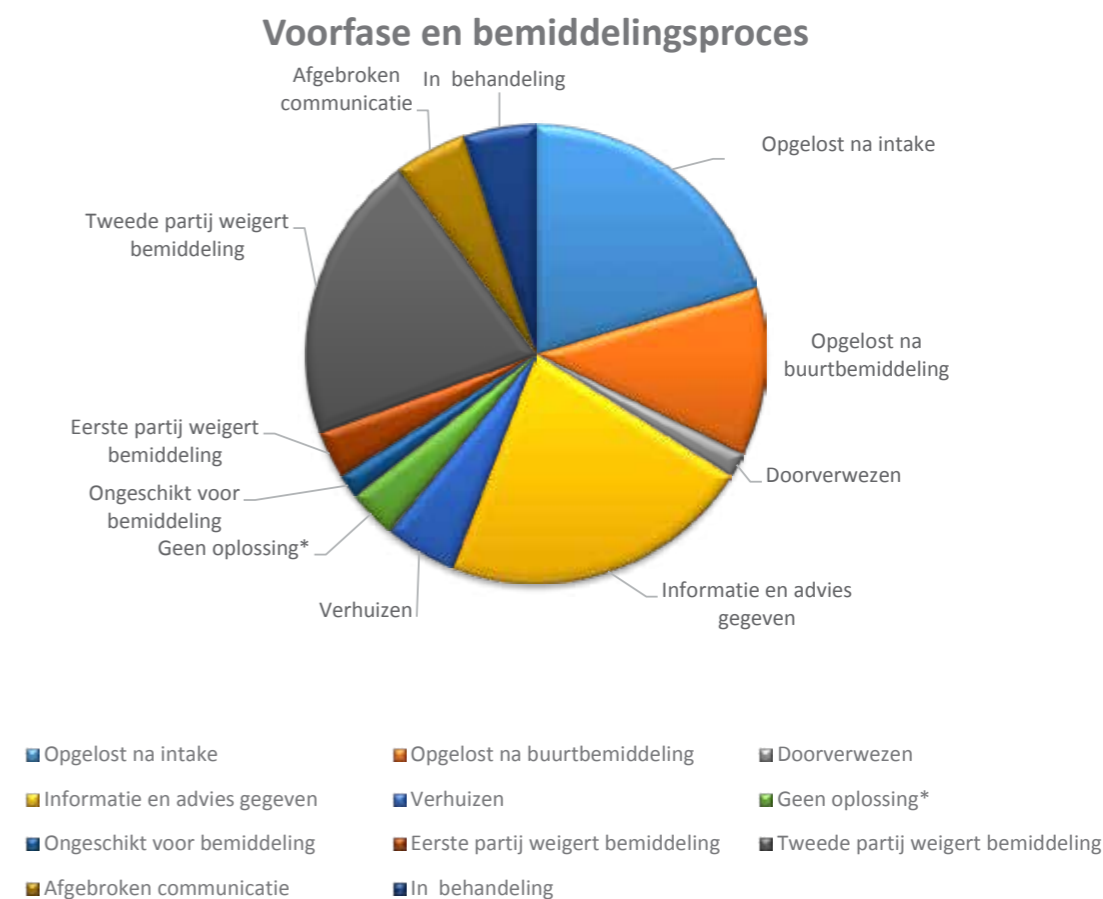
Type woning	Nunspeet		Elburg		Oldebroek		Totaal	
	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013
Flat / stapelbouw	0	0	0	0	0	0	0	0
Eengezinswoning	20	19	15	17	11	11	46	47
Vrijstaande woning	6	6	4	4	3	3	13	13
Onbekend	0	1	0	0	0	0	0	1
Totaal	26	26	19	21	14	14	59	61



08.9 Voorfase en bemiddelingsproces

Bemiddelingsproces	Nunspeet		Elburg		Oldebroek		Totaal	
	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013
Opgelost na intake	7	5	4	4	1	3	12	12
Opgelost na buurtbemiddeling	4	2	0	2	3	2	7	6
Doorverwezen	0	1	1	3	0	1	1	5
Informatie en advies gegeven	7	7	4	4	2	1	13	12
Verhuizen	0	2	2	1	1	0	3	3
Geen oplossing*	0	0	1	0	1	0	2	0
Ongeschikt voor bemiddeling	0	0	0	0	1	1	1	1
Eerste partij weigert bemiddeling	1	4	1	0	0	1	2	5
Tweede partij weigert bemiddeling	5	0	2	2	5	2	12	4
Afgebroken communicatie	1	1	2	4	0	1	3	6
In behandeling	1	4	2	1	0	2	3	7
Totaal	26	26	19	21	14	14	59	61

* Geen oplossing tijdens bemiddelingsgesprek.



08.10 Wat levert Buurtbemiddeling op?

In Nunspeet-Elburg-Oldebroek

Er kan worden geconcludeerd dat van alle 56 afgesloten zaken er 36 zaken zijn opgelost. Dit staat gelijk aan 64%. Onder positief opgelost wordt verstaan:

- zaken die door verwijzing zijn opgelost (4)
- zaken waarbij informatie en advies is gegeven (13)
- zaken die na de intake zijn opgelost (12)
- geslaagde bemiddelingen (7).

Er zijn nog drie zaken in behandeling.

Er is doorverwezen naar:

Doorverwezen naar	2014	2013
Gemeente Nunspeet	0	1
Gemeente Elburg	0	0
Gemeente Oldebroek	0	0
Omnia Wonen	0	1
UWOON	0	0
deltaWonen	1	1
Politie Nunspeet	0	0
Politie Elburg	1	1
Politie Oldebroek	2	0

Vanuit het CCV

Het CCV maakt al sinds acht jaar een benchmark met landelijke resultaten. Gedurende die jaren is steeds weer te zien dat buurtbemiddeling in twee derde van de gevallen succesvol is. We kunnen stellen dat buurtbemiddeling een heel betrouwbaar en effectief instrument is om in de wijk in te zetten bij burenoverlast en -conflicten. Ook voor de landelijk gemiddelde resultaten van 2014, die in augustus 2015 worden gepubliceerd, verwacht het CCV dat wederom gemiddeld twee derde van de behandelde zaken positief worden afgesloten.

Wat levert Buurtbemiddeling op voor:

de deelnemers

Voor de deelnemers betekent het oplossen van het conflict dat ze zich veiliger voelen. Daarnaast hoeven ze geen energie meer te steken in de neveneffecten, die inherent zijn aan een conflict; de spanningen en de gevolgen van onveiligheid zullen verminderen c.q. zijn verdwenen. De partijen ervaren bij het oplossen van hun conflict dat een positief effect kan worden bereikt door met een ander in gesprek te gaan en dat zelfs het probleem of misverstand opgelost kan worden.

de buurt

Een langdurig conflict kan veel onrust veroorzaken in een buurt of wijk. Buurtbewoners houden zich afzijdig of worden juist gedwongen partij te kiezen. Ook kan het zijn dat familiebanden een vergroting van het conflict in de buurt tot gevolg hebben. Maar hoe dan ook een langdurig conflict zal de leefbaarheid van een buurt aantasten en het onveiligheidsgevoel van de bewoners vergroten.

de samenleving

Het voorkomen of in de kiem smoren van conflicten heeft een positief effect op het woongenot en daardoor op de woonomgeving. Oplossen van een conflict voorkomt in sommige gevallen psychischsociale klachten bij bewoners. Maatschappelijke gezien zal er ook minder ziekteverzuim zijn doordat er minder sprake is van deze klachten die kunnen leiden tot (tijdelijke) arbeidsongeschiktheid. Het voorkomen van conflicten of een escalatie daarvan levert ook een direct financieel voordeel op. Er is minder inzet nodig van professionele wijkagenten, woonconsulenten, welzijnswerkers, maatschappelijk werkers, enz. Ook kan in sommige gevallen verloedering van de buurt worden voorkomen, met alle materiële kosten die dit met zich meebrengt.

de participanten

De participanten investeren aanzienlijk minder tijd in overlastzaken. Dit levert in de praktijk een vermindering van aanspraak op capaciteit en financiën binnen de deelnemende partners op. Doordat vrijwilligers zijn opgeleid tot buurtbemiddelaars, hebben zij ook meer expertise op het gebied van bemiddeling. Hierdoor bestaat er meer en eerder kans tot een oplossing te komen tussen partijen. Tevens speelt de onpartijdigheid van de buurtbemiddelaars een grote rol. Het zelf oplossend vermogen van partijen levert op de lange termijn beter resultaat. Immers, er wordt niets opgelegd, partijen hebbe zelf de oplossing bedacht.

de financiers van het instrument

- Deskundige gespecialiseerde aanpak van overlastproblematiek.
- Efficiënte aanpak van overlast, die voorkomt dat de 'eigen organisatie' wordt belast met de problematiek.
- Een uniforme aanpak waardoor de betrokken organisaties (gemeente, woningstichting en politie) niet tegen elkaar worden 'uitgespeeld'.

Indicatoren die zeker een rol spelen, maar niet te becijferen zijn

- voorkomen van juridische procedures
- voorkomen van oneigenlijke/indirecte klachtmeldingen bij gemeenten/woningcorporaties/politie
- voorkomen van vandalisme en gevolgen van agressief gedrag
- toename van zelf oplossend vermogen van burgers bij burgerconflicten
- toename van leefbaarheid van buurten en wijken
- beperking van gezondheidsklachten.



09 Publiciteit

09.1 Website

Inwoners en organisaties in de gemeenten Nunspeet, Elburg en Oldebroek kunnen de website www.buurtbemiddelingnunspeetelburg.nl raadplegen voor informatie. Op de websites van de partners: gemeenten Nunspeet, Elburg, Oldebroek en de woningcorporaties: Omnia Wonen, UWOON en deltaWonen, staat ook informatie over buurtbemiddeling en kan men doorlinken.

09.2 Nieuwe landelijke website

Samen met zo'n 80 lokale organisaties voor Buurtbemiddeling is er één landelijke website ontwikkeld, www.problemenmetjeburen.nl. Op deze site is algemene informatie over de 10 meest voorkomende burenenproblemen te vinden en worden tips gegeven voor mogelijke oplossingen. Bezoekers worden direct doorverwezen naar de voor hen dichtstbijzijnde organisatie voor Buurtbemiddeling. De aanmeldingen via deze website komen via de postcode bij dat BB-traject terecht waar de aanmelding hoort. BB Nunspeet-Elburg-Oldebroek kan via deze nieuwe weg ook zaken aangemeld krijgen. Op de website van de Nationale Politie wordt gelinkt naar deze site bij het thema burenruzies, bij 'tips om burenruzie te voorkomen'.

Maar liefst 27 procent van de Nederlanders heeft wel eens last van omwonenden en 6 procent van de Nederlanders heeft vaak overlast van de burenen. Dat kan gaan om geluidsoverlast, rommel, erfafscheidingen, pesterijen en andere zaken. Frannie Herder van het onafhankelijke Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid (CCV) is content met de nieuwe website. 'Tijdig met elkaar in gesprek gaan is dé oplossing voor problemen tussen burenen. Daardoor wordt escalatie voorkomen en de

ervaring leert dat de burenruzie in twee van de drie situaties wordt opgelost dankzij de helpende hand van buurtbemiddelaars. Doordat men via deze laagdrempelige website snel terecht komt bij de Buurtbemiddeling die in hun stad actief is, kan het gesprek snel worden aangegaan.'

Bemiddeling versus rechtspraak

Het grote verschil tussen Buurtbemiddeling en een door de rechter opgelegde oplossing is volgens Herder de bewustwording die ontstaat in de gesprekken tussen burens. 'Onder begeleiding van de buurtbemiddelaar gaan beide partijen met elkaar in gesprek. Het onafgebroken gehuil van een baby is ineens een stuk minder storend als je weet dat het kind ziek is en de ouders er alles aan doen om het stil te krijgen. In de gesprekken krijgen burens begrip voor elkaars situatie en daardoor is een oplossing sneller gevonden. Legt de rechter een oplossing op, dan is daarmee nog niets aan het onderliggende probleem en de burensrelatie zelf gedaan.'

09.3 WMO fair

Tijdens WMO fair die werd gehouden op 9 mei 2014 bij het EBC aan de Eikenhorst in Oldebroek is Buurtbemiddeling bij

WMO fair

organisaties op het gebied van de WMO en bewoners onder de aandacht gebracht. De organisaties die ware vertegenwoordigd zijn o.a.: GGZ centraal, Mee Veluwe, Kwintes, Careander, Spectrumelan, Centrum voor Jeugd & Gezin, Zorgverlening Het Baken.

09.4 Campagne Goede burens, betere buurten gestart

Op 1 juli 2014 is de bewonerscampagne 'Goede burens, betere buurten' van start gegaan. Het CCV biedt gemeentes en corporaties gratis campagnematerialen aan om bewoners bewuster te maken van hun eigen rol bij het voorkomen van woonoverlast. En wat bewoners zelf kunnen doen om woonoverlast op te lossen. De campagne is bewust gelanceerd in de zomer, omdat de tijd is dat woonoverlast vaak toeneemt.

09.5 Huis-aan-Huis-bladen en lokale omroep

Onbekend maakt onbemind. Het voortdurend aandacht vragen in de pers en media is noodzakelijk om burgers bewust te maken van de (gratis) mogelijkheden. Er staan met regelmaat artikelen in de huis-aan-huis bladen.

Via de lokale omroepen is informatie gegeven over Buurtbemiddeling.

09.6 Landelijke publiciteit vanuit het CCV

Landelijk gezien heeft Buurtbemiddeling een aantal malen aandacht gekregen van de pers. De toename van het aantal meldingen stond centraal, met name veroorzaakt door de zomerse hitte waardoor meer conflicten ontstaan. Anderzijds was er aandacht voor overlast die wordt veroorzaakt door mensen die psychisch kwetsbaar zijn en die in de wijk(komen) wonen, of langer thuis moeten blijven wonen. Dan hebben we het over lichte psychische problematiek, lichte verstandelijke handicap, verslaving, psychogeriatrische problemen (zoals dementie). Daarnaast leidt de crisis tot psychosociale problemen. Mensen hebben zorgen om ontslag, om de verkoop van hun huis, financiële lasten en schulden. Dat kan leiden tot een slecht humeur, andere ergernissen en conflicten. Nieuws is verspreid via de landelijke pers: Algemeen dagblad, Volkskrant, NRC, Trouw, Telegraaf, Spits, Radio en tv: Radio 1, BNN Nieuwsradio, Hart van Nederland, Omroep Gelderland. In de Geldgids van de Consumentenbond heeft een artikel gestaan over buurtbemiddeling.

Buurtbemiddeling heeft een vaste plaats binnen de netwerkpartners gekregen.

10 Ontwikkelingen op landelijk niveau

10.1 Centrum Criminaliteitspreventie Veiligheid (CCV): aantal projecten landelijk

Buurtbemiddelingsvoorzieningen per 31 december 2014

Per 31 december 2014 zijn er 178 projecten in 208 gemeentes. Dit is ten opzichte van 2013 een groei van 13 projecten en 23 gemeentes.

11 Conclusie

Ook in 2014 kan Buurtbemiddeling als succesvol worden beschouwd. Als we naar de landelijke cijfers kijken, loopt Buurtbemiddeling Nunspeet-Elburg-Oldebroek ongeveer gelijk op. De cijfers van 2013 geven landelijk een percentage van 69% zaken die naar tevredenheid zijn opgelost. Voor Buurtbemiddeling Nunspeet-Elburg-Oldebroek lag dit in 2013 en 2014 op 64% zaken die naar tevredenheid zijn opgelost. De landelijke cijfers voor 2014 zijn op dit moment nog niet bekend bij het CCV.

Inwoners van Nunspeet, Elburg en Oldebroek vinden de weg naar Buurtbemiddeling Nunspeet-Elburg-Oldebroek. De positieve samenwerking binnen het sociale netwerk heeft bijgedragen aan het succes van Buurtbemiddeling. Dit succesvolle jaar hebben wij mede te danken aan de vrijwillige en enthousiaste inzet van de buurtbemiddelaars.

Buurtbemiddeling anticipeert en reageert steeds meer op ontwikkelingen in de maatschappij. Soms geen gemakkelijke opdracht, maar Buurtbemiddeling wil bijdragen aan een samenleving waarin mensen respectvol met elkaar omgaan en waar er verschillen en geschillen mogen zijn. In gesprek gaan met elkaar geeft in heel veel gevallen verheldering en begrip.

Buurtbemiddeling blijft een onmisbare voorziening in de Nunspeetse, Elburgse en Oldebroekse samenleving.

