



BUURTBEMIDDELING

Nunspeet Elburg
Oldebroek



JAARVERSLAG 2015

Buurtbemiddeling

Nunspeet - Elburg - Oldebroek



JAARVERSLAG 2015

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 2015 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, UWON Elburg en de politie Noord- en Oost Gelderland. Vertegenwoordigers van deze organisaties hebben zich verenigd in een Stuurgroep.

In 2015 hebben de partners de overeenkomst Buurtbemiddeling Nunspeet-Elburg-Oldebroek als volgt vormgegeven:

- Elburg, Nunspeet, Oldebroek en UWON nemen deel voor 4 uur 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 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 Samenwerking
- 07.2 Centrum voor Criminaliteit en Veiligheid
- 07.3 Eindejaarsbijeenkomst

08 Resultaten Buurtbemiddeling

- 08.1 Aantal meldingen
- 08.2 Meldingen per verwijzer
- 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
- 08.9 Voorfase en bemiddelingsproces
- 08.10 Wat levert Buurtbemiddeling op?

09 Publiciteit

- 09.1 Website
- 09.2 Huis-aan-Huis-bladen en Lokale omroep
- 09.3 Buurtbemiddeling op Zorgmarkt 't Harde
- 09.4 Landelijke publiciteit vanuit het CCV

10 Ontwikkelingen op landelijk niveau

- 10.1 Centrum Criminaliteitspreventie Veiligheid (CCV)

11 Conclusie



01 Buurtbemiddeling niet meer weg te denken

Buurtbemiddeling is in Nederland inmiddels niet meer weg te denken. In 218 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 en bestaat in 2015 uit:

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

- *Woningcorporatie UWOON Elburg*
Mevrouw T. Westerhout, medewerker overlastzaken
- *Woningcorporatie Omnia Wonen Nunspeet*
Mevrouw M. Pieters, adviseur Mens & Buurt
- *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 2015. 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-Oldebroek zijn er per 1 januari 2015 18 bemiddelaars. Waarvan vijf bemiddelaars uit Elburg, één bemiddelaar uit Elspeet, twee uit Epe, één bemiddelaar uit Hulshorst, acht bemiddelaars uit Nunspeet en één bemiddelaar uit Zwolle. 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 coördinator. De coördinator bekijkt welke bemiddelaars geschikt zijn voor een bepaalde zaak. De bemiddelaars rouleren, dit met het oog op inzetbaarheid en het opdoen van ervaring. In 2015 hebben vier bemiddelaars afscheid



genomen van de groep. Dit vanwege persoonlijke omstandigheden. Het combineren van werk en vrijwilligerswerk lukte niet langer.

In 2015 hebben zich drie vrijwilligers aangemeld. Zij hebben tot aan de basistraining buurtbemiddelaar meegedraaid als 'buurtbemiddelaar in opleiding'. Twee vrijwilligers hebben in november 2015 de basistraining buurtbemiddelaar gevolgd, één vrijwilliger gaat de training in 2016 volgen. De twee vrijwilligers hebben de training positief afgerond. De groep bestaat aan het eind van deze verslagperiode uit 16 bemiddelaars en één bemiddelaar in opleiding, waarvan zes 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.

Aantal bemiddelaars

	Begin van het jaar	Gestopt	Gestart	In opleiding eind van het jaar	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	12	2	8		18
2015	18	4	2	1	17



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 bevordert. 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 coördinator 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 gemeenten Nunspeet, Elburg en 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 coördinator 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 gezinssfeer 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.

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.

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.

06 Kwaliteitsinvesteringen

06.1 Getrainde vrijwilligers

In november 2015 hebben er twee nieuwe buurtbemiddelaars deelgenomen aan de basistraining Buurtbemiddelaar. Beide 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

In oktober heeft Nelke Temme van Temme Consult de training 'Oplossingsgericht overleg/Groepsbemiddeling' verzorgd. Deze training is samen met Buurtbemiddeling Zwolle georganiseerd. In totaal waren er 15 deelnemers, waarvan acht vrijwilligers vanuit Buurtbemiddeling Nunspeet-Elburg-Oldebroek. De deelnemers hebben de training als leerzaam ervaren, ook de ruimte om met elkaar van gedachten te wisselen werd op prijs gesteld.

06.4 Regionale bijeenkomst buurtbemiddelaars

Vanuit de regionale samenwerking; Buurtbemiddeling Ermelo, Epe, Harderwijk, Lelystad, Dronten en Emmeloord is een gezamenlijke training aangeboden. Op 25 juni zijn de buurtbemiddelaars naar de regionale training

'Omgaan met negatieve gedachten' in Lelystad geweest. Deze werd gegeven door Erik Feekes van Erik Feekes Training & Coaching.

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

De bijeenkomst met de Stuurgroep, vrijwilligers, woonconsulten, wijkbeheerders en wijkagenten vond plaats op 14 oktober bij UWON in Elburg. Door een oud-vrijwilliger, Nanda Broere en haar collega Petra Till is een tipje opgelicht van de training 'Meer dan verslaafd'.

'Het was een interessante avond met als resultaat meer begrip voor iemand met een verslaving. Kennis die goed bruikbaar is voor het uitvoeren van het werk.'

'Ik heb het bijzonder leerzaam en nuttig ervaren. Kan nu het gedrag van iemand uit mijn omgeving ook veel beter plaatsen met als gevolg dat ik misschien ook mijn eigen gedrag ten opzichte van deze persoon moet gaan aanpassen om een beter effect te realiseren.'

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 drie bijeenkomsten geweest. In dit overleg worden de landelijke



Wezep Taartpunt

ontwikkelingen besproken, worden de punten van het landelijk overleg CCV voorbesproken, vindt er intervisie plaats en wordt er verdere informatie uitgewisseld. Er vindt uitwisseling plaats over activiteiten.

06.7 Landelijke bijeenkomsten

Het CCV organiseerde drie regionale bijeenkomsten in 2015. Per bijeenkomst gaat er één afgevaardigde vanuit het Regionale Overleg naar de landelijke bijeenkomst. Punten van bespreking waren onder andere: uitwisseling privacygegevens, relatie buurtbemiddeling en gedragsaanwijzing. Is er een landelijke coördinatorenendag in 2016 gewenst? Aandacht voor kwetsbare mensen en complexe zaken, innovatie.

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 onder andere met praktische informatie en handige hulpmiddelen

zoals het handboek, standaardformulieren, voorbeeldcontracten en dergelijke.

07 Verdere ontwikkelingen

07.1 Samenwerking

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). Buurtbemiddeling probeert door haar bijdrage met mensen in contact te komen en daar waar nodig is verbindingen tot stand te brengen.

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.

In januari is gestart met een pilot Statushouders. Doel is te kijken of er een keten van informele zorg opgezet kan worden m.b.t. statushouders die worden gehuisvest. Deze werkvorm is gestart in Nunspeet en krijgt ook vervolg in de gemeenten Elburg en Oldebroek.

Tijdens de Beursvloer Nunspeet in april heeft Buurtbemiddeling een match gemaakt met GGZ Centraal. De match bestaat uit een GGZ-proeverij voor Buurtbemiddeling. GGZ medewerkers geven informatie over GGZ. Als tegenprestatie heeft Buurtbemiddeling ondersteund bij het organiseren van EAT & MEET bijeenkomsten.

In april is gestart met een pilot (ernstige) woonoverlast. Het doel van dit overleg is vroeg (preventief) in te kunnen grijpen als het over woonoverlast gaat. Deze werkvorm is gestart in Nunspeet en krijgt ook vervolg in de gemeenten Elburg en Oldebroek.

'Interessant om het verslavingsonderwerp te bespreken met een ervaringsdeskundige. Dat haalt ook meteen de taboesfeer er van af.'



'Ik vond het een goede en leerzame bijeenkomst! Een interessant onderwerp om over na te denken bij het contact met burgers.'



Presentatie van Buurtbemiddeling voor Omnia Wonen

In mei is in Harderwijk een presentatie van Buurtbemiddeling gegeven aan medewerkers van Omnia Wonen. Er is algemene informatie gegeven door de coördinator, er zijn vragen gesteld vanuit de medewerkers en de twee vrijwilligers Jan en Jaap en de coördinator hebben een rollenspel van een bemiddelingsgesprek gespeeld. De medewerkers maakten van de gelegenheid gebruik om veel vragen aan de vrijwilligers te stellen. De medewerkers hebben een flyer met tips (do's en don'ts) ontvangen.

In juni heeft er op 't Loo een bijeenkomst plaatsgevonden. Hierbij waren aanwezig: bewoners van het 't Loo, de Looschool, het Centrum voor Jeugd & Gezin, Nummer 13, de dorpscontactambtenaar gemeente Oldebroek, Landal park 't Loo, Omnia Wonen, de wijkagent en de coördinator van Buurtbemiddeling. De inwoners en partners kijken terug op een goede bijeenkomst.

Klankbordgroep op 't Loo (foto H. van der Wal)



In oktober hebben Stichting Present Nunspeet en Buurtbemiddeling Nunspeet-Elburg-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.

Woonconsulenten van Omnia Wonen hebben in oktober informatie over Buurtbemiddeling gekregen. Er is algemene informatie gegeven door de coördinator en er zijn vragen gesteld vanuit de consulenten. De woonconsulenten hebben een flyer met tips (do's en don'ts) ontvangen.

In december 2014 is door politie Groningen gevraagd uitleg te geven over ons samenwerkingsmodel, die evenals in Groningen, verschillende partijen kent. Als vervolg hierop is er in november 2015 een afvaardiging naar Groningen geweest en heeft in de ochtend een presentatie gegeven aan de burgemeesters van Leek, Marum, Grootegast en Zuidhorn. 's Middags is er een presentatie gegeven aan de wijkagenten. De Groningse gemeenten bespreken verder of en hoe zij buurtbemiddeling verder vorm willen geven.

07.2 Centrum voor criminaliteit en veiligheid

Buurtbemiddeling Nunspeet-Elburg-Oldebroek valt evenals de overige buurtbemiddelingsprojecten in de overige ruim 220 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 Eindejaarsbijeenkomst

Op 8 december 2015 vond de eindejaarsbijeenkomst plaats bij de gemeente Elburg. Hierbij waren aanwezig: de burgemeester van de gemeente Oldebroek, de wethouder van de gemeente Nunspeet, de Stuurgroep, de buurtbemiddelaars, de wijkagenten, de woonconsulenten en de wijkbeheerders van de woningcorporaties. De wethouder van Elburg was helaas verhinderd voor deze bijeenkomst.

08 Resultaten Buurtbemiddeling

08.1 Aantal aanmeldingen

Aantal aanmeldingen	2015	2014
Afgesloten zaken	60	56
Lopende zaken	5	3
Totaal	65	59

Aantal aanmeldingen

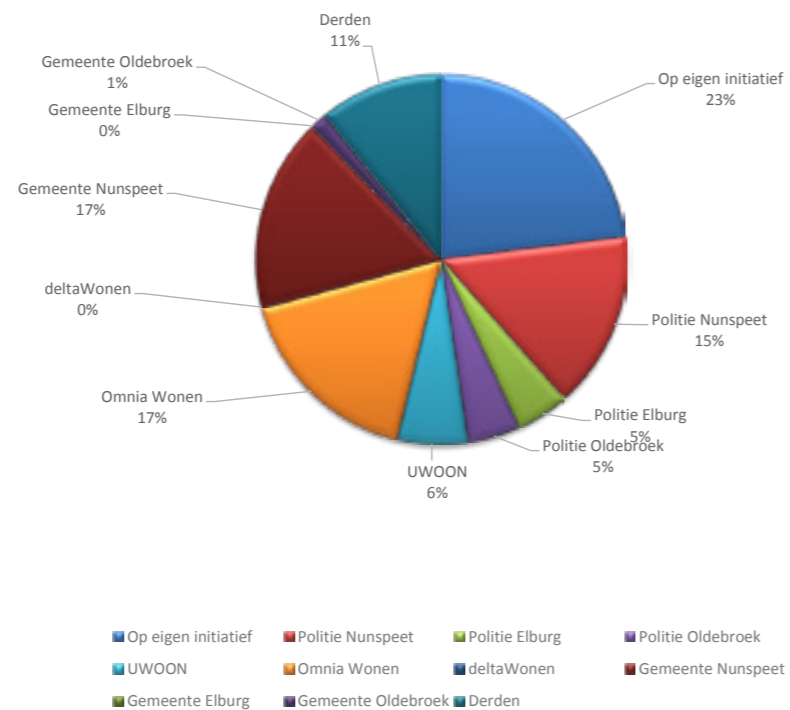


■ Afgesloten zaken ■ Lopende zaken

08.2 Aanmeldingen per verwijzer

Verwijzer	2015	2014
Op eigen initiatief	15	13
Politie Nunspeet	10	5
Politie Elburg	3	6
Politie Oldebroek	3	2
UWOON	4	5
Omnia Wonen	11	10
deltaWonen	0	2
Gemeente Nunspeet	11	8
Gemeente Elburg	0	3
Gemeente Oldebroek	1	3
Derden	7	2
Totaal	65	59

Aanmeldingen per verwijzer

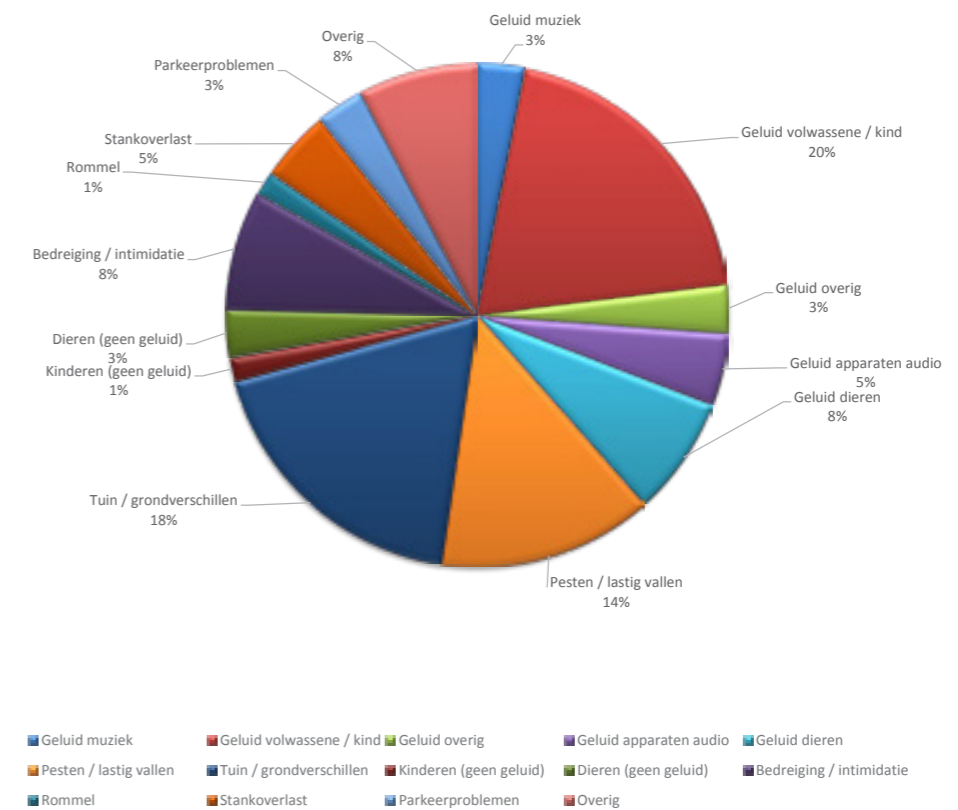


■ Op eigen initiatief ■ Politie Nunspeet ■ Politie Elburg ■ Politie Oldebroek
 ■ UWOON ■ Omnia Wonen ■ deltaWonen ■ Gemeente Nunspeet
 ■ Gemeente Elburg ■ Gemeente Oldebroek ■ Derden

08.3 Aard van de klacht

Aard van de klacht	Nunspeet		Elburg		Oldebroek		Totaal	
	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014
Geluid muziek	2	0	0	0	0	0	2	0
Geluid volwassene / kind	6	5	5	7	2	2	13	14
Geluid dieren	4	4	0	1	1	4	5	9
Geluid apparaten audio	0	0	2	0	1	0	3	0
Geluid overig	2	0	0	0	0	0	2	0
Pesten / lastig vallen	5	2	2	2	2	1	9	5
Tuin / grondverschillen	7	9	3	3	2	2	12	14
Kinderen (geen geluid)	1	0	0	1	0	1	1	2
Dieren (geen geluid)	1	5	0	0	1	0	2	5
Bedreiging / Intimidatie	4	0	1	0	0	0	5	0
Rommel	1	0	0	3	0	0	1	3
Stankoverlast	2	0	1	0	0	2	3	2
Parkeerproblemen	1	1	0	0	1	0	2	1
Overig	2	0	0	2	3	2	5	4
Totaal	38	26	14	19	13	14	65	59

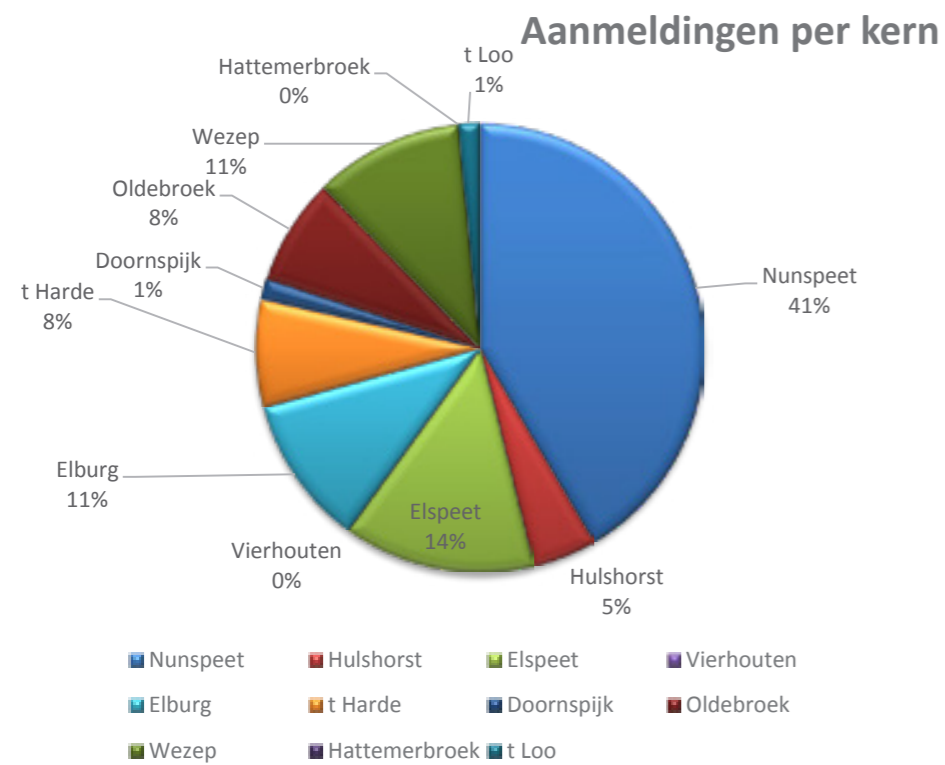
Aard van de klacht



■ Geluid muziek ■ Geluid volwassene / kind ■ Geluid overig ■ Geluid apparaten audio ■ Geluid dieren
 ■ Pesten / lastig vallen ■ Tuin / grondverschillen ■ Kinderen (geen geluid) ■ Dieren (geen geluid) ■ Bedreiging / intimidatie
 ■ Rommel ■ Stankoverlast ■ Parkeerproblemen ■ Overig

08.4 Aanmeldingen per kern

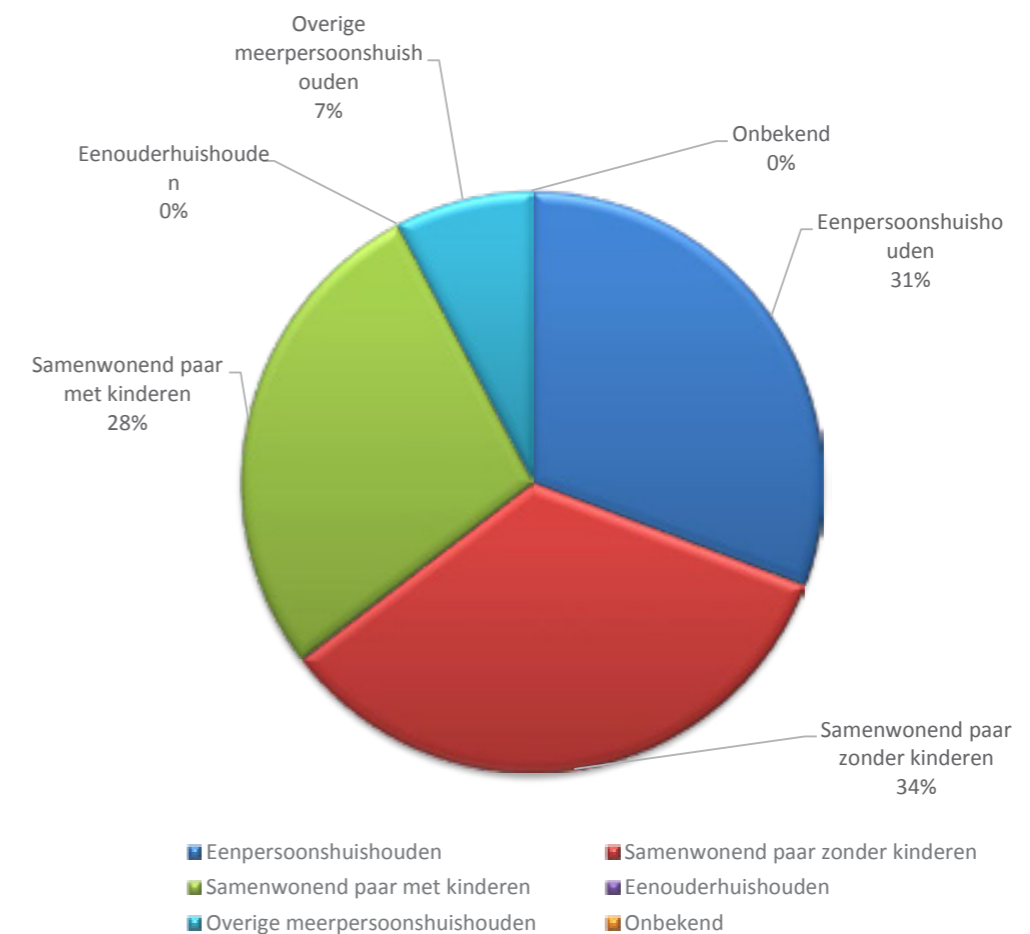
Plaats	2015	2014
Nunspeet	27	22
Hulshorst	3	2
Elspeet	9	1
Vierhouten	0	1
Elburg	7	6
't Harde	5	7
Doornspijk	1	6
Oldebroek	5	3
Wezep	7	7
Hattermerbroek	0	1
't Loo	1	3
Totaal	65	59



08.5 Samenstelling huishoudens aanmelders

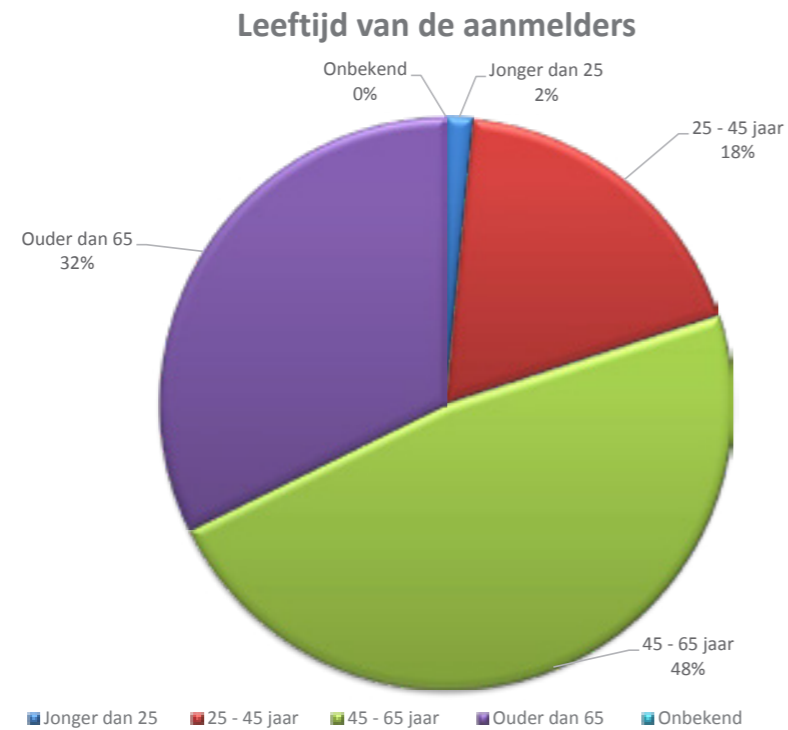
Samenlevingsverband	Nunspeet		Elburg		Oldebroek		Totaal	
	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014
Eenpersoonshuishouden	12	8	5	10	3	2	20	20
Samenwonend paar zonder kinderen	14	10	4	4	4	5	22	19
Samenwonend paar met kinderen	8	4	5	4	5	5	18	13
Eenouderhuishouden	0	4	0	0	0	1	0	5
Overige meerpersoonshuishouden	4	0	0	1	1	1	5	2
Onbekend	0	0	0	0	0	0	0	0
Totaal aantal huishoudens	38	26	14	19	13	14	65	59

Samenstelling huishoudens aanmelders



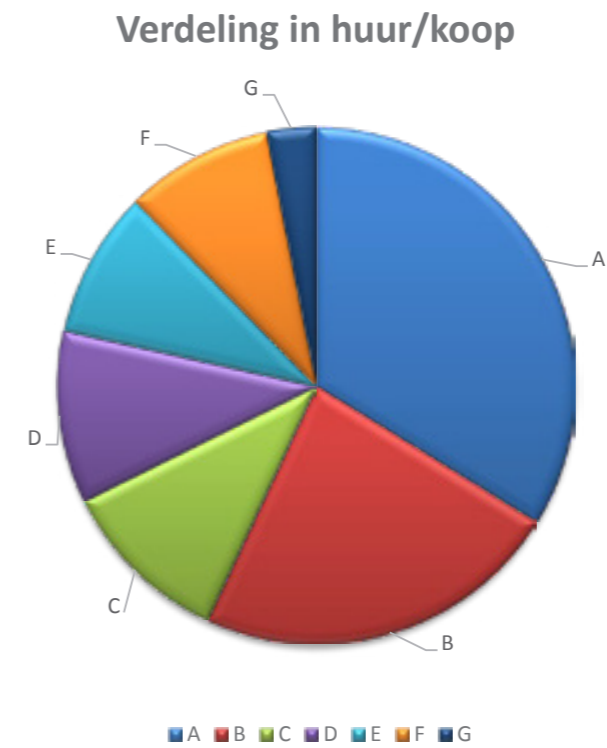
08.6 Leeftijd van de aanmelders

Leeftijd	Nunspeet		Elburg		Oldebroek		Totaal	
	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014
Jonger dan 25 jaar	1	0	0	0	0	0	1	0
25-45 jaar	3	2	4	4	5	5	12	11
45-65 jaar	19	13	5	9	7	5	31	27
Ouder dan 65 jaar	15	11	5	6	1	4	21	21
Onbekend	0	0	0	0	0	0	0	0
Totaal	38	26	14	19	13	14	65	59



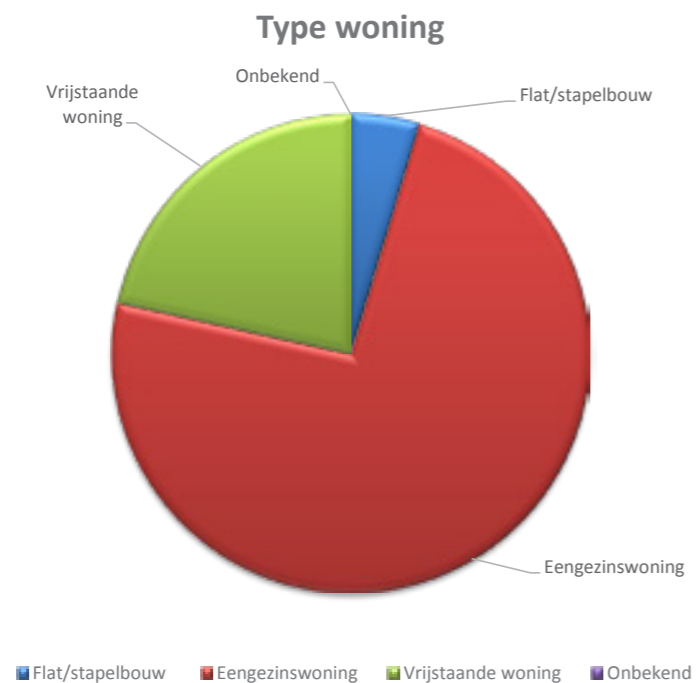
08.7 Verdeling in huur/koop

Verdeling in huur/koop		2015	2014
A	Huurwoningen Nunspeet	22	14
B	Koopwoningen Nunspeet	15	9
C	Huurwoningen Elburg	7	10
D	Koopwoningen Elburg	7	9
E	Huurwoningen Oldebroek	6	9
F	Koopwoningen Oldebroek	6	5
G	Huur overig	2	3
Totaal		65	59



08.8 Type woning

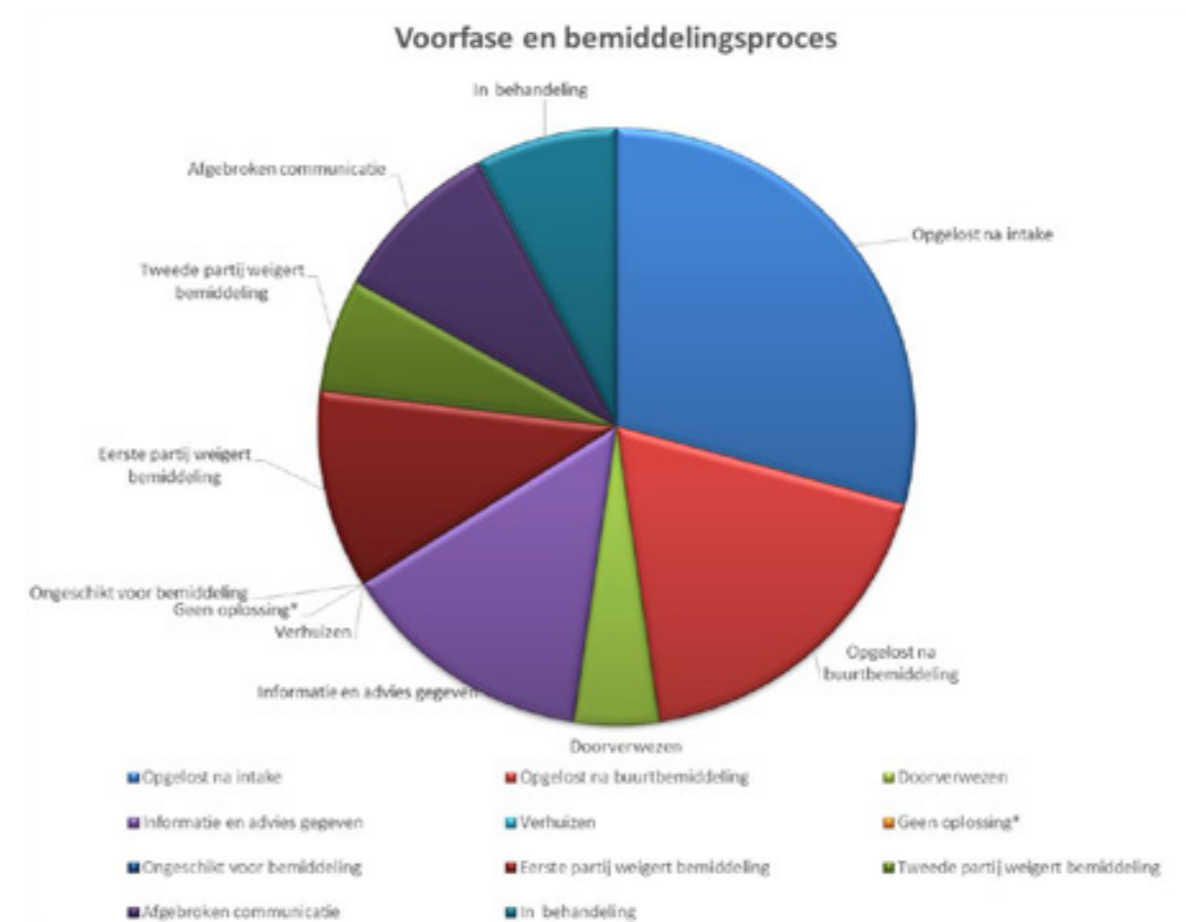
Type woning	Nunspeet		Elburg		Oldebroek		Totaal	
	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014
Flat / stapelbouw	3	0	0	0	0	0	3	0
Eengezinswoning	24	20	13	15	11	11	48	46
Vrijstaande woning	11	6	1	4	2	3	14	13
Onbekend	0	0	0	0	0	0	0	0
Totaal	38	26	14	19	13	14	65	59



08.9 Voorfase en bemiddelingsproces

Bemiddelingsproces	Nunspeet		Elburg		Oldebroek		Totaal	
	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014
Opgelost na intake	11	7	4	4	4	1	19	12
Opgelost na buurtbemiddeling	9	4	1	0	2	3	12	7
Doorverwezen	2	0	0	1	1	0	3	1
Informatie en advies gegeven	1	7	3	4	5	2	9	13
Verhuizen	0	0	0	2	0	1	0	3
Geen oplossing*	0	0	0	1	0	1	0	2
Ongeschikt voor bemiddeling	0	0	0	0	0	1	0	1
Eerste partij weigert bemiddeling	5	1	2	1	0	0	7	2
Tweede partij weigert bemiddeling	3	5	1	2	0	5	4	12
Afgebroken communicatie	5	1	0	2	1	0	6	3
In behandeling	2	1	3	2	0	0	5	3
Totaal	38	26	14	19	13	14	65	59

* Geen oplossing tijdens bemiddelingsgesprek.



08.10 Wat levert Buurtbemiddeling op?

In Nunspeet-Elburg-Oldebroek

Er kan worden geconcludeerd dat van alle 60 afgesloten zaken er 43 zaken zijn opgelost. Dit staat gelijk aan 72%. Onder positief opgelost wordt verstaan:

- zaken die door verwijzing zijn opgelost (3)
- zaken waarbij informatie en advies is gegeven (9)
- zaken die na de intake zijn opgelost (19)
- geslaagde bemiddelingen (12).

Er zijn nog vijf zaken in behandeling.

Er is doorverwezen naar:

Doorverwezen naar	2015	2014
Gemeente Nunspeet	0	0
Gemeente Elburg	0	0
Gemeente Oldebroek	0	0
Omnia Wonen	0	0
UWOON	0	0
deltaWonen	0	1
Politie Nunspeet	0	0
Politie Elburg	0	1
Politie Oldebroek	0	2
Overig (zorg of maatschappelijke organisatie)	3	0

Vanuit het CCV

Het CCV maakt al sinds negen 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 2015, die in augustus 2016 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.

**PROBLEMEN
MET JE BUREN** 

09 Publiciteit

09.1 Website

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

09.2 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.

09.3 Buurtbemiddeling op Zorgmarkt 't Harde

Tijdens de Zorgmarkt op 7 oktober in MFC Aperloo in 't Harde is Buurtbemiddeling onder de aandacht gebracht bij de vele bezoekers. De zorgmarkt was voor inwoners van de gemeente Elburg. Het was een goede samenwerking tussen de verschillende zorg- en welzijnsorganisaties.





Zorgmarkt 7 Oktober 2015 - 't Harde

09.4 Landelijke publiciteit vanuit het CCV

Landelijk gezien heeft Buurtbemiddeling een aantal malen aandacht gekregen van de pers. Er was 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, licht verstandelijke handicap, verslaving, psychogeriatrische problemen (zoals dementie). 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, radio en tv.

10 Ontwikkelingen op landelijk niveau

10.1 Centrum Criminaliteitspreventie Veiligheid (CCV)

Buurtbemiddelingsvoorzieningen per 31 december 2015

Per 31 december 2014 zijn er 177 projecten in 207 gemeenten en per 31 december 2015 zijn er 186 projecten in 218 gemeenten. Dit is ten opzichte van 2014 een groei van 9 projecten en 11 gemeenten.

11 Conclusie

Ook in 2015 kan Buurtbemiddeling als succesvol worden beschouwd. Als we naar de landelijke cijfers kijken, loopt Buurtbemiddeling Nunspeet-Elburg-Oldebroek ongeveer gelijk op. De cijfers van 2014 geven landelijk een percentage van 68% zaken die naar tevredenheid zijn opgelost. Voor Buurtbemiddeling Nunspeet-Elburg-Oldebroek lag dit in 2014 op 64% en in 2015 op 72% zaken die naar tevredenheid zijn opgelost. De landelijke cijfers voor 2015 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.

Buurtbemiddeling heeft een vaste plaats binnen de netwerkpartners gekregen.





JAARVERSLAG 2015

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