



BUURTBEMIDDELING

Nunspeet Elburg
Oldebroek

JAARVERSLAG 2016

Buurtbemiddeling

Nunspeet - Elburg - Oldebroek



JAARVERSLAG 2016

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 de lucht geklaard is.'





‘Als je doet wat je altijd deed, krijg je wat je altijd kreeg.’



Voorwoord

Een gezamenlijke voorziening

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

Het doel 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 effecten hiervan liggen vooral op het gebied van het bevorderen van de zelfredzaamheid, het versterken van de gemeenschapszin en het vergroten van de leefbaarheid. De belangrijkste uitvoeringsdoelstellingen 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.

In 2016 hebben de partners de overeenkomst Buurtbemiddeling Nunspeet-Elburg-Oldebroek als volgt vormgegeven:

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

Participatiesamenleving

Buurtbemiddeling sluit aan bij het uitgangspunt van de ‘participatiesamenleving’ dat burgers zelf verantwoordelijkheid nemen problemen in hun omgeving op te lossen. Niet de overheid maar de burger is primair verantwoordelijk voor het oplossen van problemen in zijn straat of wooncomplex.

Het tijdig inzetten van buurtbemiddeling en terugleggen van de regie bij de burger, leidt er toe dat zij uiteindelijk weer met plezier wonen in hun eigen huis.

Buurtbemiddelaars

De inzet van buurtbemiddelaars, allen vrijwilligers, is bij buurtbemiddeling van onschatbare waarde. In 2016 hebben 17 vrijwilligers zich ingezet om burgers te helpen met hun burencan conflict, waardoor velen hun woonplezier weer hebben terug gekregen. De bemiddelaars gaan veelal ‘s avonds op pad om bewoners te helpen hun gezamenlijk conflict te bespreken en te helpen oplossen. Bewoners die veelal niet meer met elkaar praten en waar spanningen het woongenot ernstig verminderen. De bemiddelaars zijn dan ook de ‘smeermolie’ en zorgen door hun inzet dat stroeve burencan contacten weer los komen en beter worden.

Aanmeldingen

Buurtbemiddeling ontving 70 verzoeken voor hulp. In 2015 waren dat er 65. Dit verslag schetst wat er in het afgelopen jaar allemaal is bereikt in de drie gemeenten waar Buurtbemiddeling actief is. Ik wens u veel leesplezier.

Hettie Schoonhoven
Coördinator

Inhoud

01 Buurtbemiddeling niet meer weg te denken

02 Stuurgroep

03 Buurtbemiddelaars

04 Doel van Buurtbemiddeling

05 Werkwijze van Buurtbemiddeling

06 Kwaliteitsinvesteringen

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

07 Verdere ontwikkelingen

- 07.1 Samenwerking
- 07.2 Centrum voor Criminaliteit en Veiligheid
- 07.3 Eindejaarsbijeenkomst

08 Resultaten Buurtbemiddeling

- 08.1 Aantal aanmeldingen
- 08.2 Aanmeldingen per verwijzer
- 08.3 Aard van de klacht
- 08.4 Aanmeldingen 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
- 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 2016 uit:

- *Gemeente Nunspeet*
De heer P.F.A. Klein, afdelingshoofd gemeente Nunspeet
- *Gemeente Elburg*
Mevrouw M. Walta, beleidsmedewerker (vanaf eind september wegens ziekte afwezig)

- De heer A. Bosman, medewerker openbare orde en veiligheid (vervanger mevrouw Walta)
- *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 (deelname Stuurgroep tot 22 november 2016)
- Mevrouw S. Ketelaar, wijkagent (deelname Stuurgroep vanaf 22 november 2016)
- *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 2016. Tijdens deze bijeenkomsten werd onder andere de stand van zaken en de voortgang besproken.

03 Buurtbemiddelaars

Het is simpel: zonder vrijwilligers, geen buurtbemiddeling. Buurtbemiddeling Nunspeet-Elburg-Oldebroek heeft begin 2016 17 buurtbemiddelaars, die zich inzetten om burenruzies te beslechten. Waarvan negen bemiddelaars uit Nunspeet, één bemiddelaar uit Hulshorst, vijf bemiddelaars uit Elburg, één bemiddelaar uit 't Loo en één bemiddelaar uit Zwolle. Zij zorgen voor het succes van buurtbemiddeling, daarbij is vrijwilligheid een essentiële voorwaarde. Hun onbetaalde inzet benadrukt hun belangeloosheid in de bemiddeling en dit kan voor ruziënde burens ontwapenend werken.



'Als elke vrijwilliger een ster kreeg, werd het nooit meer donker.'

De bemiddelaars besteden veel aandacht aan het herstel van het contact tussen ruziënde partijen. Bewoners hebben dit vaak nodig voor de erkenning van het probleem, uitwisseling van emoties en de zoektocht naar oplossingen. Rust en tijd die professionals (door tijdgebrek) niet altijd hebben.

Voor het project is de keuze gemaakt de bemiddelaars in principe niet in hun eigen woonplaats in te zetten. Dit in verband met de contacten (sociaal, kerkelijk, enz.) die bemiddelaars kunnen hebben in hun eigen woonplaats.

De coördinator kijkt welke bemiddelaars geschikt zijn voor een bepaalde zaak. De bemiddelaars rouleren, dit met het oog op inzetbaarheid en het opdoen van ervaring. In 2016 hebben twee bemiddelaars vanwege persoonlijke omstandigheden afscheid genomen. Het combineren van verschillende projecten vrijwilligerswerk lukte niet langer. De groep vrijwilligers bestaat aan het eind van deze verslagperiode uit 15 bemiddelaars, waarvan zeven vrouwen en acht mannen.

De bemiddelaars doen dit naast hun werk of als gepensioneerde. Dit betekent na een werkdag op bezoek gaan bij ruziënde burens die oordelen over elkaar en waarbij relativeringsvermogen vaak ontbreekt, omdat de ruzie inmiddels hoog is opgelopen.

Eigen kracht

Buurtbemiddelaars dragen bij aan de zelfredzaamheid van bewoners. Streven is dat burens vanuit eigen regie en verantwoordelijkheid in toekomstige conflictsituaties zelf naar een oplossing zoeken, zonder gebruik te maken van bemiddeling door derden. Bewoners leren op die manier om niet afhankelijk te zijn van tussenkomst van politie, corporatie, gemeente of andere instanties. De methode die de vrijwilligers inzetten is landelijk nagenoeg hetzelfde en erkend door het Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid (CCV). Een vrijwilliger dient vooraf een erkende basistraining buurtbemiddeling te volgen. In deze training is veel aandacht voor de verschillende interventies die de bemiddelaar

‘wij bemiddelaars hebben één ding gemeen: we zijn bereid om geheel belangeloos tijd te steken in constructieve gesprekken. We proberen om vooral niet de rechter te zijn; we zijn neutraal en zijn niet meer of minder dan de buurtbewoners.’

kan inzetten om het conflict te de-escaleren en partijen in een conflict zelf naar passende oplossingen te laten zoeken. Daarnaast wordt geoefend in het samen op pad gaan, omdat bemiddelaars altijd met z’n tweeën opereren. Hierdoor zijn ze elkaar tot steun bij de vaak lastige gesprekken. Ook uit het oogpunt van veiligheid is het verplicht dat bemiddelaars samen de huisbezoeken en het bemiddelingsgesprek doen.

Lastig bij buurtbemiddeling is dat meestal alleen de melder op de hoogte is van inschakeling van buurtbemiddeling. De andere partij betrekken we op directe wijze, we noemen dit de ‘overvaltechniek’. Dit houdt in dat de bemiddelaars onverwachts bij de andere burens aanbellen en hen moeten zien over te halen om ook mee te doen aan de voorgestelde bemiddeling. Voordeel hiervan is dat als bemiddelaars voor de deur staan, deze veelal niet geweigerd worden voor een intake gesprek. Het blijkt ook vaak dat men ook graag hun kant van het verhaal wil vertellen. Telefonische en schriftelijke benadering maakt dat bewoners makkelijker aangeven geen interesse te hebben en een geboden dienst afwijzen.

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.

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
2016	17	2			15

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.

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, kan worden doorverwezen naar hulpverlenende instanties. Daarnaast kan het voorkomen dat na aanvang van het bemiddelingsproces andere hulpverlening is gewenst. Er speelt dan 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 conflict-situaties die in een vroeg stadium worden aangemeld, zal de kans tot een effectieve

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.

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.

06 Kwaliteitsinvesteringen

06.1 Bijeenkomsten met buurtbemiddelaars

Per kwartaal werd een bijeenkomst belegd met de buurtbemiddelaars waarin verschillende thema's aan de orde kwamen. Er werd onder andere uitgewisseld hoe gesprekken met burens verliepen, welke benadering goed werkte, enz. Buurtbemiddelaars gaven elkaar tips. De lokale en landelijke ontwikkelingen werden besproken.

06.2 Deskundigheidsbevordering buurtbemiddelaars

In maart heeft Brigit Huijbens van BHU Coaching de training 'Oplossingsgerichte vragen stellen' verzorgd. De deelnemers hebben de training als leerzaam ervaren.

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.

'Wij bemiddelaars hebben één ding gemeen: we zijn bereid om geheel belangeloos tijd te steken in constructieve gesprekken. We proberen om vooral niet de rechter te zijn; we zijn neutraal en zijn niet meer of minder dan de buurtbewoners.'

06.3 Regionale bijeenkomst buurtbemiddelaars

Vanuit de regionale samenwerking; Buurtbemiddeling Ermelo, Epe, Harderwijk, Lelystad, Dronten en Emmeloord is een gezamenlijke training aangeboden. Op 2 november zijn de buurtbemiddelaars naar de regionale training 'Interculturele communicatie' in Lelystad geweest. Deze werd verzorgd door Bright Richards van New Dutch Connections.

'Ik vond het interessant. Het heeft mij meer inzicht gegeven in hoe een persoon met autisme dingen ervaart en wat voor gevolgen dit kan hebben voor burensrelaties. Vooral de filmpjes met geluiden verduidelijkten dat voor mij goed. Ik vond het erg leerzaam en nuttig.'

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

De bijeenkomst met de Stuurgroep, vrijwilligers, woonconsulten, wijkbeheerders en wijkagenten vond plaats op 16 november op het gemeentehuis in Oldebroek. Martine Stoutjesdijk van MEE Veluwe verzorgde een avond over 'Leven met autisme'.

'Ik vind het goed dat ik door dit soort avonden nog meer bewust wordt van het feit dat mensen allemaal hun eigenaardigheden hebben en dat we niet altijd kunnen verwachten dat ze daar iets aan kunnen doen.'

06.5 Regionale bijeenkomsten coördinatoren buurtbemiddeling

Vanuit het landelijke Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid (CCV) is er een regionale indeling gemaakt. Buurtbemiddeling Nunspeet-Elspeet-Oldebroek valt onder regio 3. Regio 3 bestaat uit de gemeenten: Almere, Dronten, Emmeloord, Epe, Ermelo, Harderwijk, Lelystad en Nunspeet, Elburg en Oldebroek. In de verslagperiode kwamen de coördinatoren van de genoemde gemeenten drie keer bijeen. In dit overleg worden onder andere de landelijke ontwikkelingen besproken, vindt er intervisie plaats en vindt er uitwisseling plaats over activiteiten.

06.6 Landelijke bijeenkomsten

Het CCV organiseerde drie regionale bijeenkomsten in 2016. Per bijeenkomst



gaat er één afgevaardigde vanuit het Regionale Overleg naar de landelijke bijeenkomst. Punten van bespreking waren onder andere: Imago en PR, werkgroep buurtbemiddeling en Vluchtelingen, aandacht voor kwetsbare mensen en complexe zaken, innovatie.

'Het inzien dat anderen heel anders denken door wat voor omstandigheden dan ook werd goed duidelijk gemaakt. Vaak heb ik zo het idee: Waarom zie je nu de oplossing niet. Nu heb ik geleerd/ervaren dat de ander wel zou willen, maar niet kan.'

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

De coördinator van Buurtbemiddeling ondersteunde 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 probeerde door haar bijdrage met mensen in contact te komen en daar waar nodig is verbindingen tot stand te brengen.

De coördinator nam deel aan het Platform Informele Ondersteuning (PIO) Oldebroek en aan het Platform Informele Ondersteuning (PIO) Elburg. De coördinator werkte samen met deze informele organisaties, zoals Humanitas, Stichting Present, NPV en brengt buurtbemiddeling daar onder de aandacht. In juli is het convenant van de PIO-leden Elburg ondertekenend. In september werden de organisaties die aangesloten zijn bij PIO Oldebroek onder de aandacht gebracht tijdens de Schapenmarkt in Oldebroek.

In januari is er een presentatie gegeven voor de politie in Nunspeet, ook woonconsulenten waren hierbij aanwezig.

Schapenmarkt 2016



Lentebijeenkomst 2 juni 2016 Omnia Wonen

In februari hebben Stichting Present Nunspeet en Buurtbemiddeling 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.

In maart is de bijeenkomst verwarde personen in Ermelo bezocht.

In april zijn er een aantal activiteiten te benoemen. Zo is er deelgenomen aan het netwerkcontbijt georganiseerd door het Venster in Nunspeet. Is er deelgenomen aan de startbijeenkomst werkgroep statushouders in Amersfoort. Bij Icare Thuisbegeleiding Elburg is uitleg gegeven

Convenant tekenen PIO in Elburg op 5 juli 2016



Fotografie: Benno Wonink



over buurtbemiddeling; mochten medewerkers situaties horen, kunnen zij buurtbemiddeling inschakelen. En was buurtbemiddeling aanwezig tijdens de opening van Vluchtelingenwerk Elburg aan het Vooronder.

In juni is deelgenomen aan de bijeenkomst statushouders in Elburg. De coördinator heeft in juni de Lentebijeenkomst van Omnia Wonen bezocht.

07.2 Centrum voor Criminaliteit en Veiligheid

Buurtbemiddeling Nunspeet-Elburg-Oldebroek valt evenals de overige buurtbemiddelingsprojecten in de overige ruim 230 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 2016 vond de eindejaarsbijeenkomst plaats bij Omnia Wonen in Nunspeet. Het doel van de eindejaarsbijeenkomst is het bedanken van de vrijwilligers voor hun inzet in het

afgelopen jaar en het ontmoeten van de partijen waar buurtbemiddeling mee samenwerkt. Hierbij waren aanwezig: de burgemeesters van de gemeenten Nunspeet, Elburg en Oldebroek, de wethouder van de gemeente Nunspeet, de Stuurgroep, de buurtbemiddelaars, de wijkagenten, de woonconsulenten en de wijkbeheerders van de woningcorporaties.

Ambassadeurs

Tijdens deze bijeenkomst werden de burgemeesters door Frannie Herder van het CCV geïnstalleerd als ambassadeur. De ambassadeurs helpen bij het bekend maken en uitdragen van buurtbemiddeling. Ook kunnen de ambassadeurs de inwoners wijzen op de mogelijkheid van buurtbemiddeling. De boodschap is niet lastig. Buurtbemiddeling is een goedkope en effectieve manier om (beginnende) woonoverlast op te lossen. Ruim tweederde van behandelde zaken wordt opgelost, dat zijn zeer aansprekende resultaten.



08 Resultaten
Buurtbemiddeling

08.1 Aantal aanmeldingen

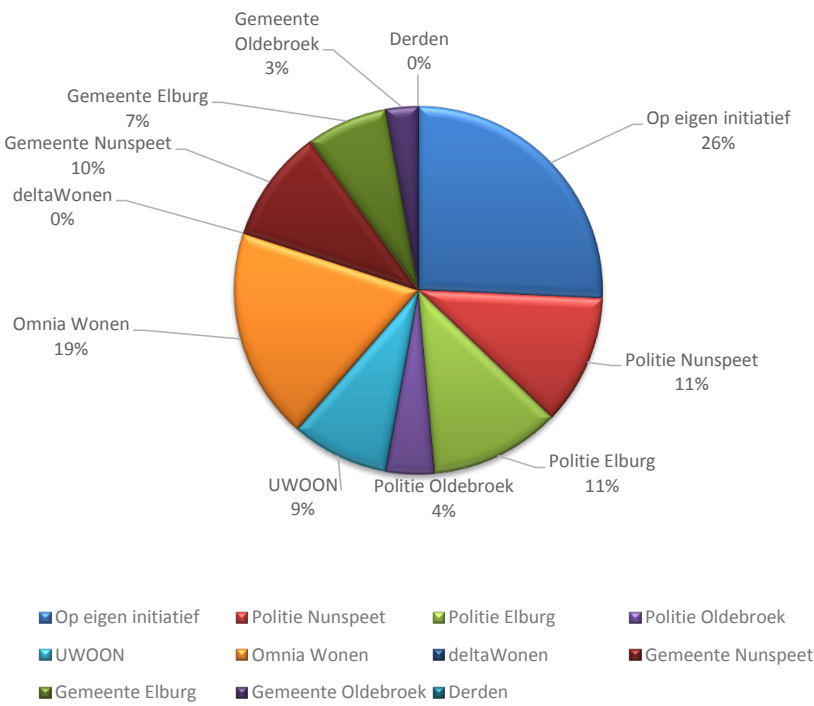
Aantal aanmeldingen	2016	2015
Afgesloten zaken	65	60
Lopende zaken	5	5
Totaal	70	65



08.2 Aanmeldingen per verwijzer

Verwijzer	2016	2015
Op eigen initiatief	18	15
Politie Nunspeet	8	10
Politie Elburg	8	3
Politie Oldebroek	3	3
UWOON	6	4
Omnia Wonen	13	11
deltaWonen	0	0
Gemeente Nunspeet	7	11
Gemeente Elburg	5	0
Gemeente Oldebroek	2	1
Derden	0	7
Totaal	70	65

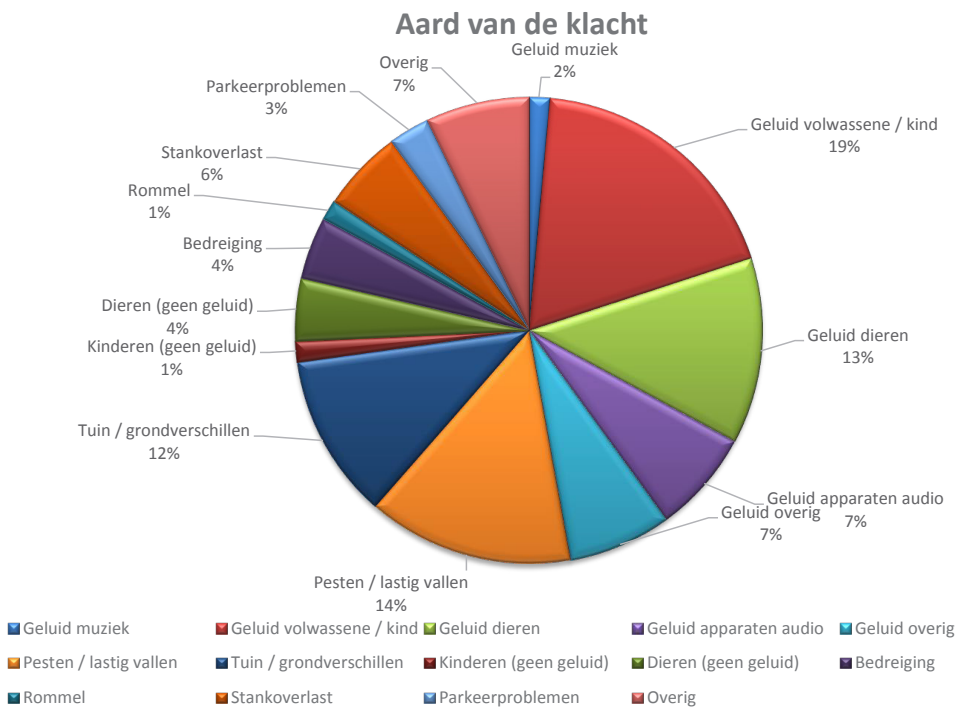
Aanmeldingen per verwijzer



08.3 Aard van de klacht

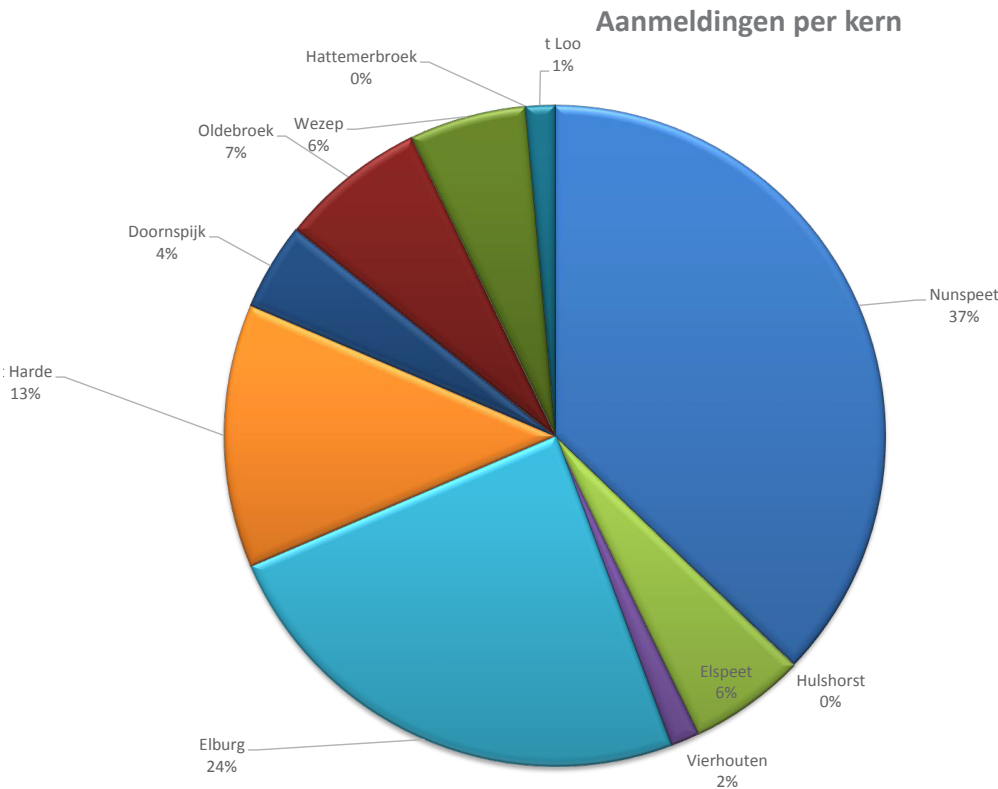
	Nunspeet		Elburg		Oldebroek		Totaal	
Aard van de klacht	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015
Geluid muziek	0	2	1	0	0	0	1	2
Geluid volwassene / kind	5	6	6	5	2	2	13	13
Geluid dieren	5	4	4	0	0	1	9	5
Geluid apparaten audio	1	0	3	2	1	1	5	3
Geluid overig	3	2	2	0	0	0	5	2
Pesten / lastig vallen	6	5	3	2	1	2	10	9
Tuin / grondverschillen	6	7	1	3	1	2	8	12
Kinderen (geen geluid)	0	1	1	0	0	0	1	1
Dieren (geen geluid)	1	1	1	0	1	1	3	2
Bedreiging / Intimidatie	1	4	1	1	1	0	3	5
Rommel	0	1	0	0	1	0	1	1
Stankoverlast	1	2	2	1	1	0	4	3
Parkeerproblemen	0	1	2	0	0	1	2	2
Overig	2	2	2	0	1	3	5	5
Totaal	31	28	29	14	10	13	70	65

Opmerking: De grafiek laat een laag aantal verwijzingen vanuit Oldebroek zien. Dit heeft waarschijnlijk te maken met het gegeven dat deltaWonen vanaf 2016 geen partner meer is, daarnaast is er een laag aantal verwijzingen door de gemeente en politie. Het aantal verwijzingen vanuit Elburg is wel gestegen. In Oldebroek is buurtbemiddeling bij diverse partijen opnieuw onder de aandacht gebracht.



08.4 Aanmeldingen per kern

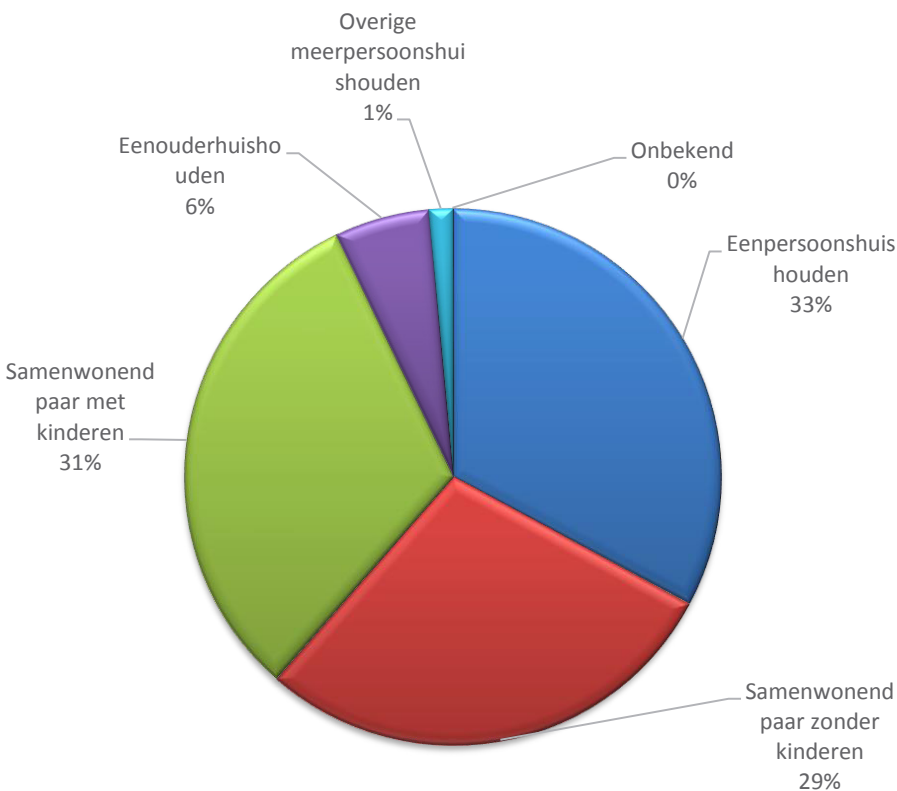
Plaats	2016	2015
Nunspeet	26	27
Hulshorst	0	3
Elspeet	4	9
Vierhouten	1	0
Elburg	17	7
't Harde	9	5
Doornspijk	3	1
Oldebroek	5	5
Wezep	4	7
Hattermerbroek	0	0
't Loo	1	1
Totaal	70	65



08.5 Samenstelling huishoudens aanmelders

	Nunspeet		Elburg		Oldebroek		Totaal	
Samenlevingsverband	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015
Eenpersoonshuishouden	11	12	8	5	4	3	23	20
Samenwonend paar zonder kinderen	11	14	7	4	2	4	20	22
Samenwonend paar met kinderen	8	8	12	5	2	5	22	18
Eenouderhuishouden	1	0	2	0	1	0	4	0
Overige meerpersoonshuishouden	0	4	0	0	1	1	1	5
Onbekend	0	0	0	0	0	0	0	0
Totaal aantal huishoudens	31	28	29	14	10	13	70	65

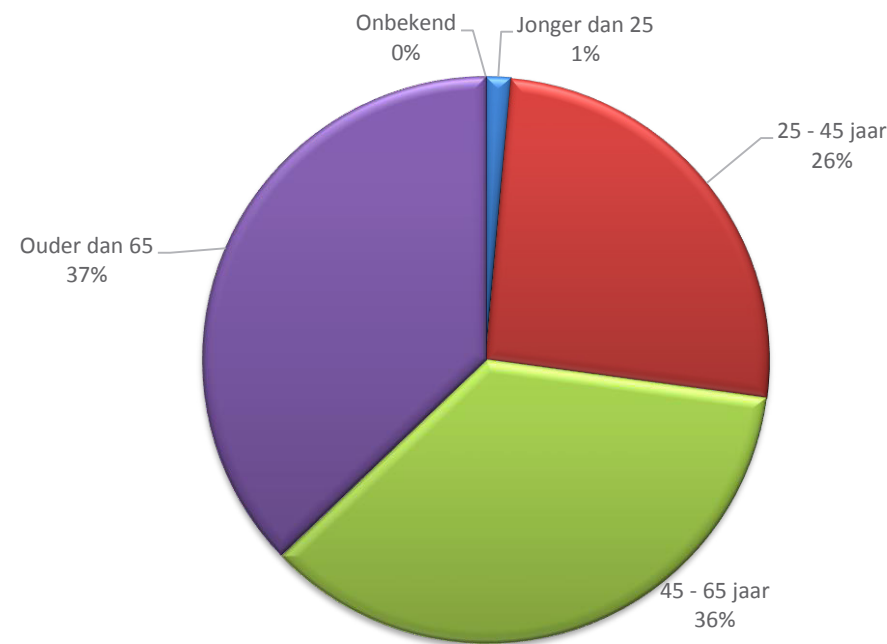
Samenstelling huishoudens aanmelders



08.6 Leeftijd van de aanmelders

Leeftijd	Nunspeet		Elburg		Oldebroek		Totaal	
	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015
Jonger dan 25 jaar	0	1	0	0	1	0	1	1
25-45 jaar	7	3	9	4	2	5	18	12
45-65 jaar	7	19	13	5	5	7	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

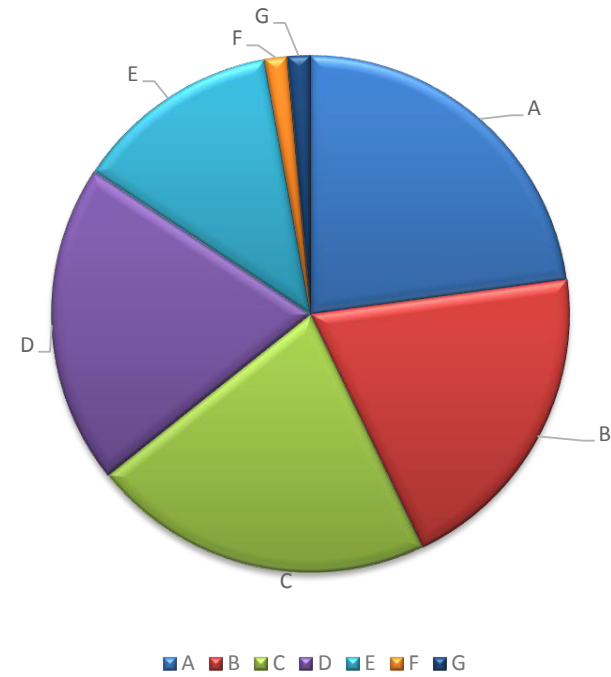
Leeftijd van de aanmelders



08.7 Verdeling in huur/koop

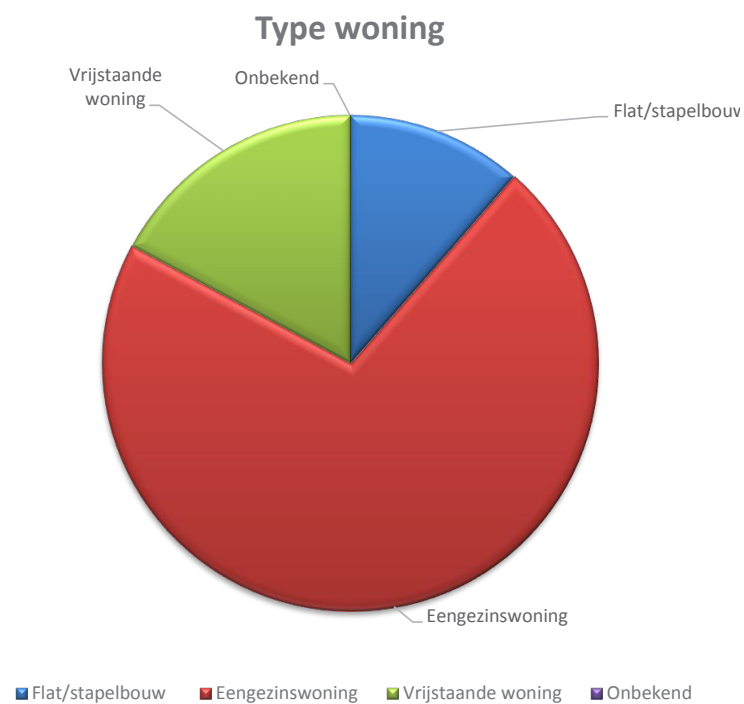
Verdeling in huur/koop		2016	2015
A	Huurwoningen Nunspeet	16	22
B	Koopwoningen Nunspeet	14	15
C	Huurwoningen Elburg	15	7
D	Koopwoningen Elburg	14	7
E	Huurwoningen Oldebroek	9	6
F	Koopwoningen Oldebroek	1	6
G	Huur overig	1	2
Totaal		70	65

Verdeling in huur/koop



08.8 Type woning

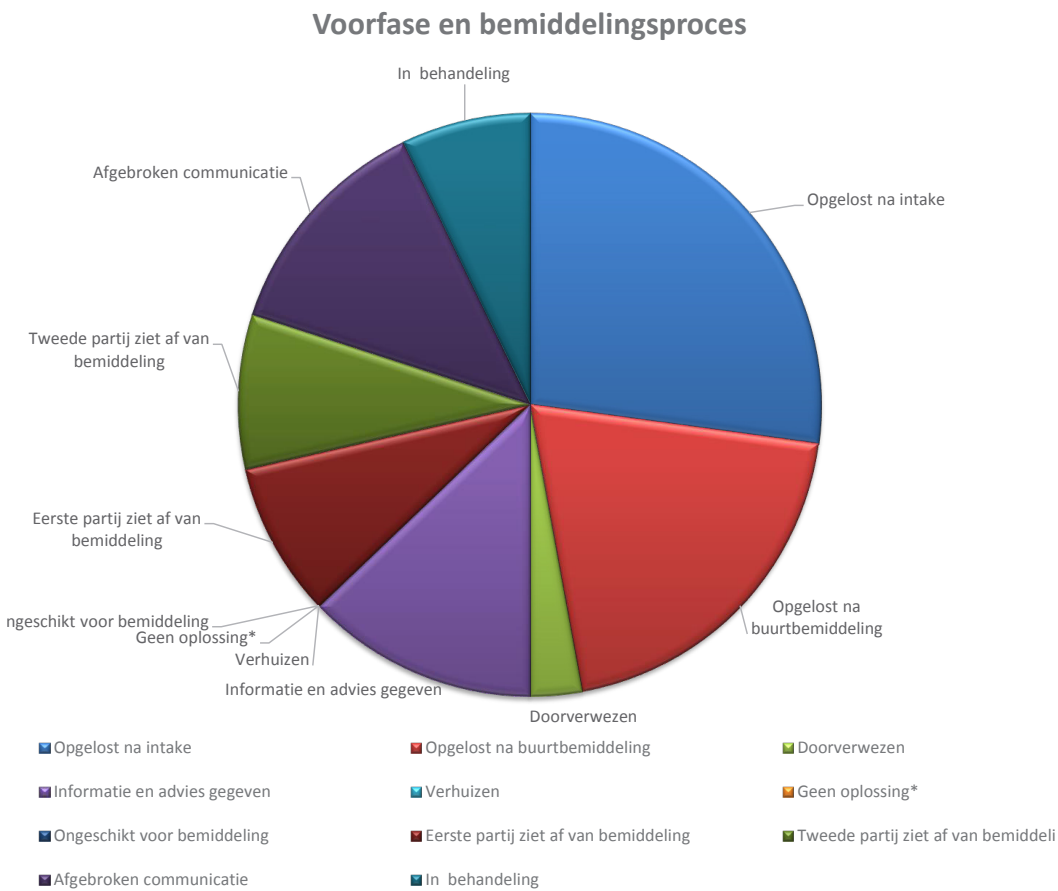
Type woning	Nunspeet		Elburg		Oldebroek		Totaal	
	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015
Flat / stapelbouw	5	3	2	0	1	0	8	3
Eengezinswoning	19	24	23	13	8	11	50	48
Vrijstaande woning	7	11	4	1	1	2	12	14
Onbekend	0	0	0	0	0	0	0	0
Totaal	31	38	29	14	10	13	70	65



08.9 Voorfase en bemiddelingsproces

Bemiddelingsproces	Nunspeet		Elburg		Oldebroek		Totaal	
	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015
Opgelost na intake	6	11	9	4	4	4	19	19
Opgelost na buurtbemiddeling	10	9	3	1	1	2	14	12
Doorverwezen	1	2	0	0	1	1	2	3
Informatie en advies gegeven	5	1	4	3	0	5	9	9
Verhuizen	0	0	0	0	0	0	0	0
Geen oplossing*	0	0	0	0	0	0	0	0
Ongeschikt voor bemiddeling	0	0	0	0	0	0	0	0
Eerste partij weigert bemiddeling	0	5	5	2	1	0	6	7
Tweede partij weigert bemiddeling	5	3	1	1	0	0	6	4
Afgebroken communicatie	3	5	3	0	3	1	9	6
In behandeling	1	2	4	3	0	0	5	5
Totaal	31	38	29	14	10	13	70	65

* Geen oplossing tijdens bemiddelingsgesprek.



08.10 Wat levert Buurtbemiddeling op?

In Nunspeet-Elburg-Oldebroek

Er kan worden geconcludeerd dat van alle 65 afgesloten zaken er 44 zaken zijn opgelost. Dit staat gelijk aan 68%. Onder positief opgelost wordt verstaan:

- zaken die door verwijzing zijn opgelost (2)
- zaken waarbij informatie en advies is gegeven (9)
- zaken die na de intake zijn opgelost (19)
- geslaagde bemiddelingen (14).

Er zijn nog vijf zaken in behandeling.

Er is doorverwezen naar:

Doorverwezen naar	2016	2015
Gemeente Nunspeet	1	0
Gemeente Elburg	0	0
Gemeente Oldebroek	0	0
Omnia Wonen	1	0
UWOON	0	0
deltaWonen	0	0
Politie Nunspeet	0	0
Politie Elburg	0	0
Politie Oldebroek	0	3

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 2016, die in augustus 2017 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, welzijns werkers, 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 hebben 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/woning corporaties/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.buurtbemiddelingnunspeetelburg.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

Tijdens de Zorgmarkt op 11 november in De Talter in Oldebroek is Buurtbemiddeling onder de aandacht gebracht bij de vele bezoekers. De zorgmarkt was voor inwoners van de gemeente Oldebroek. Het was een goede samenwerking tussen de verschillende zorg- en welzijnsorganisaties.

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 (o.a. in de Telegraaf, Vrij Nederland, Algemeen Dagblad, het CDA ledenblad) radio en tv.

10 Ontwikkelingen op landelijk niveau

10.1 Centrum Criminaliteitspreventie Veiligheid (CCV)

Buurtbemiddelingsvoorzieningen per 31 december 2016

Per 31 december 2016 zijn er 193 projecten in 233 gemeenten. Per 31 december 2015 waren er 186 projecten in 218 gemeenten.

20-jarig bestaan Buurtbemiddeling

Het 20-jarig bestaan van Buurtbemiddeling hebben we gevierd met een feestelijk landelijke dag in maart met het thema

'Buurtbemiddeling loopt als een trein.'

De minister sprak ons toe met een bemoedigende boodschap, er waren inspirerende workshops en er was een goede sfeer in het Utrechts Spoorwegmuseum.

Buurtbemiddeling Nederland in het buitenland

Frannie Herder van het CCV is op uitnodiging van het Center for Boligsocial Udvikling naar Denemarken gegaan. Het symposium in Kopenhagen op 29 februari stond helemaal in het teken van buurtbemiddeling en het Nederlandse verhaal heeft mensen écht geïnspireerd; zij gaan met buurtbemiddeling aan de slag. België wist buurtbemiddeling ook te vinden. Een Vlaamse delegatie kwam op bezoek in Utrecht en Hellevoetsluis om te horen over onze werkwijze en in het bijzonder hoe we coaching inzetten.

Ambassadeurs

Televisierechter mr. Frank Visser, Hester van Buren, bestuursvoorzitter van woningcorporatie Rochdale en bestuurslid van Aedes en Franc Weerwind, burgemeester van Almere zijn ambassadeurs van buurtbemiddeling geworden. Mr. Frank Visser heeft een wervende brief doen uitgaan naar gemeenten zonder buurtbemiddeling. De gemeenten die reageerden, gaven aan van plan te zijn om buurtbemiddeling op te gaan starten. Een aantal gaf aan dit niet nodig te vinden, omdat ze hier een burgemeester of een mediator voor hadden.

Leuk is dat de lokale burgemeesters van Buurtbemiddeling Nunspeet-Elburg-Oldebroek ook ambassadeur zijn geworden voor hun eigen project en natuurlijk ook voor hun regio. De ambassadeurs kunnen helpen bij de groei en de bekendheid van buurtbemiddeling.

100% Buurtbemiddeling

Het CCV en het ministerie van Veiligheid

en Justitie streven ernaar in 2017 in alle gemeenten buurtbemiddeling te realiseren.

Aandacht voor kwetsbaren en statushouders

Een werkgroep van coördinatoren is druk bezig met het ontwikkelen van een folder en brochure 'Goede burens, Betere Buurten', in meerdere talen. Hiermee kunnen statushouders worden geïnformeerd over onze Nederlandse woonwensen en woonvaardigheden. De werkgroep hoopt deze folder en brochure in 2017 aan te bieden. Ook de coördinator van Buurtbemiddeling Nunspeet-Elburg-Oldebroek is betrokken bij deze ontwikkeling.

Woonoverlast belangrijk thema

Voor de Tweede Kamer is de aanpak van woonoverlast een belangrijk thema en de aanpak begint natuurlijk met buurtbemiddeling. De nieuwe wet aanpak woonoverlast treedt naar verwachting per 1 juli 2017 in werking. Deze wet geeft gemeenten meer mogelijkheden om de overlast veroorzaakt door woning-eigenaren aan te pakken. Informatie is te vinden op de website: www.hetccv-woonoverlast.nl. De tool 'beoordeel uw casus' kan hier geraadpleegd worden.

Buurtbemiddeling heeft een vaste plaats binnen de netwerkpartners gekregen.

11 Conclusie

Ook in 2016 kan Buurtbemiddeling als succesvol worden beschouwd. Als we naar de landelijke cijfers kijken, loopt Buurtbemiddeling Nunspeet-Elburg-Oldebroek ongeveer gelijk op. De cijfers van 2015 geven landelijk een percentage van 70% zaken die naar tevredenheid zijn opgelost. Voor Buurtbemiddeling Nunspeet-Elburg-Oldebroek lag dit in 2015 op 72% en in 2014 op 64% zaken

die naar tevredenheid zijn opgelost. De landelijke cijfers voor 2016 zijn op dit moment nog niet bekend bij het CCV.

Gezien het gestegen aantal zaken vinden de inwoners van Nunspeet, Elburg en Oldebroek over het algemeen de weg naar Buurtbemiddeling. De positieve samenwerking binnen het sociale netwerk heeft bijgedragen aan het succes van Buurtbemiddeling.

De inzet van buurtbemiddelaars is bij Buurtbemiddeling van onschatbare waarde. Mede door hun vrijwillige en enthousiaste inzet hebben velen hun woonplezier weer terug gekregen.

Buurtbemiddeling anticipeert en reageert op ontwikkelingen in de maatschappij. Soms geen gemakkelijke opdracht. 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 en krijgt steeds meer een vaste plaats binnen de netwerkpartners.

COLOFON

Uitgave van Buurtbemiddeling Nunspeet-Elburg-Oldebroek

Tekst: Hettie Schoonhoven

Vormgeving: Nils Huzen, Huzen Design

Drukwerk: Grafisch Bedrijf Bokhorst



JAARVERSLAG 2016

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