

Buurt- bemiddeling

Nunspeet-Elburg-Oldebroek



Organisatie

In de gemeenten Nunspeet, Elburg en Oldebroek wordt al negen jaar Buurtbemiddeling ingezet. Dit is alleen mogelijk met de inzet van de buurtbemiddelaars die dat vrijwillig en belangeloos doen. In 2017 hebben de partners een samenwerkingsovereenkomst voor onbepaalde tijd opgesteld waarin de gemaakte afspraken voor buurtbemiddeling bezegeld zijn; deze overeenkomst is officieel bekrachtigd door de bestuurders van de partnerorganisaties.

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.

Ambassadeurs burgemeester B. van de Weerd van de gemeente Nunspeet, burgemeester J.N. Rozendaal van de gemeente Elburg en burgemeester A. Hoogendoorn en waarnemend burgemeester mevrouw J.F. Snijder-Hazelhoff van de gemeente Oldebroek brachten buurtbemiddeling positief onder de aandacht in de lokale bijeenkomsten en in de media.

Uitgangspunten

De door het landelijke Centrum Voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid (CCV) geformuleerde en door Buurtbemiddeling overgenomen uitgangspunten zijn de volgende:

- Buurtbemiddeling is onafhankelijk en wordt uitgevoerd door getrainde vrijwilligers met ondersteuning van een professionele coördinator.
- De gemeenten en de woningcorporaties zijn de financiers. Samen met de politie fungeren ze als opdrachtgevers. Daarnaast vervullen ze een actieve rol in de doorverwijzing. Daarmee zijn ze medeverantwoordelijk voor de resultaten.

- Buurtbemiddeling richt zich niet alleen op het oplossen van burenp Problemen. Andere doelstellingen zijn herstel van de onderlinge communicatie, begrip voor andere culturen, empowerment van buurt en bewoners, sociale samenhang en een leefbare woonomgeving. Buurtbemiddeling investeert in de gezondheid van burgers en in hun betrokkenheid bij de buurt.
- Buurtbemiddeling gaat niet op zoek naar conflicten. Het initiatief ligt bij bewoners zelf, al dan niet actief gestimuleerd door verwijzers



Het bemiddelingsproces

Een bemiddeling kent verschillende stappen. Hieronder een korte weergave van het bemiddelingsproces zoals dat landelijk wordt uitgevoerd.

1. Melding
2. Intake coördinator
3. Selectie buurtbemiddelaars
4. Gesprek Buur 1 (melder)
5. Gesprek Buur 2 (beklaagde)
6. Bemiddelingsgesprek
7. Afspraken
8. Nazorg
9. Terugkoppeling aanmelder

Coördinatoren en buurtbemiddelaars benoemen de betrokken bewoners op

een neutrale manier en spreken van 'buren'. Buur 1 is de melder en buur 2 is de beklagde.

Als het nodig is, houdt de coördinator tussen de gesprekken door contact met de verwijzers. Niet alle aangemelde zaken komen tot een gezamenlijk gesprek. De burenen vinden dan vaak eerder in het proces een oplossing voor hun conflict, ondersteund door de inzet van buurtbemiddeling.

'ALS JE DOET WAT JE DEED, KRIJG JE WAT JE ALTIJD KREEG'

Stuurgroep

De Stuurgroep bestond uit:

- P.F.A. Klein (Gemeente Nunspeet)
- mw M. Walta (Gemeente Elburg)
- M. Muller (Gemeente Oldebroek)
- mw T. Westerhout (Woningcorporatie UWoon),
- mw M. Pieters/mw J. Clasie (Woningcorporatie Omnia Wonen)
- mw S. Ketelaar (Politie Noord- en Oost Gelderland)
- mw H. Schoonhoven (Coördinator Buurtbemiddeling).

Buurtbemiddelaars

Een belangrijk fundament onder het project Buurtbemiddeling is de inzet van de vrijwillige buurtbemiddelaars. In 2018 waren er 15 bemiddelaars actief. Zij luisterden naar de verhalen, hielpen burgers weer in gesprek te gaan met hun burenen en stimuleerden burenen te zoeken naar een oplossing die voor beide burenen acceptabel is.

Elf uitgangspunten voor de praktijk uit het Handboek Buurtbemiddeling van het CCV

- Buurtbemiddeling gebeurt voor en door bewoners.
- Centraal staat de aanpak van overlast en conflicten tussen bewoners.
- Een snelle, vroegtijdige aanpak voorkomt escalatie.
- Buurtbemiddelaars zijn goed getrainde vrijwilligers.
- Twee buurtbemiddelaars ondersteunen beide partijen in een conflict.
- De bemiddelaars stellen zich onpartijdig op en geven geen oordeel.
- Bemiddelingsgesprekken en afspraken zijn strikt vertrouwelijk.
- Deelname aan buurtbemiddeling is gratis en daardoor laagdrempelig.
- Een bemiddelingsgesprek is op basis van vrijwilligheid, maar het is niet vrijblijvend.
- Burenen zijn zelf verantwoordelijk voor (de oplossing van) hun conflict.
- Zelf bedachte oplossingen zijn duurzamer dan opgelegde oplossingen.

'EEN MOOIE MANIER OM MIJN KWALITEITEN IN TE ZETTEN EN IETS BIJ TE DRAGEN AAN MIJN LEEFOMGEVING'

Resultaten van:

in totaal
95
meldingen

Hiervan zijn 6 zaken begin 2019 nog in behandeling. 89 zaken konden worden afgesloten waarvan 68 positief. Onder positief wordt verstaan: informatie en advies (23), opgelost na intake coördinator (6), opgelost na intake door vrijwilligers (17), opgelost na buurtbemiddeling (17) en doorverwezen (5).

Dit betekent dat buurtbemiddeling in 76% van de aangemelde zaken een positief effect heeft kunnen bewerkstelligen

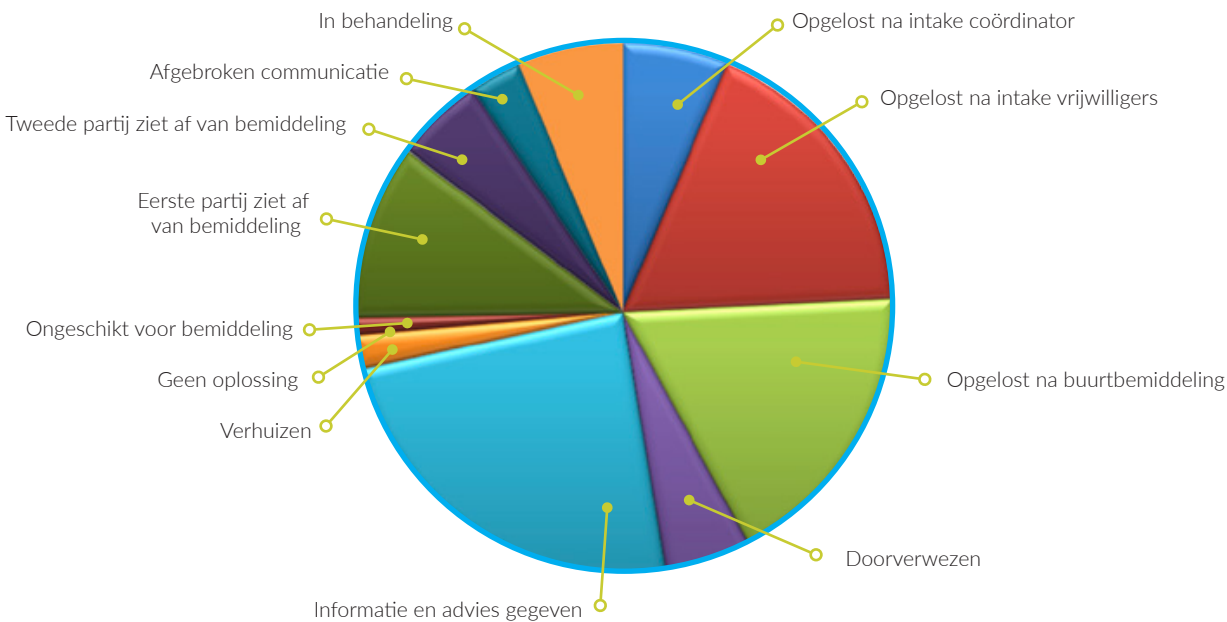
In 21 zaken werd de bemiddeling gestopt door een van beide partijen, was er verbroken communicatie of was een van beide partijen niet (meer) bereikbaar of is een van de partijen verhuisd.

Als er geen nieuwe melding komt, gaan we er in dergelijke gevallen van uit dat partijen zelf onderling tot een vergelijk gekomen zijn. Het inschakelen van buurtbemiddeling kan dan gewerkt hebben als katalysator.

Landelijke resultaten

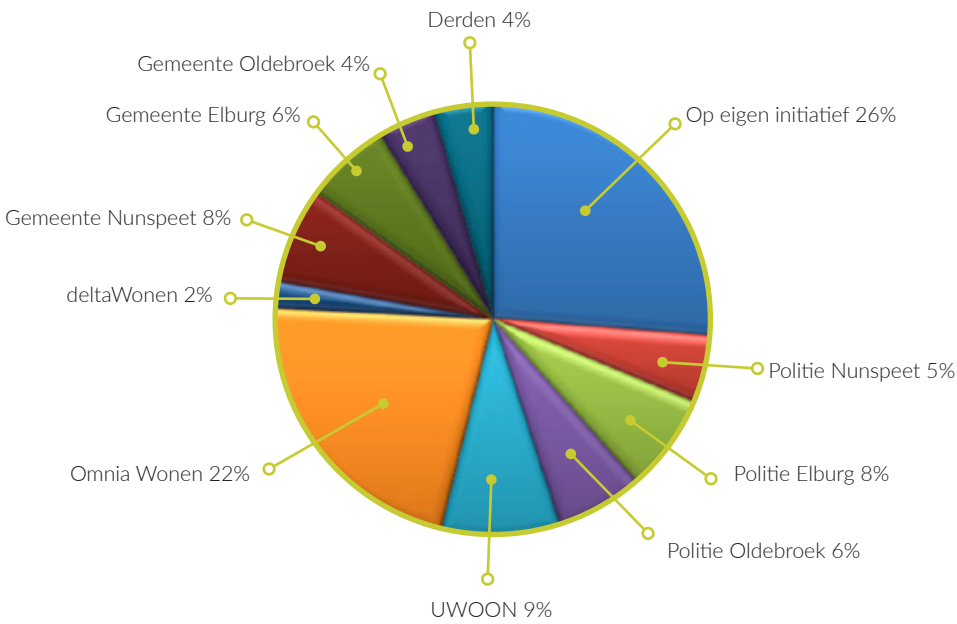
Buurtbemiddeling is de 1e hulp bij burenruzie. Uit de jaarlijkse benchmark van het Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid (het CCV) blijkt dat het aantal meldingen van burenoverlast in de afgelopen vijf jaar met maar liefst 40% is gestegen, van 15.000 naar ca. 17.000 meldingen. 68% is naar tevredenheid afgerond en 0,28% van de huishoudens doet een melding bij buurtbemiddeling (aantal meldingen gedeeld door aantal huishoudens).

Voorfase en bemiddelingsproces

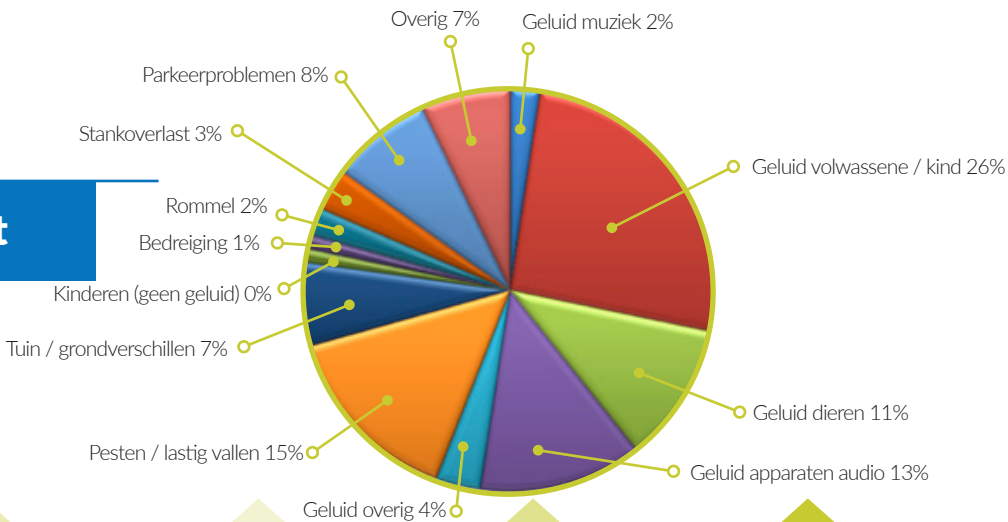


1. Aanmelding per verwijzer

Verwijzer	2018	2017
Op eigen initiatief	25	20
Politie Nunspeet	5	1
Politie Elburg	7	8
Politie Oldebroek	6	8
UWOON	8	14
Omnia Wonen	21	14
deltaWonen	2	3
Gemeente Nunspeet	7	5
Gemeente Elburg	6	5
Gemeente Oldebroek	4	7
Derden	4	3
TOTAAL	95	88



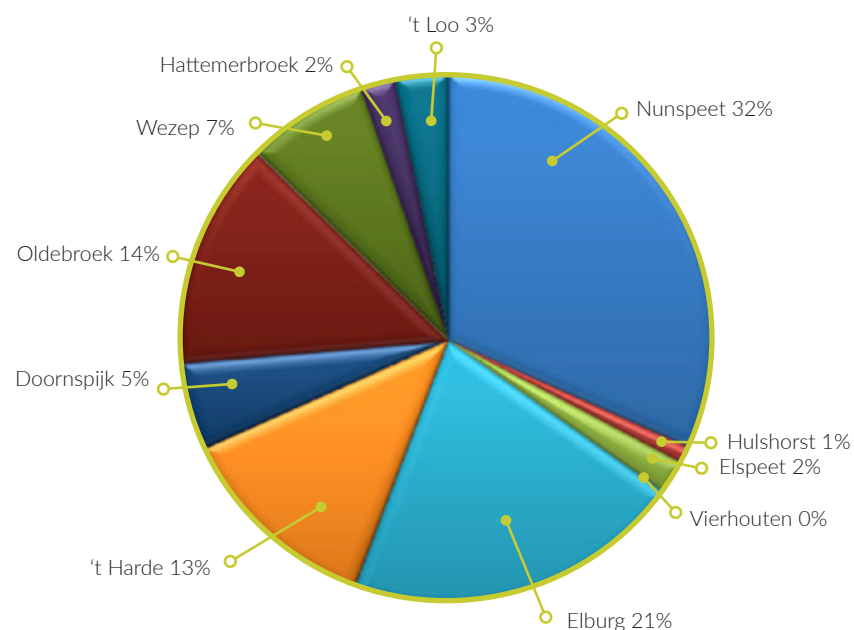
2. Aard van de klacht



Aard van de klacht

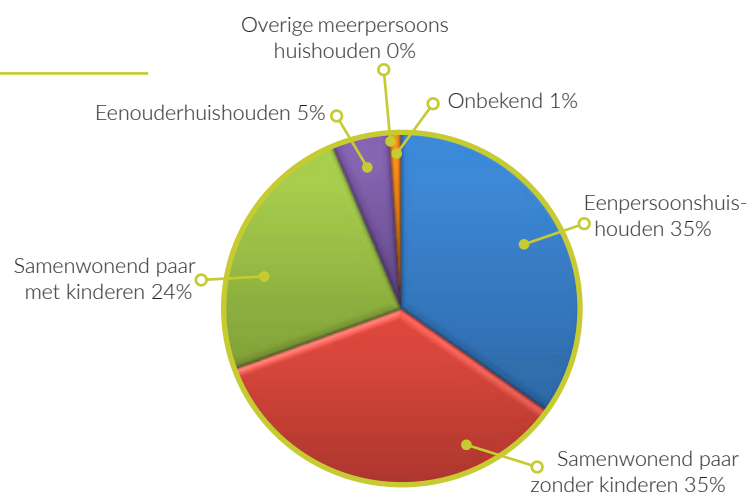
	Nunspeet		Elburg		Oldebroek		Totaal	
	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017
Geluid muziek	0	1	0	1	0	0	0	2
Geluid volwassen / kind	12	3	8	15	1	5	21	23
Geluid dieren	3	2	4	6	6	2	13	10
Geluid apparaten audio	1	3	4	7	5	1	10	11
Geluid overig	0	0	2	2	0	1	2	3
Pesten / lastig vallen	4	3	9	5	6	5	19	13
Tuin / grondverschillen	9	3	4	1	2	2	15	6
Kinderen (geen geluid)	0	0	0	0	0	0	0	0
Dieren (geen geluid)	0	0	2	0	1	1	3	1
Bedreiging	0	0	0	1	0	0	0	1
Rommel	2	0	2	1	0	1	4	2
Stankoverlast	0	0	0	0	2	3	2	3
Parkeerproblemen	2	2	1	2	2	3	5	7
Overig	0	3	1	1	0	2	1	6
Totaal	33	20	37	42	25	26	95	88

3. Aanmeldingen per kern



Plaats	2018	2017
Nunspeet	30	18
Hulshorst	1	1
Elspeet	2	1
Vierhouten	0	0
Elburg	20	24
't Harde	12	15
Doornspijk	5	3
Oldebroek	13	9
Wezep	7	12
Hatterbroek	2	4
't Loo	3	1
TOTAAL	95	88

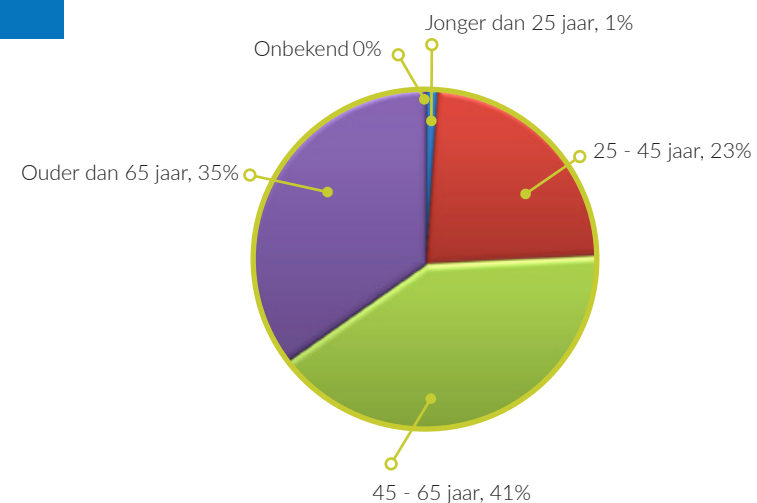
4. Samenstelling huishoudens aanmelders



Samenlevingsverband

	Nunspeet		Elburg		Oldebroek		Totaal	
	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017
Eenpersoonshuishouden	9	8	20	17	4	7	33	32
Samenwonend paar zonder kinderen	14	8	8	12	11	7	33	27
Samenwonend paar met kinderen	9	2	6	11	8	9	23	22
Eenouderhuishouden	1	1	2	1	2	3	5	5
Overige meerpersoonshuishouden	0	1	0	1	0	0	0	2
Onbekend	0	0	1	0	0	0	1	0
Totaal aantal huishoudens	33	20	37	42	25	26	95	88

5. Leeftijd van de aanmelders

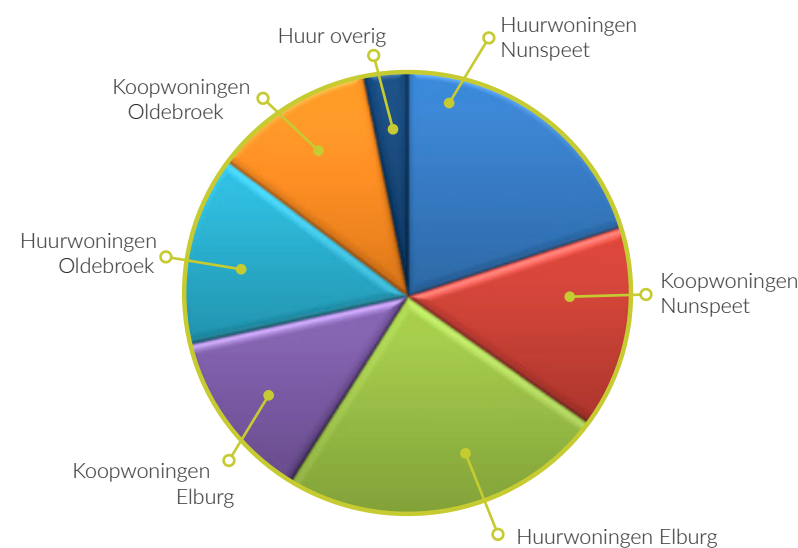


Leeftijd aanmelders

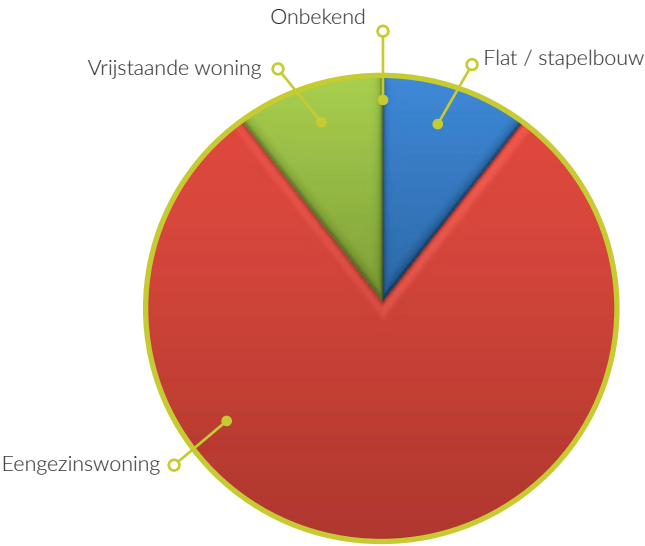
	Nunspeet		Elburg		Oldebroek		Totaal	
	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017
Jonger dan 25	0	0	0	0	1	0	1	1
25 - 45 jaar	6	5	8	13	8	10	22	28
45 - 65 jaar	13	5	14	20	12	11	39	36
Ouder dan 65	14	10	15	9	4	5	33	24
Onbekend	0	0	0	0	0	0	0	0
Totaal	33	20	37	42	25	26	95	88

6. Verdeling in huur/koop

Verdeling in Huur/koop	2018	2017
Huurwoningen Nunspeet	19	14
Koopwoningen Nunspeet	14	6
Huurwoningen Elburg	23	26
Koopwoningen Elburg	12	12
Huurwoningen Oldebroek	13	19
Koopwoningen Oldebroek	11	6
Huur overig	3	5
Totaal	95	88



7. Type woning



Type woning

	Nunspeet		Elburg		Oldebroek		Totaal	
	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017
Flat/stapelbouw	1	2	6	8	3	2	10	12
Eengezinswoning	26	15	30	30	19	21	75	66
Vrijstaande woning	6	3	1	4	3	3	10	10
Onbekend	0	0	0	0	0	0	0	0
Totaal	33	20	37	42	25	26	95	88



Wat levert Buurtbemiddeling op?

In dit verslag is het effect van buurtbemiddeling in de gemeenten Nunspeet, Elburg en Oldebroek in kaart gebracht. Buurtbemiddeling heeft door de goede samenwerking met instanties en betrokkenen een positief effect op burens, de buurt en op de gehele samenleving.

Voor de burens

- minder spanningen en veiliger gevoel
- met elkaar in gesprek kan het probleem of misverstand oplossen
- het zelf oplossend vermogen levert op de lange termijn beter resultaat. Immers, er wordt niets opgelegd, burens hebben zelf de oplossing bedacht

Voor de buurt

- minder onrust
- een opgelost conflict verhoogd de leefbaarheid en het veiligheidsgevoel van een buurt
- er ontstaat een grotere buurtcohesie

Voor de samenleving

- een positief effect op het woongenot en daardoor op de woonomgeving
- maatschappelijke gezien minder ziekteverzuim doordat er minder sprake is van klachten die kunnen leiden tot (tijdelijke) arbeidsongeschiktheid
- financieel voordeel door minder

inzet van professionele wijkagenten, woonconsulenten, welzijnswerkers, maatschappelijk werkers

Voor de participanten

- minder tijd investeren in overlastzaken levert direct financieel voordeel op
- getrainde, opgeleide buurtbemiddelaars hebben meer expertise op het gebied van bemiddeling
- onpartijdigheid van de buurtbemiddelaars speelt een grote rol

'GA JE VOOR GELIJK OF GELUK?
PLEZIERIG WONEN WILLEN WE ALLEMAAL'

Voor de financiers van het instrument

- deskundige, gespecialiseerde aanpak van overlastproblematiek
- efficiënte aanpak 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

Buurtbemiddeling landelijk

Buurtbemiddeling als manier om burenruzies aan te pakken bestaat in Nederland al 22 jaar en heeft zich in 2018 verder uitgebreid over het land tot een landelijke dekking van 79%.

Een recordaantal van 47 nieuwe gemeenten is gestart met een buurtbemiddelingsproject. Dat is 2 keer zoveel als in 2017. Zo'n grote groei hebben we niet eerder gezien. Het aantal deelnemende gemeenten per 31 december 2018 is 301, het aantal per 2019 is 281 gemeenten. Deze 'daling' komt door gemeentelijke fusies. Dat is nog steeds 79% landelijke dekking.

Er zijn nu 355 gemeenten in Nederland.

In het voorjaar van 2019 starten er zeker 8 nieuwe buurtbemiddelingsprojecten.



Wat hebben we gedaan?

- Buurtbemiddeling heeft zich bekend gemaakt door diverse artikelen in de lokale huis-aan-huisbladen.
- Buurtbemiddeling werkte samen met lokale partijen in iedere gemeente.
- De coördinator nam deel aan lokale, regionale en landelijke overleggen.
- Buurtbemiddeling organiseerde een bijeenkomst met verwijzers en vrijwillige buurtbemiddelaars. Daniël Eilert van Tactus Verslavingszorg gaf een algemene presentatie over Tactus, gaf een kijkje op middelengebruik, signaleren en valkuilen, werking van middelen en opkomende middelen. De informatie is als zeer goed en informatief ontvangen. Vooral de opkomende middelen gaf veel nieuwe informatie.
- Om de kwaliteit van de dienstverlening te garanderen werd veel energie gestoken in de deskundigheidsbevordering van de buurtbemiddelaars.
- Er werd een bijeenkomst met regionale buurtbemiddelaars georganiseerd. De buurtbemiddelaars konden kiezen uit de uit de volgende workshops: **'Moeilijke' mensen**: door Makiri Mual van PRISMA-PRAKTIJK voor Therapie en Coaching, **'Herkennen niet zichtbare beperkingen'**: door Martine Stoutjesdijk van MEE Veluwe, **'Het meekrijgen van Buur 2'**: door Frieda Boekel van Steldat, transformatief mediator, life-coach en trainer communicatie, **'Buren en Culturen II'**: door Sela Zorly, zelfstandig trainer en docent Omgangskunde Hogeschool Utrecht. De bijeenkomst en de thema's werden als zeer plezierig en goed aanvullend aan het werk als buurtbemiddelaar ervaren.

- Regelmatig kwamen de buurtbemiddelaars en coördinator bij elkaar om de voortgang van buurtbemiddeling te bespreken. Tevens werd melding gemaakt van ontwikkelingen in de rest van het land. Het bespreken van casuïstiek en intervisiebesprekingen waren vaste onderdelen van dit overleg.

- Er was een goede samenwerking met politie, gemeente, woningcorporaties en andere organisaties. Zij waren betrokken bij casuïstiek en met elkaar werd nagedacht over de aanpak in sommige moeilijke casussen.

- In een aantal zaken was een MDO opgestart; een multidisciplinair overleg. Hierin werd met de deelnemende partners (politie, gemeente, woningcorporatie of zorgorganisatie) de problematiek en de aanpak besproken.

- In een aantal zaken was voor een gezamenlijke aanpak van buurtbemiddeling en woningcorporatie gekozen.

- De gezamenlijke aanpak vloeyde mede voort uit de nieuwe wet 'Wet Aanpak Woonoverlast' die in 2017 was ingetreden en in 2018 in veel gemeenten verder vorm werd gegeven. Buurtbemiddeling was hier een stap in het proces.

- Buurtbemiddeling bemerkte dat de casuïstiek, net als in de andere werkvelden, steeds zwaarder werd. Steeds vaker waren er meerdere redenen om een melding te doen bij Buurtbemiddeling.

- Ook landelijk gezien is de casuïstiek complexer.

- Buurtbemiddeling bemerkte steeds meer dat burens veel overlast ervaren van langdurig overlastveroorzakende burens. Soms zitten burens met hun handen in het haar. Buurtbemiddeling bracht 'aandacht voor de burens' en 'meedenken hoe burens het vol kunnen houden' in meerdere overleggen onder de aandacht.

- Buurtbemiddeling was in een aantal casussen een 'luisterend oor'. Soms was inzet niet mogelijk omdat de problematiek te zwaar was of eindigde de inzet van Buurtbemiddeling niet in het gewenste resultaat met als gevolg dat de overlast bleef aanhouden. Buurtbemiddeling bood dan aan een luisterend oor te zijn

en bracht indien mogelijk signalen over aan de partners.

- Buurtbemiddeling anticepeerde en reageerde op ontwikkelingen in de maatschappij. Soms geen gemakkelijke opdracht.

- Buurtbemiddeling heeft in een aantal casussen gebruik gemaakt van vrijwillige Syrische en Eritrese tolken.

- Buurtbemiddeling pleitte in diverse overleggen voor meer aandacht voor de burens in vooral langdurige overlastzaken en daar waar problematieken te verwachten waren.

- Buurtbemiddeling pleitte in diverse overleggen voor een meer gezamenlijke en snellere aanpak in problematische langdurende overlastzaken.

- Buurtbemiddeling droeg bij aan een samenleving waarin mensens respectvol met elkaar omgaan en waar er verschillen en geschillen mogen zijn. In gesprek gaan met elkaar gaf in heel veel gevallen verheldering en begrip.

Contact

T 0341 - 259433
E buurtbemiddeling@nunspeet.nl
I www.buurtbemiddelingnunspeetelburg.nl

Colofon

Uitgave van Buurtbemiddeling
Nunspeet-Elburg-Oldebroek

Tekst/beeld: Hettie Schoonhoven
Vormgeving: Jaap Slager,
Jaager Creatieve Communicatie

Buurtbemiddeling Nunspeet-Elburg-Oldebroek
Jan van Vuurenstraat 13
8072 ZJ Nunspeet
T 0341 - 259 433
M 06 - 517 61 336
E buurtbemiddeling@nunspeet.nl
I buurtbemiddelingnunspeetelburg.nl

