

Buurt- bemiddeling

Nunspeet-Elburg-Oldebroek



Voorwoord

Een burenruzie die onschuldig begint met een kleine ergernis en steeds hoger oploopt. Buurtbemiddeling kan dergelijke problemen in de kiem smoren. Het is een methode die in Nederland al ruim 25 jaar met succes wordt toegepast. Na advies van de coördinator Buurtbemiddeling of samen met getrainde, onafhankelijke bemiddelaars leren buurtgenoten weer met elkaar in gesprek te komen en goede afspraken te maken. De methode werkt het best in een vroeg stadium en bij niet al te ernstige problemen.

Wanneer je overlast ervaart van je buren en er wordt van je verwacht dat je in gesprek gaat, lijkt dat een hele logische stap. Toch blijkt in de praktijk dat dit niet altijd zo gemakkelijk is. Eén van de vragen tijdens de telefonische intake door de coördinator is altijd: 'Heeft u zelf de overlast al bespreekbaar gemaakt bij de buren?' In veel gevallen wordt hier bevestigend op geantwoord, maar regelmatig blijkt dat melders dit moeilijk vinden of niet hebben gedaan. Hoe zal er door de buren op gereageerd worden, zal de overlast dan juist niet toe gaan nemen? Ook komt het voor dat er iets is voorgevallen waardoor buren het niet kunnen opbrengen om die eerste stap te zetten. Het afgelopen jaar heeft Buurtbemiddeling Nunspeet-Elburg-Oldebroek buren regelmatig kunnen helpen in deze situaties.

Dat buren hun verhaal kunnen vertellen én dat er oog is voor de situatie, kan al veel steun geven. Ook hebben onze bemiddelaars buren ondersteund in het bespreekbaar maken van overlast. Uiteindelijk zorgt dit ervoor dat buren makkelijker met elkaar in gesprek gaan.

Er was veel aan de hand in de wereld, het nieuws geeft ons dagelijks informatie over conflicten, oorlogen en rampen. Dan lijkt een probleem tussen buren ineens in een schril contrast te staan. Toch moeten we niet onderschatten wat een dergelijke situatie met buren doet. Het blijft belangrijk dat er vroegtijdig wordt gemeld, ook wanneer het nog maar iets kleins lijkt. Zo wordt voorkomen dat kleine irritaties uitgroeien tot grote problemen tussen buren.

Koning Willem-Alexander sprak eind maart met betrokkenen en organisaties over 25 jaar ervaring met Buurtbemiddeling. Hij sprak zijn waardering uit voor Buurtbemiddeling, dat zoveel mensen zich al een kwart eeuw belangeloos inzetten om burenruzies op te lossen.

Buurtbemiddeling Nunspeet-Elburg-Oldebroek zal zich in 2023 wederom met veel enthousiasme inzetten om bewoners en verwijzers te ondersteunen met informatie en bemiddeling.

Hettie Schoonhoven
Coördinator Buurtbemiddeling
Nunspeet-Elburg-Oldebroek



Organisatie

In de gemeenten Nunspeet, Elburg en Oldebroek wordt al 13 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, UWON ELburg en de politie Noord- en Oost Gelderland.

Ambassadeurs burgemeester B. van de Weerd (tot in mei), burgemeester J.N. Rozendaal van de gemeente Elburg en burgemeester mevrouw T.H. Haseloop-Amsing van de gemeente Oldebroek brachten buurtbemiddeling positief onder de aandacht in 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 mede verantwoordelijk 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.



11

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.
- Buren zijn zelf verantwoordelijk voor (de oplossing van) hun conflict.
- Zelf bedachte oplossingen zijn duurzamer dan opgelegde oplossingen.

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 zaken komen tot een gezamenlijk gesprek. De burens vinden dan eerder in het proces een oplossing voor hun conflict, ondersteund door de inzet van buurtbemiddeling.

Stuurgroep

De Stuurgroep bestond uit:

- J.C. Bos (Gemeente Nunspeet)
- A. Bosman (Gemeente Elburg)
- mw L. de Graaf (Gemeente Oldebroek)
- R. Gout (Woningcorporatie UWON)
- M. van Wijngaarden (Woningcorporatie Omnia Wonen)
- T. Hop (Politie Team Veluwe-Noord)
- mw H. Schoonhoven (Coördinator Buurtbemiddeling).

Buurtbemiddelaars

Een belangrijk fundament onder het project Buurtbemiddeling is de inzet van de vrijwillige buurtbemiddelaars. In 2022 waren er 16 bemiddelaars. Zij luisterden naar de verhalen, hielpen burgers weer in gesprek te gaan met hun burens en stimuleerden burens te zoeken naar een oplossing die voor beide burens acceptabel is.

Buurtbemiddeling draagt bij aan de vergroting van de zelfredzaamheid van bewoners. Burenproblemen worden opgelost door de inzet van goed getrainde vrijwilligers: de buurtbemiddelaars. Buren worden door buurtbemiddeling aangesproken op hun eigen vermogen tot het voeren van een gesprek met de burens bij overlast en de zoektocht naar langdurige oplossingen voor het burensprobleem.

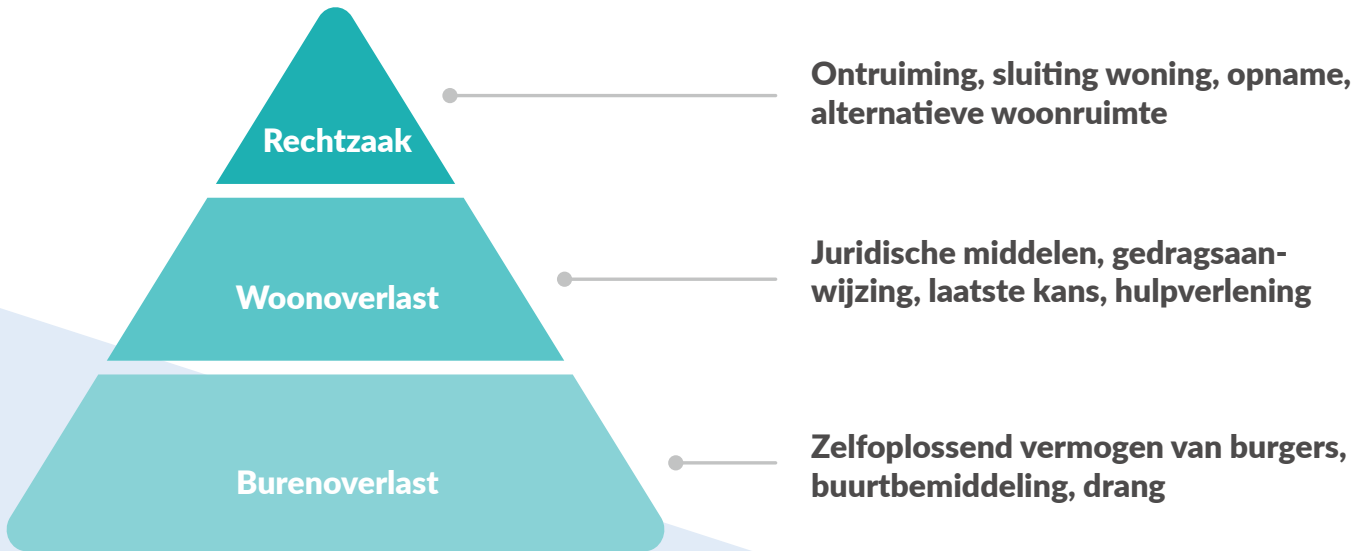
Wanneer buurtbemiddeling?

Je zoekt hulp als bewoner of vóór een bewoner bij het:

- oplossen van burens overlast
- vergroten van zelfredzaamheid
- verbeteren van leefbaarheid in de buurt
- verminderen van spanningen bij (individuele) bewoners.

‘Buurtbemiddeling voor vergroten van de zelfredzaamheid’

Buurtbemiddeling eerst!



Landelijke resultaten

Uit de jaarlijkse benchmark van het Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid (het CCV) blijkt dat in 2022 ruim 20.000 meldingen (in 2021 waren dit 21.000 meldingen) zijn binnengekomen. Bij een kwart van de meldingen was er sprake van complexe problemen, een stijging van ruim 10%. Daarbij kwamen kwetsbare mensen vaak in beeld.

Denk bijvoorbeeld aan mensen met psychosociale of taalproblemen en vaak een combinatie daarvan. Buurtbemiddelingsorganisaties zijn bezorgd over het groeiend aantal kwetsbare mensen met complexe problemen dat betrokken is bij burenruzies.

In een steeds complexere maatschappij waarin zelfredzaamheid steeds belangrijker is, zien Buurtbemiddelingsorganisaties een grotere groep die moeite heeft om mee te komen. Ze krijgen meer problemen en minder begeleiding om ze op te lossen. Meer begeleiding is ook nodig voor een goede samenhang in de buurt. Als je je burens kent, is het makkelijker om met eventuele overlast om te gaan. Bij buurtbemiddeling zien we al 26 jaar dat meer kennis over de ander leidt tot begrip en respect voor elkaar. Waar voorheen overlast werd ervaren, zie je tijdens een bemiddelingsgesprek dat mensen elkaar beter gaan begrijpen.

In steden minder meldingen

Opvallend aan de meldingen uit 2022 is verder dat het totaal aantal meldingen afnam. Landelijk gaat het om een daling van 3% ten opzichte van 2021. In de steden was de daling zelfs 12%. Tijdens corona was het bij buurtbemiddeling veel drukker, doordat men-



sen langere periodes thuis zaten en meer overlast van hun buren ervaren. Zeker in een grote stad leven mensen dicht op elkaar en hadden zij minder mogelijkheden om naar buiten te gaan. Nadat de situatie vorig jaar normaliseerde, nam het aantal meldingen ook af.

Landelijk bestond de top 3 van klachten, net als voorgaande jaren, uit geluidsoverlast, pesten/verstoorde relatie met de buren en tuin/buitenproblemen, zoals onenigheid over een schutting, overhangende takken en rookoverlast door een barbecue.

Praten helpt

Uit de cijfers blijkt verder dat 8% van de mensen die door instanties zoals een woningcorporatie of politie werden doorverwezen naar buurtbemiddeling, niet bereid waren om in gesprek te gaan met hun buren. 'Velen vinden het de taak van de politie, gemeente of woningcorporatie om hun probleem op te lossen', zegt Gert Veurink, lid van de Eenheidsleiding van politie Oost-Nederland en ambassadeur van buurtbemiddeling. 'Maar als politie zijn wij altijd maar kort aanwezig. Als buren zit je aan elkaar vast, je kiest ze niet zelf uit. Daarom zullen bewoners moeten praten met hun buren over hun ergernissen en standpunten om elkaar beter te begrijpen. Buurtbemiddelaars kunnen dat gesprek als onafhankelijke partij uitstekend in goede banen leiden.'

3.200 buurtbemiddelaars

90% van de gemeenten in Nederland biedt buurtbemiddeling aan. Meer dan 3.200 bemiddelaars zetten zich vrijwillig in om burenruzies te helpen oplossen. Deze inzet is onbetaald, maar onbetaalbaar en succesvol: 70% van de behandelde zaken werd positief afgesloten door de goed getrainde vrijwilligers en de medewerkers. De bemiddelaars verbinden buren met elkaar, daar ligt voor een groot deel de oplossing om burenoverlast niet onnodig te laten escaleren.



Waar een toe kan

Van 'geen contact' naar gezellig keuvelen met elkaar!

Door: twee vrijwillige buurtbemiddelaars

De namen van de personen in dit verhaal zijn gefingeerd. Buren gaan akkoord met het vertellen van dit verhaal.

Buur 1: de heer Pietersen

Buur 2: de heer Bosch

'Waar een bemiddelingsgesprek toe kan leiden. Dat vertelt het volgende verhaal!'

Ons eerste gesprek met de heer Pietersen (buur 1) leidt uiteindelijk tot de constatering dat de angst voor de heer Bosch (buur 2) leidt tot geen contact meer willen hebben met de heer Bosch. Hoe dit is ontstaan? Eigenlijk eenvoudig, de heer Pietersen had last van buurgeluiden veroorzaakt door de heer Bosch, inmiddels negen jaar lang. De laatste maanden toenemend doordat de heer Bosch via een nieuwe relatie weer regelmatig jonge kinderen in huis heeft. Deze door het huis rennende kinderen hebben gezorgd voor toename van de klachten bij de heer Pietersen. Buurtbemiddeling? Wel, niet, wel...? Toch maar doen en toch weer contact met de buurman? De gevolgen bij de heer Pietersen op basis van de overlast zijn inmiddels zo groot en het beïnvloedt hem zo, dat hij grote angst heeft de heer Bosch tegen te komen als hij eens buiten is.

'Zal buur 2 ook in gesprek willen?'

Eerlijk gezegd, verwachten wij door het gesprek met de heer Pietersen nogal wat hindernissen bij de heer



bemiddelingsgesprek leiden

Bosch. Zal het tot een gesprek komen met de heer Bosch? Het eerste contact met de heer Bosch, telefonisch, lijkt ons gevoel te bevestigen. Hij wil het even laten bezinken. Zoals afgesproken bellen wij na een paar dagen terug. Het telefonisch overleg over een gesprek bij de heer Bosch thuis valt toch positief uit, wel wil hij graag dat zijn vriendin bij dit gesprek aanwezig is. Dat is wat ons betreft akkoord.

Het gesprek met de heer Bosch bevestigt het verhaal van de heer Pietersen. Daarbij wordt wel wat genuanceerd en aangevuld met onder andere zijn conclusie dat de heer Pietersen wel eerlijk moet zijn over zijn eigen aandeel in het proces van de afgelopen jaren. Uiteindelijk stemt de heer Bosch in met een bemiddelingsgesprek met de heer Pietersen. Het mooie is dat de vriendin van de heer Bosch hier een positieve bijdrage in had en een zetje heeft gegeven het gesprek aan te gaan. Opvallend was dat de heer Bosch speciaal voor ons een lekkere cake had gebakken!

'Tirade van beide kanten'

Enkele weken later vindt het bemiddelingsgesprek op een neutrale plek plaats met de heer Pietersen en zijn vriend en de heer Bosch en zijn vriendin. Het gesprek ontardt enkele keren in een flinke tirade van beide kanten over de ergernissen, gebeurtenissen en verwijten over en weer. Op een gegeven moment, als de sfeer iets rustiger wordt, stellen wij de vraag: 'Wat kunnen jullie als burens ondernemen om toch verder te komen met elkaar en eventueel goede burens te kunnen worden?'

'Een schot in de roos, zo blijkt'

De burens bedenken samen een mooie actie, die zij samen gaan uitvoeren binnen een afgesproken tijd. Zelf vinden zij ook dat daarmee een mogelijk perspectief op een oplossing ontstaat en de stemming tijdens het eind van de bemiddeling wordt steeds positiever.

De burens maken nog een paar afspraken. Wij vatten die nog even samen, ronden daarmee het bemiddelingsgesprek af en nemen afscheid van elkaar. De burens verlaten gezamenlijk de ruimte, wij ronden als bemiddelaars nog even af. Daarna vertrekken ook wij en treffen bij de ingang de burens aan, gezellig pratend en lachend in overleg hoe zij het verder zullen aanpakken.

Wij vertrekken snel, stappen in de auto en besluiten dit gebeuren met de conclusie dat dit toch wel een mooi einde is van ons buurtbemiddelingstraject. Een mooi proces van eigenlijk niets meer van elkaar verwachten naar elkaar toch weer vinden!

'Beter een goede buur dan een verre vriend'

Trends en ontwikkelingen

in Nunspeet-Elburg-Oldebroek

In 2022 waren er 101 meldingen, 6 minder dan in 2021. De meldingen bleven dus nagenoeg gelijk.

Ook in onze regio zien we meer meldingen waarbij een ggz-problematiek speelt. Dezelfde trend is landelijk te zien en is zorgelijk te noemen. Ook problematiek rond culturele verschillen tussen burens komt geregeld voor. Het kan dan gaan om een communicatie- of taalprobleem, vooroordelen, angst voor of onbekendheid met een andere cultuur.

Buurtbemiddeling blijft bijdragen aan:

- dat burens elkaar echt leren kennen; veel burens-overlastsituaties ontstaan doordat burens elkaar niet kennen. Hierdoor ontstaan snel vooroordelen waardoor een goed gesprek met burens over overlast als lastig wordt ervaren en ruzies hierdoor snel en onnodig escaleren
- het vergroten van de zelfredzaamheid van burgers; door de gesprekken zijn burens in staat na de komst van buurtbemiddelaars bij nieuwe overlastsituaties zelf in gesprek te gaan met de burens
- het versterken van buurtverbondenheid
- het verbinden van generaties en culturen
- burgerparticipatie door de inzet van buurtbemiddelaars.

Buurtbemiddeling blijft een vraagbaak en doorverwijspartner.



Resultaten

Nunspeet-Elburg-Oldebroek in totaal 101 meldingen

Hiervan zijn 6 zaken begin 2023 nog in behandeling. 95 zaken konden worden afgesloten waarvan 71 positief. Onder positief wordt verstaan: informatie en advies (42), opgelost na intake coördinator (11), opgelost na intake door vrijwilligers (9), opgelost na buurtbemiddeling (9). Dit betekent dat buurtbemiddeling in 75% van de aangemelde zaken een positief effect heeft kunnen bewerkstelligen. In 25 zaken werd de bemiddeling gestopt door een van beide partijen, was het ongeschikt voor buurtbemiddeling 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.

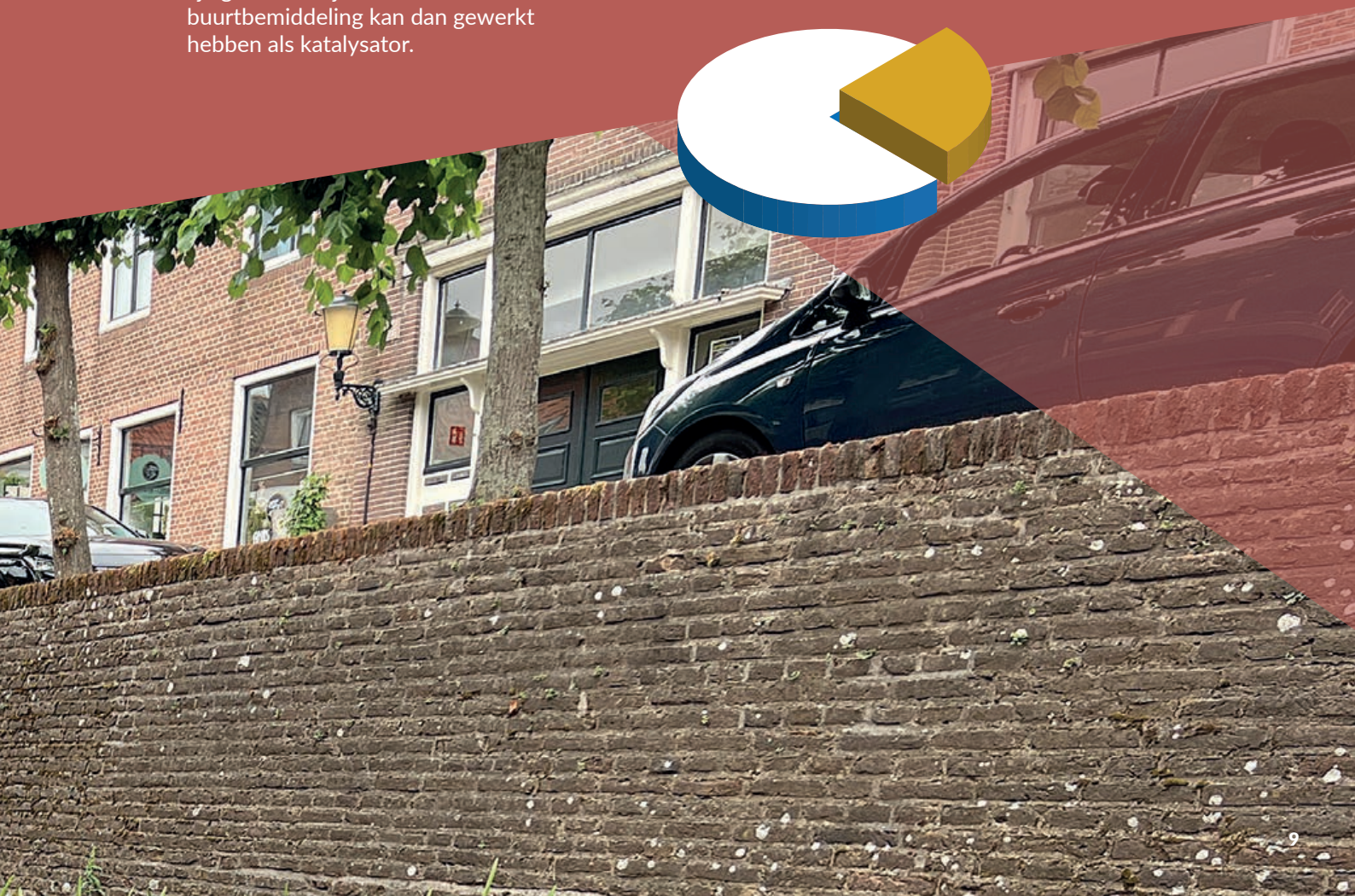
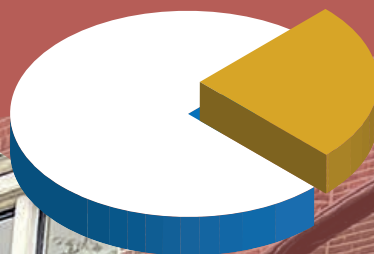
95 zaken
afgesloten
waarvan

71
positief

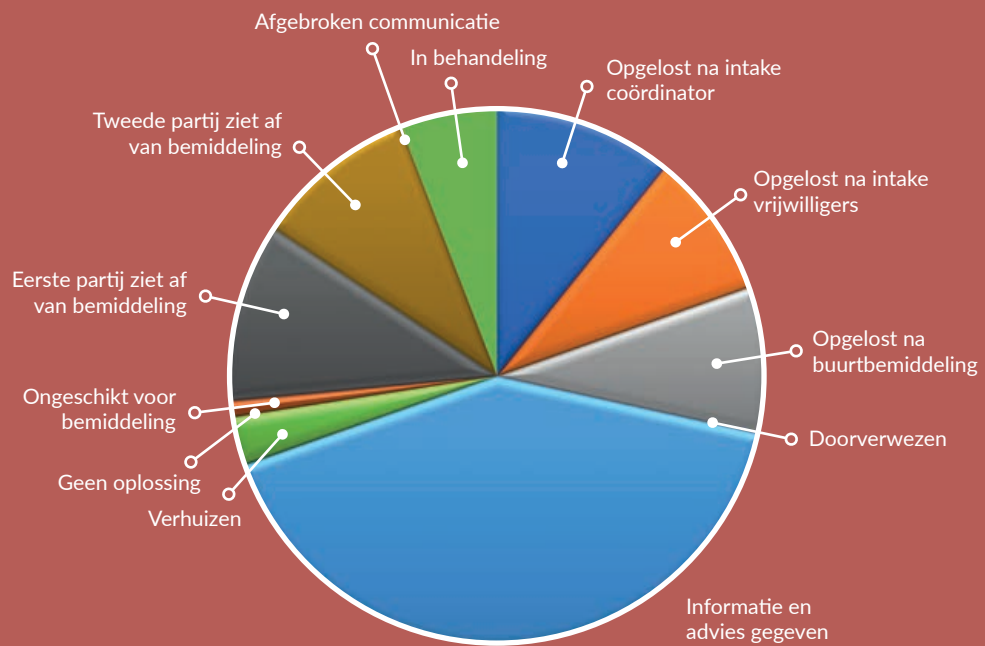
42 informatie en advies
11 opgelost na intake
coördinator
9 opgelost na intake
door vrijwilligers
9 opgelost na
buurtbemiddeling

75%
positief effect

25%
bemiddeling gestopt door
een van beide partijen

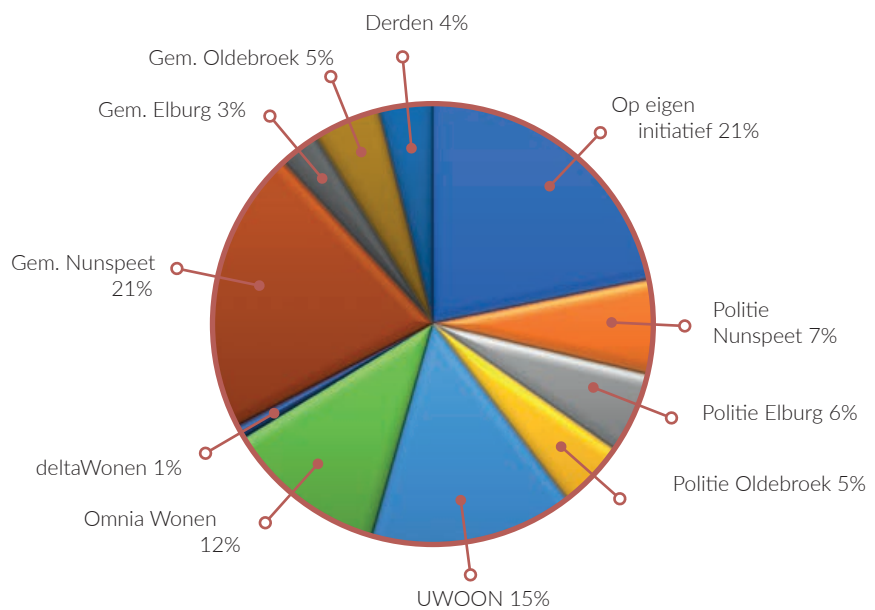


Voorfase en bemiddelingsproces



1. Aanmelding per verwijzer

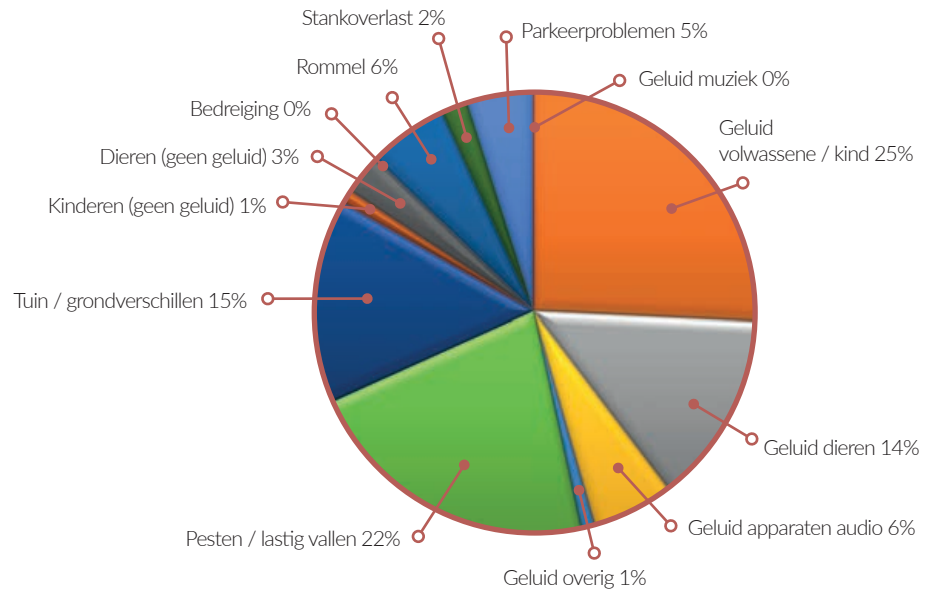
Verwijzer	2022	2021
Op eigen initiatief	22	36
Politie Nunspeet	7	6
Politie Elburg	6	5
Politie Oldebroek	5	1
UWOON	15	13
Omnia Wonen	12	23
deltaWonen	1	2
Gemeente Nunspeet	21	10
Gemeente Elburg	3	5
Gemeente Oldebroek	5	2
Derden	4	4
Totaal	101	107



Verwijzers en zelfmelders

Buurtbemiddeling neemt werk uit handen van professionals. De winst voor verwijzers is dat zij de 'lichte' burenc conflicten niet meer zelf hoeven afhandelen en dat betekent tijdswinst. Tijd die nodig is voor andere prioriteiten, of om ander werk beter te kunnen doen. Het percentage zelfmelders lag in 2022 (21%) lager dan in 2021 (34%), namelijk 13%.

2. Aard van de klacht



Aard van de klacht	Nunspeet		Elburg		Oldebroek		Totaal	
	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021
Geluid muziek	0	1	0	1	0	1	0	3
Geluid volwassene / kind	12	16	13	8	1	1	26	25
Geluid dieren	9	4	2	4	3	1	14	9
Geluid apparaten audio	2	2	1	4	3	4	6	10
Geluid overig	1	2	0	1	0	0	1	3
Pesten / lastig vallen	13	14	4	6	5	2	22	22
Tuin / grondverschillen	6	3	4	8	5	2	15	13
Kinderen (geen geluid)	1	0	0	0	0	0	1	0
Dieren (geen geluid)	1	4	2	2	0	0	3	6
Bedreiging	0	0	0	0	0	0	0	0
Rommel	2	0	3	2	1	0	6	2
Stankoverlast	1	1	1	2	0	0	2	3
Parkeerproblemen	3	1	1	1	1	1	5	3
Overig	0	5	0	1	0	2	0	8
Totaal	51	53	31	40	19	13	101	107

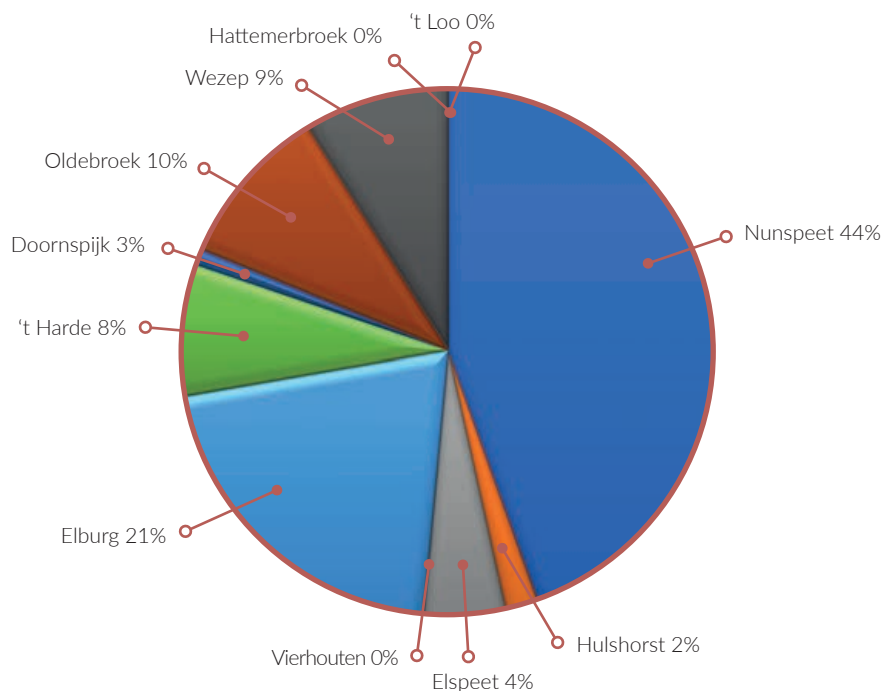
Top 3 van ervaren overlast

1 Geluidsoverlast is al jaren de meest voorkomende melding van overlast zowel landelijk als bij Buurtbemiddeling Nunspeet-Elburg-Oldebroek. In 2022 is deze overlast nagenoeg gelijk gebleven met 46%.

2 Pesten/lastig vallen staat op de tweede plaats. Bewoners hebben vaak het gevoel dat de ander hun expres pest en bewust geen rekening houdt met de burens. Deze overlast is in 2022 (22%) nagenoeg gelijk gebleven ten opzichte van 2021 (21%). Hiervan was vooral sprake in Nunspeet (13), daarnaast in Elburg (4) en Oldebroek (5).

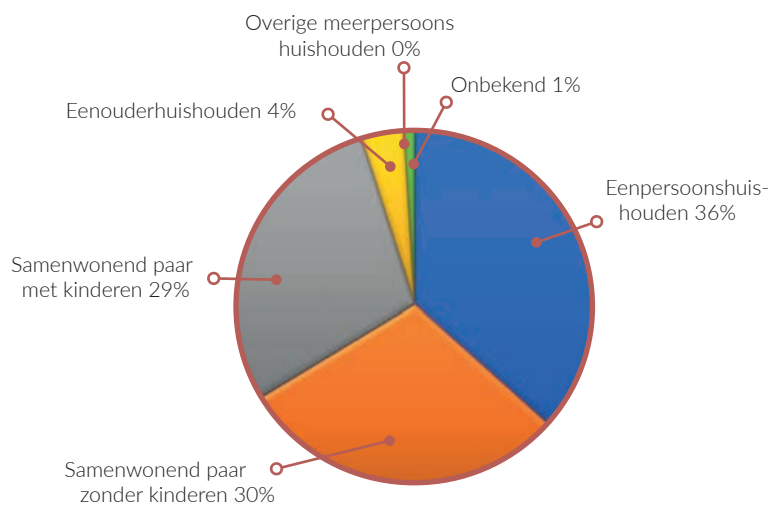
3 Tuin- en buitenproblemen staan op de derde plaats als het gaat om ervaren overlast. Dit gaat bijvoorbeeld over overhangende planten en bomen en discussies over erfafscheidingen.

3. Aanmeldingen per kern



Plaats	2022	2021
Nunspeet	45	46
Hulshorst	2	3
Elspeet	5	4
Vierhouten	0	0
Elburg	21	25
't Harde	8	12
Doornspijk	1	3
Oldebroek	10	7
Wezep	9	6
Hattermerbroek	0	1
't Loo	0	0
Totaal	101	107

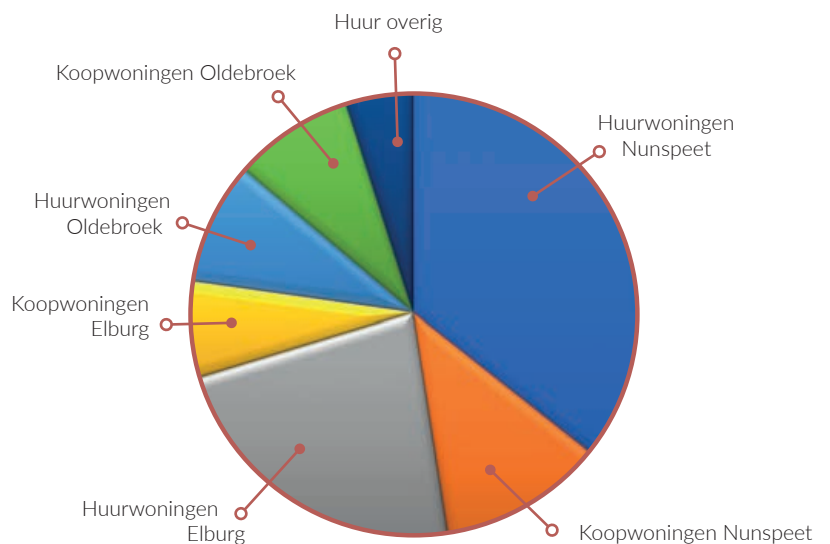
4. Samenstelling huishoudens aanmelders



Samenlevingsverband	Nunspeet		Elburg		Oldebroek		Totaal	
	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021
Eenpersoonshuishouden	19	20	10	20	8	6	37	46
Samenwonend paar zonder kinderen	14	11	11	6	5	4	30	21
Samenwonend paar met kinderen	15	16	9	10	5	4	29	30
Eenouderhuishouden	3	5	0	0	1	1	4	6
Overige meerpersoonshuishouden	0	1	0	3	0	0	0	4
Onbekend	0	0	1	0	0	0	1	0
Totaal aantal huishoudens	51	33	31	39	19	15	101	107

5. Verdeling in huur/koop

Verdeling in Huur/koop	2022	2021
Huurwoningen Nunspeet	36	33
Koopwoningen Nunspeet	12	17
Huurwoningen Elburg	23	28
Koopwoningen Elburg	7	11
Huurwoningen Oldebroek	9	9
Koopwoningen Oldebroek	9	6
Huur overig	5	3
Totaal	101	107

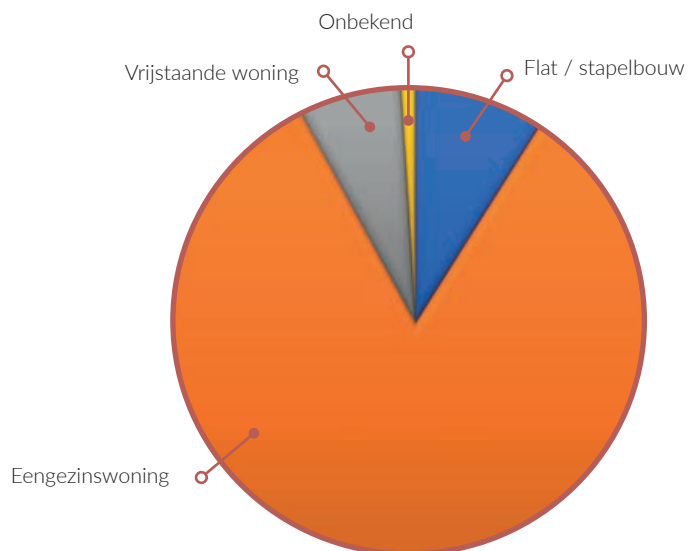


Woonkenmerk aanmelder, Buur 1

Melders die huurder zijn van een woningcorporatie blijven oververtegenwoordigd bij buurtbemiddeling. Corporaties informeren hun huurders goed over de mogelijkheid van inzet buurtbemiddeling. Voor de mensen die een koopwoning hebben of

huren via een particuliere verhuurder geldt dat zij niet beschikken over één platform dat hen informeert of die ze in de arm nemen. Mensen met een koopwoning worden veelal verwezen door de gemeente of zoeken zelf contact met Buurtbemiddeling.

6. Type woning



Type woning	Nunspeet		Elburg		Oldebroek		Totaal	
	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021
Flat/stapelbouw	4	9	5	5	0	3	9	17
Eensgezinswoning	43	37	24	30	17	11	84	78
Vrijstaande woning	4	7	1	4	2	1	7	12
Onbekend	0	0	1	0	0	0	1	0
Totaal	51	53	31	39	19	15	101	107

Kort samengevat betekent dit

- Het aantal zelfmelders is fors minder, van 36 in 2021 naar 22 in 2022.
- Het aantal meldingen vanuit de politie is gestegen van 12 in 2021 naar 18 in 2022.
- Er waren 10 meldingen minder vanuit de woningcorporaties; van 38 in 2021 naar 28 in 2022.
- Het aantal meldingen vanuit gemeenten is in 2022 fors gestegen van 17 in 2021 naar 29 in 2022.
- In 2022 was geluidsoverlast met in totaal 24 meldingen de meest genoemde klacht
- Uit het diagram en de casuïstiek werd helder dat het vooral ging om geluidsoverlast door personen (volwassenen/kinderen): leefgeluiden zoals de trap hard oplopen, deuren dichtgooien of hard praten in de tuin werden vaak genoemd. Geluidsoverlast door dieren: met name blaffen door honden werd hier aangegeven. En geluidsoverlast door apparaten/audio: met name audio apparatuur, ook in de tuin.
- Pesten/lastig vallen met 22 gemelde klachten en tuin/grondverschillen was met 15 gemelde klachten een goede tweede en derde in deze rij.
- Er waren in totaal 21 meldingen vanuit de gemeente Nunspeet (in 2021 waren dit 10 meldingen).
- Er waren in totaal 3 meldingen vanuit de gemeente Elburg (in 2021 waren dit 5 meldingen).
- Er waren in totaal 5 meldingen vanuit de gemeente Oldebroek (in 2021 waren dit 2 meldingen).
- Melders die huurder zijn van een woningcorporatie blijven oververtegenwoordigd bij buurtbemiddeling, in totaal waren er 28 meldingen; 15 meldingen vanuit UWOON, 12 meldingen vanuit Omnia Wonen en 1 melding vanuit deltaWonen (in 2021 waren dit in totaal 38 meldingen). En huur overig: 4 meldingen.
- Vanuit de samenstelling huishoudens zijn de meldingen nagenoeg gelijk gebleven. Eenpersoonhuishoudens: 19 meldingen in 2022, 20 meldingen in 2021. Samenwonende paren zonder kinderen: 14 meldingen in 2022 en 14 meldingen in 2021. Samenwonende paren met kinderen: 15 meldingen in 2022 en 16 meldingen in 2021.
- Er waren 28 meldingen van mensen met een koopwoning (in 2021 waren er 34 meldingen).

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 woon-geot en daardoor op de woon-omgeving
- 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

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

Het CCV is een onafhankelijke stichting die helpt veiligheidsproblemen in kaart te brengen en op te lossen. Zij bieden kennis, instrumenten, keurmerken, voorlichtingsmateriaal en advies op maat gericht op veilig wonen, veilig ondernemen en veilig leven.

Voor buurtbemiddeling verzorgen zij onder andere:

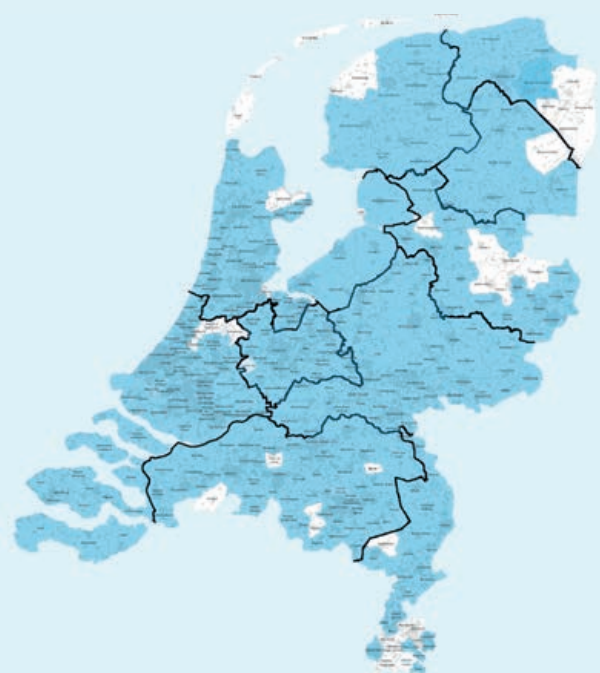
- landelijke bijeenkomsten
- een jaarlijkse benchmark
- landelijke bekendheid en voeren gesprekken met het ministerie, Aedes, Justitie & Veiligheid en andere belangrijke contacten.

Het unieke van buurtbemiddeling is dat landelijk overal nagenoeg op dezelfde manier wordt gewerkt en dat coördinatoren uit het hele land gezamenlijk zaken oppakken die van belang zijn voor heel Nederland. Zo heeft een landelijke werkgroep van coördinatoren een 'Handreiking Complexe Casus Buurtbemiddeling' ontwikkeld.

Deze vorm van herstelbemiddeling krijgt ook meer aandacht in de keten van herstelrechtvoorzieningen in Nederland en aandacht vanuit de Rijksoverheid. Steeds meer raken beleidsmakers doordrongen van het nut van herstelrecht zoals minder kans op recidive, vermindering druk op het juridisch kader omdat conflicten tijdig worden opgepakt en escalatie kan worden voorkomen.

Groei Buurtbemiddeling

88% van de Nederlandse gemeenten biedt buurtbemiddeling conform de landelijk vastgestelde richtlijnen. Dit aantal groeit jaarlijks. Slechts een aantal gemeenten werkt niet conform de landelijke richtlijnen en kiest voor een eigen werkwijze.



CCV centrum voor
criminaliteitspreventie en
veiligheid

Het project Buurtbemiddeling Nunspeet-Elburg-Oldebroek wordt uitgevoerd volgens de methode van het landelijk project Buurtbemiddeling van het CCV (Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid).



Ambassadeurs

In 2022 is afscheid genomen van Hester van Buren, (voormalig bestuurder Rochdale) die door haar aanstelling als wethouder deze positie niet langer kon bekleden. Ook is afscheid genomen van ambassadeur Franc Weerwind (voormalig burgemeester van Almere) in verband met zijn aanstelling als minister. Inmiddels zijn Ton Heerts, burgemeester van Apeldoorn en Gert Veurink, hoofd operatiën en lid van de eenheidsleiding politie Oost-Nederland bereid gevonden om ambassadeur te zijn. Daarnaast wordt nog gezocht naar een ambassadeur vanuit de woningcorporaties/ Aedes zodat alle voor buurtbemiddeling belangrijke partners vertegenwoordigd zijn.

Samen optrekken loont

Naast de eigen website www.problemenmetjeburen.nl kunnen bewoners ook via www.problemenmetjeburen.nl hulp vinden. Hier staan veel tips en kunnen bewoners middels het invullen van de postcode direct in contact komen met het buurtbemiddelingsproject in de eigen gemeente. Door deze samenwerking is iedereen goed vindbaar en hoeven landelijk werkende organisaties, zoals bijvoorbeeld de politie maar naar 1 link te verwijzen. Het aantal unieke bezoekers van deze website groeit ieder jaar en is in 2022 maar liefst 68.000 keer bezocht. Dat is een groei van 27% ten opzichte van 2021. Wel is het aantal opgevraagde postcodes waarmee bewoners een aanvraag

kunnen doen bij het project in hun woonplaats gedaald met 9,1%. De afname van het aantal opgevraagde postcode's en hulpverzoeken heeft mogelijk te maken met het einde van de corona. Immers, op het moment dat corona haar intrede deed stegen de cijfers enorm, door de vele mensen die thuis zaten.

www.problemenmetjeburen.nl

	2019	2020	2021	2022
unieke gebruikers	39.817	50.407	53.885	68.322
pagina's bezocht	104.301	153.963	181.676	192.132
postcodes opgevraagd	13.942	19.119	20.266	19.897
hulpverzoeken via formulier	846	1.142	1.353	1.089



problemenmetjeburen.nl

dat is makkelijk praten

1 op de 4 Nederlanders ergert zich wel eens aan zijn buren. Volg de 5 tips. Ga het gesprek aan en kom samen tot een oplossing.

Kijk voor meer informatie op datismakkelijkpraten.nl

2022

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 (online) overleggen.
- 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 vloeide 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 is hier een stap in het proces.
- Buurtbemiddeling is samen met gemeente Nunspeet, boa's, politie, WOC en Omnia Wonen met burens en ondernemers in gesprek geweest. Doel was inventariseren wat er speelde en samen oplossingen zoeken. Er zijn een aantal acties in gang gezet.
- Buurtbemiddeling bemerkte dat de casuïstiek, net als in de andere werkvelden, steeds complexer werd. Ook landelijk gezien is de casuïstiek complexer.

► Buurtbemiddeling heeft in een aantal casussen gebruik gemaakt van vrijwillige tolken.

- Buurtbemiddeling bemerkte dat burens veel overlast ervaren van langdurig overlast veroorzakende 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.



Buurtbemiddeling in beeld

In 2022 was buurtbemiddeling in diverse media onderwerp van gesprek:

- Televisie: RTV Oost
- Radio: NPO radio 5, RTL nieuws
- Dagbladen, ook online: Financieel Dagblad, Telegraaf, Algemeen Dagblad, Reformatorisch Dagblad, Nederlands Dagblad, Brabants Dagblad, Dagblad van het Noorden, Eindhovens Dagblad, Stentor, BN de Stem, Tubantia, Friesch Dagblad, De Gelderlander, Noordhollands Dagblad, Provinciale Zeeuwse Courant, en lokale kranten
- Online: NU.nl, EenVandaag (Avro/Tros), Vorsten, EO Blauw Bloed
- Websites van gemeenten en diverse huis-aan-huis bladen
- Bladen: Consumentenbond

► In gesprek gaan met elkaar gaf in heel veel gevallen verheldering en begrip.

- Buurtbemiddeling heeft in een aantal casussen gebruik gemaakt van vrijwillige 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 mensen 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.
- Het vroeg van Buurtbemiddeling regelmatig een creatieve aanpak om de communicatiekanalen open te houden.

‘Waar een oordeel begint, eindigt de waarneming’

Uit: boek Huh?! Omdenken

Contact

0341 – 259433
buurtbemiddeling@nunspeet.nl
buurtbemiddelingnunspeetelburg.nl

Colofon

Uitgave van Buurtbemiddeling
Nunspeet-Elburg-Oldebroek

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

©2023 Buurtbemiddeling
Nunspeet-Elburg-Oldebroek
Gebruik van onderdelen van deze uitgave is toegestaan door middel van digitale media, druk, fotografie, geautomatiseerde gegevensbestanden of op welke andere wijze ook, mits met bronvermelding en verwijzing naar Buurtbemiddeling Nunspeet-Elburg-Oldebroek.

Jan van Vuurenstraat 13
8072 ZJ Nunspeet
0341 - 259 433
06 - 517 61 336
buurtbemiddeling@nunspeet.nl
buurtbemiddelingnunspeetelburg.nl



BUURTBEMIDDELING

