



JAARVERSLAG

2008

Inhoudsopgave

1. Inleiding
 - 1.1 Doel van Buurtbemiddeling
 - 1.2 Werkwijze
 - 1.3 Over dit jaarverslag

2. Resultaten Buurtbemiddeling in cijfers
 - 2.1 Aantal meldingen
 - 2.2 Aard van het conflict
 - 2.3 Wijken
 - 2.4 Aantal geslaagde bemiddelingen
 - 2.5 Tevredenheid bij bewoners

3. De vrijwilligers

4. Public Relations

5. Extra activiteit

6. Ontwikkelingen op landelijk niveau

7. Aanbevelingen voor 2009

1. Inleiding

Het project Buurtbemiddeling is vanaf februari 2006 van start gegaan in Harderwijk en Hierden. De looptijd van het project is financieel gewaarborgd tot juli 2009. Vanwege het succes is inmiddels besloten het project structureel voort te zetten. Het project is een samenwerkingsverband van de gemeente Harderwijk, politie, de woningcorporaties Uwoon en Omnia Wonen en de Algemene Hulpdienst.

Wij doen in deze notitie verslag over het jaar 2008 en blikken vooruit.

1.1 Doel

Het doel van buurtbemiddeling is conflicten tussen burens of buurtbewoners in een zo vroeg mogelijk stadium aan te pakken en het contact tussen partijen te herstellen. Op deze manier wordt woonoverlast en escalatie in de buurt voorkomen, de leefbaarheid van de buurt vergroot, de gemeenschapszin versterkt en de zelfredzaamheid van burgers bevorderd. Beoogd resultaat: er wordt minimaal 50 keer per jaar een beroep gedaan op Buurtbemiddeling. Corporaties en politie verwijzen conflicten door maar mensen kunnen ook zelf een beroep doen op buurtbemiddeling.

1.2 Werkwijze Buurtbemiddeling

Hoewel burens die een conflict hebben meestal na verwijzing bij Buurtbemiddeling terecht komen, vindt bemiddeling altijd op vrijwillige basis plaats, bewoners moeten het zelf willen. Alleen dan zijn zij in staat zelf tot een oplossing te komen. Bemiddeling wordt niet ingezet als er sprake is van criminaliteit, verslaving, familieproblemen en bij ernstige psychiatrische problematiek. De coördinator van Buurtbemiddeling heeft regelmatig contact met de verwijzers, zij werft en begeleidt de vrijwilligers en zij doet de intakes met bewoners. Het eigenlijke bemiddelingswerk wordt gedaan door de vrijwilligers. Zij luisteren eerst naar beide partijen afzonderlijk en begeleiden daarna –als beide partijen dat willen - een gezamenlijk bemiddelingsgesprek. De succesformule van buurtbemiddeling is dat de vrijwilligers geen oordeel hebben, geen oplossingen aandragen maar de achterliggende emoties van partijen op tafel proberen te krijgen. Zij helpen partijen om zelf een oplossing te vinden en de communicatie tussen hen te herstellen. Het hele traject is veelal in twee weken afgerond.

1.3 Over dit jaarverslag

In dit jaarverslag wordt verslag gedaan over hoe het project het afgelopen jaar is gelopen. Verder bevat dit jaarverslag een overzicht van de resultaten van Buurtbemiddeling in relatie tot voorgaande jaren. Vervolgens informeren wij u over de vrijwilligers, de public relations, ontwikkelingen op landelijk en regionaal niveau en aanbevelingen voor komend jaar.

2.Resultaten Buurtbemiddeling

2.1 Aantal aanmeldingen

	1 febr.2006– 1 jan. 2007	2007	2008
Zelfmelders	9	12	10
Uwoon	30	23	23
Omnia Wonen	2	3	3
Politie	5	13	21
Anderen	2	1	10
Totaal	48	52	67

(hierbij moet vermeld worden dat Uwoon in Harderwijk vier keer zoveel woningen in zijn beheer heeft dan Omnia)

In het jaar 2008 zijn er 67 meldingen binnengekomen. Dat is beduidend meer dan voorgaande jaren. Hieruit kan geconcludeerd worden dat Buurtbemiddeling in een behoefte voorziet. De meeste aanmeldingen komen binnen via de verwijzers. Dit geeft aan dat er goed wordt samengewerkt en er wederzijds vertrouwen is. Uit bovenstaande blijkt dat nog steeds de meeste verwijzingen van Uwoon komen.

Opvallend is dat de verwijzingen van de politie in vergelijking met voorgaande jaren sterk is toegenomen.

Het aantal zelfmeldingen is stabiel gebleven.

2.2 Aard van het conflict

	1 febr.2006 – 1 jan. 2007	2007	2008
Geluidsoverlast	29	33	34
Pesten/lastig vallen	4	8	19
Tuin/grondgeschil	6	3	7
Overlast kinderen	2	3	1
Overlast dieren	3		4
Rommel	2		
Stankoverlast	1		2
Overig	1	1	2
Parkeerproblemen		3	4
Totaal	48	62	73

Uit dit overzicht blijkt dat er vaak meerdere klachten zijn die aanleiding kunnen geven tot een conflict.

Geluid geeft nog steeds de meeste aanleiding tot een conflict. Geluidsoverlast kan o.a. veroorzaakt worden door muziek, dieren, volwassenen en kinderen.

Vervolgens staat met 19 meldingen pesten en lastig vallen op de tweede plaats.

2.3. Wijken

Onderstaande tabel laat zien uit welke wijken de aanmeldingen afkomstig zijn, afgezet tegen het inwonersaantal van bestaande wijken. De wijkindeling is overgenomen uit de Monitor leefbaarheid en veiligheid, participatie en sport per 1-1- 2007.

	1 febr.2006 – 1jan. 2007	2007	2008	Inwonersaantal
Binnenstad, Zeebuurt, Friesegracht	11	16	17	7.861
Stadsdennen	5	4	7	5.221
Stadsweiden	10	12	18	7.153
Tinnegieter, Wittenhagen	17	13	14	4.759
Frankrijk	2	2	1	3.754
Drielanden	2	2	7	6.558
Slingerbos, Veldkamp	0	1	1	3.277
Hierden Dorp en buitengebied	1	2	2	3.492
Totaal	48	52	67	42.075

De meeste aanmeldingen kwamen dit jaar vanuit Stadsweiden, een verschil met het jaar ervoor.

Op de tweede plaats staat de Binnenstad met 17 aanmeldingen.

Hierbij kan als kanttekening geplaatst worden dat deze twee wijken het grootst aantal inwoners heeft dus daarom is het ook niet opmerkelijk dat uit deze wijken meer aanmeldingen komen.

Dit jaar valt op dat er relatief meer aanmeldingen zijn gekomen uit Drielanden. Hieruit kan geconcludeerd worden dat Buurtbemiddeling hier nu meer bekendheid geniet.

Het is opvallend dat uit de wijken Tinnegieter en Wittenhagen met betrekkelijk weinig inwoners relatief veel aanmeldingen komen.

Van deze aanmeldingen kwamen 11 van autochtone bewoners, de overige van allochtone bewoners.

Van de 14 aanmeldingen waren er 7 afkomstig van mensen die in een flat of stapelwoning wonen.

De andere 7 aanmeldingen kwamen van mensen die in een eengezinswoning wonen.

2.4 Aantal geslaagde bemiddelingen

	1 febr. 2006-1 jan. 2007	2007	2008
Geslaagd	36	36	43
Niet geslaagd	10	10	17
Overig	2	6	7
Totaal	48	52	67

Toelichting op de cijfers

Een zaak kan zijn opgelost na:

- het geven van informatie
- verwijzing naar een andere instantie
- intake door de coördinator
- een gesprek met de eerste partij
- een gesprek met de tweede partij
- een bemiddelingsgesprek
(of een combinatie hiervan)

Een zaak is niet geslaagd:

- wanneer een zaak niet geschikt is voor bemiddeling
- partijen willen niet met elkaar communiceren
- een van de partijen zien af van bemiddeling

“Overig” betekent bijvoorbeeld dat bewoners nog niet toe zijn aan bemiddeling.

Bij een geslaagde bemiddeling is niet altijd het hele proces doorlopen. Soms is het probleem opgelost na de intake, na een gesprek met de eerste partij of na een gesprek met beide partijen afzonderlijk. Een positief effect kan dus ook op een andere manier verkregen worden dan door een bemiddelingsgesprek.

In 2008 zijn van de 67 aangemelde zaken 43 geslaagd.

Dat sluit aan bij het landelijk gemiddelde, nl. dat 2/3 van de aangemelde zaken worden opgelost.

2.5 Tevredenheid bij bewoners

	1 febr.2006– 1 jan . 2007	2007	2008
Tevreden	37	35	37
Niet tevreden	11	17	30
Onbekend		2	0
Totaal	48	52	67

Na ongeveer 4 weken wordt telefonisch contact opgenomen met de bewoners om te evalueren. Bewoners geven aan in hoeverre zij tevreden zijn over het resultaat.

Met alle bewoners wordt contact opgenomen, ongeacht of er een bemiddelingsgesprek heeft plaats gevonden of niet .

In de praktijk blijkt dat niet alle geslaagde bemiddelingen op lange termijn een positief effect hebben. Een reden hiervan kan zijn dat afspraken niet worden nagekomen.

Echter, niet geslaagde bemiddelingen of zaken waar geen gesprekken hebben plaats gevonden kunnen op lange termijn wel positief effect hebben.

Bewoners hebben dan zelf vaak actie ondernomen om het conflict op te lossen.

Meer dan de helft van de bewoners van de aangemelde zaken zijn op langere termijn tevreden. Er is dus op langere termijn een positief effect bereikt.

Niet positief waren 30 bewoners.

Meestal betrof het meldingen waarbij de partijen niet met elkaar in gesprek wilden. Deze zaken werden indien mogelijk weer terugverwezen naar de verwijzer, zoals politie of woningcorporatie.

3. De vrijwilligers

De vrijwilligers zijn inmiddels een hechte groep geworden.

Zonder een goed functionerend team van vrijwilligers zou Buurtbemiddeling niet kunnen draaien. Het enthousiasme van de teamleden, de inzet om verder te leren middels vervolgt trainingen en intervisie en de goede samenwerking met elkaar maakt dat Buurtbemiddeling uitstekend verloopt. Er bestaat een grote variatie in de soort vrijwilligers : afkomst, eigenschappen, geslacht, leeftijd. Dit heeft een positief effect op de bemiddelingen, bemiddelaars vullen elkaar in een gesprek met bewoners aan.

De coördinator bekijkt welke vrijwilligers geschikt zijn voor een bepaalde zaak.

Elke twee maanden wordt er een vergadering belegd waarin casuïstiek een belangrijk onderdeel is. In het voorjaar heeft er een training plaats gevonden met als thema “Non-verbale communicatie”. Afgelopen jaar zijn er twee vrijwilligers vertrokken.

De groep bestaat nu uit negen vrijwilligers. Er zijn geen nieuwe vrijwilligers aangetrokken omdat de werkzaamheden nog goed verdeeld kunnen worden.

De vrijwilligers hebben per jaar 7 tot 10 bemiddelingen.

4. Public Relations

Buurtbemiddeling heeft veel positieve aandacht gekregen o.a. middels krantenartikelen en de lokale radio omroep.

Dit is van belang om het draagvlak voor Buurtbemiddeling te behouden en te vergroten. .

De website van Buurtbemiddeling is aangepast en is wat eigentijdser geworden.

De mogelijkheden van de website zijn vergroot. Het maken van contact is eenvoudiger geworden en de informatie is overzichtelijk.

Buurtbemiddeling kon in 2008 gebruik maken van extra subsidiegelden.

Door deze extra subsidie kon Buurtbemiddeling aan een doelstelling voldoen nl. bekendheid geven aan Buurtbemiddeling.

Er is huis aan huis geflyerd en de cursus “Leren omgaan met conflicten” is aangeboden.

In de flyer werd naast publiciteit voor Buurtbemiddeling ook de cursus aangeboden.

5. Extra activiteit

Via een extern bureau is de cursus “Leren omgaan met conflicten” aangeboden.

Deze cursus was bedoeld voor inwoners van Harderwijk en Hierden die op een andere wijze willen leren omgaan met een conflict.

Buurtbemiddeling komt regelmatig in contact met mensen die het moeilijk vinden om met een conflict om te gaan.

De cursus bestond uit twee avonden. Er waren 13 deelnemers.

De deelnemers hebben geleerd wat een conflict bij hen oproept en hoe men hier doorgaans op reageert en vervolgens hebben ze geleerd wat er gebeurt als er op een andere manier wordt gereageerd.

Een belangrijk speerpunt in de cursus was dat de omgeving niet veranderd kan worden maar wel de reactie op de omgeving.

De resultaten waren positief omdat de deelnemers voldoende handvatten kregen om het geleerde in de praktijk te brengen.

Omdat de training zo positief ontvangen is, is het plan ontstaan om met eigen middelen deze cursus in 2009 opnieuw aan te bieden.

Samen met een aantal vrijwilligers, die inmiddels voldoende kennis hebben opgedaan, en de coördinator wordt deze ontwikkeld.

6. Ontwikkelingen op landelijk en regionaal niveau

Afgelopen jaar is er op de landelijke vergadering van de stichting Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid (het CCV) besloten dat er voor een nieuwe vergadervorm wordt gekozen. Het CCV is de landelijke koepel organisatie voor Buurtbemiddeling.

Door toename van het aantal projecten nam ook het aantal deelnemers toe waardoor de vergaderingen minder effectief werden.

Daarom zijn er regio's gevormd die elk een eigen overleg hebben. Elke regio draagt zorg voor een vertegenwoordiger voor het landelijk overleg.

Harderwijk vormt samen met Ermelo, Lelystad, Dronten, Almere en Zeewolde een regio.

Op het drie maandelijks regionaal overleg is er meer ruimte voor intervisie.

Deze vergadervorm wordt als positief ervaren en geeft meer mogelijkheden om samen te werken.

Voor het komende jaar is er een vrijwilligersdag gepland op regionaal niveau.

Het voordeel hiervan is dat het de reistijd van de vrijwilligers verkort en de vrijwilligersdag een meer besloten karakter heeft. De landelijke vrijwilligersdag werd over het algemeen massaal ervaren.

7. Aanbevelingen voor 2009

Buurtbemiddeling is een succesvol project in Harderwijk.

Steeds meer wordt er een beroep gedaan op Buurtbemiddeling.

Een punt van aandacht is het aantal zelfmelders. De meeste meldingen komen binnen via politie en woningcorporaties. Het aantal zelfmelders is stabiel gebleven.

Wanneer het aantal zelfmelders verhoogd wordt zal ook de zelfredzaamheid worden vergroot.

Door Buurtbemiddeling nog meer aandacht te geven o.a. middels de regionale pers zal de bekendheid van Buurtbemiddeling toenemen bij de plaatselijke bevolking.