



JAARVERSLAG

2009

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 en regionaal niveau

7. Coachen als dienst van Buurtbemiddeling

1. Inleiding

Het project Buurtbemiddeling is vanaf februari 2006 van start gegaan in Harderwijk en Hierden. Vanwege het succes is besloten het project structureel voort te zetten. In juli 2009 werd er door de samenwerkende partijen een convenant ondertekend. 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 2009 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.

2.Resultaten Buurtbemiddeling

2.1 Aantal aanmeldingen

	1 febr.2006– 1 jan. 2007	2007	2008	2009
Zelfmelders	9	12	10	27
Uwoon	30	23	23	29
Omnia Wonen	2	3	3	1
Politie	5	13	21	15
Anderen	2	1	10	5
Totaal	48	52	67	77

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

In het jaar 2009 zijn er 77 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 het aantal zelfmeldingen in 2009 bijna is verdrievoudigd t.o.v. het vorige jaar. Dit geeft aan dat de bekendheid van Buurtbemiddeling is toegenomen en daardoor de zelfredzaamheid is vergroot.

De groei van het aantal zelfmelders was een speerpunt voor 2009.

2.2 Aard van het conflict

	1 febr.2006 – 1 jan. 2007	2007	2008	2009
Geluidsoverlast	29	33	34	28
Pesten/lastig vallen	4	8	19	14
Tuin/grondgeschil	6	3	7	15
Overlast kinderen	2	3	1	6
Overlast dieren	3		4	5
Rommel	2			4
Stankoverlast	1		2	5
Overig	1	1	2	9
Parkeerproblemen		3	4	5
Totaal	48	62	73	90

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 volgt tuin/grondverschil met 15 meldingen en pesten/ lastig vallen met 14 meldingen.

2.3. Wijken

Onderstaande tabel laat zien uit welke wijken de meldingen 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	2009	Inwoners aantal	percentage meldingen 2009
Binnenstad, Zeebuurt, Friesegracht	11	16	17	18	7.861	0,23%
Stadsdennen	5	4	7	12	5.221	0,23 %
Stadsweiden	10	12	18	17	7.153	0,24%
Tinnegieter, Wittenhagen	17	13	14	18	4.759	0,38%
Frankrijk	2	2	1	1	3.754	0,03%
Drielanden	2	2	7	9	6.558	0,14%
Slingerbos, Veldkamp	0	1	1	1	3.277	0,03%
Hierden Dorp en buitengebied	1	2	2	1	3.492	0,03%
Totaal	48	52	67	77	42.075	0,18%
Landelijk gemiddelde 2008			89		75. 000	0,12 %

Verreweg de meeste meldingen kwamen dit jaar vanuit de Tinnegieter en Wittenhagen. Het blijft opvallend dat net als afgelopen jaar uit deze wijken relatief veel meldingen komen. Daarbij kan vermeld worden dat in deze wijken de mensen dicht op elkaar wonen. Uit de Binnenstad kwamen eveneens 18 meldingen, echter heeft deze wijk meer inwoners. Een vergelijkbare hoeveelheid meldingen kwamen vanuit Stadweiden. Zoals in de tabel is te zien is het aantal meldingen hoger dan het landelijke gemiddelde.

2.4 Aantal geslaagde bemiddelingen

	1 febr. 2006-1 jan. 2007	2007	2008	2009
Geslaagd	36	36	43	64
Niet geslaagd	10	10	17	9
Overig	2	6	7	4
Totaal	48	52	67	77

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 2009 zijn van de 77 aangemelde zaken 64 geslaagd.

Volgens het landelijke gemiddelde worden 2/3 van de aangemelde zaken opgelost.

Het slagingspercentage van Buurtbemiddeling Harderwijk ligt ruim boven het landelijke gemiddelde.

Mogelijk kan er een verband gelegd worden met de groei van het aantal zelfmelders.

Het kan zijn dat zelfmelders in een eerder stadium Buurtbemiddeling inschakelen en meer gemotiveerd zijn om het conflict op te lossen.

2.5 Tevredenheid bij bewoners

	1 febr.2006– 1 jan . 2007	2007	2008	2009
Tevreden	37	35	37	52
Niet tevreden	11	17	30	22
Onbekend		2	0	3
Totaal	48	52	67	77

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 22 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

Afgelopen jaar zijn er twee vrijwilligers vertrokken en zijn er twee nieuwe vrijwilligers aangetrokken.

De groep bestaat nu uit negen vrijwilligers.

De vrijwilligers hebben per jaar 7 tot 10 bemiddelingen.

Zonder een hecht en goed op elkaar ingespeeld team vrijwilligers zou Buurtbemiddeling niet kunnen draaien. Het enthousiasme van de teamleden, de inzet om verder te leren middels de vervolgtraining en de bijzondere samenwerking met elkaar maken 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.

Afgelopen jaar werden voor een vergadering met de vrijwilligers de verwijzers van Uwoon, Omnia en politie uitgenodigd.

Deze vergadering was bedoeld om met elkaar kennis te maken en ieders werkwijze toe te lichten.

Deze avond werd door beide partijen goed ontvangen.

Het plan is dit jaarlijks te herhalen.

In het voorjaar heeft er een vrijwilligersdag plaats gevonden met als thema " Intercultureel bemiddelen". Hoe zijn we in de praktijk gewend om met elkaar om te gaan en hoe spreken we elkaar aan. Ook dat is cultuur gebonden. Gewoontes van een andere cultuur kunnen gemakkelijk verkeerd worden uitgelegd. De dag werd geleid door Hans Kaldenbach en was bedoeld voor de vrijwilligers uit de regio. Deze training werd door de aanwezigen als zeer zinvol en plezierig ervaren.

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.

Op 26 september was het de Landelijke Burendag. Buurtbemiddeling heeft van deze gelegenheid gebruik gemaakt om Buurtbemiddeling onder de aandacht te brengen.

In de stad zijn door enkele vrijwilligers en de coördinator bloemen en flyers uitgedeeld.

Naar aanleiding hiervan hebben er verschillende gesprekken met de inwoners van Harderwijk plaats gevonden.

Deze actie werd gesponsord door het Oranjefonds en Douwe Egberts.

Uiteraard heeft de pers hiervan verslag gedaan.

5. Extra activiteit

Afgelopen jaar is er door de coördinator en een aantal vrijwilligers van Buurtbemiddeling een training ontwikkeld "Leren omgaan met conflicten".

Deze training is bedoeld voor mensen die op een andere manier willen leren omgaan met een conflict. Buurtbemiddeling komt regelmatig in contact met mensen die het moeilijk vinden om met een conflict om te gaan.

Een belangrijk speerpunt is dat de omgeving niet veranderd kan worden maar wel enige reactie op de omgeving. De training bestaat uit twee avonden.

Het plan is dat in het voorjaar van 2010 een pilot wordt gedaan met de vrijwilligers van de Algemene Hulpdienst en de toezichthouders van Uwoon.

Later in het jaar zal deze training dan kosteloos worden aangeboden aan de inwoners van Harderwijk en Hierden.

6. Ontwikkelingen op landelijk en regionaal niveau

Harderwijk vormt samen met Ermelo, Dronten, Lelystad, Almere en Emmeloord een regio. Eén keer per twee maanden is er een overleg.

Deze vergadervorm wordt als positief ervaren. Op verschillende manieren hebben de regio's afgelopen jaar kunnen samenwerken.

Zo is er gezamenlijk een vrijwilligersdag geweest, er is samenwerking geweest in het organiseren van de Landelijke Burendag. Daarnaast is er ook ruimte voor intervisie.

Een afvaardiging van het regionale overleg bezoekt de landelijke vergadering van het Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid (het CCV). Het CCV is de landelijke koepel organisatie voor Buurtbemiddeling. Vier keer per jaar is er een landelijk overleg. Zaken zoals kwaliteitsbewaking, beleidszaken en landelijke publiciteit krijgen hier de aandacht.

Het komende jaar gaat het CCV het project Buurtbemiddeling evalueren.

Hiervoor zijn 12 gemeentes uitgekozen, waaronder Harderwijk.

Verwijzers van Omnia, Uwoon en de politie Harderwijk en enkele vrijwilligers van Buurtbemiddeling zullen hieraan meewerken.

Daarnaast worden er ook verschillende inwoners uit Harderwijk die gebruik hebben gemaakt van Buurtbemiddeling telefonisch benaderd.

In 2011 bestaat Buurtbemiddeling 15 jaar.

Op een landelijke vrijwilligersdag zal hier aandacht aan besteed worden.

Buurtbemiddeling Harderwijk zal deelnemen aan het organiseren hiervan.

Momenteel zijn er 137 projecten in 147 gemeenten. Acht projecten staan in de startblokken en gaan naar verwachting in januari 2010 van start. Verwacht wordt dat er in 2010 150 projecten zullen zijn.

7.Coachen als dienst van Buurtbemiddeling

Buurtbemiddeling leidt in veel gevallen tot een verbetering in de leefsituatie van bewoners.

Buurtbemiddeling kan niet altijd worden ingezet of tot een positieve afsluiting komen.

Het kan voorkomen dat één van beide partijen niet in gesprek wil, of dat de burenen na een bemiddeling in een vervelende situatie blijven zitten.

Als de vraag wordt gesteld “Wat zou je nou extra kunnen doen om de situatie te verbeteren?”,

Dan kan coaching een oplossing bieden. Coaching bij een burenruzie is een doelgerichte, procesmatige ondersteuning van een bewoner die een (dreigend) conflict heeft met de burenen.

Buurtbemiddeling kan coaching aanbieden. Het is een verdieping in de werkwijze van de bemiddelaars.

Echter het coachen vereist specifieke kennis. Alleen bemiddelaars die willen en bepaalde vaardigheden hebben, kunnen coaching uitvoeren.

Alle bemiddelaars gaan het komende jaar de training coaching volgen.

De training bestaat uit drie dagdelen. De training biedt via theorie en oefeningen vaardigheden om als buurtbemiddelaar te kunnen coachen.

De training wordt gezamenlijk aangeboden aan de vrijwilligers van Ermelo en Harderwijk.

Hierdoor kunnen kosten worden bespaard.