



# JAARVERSLAG

2010

# 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 Oorsprong van de meldingen
  - 2.3 Aard van het conflict
  - 2.4 Wijken
  - 2.5 Aantal geslaagde bemiddelingen
  - 2.6 Tevredenheid bij bewoners
  
3. Training “Leren omgaan met conflicten”
  
4. De vrijwilligers
  
5. Public Relations
  
6. Ontwikkelingen op landelijk en regionaal niveau
  
7. Aanbeveling 2011

# 1. Inleiding

Het project buurtbemiddeling is in nauwe samenwerking tussen gemeente Harderwijk, Politie Harderwijk, Uwoon, Omnia Wonen en Algemene Hulpdienst tot stand gekomen, en wordt door de partijen gezamenlijk uitgevoerd.

Het project is in februari 2006 van start gegaan in Harderwijk en Hierden.

Vanwege het succes is in 2009 besloten het project voort te zetten.

In juli 2009 werd er door de samenwerkende partijen een convenant ondertekend.

De evaluevaluatie vind plaats halverwege 2013.

Wij doen in deze notitie verslag over het jaar 2010 en blikken vooruit.

## 1.1 Doel

Het doel van het project 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 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	2010
Zelfmelders	9	12	10	27	27
Uwoon	30	23	23	29	14
Omnia Wonen	2	3	3	1	4
Politie	5	13	21	15	28
Anderen	2	1	10	5	2
<b>Totaal</b>	<b>48</b>	<b>52</b>	<b>67</b>	<b>77</b>	<b>75</b>

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

In het jaar 2010 zijn er 75 meldingen binnengekomen. Het resultaat is vrijwel gelijk aan vorig jaar. Buurtbemiddeling voorziet nog steeds 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.

Het aantal zelfmeldingen in 2010 is vergelijkbaar gebleven met het voorgaande jaar.

Opvallend is de verschuiving in de verwijzers t.o.v. 2009. Dit jaar zijn de meeste meldingen van de politie gekomen, terwijl de verwijzingen van Uwoon zijn terug gelopen.

Uit onderstaand tabel blijkt echter dat nog steeds de meeste aanmeldingen de bewoners van een huurwoning van Uwoon betreft.

Eigenaar woningen:	2010
Uwoon	36
Omnia	13
Koop	22
Andere verhuurders	4
<b>Totaal</b>	<b>75</b>

### 2.3 Aard van het conflict

	1 febr.2006 – 1 jan. 2007	2007	2008	2009	2010
Geluidsoverlast	29	33	34	28	36
Pesten/lastig vallen	4	8	19	14	10
Tuin/grondgeschil	6	3	7	15	6
Overlast kinderen	2	3	1	6	4
Overlast dieren	3		4	5	10
Rommel	2			4	1
Stankoverlast	1		2	5	
Overig	1	1	2	9	4
Parkeerproblemen		3	4	5	4
<b>Totaal</b>	<b>48</b>	<b>62</b>	<b>73</b>	<b>90</b>	<b>75</b>

Uit dit overzicht blijkt dat geluid nog steeds de meeste aanleiding geeft tot een conflict. Geluidsoverlast kan o.a. veroorzaakt worden door muziek, dieren, volwassenen en kinderen. Vervolgens volgt pesten en lastig vallen met 10 meldingen en overlast van dieren met een vergelijkbaar aantal.

## 2.4. 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	2010	Inwoners aantal	percentage meldingen 2010
Binnenstad, Zeebuurt, Friesegracht	11	16	17	18	17	7.861	0,21%
Stadsdennen	5	4	7	12	10	5.221	0,19 %
Stadswelden	10	12	18	17	17	7.153	0,23%
Tinnegieter, Wittenhagen	17	13	14	18	16	4.759	0,33%
Frankrijk	2	2	1	1	3	3.754	0,07%
Drielanden	2	2	7	9	10	6.558	0,15%
Slingerbos, Veldkamp	0	1	1	1	2	3.277	0,06%
Hierden Dorp en buitengebied	1	2	2	1	0	3.492	0,00%
<b>Totaal</b>	<b>48</b>	<b>52</b>	<b>67</b>	<b>77</b>	<b>75</b>	<b>42.075</b>	<b>0,18%</b>
Landelijk gemiddelde 2010					95	76.000	0,13 %

Net als in 2010 komen de meeste meldingen vanuit de Tinnegieter/ Wittenhagen, Het blijft opvallend dat net als afgelopen jaar uit deze wijken relatief veel meldingen komen. Daarnaast komen zowel vanuit de Binnenstad als Stadswelden 17 meldingen, deze wijken hebben echter meer inwoners. Zoals in de tabel is te zien is het aantal meldingen hoger dan het landelijke gemiddelde.

## 2.5 Aantal geslaagde bemiddelingen

	1 febr. 2006-1 jan. 2007	2007	2008	2009	2010
Geslaagd	36	36	43	64	49
Niet geslaagd	10	10	17	9	19
Overig	2	6	7	4	4
Coaching					3
<b>Totaal</b>	<b>48</b>	<b>52</b>	<b>67</b>	<b>77</b>	<b>75</b>

### 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.

Soms lukt het niet om partijen rond de tafel te krijgen of zijn burens niet gemotiveerd om met elkaar in gesprek te gaan. Dit kan voor de partij die wel wil meewerken best onbevredigend zijn. Sinds 2010 kan deze partij door middel van een coachinggesprek handvatten krijgen om met het conflict om te gaan. Hierdoor zijn er 3 zaken positief afgesloten.

In 2010 zijn van de 75 aangemelde zaken 49 geslaagd.

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

Het slagingspercentage van Buurtbemiddeling Harderwijk ligt rond het landelijke gemiddelde.

Het aantal geslaagde bemiddelingen is minder dan in 2009. Een reden kan zijn dat er meer complexe zaken waren aangemeld.

## 2.6 Tevredenheid bij bewoners

	1 febr.2006– 1 jan . 2007	2007	2008	2009	2010
Tevreden	37	35	37	52	48
Niet tevreden	11	17	30	22	24
Onbekend		2	0	3	3
<b>Totaal</b>	<b>48</b>	<b>52</b>	<b>67</b>	<b>77</b>	<b>75</b>

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 24 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. Training “Leren omgaan met conflicten”

In 2009 is door de coördinator en een aantal vrijwilligers van Buurtbemiddeling een training ontwikkeld “Leren omgaan met conflicten”.

Deze training die ook door de vrijwilligers wordt gegeven 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 de eigen reactie op de omgeving. De training bestaat uit twee avonden.

Deze training is in het voorjaar van 2010 als pilot aangeboden aan de vrijwilligers van de Algemene Hulpdienst en de toezichthouders van Uwoon.

Na wat aanpassingen is deze training later in het jaar aangeboden aan de inwoners van Harderwijk en Hierden.

De aanpassingen bestonden voornamelijk in het verruimen van de oefenmomenten.

Deze training is met de 9 deelnemers geëvalueerd. De reacties waren veelal positief. De deelnemers gaven aan handvatten te hebben ontvangen om met conflicten om te gaan.

Het plan is deze training in 2011 opnieuw kosteloos aan te bieden.

## 4. De vrijwilligers

Afgelopen jaar is de groep vrijwilligers ongewijzigd gebleven.

De groep bestaat 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 vervoltraining 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 werd evenals het jaar ervoor een vergadering met de vrijwilligers de verwijzers van Uwoon, Omnia en politie en gemeente belegd.

Deze vergadering was bedoeld om ieders werkwijze toe te lichten en eventuele knelpunten te bespreken. Deze avond werd wederom door beide partijen goed ontvangen en zal jaarlijks herhaald worden.

De betrokkenheid door alle partijen wordt hierdoor vergroot.

In 2010 werden de vrijwilligers gedurende 3 dagdelen getraind in het coachen. Coaching bij een burenruzie is een doelgerichte, procesmatige ondersteuning van een bewoner die een (dreigend) conflict heeft met de burens.

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

De training bestond uit een theoretisch gedeelte en het doen van oefeningen.

Deze training werd aangeboden aan de vrijwilligers van Ermelo en Harderwijk en werd door allen goed ontvangen. De vrijwilligers kregen voldoende vaardigheden aangeboden om het coachen in praktijk te brengen.

## **5. Public Relations**

Op 25 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.

Deze actie werd samen georganiseerd met Welzijn op Maat in het kader van de actie “Samen Kleurrijk”.

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

Uiteraard heeft de pers hiervan verslag gedaan.

Door middel van krantenartikelen heeft Buurtbemiddeling veel positieve aandacht gekregen..

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

## **6. Ontwikkelingen op landelijk en regionaal niveau**

Harderwijk vormt samen met Ermelo, Dronten, Lelystad, Almere en Emmeloord, Nunspeet, Elburg, gemeente Epe en Oldebroek 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.

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.

Op vrijdag 15 april werd het 15 jarig bestaan van Buurtbemiddeling in Nederland gevierd.

Ruim 200 vrijwilligers zijn naar de jaarbeurs in Utrecht gekomen voor een leuke, leerzame en inhoudelijke dag.

Harderwijk heeft aan de organisatie van deze dag meegewerkt.

In 2010 heeft Buurtbemiddeling Harderwijk meegewerkt aan een landelijke evaluatie van Buurtbemiddeling.

Hiervoor werden verwijzers van Uwoon, Omnia, Politie en twee vrijwilligers benaderd. Daarnaast werden er verschillende inwoners uit Harderwijk geïnterviewd die gebruik hebben gemaakt van Buurtbemiddeling.

Twaalf gemeentes hebben aan deze evaluatie deelgenomen.

Naar aanleiding van deze evaluatie is er een brochure "buurtbemiddeling in perspectief" samengesteld, hierin zijn een aantal highlights uit de evaluatie onder de aandacht gebracht.

Enkele speerpunten hieruit zijn:

- breng Buurtbemiddeling blijvend onder de aandacht
- ondersteun en inspireer bemiddelaars met coaching en intervisie
- maak uniforme afspraken over doorverwijzen, goede nazorg is belangrijk resultaten van buurtbemiddeling worden daardoor nog beter zichtbaar
- zoek naar speelruimte voor criteria voor doorverwijzing, wees creatief om te zoeken naar verantwoorde oplossingen
- maak het effect meetbaar

Deze speerpunten zullen bij de uitvoering van het project worden meegenomen.

De verwijzers hebben deze brochure inmiddels ontvangen.

Momenteel zijn er 150 landelijke projecten in 164 gemeenten actief. In de afgelopen 3 jaar zijn er 69 projecten bijgekomen.

## **7. Aanbeveling 2011**

Om de effecten van buurtbemiddeling nog meer in beeld te krijgen is het plan om in 2011 bemiddelden persoonlijk te benaderen middels een evaluatieformulier.

Gewenste informatie zou o.a. kunnen zijn, hoe de rol is geweest van de coördinator en bemiddelaar, was er sprake van onpartijdigheid, werd er goed geluisterd, zijn er goede afspraken gemaakt.

Wat daarnaast goed is om te weten is op welke manier men met Buurtbemiddeling in contact is gekomen.

De effecten van deze evaluatie kunnen gebruikt worden om de kwaliteit van Buurtbemiddeling te verbeteren.

