

BUURTBEMIDDELING

Nunspeet Elburg
Oldebroek

JAARVERSLAG 2013

Buurtbemiddeling Nunspeet-Elburg-Oldebroek

Jan van Vuurenstraat 13, 8072 ZJ Nunspeet

T 0341 - 259433

M 06 - 51761336

E buurtbemiddeling@nunspeet.nl

I www.buurtbemiddelingnunspeetelburg.nl



UWOON

delta Wonen

Omnia Wonen

GEMEENTE
Nunspeet

GEMEENTE
Elburg

GEMEENTE
OLDEBROEK

POLITIE
Noord- en Oost-Gelderland



'Als je doet wat je altijd deed, krijg je wat je altijd kreeg.'



Voorwoord

Voor u ligt het jaarverslag 2013 van Buurtbemiddeling Nunspeet-Elburg-Oldebroek.

Buurtbemiddeling Nunspeet-Elburg-Oldebroek is een gezamenlijke voorziening van de gemeenten Nunspeet, Elburg en Oldebroek, de woningcorporaties Omnia Wonen, UWoon en deltaWonen en de politie Noord- en Oost Gelderland. Vertegenwoordigers van deze organisaties hebben zich verenigd in een Stuurgroep.

Per 1 januari 2013 hebben de partners de overeenkomst met Buurtbemiddeling Nunspeet-Elburg-Oldebroek als volgt vormgegeven:

- deltaWonen neemt deel voor 3 uur per week tot en met 31 december 2014
- Oldebroek neemt voor 4 uur deel aan de overeenkomst tot en met 31 december 2014
- UWoon neemt voor 4 uur deel aan de overeenkomst tot en met 31 december 2014
- Elburg, Nunspeet en Omnia Wonen nemen deel voor respectievelijk 4, 4 en 5 uur voor onbepaalde tijd.

Eén van de doelen van Buurtbemiddeling is woonoverlast te verminderen en het voorkomen van escalaties in de buurt door horizontale (huis, tuin en keuken) conflicten tussen burens en buurtgenoten in een zo vroeg mogelijk stadium te signaleren en zo efficiënt mogelijk aan te pakken. De belangrijkste doelstellingen van Buurtbemiddeling zijn: het herstellen van de onderlinge communicatie, het bevorderen van wederzijds respect, het benoemen van de gezamenlijke belangen en het toewerken naar afspraken die voor beide partijen aanvaardbaar zijn. De effecten hiervan liggen vooral op het gebied van vergroten van de leefbaarheid, het versterken van de gemeenschapszin

en het bevorderen van de zelfredzaamheid van burgers.

Het valt niet altijd mee voor overlastmolders en beklagden om zélf verantwoordelijkheid te nemen voor hun aandeel in het conflict. Buren beschuldigen elkaar over en weer. Het ligt toch voornamelijk aan de ander, die moet ophouden, veranderen, niet zeuren, enz. Het gaat er uiteindelijk om dat zowel degene die klaagt als degene die wordt beklaagd verantwoordelijkheid neemt om er samen uit te komen en zelf actie te ondernemen of met elkaar in gesprek te gaan in een bemiddeling. Toch blijkt in een groot aantal gevallen, dat praten met elkaar vaak de enige oplossing is. Neutrale leiding daarbij, ter ondersteuning van het proces en om de zoektocht naar 'bruggen' te versterken, maken van Buurtbemiddeling een essentieel onderdeel in de oplossing van (buurt)problemen.

Inmiddels kunnen we terugkijken op weer een succesvol jaar Buurtbemiddeling, mede dankzij de vrijwillige en enthousiaste inzet van de Buurtbemiddelaars!

Hettie Schoonhoven
Coördinator

Buurtbemiddeling Nunspeet-Elburg-Oldebroek

Jan van Vuurenstraat 13

8072 ZJ Nunspeet

T 0341 - 259433

M 06 - 51761336

E buurtbemiddeling@nunspeet.nl

I www.buurtbemiddelingnunspeetelburg.nl

Inhoud

- 01 Buurtbemiddeling niet meer weg te denken
- 02 Stuurgroep
- 03 Buurtbemiddelaars
- 04 Doel van Buurtbemiddeling
- 05 Werkwijze van Buurtbemiddeling
- 06 Kwaliteitsinvesteringen
 - 06.1 Bijeenkomsten met buurtbemiddelaars
 - 06.2 Deskundigheidsbevordering buurtbemiddelaars
 - 06.3 Regionale bijeenkomst buurtbemiddelaars

- 06.4 Trainingsdag coördinatoren buurtbemiddeling
- 06.5 Regionale bijeenkomsten coördinatoren buurtbemiddeling
- 06.6 Landelijke bijeenkomsten
- 06.7 Mini-symposium Omnia Wonen

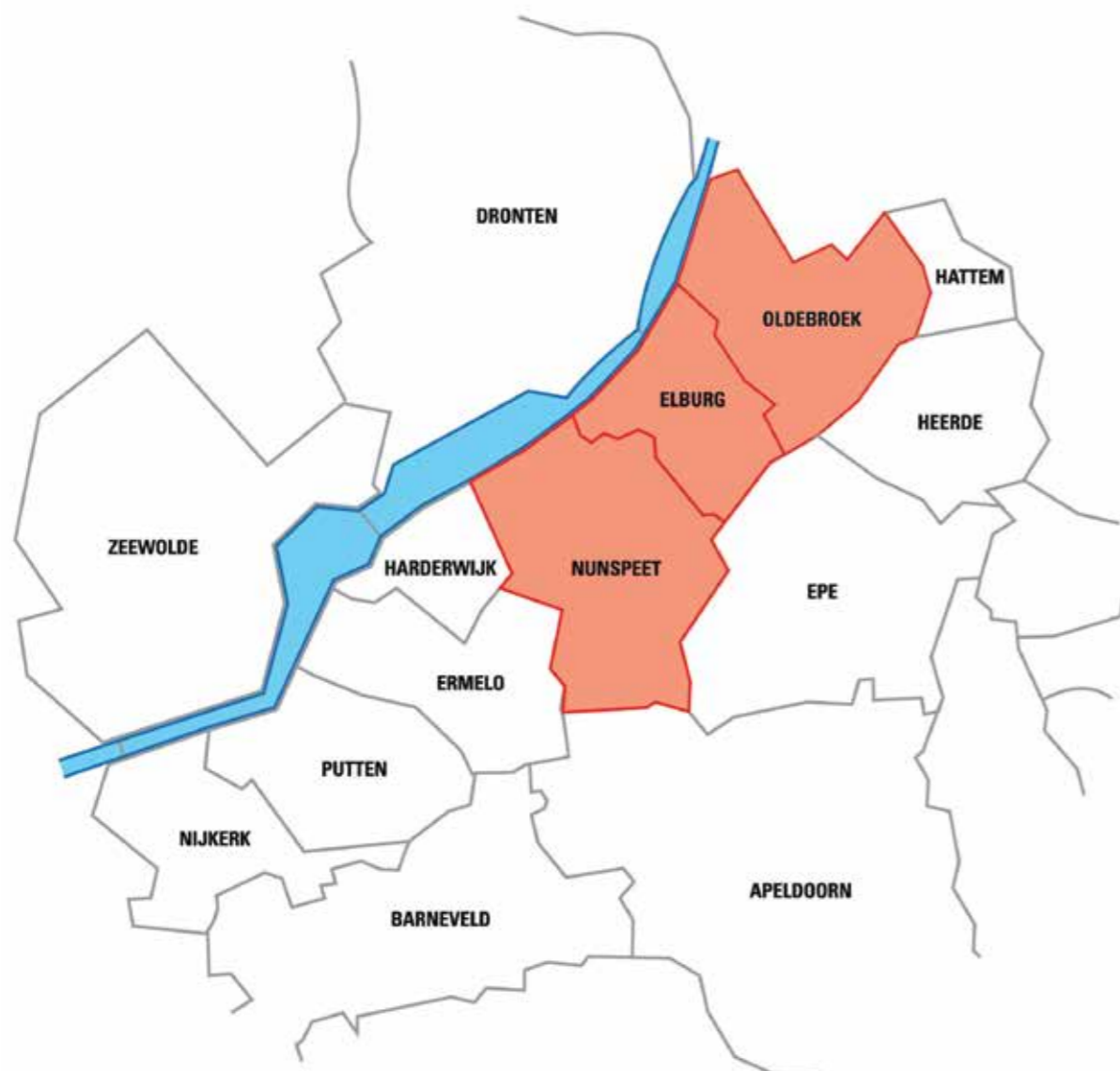
- 07 Verdere ontwikkelingen
 - 07.1 Sociaal Netwerk
 - 07.2 Buurtgericht werken Elburg
 - 07.3 Centrum voor Criminaliteit en Veiligheid
 - 07.4 Netwerkbijeenkomst Maatschappelijke Zorg
 - 07.5 Wezep Taartpunt
 - 07.6 Overleg kerken en gemeente Nunspeet
 - 07.7 Pilot 'Leefbaarheid in de buurt'
 - 07.8 Bijeenkomst Bewonerscommissie Hellenbeek Elburg
 - 07.9 Eindejaar bijeenkomst
 - 07.10 Samenwerking Stichting Present

- 08 Resultaten Buurtbemiddeling
 - 08.1 Aantal aanmeldingen
 - 08.2 Aanmeldingen via verwijzers
 - 08.3 Aard van de klacht
 - 08.4 Aanmeldingen per kern
 - 08.5 Samenstelling huishoudens aanmelders
 - 08.6 Leeftijd van de aanmelders
 - 08.7 Verdeling in huur/koop
 - 08.8 Type woning
 - 08.9 Voorfase en bemiddelingsproces
 - 08.10 Wat levert Buurtbemiddeling op?

- 09 Publiciteit
 - 09.1 Website
 - 09.2 Huis-aan-Huis-bladen en Lokale Omroep
 - 09.3 Landelijke publiciteit vanuit het CCV
 - 09.4 Burgerjaarverslagen

- 10 Ontwikkelingen op landelijk niveau
 - 10.1 Centrum Criminaliteitspreventie Veiligheid (CCV): aantal projecten landelijk in 2013

- 11 Conclusie



01 Buurtbemiddeling niet meer weg te denken

Buurtbemiddeling is in Nederland inmiddels niet meer weg te denken. In 185 gemeenten zijn actieve teams van bemiddelaars aan de slag die zich belangeloos inzetten om hun medemens bij te staan bij het oplossen van hun conflict met de burens. De neutraliteit en onafhankelijkheid van de bemiddelaars zijn uiterst effectief in dit proces. De laagdrempelige methode vergroot de zelfredzaamheid en verantwoordelijkheid bij inwoners met als gevolg dat de leefbaarheid en de sociale samenhang wordt verhoogd.

02 Stuurgroep

De Stuurgroep wordt gevormd door afvaardiging vanuit de deelnemende convenantpartijen.

- De heer Th. Hupse, directiesecretaris/kwaliteitscoördinator (voorzitter).

Gemeente Nunspeet

- Mevrouw M. Walta, beleidsambtenaar.

Gemeente Elburg

- De heer M. Muller, beleidsambtenaar.

Gemeente Oldebroek

- Mevrouw D. Liebrecht, teamleider Klantcontact, tot 1 juli.

Woningcorporatie UWON

- Mevrouw T. Westerhout, medewerker overlastzaken, vanaf 1 juli.

Woningcorporatie UWON

- De heer S. van der Es, procesmanager Wonen.

Woningcorporatie Omnia Wonen

- Mevrouw M. Gerrits, wijkconsulent, tot 1 januari 2014.

Woningcorporatie deltaWonen

- Mevrouw L. ten Brinke, vanaf 1 januari 2014.

Woningcorporatie deltaWonen

- De heer T. Hop, wijkagent.

Politie Noord- en Oost Gelderland

De Stuurgroep stuurt het project op hoofdlijnen aan, draagt zorg voor evaluatie van het project en draagt aanbevelingen aan voor de toekomst. De leden kwamen twee keer bijeen in 2013. Tijdens deze bijeenkomsten werd de stand van zaken, de voortgang, de PR-activiteiten, enz. besproken.

03 Buurtbemiddelaars

Buurtbemiddeling staat of valt met vrijwillige bemiddelaars die zich inzetten voor Buurtbemiddeling. Voor het project Buurtbemiddeling Nunspeet-Elburg-Oldebroek zijn er per 1 januari 2013 15 bemiddelaars. Waarvan twee bemiddelaars uit Elburg, twee bemiddelaars uit Epe, één bemiddelaar uit Hattem, één bemiddelaar uit Hattemerbroek, twee bemiddelaars uit Hulshorst, vijf bemiddelaars uit Nunspeet en twee bemiddelaars uit Wezep. Voor het project is de keuze gemaakt de bemiddelaars in principe niet in hun eigen woonplaats in te zetten. Deze keuze is gemaakt vanuit contacten (sociaal, kerkelijk, enz.) die bemiddelaars hebben in hun eigen woonplaats. Lukt het de bemiddelaar niet vanuit dit perspectief het gesprek aan te gaan, dan geeft zij/hij dit aan bij de projectleider. De projectleider bekijkt welke bemiddelaars geschikt zijn voor een bepaalde zaak. De bemiddelaars rouleren, dit met het oog op inzetbaarheid en het opdoen van ervaring. In 2013 hebben twee bemiddelaars afscheid genomen van de groep. De groep bestaat aan het eind van deze verslagperiode uit 12 bemiddelaars, waarvan vier vrouwen en acht mannen.

Alle bemiddelaars zijn gemotiveerd om ervaring op te doen en zichzelf te ontwikkelen. Het is wellicht overbodig te melden dat het succes van Buurtbemiddeling valt of staat met de inzet en deskundigheid van deze vrijwillige bemiddelaars. Deze vrijwilligheid blijkt in de praktijk een krachtig instrument en onderstreept de neutraliteit en de onpartijdigheid van de bemiddelaars. Het team blijkt in staat te zijn zeer zelfstandig te werken en is zeer betrokken, zowel bij Buurtbemiddeling, als bij elkaar. De bemiddelaars committeren zich aan Buurtbemiddeling door deel te nemen aan het overleg en eventuele trainingen/cursussen waarbij verdieping plaatsvindt door intervisie/casuïstiekbespreking en informatie door derden. Door buurtbemiddelaars worden ook workshops verzorgd tijdens de overleggen.

Aantal bemiddelaars

	Begin van het jaar	Gestopt	Gestart	Eind van het jaar
2009	11		1	12
2010	12		8	20
2011	20	2		18
2012	18	3		15
2013	15	3		12

04 Doel van Buurtbemiddeling

Het doel van Buurtbemiddeling 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 de burgers bevordert. Gemeenten, corporaties, politie en overige organisaties verwijzen conflicten door. Ook kunnen de inwoners van de gemeenten Nunspeet, Elburg en Oldebroek zelf een beroep doen op Buurtbemiddeling. Buurtbemiddeling is een mooi voorbeeld hoe mensen ondersteund kunnen worden in hun eigen kracht.

'Het doel van Buurtbemiddeling is het verminderen van (woon)overlast en het voorkomen van escalatie in de buurt.'



05 Werkwijze van Buurtbemiddeling

Hoewel burens die een conflict hebben meestal na verwijzing bij Buurtbemiddeling terecht komen, vindt bemiddeling altijd op vrijwillige basis plaats. De bewoners moeten zelf bemiddeling willen. Alleen dan zijn zij in staat zelf tot een oplossing te komen. De coördinator van Buurtbemiddeling heeft regelmatig contact met de verwijzers, zij werft en begeleidt buurtbemiddelaars en zij doet de intakes met de bewoners. Het eigenlijke bemiddelingswerk wordt gedaan door de bemiddelaars. Zij luisteren eerst naar beide partijen afzonderlijk, bij partijen thuis. Zij geven geen oordeel en dragen geen oplossingen aan. Als beide partijen daartoe bereid zijn, begeleiden zij daarna het bemiddelingsgesprek op een neutrale plaats. De kracht van buurtbemiddeling zit in het feit dat vrijwilligers geen oordeel hebben, geen oplossing aandragen maar de achterliggende emoties van partijen op tafel proberen te krijgen. Zij helpen partijen zelf een oplossing te vinden en de communicatie tussen hen te herstellen. Iedere inwoner van de gemeenten Nunspeet, Elburg en Oldebroek kan kosteloos gebruik maken van Buurtbemiddeling. Ook lokale organisaties kunnen buurtproblemen doorverwijzen.

De procedure is als volgt:

- De buur die overlast ervaart, kan direct contact opnemen met de coördinator van Buurtbemiddeling en legt uit wat er aan de hand is.
- Als het conflict bemiddelbaar is, worden er twee bemiddelaars ingezet.
- De buurtbemiddelaars maken vervolgens een afspraak voor een gesprek bij buur A (de aanmelder) thuis.
- Daarna gaan de buurtbemiddelaars, indien gewenst, bij buur B langs (de buur waarover wordt geklaagd). Zij horen ook

hun kant van het verhaal.

- Als beide burens daartoe bereid zijn, vindt er een bemiddelingsgesprek tussen beide burens plaats op een neutrale locatie.
- De burens maken samen afspraken die desgewenst door de burens zelf op papier worden gezet. Alles wat wordt gezegd, blijft vertrouwelijk.

Buurtbemiddeling is niet geschikt voor zaken waarbij sprake is van criminaliteit, verslaving of waarbij problemen binnen één familie spelen. Ook conflicten met instanties zijn niet bedoeld voor Buurtbemiddeling.

Buurtbemiddeling blijkt in de praktijk een laagdrempelige voorziening. Uit de intakeprocedure blijkt dat in eerste instantie of Buurtbemiddeling de juiste inzet voor de aanwezige problematiek kan zijn. Indien dit niet het geval is, dan is het kunnen doorverwijzen naar hulpverlenende instanties hierbij noodzakelijk. Daarnaast kan het voorkomen dat na aanvang van het bemiddelingsproces andere hulpverlening is gewenst. Er speelt in de regel meer dan in eerste instantie wordt aangegeven. Te denken valt aan problemen in de relationele- en/of gezinssfeer waarbij andere hulpverlening, zoals maatschappelijk werk en/of jeugdzorg, geadviseerd kan worden.

Uitgangspunt van Buurtbemiddeling is dat conflictsituaties in een zo vroeg mogelijk stadium worden opgepakt. Bij conflictsituaties die in een vroeg stadium worden aangemeld, zal de kans tot een effectieve bemiddeling worden vergroot. De inzet van Buurtbemiddeling in een zo'n vroeg mogelijk stadium voorkomt (en bespaart) inzet van wijkagenten en kan mogelijk verdere escalatie voorkomen. Het stadium van aanmelding bij Buurtbemiddeling kan ook invloed hebben op de slagingsfactor van Buurtbemiddeling.

De praktijk leert dat in een aantal situaties het niet altijd tot een bemiddelingsgesprek komt met beide burens als één van de burens niet openstaat voor bemiddeling.

6 Gouden regels van buurtbemiddeling

1. Buurtbemiddeling is gratis (en dus laagdrempelig).
2. Mensen zijn zelf verantwoordelijk voor de oplossing van een conflict.
3. Een snelle, vroegtijdige aanpak voorkomt escalatie.
4. Zelf bedachte oplossingen zijn duurzamer dan opgelegde oplossingen.
5. De bemiddelaars stellen zich onpartijdig op en geven geen oordeel.
6. Gesprekken en afspraken zijn strikt vertrouwelijk.

06 Kwaliteitsinvesteringen

06.1 Bijeenkomsten met buurtbemiddelaars

Per kwartaal wordt er een bijeenkomst belegd met de buurtbemiddelaars waarin verschillende thema's aan de orde komen. Er wordt onder andere uitgewisseld hoe gesprekken met burens verliepen, welke benadering goed werkt, enz. Buurtbemiddelaars geven elkaar tips. De lokale en landelijke ontwikkelingen worden besproken.

06.2 Deskundigheidsbevordering buurtbemiddelaars

Op 23 april 2013 hebben de buurtbemiddelaars een weerbaarheidstraining gehad. Deze werd gegeven door Straathoekwerk Nunspeet in Nunspeet. De buurtbemiddelaars hebben de training als zeer zinvol ervaren.

06.3 Regionale bijeenkomst buurtbemiddelaars

Op 1 juni 2013 is er een regionale bijeenkomst geweest voor de buurtbemiddelaars van Buurtbemiddeling Almere, Dronten, Emmeloord, Epe, Lelystad en Nunspeet-

Elburg-Oldebroek. Het thema was: oplossingsgericht denken, met de wondervraag als onderdeel hiervan. De training is gegeven door Daniël Opsteegh van Spa Consult Mediation. Een training met buurtbemiddelaars van andere projecten is zeer positief ervaren. De training is gegeven in het gemeentehuis van Nunspeet.

06.4 Training dag coördinatoren buurtbemiddeling

Op 10 juni is er een trainingsdag geweest voor coördinatoren buurtbemiddeling uit: Almere, Apeldoorn, Doetinchem, Drachten, Emmeloord, Epe, Groningen, Harderwijk, Lelystad, Oude IJsselstreek, Winterswijk, Zwolle en Nunspeet-Elburg-Oldebroek. Aan bod kwam de (telefonische) gespreksvoering met partijen om hen te motiveren (indien van toepassing) in gesprek te gaan met de burens en te motiveren voor buurtbemiddeling en daarin helder te krijgen wanneer buurtbemiddeling niet geschikt is. Daarnaast kwam gespreksvoering met vrijwilligers bij niet goed functioneren aan bod. De training werd gegeven door Herman Verhaaren van Sensor en is gehouden in het Wijkcentrum SIO in Zwolle. Ook deze training is als zeer goed ervaren.

06.5 Regionale bijeenkomsten coördinatoren buurtbemiddeling

Vanuit de landelijke koepel, het Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid (CCV), is er een regionale indeling gemaakt. Regio 3 bestaat uit de regio's: Almere, Dronten, Emmeloord, Epe, Ermelo, Harderwijk, Lelystad en Nunspeet, Elburg en Oldebroek. In de verslagperiode zijn er vier bijeenkomsten geweest. In dit overleg worden de landelijke ontwikkelingen besproken, worden de punten van het landelijk overleg CCV voorbesproken, vindt er intervisie plaats en wordt er verdere informatie uitgewisseld. Ook vindt er overleg plaats voor activiteiten, denk hierbij aan de Landelijke Burendag. Binnen de regio proberen wij hier afstemming te vinden.

06.6 Landelijke bijeenkomsten

Het CCV organiseert vier bijeenkomsten per jaar. Per bijeenkomst gaat er één afgevaardigde vanuit het Regionale Overleg naar de landelijke bijeenkomst.

06.7 Mini-symposium Omnia Wonen

Ter ere van het 10-jarig jubileum organiseerde Omnia Wonen een mini-symposium. Spreker was Philip Idenburg. Hij leidde het symposium. De heer Idenburg is co-auteur van het boek Sociaal Wonen 2030. Iedere bezoeker ontving dit boek ter gelegenheid van het 10-jarig bestaan. De heer Idenburg nam ons mee naar de toekomst aan de hand van vier aansprekende scenario's over hoe wonen en sociale voorzieningen in Nederland er op de lange termijn uit gaat zien. Sociaal Wonen 2030: het speelveld, de trends de toekomstbeelden en de benodigde acties om te komen tot Sociaal leven 2030.

07 Verdere ontwikkelingen

07.1 Sociaal Netwerk

Een goede aansluiting bij bestaande lokale netwerken is in de praktijk van essentieel belang gebleken. Bekendheid en een goede samenwerking met diverse hulpverlenende instanties is niet alleen van belang in verband met doorverwijzing naar deze instanties, maar ook met het oog op verwijzing van deze instanties naar Buurtbemiddeling. Ook in 2013 is hier weer aandacht aan besteed. In de gemeenten Nunspeet, Elburg en Oldebroek neemt de projectleider deel aan de Sociaal Vangnet Overleggen. Door uitwisseling ontstaat er een breder netwerk en de deelnemende partijen zijn beter op de hoogte van Buurtbemiddeling en kunnen sneller doorverwijzen naar Buurtbemiddeling. Ook Buurtbemiddeling kan op deze manier sneller doorverwijzen in geval van voorkomende zaken.

07.2 Buurtgericht werken Elburg

In Elburg neemt Buurtbemiddeling deel aan het overleg Buurt-/Wijkgericht werken. Deelnemers aan dit overleg zijn: UWON, Omnia Wonen, Careander, Stichting WIEL, Icare, GGZ Centraal en gemeente Elburg. Doel is uitwisseling en indien nodig gezamenlijke acties.

07.3 Centrum voor Criminaliteit en Veiligheid

Buurtbemiddeling Nunspeet-Elburg-Oldebroek valt evenals de overige buurtbemiddelingsprojecten in de overige 169 gemeenten onder de paraplu van het Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid (CCV). Het CCV ontwikkelt en implementeert kennis en samenhangende instrumenten om de maatschappelijke veiligheid te vergroten. Daarnaast ondersteunt het CCV de preventieve aanpak van Buurtbemiddeling.

07.4 Netwerkbijeenkomst Maatschappelijke Zorg

Op 7 februari 2013 was er de netwerkbijeenkomst Maatschappelijke zorg. Het thema was 'Doe het (lekker) zelf!'. De opening werd verzorgd door Ben Hammer, directeur/bestuurder MEE Veluwe. Gastspreker was Niels Schuddeboom. Er waren een aantal workshops. Een vooruitblik naar de toekomst 'Zelf doen 2.0' werd gegeven door dr. Lineke Verkooijen; lector Hogeschool Windesheim. Het was een boeiende en inspirerende netwerkbijeenkomst.

07.5 Wezep Taartpunt

Buurtbemiddeling ondersteunt de werkgroep 'Wezep Taartpunt', een wijk in Wezep in de vorm van een taartpunt (gevormd door: de Spoorlaan, de Kamperfoeliestraat en de Oude Wapenveldseweg). De werkgroep wordt gevormd door inwoners uit de wijk (de sleutelfiguren), de wijkagent, straathoekwerk, stichting Present, woningcorporatie deltaWonen,



medewerkers vanuit de gemeente Oldebroek en Buurtbemiddeling. De inzet van de werkgroep is gericht op samenleven, wonen en werken in de wijk. Buurtbemiddeling probeert door haar bijdrage met mensen in contact te komen en daar waar nodig is verbindingen tot stand te brengen. Het bevorderen van de onderlinge uitwisseling en tips en tools te geven als het contact met de burens niet helemaal lekker verloopt. De wijkagent is op zoek naar informatie. Informatie die burgers kunnen geven, de extra ogen en oren. De wijkagent nodigt een ieder van harte uit eens aan te bellen bij de buurtbewoners en even een praatje te maken. Vaak door dergelijke ontmoetingen kunnen buurtbewoners elkaar in de toekomst ook makkelijker vinden. Straathoekwerk is bereikbaar wanneer mensen in de wijk zich zorgen maken over jongeren in de wijk. Woningcorporatie deltaWonen luistert naar de adviezen die worden gegeven om het wonen en leven te verbeteren. De werkgroep hoopt dat hierdoor korte lijnen ontstaan en zo het woongenot in de wijk wordt versterkt. Dat burens elkaar gaan aanspreken als het nodig is, of om zo maar een praatje met elkaar te maken en de wegen weten te vinden als er vragen zijn.

07.6 Overleg kerken en gemeente Nunspeet

Op 31 mei 2013 heeft de coördinator buurtbemiddeling de activiteiten van Buurtbemiddeling uitgebreid toegelicht tijdens het overleg met de kerken en de

gemeente Nunspeet. Vanuit de kerken zijn er vragen gesteld, die beantwoordt zijn door de coördinator. Ook de kerken kunnen gebruik maken van Buurtbemiddeling. Tot slot is er foldermateriaal uitgereikt.

07.7 Pilot 'Leefbaarheid in de buurt'

Op 29 mei 2013 was er op verzoek van Bewonerscommissie De Hellenbeek Elburg een themabijeenkomst garrangeerd voor bewoners uit de Weitakkerstraat en Vackenordestraat in de ontvangsthal van PCBS Het Octaaf aan de Weitakkerstraat. Directeur Jan Visser was gastheer en stelde zijn school beschikbaar voor deze avond. De avond startte 19.00 uur en was rond 20.30 afgelopen. Het thema van deze avond was 'Leefbaarheid in de buurt'. In samenwerking met Martin Stoker van Woningcorporatie Omnia Wonen is dit thema belicht vanuit verschillende invalshoeken. Leefbaarheid in de buurt is een thema dat ook aansluit bij het thema Buurtparticipatie vanuit de overheid. Buurtparticipatie blijkt een positieve invloed te hebben op de ontwikkeling van leefbaarheid.

Met een rollenspel werden twee burens uitgebeeld die een probleem hadden met het parkeren van de auto voor andermans deur en hoe dit bespreekbaar te maken. Uit het leven gegrepen. De bijeenkomst op 29 mei was een pilot, dat wil zeggen: een





proef. Bewonerscommissie De Hellenbeek heeft leefbaarheid en buurtparticipatie hoog in het vaandel staan.

Leefbaarheid en buurtparticipatie zijn actuele en belangrijke onderwerpen waaraan Bewonerscommissie De Hellenbeek positieve aandacht schenkt onder haar bewoners. Mensen vinden het belangrijk dat hun omgeving goed leefbaar is. Het bevordert hun welbevinden. De mate waarin mensen elkaar kennen, contacten onderhouden in de buurt, medebuurtbewoners helpen als dat nodig is, of in actie komen als er problemen zijn, zal bepalend zijn hoe leefbaar een buurt of wijk wordt gevonden door de bewoners én hoe de leefbaarheid zich ontwikkelt.

07.8 Bijeenkomst Bewonerscommissie Hellenbeek Elburg

Op 23 september 2013 was Buurtbemiddeling bij de eerste Bewonersvergadering van Bewonerscommissie De Hellenbeek in PCBS Het Octaaf in Elburg. Er is informatie gegeven over buurtbemiddeling en er zijn vragen beantwoord. Ook de wijkagent was hier bij aanwezig. De samenwerking tussen buurtbemiddeling en de wijkagent is kort aan de orde geweest.

07.9 Eindejaar bijeenkomst

Op 10 december 2013 heeft er een eindejaar bijeenkomst plaatsgevonden in het gemeentehuis van Oldebroek.

Het is een bijeenkomst om de buurtbemiddelaars te bedanken voor hun inzet in het afgelopen jaar. Hierbij waren aanwezig: de buurtbemiddelaars, de wethouders van de gemeenten Nunspeet, Elburg en Oldebroek, de Stuurgroep, de wijkagenten, de woonconsulenten en de wijkbeheerders van de Woningcorporaties. Burgemeester A. Hoogendoorn van de gemeente Oldebroek bedankte de vrijwilligers voor de inzet in het afgelopen jaar en gaf de vrijwilligers een attentie.

07.10 Samenwerking Stichting Present Elburg

Op 14 december 2013 hebben twee vrijwilligers van Buurtbemiddeling en vrijwilligers van Stichting Present Elburg bij een inwoner uit de gemeente Elburg samengewerkt in het kader van een opruimactie. Het Leger des Heils en Woningcorporatie UWoon waren betrokken bij de voorbereiding. De actie heeft geleid tot rust in de buurt.



08 Resultaten Buurtbemiddeling

08.1 Aantal aanmeldingen

Aantal aanmeldingen	2013	2012
Afgesloten zaken	54	56
Lopende zaken	7	6
Totaal	61	62

Aantal aanmeldingen

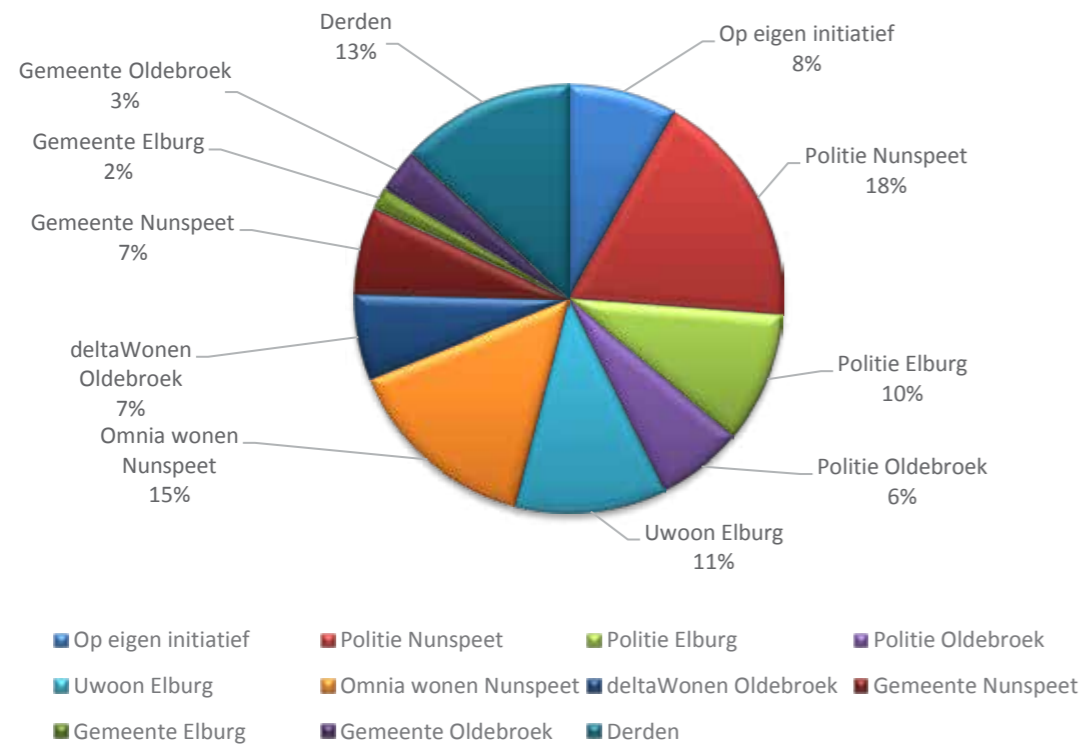


'Mensen vinden het belangrijk dat hun omgeving goed leefbaar is. Het bevordert hun welbevinden.'

08.2 Aanmeldingen via verwijzers

Verwijzer	2013	2012
Op eigen initiatief	0	14
Politie Nunspeet	0	4
Politie Elburg	5	8
Politie Oldebroek	11	2
UWOON	6	9
Omnia Wonen	4	12
deltaWonen	7	3
Gemeente Nunspeet	9	3
Gemeente Elburg	4	0
Gemeente Oldebroek	4	2
Derden	1	5
TOTAAL	51	62

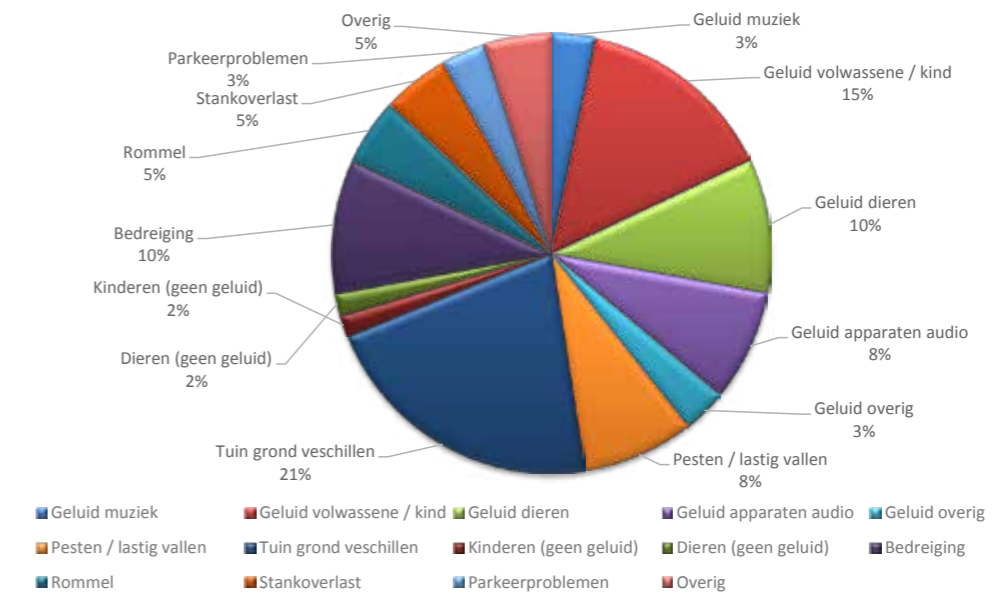
Aanmeldingen per verwijzer



08.3 Aard van de klacht

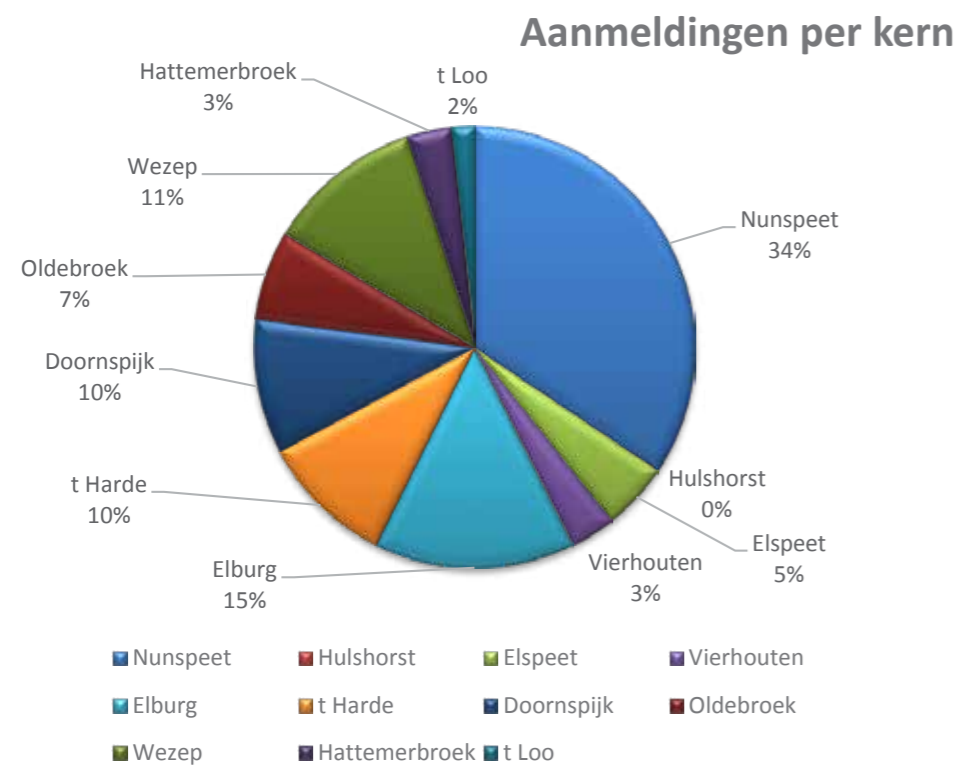
Aard van de klacht	Nunspeet		Elburg		Oldebroek		Totaal	
	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012
Geluid muziek	1	0	1	2	0	0	2	2
Geluid volwassene / kind	4	1	3	1	2	1	9	3
Geluid dieren	2	1	1	5	3	1	6	7
Geluid apparaten audio	3	1	2	1	0	1	5	3
Geluid overig	1	4	0	1	1	0	2	5
Pesten / lastig vallen	2	3	2	5	1	0	5	8
Tuin grond verschillen	6	8	5	3	2	1	13	12
Kinderen (geen geluid)	0	2	0	1	1	0	1	3
Dieren (geen geluid)	0	0	1	2	0	2	1	4
Bedreiging	2	2	2	0	2	1	6	3
Rommel	1	1	2	1	0	1	3	3
Stankoverlast	2	0	1	1	0	1	3	2
Parkeerproblemen	1	3	0	1	1	0	2	4
Overig	1	0	1	3	1	0	3	3
Totaal	26	26	21	27	14	9	61	62

Aard van de klacht



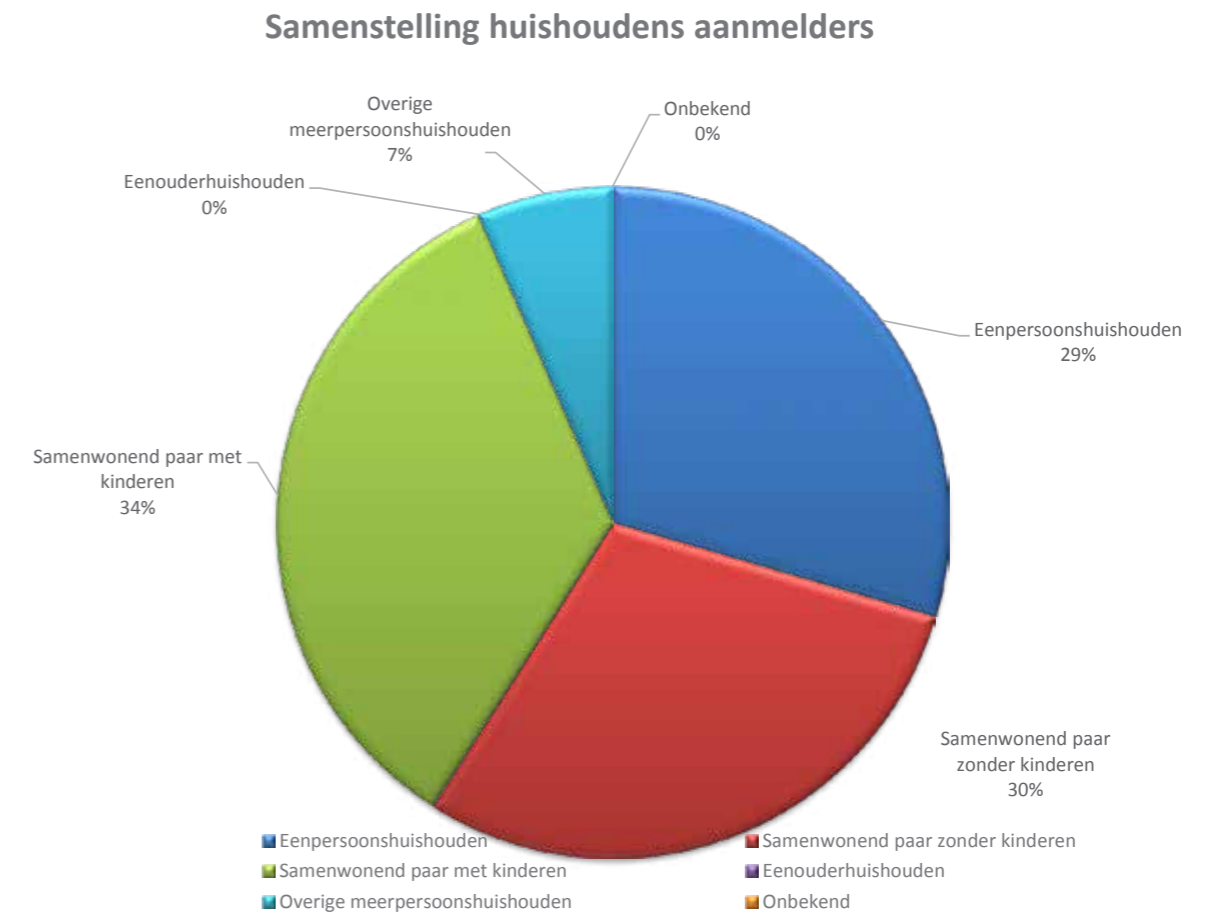
08.4 Aanmeldingen per kern

Plaats	2013	2012
Nunspeet	21	21
Hulshorst	0	1
Elspeet	3	4
Vierhouten	2	0
Elburg	9	11
t Harde	6	9
Doornspijk	6	7
Oldebroek	4	1
Wezep	7	7
Hattermerbroek	2	0
t Loo	1	1
TOTAAL	61	62



08.5 Samenstelling huishoudens aanmelders

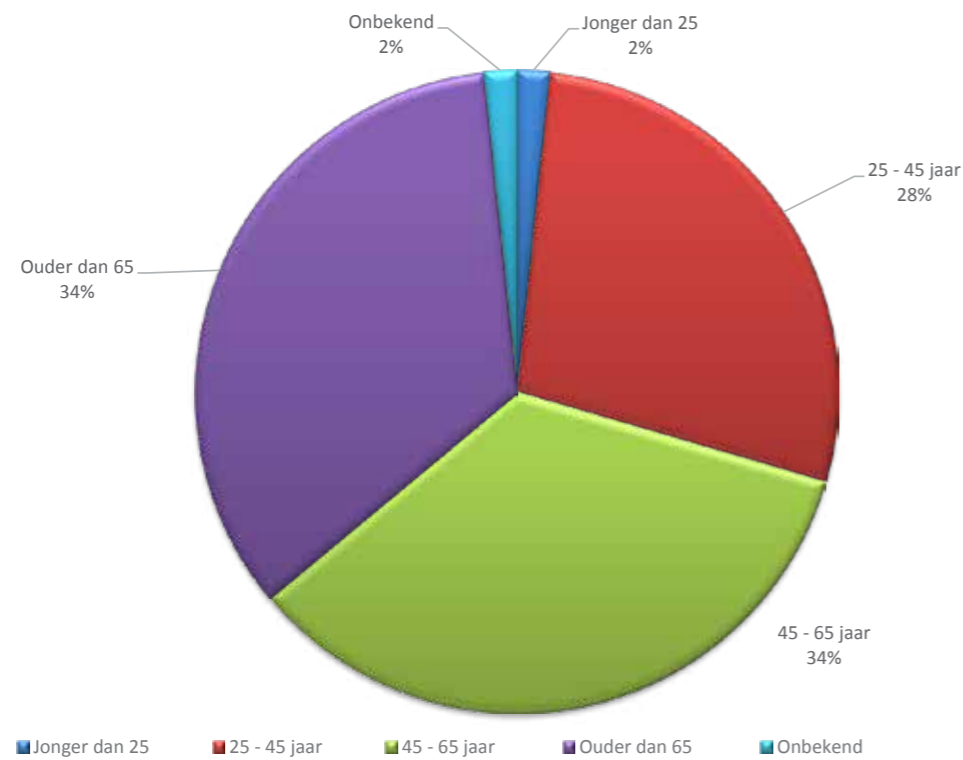
	Nunspeet		Elburg		Oldebroek		Totaal	
	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012
Samenlevingsverband								
Eenpersoonshuishouden	8	7	6	5	4	0	18	12
Samenwonend paar zonder kinderen	8	11	7	9	3	5	18	25
Samenwonend paar met kinderen	7	8	8	12	6	3	21	23
Eenouderhuishouden	0	0	0	0	0	1	0	1
Overige meerpersoonshuishouden	3	0	0	0	1	0	4	0
Onbekend	0	0	0	1	0	0	0	1
Totaal aantal huishoudens	26	26	21	27	14	9	61	62



08.6 Leeftijd van de aanmelders

Nunspeet		Elburg		Oldebroek		Totaal	
2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012
0	0	1	2	0	1	1	3
5	5	8	10	4	2	17	17
12	13	5	11	4	5	21	29
9	8	7	4	5	1	21	13
0	0	0	0	1	0	1	0
26	26	21	27	14	9	61	62

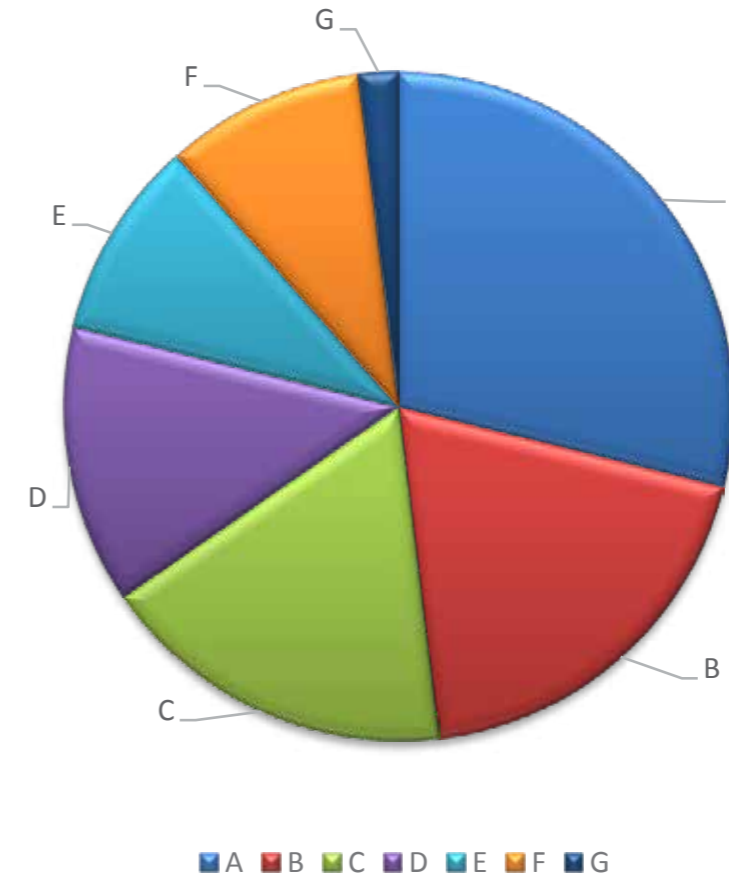
Leeftijd van de aanmelders



08.7 Verdeling in huur/koop

Verdeling in Huur / koop		2013	2012
A	Huurwoningen Nunspeet	15	14
B	Koopwoningen Nunspeet	10	11
C	Huurwoningen Elburg	14	14
D	Koopwoningen Elburg	7	13
E	Huurwoningen Oldebroek	9	3
F	Koopwoningen Oldebroek	5	5
G	Huur overig	1	2
Totaal		61	62

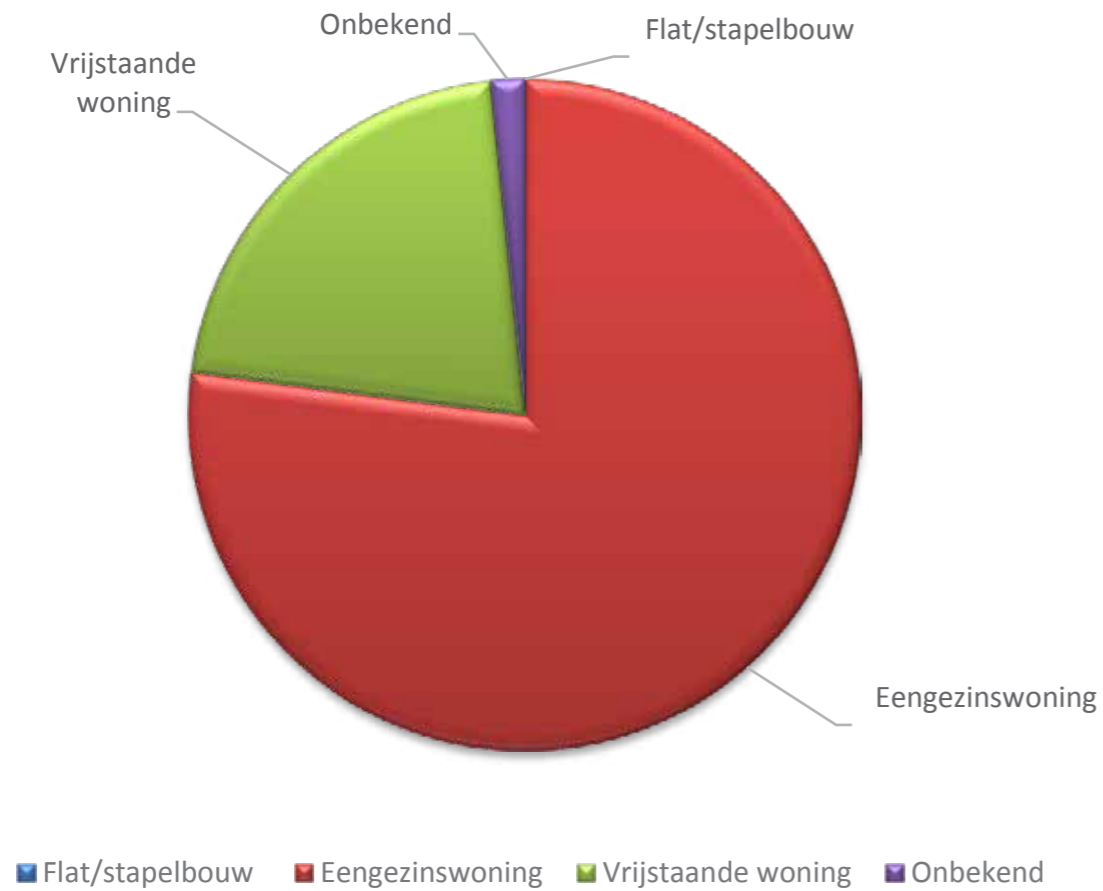
Verdeling in huur/koop



08.8 Type woning

Type woning	Nunspeet		Elburg		Oldebroek		Totaal	
	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012
Flat/stapelbouw	0	0	0	0	0	0	0	0
Eengezinswoning	19	20	17	22	11	4	47	46
Vrijstaande woning	6	6	4	5	3	5	13	16
Onbekend	1	0	0	0	0	0	1	0
Totaal	26	26	21	27	14	9	61	62

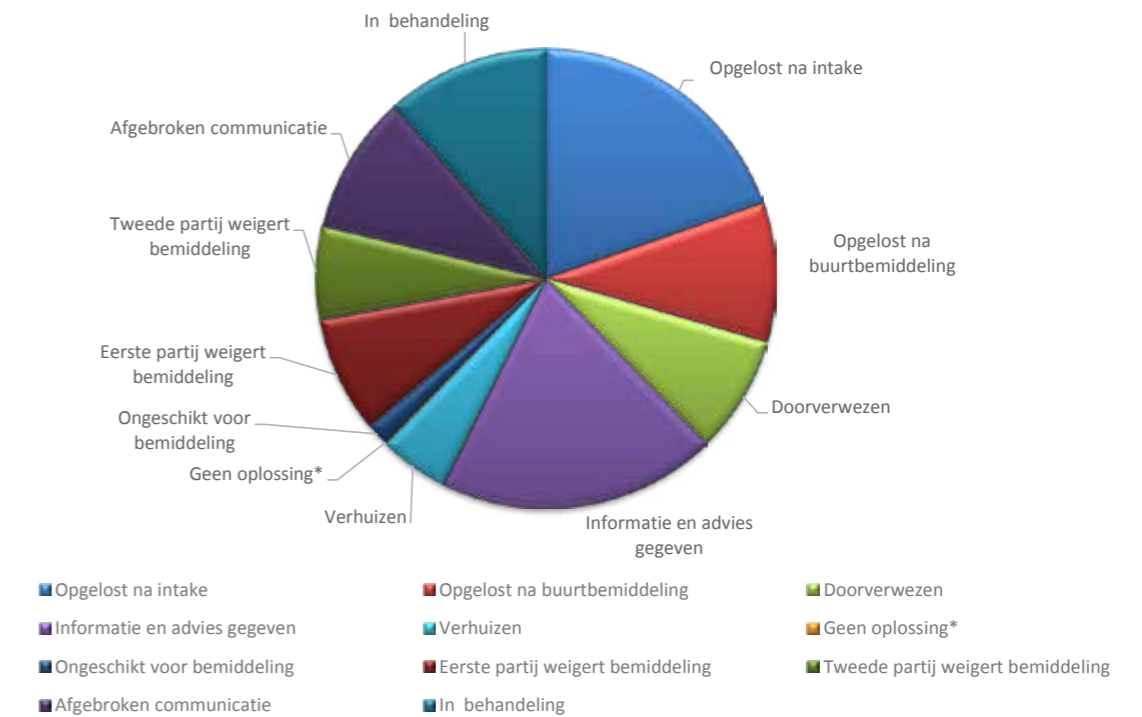
Type woning



08.9 Voorfase en bemiddelingsproces

Bemiddelingsproces	Nunspeet		Elburg		Oldebroek		Totaal	
	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012
Opgelost na intake	5	2	4	5	3	2	12	9
Opgelost na buurtbemiddeling	2	7	2	4	2	0	6	11
Doorverwezen	1	5	3	1	1	0	5	6
Informatie en advies gegeven	7	7	4	8	1	1	12	16
Verhuizen	2	0	1	0	0	0	3	0
Geen oplossing*	0	0	0	0	0	0	0	0
Ongeschikt voor bemiddeling	0	0	0	0	1	0	1	0
Eerste partij weigert bemiddeling	4	1	0	2	1	2	5	5
Tweede partij weigert bemiddeling	0	1	2	5	2	3	4	9
Afgebroken communicatie	1	0	4	0	1	0	6	0
In behandeling	4	3	1	2	2	1	7	6
Totaal	26	26	21	27	14	9	61	62

Voorfase en bemiddelingsproces



08.10 Wat levert Buurtbemiddeling op?

Er kan worden geconcludeerd dat van alle 54 afgesloten zaken er 35 zaken zijn opgelost. Dit staat gelijk aan 64%. Onder positief opgelost wordt verstaan:

- zaken die door verwijzing zijn opgelost (5)
- zaken waarbij informatie en advies is gegeven (12)
- zaken die na de intake zijn opgelost (12)
- geslaagde bemiddelingen (6).

Er zijn nog zeven zaken in behandeling.

Er is doorverwezen naar:

Doorverwezen naar	2013	2012
Gemeente Nunspeet	1	2
Gemeente Elburg	0	0
Gemeente Oldebroek	0	0
Omnia Wonen	1	3
UWOON	0	0
deltaWonen	1	0
Politie Nunspeet	0	0
Politie Elburg	1	1
Politie Oldebroek	0	0

Wat levert Buurtbemiddeling op voor:

Voor de deelnemers: Voor de deelnemers betekent het oplossen van het conflict dat ze zich veiliger voelen. Daarnaast hoeven ze geen energie meer te steken in de neveneffecten, die inherent zijn aan een conflict; de spanningen en de gevolgen van onveiligheid zullen verminderen c.q. zijn verdwenen. De partijen ervaren bij het oplossen van hun conflict dat een positief effect kan worden bereikt door met een ander in gesprek te gaan en dat zelfs het probleem of misverstand opgelost kan worden.

Voor de buurt: Een langdurig conflict kan veel onrust veroorzaken in een buurt of wijk. Buurtbewoners houden

zich afzijdig of worden juist gedwongen partij te kiezen. Ook kan het zijn dat familiebanden een vergroting van het conflict in de buurt tot gevolg hebben. Maar hoe dan ook een langdurig conflict zal de leefbaarheid van een buurt aantasten en het onveiligheidsgevoel van de bewoners vergroten.

Voor de samenleving: Het voorkomen of in de kiem smoren van conflicten heeft een positief effect op het woongenot en daardoor op de woonomgeving. Oplossen van een conflict voorkomt in sommige gevallen psychisch-sociale klachten bij bewoners. Maatschappelijke gezien zal er ook minder ziekteverzuim zijn doordat er minder sprake is van deze klachten die kunnen leiden tot (tijdelijke) arbeidsongeschiktheid. Het voorkomen van conflicten of een escalatie daarvan levert ook een direct financieel voordeel op. Er is minder inzet nodig van professionele wijkagenten, woonconsulenten, welzijnswerkers, maatschappelijk werkers, enz. Ook kan in sommige gevallen verloedering van de buurt worden voorkomen, met alle materiële kosten die dit met zich meebrengt.

Voor de participanten: De participanten investeren aanzienlijk minder tijd in overlastzaken. Dit levert in de praktijk een vermindering van aanspraak op capaciteit en financiën binnen de deelnemende partners op. Doordat vrijwilligers zijn opgeleid tot buurtbemiddelaars, hebben zij ook meer expertise op het gebied van bemiddeling. Hierdoor bestaat er meer en eerder kans tot een oplossing te komen tussen partijen. Tevens speelt de onpartijdigheid van de buurtbemiddelaars een grote rol. Het zelf oplossend vermogen van partijen levert op de lange termijn beter resultaat. Immers, er wordt niets opgelegd, partijen hebben zelf de oplossing bedacht.

Voor de financiers van het instrument:

- Deskundige gespecialiseerde aanpak van overlastproblematiek.
- Efficiënte aanpak van overlast, 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.

09 Publiciteit

09.1 Website

Inwoners en organisaties in de gemeenten Nunspeet, Elburg en Oldebroek kunnen de website www.buurtbemiddelingnunspeetelburg.nl raadplegen voor informatie. Op de websites van de partners: gemeenten Nunspeet, Elburg, Oldebroek en de woningcorporaties: Omnia Wonen, UWOON en deltaWonen, staat ook informatie over buurtbemiddeling en kan men doorlinken.

09.2 Huis-aan-Huis-bladen en Lokale Omroep

Onbekend maakt onbemind. Het voortdurend aandacht vragen in de pers en media is noodzakelijk om burgers bewust te maken van de (gratis) mogelijkheden. Er staan met regelmaat artikelen in de huis-aan-huis bladen. Op

de gemeentepagina's zijn met regelmaat korte teksten geplaatst. Via de lokale omroepen is informatie gegeven over Buurtbemiddeling.

09.3 Landelijke publiciteit vanuit het CCV

Landelijk gezien heeft Buurtbemiddeling een aantal malen aandacht gekregen van de pers. De toename van het aantal meldingen stond centraal, met name veroorzaakt door de zomerse hitte waardoor meer conflicten ontstaan. Anderzijds was er aandacht voor overlast die wordt veroorzaakt door mensen die psychisch kwetsbaar zijn en die in de wijk(komen) wonen, of langer thuis moeten blijven wonen. Dan hebben we het over lichte psychische problematiek, lichte verstandelijke handicap, verslaving, psychogeriatrische problemen (zoals dementie). Daarnaast leidt de crisis tot psychosociale problemen. Mensen hebben zorgen om ontslag, om de verkoop van hun huis, financiële lasten en schulden. Dat kan leiden tot een slecht humeur, andere ergernissen en conflicten. Nieuws is verspreid via de landelijke pers: Algemeen dagblad, Volkskrant, NRC, Trouw, Telegraaf, Spits. Radio en tv: Radio 1, BNN Nieuwsradio, Hart van Nederland, Omroep Gelderland, MAX magazine (omroepblad). Lokale pers: Parool, Haarlems dagblad, IJmuider Courant, Dagblad van het Noorden, Gelderlander. Internet: Nu.nl, Plus online, Gezondheidsplein, RTL nieuws, de nationale Zorggids, GGZ nieuws en gezondheidsplein.

09.4 Burgerjaarverslagen

In het burgerjaarverslag 2013 van de gemeenten Nunspeet, Elburg en Oldebroek is een artikel opgenomen over Buurtbemiddeling. In de jaarverslagen van Omnia Wonen, UWOON en deltaWonen is ook een artikel opgenomen over Buurtbemiddeling. Buurtbemiddeling heeft een vaste plaats binnen de netwerkpartners gekregen

10. Ontwikkelingen op landelijk niveau

10.1 Centrum Criminaliteitspreventie Veiligheid (CCV): aantal projecten landelijk in 2013

Projecten per 31 december 2013

Per 31 december 2013 zijn er 165 projecten in 185 gemeenten. Dit is ten opzichte van 2012 een groei van 8 projecten en 11 gemeenten. In 2013 zijn nieuw: Aalsmeer, De Ronde Venen, De Wolden, Den Helder, Goes, Heerenveen, Laren (aansluiting bij Hilversum e.o.), Leusden, Tiel (aansluiting bij Rivierenland), Urk (pilot aansluiting bij Emmeloord) en Veldhoven.

Nieuwe projecten in 2014

Alblasserdam, Houten en Ooststellingwerf zijn gestart met Buurtbemiddeling. In de wijk Enschede-Oost start vanaf 21 februari een pilot. Ook de gemeenten Schouwen-Duiveland, Oldenzaal en Oud-Beijerland gaan dit voorjaar van start.

11. Conclusie

Ook in 2013 kan Buurtbemiddeling als succesvol worden beschouwd. Inwoners van Nunspeet, Elburg en Oldebroek vinden de weg naar Buurtbemiddeling Nunspeet-Elburg-Oldebroek steeds beter. De positieve samenwerking binnen het sociale netwerk heeft bijgedragen aan het succes van Buurtbemiddeling. Dit succesvolle jaar hebben wij mede te danken aan de vrijwillige en enthousiaste inzet van de buurtbemiddelaars.

Buurtbemiddeling anticipeert en reageert steeds meer op ontwikkelingen in de maatschappij. Soms geen gemakkelijke opdracht, maar Buurtbemiddeling wil bijdragen aan een samenleving waarin mensen respectvol met elkaar omgaan en waar er verschillen en geschillen mogen zijn. In gesprek gaan met elkaar geeft in heel veel gevallen verheldering en begrip.

Buurtbemiddeling blijft een onmisbare voorziening in de Nunspeetse, Elburgse en Oldebroekse samenleving.



'Een vredespijp roken brengt de gezondheid geen schade toe.'

