

WOONOVERLAST? BUURTBEEMIDDELING EERST!

Uitgave CCV, mei 2014



WAT IS BUURTBEEMIDDELING

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 lange tijd met succes wordt toegepast. 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. Dat lukt in maar liefst twee derde van de gevallen.

DE BELANGRIJKSTE DOELSTELLINGEN VAN BUURTBEEMIDDELING

- Verminderen van woonoverlast;
- Voorkomen van escalatie;
- Herstellen van de onderlinge communicatie;
- Bevorderen van wederzijds begrip en respect;
- Benoemen van gezamenlijke belangen;
- Toewerken naar afspraken die voor beide partijen aanvaardbaar zijn.

ZES GOUDEN REGELS VAN BUURTBEEMIDDELING

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

JONGERENBUURTBEEMIDDELING

Jongeren zorgen soms uit verveling voor overlast in de buurt waar oudere bewoners zich aan ergeren, zoals op straat te harde muziek draaien of rommel achterlaten. Jongerenbuurtbemiddeling kan in zulke gevallen uitkomst bieden.

Bij lichte vormen van jongerenoverlast in de openbare ruimte, kunnen getrainde jongeren bemiddelen tussen oudere buurtbewoners en jongeren.

Natuurlijk moeten de oudere bewoners wel bereid zijn om jongeren serieus te nemen en het gesprek willen of durven aangaan. De bemiddelaars zijn zelf jong en dat vergroot de kans op een succesvolle bemiddeling. Jongeren nemen nu eenmaal liever iets aan van leeftijdsgenoten dan van volwassenen.

Meer informatie over jongerenbuurtbemiddeling staat op de website van het CCV: www.hetccv.nl/buurtbemiddeling.

FEITEN EN CIJFERS

Bij lichte vormen van woonoverlast is buurtbemiddeling dé methode waarmee burens weer in goede harmonie met elkaar leren omgaan. Dat bewijst wel de geschiedenis van buurtbemiddeling: inmiddels alweer ruim 18 jaar in Nederland en met succes. Het oplossingspercentage van burenruzies is al jaren achtereens stabiel rond de 66 procent! De methode werkt het best in een vroeg stadium en bij niet al te ernstige problemen. Dus is er een probleem, trek dan tijdig aan de bel bij buurtbemiddeling. Instanties, zoals politie of woningbouwvereniging, maar ook de bewoners zelf, kunnen melding doen van een (dreigende) burenruzie. Vervolgens zoeken goed getrainde vrijwilligers de betreffende burens op om te bemiddelen in het conflict en het onderlinge contact te helpen herstellen.

Wie financiert het project?

Welke partijen er samenwerken en wie meebetalen, verschilt per project. In de meeste gevallen financieren gemeenten en woningcorporaties buurtbemiddeling. Uit het beschikbare budget worden onder andere het salaris van de coördinator betaald, de training en deskundigheidsbevordering van de bemiddelaars, vergoedingen aan bemiddelaars, publiciteit, overhead, reiskosten en huisvesting.

Netwerk van samenwerkingspartners

Buurtbemiddeling werkt samen met verschillende organisaties. De politie, de gemeente en de woningcorporaties zijn altijd betrokken. Daarnaast werkt buurtbemiddeling samen met een divers palet aan organisaties: welzijnsorganisaties, maatschappelijk werk, Juridisch Loket, GGD, GGZ, Meldpunt woonoverlast, handhaving, BOA's (Buitengewoon Opsporingsambtenaar), bemoeizorg, zorgnetwerk en bewonersverenigingen.

Geluidsoverlast staat met stip op nr 1

In 2012 werden in 143 gemeenten in totaal 9.800 meldingen gedaan, waarvan er 8.400 geschikt waren voor buurtbemiddeling. De meeste meldingen gaan over geluidsoverlast. Veelge-

hoorde andere zaken gaan over pesten, tuin- of grondgeschillen en overlast van kinderen, dieren(stank) of rommel.

Meeste aanmeldingen van woningcorporatie, politie of bewoners

Ruim een derde van de aanmeldingen is door woningcorporaties verwezen en een kwart door de politie. Meer dan een derde van de aanmeldingen kwam van bewoners zelf. Tot slot is circa tien procent van de aanmeldingen door andere organisaties gedaan. Dit zijn bijvoorbeeld gemeenten, welzijnsorganisaties en maatschappelijke dienstverlening.

Groeicurve nog steeds stijgend

Het CCV houdt sinds 2007 de groei van buurtbemiddeling bij. Destijds konden bewoners in 77 gemeenten een beroep doen op buurtbemiddeling. Het aantal gemeenten met buurtbemiddeling is de laatste jaren meer dan verdubbeld. In december 2013 stond de teller op 185 gemeenten die buurtbemiddeling aanbieden. Ook in 2014 is er groei te zien.

23.000 bewoners tevreden

Van alle geschikte zaken die in behandeling zijn genomen en zijn afgesloten, is 66 procent succesvol opgelost door buurtbemiddeling. Omdat bij iedere opgeloste zaak minstens twee huishoudens betrokken zijn, betekent dit voor 10.700 huishoudens (met in totaal zo'n 23.500 direct betrokken bewoners) dat zij naar tevredenheid zijn geholpen door buurtbemiddeling.

BURENRUZIES? VOORKOM ESCALATIES MET BUURTBEEMIDDELING

In een land dat zo dichtbevolkt is als Nederland, is het onvermijdelijk dat inwoners wel eens last van elkaar hebben. Het is voor mensen die dicht bij elkaar wonen soms moeilijk elkaar aan te spreken op gedrag dat zij als hinderlijk ervaren. Buurtbemiddelaars kunnen hierbij de helpende hand bieden. Frannie Herder, projectleider Buurtbemiddeling bij het Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid (CCV), vertelt wanneer buurtbemiddeling een goede optie is om conflicten tussen buurtgenoten op te lossen en hoe dit in zijn werk gaat.

Tijdig ingrijpen

Iedereen heeft wel eens de krantenkoppen gezien over flinke burenruzies die uitlopen op onherstelbare verhoudingen of nog erger, leiden tot grove geweldplegingen. Zo'n ruzie tast de persoonlijke levenssfeer aan van de betrokkenen en het gevoel van veiligheid van omwonenden. "Het is erg belangrijk om een conflict met je burens niet zodanig uit de hand te laten lopen, dat de politie, de gemeente of de verhuurder eraan te pas moet komen om een oplossing te zoeken", zegt Frannie Herder, CCV-projectleider Buurtbemiddeling. "De relatie met je burens is op zo'n moment al te ernstig verstoord en dat had voorkomen kunnen worden".

Als in een vroeg stadium van de ruzie buurtbemiddeling wordt ingeschakeld, dan vergroot dat de kans dat burens zelf in staat zijn hun conflict bij te leggen en gezamenlijk naar een oplossing te zoeken. Buurtbemiddeling zorgt in twee derde van de gevallen voor een oplossing. En dat is een goede reden om ondersteuning van buurtbemiddeling in te zetten als bewoners er samen niet uitkomen. Wordt een zaak niet of niet tijdig opgepakt, dan kan de lichte woonoverlast uitgroeien tot zware woonoverlast.

Overlast tussen mensen die naast elkaar of vlak in de buurt wonen, komt vaak voor: het CBS becijferde dat bijna een kwart van de Nederlanders wel eens last heeft van de burens. Het aantal zaken dat daadwerkelijk wordt aange-

meld bij buurtbemiddeling oversteeg in 2012 de tienduizend. Buurtbemiddeling is de aangewezen manier om geschillen te helpen oplossen over bijvoorbeeld geluidsoverlast, rommel rond de woning, overlast door kinderen of huisdieren, of parkeeroverlast.

Volgens Frannie wordt tegenwoordig, onder de noemer van 'participatie-samenleving', van burgers verwacht dat ze ook zelf hun verantwoordelijkheid nemen. "Het CCV kijkt naar de belangrijke rol die is weggelegd voor de burger; enerzijds als veroorzaker van woonoverlast, anderzijds als slachtoffer. De rol van bewoners gaat van signaleren én in een vroeg stadium melden van overlast, tot het eerder inschakelen van hulp of het aanpassen van zijn eigen gedrag. Zo leert buurtbemiddeling mensen om weer zelf op een juiste wijze in gesprek te gaan met hun burens én om zelf verantwoordelijk te nemen voor hun eigen conflict. Een tendens die we zien is dat mensen die overlast ervaren, zelf een dossier opbouwen met als doel om bij de woningcorporatie of bij de rechter hun gelijk te halen. En dat is vaak niet nodig of zelfs nutteloos. Een goed gesprek lost méér op."

"Het leert mensen om weer zelf op een juiste wijze in gesprek te gaan en zelf verantwoordelijkheid te nemen"

Trends

Frannie heeft het aantal en soort meldingen dat bij buurtbemiddeling wordt gedaan in de loop der jaren zien veranderen. "Mensen spreken elkaar tegenwoordig veel minder gemakkelijk aan en het lijkt erop dat mensen steeds minder van elkaar verdragen. Het spreekwoordelijke 'korte lontje' komt vaker om de hoek kijken."

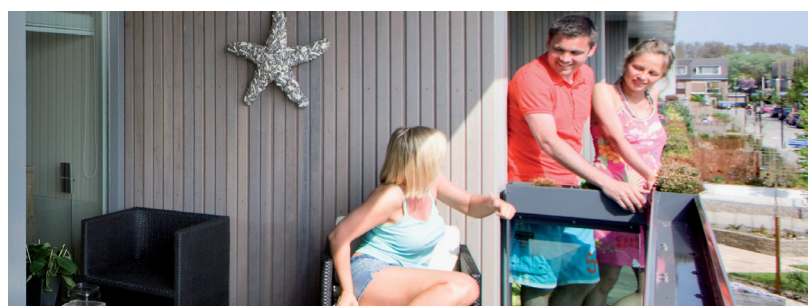
Een andere ontwikkeling, die Frannie zorgen baart, is de trend dat de zaken complexer worden. Cijfers laten zien dat in 30 tot 50% van de gevallen de woonoverlast wordt veroorzaakt door psychisch kwetsbaren. Dat zijn mensen met een psychische aandoening, verstandelijke beperking, psychogeriatrische stoornis (ouderdom) of een alcohol- of drugsverslaving. Daarnaast wordt overlast veroorzaakt door mensen met psychosociale problemen door bijvoorbeeld echtscheiding, rouwverwerking, schulden of werkloosheid.

Verschillende partijen – buurtbemiddelingsorganisaties, gemeenten, corporaties, politie, welzijn en hulpverlening – maken bij het CCV kenbaar dat er een toename is van overlastmeldingen over deze mensen. De toename is gerelateerd aan de veranderingen in het sociale domein, extramuralisering in de zorg (hulpbehoevenden worden niet altijd meer in een instelling behandeld, maar in de eigen woonomgeving), en de economische situatie waardoor alle partijen te maken hebben met bezuinigingen.



Frannie Herder

"De verwachting is dat het aantal overlastsituaties in de wijken nog verder zal toenemen", aldus Frannie. "Cruciaal is dat gemeente, politie, OM, corporaties en de zorgsector (nog) meer gaan samenwerken om passende zorg te verlenen en overlast te bestrijden. Want niet ieder conflict is geschikt om aan buurtbemiddelaars voor te leggen", legt Frannie uit. "Als er sprake is van verslavingsproblematiek, conflicten waarbij geweld is gebruikt, psychiatrische problematiek, een lopende rechtsprocedure of als conflicten al heel lang spelen, is het beter naar een andere oplossing te zoeken. Dit soort omstandigheden vraagt om de inzet van professionals van politie, woningcorporaties en hulpverleningsinstanties. Met de kanttekening daarbij dat woonoverlastsituaties niet altijd zijn wat ze lijken te zijn. Een op het eerste gezicht ernstig lijkend conflict tussen burens kan soms met een relatief eenvoudige bemiddeling worden opgelost."





WERKWIJZE BUURTBEMIDDELING

Bewoners melden zich over het algemeen met een ergernis of conflict bij de woningbouwcorporatie, de politie of de gemeente. Deze instanties verwijzen de mensen door naar buurtbemiddeling. Vervolgens komen twee buurtbemiddelaars bij beide partijen op bezoek om de situatie in kaart te brengen. “Deze vrijwilligers zijn speciaal opgeleid om hun werk als bemiddelaar goed te kunnen uitvoeren”, vertelt Frannie Herder, CCV projectleider Buurtbemiddeling. “Zij komen altijd met zijn tweeën, kiezen geen partij en geven geen oordeel.”

Het belangrijkste uitgangspunt van de bemiddeling is dat de partijen zelf werken aan een oplossing voor hun conflict. Als mensen met eigen ideeën een einde aan hun ruzie kunnen maken, dan zal de oplossing langer standhouden dan wanneer deze door bijvoorbeeld de politie wordt opgelegd. De gesprekken die bemiddelaars met bewoners voeren en de afspraken die zij maken zijn vertrouwelijk. Omdat buurtbemiddeling gratis wordt aangeboden is het voor iedereen mogelijk om deze buurtbemiddelaars bij een conflict met bure

Sinds 2008 is Frannie – zelf opgeleid als mediator – als projectleider van het CCV verantwoordelijk voor de facilitering van buurtbemiddelingsprojecten in gemeenten overal in Nederland. Zij ziet dat steeds meer gemeenten het noodzakelijk vinden om hun inwoners de mogelijkheid te geven bij conflicten buurtbemiddeling in te schakelen. Inmiddels zijn in circa de helft van alle gemeenten buurtbemiddelaars actief.

Hoe verloopt de bemiddeling?



DE KRACHT VAN VRIJWILLIGHEID

Waarom het beter is dat woningcorporaties en andere instanties hun meldingen overlaten aan de buurtbemiddelaars.

Vrijwilligheid van zowel deelnemers als bemiddelaars is een noodzakelijke voorwaarde bij buurtbemiddeling. Als de conflictpartijen vrijwillig met elkaar in gesprek gaan, is de kans op slagen veel groter dan wanneer dat onder druk gebeurt. De onbetaalde en vrijwillige inzet van de bemiddelaars benadrukt hun belangeloosheid in de bemiddeling. De bemiddelaars zijn gewone mensen uit de wijk, die zich in hun vrije tijd inzetten voor andere bewoners. Voor ruziënde bure

Buurtbemiddelaars gaan vertrouwelijk om met de uitgewisselde informatie. De corporatie krijgt alleen de hoognodige informatie (het is wel of niet geslaagd) teruggekoppeld, tenzij bure

toestemming geven om meer informatie te geven. Die vertrouwelijkheid trekt burgers over de streep om mee te doen.

Er wordt veel aandacht besteed aan herstel van het contact tussen de partijen. In de praktijk blijken de betrokkenen deze ruimte nodig te hebben voor de erkenning van het probleem, de uitwisseling van emoties en de zoektocht naar een oplossing. De tijd en aandacht die hiervoor nodig is, kunnen andere hulpverleners en instanties zelden bieden. Niet uit onwil, maar vanwege andere prioriteiten en tijdgebrek.

Vrijwilligers moeten goed getraind zijn om succesvol te kunnen bemiddelen. Iedereen krijgt dan ook een verplichte basistraining van minimaal 15 uur. Het CCV erkent trainingsinstellingen die voldoen aan een streng eisenpakket voor het opleiden van vaardige en competente bemiddelaars. Een overzicht van gecertificeerde basistrainingen staat op de website: www.hetccv.nl/buurtbemiddeling.

Het is simpel: zonder vrijwilligers, geen buurtbemiddeling. De vrijwillige buurtbemiddelaars doen het belangrijkste werk en zorgen voor het succes van buurtbemiddeling.

MEERWAARDE

In de loop van de tijd zijn steeds meer gemeenten in Nederland gestart met buurtbemiddeling. Uit het onderzoek ‘Het succes van buurtbemiddeling’ van het ministerie van Veiligheid en Justitie blijkt de aanpak effectief te zijn. Meer dan 90% van de lokale betrokkenen - zowel deelnemers als professionals - is tevreden tot zeer tevreden over de methode.

Buurtbemiddeling beoogt meerdere effecten op de langere termijn:

Preventie

Vroegtijdige inzet van buurtbemiddeling voorkomt de escalatie van conflicten tussen bure

Vermindering van de werklast van anderen

Buurtbemiddeling neemt werk uit handen van instanties als politie en woningcorporaties. Zij kunnen conflicterende bure

Vergroting van veiligheid en leefbaarheid

Door buurtbemiddeling krijgen bewoners meer begrip voor buurtgenoten met andere leefpatronen en achtergronden. Dit heeft een positief effect op de leefbaarheid in een wijk.

Sterkere sociale samenhang

Buurtbemiddeling investeert in de communicatie tussen bewoners. Daarmee verbetert de sociale samenhang in een wijk of buurt.

Zelfredzaamheid van bewoners

Buurtbemiddeling leert mensen om te gaan met conflicten. Ze ontdekken hun eigen vaardigheden en beseffen dat ze zelf (mede)verantwoordelijk zijn voor de leefbaarheid in hun buurt. Zo draagt buurtbemiddeling bij aan de zelfredzaamheid van buurtbewoners.



COLOFON

Copyright CCV, mei 2014 | Deze Woonoverlastkrant is een eenmalige uitgave van het CCV. De informatie over woonoverlast dient ter indicatie en kan als naslagwerk toegepast worden. Ondanks onze zorgvuldigheid kan de redactie echter niet instaan voor de juistheid en volledigheid van de informatie in deze uitgave. Gebruik van deze informatie is dan ook voor eigen rekening en risico. Omwille van de leesbaarheid zijn bronverwijzingen zeer beperkt gehouden. De volledige literatuurverwijzingen zijn opvraagbaar via buurtbemiddeling@hetccv.nl | Redactie: Frannie Herder, Eline van Vliet | Eindredactie: Alfred Hakker

WAT DOET HET CCV

Het CCV is het landelijk aanspreekpunt voor buurtbemiddeling en biedt ondersteuning en informatie aan professionals. Vooral voor alle zaken die te maken hebben met de coördinatie, kwaliteitsborging, monitoring, doorontwikkeling en registratie van buurtbemiddeling is het CCV het eerste en belangrijkste loket.

Kwaliteit

Een professioneel ingerichte en bestuurd

buurtbemiddeling 66 procent van de behandelde zaken naar tevredenheid wordt opgelost.

Nieuw handboek

Het CCV handboek buurtbemiddeling biedt een leidraad aan elke organisatie die een project buurtbemiddeling wil opzetten. In 2014 is een nieuwe editie verschenen waarin alle ontwikkelingen van de laatste vijf jaren zijn opgenomen. U vindt de publicatie op www.hetccv.nl/webwinkel.

Meer informatie

Achtergrondinformatie en een stappenplan voor het opzetten en uitvoeren van buurtbemiddeling zijn te raadplegen via het webdossier: www.hetccv.nl/buurtbemiddeling. Het CCV geeft bovendien kosteloos advies over de inzet, opzet en financiering van buurtbemiddeling. Voor vragen kunt u contact opnemen met Frannie Herder, bel (030) 751 6759 of e-mail naar buurtbemiddeling@hetccv.nl.

PRAKTIJKVOORBEELDEN

Met dank aan Beterburen, Amsterdam. De namen en omstandigheden zijn vanwege de privacy veranderd.

GROEPSBEMIDDELING

Zes bewoners op een trapportaal liggen overhoop met elkaar en er zijn verschillende voorvallen geweest. Als de groepsbemiddelaars met alle partijen een intakegesprek hebben, komt naar voren dat na een opknapbeurt sommigen meer afspraken wilden om de boel netjes te houden en anderen alles bij het oude wilden laten. Door onduidelijkheid over de afspraken en verschillende wensen, ontstonden er onderlinge spanningen. Dat mondde zelfs uit in een handgemeen tussen twee bewoners waarbij een door de politie werd opgepakt en de ander bij de EHBO behandeld moest worden.

Daarna is de relatie behoorlijk bekoeld en ontstond er steeds meer onrust tussen de bewoners. Tijdens de gesprekken zijn alle bewoners het er over eens dat dit niet prettig wonen is. Graag willen ze bespreken wat iedereen nou wil en gezamenlijk goede afspraken maken. Ook de twee bure

Als de belangen boven tafel zijn en de wensen geïnventariseerd, bepalen de bewoners gezamenlijk wat ze wel en niet gaan doen. Alle afspraken leggen ze met elkaar vast. Als de bemiddelaars na een aantal weken bellen geven alle zes partij

OMGANGSREGELING

Een bijzondere oplossing komt tot stand in een bemiddelingsgesprek. “Het zijn dieven, zo ontzettend wreed”, mevrouw Janssen heeft tranen in haar ogen. “Mijn kater Puck is mijn alles. Twee maanden geleden was hij dagen weg. Ik heb een zoekactie op touw gezet en foto’s verspreid. Een buurvrouw vertelde dat ze een kater bij de bure

Buurman Smit woont met zijn vrouw drie huizen verder. Een labrador ligt in de kamer. Smit vertelt dat de buurvrouw schreeuwend voor de deur stond. “U heeft mijn kat gepikt, zei ze. Er viel geen normaal gesprek mee te voeren, ze was hysterisch. Onze kat is een jaar geleden overleden. Jack onze hond en wij missen hem nog steeds. En toen kwam de kat, via het kattenluikje wat er nog is, bij ons binnen. Onze hond en de kat kunnen het uitstekend met elkaar vinden. Uiteraard staan wij open voor een bemiddelingsgesprek, als de buurvrouw niet hysterisch doet”.

In het bemiddelingsgesprek vertelt mevrouw Janssen hoe belangrijk Puck voor haar is sinds het overlijden van haar man. En dat hij voor haar een rustpunt is na een drukke werkdag. Toen ze bij de bure