

Jaaroverzicht 2020



Buurtbemiddeling Beuningen,
Druten en West Maas en Waal

VOORWOORD

Voor je ligt het jaaroverzicht 2020 van Buurtbemiddeling Beuningen, Druten en West Maas en Waal. Een jaar waarin alles anders was dan anders en zo ook dit verslag.

In het eerste hoofdstuk van dit overzicht kun je uitgebreid lezen wat corona voor buurtbemiddeling heeft betekend.

Daarna volgen de cijfers en tot slotte beschrijf ik wat er regionaal en in de pers allemaal is geschreven over buurtbemiddeling.

Ter illustratie van de ons werk in de praktijk, heb ik 3 geanonimiseerde casussen toegevoegd.

Graag wil ik de verwijzers hartelijk danken voor hun vertrouwen in buurtbemiddeling, de samenwerkingspartners voor de prettige en constructieve samenwerking en uiteraard de vrijwillige bemiddelaars voor hun betrokkenheid, ook in coronatijd.

Hoewel we nog veel meer hadden willen doen dan mogelijk was door alle beperkingen, ben ik er trots op wat we samen hebben kunnen bereiken in dit bijzondere jaar.

Mei 2021

Ingrid Peters

Coördinator buurtbemiddeling Beuningen, Druten en West Maas en Waal.

Inhoud

Bladzijde

- | | |
|---------------------------------------|----|
| 1. Terugblik over 2020 | 4 |
| 2. Cijfers en resultaten | 6 |
| 3. Buurtbemiddeling in de publiciteit | 12 |

Bijlagen:

- Het bemiddelingsproces
- Proces&categorie-indeling CCV



1. Terugblik op 2020

De gevolgen van de coronapandemie en de maatregelen

In 2020 is het coronavirus allesbepalend geweest in de uitvoering van buurtbemiddeling. Dit heeft grote invloed gehad alle aspecten van de buurtbemiddeling.

Toen in maart 2020 vergaande corona-maatregelen werden afgekondigd stond de wereld bijna letterlijk even stil. Nauwelijks nieuwe meldingen. Iedereen bleef binnen en thuis. Het gevoel dat we 'samen' als naasten voor een opdracht stonden, was bij buurtbemiddeling te merken. Onze vrijwilligers hadden het druk genoeg met hun eigen thuissituatie met zorg voor kinderen of ouders. Het 'vrijwilliger-zijn' ging naar de achtergrond. Wij omschreven de situatie toen als dat het ons nederig maakte.

Maar terwijl iedereen thuis was en de intelligente lockdown bleef voortduren, kwamen de meldingen vanaf april in alle hevigheid terug. Sterkerbreed zijn er meer meldingen dan ooit in een kalenderjaar gedaan voor buurtbemiddeling. Deze trend zag je ook in de maatschappij, waar de politie, corporaties en gemeenten substantieel meer meldingen over geluids- en woonoverlast kregen.

In juni waren er grote wachtlijsten voor buurtbemiddeling ontstaan. Deze konden we grotendeels wegwerken in de zomermaanden met de medewerking van onze betrokken en beschikbare vrijwilligers. Ook nieuwe meldingen bleven komen. Met vereende krachten waren de wachtlijsten net opgelost toen de lockdown half december opnieuw werd afgekondigd.

De saamhorigheid van de eerste lockdown is in december verdwenen. De maatregelen en beperkingen lijken de maatschappij harder te hebben gemaakt met weinig ruimte voor anderen. Er is sprake van zorg en onzekerheid. De meldingen blijven komen. Er is een begin gemaakt met een nieuwe wachtlijst die we direct gaan aanpakken als de maatregelen weer versoepeld worden.

Voor verwijzers

Voor twee van onze belangrijkste verwijzers: politie en corporaties, veranderde het werk ook door de maatregelen. Vanuit buurtbemiddeling hebben we aangegeven dat we beschikbaar bleven voor verwijzingen, telefonische coaching en overleg. Gelukkig zijn de lijnen met onze samenwerkingspartners kort en weten we elkaar te vinden, ook onder andere omstandigheden. De toenemende overlastmeldingen zijn met vereende krachten opgepakt. Zo hadden we vanuit buurtbemiddeling op onze website en in nieuwsberichten aandacht voor tips over de omgang met burens en overlast in tijden van corona. Ook is op onze site een voorbeeldbrief te downloaden. Een brief om als buur zelf, met positieve en uitnodigende bewoordingen, de ervaren overlast aan te kaarten bij je burens.

Sommige complexe meldingen van onze verwijzers konden geen uitstel verdragen. In die gevallen hebben we samen gedaan wat we konden en mochten doen, vaak op coördinatie-niveau. Samen op huisbezoek, samen het gesprek aangaan met de betrokken burens. En we konden vaak bij wijze van uitzondering met medewerking van de gemeente toch bemiddelen op veilige locaties.

Voor burens/melders

Opvallend was dat burens die het samen net redden in normale tijden, in tijden van corona het net niet meer redden. Meldingen uit het verleden kwamen dus terug bij buurtbemiddeling. Deze mensen wisten ons gelukkig te vinden voor steun en advies.

Iedereen was thuis, buiten in de tuin, want het was bijzonder mooi weer. Mensen moesten thuis werken, hun kinderen thuis onderwijs geven, andere mensen gingen verbouwen. Dat botste in hoge mate. Mensen kwamen in onzekerheid, er was sprake van stress. We konden advies geven, meedenken en een vinger aan de pols houden.

In juni konden we onder strenge (hygiëne)regels onze burens weer ontmoeten. Een deel van onze vrijwillige buurtbemiddelaars was daartoe bereid. Huisbezoeken door vrijwilligers waren vanaf maart 2020 niet meer aan de orde. Wij ontmoeten onze burens in wijkcentra en dorpshuizen. Veilige locaties

waar afstand mogelijk is. Als het echt moet, kan de coördinator wel een huisbezoek afleggen. Voor een deel liepen de intakes telefonisch. De bemiddelingen vonden wel altijd fysiek plaats.

Het benaderen van de tweede buur is door de lockdown ingrijpend veranderd. Waar wij normaal aanbellen en de burens onaangekondigd benaderen met het verzoek of ze openstaan voor buurtbemiddeling en een gesprek met hun burens, was dat vanaf maart uitgesloten. Telefonisch benaderen (als het telefoonnummer al bekend is) leidt vaak tot grote weerstand en passen we liever niet toe. We hebben daarom een brief gebruikt, die we soms herhaald moesten sturen. Niet altijd kwam een reactie. Daarmee is een kans gemist, die we met een persoonlijk gesprek aan de voordeur meestal wel krijgen. Ook dan is het antwoord soms 'nee'. Maar nu konden we niet de kansen voor de tweede buur goed voor het voetlicht brengen. Dat betekent dus minder bemiddelingsgesprekken en meldingen die we moesten afsluiten zonder resultaat en dat vinden we voor iedereen erg jammer.

Voor vrijwilligers

Vrijwillige buurtbemiddelaars combineren hun rol vaak met drukke banen, een gezin of als mantelzorger. In het begin van de eerste periode in maart en april hebben we de bemiddelaars niet ingezet als vrijwilliger. Zij hadden hun handen vol aan de veranderingen in hun eigen leven. Wel is er maximaal aandacht geweest voor betrokkenheid en de onderlinge verbindingen. Zij hebben regelmatig presentjes ontvangen vanuit buurtbemiddeling en Sterker sociaal werk. De reguliere teamavonden vonden na maart veelal digitaal plaats.

Ook het leren moest digitaal. We hebben in een paar sessies in mei en juni onze bemiddelaars opgeleid in de telefonische intake. Elders in het land bleek deze wijze van intakes een werkbaar alternatief. De workshop bood veel handvatten hoe je telefonisch samen (en toch allemaal vanuit het eigen huis) een intake met burens kunt begeleiden. Daarmee zijn goede ervaringen opgedaan. In de loop van de tijd is de telefonische intake echt een volwaardig alternatief geworden voor het huisbezoek. Dat laatste blijft natuurlijk altijd de voorkeur houden. Maar zolang dat niet mogelijk is, zijn intakes in een wijkcentrum of via de telefoon ook goede opties. In december heeft Sterker sociaal werk voor al haar vrijwilligers een webinar 'Omdenken' georganiseerd. Een webinar waarin ingespeeld wordt op het creatieve vermogen van mensen om problemen als mogelijkheden te zien. Een welkome, ludieke afwisseling en een mooie afsluiter van een bewogen jaar.

Voor coördinatie

Ook het reguliere coördinatiewerk veranderde sterk van karakter. Van regelen, aansturen, faciliteren en administratief afhandelen verschoof onze rol. Het was en is meer adviseren, sturen, meedenken met de betrokken burens. En daarnaast kwam er iets bij: protocollen ontwikkelen voor een veilige bemiddeling, regelen van hygiënische middelen voor de vrijwilligers, onderhandelen over wat nog wel kan. Vooral voor melders/burens zijn de coördinatoren zelf een soort adviespunt geweest, omdat we reguliere buurtbemiddeling niet konden aanbieden in de lockdowns.

Van juni tot december was het alle hens aan dek om de wachtlijsten weg te werken. Dat was een enorme organisatorische en administratieve opgave, omdat we natuurlijk ook nog nieuwe meldingen binnenkregen. De zomer is meestal wat drukker, dus dat telde dubbel.

We hebben een beperkt aantal vrijwilligers kunnen inzetten i.v.m. eigen kwetsbaarheid en zelf als coördinator bemiddeld in de meest complexe meldingen. Vlak voor de laatste lockdown was de wachtlijst weg. We weten nu hoe we de nieuwe wachtlijsten het beste kunnen aanpakken.

Ook in 2021 zullen we nog lange tijd gevolgen van het coronavirus ervaren. Waar kan, gaan we zo snel mogelijk terug naar de mogelijkheden van dat moment. De protocollen, locaties, aangepaste werkwijze en zeer betrokken buurtbemiddelaars hebben we. Als coördinatoren van Nijmegen, Berg en Dal en Heumen, Overbetuwe en Lingenwaard en Beuningen, Druten en West Maas en Waal opereren we als een team, waarmee het ons gelukt is om 2020 alle uitdagingen aan te gaan. Dat koesteren we zeer.

2. Cijfers en resultaten

Verwachtingen

- 75 meldingen voor Druten, Beuningen en West Maas en Waal (gezaamenlijk per jaar)
- Ongeveer 15 bemiddelingen (gezaamenlijk per jaar)
- 90% opgelost bij daadwerkelijke bemiddelingsgesprekken
- 60% opgeloste conflicten van de daadwerkelijke bemiddelingen
- Tenminste 15 vrijwillige buurtbemiddelaars (voor de gemeentes samen)

	Doel	Behaald resultaat 2020	2019	2018
Aantal aanmeldingen	75	119	94	85
Opgeloste zaken	60%	67%	73%	73%
Aantal bemiddelingsgesprekken	15	7	13	16
Geslaagde bemiddelingsgesprekken	90%	71%	92%	75%
Aantal vrijwillige bemiddelaars	15	20	20	20

Resultaten op hoofdlijnen (volgens indeling CCV, het Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid).

	Beuningen	Druten	West Maas en Waal	Totaal
Opgelost via partijengesprek	3	0	2	5
Opgelost via partijen apart	3	2	3	8
Coaching			1	1
Opgelost projectleider/melder tevreden	13	7	4	24
Niet opgelost	9	8	2	19
Warme verwijzing	7	4	3	14
Terug verwijzen	0	3	2	5
Actie gestopt/ongeschikt	17	14	7	38
Actueel	2	1	2	5
Totaal aantal aanmeldingen	54	39	26	119

Vergelijking met voorgaande jaren

	2020	2019	2018
Opgelost via partijen-gesprek	5	13	12
Opgelost via partijen apart	8	12	18
Coaching	1	0	3
Opgelost projectleider/ melder tevreden	24	11	10
Niet opgelost	19	15	16
Warme verwijzing	14	6	6
Terug verwijzen	5	5	5
Actueel	5	3	
Actie gestopt/ Ongeschikt	38	15	23
Totaal aantal aanmeldingen	119	85	91

Pendelen

In 2020 kwam er een casus binnen van 2 buurvrouwen, die in 2 appartementen naast elkaar woonden. Voorheen hadden ze altijd gemoedelijk naast elkaar kunnen leven, maar op een gegeven moment veranderde dat en werd de sfeer steeds slechter totdat het tot een uitbarsting kwam en de politie erbij betrokken werd. De wijkagenten adviseerden buurbemiddeling in te schakelen.

Buurvrouw 1 had begeleiding vanuit een hulpverlenende instantie en sociaal communiceren was voor haar niet vanzelfsprekend. De irritaties die ze opgelopen had waren lastig voor haar te bespreken en ze kropte alles op. Dit alles resulteerde in een uitbarsting. Buurvrouw 1 vond communiceren zo ontzettend lastig dat ze een gesprek met de buurvrouw niet aan durfde. De begeleider bevestigde dat dit een probleem was. Buurvrouw 2 was verbaasd over haar uitval en sloot de deur voor haar. Ze negeerde haar en hield geen rekening meer met haar.

De bemiddelaars zagen het probleem en schatten dit juist in. Ze adviseerden om te gaan pendelen. Dit betekende dat ze de boodschappen van de beide buurvrouwen met daarin hun wensen t.a.v. rustig naast elkaar leven in brieven aan elkaar verwoordden. Belangrijkste hierbij was dat de brieven geen verwijten mochten bevatten en beide burens iets aan moesten geven wat ze voor de ander zouden doen.

Zo zijn de brieven in 2 rondes over en weer gegaan en hebben beiden buurvrouwen kunnen aangeven waar voor hun de last en de oplossing lag. Door de begeleiding van de bemiddelaars konden ze hierover op een vriendelijke, open manier communiceren en is de rust wedergekeerd.

Pendelen is een dienst die we als buurbemiddeling zelden inzetten omdat de kracht van bemiddeling is dat mensen elkaar in de ogen kijken en naar elkaar uitspreken wat hen dwars zit. In deze specifieke casus zat juist daar het probleem en is dat op deze wijze passend opgelost door de bemiddelaars. We werken dan met zogenaamde 'warme' brieven. Een voorbeeld hiervan hebben we ook geplaatst op onze website voor burens om te gebruiken wanneer ze het gesprek met elkaar willen openen.

Aanmeldingen

	2020	2019	2018
Beuningen	54	43	34
Druten	39	29	20
West Maas en Waal	26	22	31
Totaal	119	94	85

Verdeling aanmeldingen over de kernen

Gemeente Beuningen

Beuningen	35
Ewijk	10
Weurt	5
Winssen	4

Gemeente Druten

Afferden	2
Deest	4
Druten	32
Horssen	0
Puiflijk	1

Gemeente West Maas en Waal

Alphen	3
Altforst	0
Appeltern	2
Beneden-Leeuwen	10
Boven-Leeuwen	4
Dreumel	3
Maasbommel	1
Wamel	3

Verwijzers per gemeente

Beuningen

	2020	2019	2018
Politie	8	7	7
Op eigen initiatief	37	28	19
Gemeente	4	2	
Woningcorporatie	3	6	6
Overige	2		2
Totaal	54	43	34

Van de 37 meldingen op eigen initiatief waren er 8 op advies van de woningcorporatie, 2 op advies van de politie en 1 op advies van de gemeente.

Druten

	2020	2019	2018
Politie	7	6	4
Op eigen initiatief	23	14	9
Gemeente	0	3	1
Woningcorporatie	7	4	5
Overige	2	2	1
Totaal	39	29	20

Van de 23 meldingen op eigen initiatief waren er 7 op advies van de woningcorporatie, 2 op advies van de politie en 2 op advies van de gemeente.

West Maas en Waal

	2020	2019	2018
Politie	9	7	11
Op eigen initiatief	8	3	8
Gemeente	1	5	6
Woningcorporatie	6	6	6
Overige	2	1	
Totaal	26	22	31

Verdeling Huur/Koop 2020

	Huur	Koop	Onbekend	Totaal
Beuningen	29	21	4	54
Druten	22	15	2	39
West Maas en Waal	12	10	4	26
Totaal	63	46	10	119

Oorzaak overlast

	2020	2019	2018
Geluid	43	26	29
Verstoorde relatie	28	18	9
Bedreiging, intimidatie, lastig vallen, pesten.	20	13	20
Tuin/grondgeschil	23	20	24
Overlast dieren	14	12	14
Overlast kinderen	4	6	2
Rommel, stank, troep	14	8	3
Parkeren, auto's	4	2	1

Bij de oorzaken overlast kunnen meerdere zaken worden aangegeven.

Toelichting en bijzonderheden bij de cijfers van 2020;

- Het aantal meldingen was dit jaar bijzonder hoog. Deze ontwikkeling is landelijk terug te zien en het is aannemelijk dat deze toename te maken heeft met de gevolgen van de maatregelen (thuiswerken, lockdown, sluiten van de scholen) in verband met Covid-19.
- Het aantal casussen opgelost door de coördinator is dit jaar hoger dan normaal. Tijdens de 1^e lockdown zijn er geen bemiddelaars ingezet en werden de melders alleen gesproken door de coördinator. Door proactief de melders te bellen, te ondersteunen en te adviseren kon hierdoor een deel worden opgelost.
- Opvallend afgelopen jaar het grote aantal casussen (38) waarbij na het eerste of tweede telefoontje van de coördinator de actie stopte of de zaak ongeschikt bleek. Van de 38 casussen wilden er 19 partijen A toch niet het bemiddelingstraject aan, maar wilden ze vooral melden of dat een andere organisatie in actie kwam. De coördinator schatten deze casussen in als geschikt voor buurtbemiddeling. Datzelfde gold voor 6 partijen B. Van deze 38 casussen wilde er 7 burens niet meer toen er gestart kon worden met de bemiddeling. De overlast was verminderd of de relatie was inmiddels hersteld.
- Ook verderop in het proces raakten we burens sneller kwijt. Zo was er een groot aantal (13) partij B (Partij A is meestal degene die klaagt, partij B is de partij waarover geklaagd wordt) die we zijn kwijtgeraakt in de bemiddeling. Waar we normaal gesproken aan de deur gaan en partij B 'overvallen' met een bezoek, moesten we afgelopen jaar contact zoeken via een brief of soms een telefoonnummer. Hierdoor raakten we veel burens kwijt.
- Het aantal casussen waarbij is verwezen naar hulpverlening of waarbij hulpverlening betrokken was is gedaald ten opzichte van 2019 van 16 naar 10.

- In 4 casussen waren statushouders betrokken als een van de burens, een daling van 3 casussen ten opzichte van 2019. Deze meldingen zijn complexer qua taal en cultuurverschillen. Bij deze gesprekken wordt altijd een tolk ingezet.
- In 2020 is slechts 1 keer coaching ingezet. Het is wel meerdere keren aangeboden, maar er is geen gebruik van gemaakt. Daartegenover zijn er wel veel coachende telefonische gesprekken gevoerd door de coördinator als tussentijds aanbod, zolang er niet bemiddeld kon worden. Hierin werden burens aangemoedigd het contact met de burens toch nog een keer zelf aan te gaan. In een aantal situaties is dit ook gelukt met goede resultaten.
- Op dit moment zijn er nog 5 casussen actueel. Dit heeft onder andere te maken met de 2^e lockdown. Geplande afspraken moesten worden geannuleerd. Ook komt het voor dat melders of burens pas weer in gesprek willen ná de versoepelingen in de maatregelen of als zij gevaccineerd zijn, omdat zij of hun naasten, tot de risicogroep behoren en ze geen risico op besmetting willen lopen. Alle melders zijn benaderd dat we bemiddeling moeten opschorten tot ná de lockdown. Hiervoor is veel begrip.
- Achter de harde cijfers zitten persoonlijke verhalen en unieke situaties. Buurtbemiddeling respecteert de persoonlijke keus van burens om wel of niet mee te werken aan Buurtbemiddeling. Een niet geslaagde bemiddeling of niet aan buurtbemiddeling meewerkende burens, het is vrijwel nooit verloren tijd of moeite. Er wordt meestal toch een proces in beweging gezet.

Communiceren in verschillende talen

Regelmatig worden er zaken aangemeld waarbij communiceren een probleem is i.v.m. de taal. Zo ook de casus van een gezin met een niet westerse achtergrond met puberkinderen en een alleenstaande buurman.

De buurman klaagde regelmatig klagen bij het gezin aan de deur en bij verschillende instanties. Het gezin begreep eigenlijk niet goed waarom. Een van de organisaties waarbij geklaagd werd adviseerde Buurtbemiddeling. Als taal een probleem is zorgen we er altijd voor een goede onpartijdige tolk. Zo was er in deze casus ook gezorgd voor een tolk van het tolk en vertaalcentrum (Globaltalk) en hebben de bemiddelaars uitgebreid kunnen spreken met de ouders van het gezin. Het prettige van het werken met een officiële tolk, is dat zij vaak een waardevolle toevoeging hebben als het om cultuurverschillen gaat, zo ook in deze casus. Na deze intake hebben we de buurman benaderd. Deze gaf, in een telefonisch gesprek, aan niet mee te willen werken aan bemiddeling. Nadat we deze keuze uitgebreid hadden besproken konden we als buurtbemiddeling niet anders dan dit respecteren, buurtbemiddeling is en blijft een vrijwillig traject waar burens gebruik van kunnen maken. Normaal gesproken bellen we dan de partij die wel in gesprek wil (in dit geval de ouders van het gezin) om door te geven dat de burens niet mee willen werken en bieden we een coaching traject aan. In dit geval hebben de bemiddelaars besloten om dit niet telefonisch te doen, maar persoonlijk, met een persoonlijke tolk. In dit gesprek zijn ze nogmaals uitgebreid met het echtpaar in gesprek gegaan over de burensituatie. De ouders kwamen tot het inzicht dat zij behoorlijk heftig klinken als ze geëmotioneerd zijn. Hun taalgebruik was dat hard en dat zou zeker een gevoel van overlast kunnen oproepen bij andere burens. De bemiddelaars hebben ze het gezin tips en adviezen kunnen geven waarmee het gezin zich erg geholpen voelde.

Bemiddelen tussen culturen en met taalbarrières, vraagt soms net even een andere aanpak. Met adviezen van vluchtelingenwerk hebben we hiervoor een werkproces opgesteld voor de bemiddelaars.

Ook zouden de bemiddelaars dit jaar een extra training volgen cultuur-sensitieve communicatie. Deze kon i.v.m. corona helaas niet doorgaan. Dit staat nu op de planning van 2021.

3. Buurtbemiddeling in de publiciteit

Dit jaar was er veel aandacht in de pers over toenemende burencollicten. Zeker toen bleek uit een rondgang van het Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid (CCV) dat bij grote- en middelgrote gemeenten in Nederland er in het tweede kwartaal van 2020 ten opzichte van het eerste kwartaal een gemiddelde toename was van wel 60 procent van het aantal aanmeldingen van burenruzies. Coronamaatregelen vormden hiervoor de katalysator.

Hier is een aantal links naar artikelen en programma's:

- AD: https://www.ad.nl/wonen/we-klagen-sinds-corona-meer-dan-ooit-over-herrie-bij-de-buren-af54a444/?utm_source=email&utm_medium=sendafriend&utm_campaign=socialsharing_web
- Gemeente: <https://www.gemeente.nu/ruimte-milieu/wonen/druk-op-buurtbemiddeling-door-coronamaatregelen/>
- Radar-AvroTros: <https://radar.avrotros.nl/nieuws/item/burenoverlast-dit-kun-je-doen/>
- Radio Npo1 bij programma Stax en Toine: <https://www.nporadio1.nl/stax-toine/onderwerpen/63781-2020-08-24-sterke-toename-aanvragen-buurtbemiddeling>
- 9 sept 2020, RTL nieuws: <https://www.rtlnieuws.nl/editien/artikel/5182549/buren-beter-contact-burenruzie-buurtbemiddeling-voorstellen>

Ook als Buurtbemiddeling Sterker hebben we op diverse momenten de pers opgezocht, met name om burens advies en tips te geven hoe ze in periode van lockdown als goede burens naast elkaar kunnen wonen. Gemeentelijke sites en de regionale weekbladen hebben deze tips gepubliceerd via diverse kanalen.



The image shows a screenshot of the website for Gemeente Beuningen. At the top left, the logo and name 'GEMEENTE BEUNINGEN' are visible. Below this is a search bar with a red 'Zoek' button and a red hamburger menu icon. The main content area has a red heading: 'Buurtbemiddeling in tijden van coronamaatregelen'. The text below discusses the challenges of living in close quarters during the COVID-19 pandemic, such as reduced social contact and increased noise. It mentions that conflicts can arise and that neighbors often help each other. It also notes that some people find it difficult to live together, and offers tips for dealing with this.

Afbeelding van de website gemeente Beuningen;
https://www.beuningen.nl/Home/coronavirus/Hulp_en_initiatieven/Buurtbemiddeling_in_tijden_van_coronamaatregelen

Daarnaast hebben we dit jaar een kaartenlijn rondom burenccontact ontwikkeld (zie ook de foto op de voorpagina). Deze kaarten zijn op diverse manieren te gebruiken en op te vragen bij de coördinator.

Buurtbemiddeling wordt genoemd op 2 belangrijke sites m.b.t. burenoverlast; De landelijke site www.problemenmetjeburen.nl adviseert burenccontact op te nemen met buurtbemiddeling als ze er zelf niet uitkomen en heeft een formulier, waarbij je via de postcode bij het juiste buurtbemiddelingsproject terecht komt.

Ook op de website www.overlastadvies.nl wordt Buurtbemiddeling als eerste stap benoemd.



Aan tafel met elkaar

Afgelopen jaar konden we wat minder vaak aan tafel met burenc als dat we graag zouden willen. In het uitspreken van ongenoegen en wensen zit toch vaak de gouden sleutel voor het bemiddelingstraject. Gelukkig konden er in de zomer wel een aantal bemiddelingsgesprekken plaats vinden. Zo hadden we ook weer een prachtig gesprek tussen een buurman en een echtpaar met kleine kinderen.

De buurman ervaarde veel last van het geluid van de kinderen. Het gezin ervaarde het voortdurende klagen als een inbreuk op hun privacy en hadden het gevoel (letterlijk) op hun tenen te moeten lopen.

Na de telefonische intakes waarbij er al wat druk van de ketel kon worden gehaald, hebben de burenc eventjes moeten wachten tot de lockdown voorbij was.

Uiteindelijk konden ze toch met elkaar in gesprek. Na het uiten van het ongenoegen en het vertellen over hun eigen bijzondere omstandigheden kwam er begrip tussen de beiden partijen en kwamen ze zelf met eigen oplossingen. Zo spraken ze af dat het gezin meer rekening zouden houden met de buurman en ze maandelijks zouden vragen hoe het ging. De buurman zou minder klagen en zijn zaken bespreken wanneer de buurvrouw met haar kwam praten. Het gesprek eindigde gemoedelijk in een prettige sfeer

Bijlage 1

Het bemiddelingsproces

1. **Melding**
Een aanmelding voor Buurtbemiddeling komt binnen bij de coördinator.
2. **Screening**
De coördinator neemt contact op met de melder van de klacht. Dit is doorgaans de eerste partij of een verwijzer. De coördinator bepaalt of de klacht geschikt is voor Buurtbemiddeling.
3. **Selectie bemiddelaars**
Als de casus in aanmerking komt voor Buurtbemiddeling, selecteert de coördinator een passend team van bemiddelaars. De bemiddelingsgesprekken worden altijd met twee vrijwilligers gevoerd.
4. **Gesprek met 1e partij**
De bemiddelaars hebben een gesprek met de eerste partij.
5. **Gesprek met 2e partij**
De bemiddelaars benaderen de tweede partij om diens kant van het verhaal te horen.
6. **Bemiddelingsgesprek**
Als beide partijen daartoe bereid zijn, vindt een gezamenlijk bemiddelingsgesprek plaats op een neutrale locatie, bijvoorbeeld in een buurtcentrum. Hierin worden concrete afspraken gemaakt over de klacht en de manier van communiceren.
7. **Nazorg**
Na een aantal weken nemen de bemiddelaars contact op met de partijen om te horen of de situatie is verbeterd en de afspraken worden nageleefd.

Vaak komt het niet tot een gezamenlijk gesprek, maar vinden de burens eerder in het proces een oplossing voor hun conflict, ondersteund door de inzet van Buurtbemiddeling.

