

HET IS DE KUNST OM VAN GELUIDSOVERLAST EEN BUURTFEEST TE MAKEN

Loesje

Postbus 1045
6801 BA Arnhem
www.loesje.nl

Evaluatie Buurtbemiddeling Gemeente Beek, Sittard-Geleen en Stein

Inleiding

Het dicht bij elkaar wonen, leven en werken heeft tot gevolg dat je elkaar makkelijker hoort en ziet. Verschillen in gezinssamenstelling, cultuur, dagindeling, karakter en hobby kunnen leiden tot irritaties bij burens. Als mensen het niet met elkaar kunnen uitpraten kan een burenruzie ontstaan en zelfs uit de hand lopen.

Ook in onze gemeenten komen burenruzies voor. Wanneer conflicten tussen buurtbewoners ontstaan, stimuleert de gemeente maar ook de woningcorporaties en de politie om deze onderlinge problemen samen op te lossen. Soms is dit echter niet mogelijk en is tussenkomst van een onafhankelijke partij gewenst die beide partijen met elkaar in contact brengt:

Buurtbemiddeling. In 2018 hebben de gemeenten van de Westelijke Mijnstreek samen met het basisteam politie Westelijke Mijnstreek de wooncorporaties ZOwonen, Zaam Wonen, Wonen Limburg en Woonpunt de handen in een geslagen en het project Buurtbemiddeling opgestart. De uitvoering van het project is bij de welzijnsorganisatie Partners in Welzijn neergelegd.

Doel

Het doel van deze evaluatie is inzicht geven in de resultaten van de inzet van Buurtbemiddeling in de Westelijke Mijnstreek gedurende de periode 2018-2021 en de meerwaarde ervan aantonen. Daarbij wordt inzicht gegeven in het oordeel van de verschillende partijen die betrokken zijn bij het project Buurtbemiddeling.

Wat is Buurtbemiddeling?

Daar waar mensen met elkaar samenleven, ontstaan ook wel eens conflicten en irritaties. In het meest gunstige geval lossen mensen deze irritaties en conflicten samen op. In de praktijk blijkt dit niet altijd zo te werken en zijn daarom in inmiddels 85% van alle gemeenten in Nederland organisaties voor Buurtbemiddeling opgericht.

Buurtbemiddeling is een laagdrempelige organisatie waar mensen met een burenconflict zich kunnen melden. Buurtbemiddeling is toegankelijk voor alle inwoners van de gemeenten in de Westelijke Mijnstreek die in een conflictsituatie zitten of dreigen te komen met burens of buurtgenoten. Door middel van Buurtbemiddeling kunnen burens en buurtgenoten hun conflicten met elkaar oplossen. Het maakt ze bewust dat ze hun eigen leefsituatie positief kunnen beïnvloeden en als dat lukt, werkt dat duurzamer dan oplossingen door derden aangedragen. Belangrijkste uitgangspunten van Buurtbemiddeling zijn dan ook de vertrouwelijkheid en onpartijdigheid van de goed getrainde vrijwilligers, vrijwillige deelname en inzet van het zelf oplossend vermogen van de betreffende burgers.

Buurtbemiddeling WM is een dienstverlenende organisatie met een klein team van deskundige en betrokken professionals en een grote groep actieve buurtbemiddelaars, die zich belangeloos inzetten om bewoners middels mediation-technieken hun burenproblemen helpen oplossen. Door het bieden van een luisterend oor, stellen van vragen en plegen van interventies, beleven bewoners weer woonplezier en wordt inzet van corporaties, politie en gemeente teruggebracht tot de zware gevallen die niet geschikt zijn voor Buurtbemiddeling.

Werkwijze evaluatie

De coördinator rapporteert 2 keer per jaar middels een infographic aan de projectgroep Buurtbemiddeling en de driehoek Westelijke Mijnstreek over de voortgang. Daar het een pilot van 3 jaren betreft is afgesproken dat na de 3 jaar wordt geëvalueerd of het project wordt gecontinueerd maar dan niet meer als project maar als een reguliere voorziening.

In het najaar van 2018 hebben de Colleges van Burgemeester en Wethouders van de gemeenten Beek, Stein en Sittard-Geleen besloten om voor een periode van 3 jaar een pilot Buurtbemiddeling op te starten. Na 3 jaar wordt het project geëvalueerd.

Terugblik

De politie en de woningcorporaties signaleerden al geruime tijd dat ze steeds vaker werden betrokken bij burencollicten. De oorzaken van deze collicten waren verschillend. Deze hebben een negatieve invloed op de sfeer en leefbaarheid in de wijk. Bovendien is er een risico op escalatie. Veel tijd van de wijkagenten en woonconsulenten ging ‘verloren’ in de bemiddeling tussen burenen, terwijl dit vaak niet een gewenste oplossing had. Niets doen was ook geen optie, want het probleem en daarmee het risico op escalatie bleef bestaan. Dit heeft ertoe geleid dat de 3 gemeenten en de vier corporaties de handen ineen geslagen hebben en besloten hebben om Buurtbemiddeling op te zetten en ook gezamenlijk te financieren. De uitvoering is aan de welzijnsorganisatie Partners in Welzijn toevertrouwd.

Beoogde Effect

De inwoners van de gemeenten wonen op een prettige manier samen en lossen problemen zoveel mogelijk onderling op; daar waar nodig met ondersteuning van Buurtbemiddeling. Dit voorkomt escalatie van burencollicten, geeft duurzame resultaten en daardoor worden politie, woningbouwcorporatie en gemeente ontlast.

Meerwaarde van Buurtbemiddeling voor samenwerkingspartners

Buurtbemiddeling voorkomt escalatie van kleine problemen. Daarom is de politie blij met Buurtbemiddeling. Het scheelt de politie gewoonweg tijd. Tijd die zij anders kunnen inzetten. Daarnaast is een oplossing die door de interventie van Buurtbemiddeling tot stand komt, door beide betrokkenen gedragen en daardoor duurzamer dan een sanctie door de politie.

Woningcorporaties geven aan dat zij het prettig vinden om te kunnen sparren met Buurtbemiddeling en dat bewoners zich serieus genomen voelen, doordat een onafhankelijke derde partij naar hun verhaal luistert.

Ook voor huurders is het prettig dat Buurtbemiddeling er is: Als de verhuurder zich mengt in een collic, zijn mensen snel bang dat zij hun huis uit worden gezet. De verhuurder wordt al snel gezien als een “kiezende” partij. Buurtbemiddeling is echter onpartijdig.

Meerwaarde die gemeenten aangeven is dat de verantwoordelijkheid voor een oplossing daadwerkelijk bij de inwoners zelf ligt. Inwoners worden geholpen om op eigen kracht en zelfregie problemen aan te pakken. Kortom: de inzet van Buurtbemiddeling werkt de-escalerend zorgt voor duurzame oplossingen en maakt inwoners zelf verantwoordelijk voor het oplossen van hun burencollicten. De instanties kunnen zich door de inzet van Buurtbemiddeling meer inzetten op hun corebusiness.

Organisatie Buurtbemiddeling

De drie gemeenten en vier wooncorporaties hebben de uitvoering van Buurtbemiddeling belegd bij Partners in Welzijn. Buurtbemiddeling maakt gebruik van de faciliteiten van Partners in Welzijn maar is wel herkenbaar als zijnde Buurtbemiddeling Westelijke Mijnstreek met een eigen logo, website www.buurtbemiddeling-wm.nl, mailadres buurtbemiddeling@piw.nl en telefoonnummer: 06-22968998.



Buurtbemiddeling Westelijke Mijnstreek werkt momenteel met 22 vrijwillige buurtbemiddelaars, 1 fte coördinatie en 8 uur per week administratieve ondersteuning. Buurtbemiddeling is gedurende kantoortijden 5 dagen per week te bereiken.

De bemiddelaars zijn zonder twijfel het waardevolste onderdeel van Buurtbemiddeling. De vrijwillige buurtbemiddelaars zijn grotendeels afkomstig uit de Westelijke Mijnstreek. Zij hebben na de selectie allemaal een door het CCV erkende verplichte basisopleiding Buurtbemiddeling gevolgd en krijgen op regelmatige basis intervisie en bijscholing. Per definitie zijn deze vrijwilligers enthousiast, betrokken en ter zake kundig. Dit type vrijwilligerswerk vraagt om mensen die een leergierige houding hebben en oprecht geïnteresseerd zijn in mensen en hun drijfveren.

Vanaf de opstart van Buurtbemiddeling is er continue werving van vrijwillige bemiddelaars geweest. Dit zorgt voor een stabiele groep van rond de 20 bemiddelaars. In totaal zijn er 30 vrijwilligers getraind en betrokken geweest bij Buurtbemiddeling WM vanaf de start.

Buurtbemiddeling Westelijke Mijnstreek heeft een projectgroep die bestaat uit vertegenwoordigers van de samenwerkingspartners Politie, Gemeenten Beek, Sittard-Geleen en Stein, de woningcorporaties Zowonen, Zaam Wonen, Wonen Limburg en Wonenplus en de coördinatoren van Buurtbemiddeling Westelijke Mijnstreek. De projectgroep bewaakt de kwaliteit en de voortgang van het project.

Financiën

Buurtbemiddeling Westelijke Mijnstreek wordt gefinancierd door de gemeenten en de woningcorporaties, beiden voor 50%. Alle organisaties zijn van mening dat zij een gezamenlijke verantwoordelijkheid hebben ten aanzien van de leefbaarheid in de gemeenten. Daarnaast hebben alle organisaties baat bij de mogelijkheid om Buurtbemiddeling in te zetten; medewerkers van de eigen organisatie kunnen zich richten op de eigen taken en hoeven niet steeds een rol te spelen in de conflictoplossing tussen burens onderling.

In de tweede helft van 2020 is het aantal uren coördinatie uitgebreid van 20 naar 36 uur per week, en het aantal uren administratieve ondersteuning van 4 naar 8 uur per week. Reden hiervoor was dat het aantal meldingen erg hoog was en ook hoog bleef, in vergelijking met de verwachte aantallen die door het landelijke CCV berekend waren voor het werkgebied Westelijke Mijnstreek. Daardoor ging alle tijd op aan het verwerken van de aanmeldingen en het begeleiden van de bemiddelaars, en bleef er te weinig tijd over om het project dat in de steigers stond, verder te finetunen en te borgen.

Werkwijze Buurtbemiddeling

Buurtbemiddeling is vooral toepasbaar bij irritaties of conflicten tussen buurtgenoten in de dagelijkse leef sfeer. Het gaat om situaties die in beginsel te licht zijn voor formeel optreden door politie en/of justitie. Het zijn vaak conflicten die ontstaan als gevolg van het ontbreken van communicatie tussen bewoners. Voorbeelden zijn overlast van geluid, huisdieren, kinderen, stank, rommel, roddelen, parkeren, pesterijen en intimidatie. Via Buurtbemiddeling wordt de communicatie op gang gebracht en ontstaat er beter onderling begrip. De rol van de buurtbemiddelaars die bemiddelen, is niet om de problemen op te lossen of mogelijke oplossingen aan te dragen, maar om het proces te begeleiden.

Burenoverlast of onenigheid wordt bij voorkeur telefonisch, per mail of via een formulier op de website www.buurtbemiddelingwestelijkemijnstreek.nl door burens zelf gemeld aan de coördinator Buurtbemiddeling. Ook vindt melding plaats via instanties als politie en woningcorporaties, en dan alleen als bewoners daar toestemming voor hebben gegeven.



De coördinator bepaalt of het conflict in aanmerking komt voor Buurtbemiddeling. Zij maakt een afweging aan de hand van de aard en geschiedenis van de klacht. Alleen zogenaamde horizontale conflicten waarbij geen machtsverhoudingen spelen, zijn geschikt voor Buurtbemiddeling.

Vervolgens worden er twee bemiddelaars aan de melding gekoppeld. De coördinator zoekt naar de juiste bemiddelaars bij elke melding. Zij gaan in eerste instantie op huisbezoek bij de melder. Van daaruit wordt er een plan gemaakt voor het vervolg traject. Normaliter bestaat dit uit een huisbezoek aan partij 2, en wordt het afgesloten met een gezamenlijk gesprek tussen beide burens op een neutrale locatie, waarbij de bemiddelaars fungeren als een derde neutrale partij, die de beide burens helpen om samen tot een oplossing te komen. Na 4 tot 6 weken vindt er nog een nazorg belletje plaats met beide partijen.

Er zijn echter vele variaties op dit traject. Soms is een gesprek met de melder voldoende om zelf verder aan de slag te kunnen, soms is een apart gesprek met beiden voldoende. Soms wordt er gependeld tussen de burens, als het niet mogelijk is om beide partijen om tafel te krijgen.

Ook komt het voor dat een zaak waarin succesvol bemiddeld is, zich opnieuw meldt bij buurtbemiddeling. Dan kan er nog een keer een gezamenlijk gesprek plaatsvinden, om de gemaakte afspraken op te frissen of te evalueren.

Verslag van een bemiddelingsgesprek:

“Beide partijen zijn verschenen. Partij 2 heeft ook een vriendin (tolk) meegenomen. Alle aanwezigen kennen elkaar. Sandy en ik zijn gestart met aan te geven dat we verheugd zijn dat beide partijen aanwezig zijn. Nadat ik enkele spelregels had aangegeven hebben beide partijen hun zegje kunnen doen. Blijkt dat partij een er erg veel moeite mee had dat zij nooit contact heeft kunnen krijgen met de bovenburens en dat zij het erg vindt dat zij en de kinderen haar mijden. Partij 2 geeft vervolgens aan dat de taalbarrière daarvan de grootste oorzaak is en dat haar kinderen bang zijn voor haar omdat zij een aantal keren tegen hen geschreeuwd heeft. Partij hoort de kinderen vaker rennen. Partij geeft aan dat zij dat begrijpen en dat zij er alles aan doen om dit tot een minimum te beperken. Overal liggen tapijten en zij ontvangt geen bezoek meer.

Dit vindt partij ook weer niet nodig en geeft aan dat ze blij is dat zij nu eindelijk eens met elkaar aan tafel zitten. Er wordt wederzijds begrip getoond en er wordt voor de komende week een afspraak gemaakt om bij elkaar op de koffie/thee te gaan. Bij de evaluatie geven beide partijen aan dat zij erg tevreden zijn op de manier waarop Sandy en ik dit hebben opgepakt. Tevreden zijn we allemaal naar huis gegaan.”

Buurtbemiddeling in corona tijd

“WAT GOED DAT JULLIE ER ONDANKS DE COVID CRISIS GEWOON ZIJN!”

Meer dan eens hoorden we deze opmerking van bewoners, die zelf geen uitweg wisten in de overlast die ze ervoeren tijdens de afgelopen periode waarin we met z'n allen meerdere malen in lockdown gingen. Vooral daar waar bewoners thuiswerken, waar kinderen niet naar school mogen, vergt het erg veel van burens en is het in woningen waar de leefruimte beperkt is, bepaald geen ideale situatie. Spanning over de eigen gezondheid, veel minder contact, spanning om behoud van werk, geen of minder persoonlijke aandacht voor kwetsbare bewoners, allemaal oorzaken die de leefbaarheid van bewoners onder druk hebben gezet in dit bijzondere jaar. Des te meer werd duidelijk hoe belangrijk een goede woonsituatie is en een goede burensrelatie van groot belang is.

In corona tijd is er vanuit Buurtbemiddeling gekeken naar wat er wel mogelijk was, i.p.v. wat er niet mogelijk was.

Er zijn aanpassingen gedaan om de dienstverlening van Buurtbemiddeling toch zo goed mogelijk door te laten gaan: de vrijwilligers zijn (online) getraind in telefonisch bemiddelen, er is gewerkt met beeldbellen, er is nog meer dan anders een beroep gedaan op de eigen verantwoordelijkheid van mensen, er is geholpen met zogeheten “warme” brieven schrijven aan bureaus, Er werd gewandeld, buiten afgesproken, etc. Kortom, Buurtbemiddeling is niet bij de pakken neer gaan zitten. Vergeleken met andere Buurtbemiddelingsprojecten in Limburg heeft de Westelijke Mijnstreek zich erg proactief opgesteld, om binnen de geldende RIVM regels ruziënde bureaus zo goed mogelijk van dienst te kunnen zijn.

Samen met onze netwerkpartners van corporaties, politie en gemeenten konden we de hulp blijven bieden die nodig was en vonden we elkaar als afstemming noodzakelijk was. We hebben in de afgelopen periode veel bijgeleerd en ontdekt hoe flexibel we met z’n allen zijn. Hierdoor verwachten we ook in de toekomst, ongeacht wat er gebeurt rondom covid 19, gewoon door te gaan en bewoners te ondersteunen die onze hulp inschakelen. Wij danken de medewerkers en vrijwilligers voor hun grote inzet, en de opdrachtgevers, gemeenten, corporaties, en partnerorganisaties voor de goede samenwerking en het in ons gestelde vertrouwen.

Sinds de start van Buurtbemiddeling WM verzorgt Partners in Welzijn de voor bemiddelaars verplichte basistraining Buurtbemiddeling. Deze training is door het CCV erkend. Er zijn in totaal vanaf het begin van Buurtbemiddeling WM 30 nieuwe bemiddelaars opgeleid. Naast de basistraining volgen bemiddelaars ieder jaar een nascholing en worden ze verwacht op de gemiddeld twee maandelijkse (intervisie)bijeenkomsten. Ook is er jaarlijks een voortgangsgesprek.

Door de pandemie moesten de meeste geplande trainingen worden geannuleerd. Voor bemiddelaars is toen een online training telefonisch bemiddelen georganiseerd. Daarnaast zijn er digitale (intervisie)bijeenkomsten georganiseerd en zijn er onlangs drie bemiddelaars begonnen met de online basistraining Buurtbemiddeling. Hiermee worden de bemiddelaars zo veel mogelijk tools aangeleerd om bij een lockdown toch hulp te bieden.

De behoefte van bemiddelaars om elkaar ook weer live te ontmoeten is groot. Eind juni 2021 vond er voor het eerst sinds een jaar weer een live bijeenkomst plaats. In september zal er als de ontwikkelingen dit toelaten ook weer een live bijeenkomst georganiseerd worden, i.h.k.v. 25 jaar Buurtbemiddeling in Nederland.

Provinciale samenwerking

Vier keer per jaar is er een bijeenkomst van alle coördinatoren Buurtbemiddeling van Limburg. Er worden kennis en ervaring uitgewisseld, de basistraining (en mogelijk ook andere trainingen) wordt gezamenlijk georganiseerd en er wordt samengewerkt daar waar dat kan.

Landelijke ontwikkelingen

Het CCV is een onafhankelijke stichting die helpt veiligheidsproblemen in kaart te brengen en op te lossen. Zij bieden kennis, instrumenten, keurmerken, voorlichtingsmateriaal en advies op maat gericht op veilig wonen, veilig ondernemen en veilig leven. Voor Buurtbemiddeling verzorgen zij:

- landelijke bijeenkomsten;
- een registratie- en statistiekprogramma en stellen een jaarlijkse benchmark op waar Buurtbemiddeling WM ook aan mee werkt.;
- certificering van de buurtbemiddelingsorganisaties en basistraining Buurtbemiddeling;

- landelijke bekendheid en voeren gesprekken met het ministerie, Aedes, J&V en andere belangrijke contacten.

Het unieke van Buurtbemiddeling is dat landelijk overal nagenoeg op dezelfde manier wordt gewerkt en dat coördinatoren uit het hele land gezamenlijk zaken oppakken die van belang zijn voor heel Nederland. Zo heeft een landelijke werkgroep van coördinatoren een 'Handreiking Complexe Casus Buurtbemiddeling' ontwikkeld. Daarnaast zijn landelijk verschillende folders Buurtbemiddeling voor anderstaligen ontwikkeld.

Buurtbemiddeling WM gebruikt al sinds de start eind 2018 het door het CCV ontwikkelde registratiesysteem Buurtbemiddeling.

Deze vorm van herstelbemiddeling krijgt ook meer aandacht in de keten van herstelrechtvoorzieningen in Nederland en aandacht vanuit de Rijksoverheid. Steeds meer raken beleidsmakers doordrongen van het nut van herstelrecht zoals minder kans op recidive, vermindering druk op het juridisch kader omdat conflicten tijdig worden opgepakt en escalatie kan worden voorkomen. 85% van de Nederlandse gemeenten heeft inmiddels Buurtbemiddeling.

CCV erkenning

Gemeenten die willen starten of een aanbesteding willen doen, geven de voorkeur aan een buurtbemiddelingsorganisatie die CCV-erkend is.

In 2020 werkten 124 gemeenten met een door het CCV erkende buurtbemiddelingsorganisatie. Dat is 35% van alle gemeenten met Buurtbemiddeling.

Buurtbemiddeling Westelijke Mijnstreek heeft begin dit jaar, slechts twee jaar na de start een aanvraag ingediend voor erkenning vanuit het CCV. De adviescommissie voorzieningen Buurtbemiddeling van het Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid (CCV) heeft onze organisatie beoordeeld aan de hand van het toetsingskader. Buurtbemiddeling-WM is door het CCV erkend als aanbieder Buurtbemiddeling. Een verklaring tot erkenning hebben we ontvangen (certificaat zie bijlage).



Het oordeel is gebaseerd op een systematische toetsing aan de hand van een aantal vooraf opgestelde kwaliteitscriteria. Denk hierbij aan aanwezigheid van een convenant van de samenwerkingspartners, een plan van aanpak voor

Buurtbemiddeling, verwerken van gegevens d.m.v. een erkend systeem (CCV) t/m werkwijze van het proces bij inzet vrijwilligers, het begeleiden van de vrijwilligers d.m.v. aanbod intervisie en deskundigheid- bevordering voor de vrijwilligers etc. Het CCV vermeldt op haar website dat onze organisatie voldoet aan de kwaliteitscriteria die het CCV stelt.

Het keurmerk is snel behaald, aangezien Buurtbemiddeling WM pas sinds begin 2019 operationeel is.

Onze missie

Buurtbemiddeling draagt bij aan de vergroting van de zelfredzaamheid van bewoners. Burenproblemen worden opgelost door de inzet van twee coördinatoren, een administratief medewerker en een groep van 22 goed getrainde vrijwilligers – de bemiddelaars. Buren worden door Buurtbemiddeling aangesproken op hun eigen vermogen tot het voeren van een gesprek met de buren bij overlast en de zoektocht naar een oplossing voor het burenprobleem.

Wat wilden we bereiken/waar wilden we naartoe?

- Het voorkomen van escalatie van burenruzies door vroegtijdige interventie: dat mensen als eerste optie kiezen voor het gesprek, i.p.v. het gevecht aangaan met elkaar.

- Ontlasten van wijkagenten en woonconsulenten zodat zij meer tijd hebben voor hun corebusiness.
- Bijdrage leveren aan de leefbaarheid in dorpen en wijken.

Cijfers

In de bijlage vindt u per projectjaar een infographic en 1 totaaloverzicht van de hele projectperiode. Daarnaast is inzicht gegeven in de cijfers van de gemeente Stein.

Conclusies

- Buurtbemiddeling is in Westelijke Mijnstreek van toegevoegde waarde: het is drie jaar geleden opgestart vanuit de behoefte van samenwerkingspartners politie, woningcorporaties en gemeenten in de Westelijke Mijnstreek om burencollicten in de Westelijke Mijnstreek op een dusdanige manier aan te pakken, dat deze instanties ontlast zouden worden en dat verantwoordelijkheid meer bij de burgers zou komen. Onlangs is aan de samenwerkingspartners een aantal vragen gesteld over hun ervaringen met Buurtbemiddeling. Algemene tendens is dat men zeer tevreden is. Natuurlijk zijn er verbeterpunten, maar dat geeft alleen maar meer drive om de punten op de i te zetten.
- Buurtbemiddeling is een belangrijk onderdeel geworden in de keten van de Wet Aanpak Woonoverlast. Woonconsulenten en wijkagenten raadplegen Buurtbemiddeling niet alleen om in te zetten, maar ook om te sparren over situaties. Vanuit Buurtbemiddeling wordt ook advies gegeven richting bewoners, maar zeker ook richting samenwerkingspartners. Bijvoorbeeld om een casus te bespreken in gebieds- of regieteam.
- Daarnaast is er de meerwaarde dat de woonconsulenten en wijkagenten lichtere klachten kunnen doorzetten naar Buurtbemiddeling en hun tijd vervolgens besteden aan de zwaardere gevallen, die steeds vaker voorkomen door onder andere het meer zelfstandig blijven en gaan wonen van mensen met een lagere zorgindicatie ook vanwege psychische problemen.
- Buurtbemiddeling opereert onder de paraplu van de brede welzijnsstichting Partners in Welzijn. Voordeel hiervan is dat er breder gekeken kan worden en ook snel andere ondersteuning ingezet kan worden, zoals opbouwwerk, CJG en mantelzorgondersteuning. Buurtbemiddeling heeft in die zin een belangrijke netwerk- en signaleringsfunctie richting andere disciplines, partners en hulpverlening.
- De bemiddelaars komen bij de mensen thuis en signaleren regelmatig zaken die niet zozeer te maken hebben met buurtbemiddeling, maar die wel zorgelijk zijn. Zij koppelen dit terug aan de coördinatoren die op hun beurt zorgen voor passende hulp. Zo is al hulp geboden bij opvoedvragen, financiële problemen, mantelzorgondersteuning, leefbaarheid (gevaarlijke verkeerssituaties), psychosociale hulpvragen en eenzaamheid. Dit is een belangrijke meerwaarde van buurtbemiddeling.
- Buurtbemiddeling heeft bestaansrecht in de Westelijke Mijnstreek. Dat is te zien aan het toenemende aantal meldingen (119 meldingen in de 1^e helft van 2021, t.o.v. 150 in het hele jaar 2020!) en de positieve ervaringen van de samenwerkingspartners. Het is een mooi en doeltreffend instrument om leefbaarheid te vergroten en preventief te werken, waardoor meldingen niet meer zodanig uit de hand lopen dat politie, wooncorporaties of gemeenten er veel werk aan hebben.

De grootste meerwaarde van het project Buurtbemiddeling is dat de zelfredzaamheid van de huurders en bewoners wordt vergroot. Doordat er sprake is van bemiddeling door vrijwilligers moeten huurders zelf aan de slag en zelf bepalen wat voor hun belangrijk is en hoe ze het willen oplossen. Daarmee wordt een bijdrage aan participatie van de burgers geleverd en helpen we hen om zelf de verantwoordelijkheid te nemen.

- Buurtbemiddeling Westelijke Mijnstreek heeft de afgelopen drie jaar laten zien, dat ze in meer dan driekwart van de aangemelde zaken een positieve bijdrage kan leveren om tot een oplossing te komen. Deze resultaten zijn hoger dan de resultaatafspraken met samenwerkingspartners.
- Buurtbemiddeling hanteert een methodiek die zijn succes al jarenlang heeft bewezen;
- Er zijn 22 vrijwillige buurtbemiddelaars die enthousiast en betrokken zijn, die de potentie en de leergierigheid hebben om het bemiddelingswerk nog beter te beheersen;
- Er is een provinciaal en zelfs landelijk netwerk opgebouwd, waardoor er kennis en kunde kan worden gedeeld en het wiel niet altijd opnieuw uitgevonden hoeft te worden. Hierdoor kunnen ook kosten efficiënt verdeeld worden.

Het verhaal van Ria:

“Na mijn werkzame leven in het onderwijs, wilde ik graag van betekenis blijven voor de maatschappij. Toen ik drie jaar geleden de advertentie las dat ze vrijwilligers zochten voor Buurtbemiddeling aarzelde ik geen moment en meldde me aan.

De opleiding, de begeleiding van de coördinatoren en het samenwerken met de diverse collega bemiddelaars met ieder hun unieke aanpak, heeft mijn leven verrijkt. Telkens weer kijk ik uit naar een nieuwe case en maakt mijn hart een klein hupje. Het brengt zingeving, ‘t geeft immers een goed gevoel als je merkt dat je kunt bijdragen dat burens na een bemiddelingsgesprek weer met elkaar in gesprek kunnen.”

Aanbevelingen:

- Alle betrokken partijen zien een grote meerwaarde in Buurtbemiddeling en gaan unaniem voor continuering van de huidige inzet. Het streven is om Buurtbemiddeling op te nemen in de reguliere dienstverlening van alle samenwerkingspartners.
- Vanuit verschillende kanten kwam het verzoek om onderlinge kennismaking en uitwisseling van kennis en ervaringen. Zowel vanuit de bemiddelaars als ook vanuit de netwerkpartners. Dit om de onderlinge samenwerking te bevorderen, verwachtingen te managen en de dienstverlening nog beter op elkaar te laten aansluiten. Daarom zal Buurtbemiddeling in de toekomst regelmatig bijeenkomsten organiseren met bemiddelaars en samenwerkingspartners. Ook zal er vaker een bemiddelaar aanwezig zijn tijdens een presentatie of informatiebijeenkomst over Buurtbemiddeling bij de ketenpartners.
- Inzet Buurtbemiddeling i.h.k.v. de Wet Aanpak Woonoverlast: woonconsulenten gaan eerst in overleg met coördinatoren BB. Dit om te voorkomen dat de bemiddelaars tijd en energie steken in zaken waar weinig tot geen succes meer te behalen valt, wat leidt tot frustratie bij alle partijen.

- Buurtbemiddeling en alle samenwerkingspartners moeten oog blijven houden voor het z.s.m. doorzetten van zaken naar Buurtbemiddeling. Ervaring leert dat hoe eerder Buurtbemiddeling erbij betrokken wordt, hoe groter de slagingskans is. Om deze reden is het belangrijk om zowel intern binnen de MIK-PIWgroep als ook bij alle samenwerkingspartners goed op het netvlies te blijven.
- Hiervoor is ook een filmpje in de maak over Buurtbemiddeling.
- De mogelijkheid van telefonisch en digitaal bemiddelen blijven aanbieden. Ook omdat nu niet duidelijk is hoe de maatregelen rondom Covid in de toekomst nog zullen verscherpen.
- In september wordt er landelijk aandacht besteed aan 25 jaar Buurtbemiddeling, met tal van acties voor alle betrokkenen. Buurtbemiddeling WM sluit hier bij aan zowel op provinciaal niveau als ook op Westelijke Mijnstreek niveau.



Tenslotte

Buurtbemiddeling is essentieel als het gaat om het vergroten van zelfredzaamheid van mensen. Het is een methodiek voor bewoners, dóór bewoners. Het heeft vele effecten. Niet alleen daar waar het hele traject tot en met het bemiddelingsgesprek is doorlopen, maar vooral ook daar waar burens geholpen zijn om zélf op een constructieve manier het gesprek aan te gaan met hun burens, of om een briefje te schrijven waardoor het contact verbetert. Zij worden zich bewust van hoe hun manier van benaderen effect heeft op de burens en hoe zij vervolgens weer reageren. De invloed van Buurtbemiddeling is bijna altijd positief. Alles wat je voedt dat groeit, en wat je voedt met positiviteit, zal ook in positieve richting groeien.

“We komen iets brengen, iets positiefs, we bieden onze hulp aan om de problemen met de burens op te lossen. Dat wordt heel erg gewaardeerd. Zeker ook als mensen horen dat we dit vrijwillig doen, geeft dat hen een extra boost om het op te willen lossen. Immers als wildvreemde medeburgers willen helpen om het op te lossen, dan moeten de betrokkenen dit toch zeker ook willen” aldus een bemiddelaar.