

Evaluatie Buurtbemiddeling [Raalte](#)

Raalte, april 2023

1. Inleiding

Doel

Wat is Buurtbemiddeling

Hoe is deze evaluatie tot stand gekomen

Opbouw evaluatienotitie

2. Buurtbemiddeling Raalte

Aanleiding

Organisatie

Werkwijze Buurtbemiddeling

Financiën

Samenwerking

3. Hebben we onze doelstellingen bereikt?

Wat wilden we bereiken/waar wilden we naartoe?

Prestatieafspraken

4. Conclusies en aanbevelingen

Bijlagen

1. Cijfers 2020 – 2023

- Aantal doorverwijzingen
- Eindresultaten bemiddelingsproces en tevredenheid
- Aard van de klachten
- Verdeling over de kernen

2. Persbericht CCV – mei 2022

3. Artikel de Stentor – maart 2022 – “Interview met twee buurtbemiddelaars”

• • •
Ervaring van een bewoner bij nazorg

“Hallo, dank voor jullie belangstelling. Het is echt rustiger geworden. Toen ik de buurman zag vroeg hij hoe het met mij ging, maar liep ook gauw door naar zijn auto. Ik vind het leuk dat jullie belangstelling tonen, daarvoor nogmaals dank.”

• • •

1. Inleiding

Buurtbemiddeling Raalte is in 2017 gestart in de gemeente Raalte. Politie IJsselland en woningcorporatie SallandWonen waren al bekend met de meerwaarde van Buurtbemiddeling in de gemeente Olst-Wijhe. De uitkomst van overleggen tussen betrokken instanties (SallandWonen, politie IJsselland, gemeente Raalte en uitvoerende instantie Raster Welzijn uit Deventer), hebben toentertijd geleid tot de start van het project op 1 april 2017.

Uit evaluatie in 2019 bleek dat ook in Raalte politie, woningcorporatie en gemeente burencollicten aan de onpartijdige vrijwilligers van Buurtbemiddeling kunnen overlaten, waardoor zij tijd besparen en waarmee duurzame oplossingen worden bereikt. In 2019 is het project voor vier jaar verlengd, waardoor in 2023 het project opnieuw wordt geëvalueerd. Deze evaluatie ligt nu voor u.

Doel

Het doel van deze notitie is inzicht geven in de resultaten van de inzet van Buurtbemiddeling in Raalte tot dusver 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?

Mensen leven met elkaar samen en waar mensen met elkaar samenleven, ontstaan ook 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 88% van alle gemeenten in Nederland organisaties voor Buurtbemiddeling opgericht.

Buurtbemiddeling is een laagdrempelige organisatie waar mensen met een burencollicten zich kunnen melden. Buurtbemiddeling is toegankelijk voor alle inwoners van onze gemeente 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 er van 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 zelfoplossend vermogen van de betreffende burgers.

“Het is fantastisch om burens te helpen (weer) in gesprek te gaan met elkaar. Beide vertellen over dezelfde voorvallen, maar de beleving verschilt enorm. Het hart kunnen luchten maakt al ruimte om er anders naar te kijken.

Soms hebben burens bedenktijd nodig, andere keren begint men met enige terughoudendheid aan het bemiddelingsgesprek. Maar als het lukt om aan de ander te vertellen welke impact de overlast op hun leven heeft, zie je dat vooroordelen worden weggenomen en er begrip komt voor elkaar.

Als de emotie eruit is, gaan ze samen op zoek naar mogelijke oplossingen. Die zijn zeker niet altijd makkelijk en allesomvattend, maar vaak een mooi begin van een nieuwe start. “

Astrid - buurtbemiddelaar

Soms gaan burens niet met elkaar in gesprek, maar ook alleen een huisbezoek kan al veel brengen. Een compliment “wat goed dat je al veel hebt gedaan” maakt dat ze voelen dat ze serieus worden genomen en doet hen goed. Het luisterend oor en begrip voor de situatie maakt sterk en doet groeien. Wie weet een mooie aanzet om op een zeker moment toch zelf de buurman of buurvrouw te benaderen?

Astrid - buurtbemiddelaar

Werkwijze evaluatie

Jaarlijks worden in de stuurgroep, waar alle samenwerkingspartijen* in vertegenwoordigd zijn, prestatieafspraken gemaakt. Twee keer per jaar rapporteert Buurtbemiddeling over de voortgang van deze afspraken in de stuurgroep. In deze evaluatie worden de cijfers van 2020 t/m 2023 gebruikt. Op basis van deze cijfers en de input van betrokkenen (samenwerkingspartners, buurtbemiddelaars en bewoners) is deze evaluatie geschreven.

- De samenwerkingspartijen zijn: gemeente Raalte, politie IJsselland, SallandWonen en Raster Welzijn

2. Buurtbemiddeling Raalte

“Er is zeker mogelijkheid om aan te sluiten bij de vergadering van plaatselijk belang. We nodigen je graag uit voor onze bestuursvergadering in november.”

Plaatselijk Belang Nieuw-Heeten

Aanleiding

In 2019 hebben B&W en de gemeenteraad het project Buurtbemiddeling verlengt tot eind 2023.

Beoogde Effect

De inwoners van de gemeente 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 instanties

Buurtbemiddeling voorkomt escalatie van kleine problemen. Daarom is de politie blij met Buurtbemiddeling. Het scheelt de politie tijd. 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.

Ook voor huurders is het prettig dat Buurtbemiddeling er is: Als een verhuurder zich mengt in een conflict spelen ook diens belangen een rol. Buurtbemiddeling is echter onpartijdig, wat helpt bij het vinden van een oplossing die voor beide burenen helpend is. Daarnaast is een meerwaarde van Buurtbemiddeling voor de woningcorporatie, dat burgers zelf aan de slag moeten en zich niet meer kunnen verschuilen achter een instantie: Wachten tot een ander iets doet is er niet meer bij. SallandWonen benoemt als meerwaarde ook, dat bemiddeling bij burencollicten nu ook voor huiseigenaren mogelijk is; voordat Buurtbemiddeling in Raalte bestond, bemiddelde zij voor haar huurders, maar nu zijn er ook mogelijkheden voor kopers die naast een huurder wonen.

Meerwaarde die de gemeente aangeeft, is dat zij de verantwoordelijkheid voor een oplossing nu makkelijker kan overlaten aan de burger; in het verleden werd deze erg gemakkelijk bij de gemeente neergelegd. Door de inzet van Buurtbemiddeling worden mensen weer geholpen om op eigen kracht de problemen aan te pakken.

Kortom: de inzet van Buurtbemiddeling werkt de-escalerend, zorgt voor duurzamere oplossingen en maakt bewoners weer zelf verantwoordelijk voor het oplossen van problemen. Instanties verliezen minder kostbare capaciteit aan het oplossen van problemen tussen burenen.

Bij een eenvoudig conflict over een haag blijkt dat er veel meer aan de hand is.

“Tijdens het bemiddelingsgesprek kwamen er veel emoties, verwijten, aannames en oordelen over en weer op tafel. Met gebeurtenissen van 15 jaar terug. Er was boosheid, maar ook pijn en verdriet. Hierna kwam er ruimte om te kijken naar de gewenste toekomst. Beide burenen wilden graag elkaar groeten en in noodgevallen een beroep op elkaar kunnen doen.”

Na een paar weken is er weer contact: Beide burenen zijn zeer tevreden en blij met het resultaat. En ze zijn zelfs bij elkaar op de koffie geweest.

Uit het verslag van de bemiddelaars

“Kunnen jullie een stukje over Buurtbemiddeling schrijven voor in de Bib (het dorpsblad)?”

Plaatselijk Belang Broekland

Buurtbemiddeling binnen de context van de gemeente Raalte

Gemeente Raalte heeft diverse dorpskernen die te kenmerken zijn als onderling hecht en behulpzaam, met naoberschap en een onskent-ons-cultuur. Bewoners zijn open naar elkaar en naar 'nieuwkomers' die zich aanpassen aan de heersende omgangsvormen en gebruiken. Ze lossen veel onderling zelf op; 'We zoeken het samen uit' en 'niet de vuile was buiten hangen'. De cultuur in Raalte is er ook één van eerst de kat uit de boom kijken

Spanningen tussen burens kunnen vaak hoog oplopen. Met gevolg dat de tolerantie steeds minder wordt. Waar het is begonnen is dan vaak niet meer bekend.

Mijn ervaring is om de grondslag van het verschil boven tafel te krijgen. Als dat eenmaal helder is, dan kun je kijken of het verschil kleiner kan worden gemaakt.

Dat iets helemaal niet lukt komt maar weinig voor is mijn ervaring. Door het bespreekbaar te maken in een vertrouwelijke omgeving met onafhankelijke bemiddelaars en met ruimte voor emoties, gebeurt er wel wat.

Luisteren naar mensen en serieus nemen wat ze te vertellen hebben geeft lucht.

René - buurtbemiddelaar

en niet snel officiële instanties inschakelen. Deze cultuur kan van invloed zijn op het lager uitvallend aantal meldingen in de afgelopen jaren dan verwacht. Dit is vooral in de kleine dorpskernen merkbaar, gezien het geringe aantal aanmeldingen dat tot dusver hier vandaan komt. 'Samen uitzoeken' betekent vaak ook lang met een conflict blijven rondlopen. Er wordt, vaak in een laat stadium, wel geklaagd bij instanties, maar een onbekende 'derde' zoals Buurtbemiddeling erbij halen, is vaak een stap te ver.

Bouwen aan vertrouwen in het project Buurtbemiddeling is daardoor een onderwerp van constante aandacht in de gemeente Raalte. Bewoners moeten er vertrouwd mee raken om bij problemen die niet onderling op te lossen zijn, bijtijds (nog voor escalatie) hulp in te schakelen. In de jaren 20-23 is er gewerkt aan bekendheid en het opbouwen van vertrouwen door contacten met en voorlichting aan bewoners (via de Plaatselijk Belanggroepen en

Kernteam) en in de PR is ook de adviserende rol van Buurtbemiddeling meer naar voren gebracht.

Organisatie Buurtbemiddeling Raalte

Vanuit praktische overwegingen en kostenefficiëntie is ervoor gekozen, om aan te sluiten bij Buurtbemiddeling Deventer en Olst-Wijhe. Buurtbemiddeling Raalte maakt gebruik van de faciliteiten, ervaring en het kantoor van Deventer/ Olst-Wijhe, maar is wel herkenbaar en bereikbaar als Buurtbemiddeling Raalte met een eigen logo, website en telefoonnummer. Op deze manier kunnen trainingen etc. gezamenlijk worden ingekocht en kunnen methodieken die door Buurtbemiddeling Deventer al zijn ontwikkeld, ook worden gebruikt in Raalte.

Buurtbemiddeling Raalte werkt momenteel met 8 vrijwillige buurtbemiddelaars en twee betaalde krachten; de projectleider en de projectondersteuner. Door de samenwerking met Buurtbemiddeling Deventer/Olst-Wijhe is er een telefonische bereikbaarheid van minimaal 4 dagen per week tot 13.00 uur.

De vrijwillige buurtbemiddelaars zijn grotendeels afkomstig uit de eigen gemeente. Zij hebben na de selectie allemaal een erkende basisopleiding buurtbemiddeling gevolgd en volgen elk jaar een verdiepingstraining. Per definitie zijn deze vrijwilligers enthousiast, betrokken en ter zake kundig. Dit type vrijwilligerswerk vraagt om mensen die een leergierige houding hebben en het beste uit zichzelf proberen te halen.

Buurtbemiddeling Raalte heeft een stuurgroep die bestaat uit vertegenwoordigers van de samenwerkingspartners SallandWonen, de politie, gemeente Raalte, Raster Welzijn uit Deventer en de projectcoördinator Buurtbemiddeling. De stuurgroep bewaakt de kwaliteit en de voortgang van het project.

Financiën

Buurtbemiddeling Raalte werkt met een begroting van € 43.204,- op basis van prijsniveau 2023. De gemeente en SallandWonen financieren dit project beide voor 50%. Immers, beide organisaties zijn van mening dat zij beide een verantwoordelijkheid hebben ten aanzien van de leefbaarheid in de dorpskernen. Daarnaast hebben beide 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 spelen in de conflictoplossing tussen burens onderling. De corporatie wil het project graag voortzetten en geeft daarbij aan dat zij de (financiële) betrokkenheid vanuit de gemeente van belang vindt.

Twee burens uiten over en weer beschuldigingen en het komt zelfs tot aangiftes. Wijkagent en SallandWonen verwijzen allebei naar Buurtbemiddeling.

“In het bemiddelingsgesprek zijn de pijnpunten uitgesproken en kwam er begrip voor elkaars gevoelens en emoties. Beiden zeiden dat het niet hun bedoeling is geweest, dat ze dit effect bij de ander niet wilden en dat het hen spijt. Samen zullen ze naar de politie gaan om de aangiftes in te trekken.”

Uit het verslag van de bemiddelaars

Werkwijze

Een bemiddelingstraject bestaat uit verschillende fases. Tijdens of na elke fase kan tot een oplossing gekomen worden.

Elk traject start met een telefonisch intakegesprek. Na dit gesprek wordt een bemiddelingstraject gestart, of de melder krijgt adviezen mee om eerst (of nogmaals) zelf actie te ondernemen. In dat laatste geval vindt na een aantal weken terugkoppeling plaats; is het gelukt om het zelf op te lossen en zo niet, is bemiddeling alsnog gewenst? Sommige zaken zijn niet geschikt voor Buurtbemiddeling, bijvoorbeeld als er sprake is van ernstige psychiatrische problemen. In dergelijke situaties zorgt Buurtbemiddeling voor een warme doorverwijzing naar het lokale netwerk – zie ook de bijlage.

In de tweede fase brengen twee bemiddelaars een huisbezoek aan de bewoner die de melding over de overlast had gedaan. Hierna volgt een huisbezoek aan de burens.

Het uitgangspunt is om mensen zelf de eigen problemen op te laten lossen. De derde fase, het bemiddelingsgesprek, wordt onder begeleiding van twee bemiddelaars gevoerd om mensen te ondersteunen in het vinden van die eigen oplossing. In dit gesprek maken zij afspraken die op papier worden vastgelegd, onder andere over hoe men handelt op het moment dat er weer overlast wordt ervaren.

Als de tweede partij bemiddeling weigert, blijft de melder met een vervelende situatie zitten. In dergelijke gevallen wordt coaching aangeboden om zo goed mogelijk met de situatie om te leren gaan. Ervaring leert dat bewoners het als helpend ervaren om na een mislukte bemiddelingspoging nog handvaten te krijgen over verder leven met de overlastsituatie.

Zes weken na een bemiddelingsgesprek wordt een nazorggesprek gevoerd. De bemiddelaar neemt contact op met beide partijen en vraagt naar de tevredenheid.

Informatie over de uitwerking van de werkwijze in de periode 2020 – april 2023 – zie bijlage 1.

Het komt ook voor dat individuele coachende gesprekken nodig zijn, voordat men in staat is om een bemiddelingsgesprek aan te kunnen. Er is dan bedenktijd nodig en in die tussentijd houden de bemiddelaars contact met beide burens. Dat maakt het werk van de bemiddelaars intensiever maar ook interessanter.

René - buurtbemiddelaar

Ervaringen tijdens het bemiddelingsproces

Tijdens het bemiddelingsgesprek liepen de emoties zo hoog op, dat verder praten niet meer ging. Er waren alleen minimale afspraken gemaakt.

Toen bemiddelaars na een paar weken contact opnamen bij wijze van nazorg, bleken deze afspraken goed te werken. Dit leek een niet-geslaagde bemiddeling, maar er was veel rust gekomen, met goed werkende afspraken. Voor bewoners voelde dit als een opgeloste zaak.

Bij bemiddelingen tussen bewoners met een licht-verstandelijke beperking wordt de ambulant begeleider betrokken. Deze is aanwezig bij de huisbezoeken en het bemiddelingsgesprek en kan zijn client daarna helpen met het nakomen van de afspraken.

3. Hebben we onze doelstellingen bereikt?

Wat wilden we bereiken/waar wilden we naartoe?

Er zijn op verschillende momenten afspraken gemaakt over de gewenste effecten en output. Het startdocument, de offerte van 12 april 2016, doelt op resultaten die op de langere termijn (ca 5 jaar) zichtbaar moeten zijn: 50 tot 55 meldingen per jaar verwacht, waarvan 40 tot 45 daadwerkelijk in behandeling kunnen worden genomen. Uit cijfers van het CCV (Centrum voor criminaliteitspreventie en Veiligheid) blijkt dat het percentage huishoudens dat bij Buurtbemiddeling aanklopt in de eerste twee jaar van een project gemiddeld 0,19% is. In Raalte ligt dit percentage iets lager (0,18% en 0,14%).

Landelijk geldt een percentage van 69% positieve afrondingen.

Daarnaast zijn er **resultaatafspraken** gemaakt per jaar. Ook is afgesproken een halfjaarverslag en een jaarverslag te maken. In onderstaand schema zijn de belangrijkste resultaten zichtbaar gemaakt.

Afspraken resultaten	Resultaat			Score	Toelichting
	2020	2021	2022		
Per jaar melden zich 30 inwoners bij Buurtbemiddeling	24	28	28	☹️	.Het aantal aanmeldingen blijft licht achter op de verwachting.
Elke vrijwilliger bemiddelt jaarlijks minimaal in 4 zaken	4+	4+	4+	😊	Nodig om kennis en ervaring te onderhouden
Succespercentage Buurtbemiddeling: minimaal 60% van alle afgeronde zaken.	78%	65%	69%	😊	Conflictoplossing kan op verschillende manieren tot stand komen: na een bemiddelingsgesprek, na alleen een intakegesprek, na informatie en advies aan melder, warme doorverwijzing naar hulpverlening of m.b.v. coaching door bemiddelaars.
Jaarlijks slaagt minimaal 75% van de bemiddelingsgesprekken	100%	50%	83%	😊	Bij een geslaagd bemiddelingsgesprek zijn bewoners aan tafel tot een oplossing gekomen en hebben afspraken gemaakt.
Per jaar wordt 2 keer voorlichting gegeven aan potentiële verwijzers	2	2	5	😊	Tijdens Corona telefonische contacten met netwerkpartners. 2x kernteam-overleggen, vrijwilligers van de Zonnebloem, Workshop met netwerkpartners en bemiddelaars tijdens jubileum. Wijksafari's.
Per jaar worden 2 PR acties uitgevoerd	2	2	4	😊	2x interview Stentor, PR-campagne "Dat is makkelijk praten". Folders op diverse plekken verspreid. 2x aangesloten bij wijksafari WijzWelzijn.

Januari – maart 2023

Van de negen aangemelde zaken zijn vier nog in behandeling. De vijf afgesloten zaken zijn allen positief afgerond (opgelost na intake (2); door doorverwijzing (1); A is zelf in actie gekomen (2)).

4. Conclusies en aanbevelingen

De grootste meerwaarde van Buurtbemiddeling is wat mij betreft dat de zelfredzaamheid van de huurders en wordt vergroot. Door deze vorm 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 leveren we bijdrage aan participatie van de burgers en helpen we hen hun eigen verantwoordelijkheid te nemen.

Daarnaast is er de meerwaarde dat de woonconsulenten van SallandWonen meer tijd overhouden voor zwaardere gevallen, die we steeds meer krijgen door onder andere het meer zelfstandig blijven en gaan wonen van mensen met een lagere zorgindicatie ook vanwege psychische problemen

Manager Wonen - SallandWonen

Buurtbemiddeling is in Raalte heeft sinds 2017 haar bestaansrecht bewezen en is van toegevoegde waarde.

De samenwerkingspartners zien dat burgers meer op hun eigen oplossend vermogen worden aangesproken én dat eigen gevonden oplossingen duurzamer zijn dan opgelegde sancties. Buurtbemiddeling heeft niet alleen een positief effect heeft op de leefbaarheid in buurten en wijken in onze gemeente maar het levert ook minder werk op voor de gemeente, SallandWonen en de politie die normaliter in beeld komen bij woonoverlast en escalaties in de buurt. Een sterk punt van de methode Buurtbemiddeling is de vrijwillige bemiddelaars woonachtig zijn in onze gemeente. Hun methodiek, neutraliteit en kennis van de omgeving werken zeer positief.

Buurtbemiddeling als voorziening is inmiddels een vaste aanpak binnen het overgrote deel van de gemeenten in Nederland. Ruim 80% van de gemeenten biedt Buurtbemiddeling aan haar inwoners aan. Binnen Raalte is de aanpak ook niet meer weg te denken, bij

zowel de verwijzende partners die profijt hebben van de inzet van de vrijwillige bemiddelaars, als bij de bewoners zelf, die Buurtbemiddeling Olst-Wijhe steeds vaker op eigen initiatief weten te vinden.

Buurtbemiddeling heeft een aantal succesfactoren die de potentie in Raalte ondersteunen:

- Buurtbemiddeling hanteert een methodiek die zijn succes al meer dan 25 jaar heeft bewezen;
- Er zijn acht vrijwillige en zeer professioneel werkende buurtbemiddelaars die enthousiast en betrokken zijn en het bemiddelingswerk goed beheersen;
- De organisatie (Buurtbemiddeling Deventer/Olst-Wijhe/Raalte vanuit Raster Welzijn) heeft een jarenlange ervaring (sinds 2002) en behaalt al jaren goede resultaten;

Aanbevelingen

- Continueer de samenwerking tussen Raster, SallandWonen, politie en gemeente in de vorm van Buurtbemiddeling.
- Evaluer de resultaten en de samenwerking eind 2027.
- Reserveer een budget van in totaal 43.204,- met jaarlijkse indexering.
- Continueer de afspraken tussen SallandWonen en de gemeente Raalte dat beide 50% van het totaalbedrag financieren.
- Last but not least: promoot Buurtbemiddeling in het eigen netwerk binnen de gemeente!

De betrokkenen reageren over het algemeen positief, we moeten vaak wel een toelichting geven. Mensen willen in eerste instantie niet de moeite nemen om zelf contact te leggen. Vaak is men aan het einde toch positief. Als mensen geen bemiddeling willen dan komt dat vaak doordat er geen vertrouwen is in een oplossing.

Wijkagent