



# **Buurtbemiddeling Stichtse Vecht Jaarrapportage 2012**



## Inhoudsopgave

<b>1. Inleiding</b>	2
<b>2. Voortgang buurtbemiddeling in Stichtse Vecht</b>	
2.1 Werkwijze	3
2.2 Sociaal netwerk	4
2.2 Bemiddelaars	5
2.3 Stuurgroep	6
2.5 Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid (CCV)	6
2.6 Regionaal Overleg	6
<b>3. Resultaten</b>	
3.1 Aantal aanmeldingen per verwijzer	7
3.2 Aantal aanmeldingen per verwijzer/per jaar	8
3.3 Aantal aanmeldingen per verwijzer/wijk	9
3.4 Verdeling koop/huurwoningen	10
3.5 Aard van de klachten	10
3.6 Wijk/aard van de klacht	11
3.7 Resultaat van de aanmeldingen	12
<b>4. Conclusie</b>	14



## 1. Inleiding

In 2012 is een start gemaakt met buurtbemiddelingen in geheel Stichtse Vecht zodat alle bewoners van deze nieuwe gemeente in de gelegenheid zijn gesteld kennis te maken met de werkwijze van buurtbemiddeling.

In de periode van 2009-2011 was dit alleen voor bewoners van (voormalig) gemeente Maarssen weggelegd. Vanaf 2012 is de projectduur met wederom 3 jaar verlengd.

Stichtse Vecht sluit zich hierin aan bij 173 andere gemeenten die hebben gekozen voor de inzet van buurtbemiddeling. In al deze gemeenten zetten actieve teams van bemiddelaars zich belangeloos in om buurtgenoten bij te staan bij het oplossen van hun conflict met de burens. Deze teams kenmerken zich door neutraliteit en onafhankelijkheid. Door de aanpak van buurtbemiddeling wordt de zelfredzaamheid en verantwoordelijkheid van inwoners vergroot waardoor de leefbaarheid en de sociale samenhang in de wijken wordt verhoogd.

Inmiddels kunnen we terugkijken op vier succesvolle jaren.

Deze jaarrapportage schetst een beeld van de voortgang van het project in Stichtse Vecht alsmede van de resultaten van de aanmeldingen. Een en ander is aangevuld met opgedane ervaringen uit de praktijk.

Maarssen, april 2013

Careyn  
Buurtbemiddeling Stichtse Vecht  
Karin van den Heuvel, coördinator  
P/a Gaslaan 18  
3603 CN Maarssen  
[buurtbemiddeling@zuweezorg.nl](mailto:buurtbemiddeling@zuweezorg.nl)



## 2. Voortgang buurtbemiddeling in Stichtse Vecht

### 2.1 Werkwijze

De werkwijze van buurtbemiddeling is inmiddels bij veel inwoners en verwijzers (organisaties die een conflict tussen burenbuurtgenoten bij buurtbemiddeling aanmelden) bekend. Toch is voor deze jaarrapportage wederom gekozen voor een korte uitleg ten aanzien van de werkwijze aangezien de verwachting is dat het aantal inwoners wat een beroep op buurtbemiddeling doet en het aantal verwijzers in de toekomst zal blijven toenemen.

Daarnaast leert de praktijk dat uitleg over de werkwijze van groot belang blijft. Soms bestaat de verwachting dat door de bemiddelaars corrigerend wordt opgetreden naar burenbuurtgenoten toe of dat een oordeel zal worden geveld. Dit staat haaks op de neutrale opstelling van de bemiddelaars en zal dus nimmer gebeuren. Buurtbemiddeling is geen 'rijdende rechter'.

De bemiddelaars begeleiden het proces van 'het met elkaar in gesprek komen' om zodoende tot oplossingen te komen. Buurtbemiddeling is een laagdrempelige voorziening en is kosteloos voor inwoners en organisaties.

De **praktische procedure** is als volgt.

- De buurbuurtgenoot die overlast ervaart kan direct contact opnemen met de coördinator Buurtbemiddeling en legt uit wat er aan de hand is. Als een verwijzer de aanmelding doet dan neemt de coördinator contact op met de buurbuurtgenoot die overlast ervaart. De betreffende buurbuurtgenoot is dan op de hoogte van deze aanmelding. Tijdens deze intakeprocedure beoordeelt de coördinator of het conflict geschikt is voor buurtbemiddeling.
- Als het conflict bemiddelbaar is, worden er twee bemiddelaars ingezet.
- De bemiddelaars maken vervolgens een afspraak voor een gesprek thuis bij de buurbuurtgenoot die overlast ervaart.
- Daarna gaan de bemiddelaars, in overleg met de overlast ervaarnde buurbuurtgenoot, langs bij de buurbuurtgenoot waarover geklaagd wordt. Zij horen ook hun kant van het verhaal aan.
- Als beide burenbuurtgenoten daarmee instemmen, vindt er vervolgens op een neutrale locatie een gesprek plaats tussen beide burenbuurtgenoten, het zogenaamde bemiddelingsgesprek. De bemiddelaars zorgen ervoor dat dit gesprek goed verloopt en dat de communicatie hersteld wordt.
- De burenbuurtgenoten maken samen afspraken die, indien burenbuurtgenoten dit wensen, op papier worden gezet. Alles wat gezegd wordt, blijft vertrouwelijk.
- Als nazorg neemt de coördinator na een aantal weken contact op met betrokkenen om te horen hoe het gaat met de gemaakte afspraken en hoe men terugkijkt op het traject/bemiddelingsgesprek.

### **Beleving**

Buurtbemiddeling gaat uit van de eigen beleving van burenbuurtgenoten en richt zich op herstel van communicatie. Bij vrijwel iedere kwestie die wordt aangemeld bij buurtbemiddeling luisteren de bemiddelaars, zonder eigen oordeel, naar het verhaal van beide burenbuurtgenoten afzonderlijk waarbij met name de eigen beleving van betrokken inwoners centraal staat. De bemiddelaars geven vervolgens beide burenbuurtgenoten de gelegenheid een gesprek met elkaar aan te gaan waarbij de bemiddelaars zich neutraal en onpartijdig opstellen. De begeleiding door de bemiddelaars richt zich op herstel van communicatie. Tijdens dit gesprek krijgen betrokkenen de ruimte om aan de ander te vertellen wat hen dwars zit. Zo mogelijk ontstaat er begrip voor de denk- en handelingswijze van de ander, vaak vergezeld met een welgemeend excuus. Hierna komt in de regel ruimte om op zoek te gaan naar oplossingen. Oplossingen in de meest brede zin van het woord, oplossingen die door beide burenbuurtgenoten gedragen worden en die de kans op herhaling verkleinen.



### ***Uit de praktijk***

In sommige situaties komt het niet altijd tot een bemiddelingsgesprek met beide burens. Wel zet het contact met de coördinator/bemiddelaars bewoners in de regel aan tot actie; bewoners geven aan zelf in gesprek te willen gaan met hun burens en zodoende tot een oplossing te komen (zie 3.7 Resultaat van de meldingen, punt II). Deze ontwikkeling wordt ook landelijk onderschreven en onderkend als succesfactor voor buurtbemiddeling (door CCV, *het Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid*, zie verder punt 2.5) De inzet van coördinator en/of gesprek met bemiddelaar levert in de regel een positieve bijdrage, waardoor bewoners aangeven zelf in gesprek te willen gaan met burens. In die zin draagt buurtbemiddeling in positieve zin zeker bij aan het zelfoplossend vermogen van bewoners.

### ***Stadium van aanmelden en mogelijk effect op resultaat***

Een van de belangrijkste uitgangspunten van buurtbemiddeling is dat conflictsituaties in een zo vroeg mogelijk stadium opgepakt worden. Hierdoor wordt de kans op een effectieve bemiddeling vergroot en de kans op escalatie verkleind. De inzet van buurtbemiddeling in een zo'n vroeg mogelijk stadium voorkomt (en bespaart) inzet van wijkagenten en wijkbeheerders woningcorporatie. Het stadium van aanmelding kan ook van invloed zijn op de slagingsfactor van buurtbemiddeling. In de regel is te stellen dat hoe langer een conflict tussen burens speelt des te moeilijker het conflict op te lossen is, dit wordt met name veroorzaakt door verharding van standpunten.

### ***Wanneer geen buurtbemiddeling***

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

### ***Uit de praktijk***

In tegenstelling tot wat hierboven vermeld staat lijkt buurtbemiddeling vaker te opereren in het zgn. 'grijze gebied'. Gedurende de looptijd van een traject blijkt soms bij een van de betrokken inwoners sprake te zijn van (licht) psychische problematiek. Hoewel dit pas vanaf 2013 kan worden geregistreerd lijkt dit aantal toe te nemen. Deze bevinding wordt ook landelijk waargenomen.

Hier uit voortvloeiend is adequate, soms intensieve afstemming nodig tussen coördinator, verwijzer en mogelijk hulpverlenende instanties.

## **2.2 Sociaal netwerk**

Uit de intakeprocedure blijkt in eerste instantie of buurtbemiddeling de juiste inzet voor de aanwezige problematiek is. Indien dit niet het geval is dan is het kunnen doorverwijzen naar hulpverlenende instanties van essentieel belang. Een goede afstemming tussen buurtbemiddeling en deze instanties is hierbij noodzakelijk. Daarnaast kan het voorkomen dat pas na aanvang van het bemiddelingsproces duidelijk wordt dat andere hulpverlening is gewenst. Er speelt in de regel meer dan in eerste instantie wordt aangegeven. Te denken valt aan problemen in de relationele- en/of gezinssfeer waarbij andere hulpverlening geadviseerd kan worden zoals bijvoorbeeld maatschappelijk werk en/of jeugdzorg. Zodra de coördinator de gegevens van betrokkene (in overleg met betrokkene) doorgeeft aan een hulpverlenende instantie dan spreken we over een zgn. 'warme doorverwijzing'.

Bekendheid en een goede samenwerking met diverse hulpverlenende instanties is van belang voor verwijzing naar elkaar toe. Na vier jaar buurtbemiddeling weet men de weg naar elkaar te vinden.

Toch blijft de praktijk leren dat het blijven investeren in het onderlinge contact nodig is t.a.v. het aanmelden en het zicht krijgen/blijven houden in de werkwijze van buurtbemiddeling.

Sinds eind 2012 neemt de coördinator niet meer deel uit van het woonoverlastoverleg.

Uit deze vernieuwde aanpak is naar voren gekomen dat de inzet van buurtbemiddeling vooraf zou moeten gaan aan woonoverlast gevende situaties. Met elkaar wordt nog gezocht naar een juiste definitie hiervan. Wel gaat men binnen het netwerk uit van een vroegtijdige aanpak.



## **2.3 Bemiddelaars**

### **Team**

In het verslagjaar zijn 3 bemiddelaars opgeleid om als gecertificeerd bemiddelaar aan de slag te kunnen. Na wat wisselingen in het team is het aantal bemiddelaars eind 2012 uitgekomen op 15.

Dit aantal bemiddelaars is nodig om aan de vraag vanuit geheel Stichtse Vecht te kunnen voldoen. Inmiddels is een 4-tal bemiddelaars afkomstig uit andere kernen dan Maarssen.

Dit 15-koppige team heeft ook in 2012 weer iets moois neergezet. Naast alle drukke bezigheden zoals gezin, werk en studie hebben deze mede-inwoners van Stichtse Vecht tijd vrij gemaakt voor het bijstaan van hun medebewoners en zich belangeloos ingezet.

De bemiddelaars krijgen per tweetal een zaak toegewezen door de coördinator. Hierbij wordt gelet op locatie (er wordt niet in de woonwijk van betreffende bemiddelaars bemiddelt) en casuïstiek. De bemiddelaars rouleren hierbij, dit met het oog op inzetbaarheid en het opdoen van ervaring.

Alle bemiddelaars zijn gemotiveerd om ervaring op te doen en zichzelf te ontwikkelen. Het is wellicht overbodig te melden dat het succes van buurtbemiddeling valt of staat met de inzet en deskundigheid van deze vrijwillige bemiddelaars.

Een bemiddelaar moet over voldoende sociale en communicatieve vaardigheden beschikken om ingezet te kunnen worden. Daarnaast moet een bemiddelaar goed kunnen samenwerken met zijn of haar collega bemiddelaars (aangezien ze in wisselende duo's werken) en bereid zijn zich bij te scholen. Ook moeten ze bereid zijn tijd vrij te maken voor de (soms intensieve) bemiddelingstrajecten, het teamoverleg en bijscholing.

Ondanks (of wellicht dankzij) deze 'functie-eisen' was er ook in 2012 een wachtlijst voor het werk als bemiddelaar.

### ***Uit de praktijk***

De vrijwillige inzet van de bemiddelaars is een gegeven wat iets teweeg brengt bij inwoners. Enerzijds maakt het de stap kleiner om in zee te gaan met buurtbemiddeling (laagdrempelig) en anderzijds maakt die vrijwillige inzet veel indruk (wie zit er nu te wachten op de ellende van een ander...??!).

De vrijwilligers blijken vertrouwen te wekken door hun open opstelling en hun aanbod het niet voor bewoners op te willen lossen maar hen daarbij wel te willen helpen.

Uit de nazorgmomenten door de coördinator (zie 2.1 kopje 'praktische procedure' laatste punt) komt vaak naar voren dat bewoners zich gehoord en serieus genomen voelen. Vrijwilligheid blijkt in de praktijk een krachtig instrument en onderstreept de neutraliteit en de onpartijdigheid van de bemiddelaars. Anders dan het vaak 'gekleurde plaatje' wat men heeft van politie en woningbouw.

### ***Teamoverleg***

In 2012 is het team 6 maal bij elkaar geweest voor teamoverleg. Tijdens het overleg is er ruimte voor deskundigheidbevordering en casuïstiekbespreking (intervisie) en uiteraard ontmoeting.

Zo is er tijdens twee overleggen een workshop geweest over interculturele communicatie.

In december heeft het jaarlijks etentje met de bemiddelaars plaatsgevonden.

### ***Training***

Jaarlijks heeft het team een verdiepingsdag. In 2012 heeft het team een training gevolgd over 'nagesprekken bij burens'. Deze training werd verzorgd door twee docenten van Hogeschool Utrecht.

Een nagesprek (waarbij coachingstechnieken worden ingezet) is sinds eind 2012 een extra dienst van buurtbemiddeling, uitgevoerd door een aantal bemiddelaars. Als de burens niet in gesprek willen dan komt het voor dat de achterblijvende buur "niet weet hoe het verder moet". Soms zijn de frustraties groot. Door het aanbieden van een dergelijk nagesprek krijgen bewoners handvatten om weer verder te kunnen.

Op deze wijze wordt de situatie voor de achterblijvende buur vaak weer hanteerbaar.



## **2.4 Stuurgroep**

In de stuurgroep vindt vertegenwoordiging plaats van deelnemende partners te weten gemeente, Careyn (voorheen Zuwe Zorg), Gilde, woningbouwcorporatie Portaal en Politie. De stuurgroep is verantwoordelijk voor visie en beleid en bewaakt de voortgang en ontwikkelingen van het project en budget. Daarnaast spannen de stuurgroepleden zich in om bekendheid van buurtbemiddeling in de eigen en andere organisaties te vergroten.

### ***Focus stuurgroep***

Begin 2012 werd duidelijk dat de gemeente voor wederom drie jaar subsidie zou verstrekken. De hoogte van deze subsidie werd minder dan de voorafgaande jaren ondanks het feit dat het werkgebied werd vergroot van (voormalig) gemeente Maarssen naar gemeente Stichtse Vecht.

De wens van de stuurgroep was het aantal coördinatie-uren van 16 u/w uit te breiden naar 20 u/w om eenzelfde kwaliteit te waarborgen. Door het achterblijven van een passende subsidie was dit niet mogelijk. Dit heeft met name consequenties gehad voor een hogere werkdruk bij de coördinator en taken zoals het promoten van buurtbemiddeling (wat van invloed kan hebben op het aantal aanmeldingen) alsmede het onderhouden van contacten binnen het sociale netwerk. Het belang hiervan is eerder omschreven in punt 2.2 Sociaal netwerk.

De focus van de stuurgroep lag in 2012 met name op mogelijkheden hier toch aan tegemoet te komen. Enerzijds door het vinden van nieuwe ketenpartners en anderzijds het mogelijk onderbrengen van het project bij de gemeente aangezien deze overgang financiële voordelen met zich mee zou brengen. Het is in de praktijk niet mogelijk gebleken een goede overgangsregeling te treffen voor de coördinator in deze. De coördinatieplek is per januari 2013 officieel bij Careyn gebleven.

### ***Financiën***

Woningbouwvereniging Portaal heeft ook in 2012 een bijdrage verstrekt.

Wederom hebben de uitgaven in dit verslagjaar het verstrekte budget niet overschreden.

### ***Toekomst/samenwerking***

In 2013 zal binnen de stuurgroep worden besproken in welke vorm de stuurgroep deel uit zal blijven maken van buurtbemiddeling.

Ook zal gezocht worden naar een manier om mogelijke partners (bijvoorbeeld woningbouwverenigingen) aan buurtbemiddeling te verbinden.

## **2.5 Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid**

Buurtbemiddeling Stichtse Vecht valt evenals de projecten in 173 andere gemeenten onder de paraplu van het Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid (CCV). Het CCV ontwikkelt en implementeert kennis en samenhangende instrumenten om de maatschappelijke veiligheid te vergroten. Daarnaast ondersteunt het CCV de preventieve aanpak van buurtbemiddeling. Ook draagt het CCV bij aan het vergroten van bekendheid op landelijk niveau.

Ook in dit verslagjaar heeft de coördinator gebruik gemaakt van het door het CCV ter beschikking gestelde registratiesysteem.

## **2.6 Regionaal Overleg**

De coördinator overlegt een 4-tal keer per jaar met collega coördinatoren uit regio Utrecht. Inmiddels is dit overleg opgesplitst vanwege de toename van het aantal projecten in deze regio. De coördinator uit Maarssen overlegt met de coördinatoren uit Utrecht, IJsselstein/Lopik, Nieuwegein, Woerden/Zuidplas en Baarn. Doel van het regionale overleg is in samenspraak nieuwe ontwikkelingen signaleren en het uitwisselen van ervaringen d.m.v. intervisie. Vanuit dit regio-overleg vindt vertegenwoordiging plaats bij het landelijke overleg coördinatoren wat door het CCV wordt geïnitieerd.

### 3. Resultaten

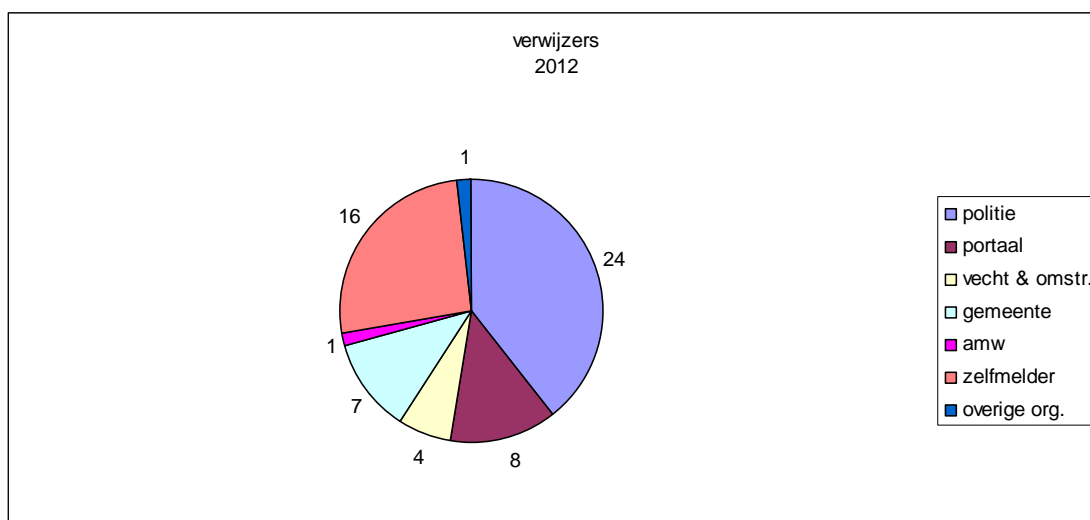
#### 3.1 Aantal aanmeldingen per verwijzer

In het verslagjaar 2012 zijn 61 aanmeldingen geregistreerd.

De onderstaande grafiek laat het volgende zien: de meeste (24) aanmeldingen zijn door de politie gedaan gevolgd door 16 'zelfmelders', inwoners die zelf de weg naar buurtbemiddeling hebben gevonden (ter vergelijking; in 2011 was dit aantal 6 in voormalig gemeente Maarssen). Het CCV heeft middels de Benchmark 2011 te kennen gegeven dat het aantal zelfmelders in stijgende lijn toeneemt.

De woningcorporaties hebben voor 12 (8 door Portaal en 4 door Vecht en Omstreken) aanmeldingen gezorgd. 7 aanmeldingen zijn door de gemeente gedaan door o.a. wijkbeheer en TIC.

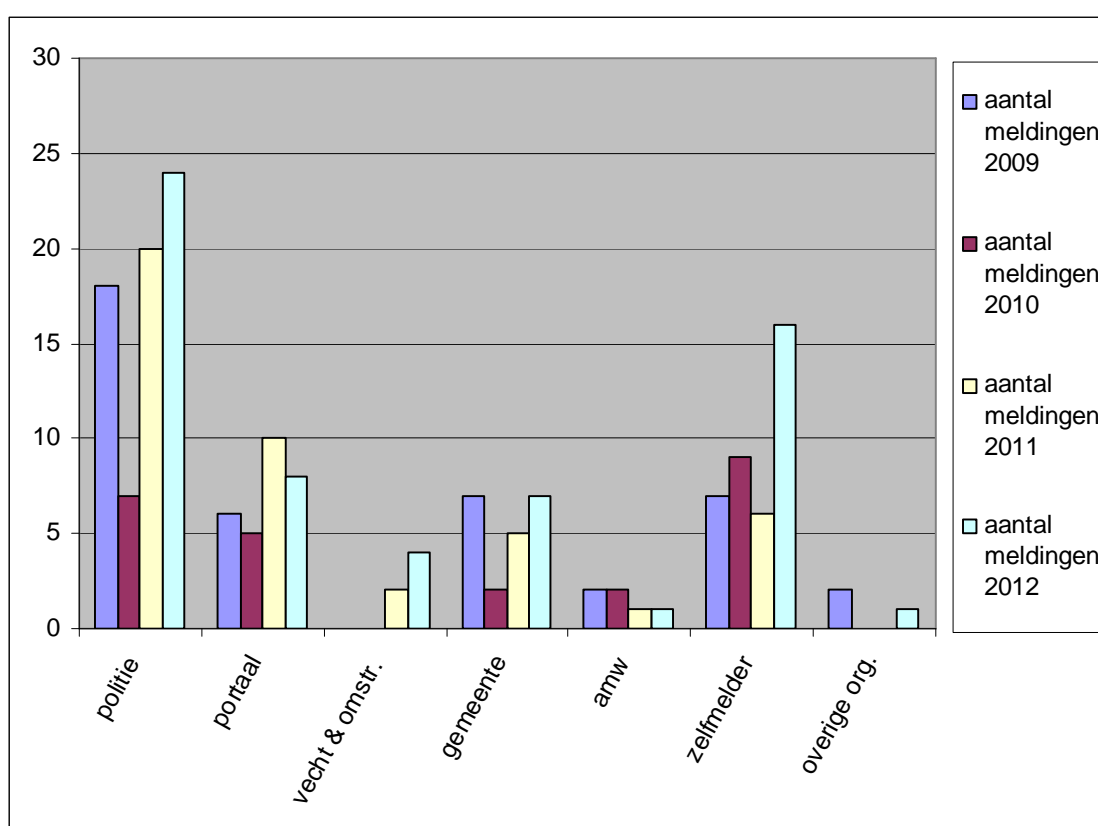
Onderstaande tabel geeft het aantal aanmeldingen per verwijzer weer.





### 3.2 Aantal aanmeldingen per verwijzer/per jaar

De volgende tabel laat het aantal aanmeldingen per verwijzer in 2012 (61 aanmeldingen) zien ten opzichte van de voorafgaande jaren 2011 (44 aanmeldingen), 2010 (25 aanmeldingen) en 2009 (42 aanmeldingen).



### 3.3 Aantal aanmeldingen per verwijzer/wijk

De tabel op de deze pagina laat het aantal meldingen per verwijzer en wijk zien. Een hoger aantal meldingen per wijk geeft niet per definitie aan dat dit een 'probleemwijk' betreft. Het kan ook aangeven dat de bewoners in de betreffende wijk sociaal bewust zijn en zich actief willen inzetten om tot een oplossing te komen van hun burencnflict.

3.3 Tabel aanmelding verwijzer / wijk

Rapportage periode van 2012-01-01 t/m 2012-12-31	Antilopespoor	Bloemstede	Boonstede	Breukelen midden	Breukelen noord	Buitengebied	Duivenkamp	Fazantenkamp	Hoge Brug en Friezenbuurt	Kamelenispoor	Kockengen	Lanenkwartier en Dichters	Loenen a/d Vecht	Loenersloot	Maarssen centrum	Nieuwer ter Aa	Nigtevecht	Op Buuren	Pauwenkamp	Reigerkamp	Staats/ledenkwartier/ Zeeheldenbuurt	Valkenkamp	Vreeland	Zandweg Oostwaard	Zwanenkamp	Totaal
Gemeente	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	1	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	7
Woningcorporatie	1	4	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	1	0	1	1	12
Politie	0	1	1	3	0	2	2	0	2	1	0	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	0	2	2	24
Op eigen initiatief	1	1	0	0	3	1	0	0	1	0	1	1	2	0	1	0	0	0	0	0	2	1	1	0	0	16
Maatsch. Dienstverl.	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Overige organisaties	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
<b>Totaal</b>	<b>2</b>	<b>8</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>61</b>

### 3.4 Verdeling koop/huurwoningen

In dit verslagjaar is het aantal koopwoningen ongeveer gelijk aan het aantal huurwoningen.  
Buur A: de bewoner die overlast ervaart. Buur B: de bewoner die overlast veroorzaakt.

	Buur A	Buur B
koopwoning	30	27
huurwoning Portaal	15	17
huurwoning Vecht & Om.	9	9
huurwoning Kockengen	2	2
huurwoning anders	1	2
onbekend	4	4
totaal	61	61

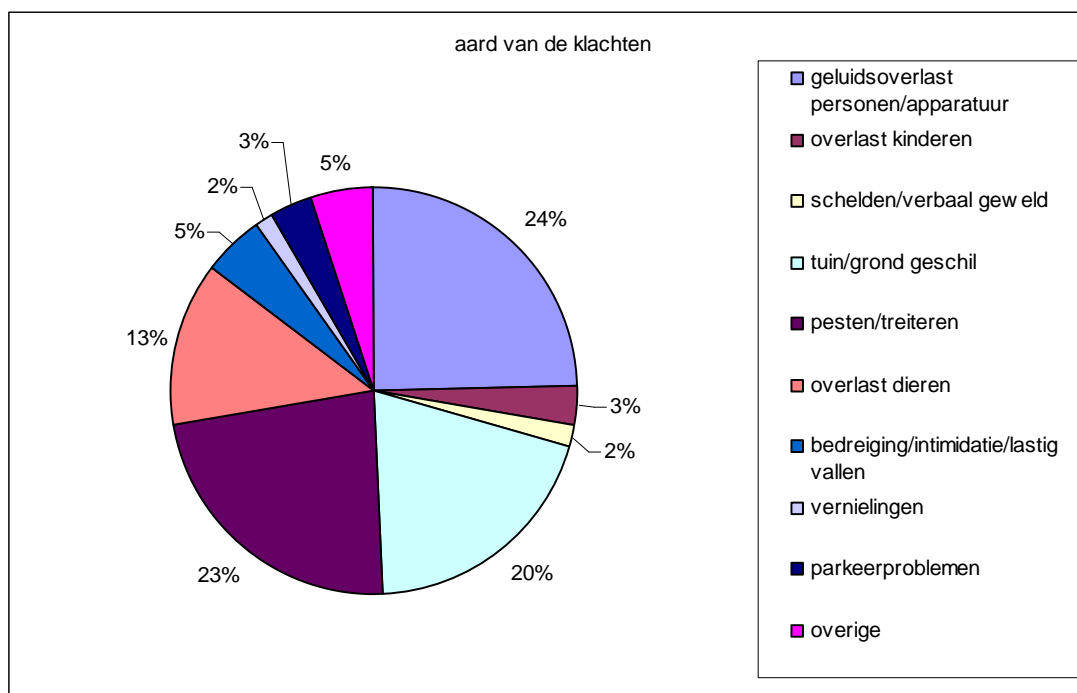
### 3.5 Aard van de klachten

In 2012 staat wederom geluidsoverlast door personen of apparatuur als aard van de klacht bovenaan het lijstje. In de voorafgaande jaren was dit ook het geval en Stichtse Vecht volgt hierin de landelijke cijfers. Vervolgens wordt door inwoners als voornaamste reden opgegeven dat de aanleiding voor een burencnflict pesten/treiteren is.

Als derde op het lijstje staat tuingrondgeschil, dit betreft 12 aanmeldingen (in 2011 was er opvallend genoeg geen enkele aanmelding met deze klacht).

Voor de overige klachten zie verder bijgaand overzicht.

Bij een aantal aanmeldingen worden er een aantal verschillende aanleidingen voor het conflict aangegeven. In deze rapportage wordt in alle situaties de meest toonaangevende oorzaak vermeld. Ook komt het geregeld voor dat tijdens het bemiddelingstraject een geheel ander (onderliggend) probleem naar voren komt.



### 3.6 Tabel wijk/aard van de klacht

Op deze pagina is middels een tabel weergegeven hoe de verdeling is per wijk en aard van de klacht.

Rapportage periode 2012-01-01 t/m 2012-12- 31	Geluidsoverlast apparatuur/a udfo	Geluidsoverlast personen	Overige	Tuin/ grondgeschil	Pesten/ treiteren	Overlast dieren	Overlast kinderen	Bedreiging/ intimidatie/ lastig vallen	Parkkeer- problemen	Vernielingen	Schelden/ Verbaal geweld	Totaal
Antilopespoor	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2
Bloemstede	1	0	0	3	2	1	1	0	0	0	0	8
Boomstede	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	2
Breukelen midden	0	1	0	2	0	1	0	1	0	0	1	6
Breukelen noord	0	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	4
Buitengebied	0	0	0	1	1	0	0	1	0	0	0	3
Duivenkamp	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	2
Fazantenkamp	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
Hoge Brug en Friezenbuurt	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Kamelenspoor	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	2
Kockengen	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	2
Lanenkwartier en Dichters	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
Loenen a/d Vecht	0	0	0	2	2	0	0	0	0	0	0	4
Loenersloot	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	2
Maarssen centrum	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	2
Nieuwer ter Aa	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
Nigtevecht	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
Op Buuren	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Pauwenkamp	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
Reigerskamp	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	2
Staatslieden-/Zeeheldenbuurt	0	2	0	0	0	1	0	0	0	0	0	3
Valkenkamp	0	0	0	0	1	0	0	0	2	0	0	3
Vreeland	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2
Zandweg Oostwaard	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Zwanenkamp	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	3
<b>Totaal</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>3</b>	<b>12</b>	<b>14</b>	<b>8</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>61</b>



### **3.7 Resultaat van de meldingen**

Het resultaat van de 61 meldingen wordt hieronder zo goed mogelijk weergegeven. Een bemiddelingstraject volgens 'het boekje' komt weinig voor. De praktijk leert dat afhankelijk van het probleem, 'maatwerk' nodig is. Een zo goed mogelijke afstemming door coördinator (en vaak ook door bemiddelaars) met betrokken bu(ur)en is essentieel voor de voortgang van een traject. De duur van een traject kan mede afhangen van factoren zoals 'bedenktijd' van een buur tot afstemming andere instanties omtrent de voortgang.

#### **I. via intake door coördinator**

Tijdens de telefonische intake door de coördinator hebben bewoners in 10 gevallen aangegeven zelf in gesprek te willen gaan met hun overlastgevende burens. Uit een nazorgmoment door de coördinator bleek dat de meeste bewoners dit daadwerkelijk hadden gedaan met positief resultaat tot gevolg.

#### **II. via burens apart**

Na een gesprek te hebben gehad met bemiddelaars zijn bij 8 aanmeldingen de bewoners zelf tot een gesprek met burens gekomen waardoor de overlast is afgenomen. Uit het nazorgmoment door de coördinator blijkt dat ook door deze afzonderlijke gesprekken bewoners in beweging komen.

#### **III. via bemiddelingsgesprek met beide burens**

Bij 11 aanmeldingen is het tot een succesvolle afronding gekomen door een bemiddelingsgesprek met beide burens onder begeleiding van bemiddelaars.

Volgens de Benchmark 2011 van het CCV komt, van het totaal aantal zaken die succesvol afgerond zijn, het in 25% tot een bemiddelingsgesprek. In Stichtse Vecht ligt dit percentage wat hoger namelijk 30%.

Tijdens een dergelijk bemiddelingsgesprek wordt de communicatie hersteld en worden er afspraken gemaakt over hoe men met elkaar in de toekomst om wil gaan.

#### **IV. lopende zaken/in de wacht**

1 aanmelding is in behandeling.

#### **V. doorverwijzing**

2 aanmeldingen waren niet geschikt voor buurtbemiddeling.

1 aanmelding is terugverwezen naar de verwijzer en bij een 4-tal zaken was sprake van een warme doorverwijzing (zie omschrijving punt 2.2. Sociaal netwerk, blz. 4) naar hulpverlening binnen het sociale netwerk.

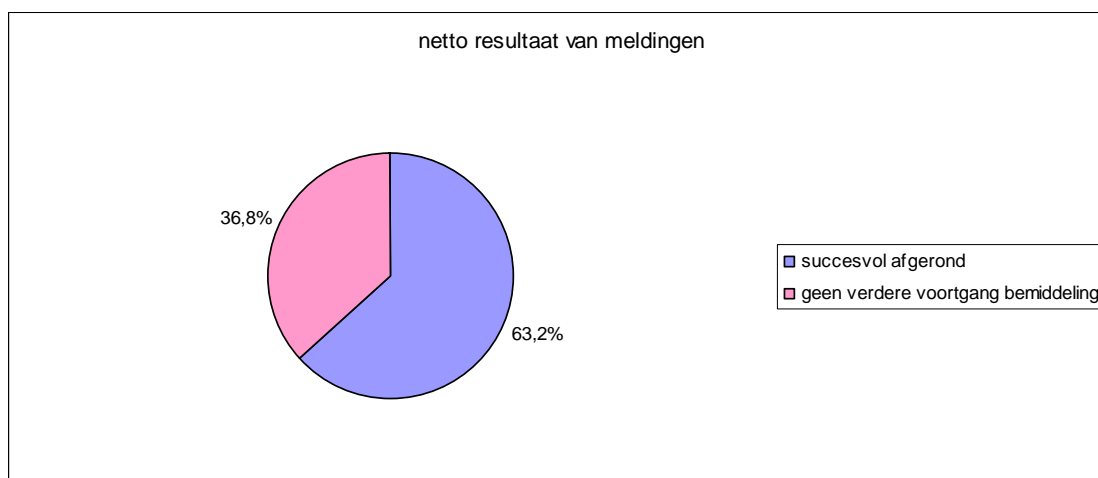
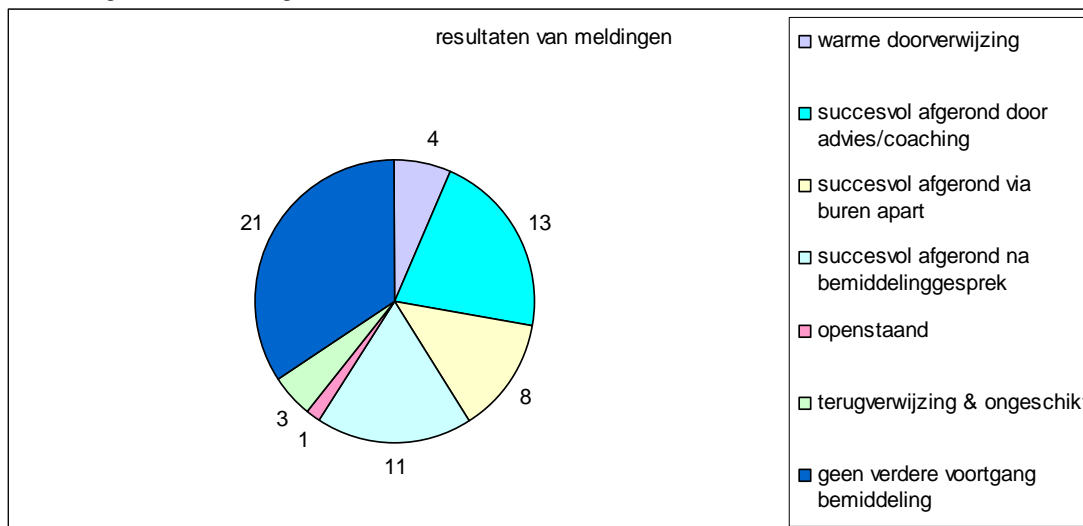
#### **VI. geen verdere voortgang**

Bij 21 aanmeldingen werd het bemiddelingstraject afgesloten doordat verdere voortgang niet mogelijk bleek te zijn door weigering van een van de burens. Bij een aantal van deze meldingen bleek de lange duur van het conflict bepalend te zijn om het traject niet in gang (of voort-) te zetten. Bij 9 meldingen gaf buur A aan niet in gesprek te willen met de burens en bij 8 meldingen was buur B niet te bewegen tot een gesprek. In een 4 tal gevallen kwam het door een andere oorzaak het verder niet tot een oplossing.

#### **VII. nagesprek**

Bij 3 aanmeldingen kwam er voor bewoners een positieve afronding in zicht nadat zij een nagesprek met bemiddelaars hadden gevoerd. Door middel van dit gesprek hadden zij handvatten om beter met de situatie om te gaan werd door hen, ondanks het gegeven dat de burens niet in gesprek wilden gaan, de leefsituatie als sterk verbeterd ervaren.

Grafisch geeft dit het volgende beeld.



Ter vergelijking; Buurtbemiddeling Stichtse Vecht zit met 63,2% iets onder het landelijk gemiddelde van 66% wat door het Centrum voor Criminaliteit en Veiligheid (CCV) middels de Benchmark 2011 in kaart is gebracht.



#### 4. Conclusie

Gemeente Stichtse Vecht heeft begin 2012 het besluit genomen om buurtbemiddeling voort te zetten voor de duur van wederom drie jaar en het project uit te breiden naar de kernen buiten Maarssen. Ook kreeg buurtbemiddeling een positie binnen het gemeentelijke veiligheidsbeleid en gebiedsgericht werken. In het gehele werkgebied is behoefte aan buurtbemiddeling, wat blijkt uit het aantal stijgende aanmeldingen.

Dit heeft in het verslagjaar met name geleid tot uitbreiding van het team, consequenties voor de werkdruk van de coördinator (geen urenuitbreiding t.a.v. werkgebied wegens financiën) en taken op het gebied van promoten/onderhoud contacten (zie ook punt 2.3 focus stuurgroep).

De rol van de stuurgroep was afgelopen jaar met name gericht op het onderzoeken naar mogelijkheden om deze urenuitbreiding tot stand te laten komen om zodoende de kwaliteit van het project te borgen. Eind 2012 is dit niet haalbaar gebleken.

In 2013 zal wederom aandacht geschonken worden aan mogelijke bijdragen van (netwerk-)partners.

Het takenpakket van de bemiddelaars is uitgebreid met het kunnen voeren van zgn. 'nagesprekken' (zie 2.3 bemiddelaars/training). Een mooie aanvulling op het bestaande dienstenpakket waarin buurtbemiddeling bijdraagt aan het verhogen van het leefplezier in Stichtse Vecht.