

# Regionaal Jaarverslag Buurt- bemiddeling 2021

van mens  
tot mens

# Voorwoord

2021 was wederom een bijzonder jaar waarin wij als coördinatoren dankbaar waren voor de erkenning dat het Sociaal Werk door moest kunnen gaan tijdens de pandemie. We hebben de continue mogelijkheid gehad gebruik te maken van buurthuizen waar de buurtbemiddelingen plaats konden vinden. Bovendien hebben de flexibiliteit en bereidheid van onze bemiddelaars om toch gesprekken met inwoners aan te gaan ervoor gezorgd dat wij in 2021 de continuïteit van Buurtbemiddeling hebben kunnen bieden en er geen wachtlijsten zijn ontstaan. Desalniettemin zijn er wel aangepaste gesprekken geweest of is er eerder gekozen voor uitstel van een gesprek door de maatregelen die nodig waren om een bemiddelingsgesprek verantwoord te kunnen doen.

## **Covid-19**

Zoals hierboven genoemd was de impact van Covid-19 alom aanwezig. Wederom waren creativiteit alsmede flexibiliteit voor ons de sleutelwoorden het afgelopen jaar. Cursussen online aanbieden of in kleinere groepen op afstand, telefonische intakes of intakes in buurthuizen waar voldoende afstand geboden kon worden waren oplossingen waardoor we konden doorgaan met dit mooie werk tijdens de voortdurende pandemie in 2021.

## **25 jaar Buurtbemiddeling**

25 jaar geleden is de eerste buurtbemiddelingsorganisatie in Zwolle gestart en in september 2021 werd het bestaan van 25 jaar Buurtbemiddeling Nederland op gepaste wijze gevierd. In de maand september was er een landelijke coördinatoren dag en een heel jaar lang zal er media-aandacht zijn. Ondertussen is het aantal gemeenten dat Buurtbemiddeling biedt uitgegroeid tot 302.

Interessant zijn de uitkomsten van een onderzoek van de Open Universiteit waarin Buurtbemiddeling zowel vanuit een historische als vanuit een criminologische en beleidsinvalshoek wordt benaderd (eindrapport gepubliceerd in april 2021). Een van de belangrijkste uitkomsten is dat Buurtbemiddeling het gevoel van veiligheid vergroot.

We zijn er trots op hieraan al zoveel jaren bij te kunnen dragen.

*Caroline Eshuis / Monique Dokter*  
Coördinatoren Buurtbemiddeling



# Inhoudsopgave

<b>1.</b>	<b>Inleiding</b> Wie zijn wij? CCV-erkenning	<b>4</b>
<b>2.</b>	<b>Onze bemiddelaars</b> Met bijdrage 'van politiemann naar bemiddelaar'	<b>5</b>
<b>3.</b>	<b>Buurtbemiddeling 2021</b> Met bijdrage 'coaching bij buurtbemiddeling'	<b>6</b> <b>7</b>
<b>4.</b>	<b>Regionaal Jaarverslag</b>	<b>8</b>
<b>5.</b>	<b>Financiering Buurtbemiddeling 2021</b>	<b>8</b>
<b>6.</b>	<b>Kwaliteitsontwikkeling en -bewaking</b> Interview bemiddelaars	<b>9</b> <b>10</b>
<b>7.</b>	<b>Vind- en zichtbaarheid</b>	<b>11</b>
<b>8.</b>	<b>Trends en ontwikkelingen</b> Culturele, psychiatrische en psychosociale problematiek Blik vooruit Gemeente Hilversum Gemeente Huizen Gemeente Gooise Meren Gemeente Wijdmeren Gemeente Weesp	<b>12</b>  <b>13</b> <b>15</b> <b>16</b> <b>18</b> <b>20</b>
	<b>Dank en slotwoord</b>	<b>21</b>

# 1. Inleiding

## Wie zijn wij?

Versa Welzijn Buurtbemiddeling bestaat al sinds 2008 toen we een start met buurtbemiddeling maakten in de gemeente Hilversum. Sindsdien hebben wij ons werkgebied uitgebreid met de gemeenten Huizen, Wijdmeren, Gooise Meren en Weesp.

In 2020 hebben wij afstand genomen van de losse convenanten die sinds de oprichting per gemeente werden afgesloten en daarvoor in de plaats één Regionaal Convenant geïntroduceerd.

Wij hebben, net als een klein aantal andere buurtbemiddelingsorganisaties, gekozen voor deze vorm, met alle daaraan verbonden voordelen voor de effectiviteit van onze bemiddeling en de verbondenheid tussen onze opdrachtgevers. Deze voordelen hopen wij, als de pandemie achter ons ligt, in hun volle omvang te ervaren.

In 2021 hebben wij, in aansluiting op het Regionaal Convenant, ons eerste Regionale Jaarverslag 2020 aangeboden. U leest nu alweer het tweede Regionale Jaarverslag.

Versa Welzijn Buurtbemiddeling heeft sinds het oprichten grote ontwikkelingen doorgemaakt, passend bij grote maatschappelijke ontwikkelingen. Waar onze werkzaamheden in eerste instantie uitsluitend waren gericht op het bemiddelen zijn er over de jaren heen verschillende diensten bij gekomen. Zo bieden wij ook coaching, groepsbemiddeling en pendelbemiddeling. In de laatste jaren is het aantal meldingen waarin een psychiatrische problematiek een rol speelt enorm toegenomen. Daarop aansluitend hebben wij sinds 2020 onze diensten verruimd en bieden wij, ook in complexe situaties, bemiddeling. Het criterium daarbij is steeds: voegt onze bemiddeling iets toe? Ook de toenemende conflicten ten gevolge van culturele verschillen nopen tot bredere en tegelijkertijd meer toegespitste bemiddeling.

## CCV-erkenning

Zoals eerder genoemd zijn er inmiddels 302 gemeenten in Nederland waar buurtbemiddelingsorganisaties actief zijn. In 2011 is de certificering door het CCV ingevoerd en in 2021 waren er 134 buurtbemiddelingsorganisaties CCV-gecertificeerd.

Sinds 2015 is Versa Welzijn Buurtbemiddeling een CCV-gecertificeerde buurtbemiddelingsorganisatie.

Met trots kunnen wij melden dat wij in 2021 voor de gemeenten Hilversum, Huizen, Gooise Meren en Wijdmeren opnieuw onze certificering hebben ontvangen. Omdat wij aan extra kwaliteitscriteria van het CCV hebben voldaan is er dit jaar een Plus-certificaat aan ons uitgereikt voor deze gemeenten.

Voor de gemeente Weesp is een eerste CCV-erkenning aangevraagd en gegeven in mei 2021.



## 2. Onze bemiddelaars

Onze vrijwillige bemiddelaars hebben diverse beroepen zoals mediator, onderwijzer, advocaat, politieagent, oud-rechter of rechter in opleiding. Een groot aantal van onze bemiddelaars heeft de opleiding tot professioneel mediator gedaan en integreert mediation in hun betaalde baan. Een aantal bemiddelaars is tevens door ons opgeleid in het coachen van burens of in het leiden van een groepsbemiddeling.

De nieuwe groep bemiddelaars die gestart is in 2021 heeft onze reguliere, door het CCV-erkende buurtbemiddelingstraining gevolgd met inachtneming van de toen geldende coronamaatregelen. Het aantal bemiddelaars dat in 2021 afscheid genomen heeft van onze organisatie is gelijk aan het aantal nieuwe bemiddelaars.

### Van politieman naar bemiddelaar

Op het moment dat ik 23 jaar bij de politie zat vroeg ik mij af.... Waarom niet iets meer doen met bemiddeling? Al jaren liep ik immers in hartje Amsterdam van het ene conflict naar het andere, van kwestie naar vraagstuk en was "mijn" publiek een melange van uitersten.

Van de verslaafde zwerver tot aan de mens die het gemaakt heeft en alles wat er maar tussenvalt. Je gespreksniveau aanpassen op je doelgroep en belangen/verwachtingen bespreken, bijstellen en doorgaan. Snel schakelen, doorvragen, goed luisteren en ruimte geven binnen de gesprekken was dagelijkse kost.

Gedurende mijn loopbaan had ik al een paar keer gedacht om er wat meer mee te gaan doen. Maar zolang je zelf de stap niet zet verandert er niks. Dat maakte dat ik in 2019 de basisopleiding tot registermediator ben gaan doen. Tijdens de opleiding werd mij kenbaar gemaakt dat er ook iets was als Buurtbemiddeling. Iets wat mij, tot dat moment, onbekend was.

Misschien omdat ik het zelf nooit nodig heb gehad maar... ook als politieman in Amsterdam was ik hier nooit mee in aanraking gekomen.

Tijdens mijn opleiding tot mediator heb ik mij direct aangemeld bij Versa Welzijn om als buurtbemiddelaar aan de gang te mogen. Binnen een mum van tijd was er plek voor een opleiding en werd ik nagenoeg direct ingezet. Had ik deze keuze maar een paar jaar eerder gemaakt, zeg ik nu. Wat is mediation een mooi vak! Het mooie er aan vind ik dat (welwillende) partijen samen optrekken om tot een aanvaardbare oplossing

te komen. Vaak hebben ze niet in de gaten dat ze het zelf bedacht hebben en dat je als bemiddelaar "enkel" de neutrale derde bij het gesprek bent.

Na 25 jaar heb ik de politie verlaten en heb ik de werk- en levenservaringen 'meegenomen'.

Iets wat meer dan goed van pas komt bij mediation. Geen situatie is mij te gek en geen mens is mij te bijzonder en dat maakt het werk mooi.

Als buurtbemiddelaar kan ik met deze ervaringen wat teruggeven aan hen die dat nodig hebben.

Of het nu gaat om een geschil over de kliko wel of niet links van de schutting of burens die al 20 jaar boven elkaar wonen en alles is goed totdat een van hen op een langdurig ziekbed ligt en daardoor overlastprikkelers ervaart die hij eerder nooit had gehad omdat hij niet veel thuis was. Of wat dacht je van.... Er gebeurt genoeg om ons heen. Zaken waarvan jij misschien wel denkt.. ..maken mensen zich daar echt druk om? Was dit nou niet even makkelijk samen op te lossen?

*"Geen situatie is mij te gek en geen mens is mij te bijzonder en dat maakt het werk mooi".*

Terugkijkend op de afgelopen drie jaar als buurtbemiddelaar kan ik zeggen... fijn dat het er is want het leven gaat immers ook door.

*Bemiddelaar Raymond*



### 3. Buurtbemiddeling 2021

Als we kijken naar het soort overlastzaken waarvoor wij hebben bemiddeld als buurtbemiddelingsorganisatie in 2021, kunnen we zeggen dat corona niet alleen een stempel heeft gedrukt op het *aantal* maar ook op het *soort* zaken. De overlast die men ervaarde van elkaar doordat de maatschappij op slot zat was enorm. Wat ons opviel is dat de psychiatrische problematiek nog zichtbaarder werd evenals de culturele verschillen. Men was thuis en zag en ervaarde meer en dus ook meer overlast. Zoals ook in ons vorige jaarverslag is vermeld heeft het CCV landelijk vastgesteld dat deze problematiek een steeds grotere rol speelt bij woonoverlast. Wij hebben onze bemiddelaars het afgelopen jaar daarom de bijscholingscursus 'Psychiatrie bij buurtbemiddeling' aangeboden om deze doelgroep beter te kunnen bijstaan. Bemiddeling is in gevallen waar psychiatrie een rol speelt echter alleen zinvol als beide partijen aanspreekbaar zijn, afspraken met elkaar kunnen maken en zich aan de afspraken kunnen houden. Het inschakelen van een begeleider van de partij met psychiatrische problematiek, indien beschikbaar, is daarvoor noodzakelijk gebleken.

Door de beperkingen van de lockdown hebben wij vaker **pendelbemiddeling** ingezet waarbij men niet *gezamenlijk* het gesprek aangaat maar *om en om* met de bemiddelaars als intermediairs. Buurtbemiddeling kan vaak een positief verschil maken maar brengt niet in elke situatie tussen burens verbetering. Een melder die het gesprek niet aandurft of aankan, een overlastgever die het gesprek niet wil aangaan, een bemiddelingsgesprek dat niet het gewenste resultaat oplevert; in deze situaties blijft een probleem (gedeeltelijk) bestaan en staat een buur met lege handen. Soms kan dit schrijnend of zelfs zorgelijk zijn, bijvoorbeeld waar het gaat om een kwetsbare buur. Voor ons als buurtbemiddelaars is het fijn om dan een extra stap te kunnen zetten. Wanneer (pendel) bemiddeling de oplossing niet kan bieden kunnen wij burens toch een stap op weg helpen richting verbetering van de situatie door **coaching** aan te bieden of een **warne doorverwijzing** te doen. Binnen Versa Welzijn verwijzen wij regelmatig door naar Maatschappelijk Werk (MW). Vaak is een buur daarmee geholpen of kan MW verder in kaart brengen wat er nodig is. Ook kan bijvoorbeeld Opbouwwerk een buur verder helpen na een conflict en wordt in

voorkomende gevallen het Meldpunt Discriminatie Gooi en Vechtstreek geraadpleegd of ingeschakeld. Een goed contact met onze 'Gebieds Gebonden Teams' (GGT's) is belangrijk.

Buiten onze eigen organisatie weten wij steeds beter de weg te vinden naar de gemeente en haar sociaal domein en bijv. naar huisartsen, Ggz en politie. Ook hebben wij een continue samenwerking met onze contactpersonen bij de woningcorporaties. Door op eigen initiatief verschillende overlegbijeenkomsten bij te wonen (bijv. Handhaving en Toezicht, overleg met Buurtcoördinatoren, Politie, Zorgnetwerk, Interventieteam) vergroten wij onze zichtbaarheid en leggen wij uit in welke situaties (vaak meer dan wordt gedacht) Buurtbemiddeling kan worden ingeschakeld en op welke wijze dat het beste kan. Daarbij wordt afgestemd op welke manier en aan wie het verloop en het resultaat zal worden teruggekoppeld.

## Coaching

Sinds ca. vier jaar werk ik als vrijwilliger bij Buurtbemiddeling. Dit doe ik, naast mijn betaalde werk als manager bij een organisatie voor opvang en begeleiding bij huiselijk geweld. Als manager faciliteer je voornamelijk, als bemiddelaar sta je zelf met de voeten in de klei.

In de afgelopen periode ben ik betrokken geweest bij vele en vaak totaal verschillende burenruzies. Een overeenkomst in bijna al die casuïstiek is dat de irritaties al vaak lange tijd geleden zijn ontstaan. Het is een opeenstapeling van gebeurtenissen, van er iets over zeggen, er boos over worden, negeren, bang zijn, tot soms zelfs agressie gebruiken, en de stress stapelt zich alsmaar op.

Bij de intakegesprekken hoor je de mensen zeggen hoe het hun leven beheerst, hoe slecht ze erdoor kunnen slapen, hoe boos, angstig of verdrietig ze zijn en dat ze er eigenlijk helemaal klaar mee zijn. Niet altijd goede ingrediënten om in het bemiddelingsgesprek goed te kunnen luisteren naar elkaar, begrip te hebben voor elkaars basisbehoeften en te zoeken naar wat voor beide partijen aanvaardbare oplossingen zijn.

*'Ik ben eigenlijk zo boos op de burens, ze liegen de boel bij elkaar, ik denk dat ik volledig uit mijn dak ga, ik weet niet eens wat ik eigenlijk wil met het gesprek. Het moet gewoon ophouden, hoe krijg ik dat voor mekaar?'*

*'Ik weet dat er een gesprek moet komen. Tot nu toe doe ik briefjes in de brievenbus, maar krijg geen reactie, ik ben bang voor de burens, straks lachen ze mij alleen maar uit en zetten ze de muziek nog harder. Met een gesprek maak ik het misschien alleen nog maar erger. Ik ben bang dat ik helemaal dichtklap.'*

Hier schets ik twee situaties waarbij eerst coaching is ingezet en waar we tijdens het bemiddelingsgesprek inderdaad zagen dat partijen hierdoor beter in hun kracht stonden en goed voorbereid waren.

Inmiddels heb ik in 2021 zelf ook de training coaching bij buurtbemiddeling gedaan. Ik heb het idee dat ik door de training een instrument extra heb gekregen en er meer verdieping is gekomen in mijn werk als bemiddelaar.

Net als bij buurtbemiddeling is bij coaching ook elke situatie weer anders. Het is maatwerk, ondersteunen bij de vraagstelling, met de bewoner beïnvloedingsmogelijkheden verkennen en bespreken op welke wijze hij/zij de situatie kan oplossen. Maar coaching kan ook ondersteunend zijn als de andere burens helemaal niet mee willen werken aan buurtbemiddeling of als het bemiddelingsgesprek niet succesvol is geweest.

*'Ik ben ten einde raad, hoopte dat er een oplossing zou komen, weet niet hoe ik er nu mee om moet gaan. Ben teleurgesteld en verdrietig.'*

Coaching, soms is het oefenen, handvatten bieden, reflecteren en praktische tips geven. Een andere keer gaat het om een stukje aandacht, empathie en een luisterend oor.

*Bemiddelaar Marian*

*"Met een gesprek maak ik het misschien alleen nog maar erger. Ik ben bang dat ik helemaal dichtklap"*  
*(quote buur)*



## 4. Regionaal jaarverslag

Waar voorheen per gemeente een apart jaarverslag werd aangeboden hebben wij in het eerste kwartaal van 2021 ons eerste Regionale Jaarverslag gepresenteerd.

De term 'Regionaal' doet vermoeden dat wij de hele regio Gooi- en Vechtstreek bedienen.

Voor ons staat de term voor 'onze' regio. Wij hebben getracht onze vijf gemeenten en zes woningcorporaties in één jaarverslag te voorzien van informatie over onze werkwijze, onze bemiddelaars, onze resultaten, de trends en de doorgemaakte ontwikkelingen. Daarbij is aan elke gemeente een apart hoofdstuk gewijd.

Deze vorm was gekozen met heldere doelen voor ogen:

- een beter beeld van onze convenantpartners op onze totale dienstverlening;
- beter onderling zicht op de wijze waarop en mate waarin van onze bemiddeling gebruik wordt gemaakt;
- betere uitwisseling van informatie;
- een efficiëntere manier van werken en rapporteren.

Benieuwd naar de mening van onze verwijzers over de gekozen vorm hebben wij hierover met ieder van hen apart gesproken. De daaruit voortgekomen tips en verbeterpunten hebben wij verwerkt in dit nieuwe, Regionale Jaarverslag 2021. De positieve reacties werden door ons zeer gewaardeerd.

Omdat corona het afgelopen jaar nog bepalend was hebben wij met elkaar de beoogde voordelen van een Regionaal verslag nog niet volledig kunnen beleven. Wij hopen van harte dat de komende tijd meer gelegenheid biedt voor fysiek bijeenkomen en uitwisseling van informatie en ideeën.

## 5. Financiering Buurtbemiddeling 2021

Het project Buurtbemiddeling werd in 2021 gefinancierd door middel van subsidieverstrekking door de gemeenten Hilversum, Huizen, Wijdemeren, Gooise Meren en Weesp alsmede door bijdrage van de woningcorporaties De Alliantie, Het Gooi en Omstreken, Dudok Wonen, Ymere, de Woningstichting Naarden en de Woningstichting Vecht en Omstreken.

De financiering is gebaseerd op het aantal woningen per gemeente en het aantal te verwachten meldingen en op een verhouding van 30-70 % tussen gemeenten en woningcorporaties, met uitzondering van de gemeente Gooise Meren (50-50%).

De schommelingen in deze verhouding waren de afgelopen jaren geen aanleiding tot het aanpassen van deze verdeling. Om ervoor te waken dat er geen structurele scheefgroei ontstaat tussen (sommige) gemeenten en woningcorporaties willen we deze ontwikkeling nauwlettend in de gaten houden.

Voor ons is dit ook een aanleiding om de gehele wijze van financiering nog eens te bekijken.

Buurtbemiddeling gaat in 2022 daarover graag het gesprek met haar opdrachtgevers aan.

## 6. Kwaliteitsontwikkeling en bewaking

Buurtbemiddeling Versa Welzijn is gecertificeerd door het Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid (CCV). Sinds 2021 beschikken wij over het Plus-Certificaat. Dit betekent dat wij aan strenge, aanvullende kwaliteitseisen voldoen.

Om deze kwaliteit op peil te houden krijgen onze bemiddelaars regelmatig trainingen aangeboden. Het gaat dan om verdiepingstrainingen, opfriscursussen en trainingen die de bemiddelaars beter in staat stellen te bemiddelen in een veranderende maatschappij. Zo zijn de bemiddelaars recentelijk bijgeschoold op het gebied van het omgaan met kwetsbare burens en het bemiddelen met “lastige” burens. Door het digitaal aanbieden van de bijscholingscursussen was een groter aantal bemiddelaars in de gelegenheid de bijscholingscursus te volgen. Ook de coördinatoren houden vaardigheden en kennis op peil door het volgen van trainingen.

Intervisie is een belangrijk middel om de kwaliteit van de bemiddelingen hoog te houden en te verbeteren. Om deze reden hebben wij in 2021 een eenduidige intervisiemethode geïntroduceerd. Per intervisiegroep hebben 2 bemiddelaars een intervisie-instructie gevolgd bij een intervisiedeskundige. Hierdoor is er een stevige basis gelegd voor het professioneel leiden van een intervisiegroep en is de verwachting dat deelname aan intervisiebijeenkomsten toe zal nemen, hetgeen de kwaliteit van de bemiddelingen ten goede komt. Verder zorgt een heldere verslaglegging na elke intervisie ervoor dat leerpunten gedeeld worden. Tevens zijn de coördinatoren per intervisiegroep 1 maal per jaar aanwezig bij de intervisie om toezicht te houden op de kwaliteit van de intervisie maar ook het contact met de bemiddelaars te intensiveren.

De bemiddelaars en coördinatoren treffen elkaar tijdens bemiddelaarsvergaderingen.

In verband met corona hebben deze minder frequent en in aangepaste vorm plaatsgevonden. De coördinatoren wonen regelmatig een Regio-overleg bij met andere buurtbemiddelingsorganisaties uit de regio en onderhouden goed contact met het CCV om op de hoogte te blijven van, en bij te dragen aan de landelijke ontwikkelingen.

De coördinatoren hebben een belangrijke adviserende en coachende rol richting de bemiddelaars.

Waar nodig, bijvoorbeeld bij extra ingewikkelde of gevoelige situaties, pakken zij een bemiddeling zelf op.



# Interview bemiddelaars Tamara (sinds 2020) en Louis (sinds 2012)

*Wat is je motivatie geweest om buurtbemiddelaar te worden?*

**T:** Een collega wees me op het bestaan van Buurtbemiddeling. Het raakte iets in me. Dat komt ergens vandaan: ik ben nooit een fan geweest van conflicten. Doe mij maar harmonie. Toch heb ik ontdekt dat ik vaker in situaties een mediërende rol aanneem. Daardoor heb ik vaardigheden ontwikkeld die bij deze rol passen. Ik ben vrijwilliger geworden om te ontdekken of conflicthantering iets is wat ik door omstandigheden heb geleerd of dat ik er werkelijk plezier uit haal en er verder in wil groeien.

**L:** Ik vind het van belang dat een ieder thuis, in z'n eigen woonomgeving, prettig en rustig kan wonen. Dit kan niet altijd omdat niet alle factoren te beïnvloeden zijn, maar overlast door omwonenden kan wel worden opgepakt en (deels) opgelost.

*“Je moet niet vooringenomen zijn, mensen hebben echt de mogelijkheid om zich aan te passen en te veranderen” (quote Louis)*

Buurtbemiddeling kan daarbij behulpzaam zijn, vooral omdat Buurtbemiddeling onafhankelijk en onpartijdig is met goede luisteraars.

*Waar draait het bij Buurtbemiddeling om?*

**T:** Mensen erkennen in hun gevoel en ze daarna helpen woorden te geven aan dat wat ze voelen en willen zodat ze deze taal kunnen gebruiken om zelf tot een oplossing te komen.

Met taal kun je een deur openzetten naar een gewenste toekomst, zo kan er beweging komen.

**L:** We zeggen altijd dat de communicatie tussen partijen weer hersteld moet worden, en dat is zo. Vaak wordt het veroorzaakt door onbegrip tussen burens. Men weet niet altijd wat de oorzaak van het geschil is of het wordt onjuist geïnterpreteerd. We moeten dus van onbegrepen naar begrepen worden werken.

*Wat maakt Buurtbemiddeling zo mooi?*

**T:** Dat het voor een ieder toegankelijk is en wordt gedaan door gelijken in een gemeenschap. Verder vind ik het mooi hoe je in contact met een ander

door iets ogenschijnlijk kleins iets groots in gang kan zetten. Door bijvoorbeeld alleen al goed naar de ander te luisteren.

**L:** Dat partijen met een beetje hulp van ons tot andere inzichten kunnen komen, waarbij begrip een sleutelwoord is. Met iets wat ogenschijnlijk niet opgelost kan worden, creëert men zelf oplossingen.

*Welke veranderingen heb je de afgelopen jaren gezien?*

**L:** Ik doe dit nu 10 jaar en zie wel verschillen. Mensen zijn harder en individueler geworden en vinden steeds vaker dat ze meer rechten dan plichten hebben. Ik heb het gevoel dat we als bemiddelaars soms wat harder moeten werken. Buurtbemiddeling wordt eerder ingeschakeld en dat is natuurlijk prima, daardoor is er minder kans op escalaties. Maar er is ook een duidelijke toename van de GGZ-problematiek. Dat vind ik wel zorgelijk, want dat zijn zaken die vaak moeilijk oplosbaar zijn en de probleemsituatie kunnen verergeren. Overall moet ik zeggen dat Buurtbemiddeling haar bestaansrecht heeft bewezen. Niet alleen partijen zijn vaak content over het resultaat, maar ook kunnen de bemiddelaars elkaar een schouderklopje geven. En dat mag ook best.

*Is een goede buur echt beter dan een verre vriend?*

**T:** Als ik zie hoeveel ellende er schuil kan gaan achter een voordeur als er 'gedoe' is met de burens, kan ik daarop volmondig ja zeggen. Een lastige relatie met je burens kan een hoop meer verpesten dan een verre vriend kan goedmaken. En dan hoeft je echt geen vrienden te worden met je burens. Zolang je elkaar groet op straat en bij elkaar kunt aankloppen als dat nodig is, mag je wat mij betreft in je handjes knijpen.

**L:** Een duidelijk ja natuurlijk, maar als burens hebben we elkaar minder nodig dan vroeger. Door alle technische en sociale ontwikkelingen leven we meer op onszelf en doen we niet vaak een beroep op onze naasten, waardoor de sociale cohesie ook minder wordt. Daar is tussen burens nog wel winst te behalen.

*“Een lastige relatie met je burens kan een hoop meer verpesten dan een verre vriend kan goedmaken” (quote Tamara)*

# 7. Vind- en zichtbaarheid

Buurtbemiddeling Versa Welzijn ontvangt de meeste meldingen na verwijzing door de gemeenten, de woningcorporaties, de politie en door afdelingen binnen Versa Welzijn zoals Maatschappelijk Werk, Meldpunt Discriminatie en Opbouwwerk. Minder frequent zijn er verwijzingen door andere instanties zoals Kwintessence of Sherpa of de eigen huisarts.

Veel burens weten ons ook op eigen initiatief te vinden, na het lezen van een artikel over Buurtbemiddeling of het raadplegen van een website. In 2021 is er meer media-aandacht geweest voor Buurtbemiddeling door corona. Er is een aantal interviews geweest op lokale tv en radio. Daarnaast weten mensen ons te vinden via de Versa Welzijn-website of op websites van onze verwijzers en op de landelijke website 'Problemenmetjeburen.nl'. In maart 2021 is de campagne 'Dat is makkelijk praten' bedacht en in de loop van het jaar ontwikkeld. Deze campagne is bedoeld om mensen handvatten te geven bij burenruzies via advertenties en andere vormen van publiciteit. De campagne is gestart op 12 januari 2022.

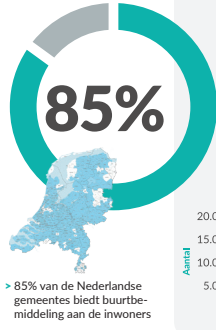
Ook het 25-jarig bestaan van Buurtbemiddeling in Nederland werd in september 2021 met een persbericht van het CCV landelijk bekend gemaakt. De coördinatoren van Versa Welzijn hebben in een regionaal persbericht de aandacht gevraagd voor dit 25-jarig bestaan en uitgelegd wat Buurtbemiddeling betekent en kan betekenen voor inwoners van onze gemeenten.

Naar aanleiding van dit 25-jarig bestaan zijn er benchmarkgegevens van het CCV verzameld en deze landelijke kengetallen gaven aan dat Buurtbemiddeling de kans op strafbare feiten vermindert en het gevoel van veiligheid en leefbaarheid vergroot. Maar ook dat Buurtbemiddeling een positief effect heeft op de gezondheid van mensen. Het CCV stelt dat Buurtbemiddeling onmisbaar is geworden in gemeenten.

## 25 jaar Buurtbemiddeling

En daar zijn we trots op! Onderzoek, landelijke kengetallen en de tien kenmerken tonen aan dat buurtbemiddeling onmisbaar is!

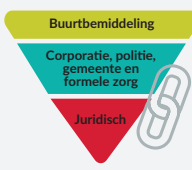
De kracht en het succes van buurtbemiddeling zit in zes uitgangspunten:



De aanpak heeft een positief effect op leefbaarheid in een gemeente. Het veiligheidsgevoel, de sociale samenhang en de gemeenschapszin worden daardoor vergroot. Daarnaast ervaren bewoners dat zelfdezaamheid eigen handelen duurzamer is en ook toepasbaar in toekomstige situaties.

**Samen bereiken we meer**

> Buurtbemiddeling is een belangrijke schakel in de ketenaanpak van woonoverlast. Vindt u leefbaarheid, ontlasten van de professionals en burgerparticipatie ook belangrijk, steun ons project dan op alle mogelijke manieren.



**3 op de 10**

> Nederlanders ervaart wel eens burenoverlast en zelfs 5% vaak.

**3500 burgers**

> zetten zich in als goed getrainde vrijwillige buurtbemiddelaars; **Burgerparticipatie pur sang.**

**Professionele diensten** worden ontlast en er is goede samenwerking met ketenpartners

> 70% van de aanmeldingen wordt opgelost

**Maatschappelijke opbrengsten**

- > Afname kosten overlast
- > Afname kosten juridische procedures
- > Afname werkdruk en ruimte voor aanpak complexere zaken door wijkagenten, woonconsulenten, welzijnswerkers en maatschappelijk werkers
- > Toename betere samenwerking tussen professionals
- > Toename rust in de wijk, grotere buurtcohesie
- > Verhoogd leefbaarheid en veiligheidsgevoel
- > Minder spanningen en veiliger gevoel voor inwoners
- > Zelf oplossend vermogen op lange termijn geeft beter resultaat
- > Getrainde buurtbemiddelaars hebben meer expertise en zijn betrokken bij hun buurt

> Financiering van buurtbemiddeling wordt meestal door gemeenten en corporaties gezamenlijk verzorgd en levert hen tijd en geld op.

**De rust keert terug in een buurt**

"Al jaren ben ik ambassadeur van Buurtbemiddeling. Wat de vrijwillige buurtbemiddelaars doen, is goud waard voor een buurt. Als de spanning oploopt, weten zij negen van de tien keer escalatie te voorkomen. Wij krijgen dat zelf veel lastiger voor elkaar, want ruziënde burens zien woningcorporaties toch vaak als partij in een conflict. Met Buurtbemiddeling keert de rust keert terug in een buurt. Dat is geweldig voor alle mensen die daar wonen."

Hester van Buren, bestuurder Aedes en ambassadeur buurtbemiddeling

**De politie is een warm voorstander van buurtbemiddeling!**

"Wijkagenten die in de haart van de samenleving opereren gebruiken buurtbemiddeling als een extra middel om escalatie en daarmee druk op de politie, maar ook andere partners te voorkomen. Buurtbemiddeling heeft zich de afgelopen 25 jaar ontwikkeld tot een onmisbaar instrument voor 'het bewaren van de vrede' in wijken. Voordat het strafrecht als ultimatum remedium wordt ingezet, is buurtbemiddeling een betekenisvolle interventie gebleken en daarmee tot een welkome aanvulling op het bestaande (handhavende) maatregelenpakket uitgegroeid. Door buurtbemiddeling nog vaker als instrument in te zetten wordt de samenleving nog beter gediend!"

Liesbeth Huyzer, plaatsvervangend korpschef Politie

**Een goede buur is beter dan een verre vriend**

"Maar als er tussen burens een conflict ontstaat kan dat grote gevolgen hebben voor de goede sfeer en het woonplezier. Wanneer burens er onderling niet uitkomen, kan buurtbemiddeling helpen de spanningen uit de lucht te halen en verdere escalatie te voorkomen. Buurtbemiddeling is daarom van onschatbare waarde voor de leefbaarheid in de wijken van onze dorpen en steden."

Jan van Zanen, voorzitter VNG

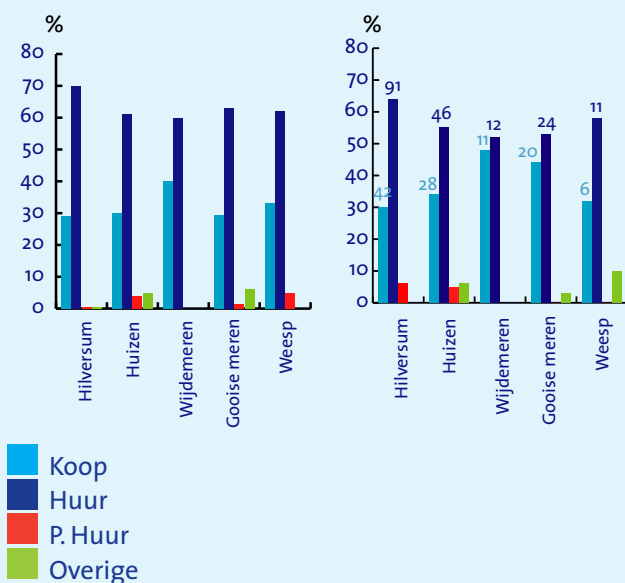
## 8. Trends en ontwikkelingen

Versa Welzijn Buurtbemiddeling was in 2021 actief in 5 gemeenten in 't Gooi. Hoewel onze werkwijze in alle 5 gemeenten gelijk is zijn er verschillen in cijfers en resultaten. Deze verschillen hangen samen met diverse demografische gegevens, zoals het aantal inwoners, de samenstelling van de bevolking, ruimtelijke verdeling, maar ook de mate van culturele of psychiatrische problematiek, het aantal beschikbare parkeerplaatsen, etc.

### Meldingen koop/huur

2020

2021



Volgens het CBS overstijgt het aantal koopwoningen het aantal woningen van woningcorporaties in deze 5 gemeenten. Dat betekent dat het aantal meldingen van huurders van woningcorporaties *in verhouding* nog veel hoger is dan het aantal meldingen van huiseigenaren.

De verhouding koop versus huur (woningcorporatie) ten aanzien van het aantal meldingen was in 2021 ca 40% - 60%. Dit betekent een afname in het aantal meldingen van huurders van woningcorporaties ten opzichte van huiseigenaren (2020: 35%-65%).

### Culturele, psychiatrische en psychosociale problematiek per wijk

In het overzicht van de klachten per wijk (zie grafiek per gemeente) is niet opgenomen waar de problemen rondom culturen speelt. Hiervoor hebben wij een apart overzicht gemaakt.

Problemen rondom culturen kunnen betekenen dat er een communicatie- of taalprobleem is, dat er vooroordelen een rol spelen of dat er angst en onwetendheid speelt over een andere cultuur. De culturen hebben wij niet uitgesplitst, maar het gaat om Afrikaanse, Midden-Oosten en Oost-Europese culturen.

In genoemd overzicht hebben wij ook klachten voortkomend uit psychiatrische en psychosociale problematiek geplaatst. Onder psychiatrische/ psychosociale problematiek verstaan wij verwardheid, verslaving, depressie, angststoornissen, posttraumatische stressstoornissen etc.

*NB:* het is niet altijd duidelijk of een burencnflict is ontstaan *vanwege* bestaande, culturele verschillen. Ook is het voor de coördinatoren en bemiddelaars niet mogelijk (en ook niet wenselijk) te beoordelen *of* er sprake is van een psychiatrische/psychosociale problematiek. De gebruikte cijfers in het overzicht zijn daarom slechts een indicatie.

### Blik vooruit

Helaas moeten we in 2023 afscheid nemen van de gemeente Weesp als partner en opdrachtgever. Weesp maakt sinds 2019 onderdeel uit van de gemeente Amsterdam-Oost. Er wordt gewerkt aan een warme overdracht van de werkzaamheden door Versa Welzijn Buurtbemiddeling aan buurtbemiddelingsorganisatie Beter Buren in Amsterdam per 1 januari 2023. Voor woningcorporatie Ymere geldt ook dat zij met betrekking tot de woningen in Weesp zich aansluiten bij de Amsterdamse bemiddelingsorganisatie per 1 januari 2023. De woningen van Ymere in Muiden en Muiderberg worden in het voorjaar van 2022 overgedragen aan de woningcorporatie Het Gooi & Omstreken.

Voor 2022 gaan wij ervan uit dat de publiciteit die wij blijven opzoeken bij zal blijven dragen aan de naamsbekendheid van Buurtbemiddeling. Het komende jaar laat zich lastig voorspellen hoe het aantal meldingen zich zal ontwikkelen. Mogelijk zal een einde van de epidemie weer een heel ander beeld geven en zullen nieuwe maatschappelijke ontwikkelingen weer voor nieuwe uitdagingen zorgen.

Zeker is dat wij ons in 2022 weer volop zullen inzetten voor burens van onze gemeenten.

## Gemeente Hilversum

Aantal meldingen per wijk	2020	2021
Noord West:	3	4
Noord Oost:	27	36
Centrum:	13	12
Oost:	40	36
Zuid West:	17	8
Zuid:	19	30
Zuid Oost:	24	11
Hilversumse Meent:	4	6
Totaal:	147	143

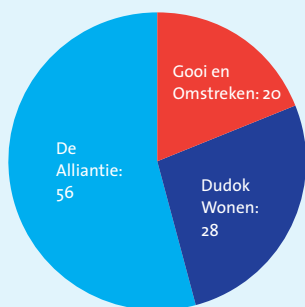
Dit overzicht laat het hoogste aantal meldingen zien in de wijken Noord-Oost en Oost, gevolgd door wijk Zuid.

Waar dit aantal in wijk Oost het voorgaande jaar al hoog lag, zelfs iets hoger dan in 2021, valt bij de wijken Noord-Oost en Zuid vooral de grote stijging op ten opzichte van 2020.

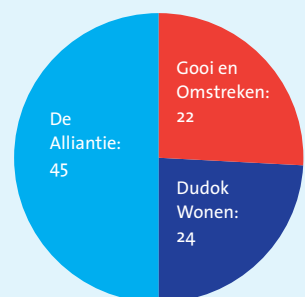
Ook is duidelijk een halvering waar te nemen van het aantal meldingen in de wijken Zuid-West en Zuid-Oost.

### Onderlinge verdeling meldingen corporaties

2020



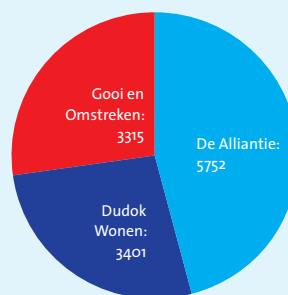
2021



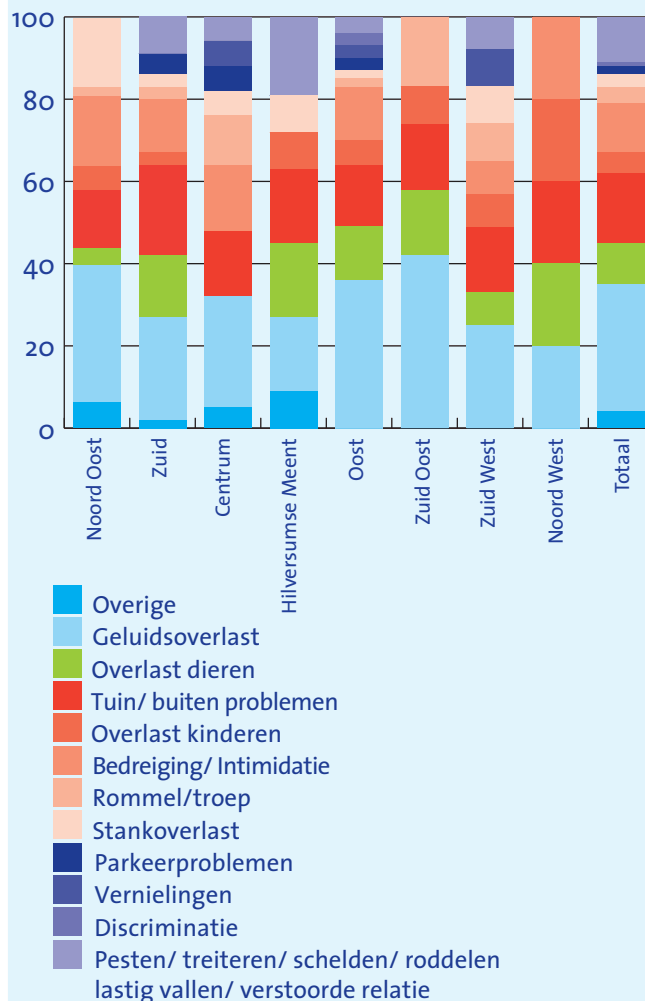
In 2021 hebben ten opzichte van 2020 minder bemiddelingen plaatsgevonden (12 %) waarbij huurders van de woningcorporaties betrokken waren. In de onderlinge verhouding tussen de drie woningcorporaties zijn de verschillen met 2020 marginaal te noemen. Gooi en Omstreken lijkt in 2021 een groter aandeel in het aantal bemiddelingen te hebben ingenomen ten koste van De Alliantie.

Waar Dudok vorig jaar een stijging van 15 % liet zien is dit aandeel in 2021 min of meer gelijk gebleven.

### Aantal huurwoningen per Woningcorporatie



### Verdeling per wijk/soort klacht in %



Geluidsoverlast was in 2021 wederom de meest gehoorde klacht, gevolgd door Tuin-en buitenproblemen en Bedreiging en intimidatie. Opvallend is daarbij dat deze klachten het meeste voorkwamen in de wijken Oost en Noord-Oost. Tuin-en buitenproblemen zijn in de wijk Oost wel sterk afgenomen (met 50%). Bedreiging en intimidatie is echter met de helft toegenomen in wijk Oost. Ook het totaal aantal (soorten!) klachten ligt in deze twee wijken het hoogst, met de wijk Zuid er vlak achteraan.

Let op: omdat er per gemelde zaak sprake kan zijn van meerdere soorten klachten (er speelt bijvoorbeeld een tuin/buitenconflict waarbij een buur de andere bedreigt) moeten deze aantallen niet worden verward met het aantal meldingen.

## Culturele, psychiatrische en psychosociale problematiek per wijk

Zie NB in de inleiding Trends en Ontwikkelingen

Wijk	culturele problematiek	psychiatrische problematiek
N-W	0	1
N-O	2	8
Centrum	2	1
Oost	3	3
Z-W	1	1
Z	3	5
Z-O	0	2
Hs Mnt	0	2
Totaal	11	23

Problemen rond culturele verschillen lijken in Hilversum het meest voor te komen in de wijken Oost en Zuid en in mindere mate in Noord-Oost en Centrum. Conflicten waarbij een psychiatrische problematiek een rol speelt komen vooral voor in Zuid en, zij het minder, in Noord-Oost.

## Resultaat bemiddelingen

Resultaat in %	2020	2021
Positief	62 %	66 %
Negatief	22 %	17 %
Neutraal	16 %	17 %

In 2021 is er wederom een stijging te melden (ruim 4 %) van het aantal positief afgeronde zaken ten opzichte van 2020.

Ook heeft een groter aantal zaken een neutraal eindresultaat.

Een zaak is positief afgesloten als onze bemiddeling heeft geleid tot goede afspraken of een oplossing en wanneer wij d.m.v. coaching, advies en informatie of warme doorverwijzing burens hebben bijgestaan. "Negatief" betekent dat een buur niet bereid is geweest mee te werken of geen oplossing is bereikt. "Neutraal" is wanneer een zaak ongeschikt is voor bemiddeling of contact met de melder onmogelijk is. Ook wanneer deze na de telefonische intake afziet van bemiddeling.

## Gemeente Huizen

Aantal meldingen per wijk	2020	2021
Oude Dorp Noord	19	12
Zuidereng	4	6
Huizermaat	16	27
Bovenmaat	15	25
Bijvanck	12	3
Stad en Lande	12	10
4e Kwadrant	1	0
De Zuid	1	0
Totaal	80	83

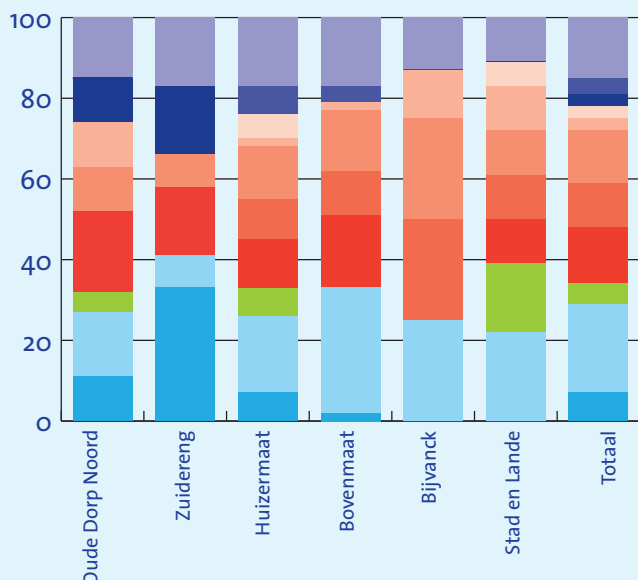
Wat opmerkelijk is dat er een behoorlijke toename van het aantal meldingen is geweest in de wijken Huizermaat en Bovenmaat, het betreft met name woningen van De Alliantie. Maar er is ook een opvallende afname in de wijk Bijvanck. Over het algemeen is het aantal meldingen ten opzichte van 2020 ongeveer gelijk gebleven maar het streefaantal van 50 is wederom ruim overschreden.

### Onderlinge verdeling corporaties



Aantal huurwoningen van De Alliantie: 5602.

### Verdeling per wijk/soort klacht in %



- Overige
- Geluidsoverlast
- Overlast dieren
- Tuin/ buiten problemen
- Overlast kinderen
- Bedreiging/ Intimidatie
- Rommel/troep
- Stankoverlast
- Parkeerproblemen
- Vernielingen
- Discriminatie
- Pesten/ treiteren/ schelden/ roddelen lastig vallen/ verstoorde relatie

‘Algemene geluidsoverlast’ was wederom de meest genoteerde reden van overlast. Met name in de wijken Bovenmaat en Huizermaat, net als voorgaande jaren.

Zie NB bij ‘Inleiding Trends en ontwikkelingen’

### Culturele, psychiatrische en psychosociale problematiek per wijk

Wijk	culturele problematiek	psychiatrische problematiek
Huizermaat	6	8
Bovenmaat	4	7
De Zuid	0	1
Bijvanck	1	1
Oude Dorp Nrd	3	2
Stad en Lande	2	0
Totaal	16	19

De wijken Huizermaat en Bovenmaat scoren ook op ‘culturele problematiek’ en psychiatrische/ psychosociale problematiek het hoogst.

### Resultaat bemiddelingen

Resultaat in %	2020	2021
Positief:	61%	63%
Negatief:	17%	23%
Neutraal:	22%	14%

Het percentage positief afgesloten bemiddelingen is min of meer gelijk gebleven, maar het aantal negatief afgesloten zaken is, net als vorig jaar flink gedaald. Een zaak is positief afgesloten als onze bemiddeling heeft geleid tot goede afspraken of een oplossing en wanneer wij d.m.v. coaching, advies en informatie of warme doorverwijzing burens hebben bijgestaan. “Negatief” betekent dat een buur niet bereid is geweest mee te werken of geen oplossing is bereikt. “Neutraal” is wanneer een zaak ongeschikt is voor bemiddeling of contact met de melder onmogelijk is. Ook wanneer deze na de telefonische intake afziet van bemiddeling.

## Gemeente Gooise Meren

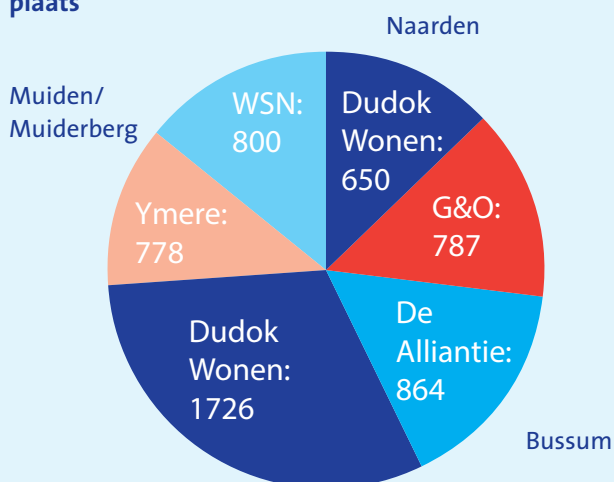
Aantal meldingen per plaats	2020	2021
Bussum:	44	37
Naarden:	17	9
Muiden:	3	1
Muiderberg:	1	0
Totaal	65	47

Opmerkelijk is dat er een *afname* is van het aantal meldingen ten opzichte van 2020 en met name in de plaatsen Naarden en Bussum. Dit zijn voornamelijk minder meldingen van huurders van woningcorporaties Dudok Wonen (-8) in Bussum en Het Gooi & Omstreken (-4) in Bussum. Maar dit is niet het geval bij huurders van De Alliantie (+3). Ook is het aantal meldingen van Woningstichting Naarden gehalveerd.

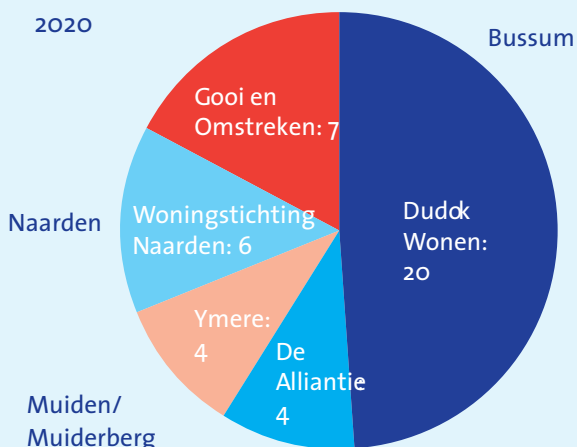
Het totaal aantal meldingen zit net onder het streefaantal van 50. In 2020 was dat aantal nog ruim overschreden (+15).

Afgelopen jaar hebben we geconstateerd dat er tussen burens minder bereidheid is om met elkaar in gesprek te gaan. De oorzaken daarvan liggen onder andere bij de pandemie. De drempel om live samen te komen was hoger. Onze kracht zit met name in het persoonlijke contact. Dat bemiddelaars onverwachts bij burens B aanbellen om meteen in contact te kunnen komen, maakt het veel laagdrempeliger. En dit is volgens ons in de cijfers terug te zien.

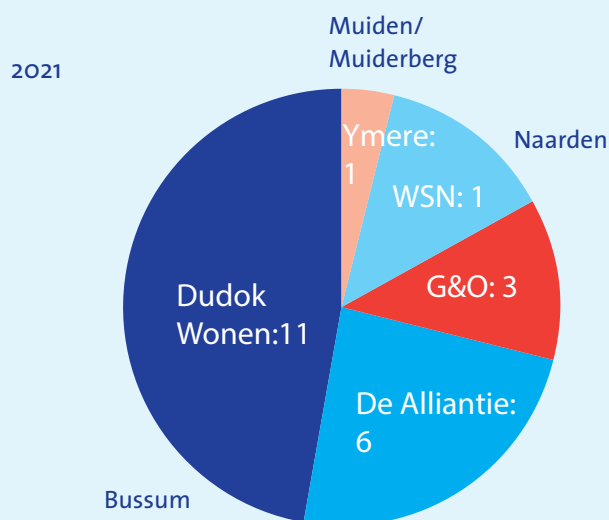
### Aantal huurwoningen per woningcorporatie per plaats



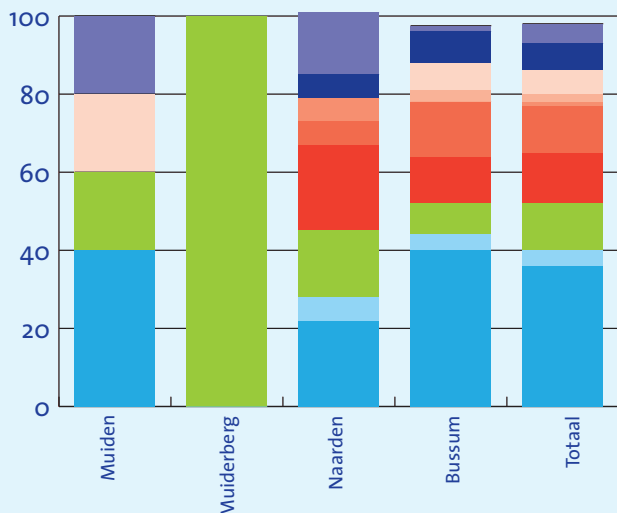
### Onderlinge verdeling meldingen corporaties per plaats



### Onderlinge verdeling meldingen corporaties per plaats



### Verdeling per wijk/soort klacht in %



- Overige
- Geluidsoverlast
- Overlast dieren
- Tuin/ buiten problemen
- Overlast kinderen
- Bedreiging/ Intimidatie
- Rommel/troep
- Stankoverlast
- Parkeerproblemen
- Vernielingen
- Discriminatie
- Pesten/ treiteren/ schelden/ roddelen lastig vallen/ verstoorde relatie

Ook voor Gooise Meren, met name in Bussum geldt dat 'algemene geluidsoverlast' de meest genoteerde reden is van overlast.

### Culturele, psychiatrische en psychosociale problematiek per plaats

Plaats	culturele problematiek	psychiatrische problematiek
Bussum:	6	6
Naarden:	0	1
Muiden:	1	0
Muiderberg:	0	0
Totaal	7	7

In Bussum zijn de meeste meldingen, zo ook met culturele en psychiatrische problematiek.

### Resultaat bemiddelingen

Resultaat in %	2020	2021
Positief:	75%	58%
Negatief:	8%	28%
Neutraal:	17%	14%

Het percentage positief afgesloten bemiddelingen is gedaald en het aantal negatief afgesloten zaken is gestegen waaruit blijkt dat de meldingen ingewikkeld waren. Ook is er in drie zaken in Bussum aan pendelbemiddeling gedaan nadat er reguliere bemiddeling had plaatsgevonden. Wij denken dat hier de tendens van steeds kortere lontjes en het gevoel van 'de-rek-is-eruit' door de aanhoudende lockdown een rol speelt. Dit alles maakt dat het voor Buurtbemiddeling een grotere uitdaging is om mensen naar oplossingen te bewegen.

Een zaak is positief afgesloten als onze bemiddeling heeft geleid tot goede afspraken of een oplossing en wanneer wij d.m.v. coaching, advies en informatie of warme doorverwijzing burens hebben bijgestaan. "Negatief" betekent dat een buur niet bereid is geweest mee te werken of geen oplossing is bereikt. "Neutraal" is wanneer een zaak ongeschikt is voor bemiddeling of contact met de melder onmogelijk is. Ook wanneer deze na de telefonische intake afziet van bemiddeling.

## Gemeente Wijdemeren

Aantal meldingen per plaats	2020	2021
Nederhorst den Berg:	4	4
Nieuw Loosdrecht:	3	8
Kortenhoef:	3	3
Oud Loosdrecht:	3	3
Ankeveen:	1	2
's-Graveland:	0	3
Totaal:	14	23

In 2021 is er een grote toename te zien in het aantal meldingen in Nieuw-Loosdrecht. Waar in 's-Graveland vorig jaar geen meldingen werden gedaan hebben daar in 2021 drie bemiddelingen plaatsgevonden.

In het totaal overzicht is opvallend dat bewoners uit Wijdemeren ons veel beter wisten te vinden dan in 2020.

Het totaal aantal meldingen laat een stijging zien van 61%.

### Onderlinge verdeling meldingen corporaties

2020



2021

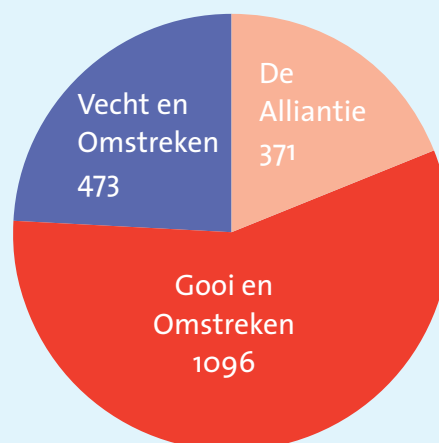


In 2021 hebben ten opzichte van 2020 aanzienlijk meer bemiddelingen plaatsgevonden (67%) waarbij huurders van de wooncorporaties betrokken waren.

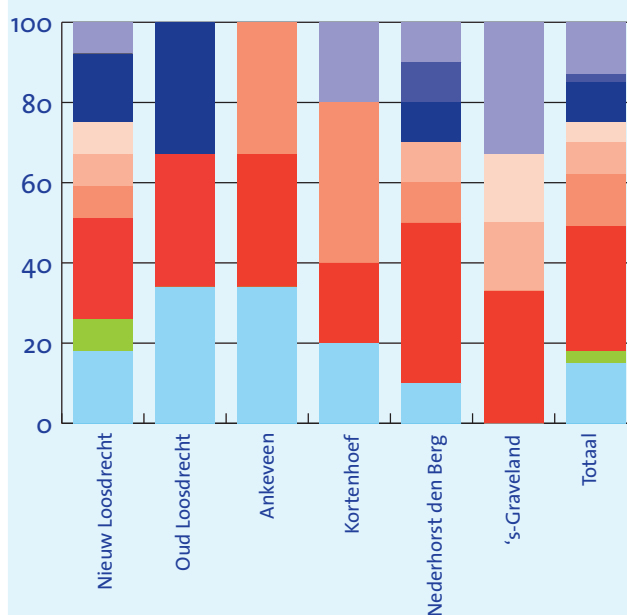
In de onderlinge verhouding tussen de drie woningcorporaties valt op dat de Alliantie een grote stijging laat zien in het aantal meldingen (12%), gevolgd door Vecht en Omstreken (8%).

In het geval van Gooi en Omstreken is het beeld gelijk gebleven ten opzichte van 2020.

## Aantal huurwoningen per Woningcorporatie



### Verdeling per plaats/soort klacht in %



- Overige
- Geluidsoverlast
- Overlast dieren
- Tuin/ buiten problemen
- Overlast kinderen
- Bedreiging/ Intimidatie
- Rommel/troep
- Stankoverlast
- Parkeerproblemen
- Vernielingen
- Discriminatie
- Pesten/ treiteren/ schelden/ roddelen lastig vallen/ verstoorde relatie

In 2021 is het aantal meldingen van Tuin-en buitenproblemen flink toegenomen ten opzichte van 2020.

In verhouding tot de overige soorten klachten is dit ook de meest gehoorde, gevolgd door Geluidsoverlast.

Bedreiging en intimidatie komen meer voor dan vorig jaar. De toename is met name zichtbaar

in Kortenhoef en in mindere mate in Nieuw-Loosdrecht en Ankeveen.  
De parkeerproblemen zijn ten opzichte van 2020 verdubbeld.

### Culturele, psychiatrische en psychosociale problematiek per plaats

Plaats	culturele problematiek	psychiatrische problematiek
Nieuw Loosdrecht:	1	4
Oud Loosdrecht:	0	1
Ankeveen:	0	0
Kortenhoef:	0	0
Nederh d B:	0	0
's Gravel:	1	0
Totaal	2	5

Problemen rond culturele verschillen lijken in Wijdemeren het meest voor te komen in de wijken Nieuw-Loosdrecht en 's Graveland.

Omdat het hier echter in beide wijken om slechts 1 bemiddeling gaat kan hierin geen trend worden ontdekt.

Conflicten waarbij een psychiatrische problematiek een rol speelt (5 bemiddelingen) zijn bijna uitsluitend in Nieuw-Loosdrecht geconstateerd.

### Resultaat bemiddelingen

Resultaat in %	2020	2021
Positief:	71%	57%
Negatief:	29%	17%
Neutraal:	0%	26%

In 2021 is 57 % van de bemiddelingen positief afgesloten. Dit betekent een daling ten opzichte van het aantal positieve resultaten in 2020.

Het aantal negatieve resultaten is echter ook aanzienlijk gedaald.

Een verklaring hiervoor ligt mogelijk in een aanzienlijk hoger aantal neutraal afgesloten bemiddelingen.

Een zaak is positief afgesloten als onze bemiddeling heeft geleid tot goede afspraken of een oplossing en wanneer wij d.m.v. coaching, advies en informatie of warme doorverwijzing burens hebben bijgestaan. "Negatief" betekent dat een buur niet bereid is geweest mee te werken of geen oplossing is bereikt. "Neutraal" is wanneer een zaak ongeschikt is voor bemiddeling of contact met de melder onmogelijk is. Ook wanneer deze na de telefonische intake afziet van bemiddeling.

## Gemeente Weesp

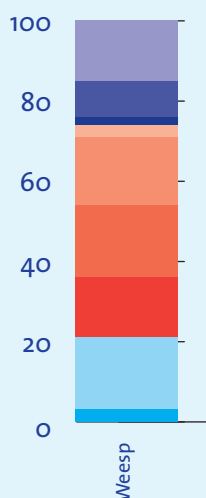
Aantal meldingen	2020	2021
Weesp:	18	19

### Onderlinge verdeling meldingen corporaties



Aantal huurwoningen van Ymere: 2972.

### Verdeling per plaats/soort klacht in %



- Overige
- Geluidsoverlast
- Overlast dieren
- Tuin/ buiten problemen
- Overlast kinderen
- Bedreiging/ Intimidatie
- Rommel/troep
- Stankoverlast
- Parkeerproblemen
- Vernielingen
- Discriminatie
- Pesten/ treiteren/ schelden/ roddelen lastig vallen/ verstoorte relatie

## Culturele, psychiatrische en psychosociale problematiek in Weesp

Zie NB in 'Inleiding Trends en ontwikkelingen'

Plaats	culturele problematiek	psychiatrische problematiek
Weesp	9	5

Bij de meldingen waar overlast van kinderen als voornaamste reden werd gegeven speelde culturele problematiek in *elke* melding een rol. Psychiatrische problematiek speelde een rol bij 4 van de 6 meldingen waarbij de voornaamste reden *bedreiging* en *intimidatie* werd gegeven.

### Resultaat bemiddelingen

Resultaat in %	2020	2021
Positief:	61%	68%
Negatief:	11%	15%
Neutraal:	17%	17%

De 11 % nog in behandeling zijnde zaken uit 2020 zijn inmiddels positief afgesloten waardoor het percentage positief afgesloten zaken uitkomt op 72 %.

Een zaak is positief afgesloten als onze bemiddeling heeft geleid tot goede afspraken of een oplossing en wanneer wij d.m.v. coaching, advies en informatie of warme doorverwijzing burens hebben bijgestaan. "Negatief" betekent dat een buur niet bereid is geweest mee te werken of geen oplossing is bereikt. "Neutraal" is wanneer een zaak ongeschikt is voor bemiddeling of contact met de melder onmogelijk is. Ook wanneer deze na de telefonische intake afziet van bemiddeling.

## Dank en slotwoord

Wij danken al onze partners en andere verwijzers voor het in ons gestelde vertrouwen en kijken uit naar een nieuw jaar en een goede samenwerking in 2022.

Monique en  
Caroline

## Colofon

- uitgever: Versa Welzijn
- samenstelling en eindredactie:  
Monique Dokter, Caroline Eshuis
- vormgeving en opmaak: studio Pietje Precies bv

Niets uit deze publicatie mag zonder toestemming van Versa Welzijn vermenigvuldigd worden. Voor vragen over deze publicatie kunt u contact opnemen met de uitgever.



**Versa Welzijn**  
Larenseweg 30  
Postbus 1463  
1200 BL Hilversum  
035 623 11 00 (algemeen nummer)

© maart 2022

# Partners Versa Welzijn Buurtbemiddeling 2020

Hilversum



Ymere

