



Buurtbemiddeling Purmerend

JAARVERSLAG 2023



Clup Welzijn

www.clup.nl

Inhoudsopgave

<u>Buurbemiddeling2023</u>	<u>3</u>
<u>Ontwikkelingen</u>	<u>3</u>
<u>Bemiddelaars</u>	<u>4</u>
<u>Kennisbevordering</u>	<u>4</u>
<u>Buurtbemiddelingin cijfers</u>	<u>4</u>
<u>Aanmeldingen</u>	<u>4</u>
<u>Verdeling van de buurtbemiddelingszaken over de wijken</u>	<u>4</u>
<u>Redenen om aan te melden bij buurtbemiddeling</u>	<u>5</u>
<u>Betrokken partijen</u>	<u>5</u>
<u>Waar leiden Buurbemiddelingszaken 2023 toe</u>	<u>5</u>
<u>Aandachtspunten 2024</u>	<u>6</u>
<u>Eerder bij situaties betrokken raken, mogelijk door samenwerking en bekendheid BBM vergroten</u>	<u>6</u>
<u>Vaste, stabiele team vrijwilligers uitbreiden</u>	<u>6</u>
<u>Kennisbevordering</u>	<u>7</u>



Buurtbemidde- ling 2023

Buurtbemiddeling biedt ondersteuning aan buurtbewoners bij het oplossen van onderlinge conflicten. Getrainde vrijwilligers helpen buren en buurtgenoten om weer met elkaar in gesprek te komen en tot oplossingen te komen. Buurtbemiddeling werkt nauw samen met verschillende lokale partners aan het verbeteren van de leefbaarheid in wijken, waaronder Sociale Wijkteams, woningcorporaties, de politie en de gemeente.

Ontwikkelingen

- Het jaar 2023 kenmerkte zich door een toename van het aantal meldingen. Conflicten vertoonden complexere patronen en verhoogde irritaties, waarbij vaak al andere hulpinstanties betrokken waren. In totaal ontvingen we 96 meldingen, waarbij opviel dat er meer gevallen waren van agressie, intimidatie en betrokken-
- heid van externe organisaties zoals Bemoeizorg. Ook werden meldingen ontvangen over diverse kwesties waarbij cultuurverschillen tussen statushouders en andere inwoners, tussen nieuwe en oude buurtbewoners, een rol speelden.
- Veel burens wisten samen met buurtbemiddeling hun conflicten succesvol op te lossen. Voor andere problemen was (en is) langduriger aandacht nodig. Hoewel het team van toegewijde vrijwillige buurtbemiddelaars stabiel bleef, zal er komend jaar gefocust worden op het werven en trainen van nieuwe vrijwilligers. Onze sociaal werkers pakken indien nodig casussen op, vooral bij complexe situaties waarbij het conflict een signaal kan zijn van onderliggende problematiek. Deze samenwerking tussen vrijwilligers en professionals draagt bij aan effectieve conflictbemiddeling en het aanpakken van bredere sociale vraagstukken.
- Er is nauwe samenwerking met gemeente, woningcorporaties en politie. Zij schakelen regelmatig buurtbemiddeling in en we werken samen als dat nodig is om de situatie te verbeteren.

Bemiddelaars

De manier van werken is voor BBM hetzelfde gebleven; aanmeldingen worden door de coördinator verdeeld over de vrijwilligers BBM of naar collega's uit de wijkteams. Wij zijn blij met een ervaren en gedreven groep vrijwilligers die inmiddels veel ervaring hebben opgebouwd en heel snel ingezet kunnen worden. Voor vragen waarvan we vermoeden dat er meer ondersteuning nodig is, of in situaties waar medewerkers van het wijkteam al bekend mee zijn, wordt de bemiddeling gedaan door medewerkers in het wijkteam. Het contact met het wijkteam is er dan immers al en zo hoeft de inwoner niet weer zijn verhaal te doen.

Kennisbevordering

In het voorjaar 2023 is er een workshop gegeven door een externe partij, hieraan hebben zowel medewerkers van Clup als vrijwilligers deelgenomen. Onderwerp van de workshop was het oefenen en tips krijgen over gesprekstechnieken, bijvoorbeeld; hoe ga je om met de tweede partij en wat kun je doen om hen te motiveren om mee te werken aan de bemiddeling. Een belangrijk aandachtspunt, want we zien de afgelopen jaren dat het moeilijker is om mensen te motiveren om mee te werken en met de burens in gesprek te gaan. Het voeren van de eerste gesprekken kost vaak veel tijd en aandacht.

Buurtbemiddeling in cijfers

Aanmeldingen

Totaal

2022	61 meldingen
2023	96 meldingen

	2022	2023
Koopwoningen;	16 -26%	15 -16%
Woningcorporaties	21 -34%	69* -72%
Politie en handhaving:	11 -18%	7 -7%
Bewoners zelf	5 -8%	
Site 'problemen met je burens:	2 -3%	
Via collega's en sociale wijkteams	6 -10%	5 -5%

* In 2023 is de registratie aangepast. Bij (praktisch) alle meldingen wordt geregistreerd welke wooncorporatie de melder betrokken is. Ook als de melding zonder advies van de corporatie bij buurtbemiddeling binnenkomt. In 2022 werd alleen de corporatie geregistreerd als de melding via advies van hen tot stand kwam.

Wooncorporaties

	2022	2023
Intermaris	8	41
Wooncompagnie	7	17
Rochdale	4	11
Woonzorg	2	-

Verdeling van de buurtbemiddeling zaken over de wijken

	2022	2023
Overwhere/Wheermolen	23	28
Purmer	12	27
Weidevenne	15	14
Centrum/gors	8	22
Beemster	3	5

Opvallend is dat er meer meldingen in de Purmer en Centrum & Gors zijn. Hiervoor hebben we geen directe reden kunnen vinden. Het gaat niet om specifieke straten of meldingen/soort klachten.

Redenen om aan te melden bij buurtbemiddeling

Waar er in 2022 voornamelijk meldingen waren van geluidsoverlast door leefgeluiden of dieren van de burens in nasleep van de corona tijd waren afgelopen jaar de meldingen diverser:

	2023
bedreiging/ruzie	21
camera (gericht op straat/stoep)	4
tuin (bomen, onkruid, schutting)	14
dieren (blaffende hond, kat, voeren vogels)	11
geluidsoverlast (muziek, praten, stampen)	13
grote gezinnen (culturele) verschillen	17
ruzie in wooncomplex-straat	3
juridisch (erfgrens, uitbouw)	7
verwarde gedrag	6

Betrokken partijen**2023**

Ondersteuning organisatie	16
gemeente (wijkconsulent, wijkmanager)	13
politie	28
wijkteam	7
jurist	2

Waar leiden de Buurt Bemiddelingszaken 2023 toe?

De resultaten van de inzet van buurtbemiddeling zijn uiteenlopend.

	2022	2023
succesvol	12	25
Verschil inzicht	8	8
adviesgesprek	6	16
afzien na intake	4	16
juridisch	3	7
wijkteam	3	10
bemoeizorg	5	7
verhuizen	-	3
geluidsonderzoek	-	2

We merken een toenemende trend waarbij melders vaker terughoudend zijn om het bemiddelingsgesprek met hun burens aan te gaan. Vaak wordt verwacht - en gehoopt - dat buurtbemiddeling simpelweg een boodschap overbrengt naar de burens van: "Als jullie nou eens aan de burens vertellen dat..." Soms staan burens ook niet open voor een bemiddelingsgesprek. In zulke gevallen luisteren we altijd naar het complete verhaal en proberen we mensen te motiveren om zelf actie te ondernemen. We benadrukken dat de mogelijkheid om gebruik te maken van buurtbemiddeling altijd openstaat en moedigen hen aan om opnieuw contact met ons op te nemen indien nodig.

Onze ervaring leert dat een zekere bereidheid om tot een oplossing te komen essentieel is voor een succesvolle bemiddeling. Hoe eerder we betrokken worden bij het conflict, des te groter is deze bereidheid.



Aandachts- punten 2024

Eerder bij situaties betrokken raken mogelijk door samenwerking en bekendheid BBM te vergroten.

Opvallend voor 2023 is dat er meer complexere meldingen binnen zijn gekomen. Vaak complex, doordat situaties al behoorlijk waren geëscaleerd en er al meldingen bij handhaving of politie waren gedaan. Eerder betrokken raken in situaties kunnen we bereiken door mogelijk de bereikbaarheid/ bekendheid BBM te vergroten bij bewoners zodat zij zelf eerder aan de bel kunnen trekken bij BBM (voordat er politie aan te pas komt), Grotere bekendheid kunnen we bereiken via socials of stukje(s) in wijkkrantje;

Ook zijn situaties complexer door de diversiteit in de wijken. Optrekken met collega's van diverse zorginstanties zou hierbij helpend kunnen zijn. Hiervoor kunnen we het belang van BBM onder de aandacht brengen bij de collega's uit de wijkteams door aan te sluiten wijknetwerk uurtjes en hen te betrekken bij bemiddelingen; Daarnaast zullen wij met woningcorporaties in gesprek blijven en elkaar te blijven betrekken in situaties.

Vaste, stabiele team vrijwilligers uitbreiden.

Gezien het aantal bemiddelings situaties en de druk op de wijkteams is een groter team vrijwilligers wenselijk. Ook zijn er al een lange tijd praktisch geen nieuwe bemiddelaars bij het team gekomen, hoewel het reëel is om uitstroom te verwachten. Nu kunnen de ervaren bemiddelaars nog kennis overbrengen en delen met mogelijk nieuwe bemiddelaars.

Het aantrekken van studenten sociale studies zou een optie kunnen zijn. Ook hier kunnen we publiciteit aan geven dat we vrijwilligers zoeken.

Kennisbevordering

Vervolg workshop voor vrijwilligers, directe collega's en mogelijk collega's van andere zorginstanties. Een workshop biedt naast deskundigheidsbevordering ook de mogelijkheid dat de bemiddelaars elkaar weer ontmoeten en zo de betrokkenheid en teambuilding te versterken. Voor de inhoud zullen we peilen waar de behoeftes liggen.

Een kans is om collega's uit de wijkteams ook uit te nodigen bij een workshop. Hiermee kunnen we de bekendheid en nut en kennis van buurtbemiddeling versterken. Ook de stap om samen of zelf een bemiddeling op te pakken kan hiermee worden verlaagd.

Dit alles om het woongenot in de wijken te behouden of te verbeteren! Graag nodigen we jullie binnenkort uit voor een gesprek om de terugblik op 2023 te bespreken en vooruit te kijken naar de wensen en mogelijkheden wat betreft buurtbemiddeling voor 2024.

Ellen Ostrom

coördinator buurtbemiddeling