

Evaluatie Buurtbemiddeling Olst-Wijhe.

Inhoud

1.	Inleiding	3
1.1	De doelstelling en het beoogd effect van het convenant.....	3
1.2	Leeswijzer	3
2.	De resultaten.	4
2.1	Projectresultaten.....	4
2.2	Samenwerkingsafspraken.	6
2.2.1	Projectstructuur.....	6
2.2.2	Verantwoordelijkheden.	6
2.2.3	Financiën.	6
2.2.4	Afwijkingen.....	7
3.	Conclusie	7

1. Inleiding

Overlast of onenigheid in de buurt of tussen buren kan de leefbaarheid behoorlijk negatief beïnvloeden. Soms escaleren de conflicten en komen ze tot gerechtelijke procedures of zelfs tot geweld. De politie en de woningcorporatie werden in het verleden veelvuldig geconfronteerd met conflicten tussen buren of in de buurt of andere vormen van overlast, bijvoorbeeld veroorzaakt door voertuigen of hangjongeren. Organisaties als de politie en een woningcorporatie kunnen wel kortdurende bemiddeling doen, maar doorgaans beschikken ze over onvoldoende capaciteit en/of deskundigheid voor de wat ingewikkelder zaken. Bovendien zijn ze vaak partij en dus niet neutraal. Hun optreden is gericht op opheffing van de acute overlastsituatie, maar brengt de partijen niet zo bij elkaar dat ze zelf zoeken naar een acceptabele en leefbare oplossing. Omwonenden of partijen in een conflict ervaren dit als een probleem. Ook vonden omwonenden vaak dat ze nergens terecht konden met de problemen die zich tussen buren, in de buurt of rond een bewoner afspeelden.

Daarom nam de gemeente Olst-Wijhe in 2012 het initiatief om een samenwerkingsverband aan te gaan voor Buurtbemiddeling. Dit resulteerde in een convenant Buurtbemiddeling Olst-Wijhe tussen woningcorporatie SallandWonen, de Regiopolitie IJsselland, stichting Raster en de gemeente Olst-Wijhe.

1.1 De doelstelling en het beoogd effect van het convenant.

De primaire doelstelling van Buurtbemiddeling is: “door horizontale conflicten tussen buren of buurtbewoners in een vroeg stadium te signaleren en zo efficiënt mogelijk aan te pakken, wordt hinder van woonoverlast en escalaties in de buurt voorkomen”.

Bij de start van Buurtbemiddeling in 2012 formuleerden we in de als ambitie in de beleidsnota Integrale Veiligheid 2011-2014 het volgende:

Wij willen samen met onze partners en inwoners een klimaat creëren waarin burgers weer de verantwoordelijkheid nemen voor het eigen gedrag en onderlinge problemen zoveel mogelijk samen oplossen.

Deze ambitie geldt nog steeds en is niet gewijzigd.

De methode Buurtbemiddeling is zo ontwikkeld dat het streeft naar een meer leefbare woonomgeving, sterkere gemeenschapszin en grotere zelfredzaamheid van inwoners.

Tijdens de bijeenkomst van het vijfjarig jubileum van de Buurtbemiddeling Olst-Wijhe vertelden enkele buurtbemiddelaars dat zij naast bemiddelen ook bewoners adviseren in de “goede buur zijn”. Ze gaven voorbeelden van bewoners die niet gewend waren om buren te hebben of komende vanuit de stad verhuist zijn maar het platteland en ook niet wisten hoe je een ‘goede buur’ bent. Dankzij de adviezen van de buurtbemiddelaars zijn de spanningen opgelost en is de leefbaarheid toegenomen.

1.2 Leeswijzer

In het volgende hoofdstuk staan de resultaten beschreven. In het convenant spraken we projectresultaten en samenwerkingsafspraken af. Of de projectresultaten gehaald zijn wordt aangegeven door een emoji.



= Het resultaat is behaald of loopt conform planning.



= Het resultaat is nog niet behaald maar concrete planning en acties zijn gereed.



= Het resultaat is niet gehaald of nog niet uitgevoerd en er is onduidelijkheid over de realisatie.



= Nieuwe methode en of activiteit, we hebben nog geen resultaten.

Daarna worden de samenwerkingsafspraken besproken. En volgt in het laatste hoofdstuk de conclusie.

2. De resultaten.

Dit hoofdstuk geeft de stand van zaken aan. In het convenant spraken we projectresultaten en samenwerkingsafspraken af. Als eerste staan de resultaten van Buurtbemiddeling schematisch weergegeven. In paragraaf 2.2 staan de procesafspraken, zijn ze gehaald of niet. Daarna volgen de samenwerkingsafspraken. In het convenant staan 33 samenwerkingsafspraken opgenomen. Het overgrote deel wordt conform het convenant uitgevoerd. De afwijkingen worden apart beschreven.

De resultaten Buurtbemiddeling Olst-Wijhe van de afgelopen vijf jaar:

	Bemiddelingsproces	2012- 2016	
		Opgelost	Niet opgelost
A	Opgelost na intakegesprekken	14	
B	Opgelost na Buurtbemiddeling	30	
C	Doorverwezen	8	
D	Informatie en advies gegeven	11	
E	Opgelost na coaching	8	
F	Verhuizen		6
G	Geen oplossing na Buurtbemiddeling		5
H	Eerste partij weigert bemiddeling		2
I	Tweede partij weigert bemiddeling		15
	Totaal afgeronde zaken	71	28
	ongeschikt voor bemiddeling	3	
	Totaal	102	

Gemiddeld per jaar: 20 zaken

Percentage opgelost: 70% (hier zijn de zaken die ongeschikt zijn voor bemiddeling niet meegerekend)

Opgelost na bemiddelingsgesprek: 86%

2.1 Projectresultaten.

In het convenant staan zes projectresultaten genoemd. Wat de stand van zaken is met betrekking tot elk afzonderlijk resultaat staat hieronder weergegeven.

Resultaat 1: Het ontwikkelen van een methode voor Buurtbemiddeling om verschillende doelgroepen te kunnen bedienen.



Toelichting:

Buurtbemiddeling Olst-Wijhe werkt met gecertificeerde vrijwilligers. In 2013 ontving Buurtbemiddeling Olst-Wijhe een plus-certificaat van het Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid (CVV).

Resultaat 2: Buurtbemiddeling ontvangt geregelde meldingen.



Toelichting:

Het aantal meldingen verloopt in golven. In de stuurgroep is dit meermalen onderwerp van gesprek geweest maar het is lastig te achterhalen waardoor een toe- of afname ontstaat. De meldingen komen vooral via de drie partners die het convenant ondertekenden. Heel enkel verwijst een andere instantie, bijvoorbeeld de rechtsbijstand, door.

De stuurgroep blijft aandacht houden voor het proces en stelt daar waar nodig is en daar waar het kan bij.

Resultaat 3: Buurtbemiddeling beschikt over voldoende getrainde vrijwilligers.



Toelichting:

In Olst-Wijhe zijn op dit moment acht gecertificeerde bemiddelaars werkzaam bij Buurtbemiddeling Olst-Wijhe die allen op vrijwillige basis werken. Naast een goede training zijn de onpartijdigheid van Buurtbemiddeling en dat de bemiddelaars vrijwilligers woonachtig zijn in onze gemeente van grote meerwaarde.

Resultaat 4: Buurtbemiddeling is een door partners en burgers breed gewaardeerd en geaccepteerd instrument



Toelichting:

Buurtbemiddeling krijgt steeds meer bekendheid binnen onze gemeente. Bij de verwijzers is duidelijk wat Buurtbemiddeling doet en hoe je kunt verwijzen. Bewoners die te maken hebben gehad met Buurtbemiddeling zijn voornamelijk positief. Dit is terug te zien aan het percentage zaken dat opgelost is na Buurtbemiddeling (82%)

Resultaat 5: Inwoners van de gemeente Olst-Wijhe zijn bekend met en weten gebruik te maken van Buurtbemiddeling en worden door getrainde vrijwillige bemiddelaars doelgericht ondersteund in het zélf oplossen van hun onderlinge irritaties en conflicten



Toelichting:

Het onder de aandacht brengen van Buurtbemiddeling is een blijvende actie. De meest zaken worden opgepakt na doorverwijzing van een van de samenwerkingspartners. Buren / inwoners melden nog niet zelf heel snel. Buurtbemiddeling wordt wel steeds bekender en profileert zichzelf ook steeds meer via allerlei kanalen in de (sociale)media; Facebook, twitter, website maar ook de nieuwe fysieke folder is net uit.

Resultaat 6: Buurtbemiddeling heeft een sterk draagvlak bij de samenwerkingspartners. Zij kennen de werkwijze van Buurtbemiddeling en verwijzen adequaat door



Toelichting:

Voor de samenwerkingspartners is Buurtbemiddeling inmiddels een onmisbaar instrument. In de afgelopen vijf jaar behandelde Buurtbemiddeling maar liefst 99 zaken. Deze zaken waren anders door ons of door een van onze partners aangepakt. Hiermee ontlast Buurtbemiddeling ons. De indruk is wel dat Buurtbemiddeling in een eerder stadium van het conflict wordt ingezet dan wanneer we dat zelf op ons zouden nemen.

2.2 Samenwerkingsafspraken.

In het convenant staan 33 samenwerkingsafspraken genoemd. Het merendeel van deze afspraken worden uitgevoerd conform het convenant. Afspraken zijn gemaakt over de projectstructuur (paragraaf 2.2.1), de verantwoordelijkheden van de partijen (paragraaf 2.2.2.) en de financiën.

2.2.1 Projectstructuur.

De besturen/directies van de gemeente Olst-Wijhe- en woningcorporatie SallandWonen treden op als opdrachtgever van het project en dragen eindverantwoordelijkheid over het project. De politie IJsselland participeert in het project, het project wordt uitgevoerd door stichting Raster uit Deventer. Vanuit deze partijen is een stuurgroep samengesteld. De stuurgroep stuurt op hoofdlijnen aan en bewaakt de inhoud en voortgang van het project. De vertegenwoordigers fungeren eveneens als contactpersoon en eerste aanspreekpunt van de verschillende partijen. Deze vertegenwoordigers rapporteren halfjaarlijks aan de besturen/directies van partijen over de beleidsmatige en financiële voortgang en de resultaten op prestaties.

De vertegenwoordiger van de gemeente Olst-Wijhe is voorzitter van de stuurgroep. De stuurgroep komt regelmatig bijeen in onderlinge afstemming. De afspraken rondom de vergadering, zoals het toesturen van de agenda en dergelijke verlopen naar ieders wens.

2.2.2 Verantwoordelijkheden.

De stichting Raster treedt op als opdrachtnemer van het project. Raster stelde een projectleider aan voor de duur van het project en is werkgever van de projectleider. Ook realiseerde zij in hun eigen accommodatie adequate huisvesting voor de projectleider en de secretariële ondersteuning. De stichting is verantwoordelijk voor de dagelijkse aansturing van de projectleider en legt tweemaal per jaar schriftelijk verantwoording af aan de stuurgroep over de behaalde resultaten en het gevoerde beleid. De projectleider is verantwoordelijk voor de uitvoering van het project. Zij neemt deel aan het platform formele en informele zorg, beheert het meld- en coördinatiepunt en regelt de verzekering van vrijwilligers (collectieve verzekering vrijwilligers) tijdens hun activiteiten als bemiddelaar.

De gemeente Olst-Wijhe stelt gespreksruimtes beschikbaar voor de bemiddelingsgesprekken. De gesprekken vonden de afgelopen vijf jaar plaats in het Holstohuis, het SPOC, bij GAAV of in het Wapen van Wesepe. De bemiddelingsgesprekken vinden dus plaats op locaties die privacy bieden en neutraal terrein zijn.

De verschillende partners dragen zorg voor bekendheid van het project in hun eigen organisatie. In de afgelopen jaren merkte de stuurgroep dat het belangrijk is om de bekendheid van het project structureel aandacht te geven. Na verloop van tijd raakt het project Buurtbemiddeling weer wat op de achtergrond en wordt hier niet meer meteen naar verwezen in situaties waarin dit wel wenselijk was geweest. Ook Buurtbemiddeling zelf zorgt voor publiciteit in kranten, op facebook en andere sociale media. Alle partners communiceren actief en op een positieve manier over het project naar externe instanties en doelgroepen. Intern zijn de noodzakelijke voorwaarden om cases aan te melden bij het meld- en coördinatiepunt Buurtbemiddeling bij de verschillende partners aanwezig. Zo is er inmiddels een verwijzers protocol. Daarnaast werken de partners actief mee aan de verdere uitwerking van het plan van aanpak en zetten daarvoor hun deskundigheid in.

2.2.3 Financiën.

De Stichting Raster fungeert als budgethouder en draagt ieder jaar zorg voor een duidelijk herkenbare begrotingspost dan wel rekening voor het project Buurtbemiddeling. De stichting Raster legt financiële verantwoording af aan de stuurgroep waarop deze de begroting en rekening vaststelt. Jaarlijks wordt een geactualiseerde offerte opgesteld en beschikt.

2.2.4 Afwijkingen.

Er zijn vier samenwerkingsafspraken in het convenant waarvan afgeweken is, deze staan hieronder vermeld.

Nummer van de afspraak	Samenwerkingsafpraak	Toelichting
9	Partijen kunnen gezamenlijk besluiten om andere instellingen of organisaties op te nemen in het samenwerkingsverband.	Tot op heden hebben de partijen nog niet de behoefte gevoeld om andere partijen aan te laten haken.
17	De projectleider is secretaris van de stuurgroep.	In het convenant was opgenomen dat de projectleider secretaris is van de stuurgroep. De stichting Raster heeft er echter voor gekozen om naast de projectleider een aparte secretaris te benoemen.
29	Alle partijen stellen zich actief op om de voortzetting van het project financieel mogelijk te maken. Dit doen ze door bijdragen uit eigen middelen beschikbaar te stellen dan wel subsidieverstrekkers aan te schrijven.	Het aanschrijven van andere subsidieverstrekkers is in de afgelopen jaren wel in de stuurgroep besproken, maar hier is nog geen uitvoering aan gegeven.
32	Indien een partij de overeenkomst schriftelijk beëindigt, geldt een opzegtermijn van zes maanden	In de afgelopen periode is er nog geen partij geweest die de overeenkomst heeft willen beëindigen. Maar hebben Salland Wonen en de stichting Raster zich ook ingezet om Buurtbemiddeling in de gemeente Raalte in te zetten. Dit is gelukt. Met name SallandWonen vindt het belangrijk dat zij nu in beide gemeenten dezelfde werkwijze kunnen hanteren.

3. Conclusie

Buurtbemiddeling Olst-Wijhe heeft in de afgelopen vijf jaar haar bestaansrecht bewezen. Diverse partijen kunnen Buurtbemiddeling inzetten voor het voorkomen van hinder van woonoverlast en escalaties in de buurt. Dit heeft niet alleen een positief effect heeft op de leefbaarheid in buurten en wijken in onze gemeente maar leverde dit ook minder werk op voor de gemeente, Salland Wonen 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.

Vanuit de samenwerkende partners is Buurtbemiddeling een instrument die meer weg te denken is. De partners zijn zeer tevreden over de projectstructuur, het proces en de werkwijze. Ook de meeste bewoners die in aanraking zijn geweest met Buurtbemiddeling zijn zeer tevreden.

Het onder de aandacht brengen van de mogelijkheden van Buurtbemiddeling blijft belangrijk bij (nieuwe) collega's en onze inwoners.