



**Buurt  
Bemiddeling**  
VOOR EN DOOR BEWONERS

## Convenant Buurtbemiddeling Haarlem



**Gemeente  
Haarlem**

**Ymere**



**PRE**  
w o n e n



**MeerWaarde**  
WELZIJN

## Inhoud

|                                                            |   |
|------------------------------------------------------------|---|
| Inleiding                                                  | 3 |
| De partijen zijn:                                          | 3 |
| Overwegende dat:                                           | 3 |
| Doel                                                       | 4 |
| Geoperationaliseerde doelstelling                          | 4 |
| Strategie                                                  | 4 |
| Projectresultaat                                           | 4 |
| Primaire doelgroepen                                       | 4 |
| Uitgangspunten voor de aanpak Buurtbemiddeling             | 4 |
| Partijen komen de volgende samenwerkingsafspraken overeen: | 6 |
| 1    Opdrachtgever en opdrachtnemer                        | 6 |
| 2    Stuurgroep                                            | 6 |
| 3    Verwijzersoverleg en overlastspreekuur                | 6 |
| 4    Voorwaarden voor de uitvoering                        | 7 |
| 5    Privacybescherming                                    | 7 |
| 6    Aanstelling vrijwillige bemiddelaars                  | 7 |
| 7    Accommodatie                                          | 7 |
| 8    Public Relations                                      | 7 |
| 9    Bijdragen                                             | 8 |
| 10   Evaluatie en verantwoording                           | 9 |
| 11   Looptijd                                              | 9 |

## Inleiding

Bij overlast of onenigheid in de buurt of tussen buren is er meestal geen partij die als bemiddelaar kan optreden. Organisaties als de politie, woningcorporaties en gemeente kunnen wel kortdurende bemiddeling doen, maar hebben hiervoor doorgaans onvoldoende capaciteit en/of deskundigheid in huis.

MeerWaarde Buurtbemiddeling heeft van het Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid (CCV) het Plus-certificaat ontvangen voor de gemeente Haarlem. Iedere twee jaar wordt door het CCV getoetst of Buurtbemiddeling nog aan de gestelde kwaliteitseisen voldoet en haar erkenning kan behouden. Buurtbemiddeling is onderdeel van MeerWaarde, een welzijnsorganisatie, die ervoor zorgt dat inwoners zich wel bevinden, zich prettig en gelukkig voelen. MeerWaarde helpt actief door dicht bij de mensen te zijn. We verbinden mensen met elkaar en bouwen aan duurzame, informele netwerken. Samen met vrijwilligers en partners werkt MeerWaarde aan een samenleving die prettig is voor alle inwoners. Buurtbemiddeling past binnen de pijler 'burgerschap', de samenleving maken we samen.

De doelstelling van buurtbemiddeling is de leefbaarheid in de Haarlemse wijken te verbeteren. Buurtbemiddeling voorkomt escalatie en vergroot de zelfredzaamheid van bewoners. Hierdoor vermindert zij de werklust van instanties zoals gemeente, politie en woningcorporaties. Door het versterken van de sociale samenhang vergroot buurtbemiddeling de veiligheid en leefbaarheid onder bewoners.

Buurtbemiddeling is een methode om buurtgenoten die onderling problemen hebben weer met elkaar in gesprek te brengen. De methode werkt het best in een vroeg stadium en bij niet al te ernstige problemen. In de praktijk zien we echter de complexiteit in problemen toenemen, en ook deze gevallen pakt Buurtbemiddeling op.

Goed getrainde vrijwilligers helpen de buren in een conflictsituatie bij herstel van het contact en het bedenken van oplossingen voor hun conflict.

De gemeente Haarlem, de woningcorporaties Elan Wonen, Pré Wonen en Ymere, en de Stichting MeerWaarde hebben besloten het huidige samenwerkingsverband voort te zetten en een nieuw convenant af te sluiten voor het project Buurtbemiddeling.

Dit convenant wordt gesloten voor de periode van 1 januari 2022 tot en met 31 december 2022.

In dit convenant wordt de inhoud van de samenwerking beschreven.

### De partijen zijn:

1. Gemeente Haarlem;
2. Woningcorporaties Elan Wonen, Pré Wonen en Ymere;
3. Stichting Meerwaarde.

### Overwegende dat:

- Het gewenst is om samen te werken in de vorm van een project, gericht op het voorkomen van escalaties tussen buren/buurtgenoten;
- Samenwerking en afstemming een meerwaarde heeft om Buurtbemiddeling tot uitvoering te brengen;
- Het van belang is nadere afspraken te maken over de aanpak en werkwijze van Buurtbemiddeling;
- Buurtbemiddeling zijn basis heeft in dit convenant;
- Partijen zich verbonden weten door onderstaande notities.

## Doel

Het doel van Buurtbemiddeling is (woon)overlast te verminderen en escalaties in de buurt te voorkomen en samen met bewoners te helpen oplossen. Dit wordt bereikt door conflicten tussen burens of buurtbewoners in een zo vroeg mogelijk stadium te signaleren en zo efficiënt mogelijk aan te pakken. De beoogde resultaten daarvan zijn een meer leefbare woonomgeving, sterkere gemeenschapszin en grotere zelfredzaamheid van burgers. Dit zorgt ook voor een vermindering in werklust van officiële instanties (zoals gemeente, politie, handhaving en woningcorporatie).

## Geoperationaliseerde doelstelling

Ten minste 60% van de aangemelde en voor Buurtbemiddeling in aanmerking komende casussen dienen te leiden tot een positief resultaat.

Hiervoor hoeven niet alle fasen van het bemiddelingsproces doorlopen te zijn. Een telefonisch of persoonlijk intakegesprek kan ertoe leiden dat de burger zelf het initiatief neemt om het conflict te bespreken en op te lossen. Ook kan na een intakegesprek blijken dat er problemen zijn die een andere oplossing behoeven en dan zal Buurtbemiddeling doorverwijzen. Deze interventies dragen ook bij tot het 60% resultaat.

## Strategie

Bovenstaand doel willen partijen bereiken door te voorzien in een laagdrempelige manier van conflictoplossing tussen inwoners door bemiddeling van medeburgers.

## Projectresultaat

De beoogde resultaten zijn:

- De bemiddelaars werken volgens de methodiek van het CCV;
- Het bedienen van verschillende doelgroepen;
- Geregelde aanmeldingen, waarbij ten minste 60% van de aanmeldingen leidt tot een succesvolle oplossing;
- Voldoende als buurtbemiddelaar getrainde vrijwilligers.  
Werving, begeleiding en scholing van vrijwilligers vindt plaats door de betreffende coördinator Buurtbemiddeling van MeerWaarde. MeerWaarde heeft een vrijwilligersbeleid;
- Een door partners en inwoners breed gewaardeerd en geaccepteerd instrument.

## Primaire doelgroepen

Het gaat hier om inwoners die wonen in de gemeente Haarlem en onenigheid met elkaar hebben of in hun buurt overlast van elkaar ervaren.

We onderscheiden drie soorten conflicten die in aanmerking komen voor Buurtbemiddeling:

1. Gewone burenruzies. Buurtbemiddeling richt zich op vroegtijdige signalering van problemen. Conflicten waar betrokken organisaties al jaren mee bezig zijn en die geen enkel perspectief bieden, zijn uitgesloten. Ook extreme psychosociale problematiek of verslaving is uitgesloten. De maatschappelijke ontwikkelingen vergen zo nu en dan dat ook zwaardere problematiek per casus beoordeeld wordt op geschiktheid voor Buurtbemiddeling. Bemiddeling berust op de vrijwilligheid van beide partijen;
2. Problemen in de buurt. Het kan gaan om conflicten tussen bewoners of tussen bewonersgroepen. Hiervoor kan groepsbemiddeling worden ingezet;
3. Zaken die al in behandeling zijn bij justitie. Politie of justitie kan partijen doorverwijzen naar Buurtbemiddeling alvorens er een juridische procedure gestart wordt en Buurtbemiddeling een beter middel lijkt om het conflict tussen partijen op te lossen. Partijen dienen bereid te zijn hieraan mee te werken en nemen zelfstandig contact op met Buurtbemiddeling.

## Uitgangspunten voor de aanpak Buurtbemiddeling

- Conflicten worden uitgesproken en niet weggemoffeld of vermeden;
- Buurtbemiddeling wordt vroegtijdig ingeschakeld bij onenigheid om te voorkomen dat een irritatie of probleem onnodig uit de hand loopt;
- Buurtbewoners zijn zelf verantwoordelijk voor (de oplossing van) het conflict;

- Buurtbemiddeling doet een beroep op de kwaliteiten van burgers in plaats van op hun beperkingen;
- Buurtbemiddeling oordeelt niet over de schuldvraag. Doelstelling is de communicatie tussen mensen (weer) op gang te brengen en gezamenlijke belangen naar boven te halen;
- Buurtbemiddeling onthoudt zich van het opleggen van normen, waarden of leefregels aan de ruziënde partijen;
- Aanmelding bij Buurtbemiddeling is vrijwillig. Conflicterende partijen kunnen niet verplicht worden om gebruik te maken van Buurtbemiddeling door gemeente, woningcorporatie of andere instanties;
- De bemiddelaars behandelen informatie, die tijdens de bemiddeling naar voren komt, vertrouwelijk;
- Bemiddelaars stellen zich onpartijdig op in de bemiddeling.

Buurtbemiddeling wordt kosteloos aan bewoners aangeboden en gefinancierd door de betreffende gemeente en woningcorporaties.

# Partijen komen de volgende samenwerkingsafspraken overeen:

## 1 Opdrachtgever en opdrachtnemer

### Opdrachtgever

De gemeente Haarlem en de besturen/directies van woningcorporaties Elan Wonen, Pré Wonen en Ymere treden op als opdrachtgevers van Buurtbemiddeling.

### Opdrachtnemer

Stichting Meerwaarde (hierna MeerWaarde), gevestigd in Hoofddorp, treedt op als opdrachtnemer en is in die hoedanigheid verantwoordelijk voor de uitvoering van Buurtbemiddeling, het werkgeverschap en de dagelijkse aansturing van de coördinator Buurtbemiddeling.

De opdrachtnemer is ook verantwoordelijk voor de uitvoering van Buurtbemiddeling in andere gemeenten en kan opdrachtgevers voorstellen aan te sluiten bij het samenwerkingsverband onder voorwaarde van financiële en/of inhoudelijke bijdragen aan Buurtbemiddeling.

## 2 Stuurgroep

De opdrachtgevers geven de coördinator Buurtbemiddeling opdracht om een stuurgroep samen te stellen. De stuurgroep wordt gevormd door vertegenwoordigers van de opdrachtgevers. Iedere deelnemer aan het samenwerkingsverband wijst een contactpersoon aan die als aanspreekpunt fungeert voor de uitvoering van Buurtbemiddeling.

De coördinator Buurtbemiddeling wordt door de leden van de stuurgroep tot technisch voorzitter van de stuurgroep benoemd.

De stuurgroep is verantwoordelijk voor de aansturing van het project, met inachtneming van de reguliere verantwoordelijkheden van de deelnemers aan het samenwerkingsverband. De stuurgroep heeft ook beleidsmatige en financiële verantwoordelijkheid.

De stuurgroep stuurt op hoofdlijnen aan de hand van:

- De hierboven genoemde overwegingen;
- De aanpak zoals deze is vastgesteld door de stuurgroep;
- De beoogde resultaten en streefcijfers;
- De begroting.

De stuurgroep bewaakt de inhoud en voortgang van het project.

De stuurgroep komt minimaal één keer per jaar bijeen en verder voor zover de leden van de stuurgroep dit nodig achten. MeerWaarde draagt zorg voor een secretaris van de stuurgroep en draagt mede zorg voor het opstellen van het jaarverslag.

## 3 Verwijzersoverleg en overlastspreekuur

### Verwijzersoverleg

De coördinator Buurtbemiddeling draagt zorg voor het instellen van een verwijzersoverleg.

Het verwijzersoverleg komt regelmatig bij elkaar, wisselt informatie uit en doet er alles aan om Buurtbemiddeling bekend te maken onder burgers en relevante organisaties.

De stuurgroep kan besluiten dat het verwijzersoverleg niet nodig is als de betrokken vertegenwoordigers elkaar op regelmatige wijze spreken in bijvoorbeeld een overlastspreekuur.

### Overlastspreekuur

Het streven is dat buurtbemiddeling aansluit bij bestaande overlastspreekuren (bijvoorbeeld spreekuren zoals georganiseerd door wijkagenten), waarbij vertegenwoordigers van politie, de gemeente, de

woningcorporaties en Buurtbemiddeling aanwezig kunnen zijn (N.B. vertegenwoordigers van de woningcorporaties zijn vaak de wijkregisseurs).

Bewoners met overlastklachten worden uitgenodigd om naar het overlastspreekuur te komen alvorens andere (escalerende) acties te ondernemen. Zij krijgen direct en laagdrempelig advies en ondersteuning van (één van) de betrokken instanties.

## 4 Voorwaarden voor de uitvoering

- 4.1 MeerWaarde voert Buurtbemiddeling uit volgens de methode zoals door het Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid wordt aangereikt, voor inwoners van de gemeente Haarlem.
- 4.2 MeerWaarde is werkgever voor de coördinator en stuurt de coördinator aan.
- 4.3 MeerWaarde stelt bij langdurige afwezigheid van de coördinator (waaronder ziekte en vakantie) de stuurgroep tijdig op de hoogte en zorgt na overleg met de stuurgroep voor een deugdelijke vervang(st)er.
- 4.4 MeerWaarde zorgt voor de aansprakelijkheidsverzekering van de vrijwilligers (Collectieve verzekering vrijwilligers) tijdens hun activiteiten als bemiddelaar.
- 4.5 De opdrachtnemer beheert een meld- en coördinatiepunt waar alle meldingen van Buurtbemiddeling worden geregistreerd en van waaruit het bemiddelingsproces wordt gecoördineerd.
- 4.6 Partijen hebben een inspanningsverplichting om burenoverlastzaken voor te dragen die voor bemiddeling in aanmerking komen, zij scheppen intern de noodzakelijke voorwaarden dat casussen tijdig worden aangemeld bij het meld- en coördinatiepunt Buurtbemiddeling.  
N.B. Bewoners dienen zichzelf aan te melden bij buurtbemiddeling, na advies van verwijzers.

## 5 Privacybescherming

- 5.1 Partijen zijn afzonderlijk verwerkersverantwoordelijke en hebben maatregelen genomen die voldoen aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).
- 5.2 MeerWaarde Buurtbemiddeling verwerkt gegevens van bewoners alleen na directe toestemming van betrokkenen. Als in uitzonderingssituaties gegevens door gemeente, woningcorporatie en MeerWaarde onderling worden uitgewisseld, dan wordt hier altijd vooraf toestemming voor gevraagd bij de betrokken bewoners.

## 6 Aanstelling vrijwillige bemiddelaars

- 6.1 MeerWaarde is verantwoordelijk voor en verplicht zich tot: aanstelling van de vrijwillige bemiddelaars.
- 6.2 Het opstellen van een vrijwilligers registratieformulier met elke afzonderlijke bemiddelaar en alle daarbij behorende zaken als geheimhouding, verzekering en overige voorzieningen.
- 6.3 De aanvulling van het vrijwilligersteam bij opzegging door één van de vrijwilligers, tenzij daarvan om geldige redenen af wordt gezien.
- 6.4 Het verzorgen van een basistraining voor nieuwe vrijwilligers die voldoet aan de eisen die passen binnen het doel van Buurtbemiddeling.
- 6.5 Het verzorgen van regelmatige, noodzakelijke deskundigheidsbevordering.

## 7 Accommodatie

- 7.1 De opdrachtnemer (MeerWaarde) draagt zorg voor adequate huisvesting voor de coördinator en andere medewerkers van Buurtbemiddeling en stelt zijn voorzieningen beschikbaar voor zover dat nodig is voor een goede taakuitoefening van de bemiddelaars.
- 7.2 De opdrachtnemer draagt zorg voor een gespreksruimte in de wijken waar de intake- en bemiddelingsgesprekken plaatsvinden.

## 8 Public Relations

- 8.1 Partijen dragen zorg voor bekendheid van Buurtbemiddeling in hun eigen organisatie.

- 8.2 Partijen dragen het project actief en op een positieve manier uit naar externe instanties en doelgroepen.
- 8.3 Partijen maken in hun communicatie richting burgers duidelijk dat zij samenwerken met Buurtbemiddeling en dat burgers daar gebruik van kunnen maken in die gevallen waarin deze vorm van bemiddeling kan bijdragen aan het oplossen van conflictsituaties tussen burens of buurtgenoten.

## 9 Bijdragen

- 9.1 De kosten voor Buurtbemiddeling zijn voor 2022 in de gemeente Haarlem op €94.218,- begroot. Hierbij wordt in de begroting uitgegaan van 170+ meldingen. De kosten worden jaarlijks geïndexeerd.

Bij een sterke (structurele) stijging van het aantal jaarlijkse meldingen (200+), waarvoor meer uren inzet nodig is, worden deze kosten opnieuw bekeken en zo nodig aangepast.

Hiervoor wordt jaarlijks bekeken of het aantal beschikbare uren voor buurtbemiddeling (coördinator en secretariaat) moet worden bijgesteld. We gaan hierbij uit van het gemiddelde aantal meldingen over een periode van drie jaar.

Als blijkt dat het huidige aantal uren voor buurtbemiddeling Haarlem onvoldoende is als gevolg van een duidelijke en structurele stijging van het aantal meldingen, zal MeerWaarde een voorstel doen voor uitbreiding van het aantal uren.

Als de stuurgroep hiermee akkoord gaat, zullen de kosten dienovereenkomstig worden aangepast.

De huidige kostenverdeling voor 2022 is:

- **Gemeente Haarlem** €39.971,- (42% totale kosten) <sup>1) 2)</sup>.

<sup>1)</sup> op de voor 2021 toegekende subsidie van €41.568,- is door de gemeente een korting toegepast van 3,84%. De subsidie vanuit de gemeente kwam hierdoor effectief uit op €39.971,-. Het aangevraagde subsidiebedrag is sinds 2016 gelijk gebleven op verzoek van de gemeente en werd niet geïndexeerd.

De toegepaste korting zal ook voor 2022 gelden.

<sup>2)</sup> deze subsidie loopt af op 31 december 2022 in verband met de huidige aanbesteding Sociale Basis van de gemeente Haarlem.

- **Tekort** voor rekening MeerWaarde: €1.597,- <sup>3)</sup>

<sup>3)</sup> Dit tekort is gelijk aan de door de gemeente toegepaste korting.

- **Elan Wonen** €12.742,- (14% totale kosten) – woningbezit 5.300 (=24% totaal huurwoningen)

- **Pré Wonen** €19.233,- (20% totale kosten) – woningbezit 8.000 (=37% totaal huurwoningen)

- **Ymere** €20.675,- (22% totale kosten) – woningbezit 8.600 (=39% totaal huurwoningen)

*N.B.: de kostenverdeling van de woningcorporaties onderling is gebaseerd op het woningbezit.*

*Omdat het woningbezit van de woningcorporaties kan wisselen, wordt het woningbezit van de woningcorporaties jaarlijks bijgewerkt en gewijzigd in de onderlinge kostenbijdrage van de woningcorporaties.*

*Als er een nieuwe partij deelneemt aan het convenant wordt de verdeling in overleg met de stuurgroep aangepast.*

- 9.2 Buurtbemiddeling neemt bij voldoende meldingen jaarlijks in Haarlem 170+ meldingen in behandeling. Dit aantal kan worden bijgesteld, zie hiervoor de tekst onder art. 9.1.
- 9.3 Alle dagelijkse kosten voortvloeiend uit Buurtbemiddeling zijn voor rekening van MeerWaarde.
- 9.4 MeerWaarde, ook budgethouder, draagt zorg voor afhandeling van financiële zaken van Buurtbemiddeling en voor informatievoorziening over de voortgang van Buurtbemiddeling aan de



- stuurgroep en het verwijzersoverleg.
- 9.5 Opdrachtgevers stellen zich actief op om de voortzetting van het project financieel mogelijk te maken. Dit doen zij door bijdragen uit eigen middelen beschikbaar te stellen dan wel subsidieverstrekkers aan te schrijven.

## **10 Evaluatie en verantwoording**

- 10.1 De opdrachtnemer, ook budgethouder, legt per jaar inhoudelijke verantwoording af aan de stuurgroep en subsidiegevers over de behaalde resultaten en het gevoerde beleid.
- 10.2 De opdrachtnemer legt jaarlijks verantwoording af aan de convenantpartners door middel van een jaarverslag en jaarrekening. Ook vindt jaarlijks een evaluatiegesprek plaats.
- 10.3 De stuurgroep stelt de begroting vast.
- 10.4 Het functioneren van de stuurgroep wordt meegenomen in de evaluaties.

## **11 Looptijd**

- 11.1 Deze overeenkomst heeft een looptijd tot 1 januari 2023.
- 11.2 Als een partij de overeenkomst schriftelijk beëindigt, geldt een opzegtermijn van zes maanden.
- 11.3 Bij geschillen over de uitvoering van deze overeenkomst benoemen de opdrachtgevers een onafhankelijke derde die een voor alle partijen bindende uitspraak kan doen.

Aldus overeengekomen en ondertekend te Haarlem d.d. 15 december 2021

**Gemeente Haarlem,**

Drs. J. Wienen, Burgemeester

.....

**Woningcorporaties,**

M.B. Heilbron, directeur-bestuurder Elan Wonen

.....

W. Kranen, directeur Wonen en Vastgoed Pré Wonen

.....

G. Blok, regiomanager Haarlem Ymere

.....

**MeerWaarde,**

Directeur-Bestuurder drs. R.B.M. Fideli

.....