

Jaarverslag

2020



Buurtbemiddeling
opent deuren

Rheden, Rozendaal en Doesburg



Buurtbemiddeling
opent deuren

Buurtbemiddeling RRD wordt mede mogelijk
gemaakt door:

gemeente Rheden



GEMEENTE ROZENDAAL



GEMEENTE
DOESBURG

mijn huis
VELUWONEN

WOONSERVICE IJSSELAND



Vivare
ruimte om te wonen

PORTAAL

Inhoud

Voorwoord	3
Korte samenvatting	5
Doelstelling	6
Aanmeldingen	8
Resultaten	9
Complexe zaken	10
Inzet door vrijwilligers en coördinator	11
Bemiddeling en Corona	12
Cijfers	14
Verwijzers	14
Aanmeldingen huurders wooncorporaties	15
Verhouding huur/koopwoningen 1e partij	15
Aanmeldingen per plaats/gemeente	15
Direct verwezen	15
Algemene gegevens bewoners gemeenten versus BBMRRD en CCV	15
Aard van de klachten Top 5	16
Aanmeldingen per dorp / plaats / wijk	18
Tot slot	20

Jaarverslag 2020

Buurtbemiddeling
Rheden, Rozendaal en Doesburg





Een medewerkster van de Gemeente:

We zien de laatste jaren de overlast meldingen stijgen. Mensen durven steeds minder met elkaar in gesprek en klagen daardoor om het minste en geringste bij de gemeente. Gelukkig hebben we hiervoor Buurtbemiddeling die we dus steeds vaker (moeten) inzetten.

Buurtbemiddeling reageert snel en pakt meldingen op. Het is ook laagdrempelig en het is goed dat een gemeente er niet tussen gaat staan.

Ik verwijs graag door naar Buurtbemiddeling, omdat het helpt dat er een objectief luisterend oor geboden wordt. De bemiddelaars hebben de expertise, tijd en ruimte om dit te doen.

We verwijzen zaken door waarbij er ruzies zijn tussen burens; dat gaat dan om geluidsoverlast of erfafscheidingen.

Een voordeel vind ik dat de meeste van de aangemelde zaken door een gesprek worden opgelost. Dus alleen al door een luisterend oor en het helpen bij het voeren van een gesprek tussen de partijen is een zaak soms gewoon opgelost.

Voorwoord

Buurtbemiddeling heeft in het jaar 2020, naast de uitdaging om burens samen in gesprek te brengen en zo woonoverlast op te lossen, nóg een grote uitdaging gehad: het Coronavirus. Deze crisis heeft zijn weerslag gehad op burensproblematiek, op de conflicten, op het woongenot en op Buurtbemiddeling.

We kregen te maken met mogelijkheden en onmogelijkheden om fysiek te bemiddelen en moesten onze werkwijze keer op keer aan de maatregelen aanpassen. Er kwamen veel telefoontjes van verontruste burens, van verwijzers en hulpverleners. Burens werden geconfronteerd met burens die thuiswerkten of met kinderen die thuis onderwijs kregen. Ongekende zaken waarmee we allemaal moesten dealen.

We pasten ons aan de maatregelen van de regering aan en dat betekende ook het aanpassen van onze werkwijze, protocollen daarvoor schrijven en de bemiddelaars op de hoogte houden. Daarnaast brachten we verwijzers en stuurgroepen op de hoogte wat we wel en niet konden doen en hoe we burens ondersteunden in deze bijzondere periode.

Halverwege maart kondigde de regering de eerste ‘intelligente’ lockdown af; ons fysieke

bemiddelingswerk lag stil. Vanaf begin juni begonnen we voorzichtig weer met bemiddelen en coachen via beeldbellen en telefoon. Half juli gingen we ook fysiek weer aan de slag: een opluchting voor burens en bemiddelaars.

In oktober werd het tweede pakket strenge maatregelen afgekondigd, helaas niet genoeg om de besmettingen terug te dringen. Half december gingen we daarom in een strenge lockdown en konden we burens alleen per telefoon te woord staan of een telefonische coach voor ze regelen.

Tijdens een lockdown schakelen we over op telefonische (verlengde) intakes, beeldbellen en brieven bij burens in de bus doen. We zetten meer in op coaching om burens tips en adviezen te geven en hen zo te ondersteunen. Dit gebeurde door zowel coördinatoren als bemiddelaars.

Opvallende zaken in de eerste ‘intelligente’ lockdown:

- In de periode van half maart tot half juni kregen we veel extra aanmeldingen binnen.
- In de eerste drie weken van de lockdown ging het met name over de ‘gewone’ overlast zoals schuttingen en lawaai. In de maanden daarna ging het vele thuis zijn van volwassenen en kinderen

een rol spelen in de overlast. De lontjes van burens werden steeds korter.

- Locaties waar we normaal bemiddelingsgesprekken organiseren sloten tijdens de eerste lockdown en gingen ook niet meer open. Een zoektocht naar andere locaties werd ingezet.
- Meer zaken zijn afgehandeld door de coördinatoren.
- In 2019 waren er in Rheden, Rozendaal en Doesburg veertien bemiddelingsgesprekken. In 2020 slechts acht. Het aantal bemiddelingsgesprekken liep dus terug. Dit heeft te maken met het feit dat we gedurende vijf maanden niet fysiek konden bemiddelen.
- We behalen onze certificering met een PLUS van het landelijk orgaan CCV.
- In 2020 zijn we ook overgestapt op een nieuw logo, dat het Buurtbemiddelings-gevoel beter uitstraalde. Het resultaat zie je hieronder.

Heleen Woelders

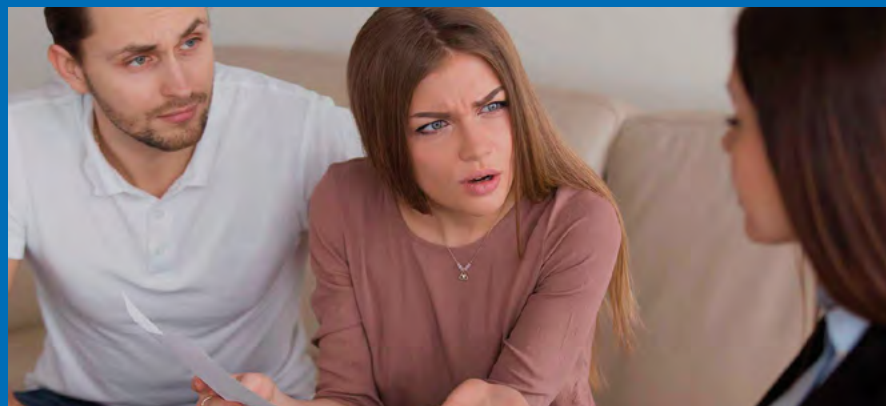
Coördinator buurtbemiddeling



Buurtbemiddeling
opent deuren

6 Gouden regels van Buurtbemiddeling

- 1 Buurtbemiddeling is gratis (en dus laagdrempelig)
- 2 Mensen zijn zelf verantwoordelijk voor de oplossing van een conflict
- 3 Een snelle, vroegtijdige aanpak voorkomt escalatie
- 4 Zelf bedachte oplossingen zijn duurzamer dan opgelegde oplossingen
- 5 De bemiddelaars stellen zich onpartijdig en neutraal op en geven geen oordeel
- 6 Gesprekken en afspraken zijn strikt vertrouwelijk



**Landelijke dekking
buurtbemiddeling**

De Cijfers

gaan over 2020

Gecertificeerd

**we zijn landelijk
gecertificeerd
in 2020 met een
PLUS**

Stuurgroep

**zegt Rijnstad
toe te mogen
uitvoeren in
2020-2022**

Korte samenvatting

105 aanmeldingen

- In 42 zaken zijn de bemiddelaars op pad gegaan
- 57 zaken werden door de coördinator afgehandeld
- 6 zaken zijn nog in behandeling

68 gewone zaken

En daarnaast:

- 17 complexe zaken
- 7 meerpartijen zaken
- 8 terugkeerkzaken
- 2 coachingszaak
- 3 ongeschikte zaken

Aanmeldingen

- 102 in behandeling genomen
- 75% is positief afgesloten

Bemiddelingsgesprekken

- Er zijn 8 bemiddelingsgesprekken geweest
- 8 zijn succesvol afgesloten
- Er zijn 15 bemiddelaars

Top 3 van overlast

- 1 geluidsoverlast
- 2 pesten/treiteren
- 3 tuin/buitenproblemen

Aanmeldingen

- Uit de gemeente Rheden 87, uit Doesburg 14 en uit Rozendaal 4
- Wooncorporaties verwijzen het meest
- 2/3 van de aanmeldingen komen van huurders
- Meer aanmeldingen via website
- Buren bellen, appen en mailen om zich aan te melden
- Veel samenwerking met wijkteams en andere verwijzers

Belangrijk

- Uiteindelijk positief resultaat hoeft niet altijd een bemiddelingsgesprek
- We hebben een signalerende functie
- De Coronacrisis heeft alles beïnvloed in ons werk





Op 15 maart 2020 kondigde de regering de 'intelligente lockdown' af rondom het Coronavirus met bijbehorende maatregelen: 1,5 meter afstand, schud geen handen, niezen in je elleboog, handen kapot wassen en bij griepverschijnselen: blij thuis.

Voor Buurtbemiddeling betekende het dat we niet fysiek mochten en konden bemiddelen. Het had een behoorlijke invloed op burens, die bleven zitten met een situatie die onprettig was.

Flexibiliteit in Corona tijd

Corona betekende voor het team op kantoor veel werk. We moesten verwijzers en bemiddelaars op de hoogte stellen van wat we wel en niet deden, protocollen herschrijven, werkwijzen aanpassen voor bemiddelaars, verwijzers en burens. We hadden te maken met een toename van het aantal burens dat een aanmelding wilde doen en om advies vroegen.

Ook was er een toename van telefoontjes van hulpverleners en andere verwijzers om over casussen te overleggen en af te stemmen wat de mogelijkheden waren. Dat hebben we soms als lastig ervaren, we zaten zelf ook in een situatie waar we nog nooit mee te maken hadden gehad.

Maar met samen delen en samenwerken kwamen we een heel eind.

Landelijk gezien is er een variëteit geweest van hoe de andere Buurtbemiddelingsprojecten omgingen met de lockdown. Sommige bleven helemaal dicht, anderen hebben alleen via de telefoon en beeldbellen bemiddeld.

Wij hebben ervoor gekozen om een middenweg te bewandelen. Als we een lockdown hadden schakelden we over op telefonische intakes, beeldbellen en brieven bij burens in de bus gooien. We zetten meer coaching in om burens tips en adviezen te geven. Als de lockdown voorbij was, pakten we het fysieke bemiddelen meteen weer op. We vroegen burens in een veilige neutrale locatie om intake- en bemiddelingsgesprekken te doen.

Doel van Buurtbemiddeling

Het doel van Buurtbemiddeling is het verminderen van (woon)overlast en het voorkomen van escalatie in de buurt, door conflicten tussen burens of buurtbewoners in een zo vroeg mogelijk stadium te signaleren en aan te pakken. Op deze manier wordt woonoverlast en escalatie in de buurt voorkomen,

Doelstelling

de leefbaarheid van de buurt vergroot, de gemeenschapszin versterkt en de zelfredzaamheid van de burgers bevordert. Gemeenten, corporaties, politie en overige organisaties verwijzen conflicten door.

Daarnaast kunnen inwoners van de gemeenten Rheden, Rozendaal en Doesburg zelf een beroep doen op Buurtbemiddeling. Het is een mooi voorbeeld hoe mensen ondersteund kunnen worden in hun eigen kracht.

We hebben voor het eerst in ons bestaan een forse wachtlijst opgebouwd van bewoners die in gesprek wilden met hun burens. Als de overlast te groot was, gaven we burens de kans ons meerdere keren te bellen of om met één van de bemiddelaars, die opgeleid is als coach, in gesprek te gaan. Deze coaches kijken samen met de buur wat hij/zijzelf kon doen aan de ontstane situatie zodat burens het uit konden houden totdat de lockdown weer voorbij was.

Vanaf half juni konden we een begin maken met het wegwerken van de wachtlijsten. Dat lukte vrij snel, ook omdat de bemiddelaars extra inzet wilden doen en meerdere zaken tegelijk hebben opgepakt. Hulde voor deze groep vrijwilligers die extra inzet hebben getoond tijdens dit Coronajaar. Bij zowel

bemiddelaars als bij burens was er een enorme bereidheid om met elkaar in gesprek te gaan en de conflicten op een positieve manier op te lossen.

Toename aanmeldingen

In de periode van half maart tot half juni 2020 kregen we 35 zaken binnen van de totale 105. In dezelfde periode in 2019 kregen we 22 zaken binnen.



Aanmeldingen

Aanmeldingen

	Target	2020	2019	2018
Aangemelde zaken	90	105	103	110
Geschikte zaken		102	101	110
Ongeschikte zaken		3	2	0

Aangemelde zaken				
Gewone zaken		68	75	85
Complexe zaken		17	18	12
Meerpartijen zaken		7	6	6
Terugkeer zaken		8	1	6
Coachingszaken		2	1	1
Ongeschikte zaken		3	2	0



De wijkagent:

Mijn contact met Buurtbemiddeling is goed. Er zijn korte lijnen en we krijgen meestal een terugkoppeling.

Zaken die ik heb aangemeld worden goed afgehandeld. Ik verwijs vaak burenruzies en dergelijke door of ik zeg bij de melder dat ze Buurtbemiddeling kunnen inschakelen. Ik geef aan dat ze laagdrempeliger zijn dan de politie en dat meestal de inzet van Buurtbemiddeling positief wordt ervaren.

Er zijn bij burenruzies geen strafbare feiten. Het is vaak over en weer elkaar beschuldigen. Dit zijn zaken waar ik als wijkagent vind dat Buurtbemiddeling iets kan betekenen. De succesfactor is de objectiviteit van de getrainde medewerkers en de laagdrempeligheid.



Wooncorporatie Vivare

Vanuit de wooncorporatie hebben wij al jaren een goede ervaring met Buurtbemiddeling en verwijzen daarom ook met regelmaat onze huurders door. Het contact is prettig, de lijnen zijn kort. We weten wat we aan elkaar hebben en wanneer het handig is om elkaar te benaderen.

We verwijzen zaken door waarbij er nog niet zoveel aan de hand is, er nog geen sprake is van escalatie. Wel is er sprake van irritatie van de ene buur richting de andere buur. Het gaat dan meestal over blaffende honden, geluidsoverlast van leefgeluiden en klussen of onbegrip over een andere levensstijl.

Het is fijn om Buurtbemiddeling in te schakelen omdat het ons tijd scheelt en energie. Wij hebben steeds meer te maken met complexe casussen waarbij er sprake is van multi problematiek, doordat wij de lichtere zaken kunnen doorverwijzen kunnen wij ons meer focussen op de complexe zaken. Daarbij is de Buurtbemiddeling laagdrempeliger (en onafhankelijk) in de betreffende zaken, het helpt de casus niet altijd als wij ertussen gaan zitten. Mensen zijn vaak bang dat ze direct als overlastgevers bij ons geregistreerd staan.



Mijn ervaring als buur met Buurtbemiddeling

Door een intakegesprek kreeg ik de kans om mijn kant van het verhaal te doen. Hoewel de bemiddelaar in principe geen standpunt inneemt, had ik toch het gevoel gehoord te worden. En was ik blij om een keer bij een onpartijdig iemand mijn probleem op tafel te kunnen leggen. De 'andere' partij wilde ook zijn/haar verhaal te doen.

Er werd dus een neutrale locatie gezocht waar onder leiding van de bemiddelaars een gesprek zou plaatsvinden. Ook dit gesprek werd effectief geleid. Rustig, doelbewust, zonder zich te laten verleiden tot het innemen van een eigen standpunt. Het maakte een zeer professionele indruk.

Al met al een mooie ervaring waarvoor ik de bemiddelaars zeer bedankt heb. Onze 'zaak' is helaas niet in der minne geschikt...

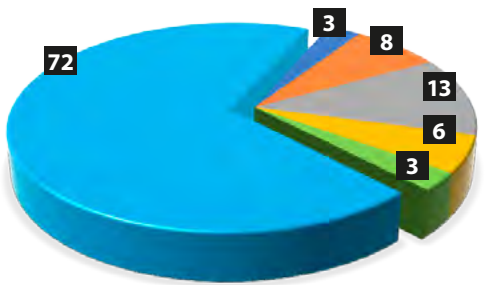
Resultaten

Resultaten bemiddelingszaak/proces

	2020	2019	2018
Opgelost			
Informatie en advies gegeven	22	23	26
Opgelost na intakegesprekken	8	17	22
Opgelost na bemiddelingsgesprek	8	13	14
Opgelost door warme doorverwijzing	9	10	9
Opgelost na coaching	9	12	9
A zelf in actie	13	10	2
Opgelost door verhuizing	2	1	1
Opgelost door aanpassing woonsituatie	1	0	0
Niet opgelost			
B weigert bemiddeling	8	7	15
A weigert bemiddeling	3	2	3
Contactlegging onmogelijk	13	2	3
A is verwezen, wil geen bbm	0	3	3
Geen oplossing	0	1	2
Neutraal			
Neutraal: In behandeling	6	0	1
Neutraal: ongeschikt voor bemiddeling	3	2	0
Totaal	105	103	110

Eindresultaat 2020

In de onderstaande diagram zijn alle onderdelen van 'Opgelost' (zie tabel links) samengevoegd.



- Opgelost
- A weigert bemiddeling
- B weigert bemiddeling
- Contactlegging onmogelijk
- Neutraal: in behandeling
- Neutraal: ongeschikt voor bemiddeling

Complexe zaken

De WMO stimuleert mensen met een beperking zo zelfstandig mogelijk te blijven wonen met begeleiding en ondersteuning vanuit zorgorganisaties.

Kenmerkend voor deze zaken is de zogenaamde multi-problematiek waarin meerdere factoren belemmerend kunnen werken voor de communicatie. We betrekken begeleiders/contactpersonen van de ondersteunende organisaties bij het proces en vragen hen te participeren in de (intake/bemiddeling) gesprekken.

	2020	2019	2018
Afgehandeld door coördinator	14	9	5
Afgehandeld door bemiddelaars	4	9	7
Nog in behandeling	1	0	0
Totaal	19	18	12

Resultaten			
Positief afgerond	13	16	12
Niet opgelost	3	2	0
Ongeschikt	2	0	0
Nog in behandeling	1	0	0

Resultaten complexe zaken

	2020	2019	2018
Pos: Informatie en advies gegeven	7	1	3
Opgelost na bemiddelingsgesprek	0	1	3
Opgelost na intakegesprek	0	1	2
Opgelost door warme doorverwijzing	5	4	2
Opgelost door verhuizing	0	0	1
Opgelost na coaching	1	5	1
A zelf in actie	0	4	0
B weigert bemiddeling	2	0	0
A weigert bemiddeling	0	0	0
A is verwezen, wil geen bbm	0	1	0
Contactlegging onmogelijk	1	1	0
Nog in behandeling	1	0	0
Ongeschikt	2	0	0
	19	18	12

De bemiddelaars besteden veel aandacht aan het herstel van het contact tussen ruziënde partijen. Buren hebben dit nodig voor de erkenning van het probleem, uitwisseling van emoties en de zoektocht naar oplossingen. Rust en tijd die professionals (door tijdgebrek) niet altijd hebben.

We hebben de keuze gemaakt de bemiddelaars in principe niet in hun eigen woonplaats in te zetten, ivm de contacten (sociaal, kerkelijk, enz.) die ze kunnen hebben in hun eigen woonplaats.

De coördinator bekijkt welke bemiddelaars geschikt zijn voor een bepaalde zaak, en maakt duo's die samen op pad gaan. De bemiddelaars rouleren, dit met het oog op inzetbaarheid en het opdoen van ervaring.

In 2020 zijn er meer zaken door de coördinator opgepakt als in 2019. Dit heeft te maken met het feit dat we vanwege Corona een aantal maanden niet fysiek mochten bemiddelen, en we burens op een andere manier hebben bijgestaan en ondersteund.

Inzet

door vrijwilligers en coördinator

Minimaal aantal gecertificeerde vrijwilligers

Volgens uitvoeringsovereenkomst	8
2020	15

Aanmeldingen, afgehandeld door vrijwilligers of coördinator

	2020	2019	2018
Door vrijwilligers afgehandeld	42	57	62
Door coördinator afgehandeld	57	46	47
Nog in behandeling	6	0	1

Er zijn 15 bemiddelaars actief geweest, waarvan er 5 besloten om om verschillende redenen te stoppen met Buurtbemiddeling. Gelukkig waren er ook regelmatig aanmeldingen van nieuwe vrijwilligers. Met hen hebben wij kennismakingsgesprekken gevoerd en met elkaar afgestemd of de verwachtingen overeenkomen. We hebben 5 nieuwe bemiddelaars getraind na de zomer en zij zijn in het team ingestroomd.

Bij de samenstelling van het team bemiddelaars houden we rekening met diversiteit, dat kan inhouden leeftijd, geslacht en achtergrond qua cultuur en werk. We hebben 5 mannen en 10 vrouwen in het team.

De inzet van de bemiddelaars is het fundament onder Buurtbemiddeling. Daarom is het belangrijk om de vrijwilligers regelmatig te voeden met inspiratie door het organiseren van trainingen, intervisie en coaching. Deze activiteiten waren in 2020 echter moeilijk te organiseren.



We hebben erop ingezet nauw contact te houden met de bemiddelaars. Dit deden we door mails, door bemoedigingskaartjes en attenties, maar ook door hen te bellen. We wilden, als we de bemiddelaars gingen inzetten om fysiek te bemiddelen, dat zowel zij als de burens veilig waren en elkaar niet zouden besmetten.

Een vijfde van de bemiddelaars heeft aangegeven niet te willen bemiddelen tijdens de Coronacrisis. De redenen liepen uiteen: de eigen gezondheid en die van de familie zorgden ervoor dat bemiddelaars zich niet prettig voelden om fysiek te gaan bemiddelen.

Allemaal gegronde redenen om vrijwilligers niet in te zetten. Gelukkig hebben we daarnaast ook bemiddelaars die extra zaken wilden of die extra inzet aanboden.

Bemiddelen en Corona
De eerste twee maanden hebben we op de gewone manier aanmeldingen verwerkt en bemiddeld. Vanaf half maart tot begin juni moesten we door de intelligente lockdown het fysieke bemiddelen neerleggen. Dat gold ook in de periode vanaf half

oktober tot en met eind december. Daardoor zijn er dit jaar zes bemiddelingsgesprekken minder geweest dan in 2019.

Begin juni zijn we begonnen met telefonische intakes met de aanmelders. We hebben beeldbellen via Whereby en Teams ingezet om te bemiddelen. De buur, waarvan de aanmelder overlast ervaarde, hebben we via een brief benaderd. Begin juli hebben we ook aangebeld en deurgesprekken gedaan.

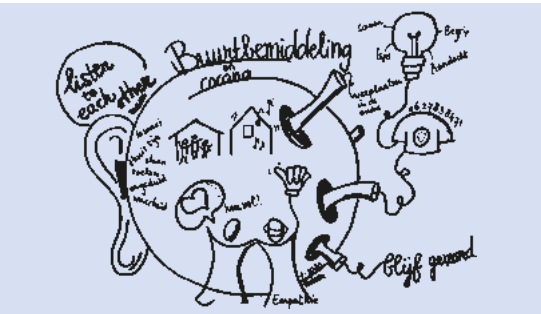
Het benaderen van burens via brieven, deurgesprekken en het bemiddelen via beeldbellen bleek echter minder effectief als het fysieke bemiddelen. Op brieven werd vaak niet gereageerd en bemiddelen via een scherm schepte teveel afstand.

De werkwijze en kracht van Buurtbemiddeling, fysiek langsgaan bij burens en het persoonlijke contact, blijkt dus een goede en prettige werkwijze. Wij bemiddelen niet alleen op inhoud maar ook op wat er verder speelt. En dat is lastig via de telefoon of met beeldbellen.

Halverwege november waren we helaas wederom genoodzaakt ons fysieke werk neer te leggen.

Bemiddeling

en Corona



Bemiddelingen	Target	2020	2019	2018
Succesvol	75%	100%	93%	100%
Niet succesvol		0%	7%	0%



Afgesloten zaken	Target	2020	2019	2018
Geslaagde zaken	60%	75%	85%	76%
Overige en niet geslaagde zaken*		25%	15%	24%

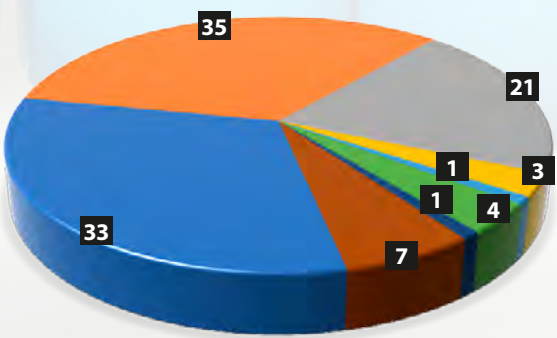
*) Onder 'Overige en niet geslaagde zaken' wordt verstaan dat het contact leggen met burens mislukt is, het bemiddelingsgesprek niet tot een oplossing heeft geleid, burens hun deelneming aan bemiddeling weigerden of burens onbereikbaar waren.

Cijfers

Aantal verwijzingen

	2020	2019	2018
Politie	33	32	25
Op eigen initiatief	35	24	22
Wooncorporaties			
Vivare	21	26	23
Woonservice IJsselland	3	6	12
Veluwonen	1	0	2
Portaal	0	0	0
Totaal wooncorporaties	25		
Gemeenten / organisaties			
Gemeente Rheden	4	9	17
Gemeente Rozendaal	1	0	0
Gemeente Doesburg	0	1	3
Overige organisaties	7	5	6
Totaal gemeenten/overig	12		
	105	103	110

Verwijzers in 2020



- Politie
- Op eigen initiatief
- Vivare
- Woonservice IJsselland
- Veluwonen
- Gemeente Rheden
- Gemeente Rozendaal
- Overige organisaties

Aanmeldingen huurders wooncorporaties (1e partij)

	2020	2019	2018
Vivare	55	52	48
Woonservice IJsselland	10	10	16
Veluwonen	1	0	4
Portaal	0	0	1
Overige wooncorporaties	2	3	2
Totaal	68	65	71

Verhouding huur/koopwoningen 1e partij

	2020	2019	2018
Huur corporatie	68	65	71
Koop	33	34	35
Particuliere verhuur	0	4	3
Koop/huur onbekend	4	0	1
Totaal	105	103	110

Aanmeldingen per plaats/gemeente

	2020	2019	2018
Gemeente Rheden	87	87	86
Gemeente Doesburg	14	15	21
Gemeente Rozendaal	4	1	3
Totaal	105	103	110



Buurtbemiddeling
opent deuren



Algemene gegevens van de bewoners uit de gemeenten Rheden, Rozendaal en Doesburg (RRD), afgezet tegen de gegevens van het Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid.

	RRD 2020	Benchmark CCV 2019 landelijk	Hoe doen we het in RRD?
Bewonersaantallen	56.503	60.000	
Aanmeldingen	105	75	Ruim voldoende
In behandeling genomen	102	86%	Ruim voldoende
Positief afgeronde zaken	75%	70%	Ruim voldoende
Uren coördinator	18	17	Goed
Uren ondersteuning	-	2	-
Aantal vrijwilligers	15	16	Voldoende
Begroting	€ 58.711	€ 55.000	Ruim voldoende

Direct verwezen

	2020	2019	2018
Politie	9	11	7
Gemeente Rheden	0	5	9
Gemeente Rozendaal	1	0	0
Gemeente Doesburg	0	1	0
Woonservice IJsselland	3	4	9
Vivare	3	3	5
Veluwonen	0	0	2
Portaal	0	0	0
Overige organisaties waaronder:	7	4	1
• maatschappelijke dienstverlening			
• wijkteams			
Totaal	23	28	33

Aard van de klachten

Resultaten per gemeente

Er kunnen meerdere klachten in één zaak zijn

Doesburg

	2020	2019	2018
Pesten / treiteren / schelden / roddelen / lastig vallen / verstoorde relatie	6	8	4
Geluidsoverlast	5	5	14
Tuin- / buitenproblemen	3	4	2
Stankoverlast	3	1	2
Overlast dieren	2	0	4
Bedreiging	1	1	1
Overig	1	0	1
Vernielingen	1	0	0
Parkeerproblemen	0	2	0
Overlast kinderen	0	1	1
Rommel/troep	0	0	1

Rozendaal

	2020	2019	2018
Pesten / treiteren / schelden / roddelen / lastig vallen / verstoorde relatie	3	1	0
Parkeerproblemen	2	0	0
Tuin- / buitenproblemen	1	1	2
Overlast dieren	1	1	1
Rommel/troep	0	0	1



Rheden

	2020	2019	2018
Geluidsoverlast	36	42	36
Pesten / treiteren / schelden / roddelen / lastig vallen / verstoorde relatie	28	40	35
Tuin- / buitenproblemen	18	22	22
Overlast dieren	15	13	12
Overlast kinderen	7	1	4
Rommel/troep	4	2	2
Bedreiging/intimidatie	3	6	9
Stankoverlast	2	1	8
Parkeerproblemen	2	2	3
Overig	2	2	2
Vernielingen	1	2	3
Discriminatie	1	0	0

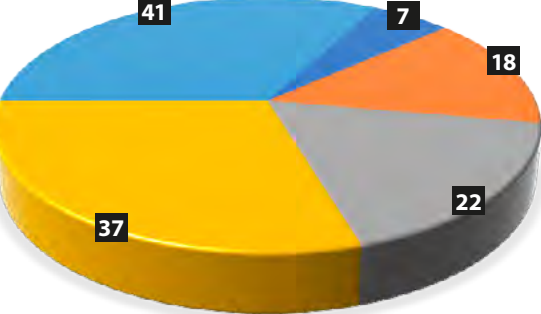
Algemeen

	2020	2019	2018
Geluidsoverlast	41	49	50
Pesten / treiteren / schelden / roddelen / lastig vallen / verstoorde relatie	37	49	39
Tuin/buiten problemen	22	27	26
Overlast dieren	18	14	17
Overlast kinderen	7	2	5
Stankoverlast	5	7	10
Bedreiging/intimidatie	4	7	10
Parkeerproblemen	4	4	3
Rommel/troep	4	2	4
Overig	3	2	3
Vernielingen	1	2	3
Discriminatie	1	0	0

Top 5

De klachten top-5 van 2020

Er kunnen meerdere klachten in één zaak zijn



- 5 ■ Overlast kinderen
- 4 ■ Overlast dieren
- 3 ■ Tuin/buiten problemen
- 2 ■ Pesten / treiteren / schelden / roddelen / lastig vallen / verstoorde relatie
- 1 ■ Geluidsoverlast



Aanmeldingen per dorp / plaats / wijk

Neutrale gespreksruimten

In maart, tijdens de eerste lockdown, bleek dat veel locaties waar we normaal bemiddelen moesten sluiten. Ongeveer 75% is dit jaar ook niet meer opengegaan. Een probleem ontstond toen we in juni weer konden beginnen met fysiek bemiddelen.

We hebben nu in ieder dorp of wijk neutrale gesprekslocaties, waar goede condities en hygiënische maatregelen getroffen zijn voor zowel onze bemiddelaars als hun gesprekspartners. Dit jaar hebben we veel gesprekken op deze nieuwe locaties gedaan.

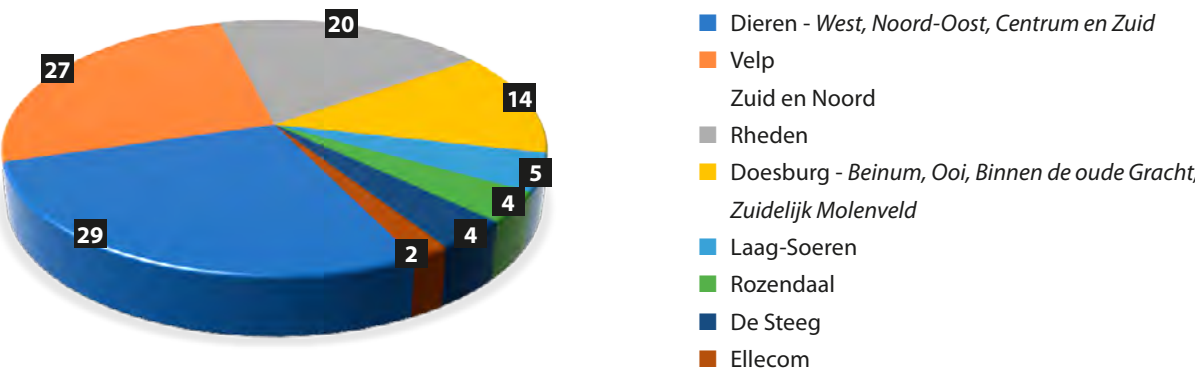
Daarnaast zochten én vonden we ‘Corona-proof’ nog andere locaties om met elkaar in gesprek te gaan. Soms wat onconventioneel, zoals de Gasthuiskerk in Doesburg of een picknickbankje in het park. Dit soort mooie oplossingen werden door burens aangedragen.

Met deze locaties konden we weer aan de slag.

Aanmeldingen per wijk

	2020	2019	2018
▼ Doesburg			
Beinum (I en II)	5	9	5
Noordelijk Molenveld	0	2	4
Noord-Oost	0	1	4
De Ooi	2	1	1
Binnen de oude Gracht	6	1	2
Zuidelijk Molenveld	1	1	5
Rozendaal	4	1	3
▼ Velp			
Velp Zuid	23	24	20
Velp Noord	4	6	7
▼ Dieren			
Dieren West	16	12	12
Dieren Noord-Oost	5	3	5
Dieren Zuid	4	6	4
Dieren Centrum	4	3	8
Rheden	20	26	20
De Steeg	4	3	4
Laag-Soeren	5	1	5
Ellecom	2	2	1
Spankeren	0	1	0
Totaal	105	103	110

Aanmeldingen per dorp / plaats in 2020



Een bemiddelaar:

Wij bemiddelaars hebben één ding gemeen: we zijn bereid om geheel belangeloos tijd te steken in constructieve gesprekken. We proberen om vooral niet de rechter te zijn; we zijn neutraal en zijn niet meer of minder dan de buurtbewoners.

Het inzien dat anderen heel anders denken, door wat voor omstandigheden dan ook, werd goed duidelijk gemaakt. Vaak heb ik zo het idee: Waarom zie je nu de oplossing niet. Nu heb ik geleerd/ ervaren dat de ander wel zou willen, maar niet kan.



Tot slot

PLUS Certificatie CCV

Buurtbemiddeling Rheden, Rozendaal en Doesburg (RRD) is een erkende buurtbemiddelingsorganisatie. In 2011 is deze certificering door het CCV ingevoerd. RRD voldoet al vier achtereenvolgende keren aan de gestelde eisen in al haar gemeenten. Iedere twee jaar moet dit certificaat opnieuw worden aangevraagd. Als een organisatie in die twee jaar aan alle randwoordwaarden heeft voldaan, komt deze in aanmerking voor een 'Plus certificaat' voor al haar gemeenten. Wij zijn er trots op deze 'Plus' te mogen voeren.

Dit betekent dat:

- wordt voldaan aan alle criteria voor een goede uitvoering van Buurtbemiddeling;
- landelijke werkwijze en methode van Buurtbemiddeling uitstekend zijn geïmplementeerd;
- de kwaliteit voldoet aan alle gestelde eisen;
- de maximale score is behaald.

Communicatie en PR

Communicatie en afstemming was belangrijk in 2020. We zagen elkaar door de coronacrisis minder en moesten andere kanalen vinden om contact met elkaar te houden. We hebben bemiddelaars, verwijzers en samenwerkingspartners op de hoogte gesteld van de (on-)mogelijkheden om fysiek te bemiddelen en wat ze desondanks van ons mochten verwachten.

Via mail en telefoon brachten we hen op de hoogte en communiceerden op die manier ook over de aanmeldingen. In 2020 was er een toename in het aantal telefoontjes die wij van de verwijzers en hulpverleners kregen, om samen een manier te vinden om de melder te ondersteunen.

We zijn het hele jaar op onze gewone werkdagen en -tijden bereikbaar geweest, maar nu dus vooral voor overleg via de telefoon en beeldbellen met Teams.

We hebben in 2020 een nieuw logo laten maken. Een nieuwe folder hebben we breed door de hele regio verspreid bij de ons bekende samenwerkingspartners.

Vindbaar zijn

Buren kunnen ons gemakkelijk vinden:

- Via de website van Rijnstad word je doorgelinkt naar onze pagina.
- Via de website van problemenmetjeburen.nl kom je, door je postcode in te vullen, bij ons terecht. Deze website is een samenwerking van een groot aantal buurtbemiddelingsprojecten.
- Op de websites van onze ketenpartners staan we vermeld als link en als eerste stap in de keten van het oplossen van woonoverlast.
- via WhatsApp, e-mail en telefoon.

Na ontvangst van de hulpaanvraag nemen wij contact met hen op.

Regionaal

De buurtbemiddelingsprojecten in Nederland zijn opgedeeld in 13 regio's. Wij werken nauw samen met de andere 15 buurtbemiddelingsorganisaties in de driehoek Arnhem/Zutphen/Liemers/Veenendaal/Ede en Nijmegen.

Een paar keer per jaar komen we samen om ervaringen te delen, werkwijzen af te stemmen en te leren van



Buurtbemiddeling
opent deuren

elkaar. Dat is voor ons een belangrijke bron van kennisdeling. Dit jaar was deze bijeenkomst, vanwege Corona, in de vorm van een online Teams-vergadering.

Landelijk

Het CCV (Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid) ondersteunt coördinatoren van Buurtbemiddeling-projecten, organiseert bijeenkomsten, faciliteert een registratieprogramma en biedt nog vele andere vormen van support.



In 2020 is een groot aantal artikelen en uitzendingen over burenoverlast verschenen in diverse kranten, bladen en televisie- en radio-journaals. Ook hebben we zelf advertenties geplaatst in lokale bladen.

Aanmeldingen

Bij aanmeldingen stimuleren we burens om zelfstandig mee te werken om een oplossing te vinden. Daarom vragen we burens eerst zelf één of meerdere pogingen te doen om in gesprek te komen met hun burens.

De aard van de aanmeldingen is ook aan het veranderen, de samenleving lijkt ingewikkelder te worden. Van 'huis-tuin en keuken' zaken naar meerpartijen- en complexe aanmeldingen.

Team Buurtbemiddeling

We hebben in 2020 een forse wijziging binnen het team van coördinatoren gehad. Zo viel een collega weg door een burn-out. We hebben inmiddels in Filiz Okan een nieuwe collega gevonden en zijn we weer op volle sterkte.



Buurtbemiddeling is onderdeel van Rijnstad

De Wiltstraat 6
6821 CE Arnhem
T (026) 312 77 00
www.rijnstad.nl

