Jaarverslag
2021

Buurtbemiddeling
opent deuren

Rheden, Rozendaal en Doesburg

Buurtbemiddeling wordt mogelijk gemaakt door:

Inhoudsopgave:

Bladzijde 4	Voorwoord
Bladzijde 5-6	Korte samenvatting
Bladzijde 7-8	Algemeen
Bladzijde 9 -17	Doelstelling en cijfers
Bladzijde 18	Algemene gegevens bewoners gemeenten versus BBM RRD en CCV
Bladzijde 19	Bijlage 1: 25 jaar Buurtbemiddeling in Nederland

Voorwoord

Het jaar 2021 heeft zich tot nu toe vooral gekenmerkt door een toename van aanmeldingen en telefoontjes van buren en partners in het sociaal domein. Een nieuwe lockdown van december 2020 tot half juni 2021 gaat niemand in de koude kleren zitten, dat blijkt wel uit de verhalen die wij horen. We merken dat de coronacrisis grote impact heeft op de leefbaarheid in de dorpen. Vaak wonen mensen dicht op elkaar en hebben buren last van elkaar. Er zijn meer buren die in conflict met elkaar raken en lontjes zijn, o.a. door de beperkende maatregelen die het coronavirus met zich meebracht, heel kort. Ondanks dat het werk van Buurtbemiddeling moeilijker wordt omdat mensen door de coronamaatregelen niet fysiek bijeen kunnen komen, zijn de meeste meldingen op de één of andere manier opgepakt.

Door extra inzet van verlengde intakes, aangepaste werkwijzen, buren die meerdere malen naar ons mogen bellen en door coachgesprekken (door coördinator en bemiddelaars) zijn we buren tegemoetgekomen.

Er is een stijging van complexe zaken en meer partijenzaken, die een aangepaste manier van bemiddelen vergen. Opvallend is dat er een toeloop is van meldingen, waarin buren die de Nederlandse taal niet of niet genoeg machtig zijn, participeren.

Er zijn meer complexere aanmeldingen die niet in aanmerking komen voor de inzet van Buurtbemiddeling en het werken met vrijwillige bemiddelaars. Dit was aanleiding om subsidie aan te vragen bij de Raad voor Rechtsbijstand (2020) voor een pilot van een jaar: Bemiddeling Extra. Deze subsidie is begin dit jaar (2021) aan Buurtbemiddeling toegekend en kort daarop is de pilot gestart.

We mogen vanaf half juni weer fysiek bemiddelen. Zowel het team Buurtbemiddeling als de bemiddelaars en buren stonden te trappelen om weer van start te gaan.

Helaas werd het laatste kwartaal van 2021 overschaduwd door extra coronamaatregelen en een lockdown. Het was mogelijk om de intakes uit te voeren, maar de bemiddelingsgesprekken zijn tot half januari 2022 uitgesteld.

Tot overmaat van ramp laat Omikron op dit moment zijn sporen na in de organisatie. De coördinator is een aantal maanden uitgevallen door ziekte. Er is een tijdelijke oplossing gevonden om de basiszaken zoals de intakes met de melders, door te laten lopen, met een vervangende coördinator en bemiddelaars. Ook dit afgelopen jaar hebben we de toegevoegde waarde van Buurtbemiddeling weer gezien.

Team Buurtbemiddeling

Korte samenvatting

cijfers: gaan over 1 januari tot 31 december 2021

gecertificaat: we zijn landelijk gecertificeerd met een PLUS

stuurgoep: zegt Rijnstad toe te mogen uitvoeren in 2020-2022

112 aanmeldingen

- in **37** zaken gaan de bemiddelaars op pad
- **68** zaken zijn door de coördinator afgehandeld
- **7** zaken zijn nog in behandeling/in de wacht

73 gewone zaken en

- **25** complexe zaken
- **6** meerpartijenzaken
- **5** terugkeerzaken
- **3** coachingszaken

Aanmeldingen

- **100%** in behandeling genomen
- **79%** is positief afgesloten

Bemiddelingsgesprekken

- er zijn **6** bemiddelingsgesprekken geweest
- **5** zijn succesvol afgesloten, **1** is niet opgelost
- er zijn **13** bemiddelaars

Aanmeldingen:

- Uit de gemeente Rheden 94, Doesburg 17 en Rozendaal 1
- meer vanuit eigen initiatief
- meeste van buren die huren
- meer aanmeldingen via website
- buren bellen en mailen om zich aan te melden
- veel samenwerking met wijkteams en andere verwijzers

Top 3 van overlast:

geluidsoverlast → tuin/buitenproblemen → pesten/treiteren

Verder:

belangrijk

- uiteindelijk positief resultaat behoeft niet altijd een bemiddelingsgesprek
- hebben we een signalerende functie

AVG

- hebben we met verwijzers een verwerkingsovereenkomst afgesloten
- we registeren niet meer de leeftijdscategorie en de gezinssamenstelling

Algemeen

Corona en aanmeldingen

Landelijk gezien groeit Buurtbemiddeling nog steeds, in 85% van de gemeenten wordt Buurtbemiddeling aangeboden.
In deze corona periode pakt ieder project Buurtbemiddeling het anders aan. Sommige projecten liggen stil, en andere projecten hebben veel digitaal bemiddeld.

In Rheden, Rozendaal en Doesburg (RRD) hebben we vanaf het begin van de coronacrisis doorgewerkt en buren te woord gestaan. Buren geven aan dat ze meer overlast ervaren van thuiswerkende buren. De leefbaarheid komt in het geding.

Toename

We krijgen vanaf begin 2021 te maken met een toename van aanmeldingen. Het ziet ernaar uit dat deze toename corona gerelateerd is.
Veel mensen werken thuis en zijn meer thuis, dat geeft irritaties en overlast.

Maar feit is dat Buurtbemiddeling steeds bekender wordt: zowel in de gemeenten Rheden, Rozendaal en Doesburg, in de regio en landelijk. Meer organisaties en buren weten Buurtbemiddeling te vinden. De toename van zaken is niet gerelateerd aan de gemeenten, want ook in de regio en daarbuiten stijgt het aantal aanmeldingen.

We proberen alle buren die ons benaderen telefonisch te spreken, het verhaal van hen aan te horen, te coachen, tips te geven en daar waar nodig door te verwijzen. We hebben onze werkwijze behoorlijk moeten aanpassen: fysiek bemiddelen mocht tot begin juni 2021 en vanaf december 2021 niet.

Vanaf half maart tot begin juni en in december hebben we buren vooral telefonisch te woord gestaan en hebben we telefonische intakes door bemiddelaars laten doen, zodat we meteen bemiddelingsgesprekken konden organiseren zodra de lockdown voorbij was.

Opvallend

Wat opviel was dat buren in 2021, ondanks de behoorlijke overlast die ze hadden, goed en begripvol reageerden toen we aangaven dat we nog niet fysiek mochten bemiddelen. De wachtlijst liep op: gemiddeld stonden er 10-15 aanmeldingen die nog niet ingezet konden worden. Omdat we vanaf begin juni telefonische intakes hebben gedaan, en buren konden aangeven of ze een bemiddelingsgesprek wilden, konden we vanaf half juni meteen een aantal bemiddelingsgesprekken organiseren.

Aan het eind van 2021 is de wachtlijst grotendeels weggewerkt, mede door de enthousiaste en niet aflatende inzet van de vrijwillige bemiddelaars. Helaas loopt die wachtlijst in december weer op door de lockdown. De bemiddelingsgesprekken worden uitgesteld tot na half januari 2022.

Complexe zaken
In complexe zaken en meer partijenzaken hebben we een aangepaste manier van bemiddelen, die meer tijd kost. We moeten in deze zaken hulpverleners en meerdere buren betrekken bij het bemiddelingsproces.
In sommige van deze complexere zaken zetten we, net zoals vorige zomer, mediators in die tegen een maatschappelijke vergoeding deze zaken oppakken. Het betreft zaken met multi-problematiek, maar ook zaken met anderstaligen.

Inzet tolken
We hebben een toeloop van meldingen, -waarin buren de Nederlandse taal niet of niet genoeg machtig zijn-, participeren. In deze zaken zetten we tolken in. Helaas zijn de afgelopen jaren goedkopere voorzieningen wegbezuinigd en moeten we familieleden of vrienden van buren vragen te tolken. Dat is voor alle partijen lastig en frustreert soms de voortgang van de gesprekken. In sommige culturen is de directe manier van communiceren in het Westen moeilijk of moeilijk te vertalen. Daarom we hebben breed in ons netwerk geworven om tolken te vinden. We hebben er een paar gevonden, die we trainen voor Buurtbemiddeling.

Bemiddeling Extra
Sinds maart 2021 hebben we een extra dienst bij Buurtbemiddeling: Bemiddeling Extra. Een pilot voor een jaar waar we subsidie hebben gekregen van de Raad voor Rechtsbijstand in begin 2021.

Het is een laagdrempelige manier voor buren en andere partijen, die in buurten te vinden zijn, om een uit de hand gelopen slepend conflict bij de bron op te lossen. Door de methodiek, die een combinatie is van Buurtbemiddeling en mediation, worden buren gedwongen om echt naar elkaar te luisteren. Men krijgt inzage in wat de moverende redenen zijn van de ander en van zichzelf, en kan er inzicht en erkenning naar elkaar toe ontstaan.

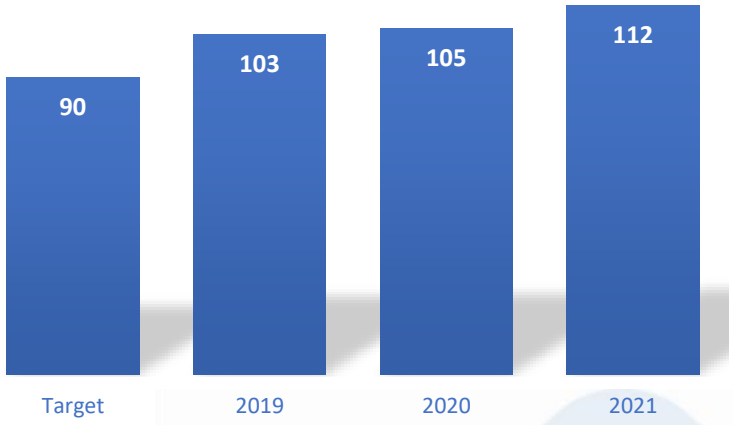
In deze pilot gaan we buren ondersteunen in Arnhem en de regio’s waar Buurtbemiddeling wordt uitgevoerd door Rijnstad.
We zetten in dit project betaalde mediators in en doen bijvoorbeeld inzet bij aanmeldingen als er juridische procedures dreigen te gaan lopen.
Met de bijdrage van Bemiddeling Extra hopen we aanmeldingen die ongeschikt zijn voor Buurtbemiddeling, buren of wijkbewoners toch te ondersteunen om in gesprek met elkaar te gaan.
De cijfers van dit project zijn niet in dit verslag opgenomen, die worden apart gepubliceerd.

Doelstelling en cijfers 2021

Aantal en soort aanmeldingen

Aanmeldingen Tot augustus	**Target**	**2021**	**2020**	**2019**
Aangemelde zaken	**90**	**112**	**105**	**103**
Geschikte zaken		112	102	101
Ongeschikte zaken		0	3	2
Aangemelde zaken				
Gewone zaken		73	68	75
Complexe zaken		25	17	18
Meerpartijenzaken		6	7	6
Terugkeerzaken		5	8	1
Coachingszaken		3	2	1
Ongeschikte zaken		0	3	2

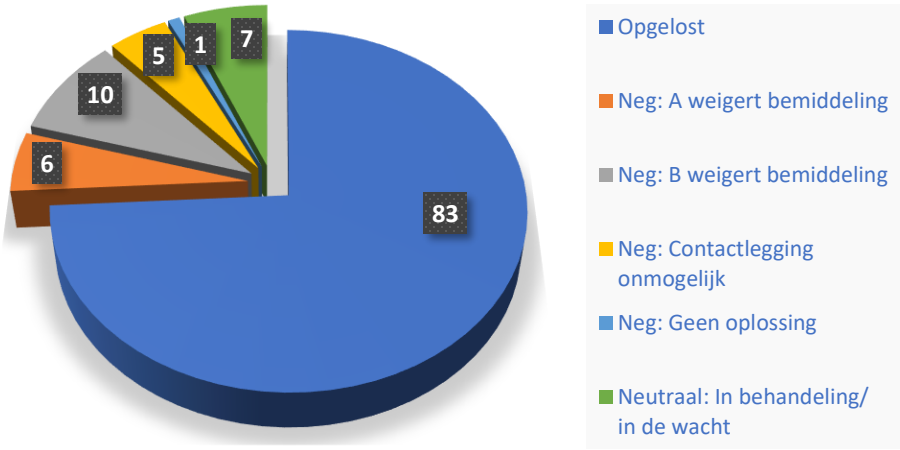
Aanmeldingen 2019-2021



Resultaat bemiddelingszaak/proces

	2021	2020	2019
Opgelost			
Pos: Informatie en advies gegeven	22	22	23
Opgelost na intakegesprekken	3	8	17
Opgelost na bemiddelingsgesprekken	5	8	13
Opgelost na coaching	3	9	12
Opgelost door warme doorverwijzing	3	9	10
Opgelost door verhuizing	0	2	1
Pos: A zelf in actie	38	13	10
Opgelost door aanpassing woonsituatie	9	1	0
Niet opgelost			
Neg: B weigert bemiddeling	10	8	7
Neg: A weigert bemiddeling	6	3	2
Neg: Contactlegging onmogelijk	5	13	2
A is verwezen, wil geen bbm	0	0	3
Geen oplossing	1	0	1
Neutraal			
Neutraal: ongeschikt voor bemiddeling	0	3	2
In behandeling /in de wacht	7	6	0
Totaal	**112**	**105**	**103**

Resultaat bemiddelingszaak/proces 2021



'Opgelost' in bovenstaande taart is een samenvoeging van de volgende onderdelen: Informatie en advies gegeven, opgelost na intakegesprekken, opgelost na bemiddelingsgesprekken, opgelost na coaching, opgelost door warme doorverwijzing, A is zelf in actie en opgelost door aanpassing woonsituatie.

Complexe zaken

	2021	2020	2019
Afgehandeld door coördinator	16	14	9
Afgehandeld door bemiddelaars	7	4	9
In behandeling/In de wacht	2	1	0
Totaal	**25**	**19**	**18**
Resultaten			
Positief afgerond	18	13	16
Niet opgelost	5	3	2
In behandeling/In de wacht	2	1	0

Resultaat complexe zaken

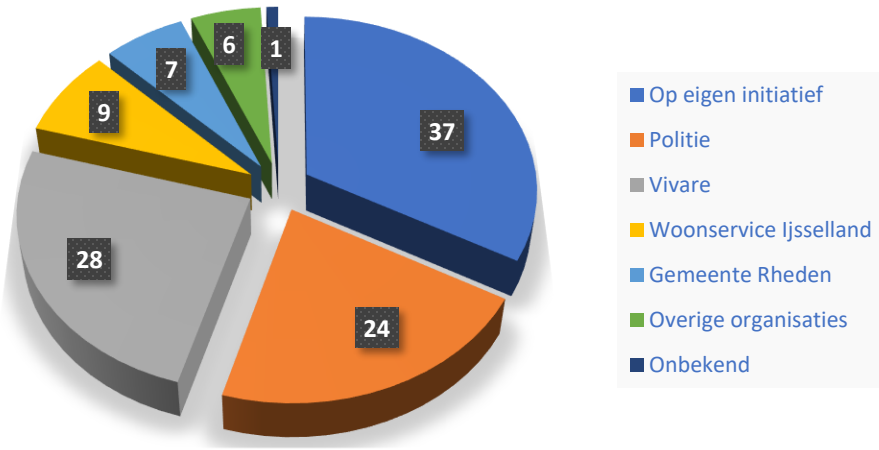
Resultaat complexe zaken	**2021**	**2020**	**2019**
Informatie en advies gegeven	5	7	1
Opgelost na bemiddelingsgesprek	1	0	1
Opgelost na intake	1	0	1
Warme doorverwijzing	1	5	4
Opgelost na coaching	1	1	5
A zelf in actie	8	0	4
Opgelost door aanpassing woonsituatie	1	0	0
B weigert bemiddeling	3	2	0
A weigert bemiddeling	1	0	0
A is verwezen, wil geen bbm	0	0	1
Contactlegging onmogelijk	0	1	1
Geen oplossing	1	0	0
Ongeschikt voor bemiddeling	0	2	0
In behandeling/In de wacht	2	1	0
Totalen	**25**	**19**	**18**

GOEDE BUREN BETERE BUURTEN

Aantal verwijzingen

	2021	2020	2019
Op eigen initiatief	37	35	24
Politie	24	33	32
Vivare	28	21	26
Woonservice IJsselland	9	3	6
Veluwonen	0	1	0
Portaal	0	0	0
Totaal woningcorporaties	**37**	**25**	**32**
Gemeente Rheden	7	4	9
Gemeente Doesburg	0	0	1
Gemeente Rozendaal	0	1	0
Overige organisaties	6	7	5
Onbekend	1	0	0
Totaal gemeenten/overig	**3**	**12**	**15**
	112	**105**	**103**

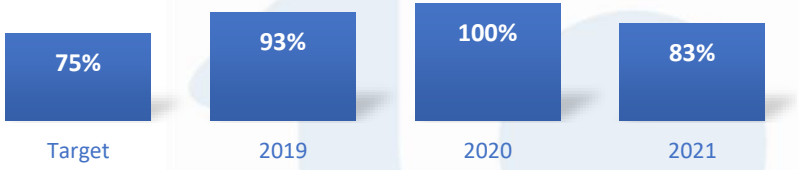
Verwijzers 2021



Bemiddelingsgesprekken

	Target	2021	2021	2020	2019
Totaal		6			
Succesvol	**75%**	5	83%	100%	93%
Niet succesvol		1	17%	0%	7%

Succesvolle bemiddelingsgesprekken 2019-2021

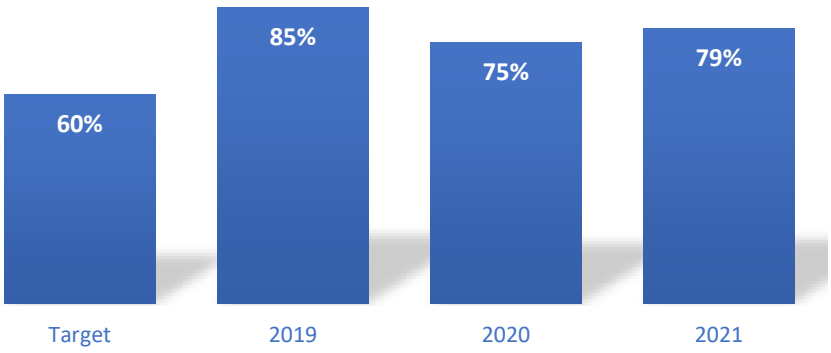


Afgesloten zaken 105

	Target	2021	2020	2019
Geslaagde zaken	**60%**	79%	75%	85%
Overige en niet geslaagde zaken*		21%	25%	15%

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

Totaal positief resultaat 2019-2021



Aanmeldingen behandeld door inzet vrijwilligers/coördinator

	2021	2020	2019
Door inzet vrijwilligers afgehandeld	37	42	57
Door coördinator afgehandeld	68	57	46
Nog in behandeling/in wacht	7	6	0

Overig

	Target	2021
Minimaal gecertificeerde vrijwilligers	8	13

Huurders wooncorporatie eerste partij

	2021	2020	2019
Vivare	56	55	52
Woonservice IJsselland	14	10	10
Veluwonen	0	1	0
Overige wooncorporaties	0	2	3
Totaal	**70**	**68**	**65**

Verhouding huur-koopwoningen

	2021	2020	2019
Huur corporatie	70	68	65
Koop	35	33	34
Particuliere verhuur	1	0	4
Koop/huur onbekend	6	4	0
Totaal	**112**	**105**	**103**

Direct verwezen aanmeldingen

	2021	2020	2019
Politie	4	9	11
Woonservice IJsselland	6	3	4
Vivare	3	3	3
Gemeente Rheden	1	0	5
Gemeente Rozendaal	0	1	0
Gemeente Doesburg	0	0	1
Overige organisaties waaronder: - Maatschappelijke dienstverlening	3	7	4
Totaal	**17**	**23**	**28**

Verwijzingen per gemeente

	2021	2020	2019
Gemeente Rheden	94	87	87
Gemeente Doesburg	17	14	15
Gemeente Rozendaal	1	4	1

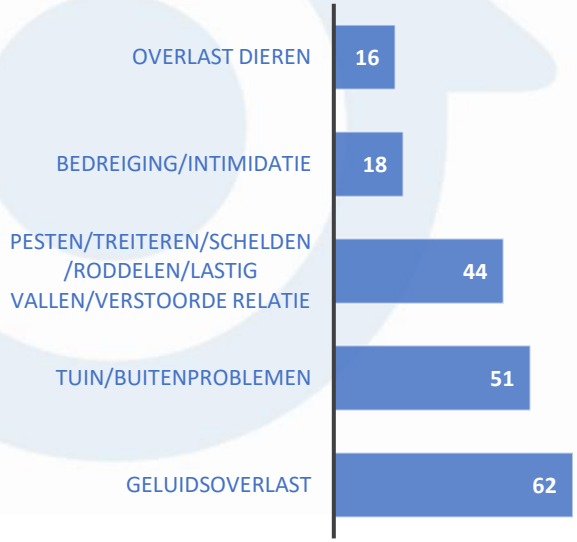
Resultaten per gemeente/aard van de klachten

(Er kunnen meerdere klachten in één zaak zijn)

Doesburg	**2021**	**2020**	**2019**
Geluidsoverlast	10	5	5
Pesten/treiteren/schelden/roddelen /lastig vallen/verstoorde relatie	4	6	8
Overlast dieren	2	2	0
Tuin/buiten problemen	8	3	4
Bedreiging/intimidatie	3	1	1
Stankoverlast	1	3	1
Overlast kinderen	2	0	1
Vernielingen	0	1	0
Parkeerproblemen	2	0	2
Rommel/troep	2	0	0
Overig	1	1	0
Rozendaal	**2021**	**2020**	**2019**
Geluidsoverlast	1	0	0
Tuin/buiten problemen	1	1	1
Overlast dieren	0	1	1
Overlast kinderen	1	0	0
Rommel/troep	1	0	0
Pesten/treiteren/schelden/roddelen /lastig vallen/verstoorde relatie	1	3	1
Parkeerproblemen	0	2	0

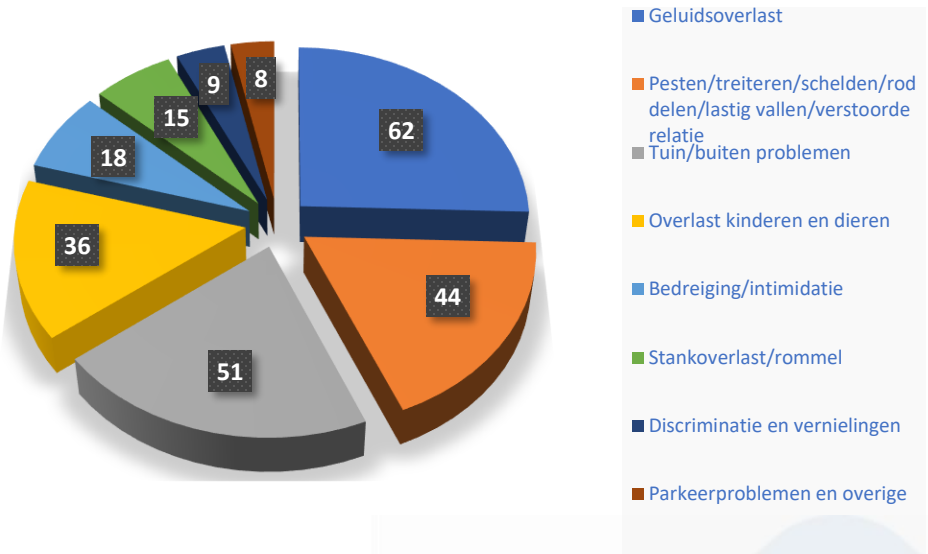
Rheden	**2021**	**2020**	**2019**
Geluidsoverlast	51	36	42
Pesten/treiteren/schelden/roddelen/ lastigvallen/verstoorde relatie	39	28	40
Tuin/buiten problemen	42	18	22
Bedreiging/intimidatie	15	3	6
Overlast dieren	14	15	13
Stankoverlast	5	2	1
Vernielingen	4	1	2
Parkeerproblemen	5	2	2
Overlast kinderen	7	7	1
Overig	1	2	2
Rommel/troep	6	4	2
Discriminatie	5	1	0

Aard van de klachten: top 5



(Er kunnen meerdere klachten in één zaak zijn)

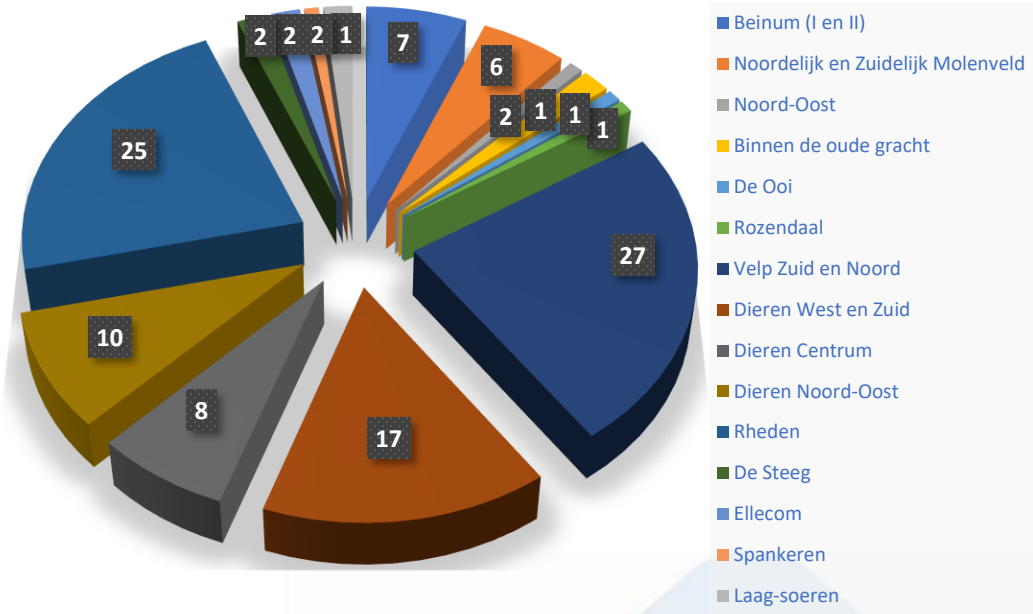
Aard van de klachten 2021



Aanmeldingen per dorp/wijk

	2021	2020	2019
Doesburg			
Beinum (I en II)	7	5	9
Noordelijk en Zuidelijk Molenveld	6	1	3
Noord-Oost	1	0	1
Binnen de oude gracht	2	6	1
De Ooi	1	2	1
Rozendaal	1	4	1
Velp			
Velp Zuid	23	23	24
Velp Noord	4	4	6
Dieren			
Dieren West	14	16	12
Dieren Centrum	8	4	3
Dieren Zuid	3	4	6
Dieren Noord-Oost	10	5	3
Rheden	25	20	26
De Steeg	2	4	3
Ellecom	2	2	2
Spankeren	1	0	1
Laag-soeren	2	5	1
Totaal	**112**	**105**	**103**

Aanmeldingen per plaats/wijk 2021



Algemene gegevens bewoners gemeenten versus BBM RRD en CCV

	RRD 2021	Benchmark CCV 2020 landelijk	Hoe doen we het in RRD?
Bewonersaantallen	56.442	68.000	
Aanmeldingen	112	92	Ruim voldoende
In behandeling genomen	100%	70%	Ruim voldoende
Positief afgeronde zaken	79%	70%	Ruim voldoende
Uren coördinator	18	17	goed
Uren ondersteuning	-	2	-
Aantal vrijwilligers	13	16	Voldoende
Begroting	58.771	60**.000, -**	Voldoende

Bijlage 1: 25 jaar Buurtbemiddeling in Nederland

25 jaar Buurtbemiddeling

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

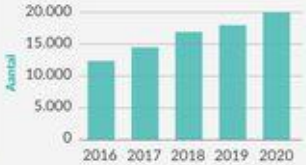
De kracht en het succes van buurtbemiddeling zit in zes uitgangspunten:

> 85% van de Nederlandse gemeentes biedt buurtbemiddeling aan de inwoners

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 zelfredzaamheid en eigen handelen duurzamer is en ook toepasbaar in toekomstige situaties.

Aantal aanvragen groeit door toenemende bekendheid bij burgers en verwijzers.

Groei buurtbemiddeling



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.

Buurtbemiddeling
opent deuren

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 buren 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 haarvaten 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 ultimum 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 buren een conflict ontstaat kan dat grote gevolgen hebben voor de goede sfeer en het woonplezier. Wanneer buren 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

rijnstad

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