Jaarverslag 2022

Buurtbemiddeling
opent deuren

Rheden, Rozendaal en Doesburg

Buurtbemiddeling wordt mogelijk gemaakt door:

GEMEENTE DOESBURG

gemeente Rheden

GEMEENTE ROZENDAAL

WOONSERVICE IJSSELLAND

VELUWONEN mijn huis

POLITIE
« waakzaam en dienstbaar »

PORTAAL

vivare

Inhoudsopgave:

Pagina 4	Voorwoord
Pagina 5-6	Korte samenvatting
Pagina 7	Algemeen: Corona, toename zaken en bemiddelaars
Pagina 8	Algemeen: opvallend, complexe zaken
Pagina 9	Doelstelling en cijfers
Pagina 10	Resultaat bemiddelingszaken
Pagina 11	Overzicht complexe zaken
Pagina 12	Verwijzingen
Pagina 13	Bemiddelingsgesprekken
Pagina 14	Huurders en kopers
Pagina 15	Resultaat per gemeente
Pagina 16	Aard van de klachten
Pagina 17	Aanmeldingen per gemeente
Pagina 18	Algemene gegevens

Voorwoord:

In 2022 bestaat Buurtbemiddeling 25 jaar in Nederland.

De 1ste projecten starten in Zwolle en Rotterdam. Inmiddels zijn er 300 gemeenten (88%) die Buurtbemiddeling aanbieden als middel om geschillen tussen buren op te lossen. Gemeenten, wooncorporaties, politie, hulpverlening en welzijnsorganisaties werken samen om Buurtbemiddeling te laten slagen en dat lukt! In het hele land komen er rond de 24.000 aanmeldingen binnen. In 70% van de zaken wordt er aangegeven dat er een positieve oplossing is gevonden.

Landelijk gezien is er een toename van 3% in de aanmeldingen. Dat zien we ook in Rheden, Rozendaal en Doesburg. Vooral de afgelopen jaren lopen de aanmeldingen op. De afgelopen 5 jaar hebben we, door allerlei oorzaken, steeds meer meldingen binnengekregen van buren of verwijzers.

“Het is belangrijk om in een vroeg stadium burenconflicten op te lossen en als buren een conflict op te lossen. Onbehandelde en niet opgeloste burenruzies kunnen blijvende gevolgen hebben” aldus ambassadeur van Buurtbemiddeling mr Frank Visser.
Langdurig overlast hebben geeft buren veel stress. Vroegtijdige inzet van Buurtbemiddeling kan een gedeelte van die stress wegnemen. Je verhaal kwijtkunnen en iemand die de tijd neemt om je te horen is van essentieel belang. Samen om de tafel gaan en in alle rust met een neutrale partij erbij praten helpt om een oplossing te vinden voor de ervaren overlast. Bemiddelaars helpen buren met het voeren van lastige gesprekken.

Opvallend is in het afgelopen jaar dat we merken dat buren minder verdraagzaam zijn naar elkaar. We zien een toename van grensoverschrijdend gedrag zoals agressie, discriminatie en racistische opmerkingen. Mensen zijn veeleisend en dwingend naar elkaar. Corona, de inflatie en de oplopende energieprijzen en de daarbij behorende spanningen hebben een weerslag op de verdraagzaamheid van mensen. We wonen dicht op elkaar, mensen zijn meer op zichzelf gericht en leefpatronen en -gewoonten verschillen van elkaar door de diversiteit in de samenleving. Kunst is om daar een passende interventie op toe te passen, een uitdaging!

Landelijke topics zijn op dit moment: complexe zaken en de daarbij behorende aangepaste werkwijze, onderzocht wordt of er studentenbemiddeling moet ontstaan en er zijn zorgen om de instroom van aanmeldingen van mensen die de Nederlandse taal niet beheersen.

Nadat de harde lockdown van het laatste kwartaal van 2021 in januari 2022 overging in versoepelende maatregelen, hebben we in het eerste kwartaal van 2022 langzamerhand het bemiddelen (zodat we dat gewend waren voor de corona epidemie) kunnen oppakken.
De bemiddelaars gaan met enthousiasme weer op pad en langs buren om hun verhaal te horen en te kijken of we hen kunnen bewegen om met elkaar in gesprek te gaan om hun verschillen op te lossen.

Heleen Woelders, Februari 2023

Korte samenvatting:

cijfers: gaan over 1 januari tot 31 december 2022	gecertificaat: we zijn landelijk gecertificeerd met een PLUS	stuurgoep: zegt Rijnstad toe te mogen uitvoeren in 2023-2025

104 aanmeldingen	• in **55** zaken gaan de bemiddelaars op pad • **45** zaken zijn door de coördinator afgehandeld • **4** zaken zijn nog in behandeling
71 gewone zaken en	• **22** complexe zaken • **6** meerpartijenzaken • **3** terugkeerzaken • **2** zaken ongeschikt
Aanmeldingen	• **99%** in behandeling genomen • **69%** is positief afgesloten
Bemiddelingsgesprekken	• er zijn **10** bemiddelingsgesprekken geweest • alle **10** zijn succesvol afgesloten • er zijn **10** bemiddelaars

Aanmeldingen:

Uit de gemeente Rheden 99, Doesburg 3 en Rozendaal 2	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:



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 88% van de gemeenten wordt Buurtbemiddeling aangeboden. Landelijk gezien stijgt het aantal meldingen met 3% tijdens de coronapandemie (zomer 2020-voorjaar 2022)

In de periode van de pandemie pakt ieder project Buurtbemiddeling het anders aan. Sommige projecten liggen stil, en andere projecten hebben veel digitaal bemiddeld.

In Rheden, Rozendaal en Doesburg hebben we vanaf het begin van de coronacrisis doorgewerkt en buren te woord gestaan. Er zijn allerlei creatieve oplossingen bedacht om toch fysiek en met de geldende coronaregels met elkaar in gesprek te gaan. Buren geven aan dat ze meer overlast ervaren van (thuiswerkende) buren. De leefbaarheid komt in het geding.

Het digitale bemiddelen, waar ook landelijk mee werd geëxperimenteerd, beviel niet zo goed in RRD. De corebusiness van Buurtbemiddeling: tegenover elkaar zitten en fysiek in gesprek gaan, is bij het digitale bemiddelen niet aanwezig. Buren lijken minder betrokken en aanwezig. We hebben besloten daarmee te stopen en andere oplossingen te zoeken.

Toename

Landelijke topics zijn op dit moment de toename van complexe zaken en de daarbij behorende aangepaste werkwijze, meer studentenhuizen die om bemiddeling vragen en de instroom van meldingen van mensen die de Nederlandse taal nog niet beheersen.
Bij aanmeldingen van mensen die de Nederlandse taal niet beheersen maken we gebruik van betaalde tolken. Wij hebben de ervaring dat als we familie/gezinsleden gebruiken voor het tolken, dat weer andere problemen oplevert. We ervaren cultuurverschillen in houding (niet neutraal) en de vertaling (directe taal hier is vaak niet respectvol voor vertaling in andere talen)

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 niet tijdens de lockdowns en dat heeft zijn weerslag gehad op de inzet van bemiddelaars. De coördinator handelde meer zaken af. Nu draait dat zich weer om: meer bemiddelaars in die zaken op pad gaan en bemiddelen.

Bemiddelaars

We hebben de afgelopen twee jaar te maken gehad met een grote uitval van vrijwillige bemiddelaars. Redenen daarvoor zijn divers. Inmiddels zijn er nieuwe bemiddelaars begonnen en gaan er in januari 2023 nog 2 de basistraining volgen.

Opvallend
Wat opviel was dat buren in 2021 en 2022, ondanks de behoorlijke overlast die ze hadden, goed en begripvol reageerden toen we aangaven dat we nog niet fysiek mochten bemiddelen.
Omdat we vanaf januari 2022 telefonische intakes hebben gedaan, en buren konden aangeven of ze een bemiddelingsgesprek wilden, konden we vanaf maart meteen een aantal bemiddelingsgesprekken organiseren.

Complexe zaken
In RRD zijn van de aanmeldingen 21% complexe zaken. Dat betekent dat hulpverleners zijn betrokken bij buur A en soms ook bij buur B.
6% van de aanmeldingen zijn meer partijenzaken. In deze zaken zijn er meerdere buren A die overlast ervaren van buur B of andersom.

De complexe zaken en meer partijenzaken hebben we een aangepaste manier van bemiddelen. Dat kost meer tijd van zowel coördinator als bemiddelaars. We moeten in deze zaken hulpverleners en meerdere buren betrekken bij het bemiddelproces en intakegesprekken.
In nog complexere zaken zetten we, net zoals vorige zomer, mediators in die tegen een maatschappelijke vergoeding deze zaken oppakken. Het betreft zaken met complexe multi problematiek.

Bemiddeling Extra
Van maart 2021 t/m maart 2022 heeft de pilot: Bemiddeling Extra gelopen met subsidie van de Raad voor Rechtsbijstand. Een aanvullende dienst van Buurtbemiddeling. Bemiddeling Extra pakt complexe zaken waar zicht is op juridische procedures. Dat doen we door betaalde mediators in te zetten.

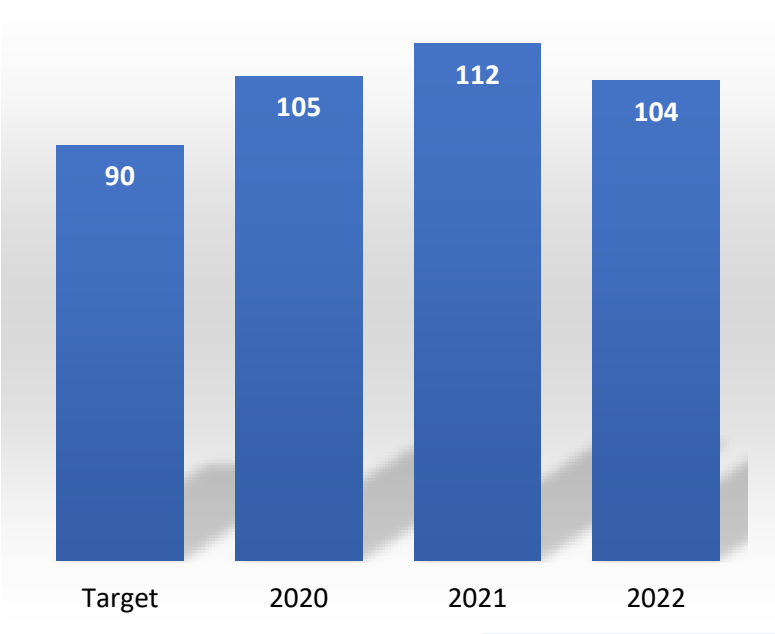
Het is een laagdrempelige manier voor buren/partijen om een uit de hand gelopen, lang slepend conflict, op te lossen. Door de methodiek, die een combinatie is van bemiddelen en mediation, worden buren gedwongen om echt naar elkaar te luisteren. Men krijgt inzage in wat de moverende redenen zijn van de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

Doelstelling en cijfers 2022

Aanmeldingen 2020-2022

	Target	2022	2022%	2021	2021%	2020	2020%
Aangemelde zaken	**90**	**104**		**112**		**105**	
Geschikte zaken		102	98%	112	100%	102	97%
Ongeschikte zaken		2	2%	0	0%	3	3%
Aangemelde zaken							
Gewone zaken		71	68%	73	65%	68	65%
Complexe zaken		22	21%	25	22%	17	16%
Meerpartijenzaken		6	6%	6	5%	7	6%
Terugkeerzaken		3	3%	5	5%	8	8%
Coachingszaken		0	0%	3	3%	2	2%
Ongeschikte zaken		2	2%	0	0%	3	3%

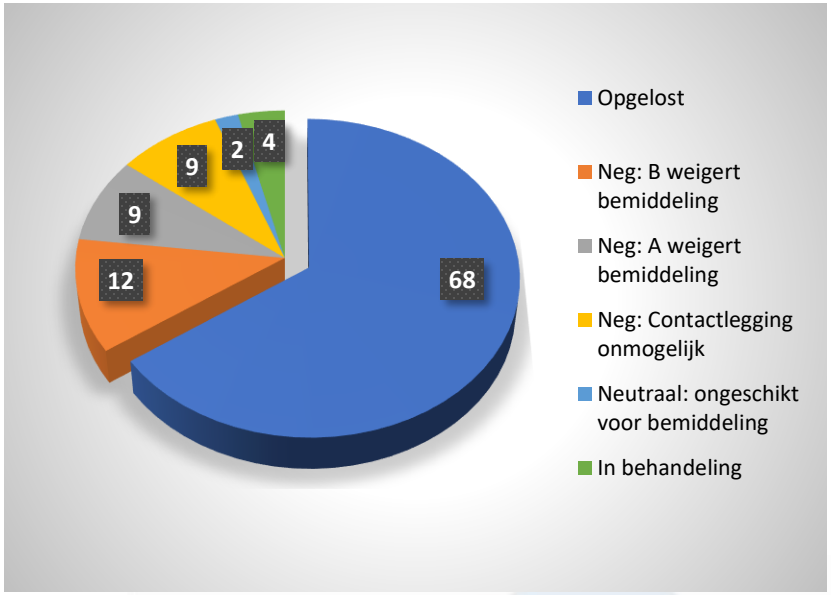
Aanmeldingen 2020-2022



Resultaat bemiddelingszaak/proces

	2022	2022%	2021	2021%	2020	2020%
Opgelost						
Pos: Informatie en advies gegeven	19	18%	22	20%	22	21%
Opgelost na intakegesprekken	17	16%	3	3%	8	8%
Opgelost na bemiddelingsgesprekken	10	9%	5	4%	8	8%
Opgelost na coaching	1	1%	3	3%	9	8%
Opgelost door warme doorverwijzing	6	6%	3	3%	9	8%
Opgelost door verhuizing	2	2%	0	0%	2	2%
Pos: A zelf in actie	12	12%	38	34%	13	12%
Opgelost door aanpassing woonsituatie	1	1%	9	8%	1	1%
Niet opgelost						
Neg: B weigert bemiddeling	12	12%	10	9%	8	8%
Neg: A weigert bemiddeling	9	9%	6	5%	3	3%
Neg: Contactlegging onmogelijk	9	9%	5	4%	13	12%
Geen oplossing	0	0%	1	1%	0	0%
Neutraal						
Neutraal: ongeschikt voor bemiddeling	2	2%	0	0%	3	3%
In behandeling	4	3%	7	6%	6	6%
Totaal	**104**	**100**	**112**	**100**	**105**	**100**

Resultaat bemiddelingszaak/proces 2022



'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

	2022	2022%	2021	2021%	2020	2020%
Afgehandeld door coördinator	9	41%	16	64%	14	74%
Afgehandeld door bemiddelaars	10	45%	7	28%	4	21%
In behandeling	3	14%	2	8%	1	5%
Totaal	**22**	**100**	**25**	**100**	**19**	**100**
Resultaten						
Positief afgerond	14	64%	18	72%	13	68%
Niet opgelost	5	23%	5	20%	5	26%
In behandeling	3	13%	2	8%	1	6%

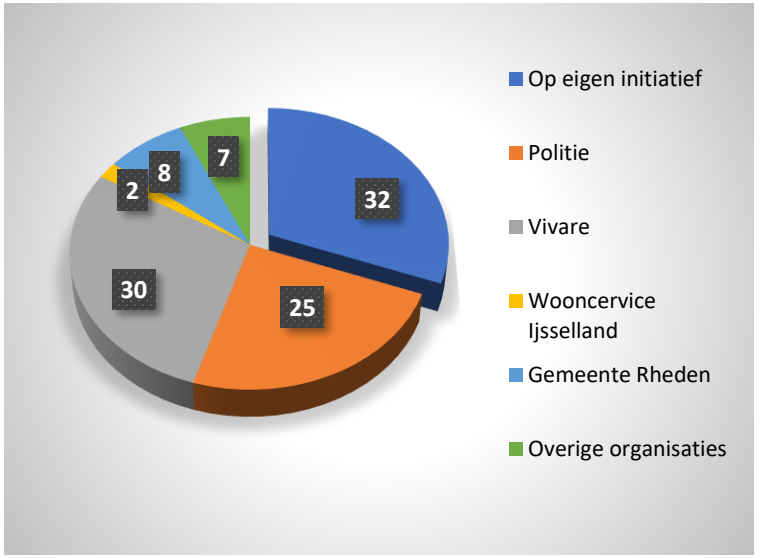
Resultaat complexe zaken

	2022	2022%	2021	2021%	2020	2020%
Informatie en advies gegeven	5	23%	5	20%	7	37%
Opgelost na bemiddelingsgesprek	4	18%	1	4%	0	0%
Opgelost na intake	1	5%	1	4%	0	0%
Warme doorverwijzing	3	13%	1	4%	5	26%
Opgelost na coaching	0	0%	1	4%	1	5%
A zelf in actie	0	0%	8	32%	0	0%
Opgelost door aanpassing woonsituatie	1	5%	1	4%	0	0%
B weigert bemiddeling	3	13%	3	12	2	11%
A weigert bemiddeling	1	5	1	4	0	0%
Contactlegging onmogelijk	1	5	0	0	1	5%
Geen oplossing	0	0	1	4	2	11%
In behandeling	3	13	2	8	1	5%
Totalen	**22**	**100**	**25**	**100**	**19**	**100**

Aantal verwijzingen

	2022	2022%	2021	2021%	2020	2020%
Op eigen initiatief	32	31%	37	33%	35	33%
Politie	25	24%	24	21,4%	33	31%
Vivare	30	29%	28	25%	21	20%
Woonservice IJsselland	2	2%	9	8%	3	3%
Veluwonen	0	0%	0	0%	1	1%
Portaal	0	0%	0	0%	0	0%
Totaal woningcorporaties	**32**	**31%**	**37**	**33%**	**25**	**24%**
Gemeente Rheden	8	7%	7	6,2%	4	4%
Gemeente Doesburg	0	0%	0	0%	0	0%
Gemeente Rozendaal	0	0%	0	0%	1	1%
Overige organisaties	7	7%	6	5,4%	7	7%
Onbekend	0	0%	1	1%	0	0%
Totaal gemeenten/overig	**15**	**14%**	**3**	**12,6%**	**12**	**12%**
	104	**100**	**112**	**100**	**105**	**100**

Verwijzers 2022



Aanmeldingen behandeld door inzet vrijwilligers/coördinator

	2022	2022%	2021	2021%	2020	2020%
Door vrijwilligers afgehandeld	55	53%	37	33%	42	40%
Door coördinator afgehandeld	45	43%	68	61%	57	54%
Nog in behandeling	4	4%	7	6%	6	6%
	104	**100**	**112**	**100**	**105**	**100**

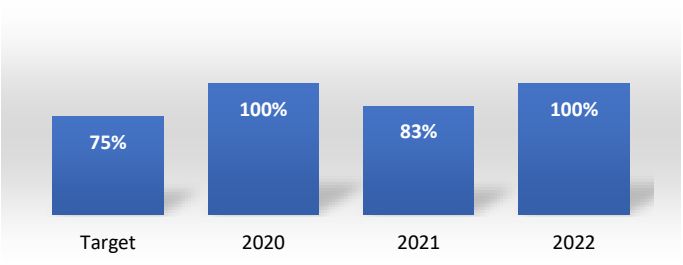
Overig

Minimaal gecertificeerde vrijwilligers	Target	2022
	8	10

Bemiddelingsgesprekken

	Target	2022	2022	2021	2020
Totaal		**10**			
Succesvol	**75%**	10	100%	83%	100%
Niet succesvol		0	0%	17%	0%

Succesvolle bemiddelingsgesprekken 2020-2022

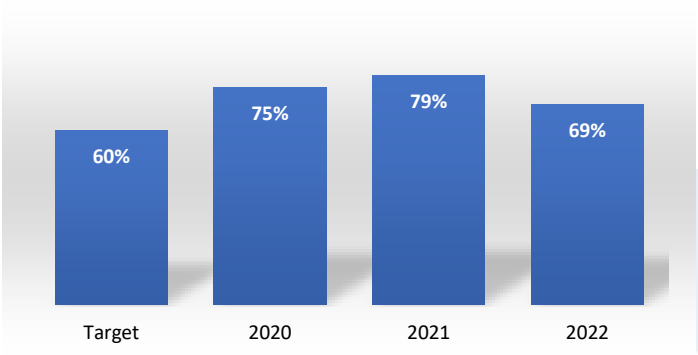


Afgesloten zaken

	Target	2022	2021	2020
Geslaagde zaken	**60%**	69%	79%	75%
Overige en niet geslaagde zaken*		31%	21%	25%

*) 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 2020-2022



Huurders wooncorporatie eerste partij

	2022	2022%	2021	2021%	2020	2020%
Vivare	58	91%	56	80%	55	81%
Woonservice IJsselland	2	3%	14	20%	10	15%
Veluwonen	0	0%	0	0%	1	1%
Overige wooncorporaties	4	6%	0	0%	2	3%
Totaal	**64**	**100**	**70**	**100**	**68**	**100**

Verhouding huur-koopwoningen

	2022	2022%	2021	2021%	2020	2020%
Huur corporatie	64	61%	70	63%	68	65%
Koop	34	33%	35	31%	33	31%
Particuliere verhuur	2	2%	1	1%	0	0%
Koop/huur onbekend	4	4%	6	5%	4	4%
Totaal	**104**	**100**	**112**	**100**	**105**	**100**

Direct verwezen aanmeldingen

	2022	2022%	2021	2021%	2020	2020%
Politie	3	23%	4	23%	9	39%
Woonservice IJsselland	1	8%	6	35%	3	13%
Vivare	2	15%	3	18%	3	13%
Gemeente Rheden	2	15%	1	6%	0	0%
Gemeente Rozendaal	0	0%	0	0%	1	4%
Gemeente Doesburg	0	0%	0	0%	0	0%
Overige organisaties waaronder: - Maatschappelijke dienstverlening	5	39%	3	18%	7	31%
Totaal	**13**	**100**	**17**	**100**	**23**	**99**

Verwijzingen per gemeente

	2022	2022%	2021	2021%	2020	2020%
Gemeente Rheden	99	95%	94	84%	87	83%
Gemeente Doesburg	3	3%	17	15%	14	13%
Gemeente Rozendaal	2	2%	1	1%	4	4%

Resultaten per gemeente/aard van de klachten

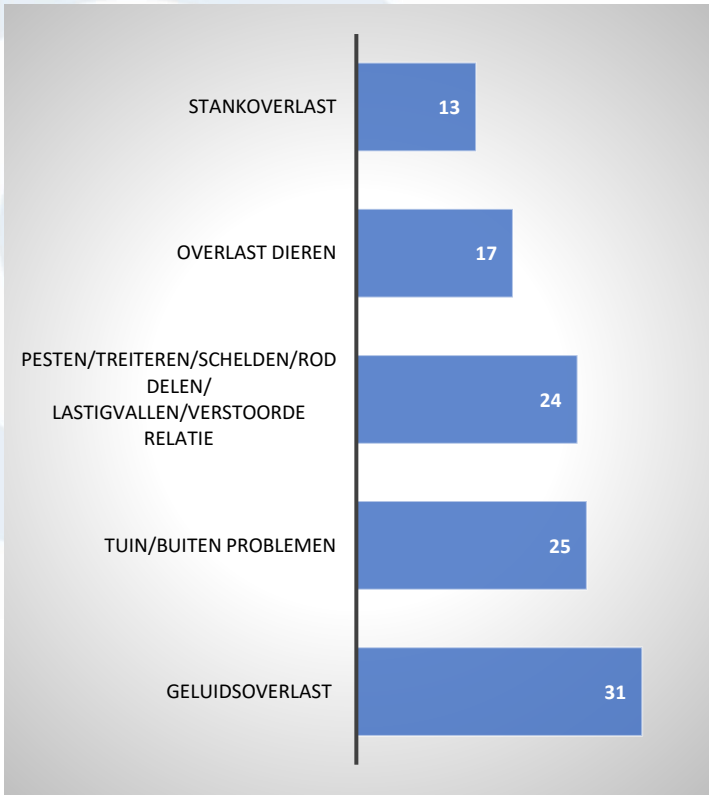
(Er kunnen meerdere klachten in één zaak zijn)

Doesburg	**2022**	**2021**	**2020**
Geluidsoverlast	2	10	5
Pesten/treiteren/schelden/roddelen /lastig vallen/verstoorde relatie	0	4	6
Overlast dieren	1	2	2
Tuin/buiten problemen	0	8	3
Bedreiging/intimidatie	0	3	1
Stankoverlast	2	1	3
Overlast kinderen	0	2	0
Vernielingen	0	0	1
Parkeerproblemen	0	2	0
Rommel/troep	0	2	0
Overig	0	1	1

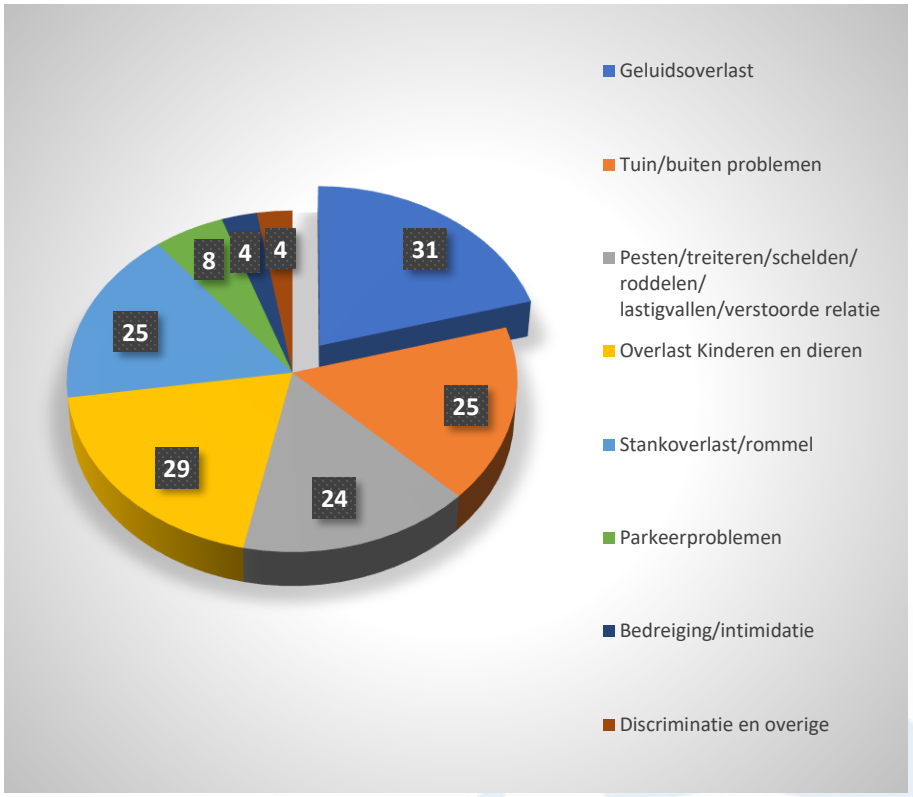
Rozendaal	**2022**	**2021**	**2020**
Geluidsoverlast	1	1	0
Tuin/buiten problemen	1	1	1
Overlast dieren	0	0	1
Overlast kinderen	0	1	0
Rommel/troep	0	1	0
Pesten/treiteren/schelden/roddelen /lastig vallen/verstoorde relatie	1	1	3
Parkeerproblemen	1	0	2

Rheden	**2022**	**2021**	**2020**
Geluidsoverlast	48	51	36
Pesten/treiteren/schelden/roddelen/ lastigvallen/verstoorde relatie	23	39	28
Tuin/buiten problemen	24	42	18
Bedreiging/intimidatie	4	15	3
Overlast dieren	16	14	15
Stankoverlast	11	5	2
Vernielingen	0	4	1
Parkeerproblemen	7	5	2
Overlast kinderen	12	7	7
Overig	3	1	2
Rommel/troep	12	6	4
Discriminatie	1	5	1

Aard van de klachten: top 5



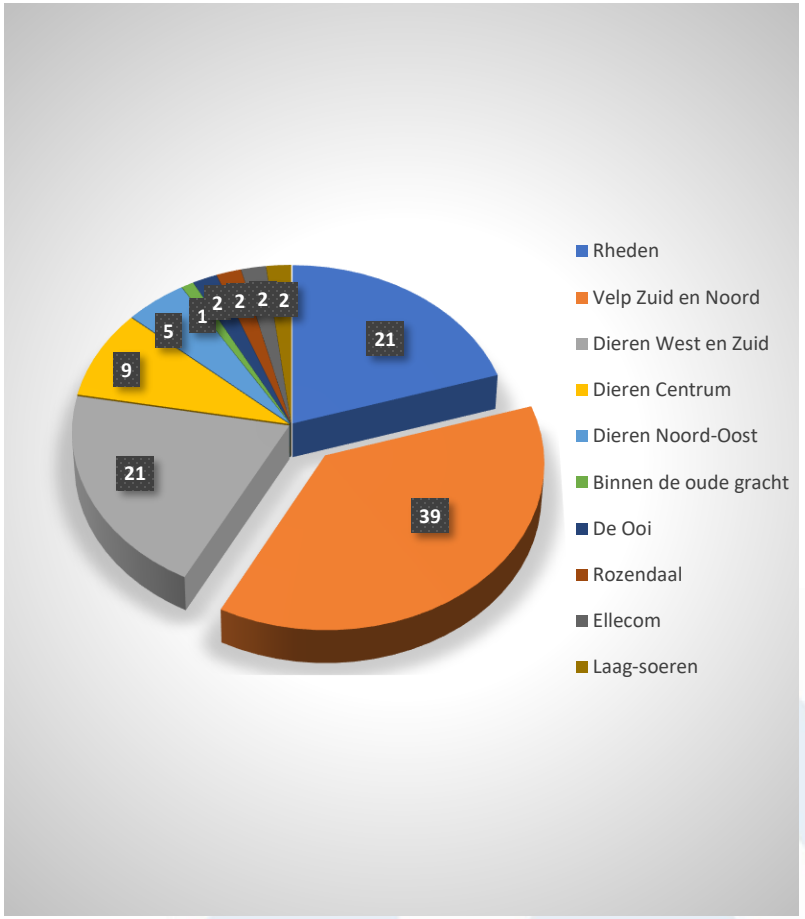
Aard van de klachten 2022



Aanmeldingen per dorp/wijk

	2022	2022%	2021	2021%	2020	2020%
Doesburg						
Beinum (I en II)	0	0%	7	6%	5	5%
Noordelijk en Zuidelijk Molenveld	0	0%	6	5%	1	1%
Noord-Oost	0	0%	1	1%	0	0%
Binnen de oude gracht	1	1%	2	2%	6	5%
De Ooi	2	2%	1	1%	2	1%
Rozendaal	2	2%	1	1%	4	4%
Velp						
Velp Zuid	34	33%	23	20%	23	22%
Velp Noord	5	5%	4	3%	4	4%
Dieren						
Dieren West	15	14%	14	12%	16	15%
Dieren Centrum	9	8%	8	8%	4	4%
Dieren Zuid	6	6%	3	3%	4	4%
Dieren Noord-Oost	5	5%	10	9%	5	5%
Rheden	21	20%	25	22%	20	19%
De Steeg	0	0%	2	2%	4	5%
Ellecom	2	2%	2	2%	2	1%
Spankeren	0	0%	1	1%	0	0%
Laag-soeren	2	2%	2	2%	5	5%
Totaal	**104**	**100**	**112**	**100**	**105**	**100**

Aanmeldingen per plaats/wijk 2022



Algemene gegevens bewoners gemeenten versus BBM RRD en CCV

	RRD 2022	Benchmark CCV 2021 landelijk	Hoe doen we het in RRD?
Bewonersaantallen	57.000	68.000	
Aanmeldingen	104	92	Ruim voldoende
In behandeling genomen	99%	70%	Ruim voldoende
Positief afgeronde zaken	69%	72%	Voldoende
Uren coördinator	18	17	Voldoende
Uren ondersteuning	-	2	-
Aantal vrijwilligers	14	16	Voldoende
Begroting	61.725	60.000, -	Voldoende

Bijlage 1:


IK SPREEK NOG GEEN NEDERLANDS.
BUURMAN
WIL JE ME HELPEN?
GOEDE BUREN
BETERE BUURTEN
Nederlands als nieuwe taal is erg moeilijk.
Deze kaart helpt met contact leggen.

rijnstad

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

