Jaarverslag 2023 – Buurtbemiddeling

Rheden, Rozendaal, Doesburg



Maart 2024

rijnstad

Buurtbemiddeling wordt mogelijk gemaakt door:

GEMEENTE DOESBURG

gemeente Rheden

GEMEENTE ROZENDAAL

WOONSERVICE IJSSELLAND

VELUWONEN mijn huis

POLITIE
« waakzaam en dienstbaar »

PORTAAL

vivare

rijnstad

Inhoudsopgave:

Pagina 4	Voorwoord
Pagina 5	Korte samenvatting
Pagina 6-7	Algemeen
Pagina 7-16	Doelstelling en cijfers
Pagina 17	Algemene gegevens bewoners gemeenten versus BBM RRD en CCV

Voorwoord



Voor u ligt het jaarverslag over de inzet van Buurtbemiddeling voor Rheden, Rozendaal en Doesburg. In dit jaarverslag leest u over behaalde resultaten en geven we een toelichting.

Landelijk is het product Buurtbemiddeling al 26 jaar actief. Het draait inmiddels in 313 Nederlandse gemeentes (groei van 10 in 2023). Dit maakt dat nu 92% van de gemeenten in Nederland investeren in Buurtbemiddeling. De behoefte aan Buurtbemiddeling groeit en daar wordt op verschillende vlakken hard aan gewerkt. Gemeenten, woningcorporaties, politie, hulpverlening en welzijnsorganisaties werken samen om Buurtbemiddeling te laten slagen en dat lukt!

"Velen vinden het de taak van de politie, gemeente of woningcorporatie om hun probleem op te lossen. Maar als politie zijn wij altijd maar kort aanwezig. Als buren zit je aan elkaar vast, je kiest ze niet zelf uit. Daarom zullen bewoners moeten praten met hun buren over hun ergernissen en standpunten om elkaar beter te begrijpen. Buurtbemiddelaars kunnen dat gesprek als onafhankelijke partij uitstekend in goede banen leiden." Aldus Gert Veurink, lid van de Eenheidsleiding van politie Oost-Nederland en ambassadeur van Buurtbemiddeling.

Vanuit Rijnstad Buurtbemiddeling herkennen we dit beeld volledig. Wat volgens ons opvalt in het afgelopen jaar is dat buren meer verwachtingen hebben naar elkaar. Er lijkt een lagere verdraagzaamheid te zijn. Daarnaast is het opvallend dat er steeds meer psychische problematiek speelt bij de buren. Hierdoor worden de bemiddelaars uitgedaagd om expertise te hebben op complexe vlakken. Onze trainingen in 2023 sloten hier op aan. Ook wordt er door buren een last gelegd op de instanties. We zijn er op gericht om buren door middel van de bemiddelingen de verantwoordelijkheid van hun problematiek in eigen hand te laten nemen.

We hopen u met ons jaarverslag een goed beeld te geven van onze inzet.

Maudy Hylkema
Directeur-Bestuurder Rijnstad a.i.

Korte samenvatting:

cijfers: gaan over 1 januari tot 31 december 2023

gecertificaat: we zijn landelijk gecertificeerd met een PLUS

stuurgoep: zegt Rijnstad toe te mogen uitvoeren in 2023-2025

Aanmeldingen
- **97%** in behandeling genomen
- **70%** is positief afgesloten

Bemiddelingsgesprekken
- er zijn **12** bemiddelingsgesprekken geweest
- **9** zijn succesvol afgesloten, **3** zijn niet opgelost.
- er zijn **10** bemiddelaars

94 aanmeldingen
- in **39** zaken gaan de bemiddelaars op pad
- **37** zaken zijn door de coördinator afgehandeld
- **7** zaken zijn nog in behandeling
- **11** in de wacht

63 gewone zaken en
- **15** complexe zaken
- **6** meerpartijenzaken
- **7** terugkeerzaken
- **3** zaken ongeschikt

Aanmeldingen:

Uit de gemeente Rheden 76, Doesburg 18 en Rozendaal 0	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	pesten/treiteren	tuin/buitenproblemen

Algemeen

Team BBM 2023
In 2023 is er voor Buurtbemiddeling een roerige tijd geweest, waarbij twee coördinatoren zijn uitgevallen. Buurtbemiddeling was hierdoor beperkt bereikbaar. Sinds juli zijn er twee nieuwe coördinatoren aangesteld: Elly de Bruijn en Aniek Gerdsen. Het team is nog niet compleet, er komt een derde collega bij die als projectmedewerker een aantal taken van de coördinatoren waarneemt.

Aanmeldingen
Er zijn in 2023 94 aanmeldingen geweest. Dit zijn er minder dan in het voorgaande jaar, maar we hebben in de jaren 2022 en 2021 boven de target gezeten. Dit heeft er waarschijnlijk mee te maken dat er in deze jaren corona was, waardoor er meer zaken werden aangemeld. Tevens was het tijdelijk minder bemenst zijn van het coördinatie bureau in de tweede helft van 2023 een mogelijke oorzaak. Het aantal gewone zaken was 63 en het aantal complexe zaken 15. Dit is in verhouding met de voorgaande jaren. Dit zien we ook terug in onze problematiek, er zijn namelijk sinds een aantal jaren meer complexe zaken. Het aantal meerpartijenzaken is gelijk gebleven. Het aantal terugkeerzaken is meer geworden, dit is goed te verklaren vanuit het gegeven dat er tijdens corona meer zaken waren. Omdat er meer zaken waren, is het ook logisch dat er meer terugkeren. Er was in 2023 maar een klein aantal ongeschikte zaken.

Bemiddelaars en trainingen
Er is in 2023 één bemiddelaar gestopt en er is ook één nieuwe bemiddelaar getraind. Het team bestond in 2023 uit 10 bemiddelaars. We zijn druk bezig met de werving.

We concluderen dat de verharding van de maatschappij het voor de bemiddelaars moeilijker maakt om te bemiddelen. Om deze reden hebben we een verscheidenheid aan trainingen gegeven in het jaar 2023, namelijk:

- Binnenkomen bij buur B.
- Omgaan met statushouders en vluchtelingen.
- Omgaan met weerstand.
- Anders kijken, meer zien.
- Omgaan met kwetsbare buren.

Opvallend
De top drie redenen voor aanmelding waren geluidsoverlast, pesten (verstoorde relatie) en tuin/buitenproblemen. Dit was in 2022 ook het geval, de aantallen waren ongeveer hetzelfde. Tevens hebben we in 2023 een percentage van 70% gehaald met zaken met een positief resultaat. Niet ieder positief behaalde zaak betekent dat daar ook een bemiddelingsgesprek heeft plaatsgevonden.

AVG

Rijnstad is AVG proof. We hebben verwerkingsovereenkomsten afgesloten met verwijzers die dit willen. Dit betekent concreet dat we ons houden aan de landelijke richtlijnen van het CCV omtrent gegevensdeling met andere partijen.

Complexe zaken en meerpartijenzaken

Het aantal complexe zaken is in zijn algemeenheid in de afgelopen jaren gegroeid. We krijgen steeds vaker meldingen over complexe problematiek. Dit komt met name door de complexer wordende samenleving en door de extramuralisering in de zorg, waardoor meer kwetsbare mensen in de wijk wonen.[1] Vorig jaar zijn de complexe zaken iets minder geweest dan de jaren daarvoor. Het aantal meerpartijenzaken is gelijk gebleven.

Vooruitblik 2024

In 2024 gaan we met het nieuwe team aan de slag. We zetten sterk in op de werving van nieuwe vrijwilligers en hoe Buurtbemiddeling preventief ingezet kan worden. Dit om burenruzies te voorkomen waardoor Buurtbemiddeling niet nodig is. Dit volgt uit de werkgroep en het convenant. Tevens worden er trainingen, intervisie en andere bijeenkomsten georganiseerd om de expertise van de bemiddelaars te optimaliseren. De kracht van Buurtbemiddeling is het innemen van een plek middenin de samenleving, waarbij er aandacht is voor de huidige topics. Buurtbemiddeling kan buren hun probleem in eigen hand laten nemen, voor een draagkrachtigere samenleving.



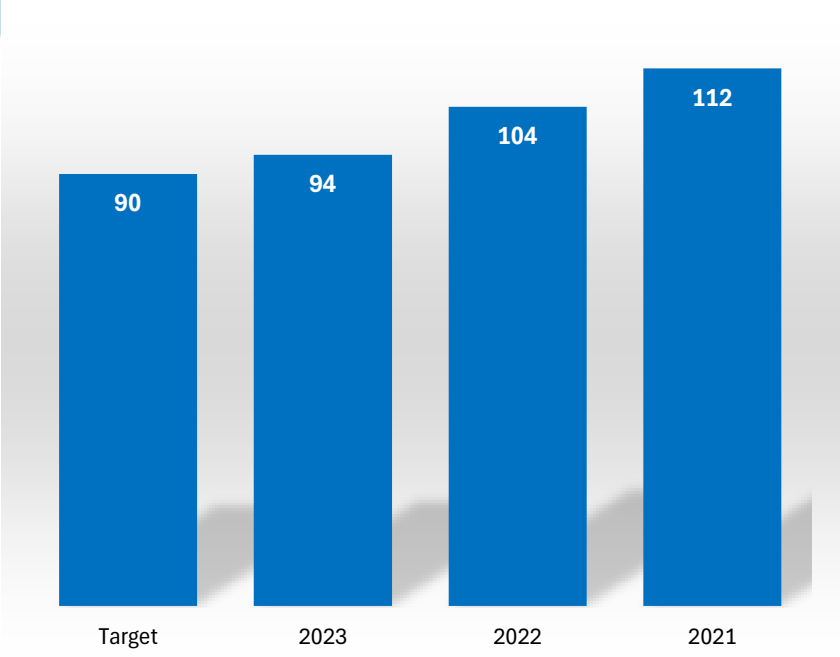
[1] Handboek buurtbemiddeling, ‘eerste hulp bij burenproblemen’, CCV.

Doelstelling en cijfers 2023

Aantal en soort aanmeldingen

	Target	2023	2022	2021
Aangemelde zaken	**90**	**94**	**104**	**112**
Geschikte zaken		91	102	112
Ongeschikte zaken		3	2	0
Aangemelde zaken				
Gewone zaken		63	71	73
Complexe zaken		15	22	25
Meerpartijenzaken		6	6	6
Terugkeerzaken		7	3	5
Coachingszaken		0	0	3
Ongeschikte zaken		3	2	0

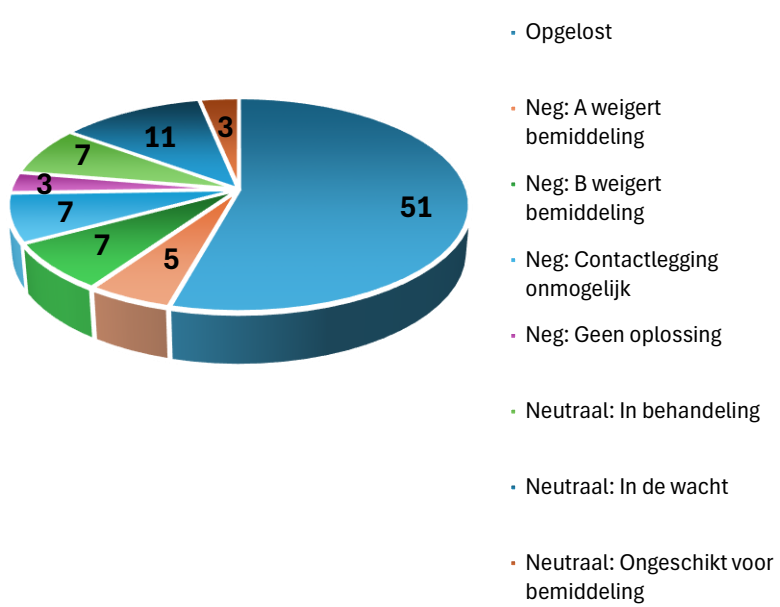
Aanmeldingen 2021-2023



Resultaat bemiddelingszaak/proces

	2023	2023%	2022%	2021%
Opgelost				
Pos: Informatie en advies gegeven	12	13%	18%	20%
Opgelost na intakegesprekken	6	6%	16%	3%
Opgelost na bemiddelingsgesprekken	9	10%	9%	4%
Opgelost na coaching	2	2%	1%	3%
Opgelost door warme doorverwijzing	1	1%	6%	3%
Opgelost door verhuizing	1	1%	2%	0%
Pos: A zelf in actie	19	20%	12%	34%
Opgelost door aanpassing woonsituatie	1	1%	1%	8%
Niet opgelost				
Neg: B weigert bemiddeling	7	8%	12%	9%
Neg: A weigert bemiddeling	5	5%	9%	5%
Neg: Contactlegging onmogelijk	7	8%	9%	4%
Geen oplossing	3	3%	0%	1%
Neutraal				
Neutraal: ongeschikt voor bemiddeling	3	3%	2%	0%
In behandeling	7	7%	3%	6%
In de wacht	11	12%	0%	0%
Totaal	**94**	**100**	**100**	**100**

Resultaat bemiddelingszaak/proces 2023



'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

	2023	2023%	2022%	2021%
Afgehandeld door coördinator	5	29%	41%	64%
Afgehandeld door bemiddelaars	9	53%	45%	28%
In behandeling	3	18%	14%	8%
Totaal	**17**	**100**	**100**	**100**
Resultaten				
Positief afgerond	9	53%	64%	72%
Niet opgelost	5	29%	23%	20%
In behandeling	3	18%	13%	8%

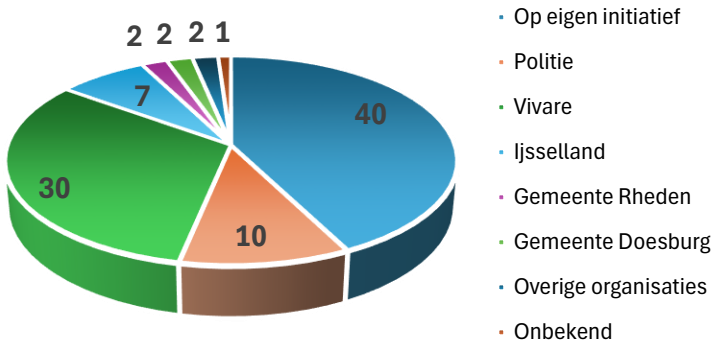
Resultaat complexe zaken

	2023	2023%	2022%	2021%
Informatie en advies gegeven	2	12%	23%	20%
Opgelost na bemiddelingsgesprek	3	17%	18%	4%
Opgelost na intake	0	0%	5%	4%
Warme doorverwijzing	1	6%	13%	4%
Opgelost na coaching	0	0%	0%	4%
A zelf in actie	3	17%	0%	32%
Opgelost door aanpassing woonsituatie	0	0%	5%	4%
B weigert bemiddeling	3	18%	13%	12%
A weigert bemiddeling	0	0%	5%	4%
Contactlegging onmogelijk	1	6%	5%	0%
Geen oplossing	1	6%	0%	4%
In behandeling	3	18%	13%	8%
Totalen	**17**	**100**	**100**	**100**

Aantal verwijzingen

	2023	2023%	2022%	2021%
Op eigen initiatief	40	43%	31%	33%
Politie	10	11%	24%	21,4%
Vivare	30	32%	29%	25%
Woonservice IJsselland	7	7%	2%	8%
Veluwonen	0	0%	0%	0%
Portaal	0	0%	0%	0%
Totaal woningcorporaties	**37**	**39%**	**31%**	**33%**
Gemeente Rheden	2	2%	7%	6,2%
Gemeente Doesburg	2	2%	0%	0%
Gemeente Rozendaal	0	0%	0%	0%
Overige organisaties	2	2%	7%	5,4%
Onbekend	1	1%	0%	1%
Totaal gemeenten/overig	**7**	**7%**	**14%**	**12,6%**
	94	**100**	**100**	**100**

Verwijzers 2023



Aanmeldingen behandeld door inzet vrijwilligers/coördinator

	2023	2023%	2022%	2021%
Door vrijwilligers afgehandeld	39	42%	53%	33%
Door coördinator afgehandeld	37	39%	43%	61%
Nog in behandeling	7	7%	4%	6%
In de wacht	11	12%	0%	0%
Totaal	**94**	**100**	**100**	**100**

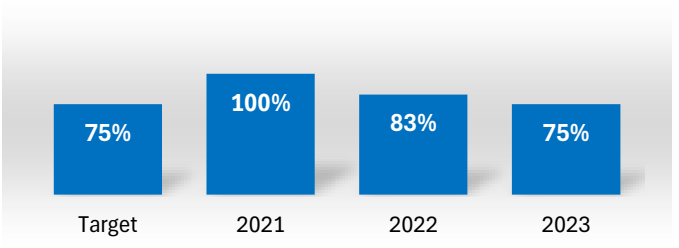
Overig

Minimaal gecertificeerde vrijwilligers	Target	2023	2022	2021
	8	10	10	13

Bemiddelingsgesprekken

	Target	2023	2023%	2022%	2021%
Totaal		**12**			
Succesvol	**75%**	9	75%	100%	83%
Niet succesvol		3	25%	0%	17%

Succesvolle bemiddelingsgesprekken 2021-2023

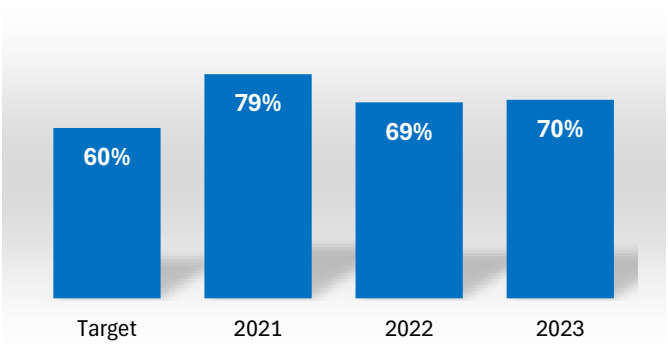


Afgesloten zaken 73

	Target	2023	2022	2021
Geslaagde zaken	**60%**	70%	69%	79%
Overige en niet geslaagde zaken*		30%	31%	21%

*) 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 2021-2023



Huurders wooncorporatie eerste partij

	2023	2023%	2022%	2021%
Vivare	45	77%	91%	80%
Woonservice IJsselland	12	21%	3%	20%
Veluwonen	0	0%	0%	0%
Overige wooncorporaties	1	2%	6%	0%
	58	**100**	**100**	**100**

Verhouding huur-koopwoningen

	2023	2023%	2022%	2021%
Huur corporatie	58	62%	61%	63%
Koop	22	23%	33%	31%
Particuliere verhuur	4	4%	2%	1%
Koop/huur onbekend	10	11%	4%	5%
	94	**100**	**100**	**100**

Direct verwezen aanmeldingen

	2023	2023%	2022%	2021%
Politie	1	12%	23%	23%
Woonservice IJsselland	5	63%	8%	35%
Vivare	0	0%	15%	18%
Gemeente Rheden	0	0%	15%	6%
Gemeente Rozendaal	0	0%	0%	0%
Gemeente Doesburg	0	0%	0%	0%
Overige organisaties waaronder: - Maatschappelijke dienstverlening	2	25%	39%	18%
	8	**100**	**100**	**100**

Verwijzingen per gemeente

	2023	2023%	2022%	2021%
Gemeente Rheden	76	81%	95%	84%
Gemeente Doesburg	18	19%	3%	15%
Gemeente Rozendaal	0	0%	2%	1%

Resultaten per gemeente/aard van de klachten

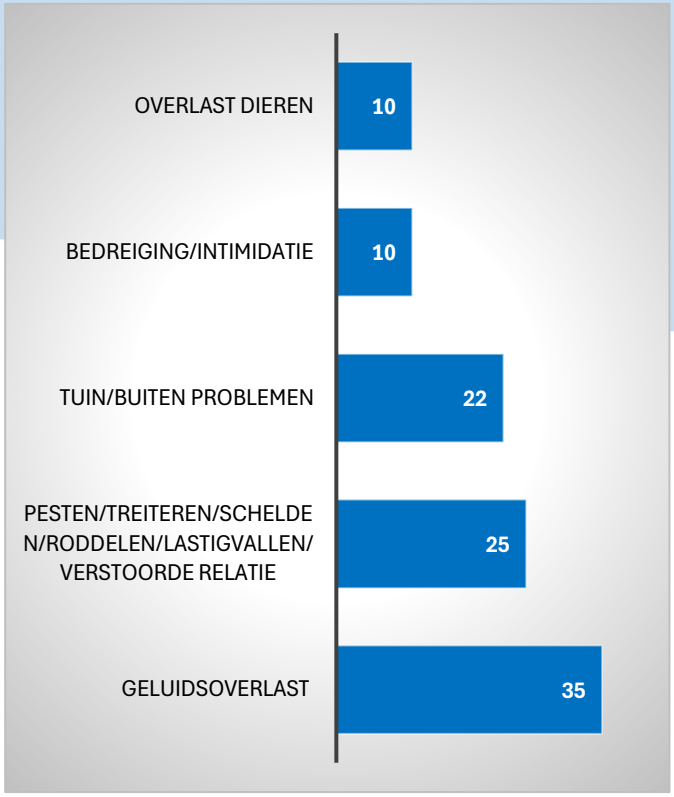
(Er kunnen meerdere klachten in één zaak zijn)

Doesburg	**2023**	**2022**	**2021**
Geluidsoverlast	9	2	10
Pesten/treiteren/schelden/roddelen /lastig vallen/verstoorde relatie	8	0	4
Overlast dieren	2	1	2
Tuin/buiten problemen	5	0	8
Bedreiging/intimidatie	2	0	3
Stankoverlast	0	2	1
Overlast kinderen	0	0	2
Vernielingen	0	0	0
Parkeerproblemen	0	0	2
Rommel/troep	1	0	2
Overig	0	0	1

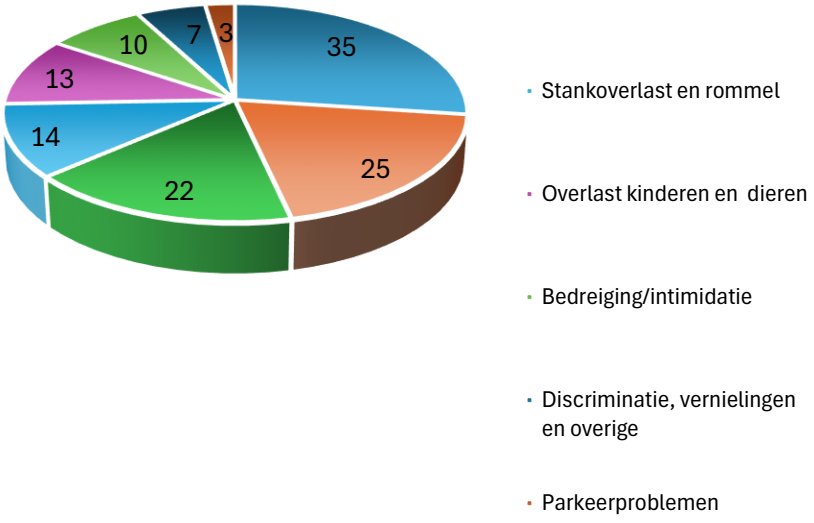
Rozendaal	**2023**	**2022**	**2021**
Geluidsoverlast	0	1	1
Tuin/buiten problemen	0	1	1
Overlast dieren	0	0	0
Overlast kinderen	0	0	1
Rommel/troep	0	0	1
Pesten/treiteren/schelden/roddelen /lastig vallen/verstoorde relatie	0	1	1
Parkeerproblemen	0	1	0

Rheden	**2023**	**2022**	**2021**
Geluidsoverlast	26	48	51
Pesten/treiteren/schelden/roddelen/ lastigvallen/verstoorde relatie	17	23	39
Tuin/buiten problemen	17	24	42
Bedreiging/intimidatie	8	4	15
Overlast dieren	3	16	14
Stankoverlast	6	11	5
Vernielingen	3	0	4
Parkeerproblemen	3	7	5
Overlast kinderen	3	12	7
Overig	3	3	1
Rommel/troep	7	12	6
Discriminatie	1	1	5

Aard van de klachten: top 5



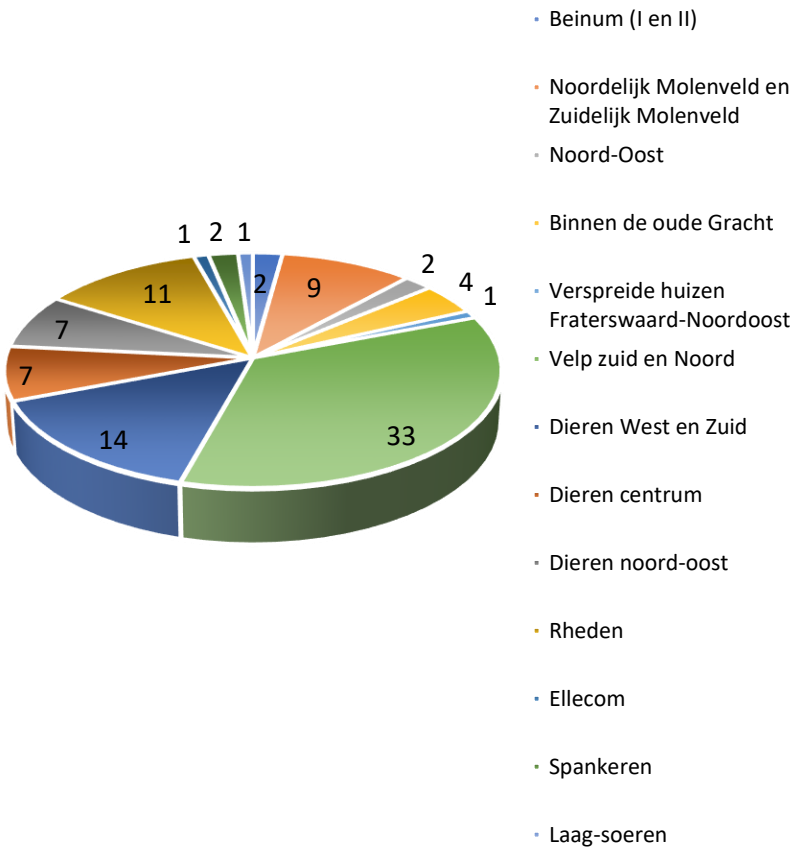
Aard van de klachten 2023



Aanmeldingen per dorp/wijk

	2023	2023%	2022%	2021%
Doesburg				
Beinum (I en II)	2	2%	0%	6%
Noordelijk en Zuidelijk Molenveld	9	10%	0%	5%
Noord-Oost	2	2%	0%	1%
Binnen de oude gracht	4	4%	1%	2%
De Ooi	0	0%	2%	1%
Verspreide huizen Fraterswaard-Noordoost	1	1%	0%	0%
Rozendaal	0	0%	2%	1%
Velp				
Velp Zuid	25	27%	33%	21%
Velp Noord	8	9%	5%	5%
Dieren				
Dieren West	12	13%	14%	13%
Dieren Centrum	7	7%	8%	7%
Dieren Zuid	2	2%	6%	3%
Dieren Noord-Oost	7	7%	5%	9%
Rheden	11	12%	20%	22%
De Steeg	0	0%	0%	2%
Ellecom	1	1%	2%	2%
Spankeren	2	2%	0%	1%
Laag-soeren	1	1%	2%	2%
Totaal	**94**	**100**	**100**	**100**

Aanmeldingen per plaats/wijk 2023



Algemene gegevens bewoners gemeenten versus BBM RRD en CCV

	RRD 2023	Benchmark CCV 2022 landelijk	Hoe doen we het in RRD?
Bewonersaantallen	90.226	68.700	
Aanmeldingen	94	88	Ruim voldoende
In behandeling genomen	91	73%	Ruim voldoende
Positief afgeronde zaken	69%	71%	Voldoende
Uren coördinator	18	17	Voldoende
Uren ondersteuning	-	2	-
Aantal vrijwilligers	13	16	Voldoende
Begroting	€ 66.147,-	51.700, -	Voldoende

Voor meer informatie,
bekijk de website

rijnstad