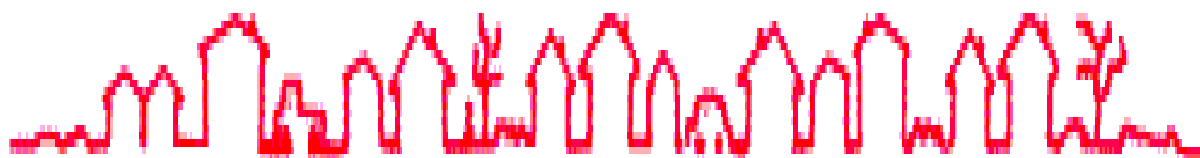


Buurtbemiddeling Deventer: Jaarverslag 2011



Datum:	april 2012
Titel:	Jaarverslag 2011 Buurtbemiddeling Deventer
Geschreven door:	Yolande Donker Duyvis, projectleider Buurtbemiddeling Deventer
Met medewerking van:	Fenna Lont
In opdracht van:	Begeleidingsgroep Buurtbemiddeling Deventer

Inhoudsopgave

1.	Samenvatting	pag. 3
2.	Inleiding	pag. 4 - 5
3.	Vergelijking afspraken 2011 Buurtbemiddeling Deventer met de uitvoering en verdere ontwikkelingen	pag. 6 - 9
3.1	Afspraken Buurtbemiddeling Deventer 2011	pag. 6 - 7
3.2	Overige ontwikkelingen	pag. 8 - 9
4.	Resultaten Buurtbemiddeling Deventer in cijfers	pag. 10 - 21
4.1	Aantal meldingen	pag. 10
4.2	Aanmeldingen via verwijzers	pag. 11
4.3	Aard van de klacht	pag. 12
4.4	Aanmeldingen per wijk	pag. 13
4.5	Samenstelling huishoudens aanmelders	pag. 14
4.6	Leeftijd van de aanmelders	pag. 15
4.7	Verdeling in huur/koop	pag. 16
4.8	Type woning	pag. 17
4.9	Voorfase en bemiddelingsproces	pag. 18 - 19
4.10	Nazorg	pag. 20
4.11	Conclusie	pag. 21
5.	Aanbevelingen	pag. 22 - 23
5.1	Uitkomsten aanbevelingen 2011	pag. 22
5.2	Aanbevelingen 2011	pag. 23

Bijlage: Financiële afrekening 2011

1. Samenvatting

Uit de cijfers van dit jaarverslag komt naar voren dat in de periode van 2011 bij Buurtbemiddeling Deventer gemiddeld de meeste van de 122 aanmeldingen:

1. via de **woningcorporaties** kwamen (65 van de 122 in totaal; dit staat gelijk aan 52%);
2. als klacht **geluidsoverlast** hadden (55 van de 122 in totaal; dit staat gelijk aan 45%);
3. uit **wijk 4** kwamen (40 van de 122 in totaal; dit staat gelijk aan 32%);
4. van **eenpersoonshuishoudens** kwamen (43 van de 122 in totaal; dit staat gelijk aan 35%); Op basis van het bevolkingsaantal scoren eenoudergezinnen het hoogst (0,77%).
5. kwamen van burgers **tussen de veertig en zestig jaar oud** (46 van de in totaal 122 zaken; dit staat gelijk aan 38%);
6. van burgers uit een **huurwoning** kwamen (96 van de 122 in totaal; dit staat gelijk aan 78%);
7. van burgers uit een **eengezinswoning** kwamen (71 van de 122 in totaal; dit staat gelijk aan 58%); Relatief gezien kwamen de meeste aanmeldingen van flatbewoners: 0,40% tegen 0,25%.

Over het verloop van alle onderdelen van het bemiddelingsproces vatten wij deze in zijn geheel samen:

- Van alle 117 afgesloten zaken zijn er 88 in positieve zin opgelost (75%).
- Van alle 117 afgesloten zaken zijn er 29 niet opgelost (25%).
- Het aantal daadwerkelijke bemiddelingen, waarbij het gehele bemiddelingsproces is doorlopen is 19. Hiervan zijn er 16 geslaagd (84%).

NB: alle percentages in dit jaarverslag zijn afgerond op hele getallen.

2. Inleiding

Voor u ligt het jaarverslag 2011 van Buurtbemiddeling Deventer

Buurtbemiddeling is een laagdrempelige, kostenloze manier van conflictoplossing tussen burgers door bemiddeling van medeburgers.

Buurtbemiddeling Deventer is een gezamenlijke voorziening van de Gemeente Deventer, Ieder1, Rentree, de Marken, Politie IJsselland en Raster Groep. Buurtbemiddeling wordt uitgevoerd door Raster.

Financiers zijn de Gemeente Deventer en de woningcorporaties Ieder1, Rentree en de Marken.

Per 1 januari 2008 heeft Buurtbemiddeling Deventer een structurele subsidierelatie met de Gemeente Deventer en de woningcorporaties Ieder1 en Rentree en sinds 2010 met de Marken.

Een doel van Buurtbemiddeling is woonoverlast te verminderen en het voorkomen van escalaties in de buurt door horizontale (huis-, tuin- en keuken-) conflicten tussen burens en buurtgenoten in een zo vroeg mogelijk stadium te signaleren en zo efficiënt mogelijk aan te pakken.

De belangrijkste doelstellingen van Buurtbemiddeling zijn: het herstellen van de onderlinge communicatie; het bevorderen van wederzijds respect; het benoemen van gezamenlijke belangen en het toewerken naar afspraken die voor beide partijen aanvaardbaar zijn. De effecten hiervan liggen vooral op het gebied van het vergroten van de leefbaarheid, het versterken van de gemeenschapszin en het bevorderen van de zelfredzaamheid van burgers.

Het valt niet altijd mee voor overlastmelders en beklagden om zélf verantwoordelijkheid te nemen voor hun aandeel in het conflict betreffende de overlastsituatie. Burens beschuldigen elkaar over en weer. Het ligt toch voornamelijk aan de ander, die moet ophouden, veranderen, niet zeuren etc. Het gaat er uiteindelijk om dat zowel degene die klaagt als degene die beklaagd wordt verantwoordelijkheid nemen om er samen uit te komen en zelf actie te ondernemen of met elkaar in gesprek te gaan in een bemiddeling. Toch blijkt in een groot aantal gevallen, dat praten met elkaar wel de enige oplossing lijkt te zijn. Ook omdat de verwijzende instanties dat stimuleren.

Afgesproken is dat minimaal 60% van de aanmeldingen moeten leiden tot een positief resultaat. Dat is in 2011 in 75% van de gevallen gelukt.

Het team van 18 gemotiveerde bemiddelaars is enthousiast over het bemiddelingswerk. Dat is te merken aan de reacties van de burens na afloop van het bemiddelingsproces. Ook al lukt een bemiddeling niet altijd, steeds weer geven burens aan hoe belangrijk het is dat iemand zonder oordeel naar hun verhalen luistert. En hoe het stellen van goede vragen door de bemiddelaars hun zicht op de situatie al een andere wending gaf en een opening voor een oplossing.

En, bemiddelaars leren ook veel van elkaar omdat ze samen optrekken in een bemiddeling.

De buurtbemiddelaars volgen elk jaar een verdiepingstraining communicatie en bemiddeling. In 2011 stond de training in het teken van *de interculturele communicatie*, waarin de 'wij' cultuur en de 'ik' cultuur uitvoerig aan de orde zijn geweest. Zelfredzaamheid en eigen verantwoordelijkheid zijn in de 'ik' cultuur een gangbaar begrip. Dit is echter in de 'wij' cultuur niet vanzelfsprekend. Zaken worden meer vanuit de 'wij' gedachte bekeken en opgelost. Goed voor bemiddelaars om zich dat te realiseren in het bemiddelingsproces.

3. Vergelijking afspraken 2011 Buurtbemiddeling Deventer met de uitvoering en verdere ontwikkelingen

3.1 De afspraken Buurtbemiddeling Deventer 2011

1. Aantal aanmeldingen per jaar

Afspraak: 95

Uitvoering (2011)

Er zijn in 2011 122 zaken geweest,

Aantal zaken per vrijwilliger per jaar

Afspraak: 4 á 5

Uitvoering (2011)

Dit aantal is gehaald door alle vrijwilligers die niet door ziekte of persoonlijke omstandigheden waren uitgeschakeld.

2. Aantal nieuw te werven vrijwilligers per jaar

Afspraak: geen

Uitvoering (2011)

4 vrijwilligers zijn vertrokken en 2 nieuwe vrijwilligers zijn erbij gekomen.

3. Succespercentage Buurtbemiddeling

Afspraak: 60%

Uitvoering (2011)

In 2011 is het succespercentage 75%.

4. Aantal geslaagde bemiddelingen per jaar

Afspraak: 75%

Uitvoering (2011)

84% van alle zaken die tot een bemiddelgesprek zijn gekomen is geslaagd afgerond.

5. Aantal voorlichtingen over Buurtbemiddeling aan potentiële verwijzers en andere doelgroepen en organisaties

Afspraak: 4

Uitvoering (2011)

Voorlichting Turkse vrouwengroep, Talking Matrouska Etty van Hillesum, medewerkers Rentree, Duitse vrijwilligersorganisatie.

6. Aantal PR Acties

Afspraak: 4

Uitvoering (2011)

Artikelen in Wonen en Werken, de Stentor, Deventer Post, de Steden Driehoek, Veilig leven en wonen, Sporten doe je zo, Kindertelefoon, de Meedoenkrant.

3.2 Overige ontwikkelingen

Trainingen ‘Samenleven doe je met elkaar’

In 2011 is deze training opnieuw gegeven. Twaalf deelnemers hebben de training gevolgd en beoordeeld met een 8,3

De gemeente Deventer subsidieert deze training.

Coaching en Training

In 2010 hebben we besloten coaching aan te bieden bij die zaken waar Buurtbemiddeling niet kan worden ingezet, omdat bemiddeling niet haalbaar of mogelijk is. Coaching bij een burenruzie is een doelgerichte procesmatige ondersteuning van een bewoner die een (dreigend) conflict heeft met de burens.

Een coachingstraject van maximaal 2 gesprekken kan er ook toe leiden dat betrokkenen wel in gesprek met elkaar willen gaan onder begeleiding van twee bemiddelaars.

De bemiddelaars passen het coachingstraject met regelmaat toe.

Olst -Wijhe

In 2010 zijn door de divisiemanager Welzijn van Raster en Buurtbemiddeling gesprekken gevoerd met de gemeente Olst- Wijhe.

Olst-Wijhe heeft interesse om Buurtbemiddeling in haar gemeente op te zetten.

In 2010 is gestart met bemiddelingen voor Olst-Wijhe met betaling per casus. Eind 2011 is definitief besloten Buurtbemiddeling ook in Olst-Wijhe in te zetten als project.

Lezing ‘privacy in de keten’ door mevrouw Mr. van Boven

Deze lezing werd door Buurtbemiddeling Deventer georganiseerd voor onze collega's en samenwerkingspartners. Kern was dat we ons oude privacy-denken moeten loslaten. De grote lijn is dat daar waar je vroeger strafbaar was als je je niet aan de privacywet hield, je tegenwoordig op je vingers getikt gaat worden als je juist *niet* gedeeld hebt met je ketenpartners ter voorkoming van erger. Dit door de veranderde inzichten bij het Europese Hof van de Rechten van de Mens.

Samenwerking Raster

Er is regelmatig overleg geweest met de buurtcontactwerkers van Raster en de medewerkers van Focus, ouderenzorg.

Landelijk dag CCV (Centrum Criminaliteitspreventie en Veiligheid) 15 jaar Buurtbemiddeling

Met een feestelijke dag hebben we het 15 jubileum gevierd van Buurtbemiddeling.

Nieuw trainingsaanbod voorlopig van tafel

Buurtbemiddeling Deventer heeft geconstateerd dat het verantwoordelijkheidsgevoel voor het samen oplossen van problemen tussen burens en in buurten vermindert.

Onze gedachte is dat een concreet aanbod van een pilotcursus 'de kunst van het samenwonen' aan wijkbewoners leidt tot het beter oplossen van geschillen in de buurt, maar dat ook, doordat mensen samen de cursus volgen, de samenhang in de buurt versterkt wordt.

In 2011 hebben het opbouwwerk van Raster en Buurtbemiddeling subsidie gekregen van de gemeente Deventer om deze pilot gezamenlijk uit te voeren in 2011.

Doelen van de pilot:

- Het vergroten van zelfredzaamheid door wijkbewoners zelf in actie te laten komen;
- Het stimuleren van eigen vervolgacties doordat wijkbewoners zelf een verdiepingscursus gaan volgen of op andere wijze in de wijk initiatieven nemen;
- Het stimuleren van samenhang in de wijk;
- In de pilot bekijken of deze inzet werkt om naderhand breder in de straten of wijken in Deventer in te voeren, ingebed in de bestaande structuur van het opbouwwerk.

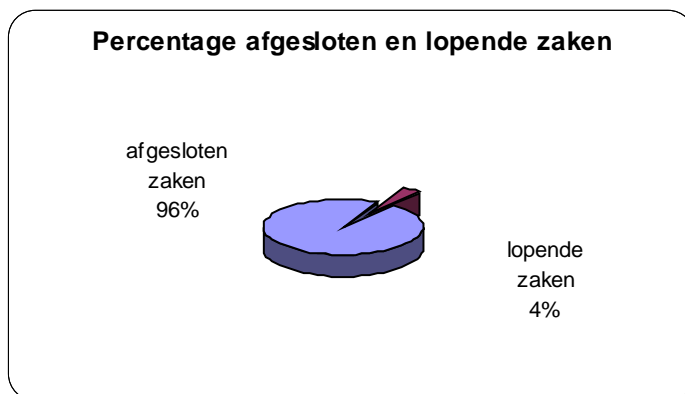
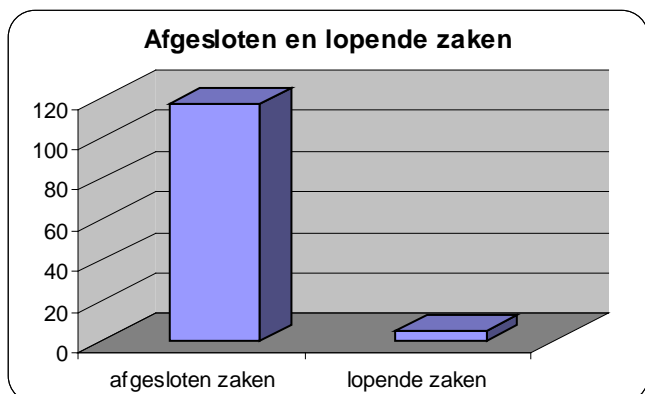
Dit project is niet van de grond gekomen omdat er geen geschikte doelgroep voor handen was en de aanpak aangescherpt moest worden.

4. Resultaten Buurtbemiddeling Deventer in cijfers

4.1 Aantal meldingen

Aantal meldingen	2011	2010
afgesloten zaken	117	128
lopende zaken	5	6
totaal	122	134

Grafieken 2011



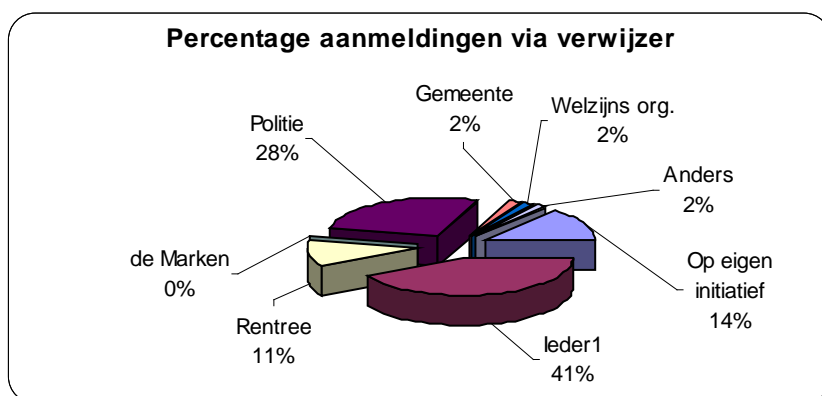
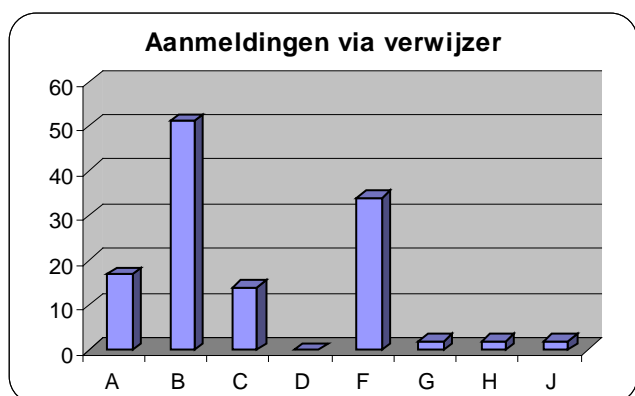
Toelichting:

Buurtbemiddeling Deventer heeft in 2011 het aantal van 122 meldingen gehad. Het gemiddelde aantal meldingen per jaar vanaf 2002 is 115.

4.2 Aanmeldingen via verwijzers

	Verwijzer	2011	2010
A	Op eigen initiatief	17	29
B	Ieder1	51	49
C	Rentree	14	21
D	de Marken	0	2
E	Andere woningcorporatie	0	1
F	Politie	34	25
G	Gemeente	2	0
H	Welzijnsorganisatie	2	2
I	Maatschappelijke dienstverlening	0	0
J	Anders	2	4
K	Onbekend	0	1
	totaal	122	134

Grafieken 2011



Toelichting:

Uit de bovenstaande grafieken en tabellen komt naar voren dat in 2011 gemiddeld de meeste aanmeldingen bij Buurtbemiddeling zijn binnenkomen via de woningcorporaties, namelijk 65 van de in totaal 122. Dit is 52%.

Via de politie kwamen 28% van alle aanmeldingen binnen. Dit is meer dan in 2010 (19%). En ligt zelfs boven het percentage van 2009 (25%).

Het eigen initiatief is dit jaar gedaald: van 22% in 2011 naar 14%.

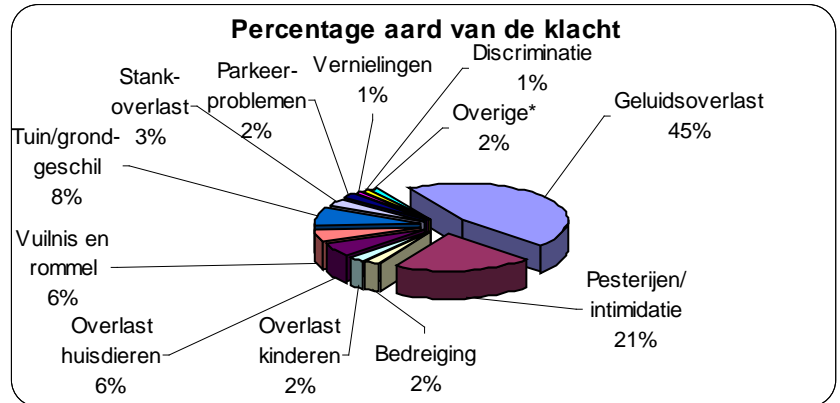
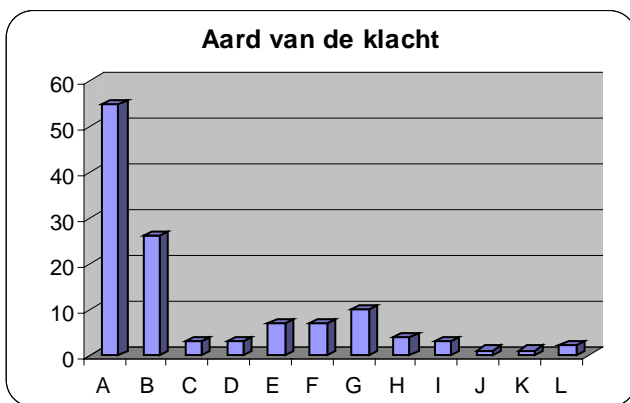
Afgesloten zaken worden met toestemming van minimaal één van de partijen teruggekoppeld aan de verwijzers.

4.3 Aard van de klacht

	Aard van de klacht	2011	2010
A	Geluidsoverlast	55	57
B	Pesterijen/ intimidatie	26	30
C	Bedreiging	3	4
D	Overlast kinderen	3	3
E	Overlast huisdieren	7	9
F	Vuilnis en rommel	7	6
G	Tuin/grond- geschil	10	15
H	Stank- overlast	4	2
I	Parkeer- problemen	3	3
J	Vernielingen	1	2
K	Discriminatie	1	0
L	Overige*	2	3
	totaal	122	134

* = 1 klacht over een 'inkijkprobleem' en 1 klacht over 'hangende was over het balkon'

Grafieken 2011



Toelichting:

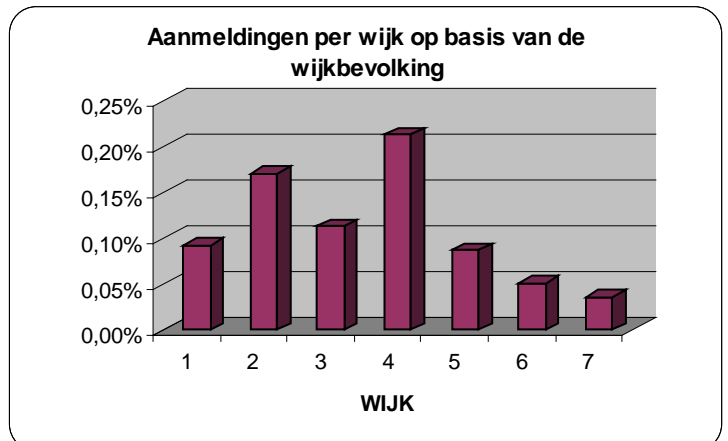
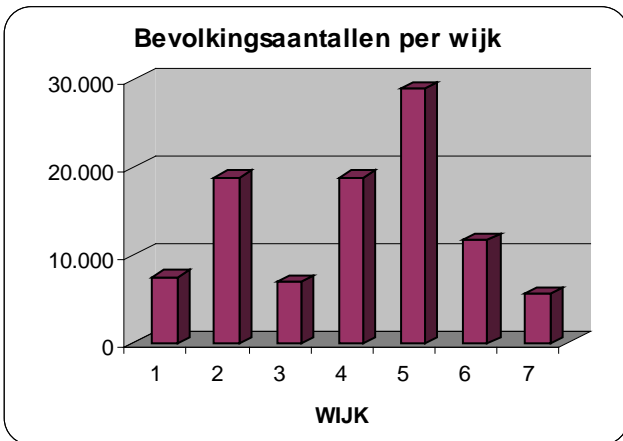
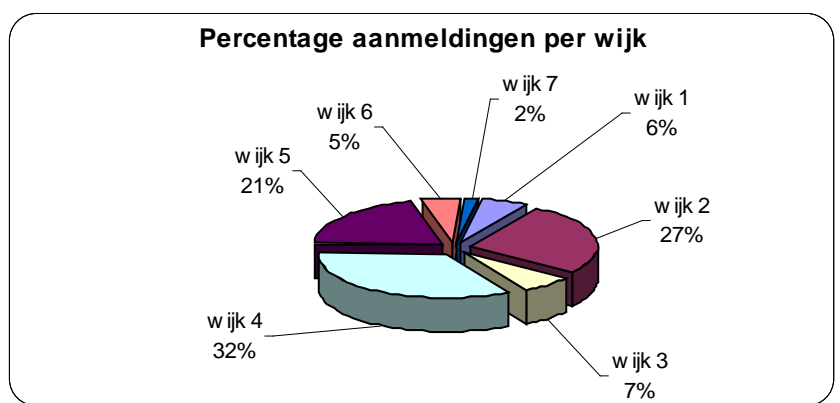
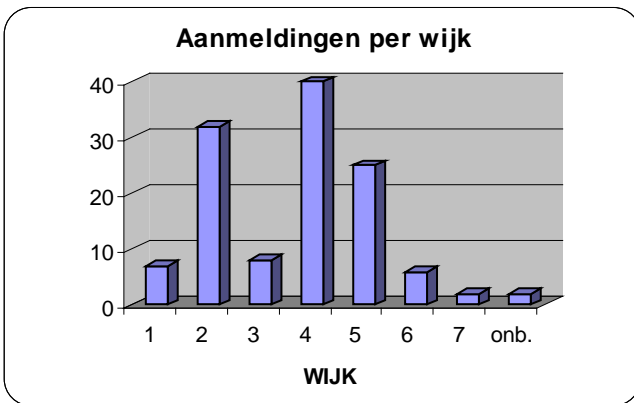
De aard van de klacht waarmee burgers zich bij Buurtbemiddeling Deventer het meest hebben gemeld is geluidsoverlast, 55 van de totaal 122 aanmeldingen, dit is een percentage van 45%. Dit kan variëren van harde muziek tot het dichtslaan van deuren en ramen. Een groot deel van geluidsoverlast komt doordat (oudere) huizen slecht geïsoleerd zijn. Een ander deel is te wijten aan het feit dat burens soms geen rekening met elkaar willen houden.

Bovendien is geluidsoverlast iets waar veel mensen gevoelig voor zijn. Geluid is onontkoombaar en tast je comfort het meest aan.

4.4 Aanmeldingen per wijk

wijk	2011	Bevolking	Aandeel	2010	Bevolking	Aandeel
1 Binnenstad, de Hoven	7	7.682	0,09%	6	7.563	0,08%
2 Voorstad, Zandweerd	32	18.721	0,17%	37	18.815	0,20%
3 Rivierenwijk	8	7.041	0,11%	11	7.072	0,16%
4 Zandweerd, Keizerslanden	40	18.968	0,21%	37	18.838	0,20%
5 Colmschate	25	29.052	0,09%	33	28.869	0,11%
6 Diepenveen, Schalkhaar	6	11.755	0,05%	8	11.802	0,07%
7 Bathmen	2	5.559	0,04%	0	5.581	0,00%
Onbekend	2			2		
totaal	122	98.778	0,12%	134	98.540	0,14%

Grafieken 2011



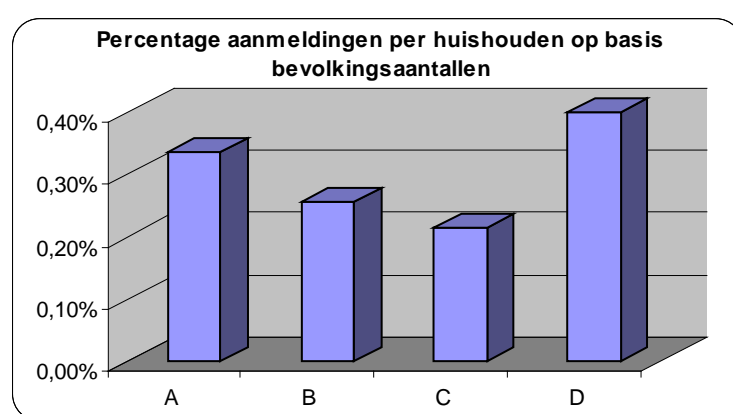
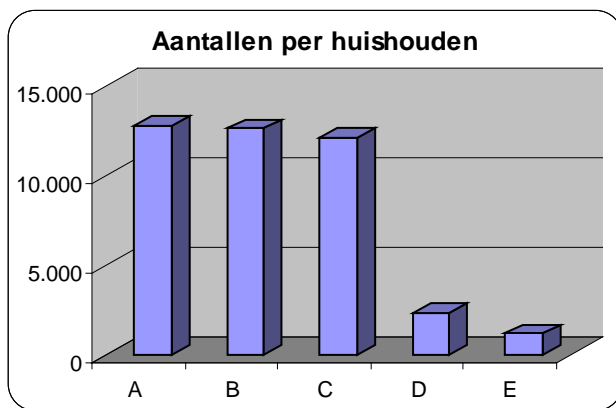
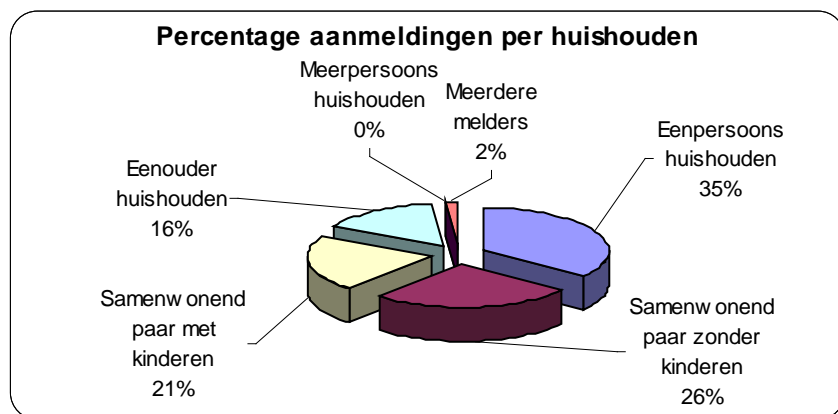
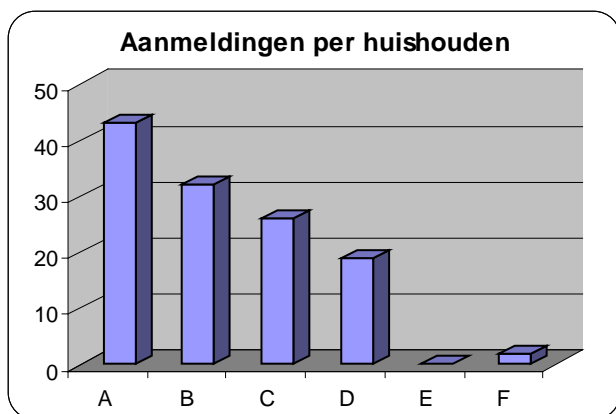
Toelichting:

De wijken die het dichtstbevolkt zijn, met stapelbouw en rijtjesbouw hebben de meeste aanmeldingen.

4.5 Samenstelling huishoudens aanmelders

		2011	Aantal huishoudens	Aandeel	2010	Aantal huishoudens	Aandeel
A	Eenpersoonshuishouden	43	12.869	0,33%	51	12.794	0,40%
B	Samenwonend paar zonder kinderen	32	12.586	0,25%	31	12.620	0,25%
C	Samenwonend paar met kind(eren)	26	12.133	0,21%	29	12.105	0,24%
D	Eenouderhuishouden	19	2.476	0,77%	15	2.353	0,64%
E	Meerpersoonshuishouden	0	1.167	0,00%	3	1.163	0,26%
F	Meerdere melders	2	—	—	0	—	—
G	Onbekend	0	—	—	5	—	—
	totaal aantal huishoudens	122	41.231	0,30%	134	41.035	0,33%

Grafieken 2011



Toelichting:

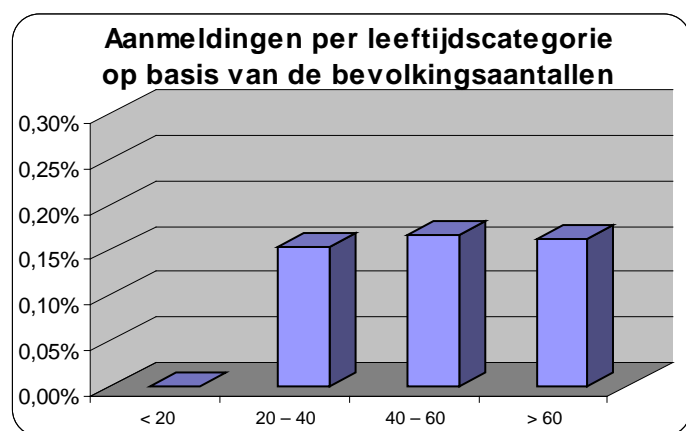
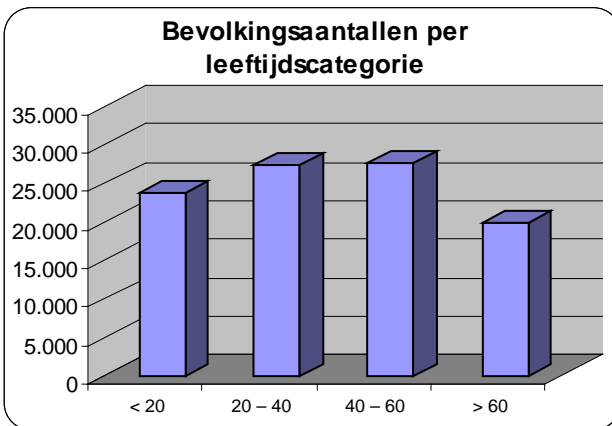
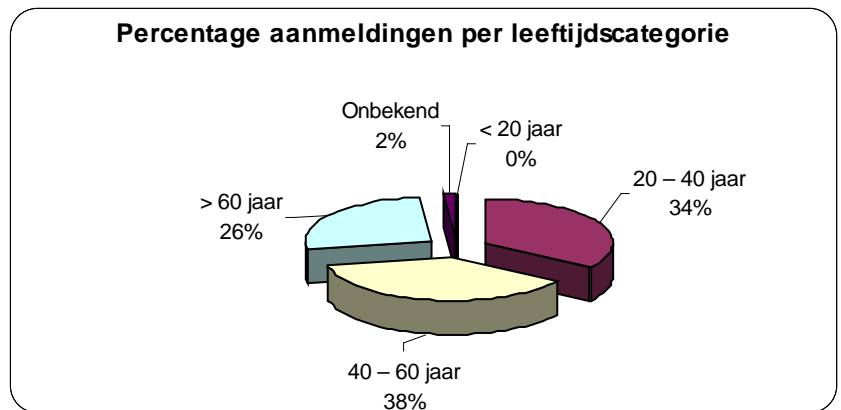
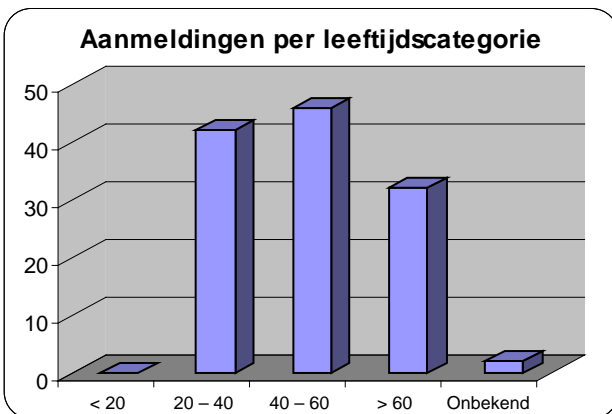
In 2010 waren er veel meldingen van samenwonenden met kinderen. Dit jaar springen de eenpersoonshuishoudens er bovenuit.

Relatief gezien komen er veel meldingen van eenouderhuishoudens (0,77%).

4.6 Leeftijd van de aanmelders

	2011	Bevolking	Aandeel	2010	Bevolking	Aandeel
< 20 jaar	0	23.667	0%	0	23.726	0%
20 – 40 jaar	42	26.999	0,16%	45	27.387	0,16%
40 – 60 jaar	46	27.875	0,17%	42	27.591	0,15%
> 60 jaar	32	20.238	0,16%	31	19.837	0,16%
Onbekend	2	–	–	16	–	–
totaal	122	98.779	0,12%	134	98.541	0,14%

Grafieken 2011



Toelichting:

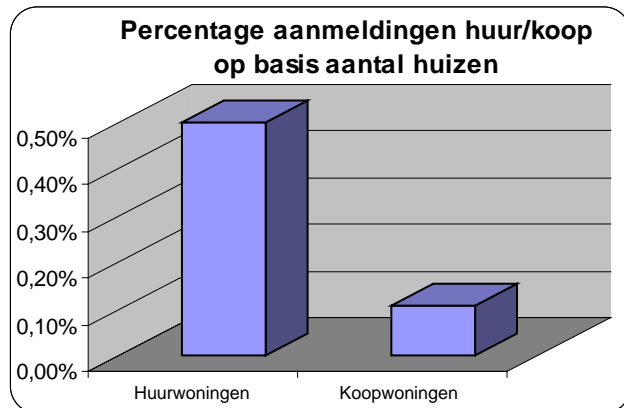
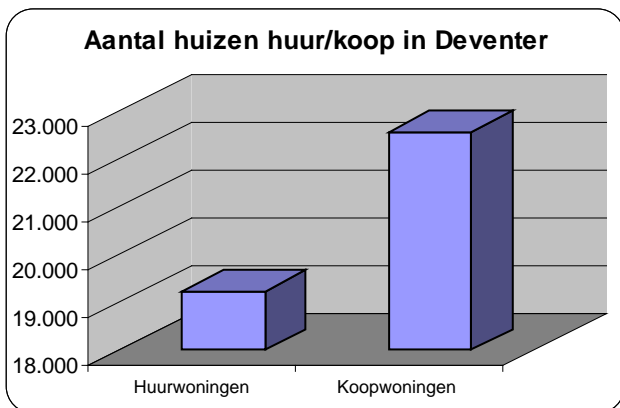
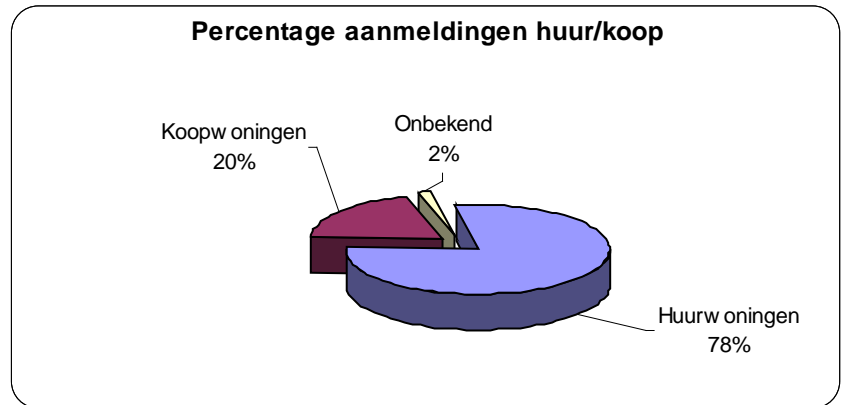
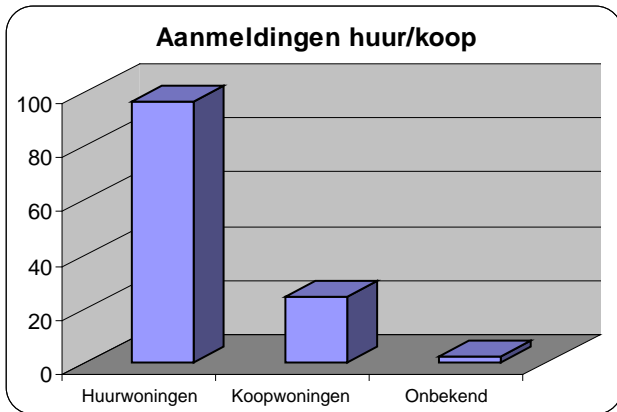
De groep van 40-60-jarigen is met 46 de grootste groep melders. Er zijn er geen aanmeldingen geweest van burgers jonger dan 20 jaar.

'Onbekend' houdt in dat bij de intake deze gegevens niet zijn opgenomen.

4.7 Verdeling in huur /koop

		2011	Aantal huizen	Aandeel	2010	Aantal huizen	Aandeel
A	Huurwoningen	96	19.228	0,50%	99	19.228	0,51%
B	Koopwoningen	24	22.573	0,11%	24	22.573	0,11%
C	Onbekend	2	—	—	11	—	—
	Totaal	122	41.801	0,29%	134	41.801	0,32%

Grafieken 2011



Toelichting:

De meeste mensen die zich aanmelden bij Buurtbemiddeling wonen in een huurhuis. Dit zijn namelijk 96 aanmeldingen, wat neerkomt op 78%.

Het percentage koopwoningen is logischerwijs veel lager, namelijk 24 aanmeldingen (20%).

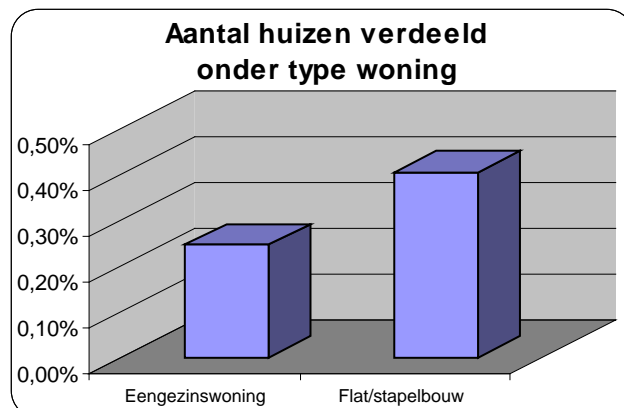
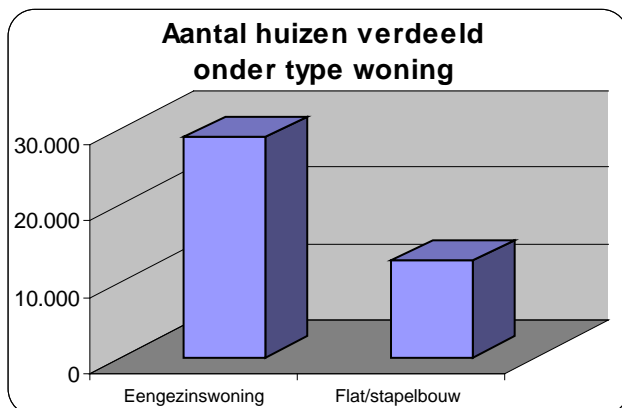
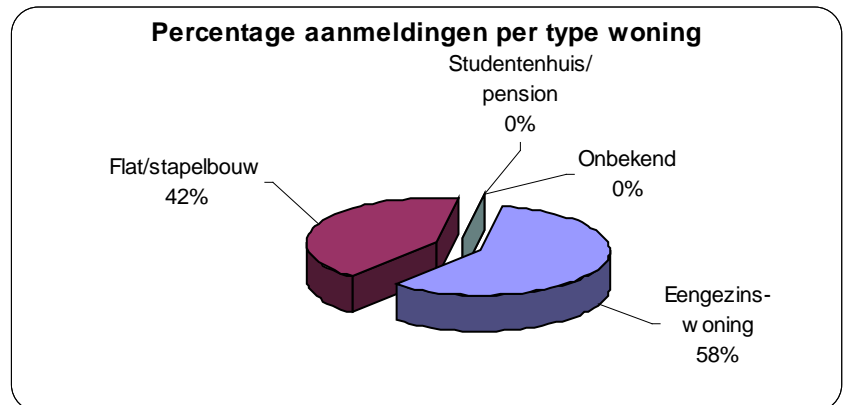
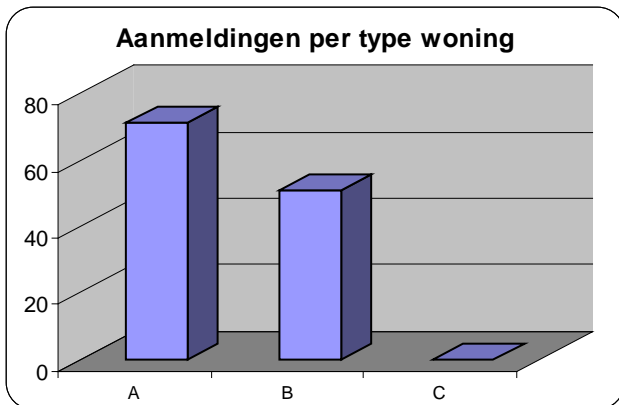
Ook afgezet tegen het totaal aantal huur- en koopwoningen hebben de aanmelders met een huurwoning het grootste aandeel.

'Onbekend' houdt in dat bij de intake deze gegevens niet zijn opgenomen.

4.8 Type woning

		2011	Aantal huizen	Aandeel	2010	Aantal huizen	Aandeel
A	Eengezinswoning	71	28.888	0,25%	70	28.888	0,24%
B	Flat/stapelbouw	51	12.623	0,40%	60	12.623	0,48%
C	Studentenhuis/pension	0			1		
D	Onbekend	0			3		
	Totaal	122	41.511	0,30%	134	41.511	0,32%

Grafieken 2011



Toelichting:

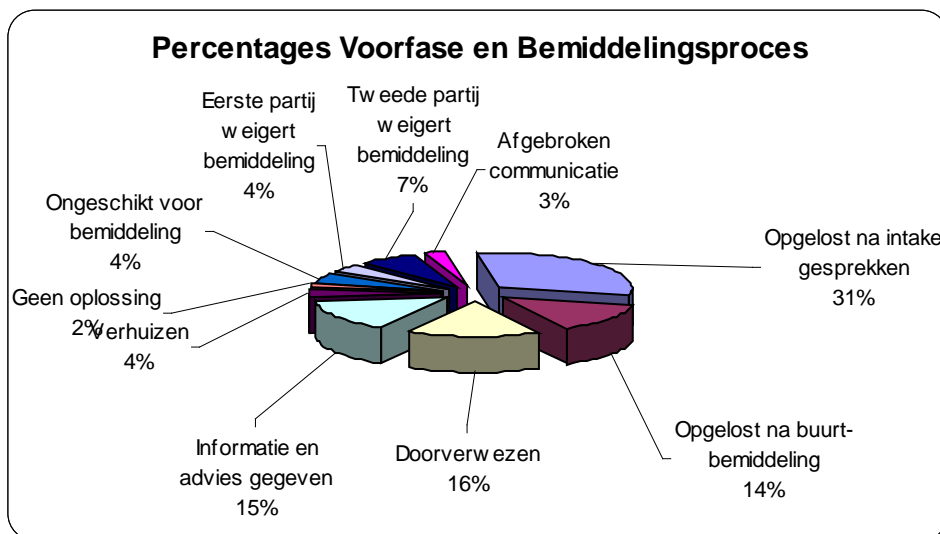
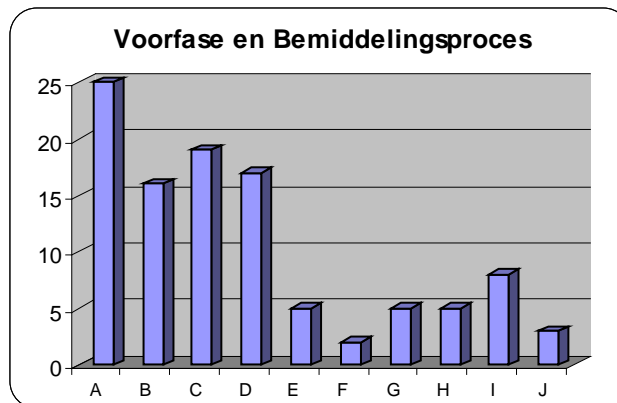
De meeste aanmeldingen (71) komen van bewoners van eengezinswoningen, dit is 58%. Relatief gezien komen er echter veel meer aanmeldingen van burgers die in een flat (of stapelbouw) wonen: 0,40% tegen 0,25% van bewoners van eengezinswoningen.

4.9 Voorfase en Bemiddelingsproces

	Bemiddelingsproces	Opgelost		Niet opgelost	
		2011	2010	2011	2010
A	Opgelost na intakegesprekken	36	32		
B	Opgelost na buurtbemiddeling	16	14		
C	Doorverwezen	19	21		
D	Informatie en advies gegeven	17	20		
E	Verhuizen			5	2
F	Geen oplossing*			3	1
G	Ongeschikt voor bemiddeling			5	9
H	Eerste partij weigert bemiddeling			5	6
I	Tweede partij weigert bemiddeling			8	20
J	Afgebroken communicatie			3	2
K	Anders*			0	1
L	In behandeling	5	6		
	Totaal	93	93	29	41

* = tijdens bemiddelingsgesprek is men niet tot een oplossing gekomen

Grafieken 2011



Toelichting:

Opgelost na Buurtbemiddeling wil zeggen dat men na een bemiddelingsgesprek met ondersteuning van Buurtbemiddeling Deventer tot een oplossing is gekomen. Er zijn in totaal 19 bemiddelingsgesprekken geweest. Dit heeft in 16 zaken tot een oplossing geleid, dit is 84% van alle bemiddelingsgesprekken.

Overigens hebben enkele aanmelders aangekondigd te gaan verhuizen (5 - 4%). Het probleem is hierbij niet duurzaam opgelost aangezien een volgende bewoner in de toekomst tevens hinder kan ondervinden van de betreffende buurman/ -vrouw.

Er zijn nog 5 zaken in behandeling, deze zaken zijn niet opgenomen in de berekening, omdat de uitkomst nog onbekend is.

Er kan worden geconcludeerd dat van alle 117 afgesloten zaken er 88 zaken zijn opgelost, wat gelijk staat aan 75%. Onder positief opgelost wordt verstaan: zaken die door doorverwijzing zijn opgelost (19), zaken waarbij informatie en advies is gegeven (17), zaken die na de intake zijn opgelost (36) en de geslaagde bemiddelingen (16).

Er is doorverwezen naar:

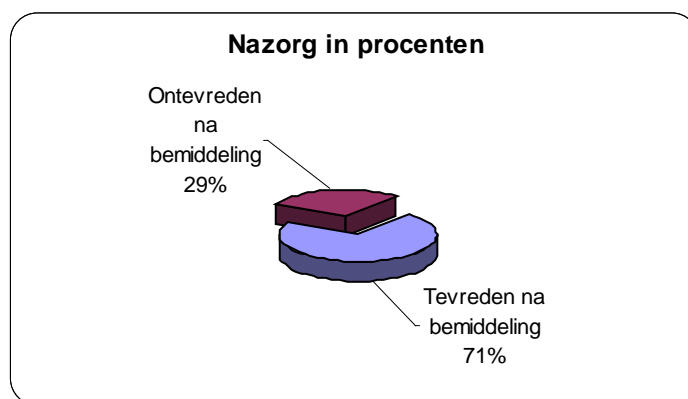
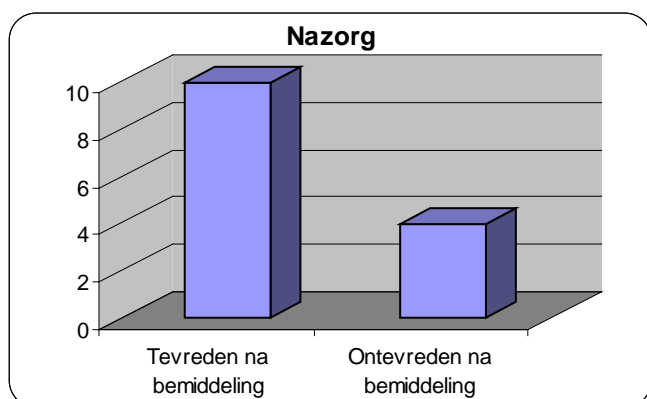
Doorverwezen naar	2011	2010
Gemeente	3	1
Maatschappelijk Werk	1	1
Opbouwwerk/Jongerenwerk	2	2
Politie	1	4
Woningcorporatie	2	6
Vangnet	0	2
Dimence	3	2
Tender	1	0
Focus	1	0
Bijzonder zorgteam	3	0
Veiligheidshuis	2	0
Overige	0	3
Totaal	19	21

Er is sprake van een breed en divers netwerk. Buurtbemiddeling heeft niet alleen een 'oplossende' maar tevens een signalerende functie.

4.10 Nazorg

Nazorg	2011	2010
Tevreden na bemiddeling	10	8
Ontevreden na bemiddeling	4	2
Nog onbekend	2	4
Totaal	16	14

Grafieken 2011



Toelichting:

Nazorg vindt 6 weken na het bemiddelingsgesprek plaats. In 2010 was 88% in de nazorg tevreden. In 2011 was dit 71%.

Reden: burens hebben uiteindelijk geen verantwoordelijkheid genomen de door hen zelf gemaakte afspraken na te komen (2x) of door psychiatrische problematiek (2x).

4.11 Conclusie

In 2011 is 75% van het aantal afgesloten zaken in positieve zin opgelost. In 2010 was dit 68%.

En 84% van de daadwerkelijke bemiddelingen is geslaagd. In 2010 was dit 91%.

Tevredenheid nazorg 71% in 2011 ten opzichte van 80% in 2010.

Het blijft altijd de verantwoordelijkheid van de beide burens om gemaakte afspraken na te komen.

Dit jaar zijn er 10% minder aanmeldingen, die in behandeling zijn genomen, geweest dan vorig jaar. Er zijn wel meer vooraankondigen van aanmeldingen via de mail en telefonische aanmeldingen geweest, maar dat zijn uiteindelijk geen definitieve aanmeldingen geworden, omdat men er niet voor gekozen heeft om het bemiddelingstraject met de burens aan te gaan.

Het blijft lastig om uit bovenstaande samenvatting duidelijke redenen en of oorzaken aan te wijzen of standpunten te formuleren. Het hangt zo af van het soort zaken en de bereidheid van de deelnemers om mee te werken aan een verheldering of oplossing.

Het eigen initiatief is dit jaar gedaald: van 22% in 2011 naar 14%. Ligt dat aan een gebrek aan bekendheid, aan gebrek aan eigen initiatief of zijn de zaken zo complex dat een andere instantie daarbij betrokken is? Immers In 2011 kwamen via de politie bijvoorbeeld 28% van alle aanmeldingen binnen. Meer dan in 2010 (19%).

Burens blijven naar ons bellen voor ondersteuning en samenwerkingspartners blijven verwijzen, dus Buurtbemiddeling blijft nodig en het is succesvol.

5. Uitkomsten aanbevelingen 2011 en aanbevelingen 2012

5.1 Uitkomsten aanbevelingen 2011

- Methodieken ontwikkelen of trainingen organiseren om burens met complexe achtergronden meer samen om de tafel te krijgen, opdat ze mogen leren dat conflicten wel *samen* opgelost kunnen worden.

Uitwerking 2011

Zie * twee alinea's verder.

- Het goed blijven informeren van onze samenwerkingspartners over de werkwijze van Buurtbemiddeling en de wijze van doorverwijzen is een vereiste om klachten in een zo vroeg mogelijk stadium te kunnen aanmelden.

Uitwerking 2011

Een blijvende aanbeveling die door Buurtbemiddeling blijvend wordt uitgevoerd.

- Verdere uitbouw van de samenwerking van het opbouwwerk van Raster en Buurtbemiddeling.

Uitwerking 2011

* Met Raster opbouwwerk zijn vele besprekingen geweest om de methodiek van oplossingsgerichte interventie vorm te geven, zowel voor het opbouwwerk als voor Buurtbemiddeling. De oplossingsgerichte interventie gaat uit van het zelfoplossend vermogen van mensen. Het gaat erom burgers op een efficiënte manier zelf de regie te geven over problemen in hun buurt. Hiervoor is en wordt een methodiek ontwikkeld die zowel voor opbouwwerk van Raster als extra instrument ook voor Buurtbemiddeling toepasbaar is. In 2012 wordt hier verder aan gewerkt.

5.2 Aanbevelingen 2012

- In samenwerking met Raster verder uitwerken van de methodiek oplossingsgerichte interventie.
- Buurtbemiddelaars in training methodieken Buurtbemiddeling laten oefenen met acteurs om zo alle basiskennis van Buurtbemiddeling weer aan te scherpen.
- Aandacht voor voorlichtingen aan nieuwe medewerkers samenwerkingspartners
- 10 jaar Buurtbemiddeling vieren!