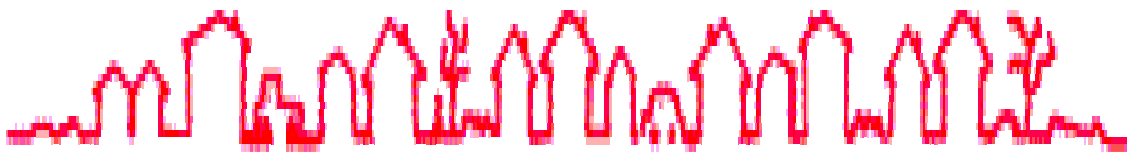


# *Buurtbemiddeling Deventer: Jaarverslag 2012*



<b>Datum:</b>	april 2013
<b>Titel:</b>	Jaarverslag 2012 Buurtbemiddeling Deventer
<b>Geschreven door:</b>	Yolande Donker Duyvis, projectleider Buurtbemiddeling Deventer
<b>Met medewerking van:</b>	Fenna Lont
<b>In opdracht van:</b>	Begeleidingsgroep Buurtbemiddeling Deventer

# Inhoudsopgave

<b>1.</b>	<b>Samenvatting</b>	<b>pag. 3</b>
<b>2.</b>	<b>Inleiding</b>	<b>pag. 4</b>
<b>3.</b>	<b>Vergelijking afspraken 2012 Buurtbemiddeling Deventer met de uitvoering en verdere ontwikkelingen</b>	<b>pag. 5 - 9</b>
3.1	Afspraken Buurtbemiddeling Deventer 2012	pag. 5 – 6
3.2	Nieuws	pag. 7
3.2	Ontwikkelingen	pag. 8 - 9
<b>4.</b>	<b>Resultaten Buurtbemiddeling Deventer in cijfers</b>	<b>pag. 10 - 21</b>
4.1	Eindresultaat bemiddelingsproces	pag. 10 - 11
4.2	Nazorg	pag. 12
4.3	Aantal aanmeldingen	pag. 13
4.4	Aanmeldingen via verwijzers	pag. 14
4.5	Aard van de klacht	pag. 15
4.6	Aanmeldingen per wijk	pag. 16
4.7	Samenstelling huishoudens aanmelders	pag. 17
4.8	Leeftijd van de aanmelders	pag. 18
4.9	Verdeling in huur/koop	pag. 19
4.10	Type woning	pag. 20
4.11	Kruistabellen	pag. 21 - 22
<b>5.</b>	<b>Conclusie</b>	<b>pag. 23</b>
<b>6.</b>	<b>Aanbevelingen</b>	<b>pag. 24</b>
6.1	Uitkomsten aanbevelingen 2012	pag. 24
6.2	Aanbevelingen 2013	pag. 24

**Bijlage:** Financiële afrekening 2012

## 1. Samenvatting

Uit de cijfers van dit jaarverslag komt naar voren dat in de periode van 2012 bij Buurtbemiddeling Deventer gemiddeld de meeste van de 137 aanmeldingen:

1. *via de **woningcorporaties** kwamen (65 van de 137 in totaal; dit staat gelijk aan 48%);*
2. *als klacht **geluidsoverlast** hadden (85 van de 137 in totaal; dit staat gelijk aan 61%);*
3. *uit **wijk 4** kwamen (48 van de 137 in totaal; dit staat gelijk aan 36%);*
4. *van **eenpersoonshuishoudens** kwamen (54 van de 137 in totaal; dit staat gelijk aan 40%); Op basis van het bevolkingsaantal scoren eenoudergezinnen het hoogst (0,62%).*
5. *kwamen van burgers **tussen de veertig en zestig jaar oud** (53 van de in totaal 137 zaken; dit staat gelijk aan 38%);*
6. *van burgers uit een **huurwoning** kwamen (108 van de 137 in totaal; dit staat gelijk aan 79%);*
7. *van burgers uit een **eengezinswoning** kwamen (73 van de 137 in totaal; dit staat gelijk aan 54%); Relatief gezien kwamen de meeste aanmeldingen van flatbewoners: 0,48% tegen 0,25%.*

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

- *Van alle 128 afgesloten zaken zijn er 97 in positieve zin opgelost (75%).*
- *Van alle 128 afgesloten zaken zijn er 32 niet opgelost (25%).*
- *Het aantal daadwerkelijke bemiddelingen, waarbij het gehele bemiddelingsproces is doorlopen is 31. Hiervan zijn er 27 geslaagd (87%).*

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

## 2. Inleiding

Voor u ligt het jaarverslag 2012 van Buurtbemiddeling Deventer.

In mei 2002 is Buurtbemiddeling Deventer van start gegaan en in 2012, **10 jaar later**, is Buurtbemiddeling niet meer weg te denken uit de Deventer samenleving.

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 2011 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.

De buurtbemiddelaars uit Deventer hebben weer vele gesprekken gevoerd met burens die met elkaar in onmin leefden. Niet altijd gemakkelijk om beide burens bereid te vinden zo'n bemiddelingsgesprek ook met elkaar aan te gaan. Maar als het lukte was dat voor alle partijen een heilzame oplossing van een soms langdurig en slepend conflict. Soms ook volstond een goed gesprek met één van de partijen die dan vervolgens op eigen kracht de burens benaderden voor een gesprek. En soms was een gesprek met elkaar te bedreigend en hanteerden de bemiddelaars de pendelbemiddeling. Een coachingsgesprek met één van de burens was aan de orde als de andere buur een bemiddelingsgesprek weigerde.

Afgesproken is dat minimaal 60% van de aanmeldingen moeten leiden tot een positief resultaat. Dat is in 2012 in 75% van de gevallen gelukt.

### **3. Vergelijking afspraken 2012 Buurtbemiddeling Deventer met de uitvoering en verdere ontwikkelingen**

#### **3.1 De afspraken Buurtbemiddeling Deventer 2012**

##### **1. Aantal aanmeldingen per jaar**

**Afspraak:** 100

**Uitvoering (2012)**

Er zijn in 2012 137 zaken geweest,

##### **2. Aantal zaken per vrijwilliger per jaar**

**Afspraak:** 5+

**Uitvoering (2012)**

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

##### **3. Aantal nieuw te werven vrijwilligers per jaar**

**Afspraak:** 1

**Uitvoering (2012)**

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

##### **4. Succespercentage Buurtbemiddeling**

**Afspraak:** 60%

**Uitvoering (2012)**

In 2012 is het succespercentage 75%.

##### **5. Aantal geslaagde bemiddelingen per jaar**

**Afspraak:** 75%

**Uitvoering (2012)**

87% van alle zaken die tot een bemiddelgesprek zijn gekomen is geslaagd afgerond.

##### **6. Aantal voorlichtingen over Buurtbemiddeling aan potentiële verwijzers en andere doelgroepen en organisaties**

**Afspraak:** 4

**Uitvoering (2012)**

Voorlichting op de dag van de dialoog (2x), aan een Duitse vrijwilligersorganisatie, op Deventer radio

**7. Aantal PR Acties**

**Afspraak:** 4

***Uitvoering (2012)***

Artikelen in de Stentor, Deventer Post (2x), Veilig leven en wonen

## 3.2 Nieuws

### 10 jarig jubileum Buurtbemiddeling

Op 14 juni 2013 heeft Buurtbemiddeling Deventer haar 10 jarig jubileum gevierd in het stadhuis van Deventer.

Buurtbewoners, collega's van alle samenwerkende partijen, binnen Buurtbemiddeling namen deel aan deze middag. Zij kregen naast 'een stukje' historie over het vrijwilligersproject van Gerard Faas, directeur van Raster, een bemiddelingsquiz te zien en te horen waarbij acteurs een conflictsituatie naspeelden en bemiddelaars bemiddelden.

Hoogtepunt van de feestelijke bijeenkomst was echter het uitreiken van de 'Beste-Buur-Award' door Burgemeester A. Heidema. De organisatie had mensen opgeroepen om verhalen in te sturen over originele en geslaagde bemiddelingspogingen bij conflicten en burens- of buurtruzies. Lida Zegel ging met de eer strijken.

### Bemiddelaars en het bemiddelingsproces

Het team van 19 gemotiveerde bemiddelaars is enthousiast over het bemiddelingswerk. Dit jaar is er een drietal vrijwilligers vertrokken en er zijn vier nieuwe vrijwilligers opgeleid en van start gegaan. De bemiddelaars werken in koppels van twee en leren ook veel van elkaar omdat ze samen optrekken in een bemiddeling. Het geeft hen veel voldoening als burens er samen weer uitkomen.

De buurtbemiddelaars volgen elk jaar een verdiepingstraining communicatie en bemiddeling. In 2012 stond de training in het teken van *het oefenen van de basisvaardigheden van het gehele bemiddelingsproces met twee acteurs*. De bemiddelaars brachten hun eigen leervragen en cases vanuit de praktijk in. Voor het team een zinvolle en leerzame dag omdat de bemiddelaars gerichte feedback kregen op hun functioneren zowel van de acteurs als van de trainer van hun collega's.

Met een werkgroepje van drie bemiddelaars en de projectleider is een aanzet gemaakt om een verdiepingsslag te maken in de methodiek Buurtbemiddeling met name om, naast het luisteren en samenvatten, onze vraagstelling aan te scherpen om nog beter bij de kern van een conflict te komen.

### Regio-overleg

De projectleiders uit de regio komen elke drie maanden bij elkaar om ervaringen met hun projecten uit te wisselen.

### Oplossingsgericht werken met groepen

De projectleider heeft de opleiding oplossingsgericht werken met groepen bij het NOAM gevolgd en afgerond. 'Niet weten', ervan uitgaan dat de ander zélf toegang heeft tot mogelijkheden en oplossingen en deze helpen vinden, dat is de kern van het oplossingsgericht werken.

### 3.3 Ontwikkelingen

#### Landelijke ontwikkelingen

##### Psychische, psychiatrische problematiek en Buurtbemiddeling

Mensen met deze achtergrond worden steeds meer in de wijk geplaatst en krijgen daar de zorg (extramuralisering) die zij voorheen in een instelling kregen. Ook wordt er gekort op dagbesteding, waardoor mensen meer thuis zitten. Meestal gaat dat goed, maar er zijn mensen die overlast in de buurt veroorzaken. Als niet tijdig wordt ingegrepen kan dit uitmonden in extreme woonoverlast. Buurtbemiddeling kan hier in een vroegtijdig stadium een rol spelen. Maar het valt buiten het officiële werkkader dat ooit is opgesteld (o.a. geen psychiatrische problematiek, geen verslaving, geen geweld etc.: de grijs-gebied zaken). Toen Buurtbemiddeling zo'n 15 jaar geleden startte in Nederland was er nog geen extramuralisering in de zorg gaande.

Er is bijvoorbeeld sprake van veel borderliners, mensen met autisme, verslaving, ADHD, licht verstandelijke handicap (LVG). Of er zijn melders met een LVG die ieder half jaar terugkomen. Ook dat kost tijd en aandacht.

Een probleem is dat in de intake niet altijd blijkt wat er speelt. Zeker als de psychisch kwetsbare een zelfmelder is en dus niet is doorverwezen door corporatie of politie. Meestal komen de bemiddelaars er in hun eerste gesprek pas achter. Het wordt voor bemiddelaars steeds moeilijker om deze burens zó te ondersteunen dat ze de zaak oplossen met elkaar.

Als in de telefonische intake al blijkt dat er een probleem speelt, willen veel coördinatoren Buurtbemiddeling toch wat ondernemen. Woningcorporaties dringen hier ook vaak op aan. Dit soort bemiddelingen kost veel tijd, er wordt veel gependeld en gecoacht. Ook gaat er tijd zitten in de warme doorverwijzing (die echt "warm" is, dus je neemt uitgebreid de tijd om de zaak over te dragen aan de geschikte hulpverlening). Het kost dus meer uren om de zaken in het grijze gebied aan te pakken

De conclusie: De rol van Buurtbemiddeling verschuift. Wat blijft is dat Buurtbemiddeling vooral toe te passen is bij irritaties of conflicten tussen burens in de dagelijkse leefsfeer. Het gaat om situaties die te licht zijn voor formeel optreden door politie en justitie. Te denken valt aan onenigheid over: geluidsoverlast, erfafscheidingen, overlast door kinderen of huisdieren, vernielingen en of rommel. Echter de partijen in het conflict zijn vaker mensen met een meer complexe achtergrond.

In principe is Buurtbemiddeling nog steeds niet geschikt als sprake is van:

- relationele conflicten;
- conflicten tussen huurder en verhuurder;
- conflicten waarbij verslavingsproblematiek speelt;
- conflicten waar geweld aan te pas komt;
- ernstige psychiatrische problematiek;
- een lopende rechtsprocedure;
- slepende, uitgekauwde conflicten.



Om goed in te kunnen spelen op de grote complexiteit van de zaken in het grijze gebied, is het nodig om meer informatie te verzamelen en zo meer kennis op te doen. Zodat Buurtbemiddeling ook deze vormen van woonoverlast beter kan aanpakken en een rol van betekenis kan spelen.

De buurtbemiddelaars hebben dit jaar het boekje “zo ben ik nu eenmaal!” van Willem van de Does ontvangen, waarin persoonlijkheidstypen en de grenzen en mogelijkheden hoe hier mee om te gaan, herkenbaar beschreven zijn. Ook willen we in 2013 een voorlichting door Dimence (GGZ) laten geven aan onze bemiddelaars over dit onderwerp.

## **Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid (CCV)**

Het CCV is het landelijk aanspreekpunt voor Buurtbemiddeling en kan ondersteuning en informatie bieden aan professionals. Vooral voor alle zaken die te maken hebben met de coördinatie, kwaliteitsborging, monitoring, doorontwikkeling en registratie van Buurtbemiddeling is het CCV het eerste en belangrijkste aanspreekpunt. Het CCV ondersteunt coördinatoren van projecten Buurtbemiddeling.

### *Erkenning van buurtbemiddelingsorganisaties*

Al enkele jaren bestond er vanuit het werkveld behoefte om de kwaliteit van de buurtbemiddelingsorganisaties onder de loep te nemen. Vanaf 2011 voorziet het CCV in deze behoefte met de kwaliteitstoets Buurtbemiddeling.

Voldoen de buurtbemiddelingsorganisaties aan alle vooraf vastgestelde criteria, dan komen zij in aanmerking voor erkenning. Vanaf april 2011 zijn de eerste certificaten uitgereikt aan buurtbemiddelingsorganisaties waaronder Buurtbemiddeling Deventer. In 2012 zijn een aantal van onze documenten aangescherpt.

Gecertificeerde organisaties Buurtbemiddeling worden elke twee jaar opnieuw getoetst.

## **Overige ontwikkelingen**

### **Coaching en Training**

In 2011 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 2011 zijn door de divisie manager Welzijn van Raster en Buurtbemiddeling gesprekken gevoerd met de gemeente Olst- Wijhe.

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

Op 2 april 2012 is Buurtbemiddeling Olst-Wijhe als project van start gegaan.

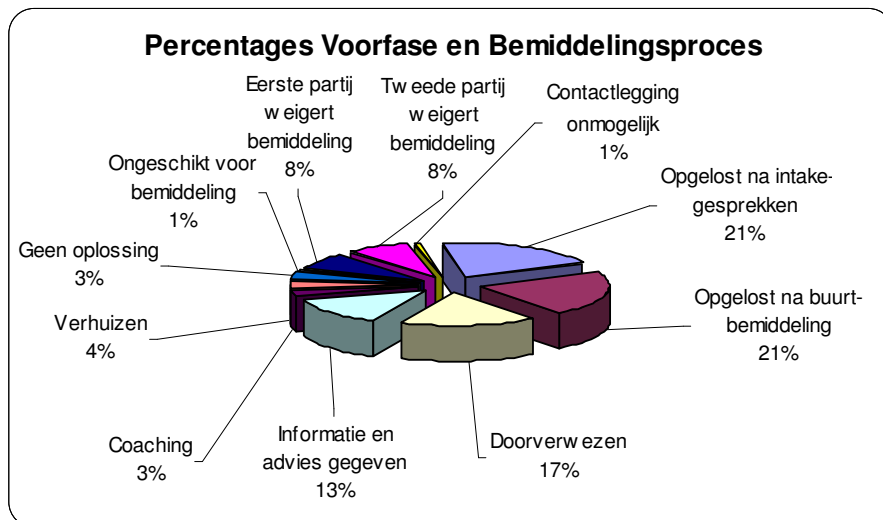
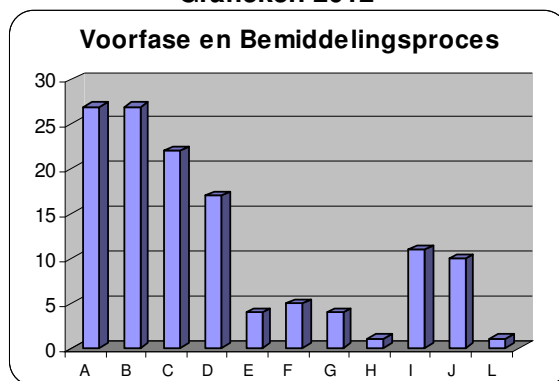
## 4. Resultaten Buurtbemiddeling Deventer in cijfers

### 4.1 Eindresultaat Bemiddelingsproces

	Bemiddelingsproces	Opgelost		Niet opgelost	
		2012	2011	2012	2011
A	Opgelost na intakegesprekken	27	36		
B	Opgelost na buurtbemiddeling	27	16		
C	Doorverwezen	22	19		
D	Informatie en advies gegeven	17	17		
E	Coaching	4			
F	Verhuizen			5	5
G	Geen oplossing*			4	3
H	Ongeschikt voor bemiddeling			1	5
I	Eerste partij weigert bemiddeling			11	5
J	Tweede partij weigert bemiddeling			10	8
K	Afgebroken communicatie			0	3
L	Contactlegging onmogelijk			1	0
M	In behandeling	8	5		
	<b>Totaal</b>	<b>105</b>	<b>93</b>	<b>32</b>	<b>29</b>

\* = tijdens bemiddelingsgesprek is men niet tot een oplossing gekomen.

#### Grafieken 2012



### Toelichting:

Er kan worden geconcludeerd dat van alle 129 afgesloten zaken er 97 zaken zijn opgelost, wat gelijk staat aan 75%. Hieronder wordt verstaan: zaken die zijn doorverwezen (22), zaken waarbij informatie en advies is gegeven (17), zaken die na de intake zijn opgelost (27), geslaagde bemiddelingen (27) en zaken waarbij de aanmelder is gecoacht (4).

Opgelost na Buurtbemiddeling wil zeggen dat men na een bemiddelingsgesprek met ondersteuning van Buurtbemiddeling Deventer tot een oplossing is gekomen. Er zijn in totaal 31 bemiddelingsgesprekken geweest. Dit heeft in 27 zaken tot een oplossing geleid, dit is 87% van alle bemiddelingsgesprekken.

Het coachingsaanbod wordt sinds 2011 gedaan en in 2012 zijn de resultaten hiervan volledig zichtbaar gemaakt in het jaarverslag.

Overigens hebben enkele aanmelders (5) aangekondigd te gaan verhuizen (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 8 zaken in behandeling, deze zaken zijn niet opgenomen in de berekening, omdat de uitkomst nog onbekend is.

### **Doorverwijzing**

Buurtbemiddeling is vaak intensief betrokken bij een goede doorverwijzing. De door Buurtbemiddeling genoemde 'warme' doorverwijzing. De directe doorverwijzing waarbij meteen duidelijk is dat iemand bij Buurtbemiddeling aan het verkeerde adres is, wordt niet geregistreerd.

Er is doorverwezen naar:

<b>Doorverwezen naar</b>	<b>2012</b>	<i>2011</i>
Gemeente	0	3
Maatschappelijk Werk	0	1
Opbouwwerk/Jongerenwerk	2	2
Politie	4	1
Woningcorporatie	9	2
Dimence	3	3
Tender	0	1
Focus	1	1
Spel aan huis	1	0
Bijzonder zorgteam	1	3
Veiligheidshuis	0	2
Overige	1	0
<b>Totaal</b>	<b>22</b>	<i>19</i>

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

## 4.2 Nazorg

Nazorg na bemiddeling	2012		2011	
	1e partij	2e partij	1e partij	2e partij
Tevreden na bemiddeling	21	22	10	10
Ontevreden na bemiddeling	4	3	4	4
Nog onbekend	2	2	2	2
<b>Totaal</b>	<b>27</b>	<b>27</b>	<b>16</b>	<b>16</b>

Nazorg na Coaching	2012
Tevreden na coaching	3
Ontevreden na coaching	0
Nog onbekend	1
<b>Totaal</b>	<b>4</b>

### Toelichting:

Nazorg vindt 6 weken na het bemiddelingsgesprek plaats.

In 2012 was van alle eerste partijen 84% in de nazorg tevreden. Van alle tweede partijen was 88% tevreden. In 2011 was dit 71%.

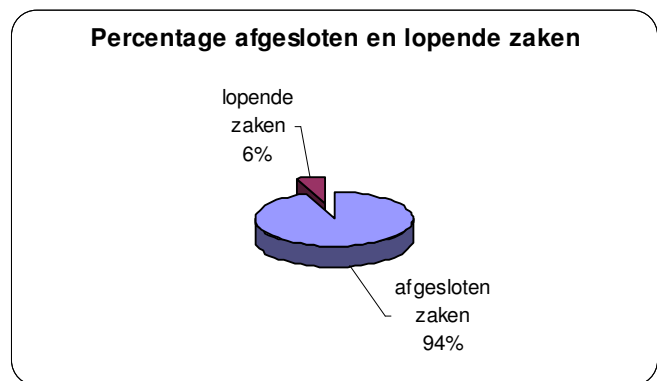
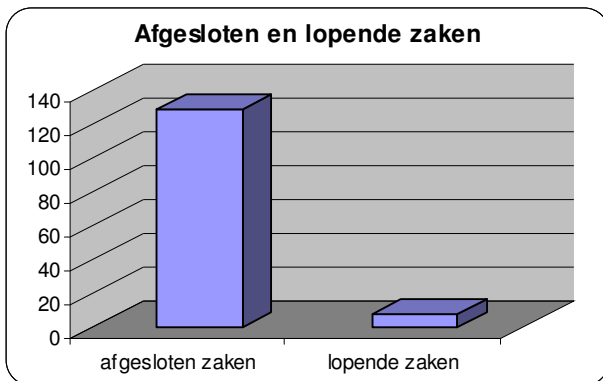
Ook na coaching wordt nazorg gedaan.  
Tevredenheid in de nazorg is hier 100%.

*NB: In deze paragraaf zijn geen grafieken opgenomen, omdat deze geen extra duidelijkheid bieden. Bij de hierboven gehanteerde percentages zijn de onbekende cijfers buiten beschouwing gelaten.*

### 4.3 Aantal aanmeldingen

Aantal aanmeldingen	2012	2011
afgesloten zaken	129	117
lopende zaken	8	5
<b>totaal</b>	<b>137</b>	<b>122</b>

#### Grafieken 2012



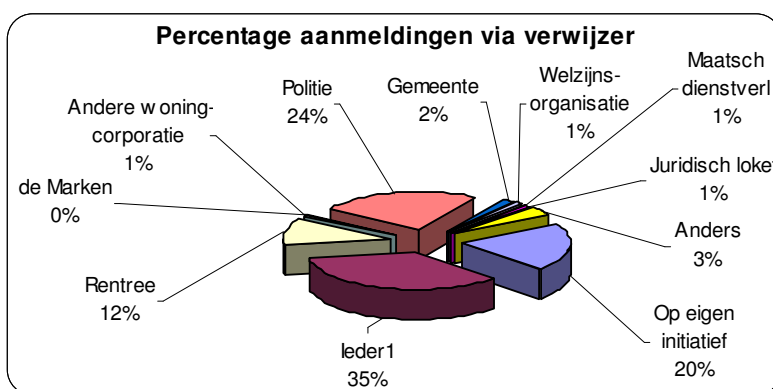
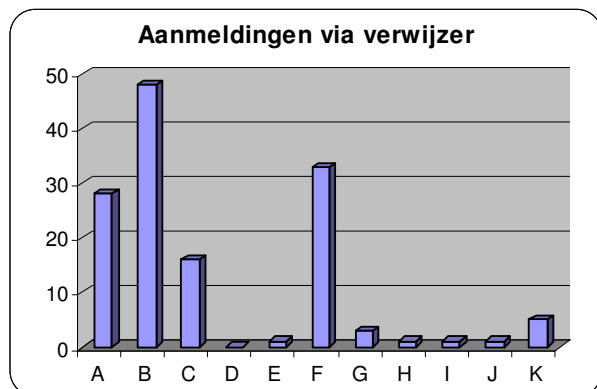
#### Toelichting:

Buurtbemiddeling Deventer heeft in 2012 het aantal van 137 aanmeldingen gehad.

#### 4.4 Aanmeldingen via verwijzers

	Verwijzer	2012	2011
A	Op eigen initiatief	28	17
B	Ieder1	48	51
C	Rentree	16	14
D	de Marken	0	0
E	Andere woningcorporatie	1	0
F	Politie	33	34
G	Gemeente	3	2
H	Welzijnsorganisatie	1	2
I	Maatschappelijke dienstverlening	1	0
J	Juridisch loket	1	0
K	Andere verwijzer	5	2
	<b>totaal</b>	<b>137</b>	<b>122</b>

#### Grafieken 2012



#### Toelichting:

Uit de bovenstaande grafieken en tabellen komt naar voren dat in 2012 gemiddeld de meeste aanmeldingen bij Buurtbemiddeling zijn binnenkomen via de woningcorporaties, namelijk 65 van de in totaal 137. Dit is 48%.

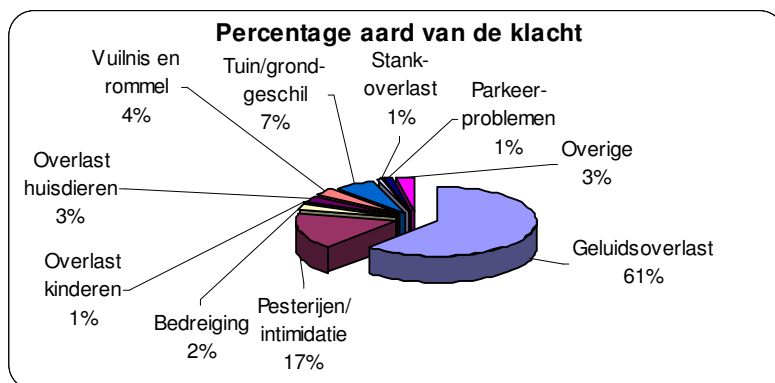
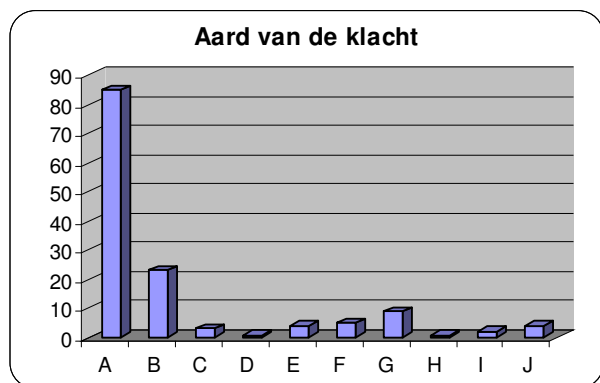
Het eigen initiatief is dit jaar gestegen: van 14% in 2011 naar 20%.

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

## 4.5 Aard van de klacht

	Aard van de klacht	2012	2011
A	Geluidsoverlast	85	55
B	Pesterijen/ intimidatie	23	26
C	Bedreiging	3	3
D	Overlast kinderen	1	3
E	Overlast huisdieren	4	7
F	Vuilnis en rommel	5	7
G	Tuin/grondgeschil	9	10
H	Stankoverlast	1	4
I	Parkeerproblemen	2	3
J	Overige	4	4
	<b>totaal</b>	<b>137</b>	<b>122</b>

### Grafieken 2012



### Toelichting:

De aard van de klacht waarmee burgers zich bij Buurtbemiddeling Deventer het meest hebben gemeld is geluidsoverlast, 85 van de totaal 137 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 wooncomfort het meest aan.

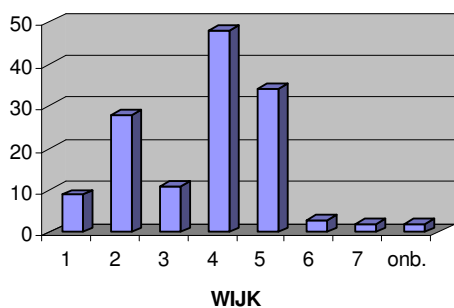
Uit deze cijfers is niet op te merken dat zaken complexer zijn geworden. Er speelt eigenlijk altijd meer dan één klacht. Alleen de hoofdklacht wordt geregistreerd.

## 4.6 Aanmeldingen per wijk

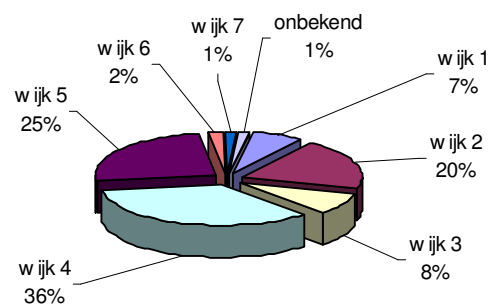
wijk	2012	Bevolking	Aandeel	2011	Bevolking	Aandeel
1 <i>Binnenstad, de Hoven</i>	9	7.713	0,12%	7	7.563	0,09%
2 <i>Voorstad, Zandweerd</i>	28	18.673	0,15%	32	18.815	0,17%
3 <i>Rivierenwijk</i>	11	6.873	0,16%	8	7.072	0,11%
4 <i>Zandweerd, Keizerslanden</i>	48	19.015	0,25%	40	18.838	0,21%
5 <i>Colmschate</i>	34	29.027	0,12%	25	28.869	0,09%
6 <i>Diepenveen, Schalkhaar</i>	3	11.770	0,03%	6	11.802	0,05%
7 <i>Bathmen</i>	2	5.602	0,04%	2	5.581	0,04%
Onbekend	2			2		
<b>totaal</b>	<b>137</b>	<b>98.673</b>	<b>0,14%</b>	<b>122</b>	<b>98.540</b>	<b>0,12%</b>

### Grafieken 2012

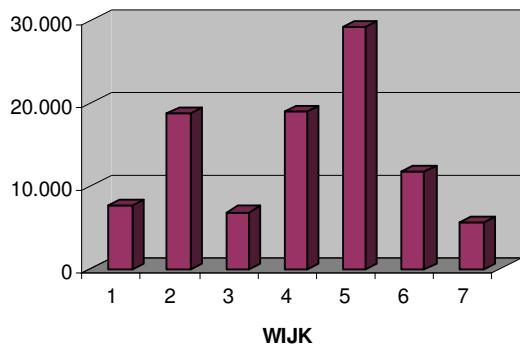
Aanmeldingen per wijk



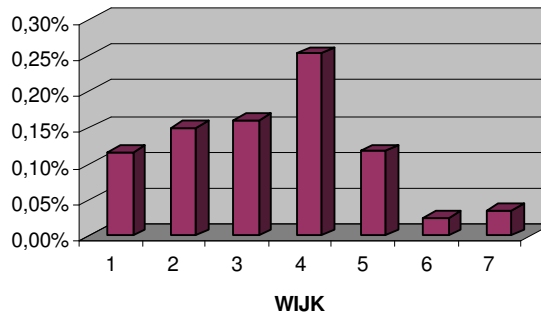
Percentage aanmeldingen per wijk



Bevolkingsaantallen per wijk



Aanmeldingen per wijk op basis van de wijkbevolking



#### Toelichting:

De wijken die het dichtstbevolkt zijn, met stapelbouw en rijtjesbouw hebben de meeste aanmeldingen. Wijk 4 heeft de meeste aanmeldingen: 48 van de 137 (36%).

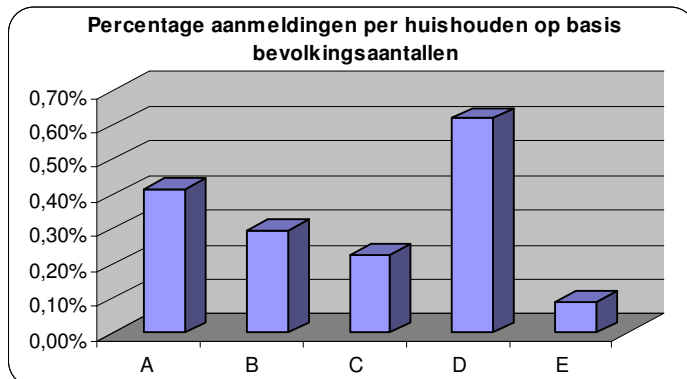
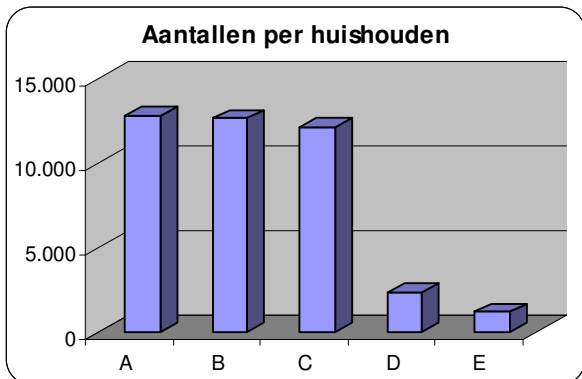
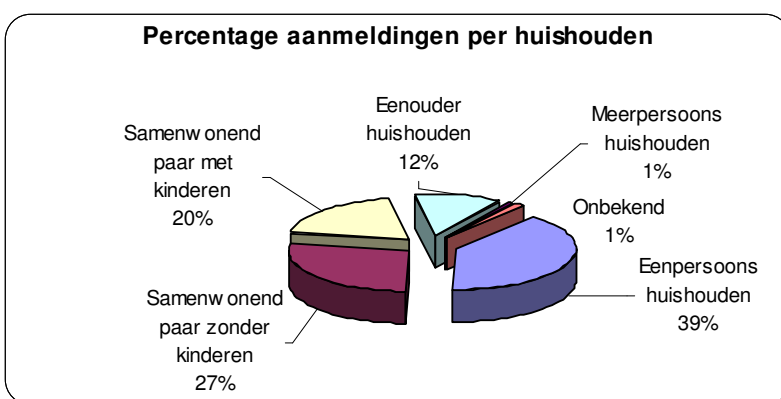
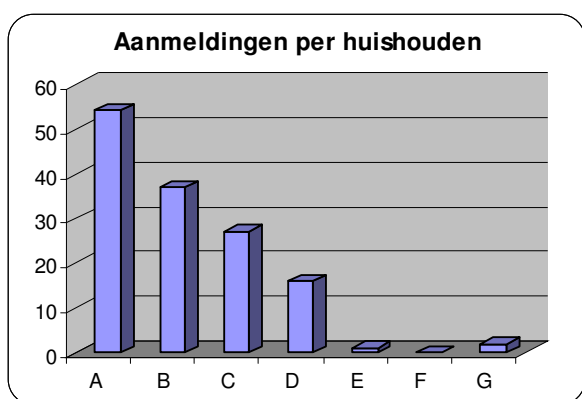
'Onbekend' houdt in dat bij de intake deze gegevens niet zijn opgenomen.



## 4.7 Samenstelling huishoudens aanmelders

		2012	Aantal huishoudens	Aandeel	2011	Aantal huishoudens	Aandeel
A	Eenpersoonshuishoudens	54	13.044	0,41%	43	12.794	0,34%
B	Samenwonend paar zonder kinderen	37	12.551	0,29%	32	12.620	0,25%
C	Samenwonend paar met kind(eren)	27	12.092	0,22%	26	12.105	0,21%
D	Eenouderhuishoudens	16	2.582	0,62%	19	2.353	0,81%
E	Meerpersoonshuishoudens	1	1.101	0,09%	0	1.163	0,00%
F	Meerdere melders	0	—	—	2	—	—
G	Onbekend	2	—	—	0	—	—
	<b> totaal aantal huishoudens</b>	<b>137</b>	<b>41.370</b>	<b>0,33%</b>	<b>122</b>	<b>41.035</b>	<b>0,30%</b>

### Grafieken 2012



### Toelichting:

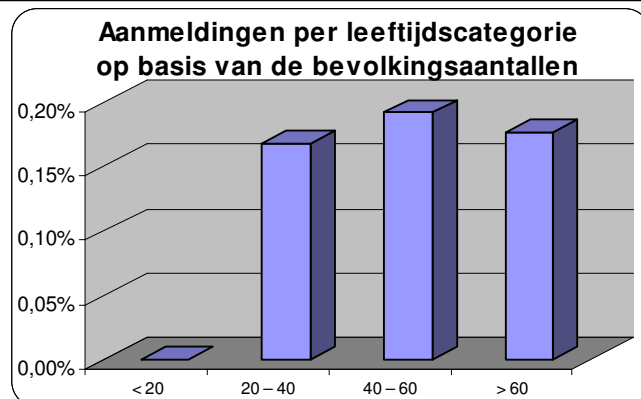
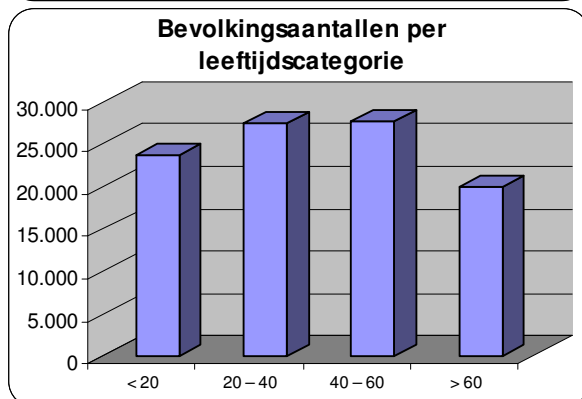
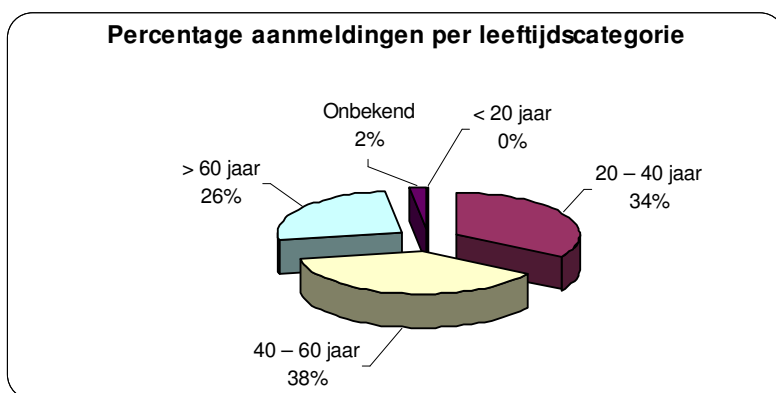
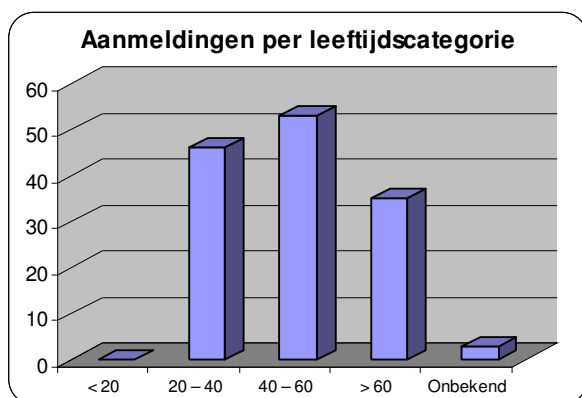
De meeste meldingen komen van de eenpersoonshuishoudens: 54 van de 137 (40%).  
 Relatief gezien komen de meeste meldingen van eenouderhuishoudens (0,62%).

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

## 4.8 Leeftijd van de aanmelders

	2012	Bevolking	Aandeel	2011	Bevolking	Aandeel
< 20 jaar	0	23.572	0%	0	23.726	0%
20 – 40 jaar	46	26.242	0,18%	42	27.387	0,15%
40 – 60 jaar	53	28.173	0,19%	46	27.591	0,17%
> 60 jaar	35	20.686	0,17%	32	19.837	0,16%
Onbekend	3			2		
<b>totaal</b>	<b>137</b>	<b>98.673</b>	<b>0,14%</b>	<b>122</b>	<b>98.541</b>	<b>0,12%</b>

### Grafieken 2012



### Toelichting:

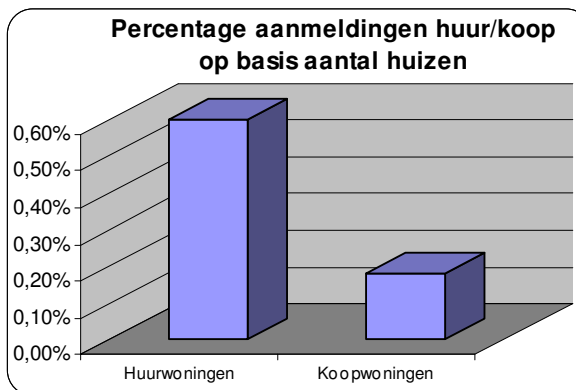
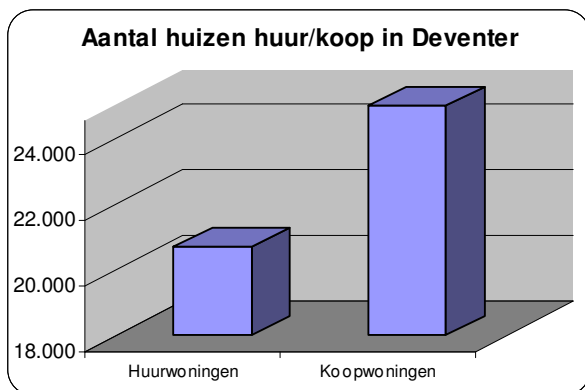
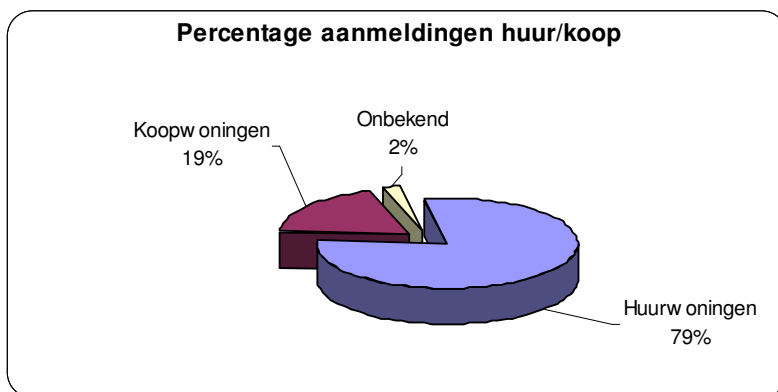
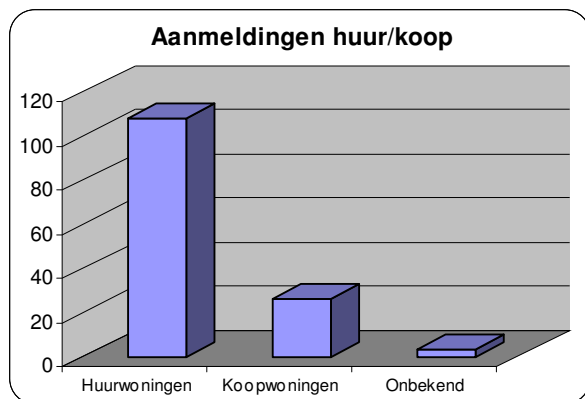
De groep van 40-60-jarigen is met 53 de grootste groep melderders. Er zijn er geen aanmeldingen geweest van burgers jonger dan 20 jaar.

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

## 4.9 Verdeling in huur/koop

		2012	Aantal huizen	Aandeel	2011	Aantal huizen	Aandeel
A	Huurwoningen	108	20.695	0,52%	96	19.228	0,50%
B	Koopwoningen	26	24.037	0,11%	24	22.573	0,11%
C	Onbekend	3	—	—	2	—	—
	<b>Totaal</b>	<b>137</b>	<b>44.732</b>	<b>0,31%</b>	<b>122</b>	<b>41.801</b>	<b>0,29%</b>

### Grafieken 2012



### Toelichting:

De meeste mensen die zich aanmelden bij Buurtbemiddeling wonen in een huurhuis. Dit zijn 108 aanmeldingen, wat neerkomt op 79%.

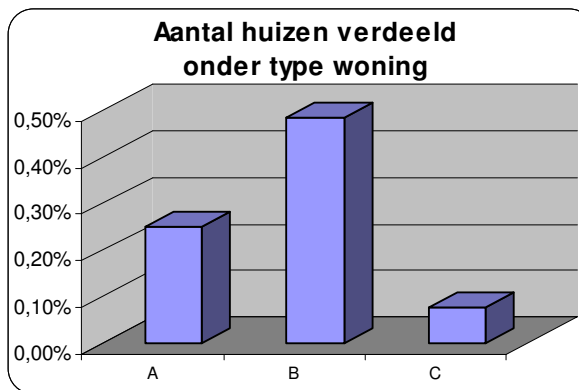
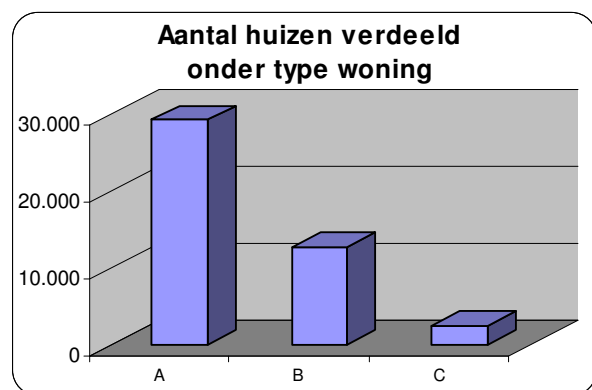
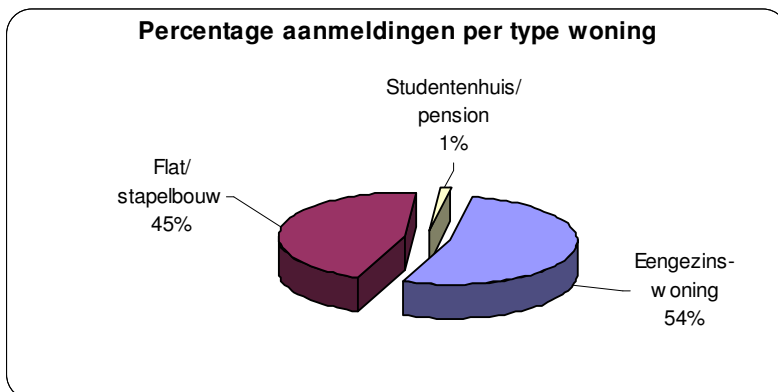
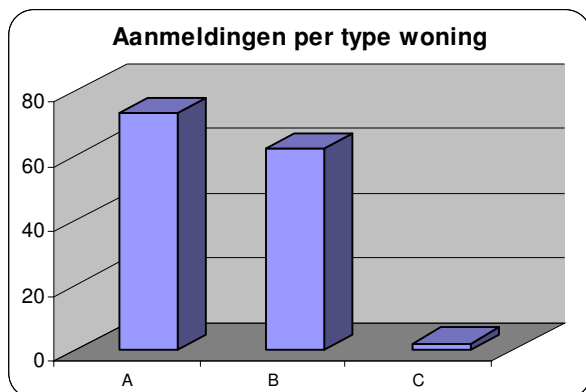
Ook afgezet tegen het totaal aantal huur- en koopwoningen hebben de aanmelders met een huurwoning het grootste aandeel.

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

## 4.10 Type woning

		2012	Aantal huizen	Aandeel	2011	Aantal huizen	Aandeel
A	Eengezinswoning	73	29.350	0,25%	71	28.888	0,25%
B	Flat/stapelbouw	62	12.820	0,48%	51	12.623	0,40%
C	Studentenhuys/pension	2	2.562	0,08%	0		
	<b>Totaal</b>	<b>137</b>	<b>44.732</b>	<b>0,31%</b>	<b>122</b>	<b>41.511</b>	<b>0,29%</b>

### Grafieken 2012



#### Toelichting:

De meeste aanmeldingen (73) komen van bewoners van eengezinswoningen, dit is 54%. Relatief gezien komen er echter veel meer aanmeldingen van burgers die in een flat (of stapelbouw) wonen: 0,48% tegen 0,25% van bewoners van eengezinswoningen.

## 4.11 Kruistabellen

### Aard van de klacht en huur/koop

	Aard van de klacht	totaal	huur	koop	onbekend
A	Geluidsoverlast	85	68	16	1
B	Pesterijen/ intimidatie	23	21	2	
C	Bedreiging	3		2	1
D	Overlast kinderen	1	1		
E	Overlast huisdieren	4	3	1	
F	Vuilnis en rommel	5	4	1	
G	Tuin/grondgeschil	9	5	3	1
H	Stankoverlast	1	1		
I	Parkeerproblemen	2	1	1	
J	Overige	4	4		
	<b>totaal</b>	<b>137</b>	<b>108</b>	<b>26</b>	<b>3</b>

### Aard van de klacht en Verwijzer

	op eigen initiatief	leder1	Rentree	Andere W.cor.	Politie	gemeente	Welzijns- org.	maatsch. dienstverl.	jurid. loket	andere verw.	
A	20	34	11	1	15	1	1			2	85
B	1	7	2		10			1		2	23
C					3						3
D					1						1
E		2	1		1						4
F	2	2	1								5
G	3	1	1		2	1			1		9
H	1										1
I		1				1					2
J	1	1			1					1	4
	<b>28</b>	<b>48</b>	<b>16</b>	<b>1</b>	<b>33</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>137</b>

## Eindresultaat en Verwijzer

	op eigen initiatief	leder1	Rentree	Andere W.cor.	Politie	gemeente	Welzijns- org.	maatsch. dienstverl.	jurid. loket	andere verw.	
A	7	11	3		4	1				1	27
B	3	10	1	1	11					1	27
C	3	12	3		2		1			1	22
D	5	3	2		6	1					17
E	3		1								4
F	1	1	2		1						5
G	1		1		2						4
H	1										1
I	2	5	2		1					1	11
J		3	1		4	1			1		10
K								1			1
L	2	3			2					1	8
<b>M</b>	<b>28</b>	<b>48</b>	<b>16</b>	<b>1</b>	<b>33</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>137</b>
<b>N</b>	<b>81%</b>	<b>80%</b>	<b>63%</b>	<b>100%</b>	<b>74%</b>	<b>67%</b>	<b>100%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>75%</b>	<b>75%</b>

- A Opgelost na intakegesprekken
- B Opgelost na buurtbemiddeling
- C Doorverwezen
- D Informatie en advies gegeven
- E Coaching
  
- F Verhuizen
- G Geen oplossing
- H Ongeschikt voor bemiddeling
- I Eerste partij weigert bemiddeling
- J Tweede partij weigert bemiddeling
- K Anders
- L In behandeling
  
- M Totaal
- N Percentage positief opgelost

### Toelichting:

De klacht Pesterijen/intimidatie wordt 21 keer door een huurder gemeld. Dit is 91% van het totaal van 23 klachten. De klacht Bedreiging wordt 2 keer door een koper gemeld. Dat is 67% van het totaal van 3 klachten. De klacht Tuin/grondgeschil wordt 3 keer door een koper gemeld (33% van 9).

Ter vergelijking: in totaal komt 79% van de meldingen bij huurders vandaan en 19% bij kopers.

## 5. Conclusie

In 2012 is 75% van het aantal afgesloten zaken in positieve zin opgelost. Dit is gelijk aan het percentage van 2011.

En 87% van de daadwerkelijke bemiddelingen is geslaagd. In 2011 was dit 84%.

Tevredenheid nazorg na bemiddeling is in 2012 84% (eerste partij) en 88% (tweede partij), ten opzichte van 71% in 2011. Het blijft altijd de verantwoordelijkheid van de beide burens om gemaakte afspraken na te komen.

Het is mooi te constateren dat bewoners ons steeds beter weten te vinden, gezien de toename van het eigen initiatief bij aanmelding.

Buurtbemiddeling blijft een constant positief resultaat houden en vergroot die zelfs.

Het inzetten van coaching als ondersteunende dienst naar de bewoner, die 'in de kou' blijft staan na de weigering van de burens om in gesprek te gaan, is een welkome aanvulling op de dienstverlening.

*Het aantal aanmeldingen bij Buurtbemiddeling Deventer blijft groeien. We zullen moeten onderzoeken of het aantal aanmeldingen nog in een juiste verhouding staat tot de subsidiegelden.*

## **6. Uitkomsten aanbevelingen 2012 en aanbevelingen 2013**

### **6.1 Uitkomsten aanbevelingen 2012**

- In samenwerking met Raster verder uitwerken van de methodiek oplossingsgerichte interventie.

#### **Uitwerking 2012**

Door de nieuwe ontwikkelingen bij het opbouwwerk van Raster is er geen ruimte geweest voor verdere uitwerking van dit punt.

- Buurtbemiddelaars in training methodieken Buurtbemiddeling laten oefenen met acteurs om zo alle basiskennis van Buurtbemiddeling weer aan te scherpen.

#### **Uitwerking 2012**

De bemiddelaars hebben een dag lang de basiskennis Buurtbemiddeling geoefend op twee acteurs.

- Aandacht voor voorlichtingen aan nieuwe medewerkers samenwerkingspartners.

#### **Uitwerking 2012**

Is in aandacht

- 10 jaar Buurtbemiddeling vieren!

#### **Uitwerking 2012**

10 jaar Buurtbemiddeling Deventer is uitbundig gevierd (zie paragraaf 3.2 - pag.7)

### **6.2 Aanbevelingen 2013**

- Verdieping van de Buurtbemiddelingsmethodiek vormgeven.
- Meer vrijwilligers op kantoor aannemen.
- Onderzoeken in samenwerking met de begeleidingsgroep of het aantal aanmeldingen nog in een juiste verhouding staat tot de subsidiegelden.