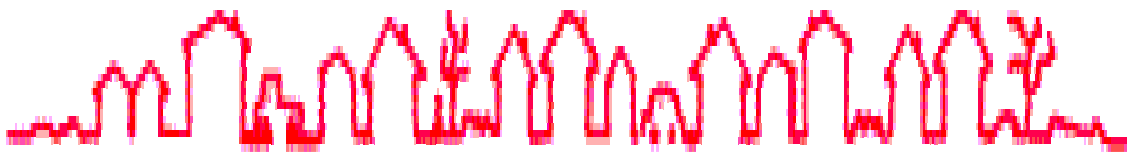


Buurtbemiddeling Deventer: Jaarverslag 2013



| | |
|-----------------------------|----------------------------------------------------------------|
| Datum: | april 2014 |
| Titel: | Jaarverslag 2013 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. 4 |
| 2. | Inleiding | pag. 5 - 6 |
| 3. | Vergelijking afspraken 2013 Buurtbemiddeling Deventer met de uitvoering en verdere ontwikkelingen | pag. 7 - 11 |
| 3.1 | Afspraken Buurtbemiddeling Deventer 2013 | pag. 7 – 8 |
| 3.2 | Nieuws | pag. 9 |
| 3.2 | Ontwikkelingen | pag. 10 - 11 |
| 4. | Resultaten Buurtbemiddeling Deventer in cijfers | pag. 12 - 23 |
| 4.1 | Eindresultaat bemiddelingsproces | pag. 12 - 13 |
| 4.2 | Nazorg | pag. 14 |
| 4.3 | Aantal aanmeldingen | pag. 15 |
| 4.4 | Aanmeldingen via verwijzers | pag. 16 |
| 4.5 | Aard van de klacht | pag. 17 |
| 4.6 | Aanmeldingen per wijk | pag. 18 |
| 4.7 | Samenstelling huishoudens aanmelders | pag. 20 |
| 4.8 | Leeftijd van de aanmelders | pag. 21 |
| 4.9 | Verdeling in huur/koop | pag. 22 |
| 4.10 | Type woning | pag. 23 |
| 4.11 | Kruistabellen | pag. 24 - 25 |
| 5. | Conclusie | pag. 26 |
| 6. | Aanbevelingen | pag. 27 |
| 6.1 | Uitkomsten aanbevelingen 2013 | pag. 27 |
| 6.2 | Aanbevelingen 2014 | pag. 27 |

1. Samenvatting

Uit de cijfers van dit jaarverslag komt naar voren dat in de periode van 2013 bij Buurtbemiddeling Deventer gemiddeld de meeste van de 144 aanmeldingen:

1. *via de **woningcorporaties** kwamen (85 van de 144 in totaal; dit staat gelijk aan 59%);*
2. *als klacht **geluidsoverlast** hadden (59 van de 144 in totaal; dit staat gelijk aan 41%);*
3. *uit **wijk 4** kwamen (46 van de 144 in totaal; dit staat gelijk aan 32%);*
4. *van **eenpersoonshuishoudens** kwamen (63 van de 144 in totaal; dit staat gelijk aan 44%);*
5. *kwamen van burgers **tussen de twintig en veertig jaar oud** (53 van de in totaal 144 zaken; dit staat gelijk aan 37%);*
6. *van burgers uit een **huurwoning** kwamen (115 van de 144 in totaal; dit staat gelijk aan 80%);*
7. *van burgers uit **flats/stapelbouw** kwamen (79 van de 144 in totaal; dit staat gelijk aan 55%);*

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

- *Van alle 141 afgesloten zaken zijn er 99 in positieve zin opgelost (70%).*
- *Van alle 141 afgesloten zaken zijn er 42 niet opgelost (30%).*
- *Het aantal daadwerkelijke bemiddelingen, waarbij het gehele bemiddelingsproces is doorlopen is 22. Hiervan zijn er 21 geslaagd (95%).*

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

2. Inleiding

Voor u ligt het jaarverslag 2013 van Buurtbemiddeling Deventer.

In mei 2002 is Buurtbemiddeling Deventer van start gegaan.

Buurtbemiddeling is een laagdrempelige, kostenloze manier van conflictoplossing tussen burgers door bemiddeling van medeburgers. Conflicten die kunnen gaan over: geluidsoverlast, ruzies om parkeerplekken, pesterijen, overlast van huisdieren, spelende kinderen of hangjongeren, tuin- en grondgeschillen

Buurtbemiddeling Deventer is een gezamenlijke voorziening van de Gemeente Deventer, leder1, Rentree, de Marken, Politie IJsselland en Raster Groep. Buurtbemiddeling wordt uitgevoerd door Raster.

Financiers zijn de Gemeente Deventer en de woningcorporaties leder1, Rentree en de Marken.

Per 1 januari 2008 heeft Buurtbemiddeling Deventer een structurele subsidierelatie met de Gemeente Deventer en de woningcorporaties leder1 en Rentree en sinds 2010 met de Marken.

In Nederland zijn 165 projecten Buurtbemiddeling in 185 gemeenten.

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

Andere belangrijke doelstellingen van Buurtbemiddeling zijn:

herstellen van de onderlinge communicatie, bevorderen van wederzijds respect, benoemen van gezamenlijke belangen en toewerken naar afspraken die voor beide partijen aanvaardbaar zijn. Buurtbemiddeling beoogt meer dan alleen oplossen van conflicten, het vergroot ook de leefbaarheid en veiligheid in buurten, verstrekt gemeenschapszin en bevordert zelfredzaamheid: bewoners worden ondersteund en gestimuleerd om zelf initiatief te nemen in de oplossing van het burencan conflict.

Wat maakt buurtbemiddeling tot zo'n krachtig instrument? Buurtbemiddeling geeft vaardigheden terug aan burgers, waardoor ze weer met elkaar kunnen communiceren en prettig kunnen samenleven in hun wijk of buurt. In de bemiddeling leren bewoners om weer om naar elkaar te luisteren, om open te gaan staan voor de beleving van die ander en voor wat die ander nodig heeft. Bewoners krijgen meer begrip voor buurtgenoten hun leefgewoonten en achtergrond. Dat verbetert de sociale samenhang in de buurt. Buurtbemiddeling is er voor alle inwoners van de gemeente Deventer die in een conflictsituatie zitten of dreigen te komen met burens of buurtgenoten. Door middel van Buurtbemiddeling kunnen burens en buurtgenoten hun conflicten nu en in de toekomst zélf met elkaar oplossen. Voorwaarde is wel dat beide partijen vrijwillig willen deelnemen aan de bemiddeling. Voor het bemiddelen worden getrainde, onafhankelijke vrijwilligers ingezet die naar het verhaal van beide partijen luisteren. Zij geven geen oordeel en zijn neutraal. Buurtbemiddeling sluit hiermee naadloos aan bij de Civil Society visie en de participatiesamenleving.

Bemiddelaarshouding

Door een open houding en oprechte, betrokken belangstelling en neutrale positie wordt het vertrouwen gewekt bij de bewoners. Dit vertrouwen is van belang in elk contact met de bewoners. Buurtbemiddelaars zijn medeburgers die zich met hart en ziel vrijwillig inzetten om een bijdrage te leveren aan een leefbare en vreedzame samenleving.

Afgesproken is dat minimaal 60% van de aanmeldingen moeten leiden tot een positief resultaat. Dat is in 2013 in 70% van de gevallen gelukt.

3. Vergelijking afspraken 2013 Buurtbemiddeling Deventer met de uitvoering en verdere ontwikkelingen

3.1 De afspraken Buurtbemiddeling Deventer 2013

1. Aantal aanmeldingen per jaar

Afspraak: 105

Uitvoering (2013)

Er zijn in 2013 144 zaken geweest.

2. Aantal zaken per vrijwilliger per jaar

Afspraak: 4 a 5

Uitvoering (2013)

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: 0

Uitvoering (2013)

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

4. Succespercentage Buurtbemiddeling

Afspraak: 60%

Uitvoering (2013)

In 2013 is het succespercentage 70.

5. Aantal geslaagde bemiddelingen per jaar

Afspraak: 75%

Uitvoering (2013)

95% 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: 3

Uitvoering (2013)

Voorlichting op de dag van de dialoog, aan een Duitse vrijwilligersorganisatie, aan buurtcoaches, aan leder1 (2x)

7. Aantal PR Acties

Afspraak: 2

Uitvoering (2013)

Interviews in de leder1 krant en rasternieuws

3.2 Nieuws

Het bemiddelingsproces en de bemiddelaars

Het bemiddelingsproces

Een bemiddelingstraject bestaat uit verschillende fases. Tijdens of na elke fase kan tot een oplossing gekomen worden. Elk traject start met een intakegesprek. In dat gesprek ontvangen mensen tips hoe zij zelf het gesprek aan kunnen gaan met de burens. Soms is dit voor mensen al voldoende om tot een oplossing te komen. Met de melder wordt afgesproken dat hij/zij terugbelt om het resultaat terug te koppelen. Als een terugkoppeling uitblijft, neemt buurtbemiddeling contact op.

In sommige gevallen is een zaak niet geschikt voor buurtbemiddeling bijvoorbeeld als er sprake is van psychiatrische problemen of mogelijk risico op verstoring van de openbare orde/ernstige strafbare feiten. In dergelijke gevallen verwijst buurtbemiddeling door naar het lokale netwerk.

Het uitgangspunt is steeds om mensen zoveel als mogelijk zelf de eigen problemen op te laten lossen, als een bemiddelingsgesprek nodig is om mensen te ondersteunen dan wordt het bemiddelingsgesprek gevoerd, altijd onder begeleiding van twee buurtbemiddelaars. In dit gesprek worden afspraken gemaakt, deze worden op papier vastgelegd. Een vast onderdeel van de afspraken is hoe men handelt op het moment dat er weer overlast wordt ervaren. Als de tweede partij bemiddeling weigert, blijft de melder met een vervelende situatie zitten. In dergelijke gevallen wordt coaching aangeboden om zo goed mogelijk met de situatie om te leren

De bemiddelaars

Het team van 21 gemotiveerde bemiddelaars is enthousiast over het bemiddelingswerk. 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 2013 hebben de buurtbemiddelaars een verdiepingstraining gevolgd. In de training hebben de bemiddelaars in alle fases van het bemiddelingsproces veel geoefend via luisteren, samenvatten en doorvragen op een oplossingsgerichte wijze van denken en werken, waarbij de buurtbemiddelaars burens ondersteunen bij het bouwen van oplossingen zodat zij hun doelen kunnen bereiken door hun eigen krachtbronnen (terug) aan te wenden. De bemiddelaars brachten ook 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 trainer en van hun collega's.

Regio-overleg

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

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.

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. In 2011 heeft Buurtbemiddeling Deventer het erkenningscertificaat ontvangen. Gecertificeerde organisaties Buurtbemiddeling worden elke twee jaar opnieuw getoetst.

*In 2013 heeft Buurtbemiddeling Deventer het **Plus**-certificaat ontvangen, omdat aantoonbaar aan alle criteria is voldaan zonder enige vorm van commentaar vanuit de adviescommissie.*

Overige ontwikkelingen

Methodiekontwikkeling

In 2013 is een methodiek ontwikkeld voor Buurtbemiddeling door Buurtbemiddeling Deventer: 'Verdieping in Buurtbemiddeling via luisteren, samenvatten en doorvragen'. 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. Dit document is landelijk verspreid onder de projecten Buurtbemiddeling.

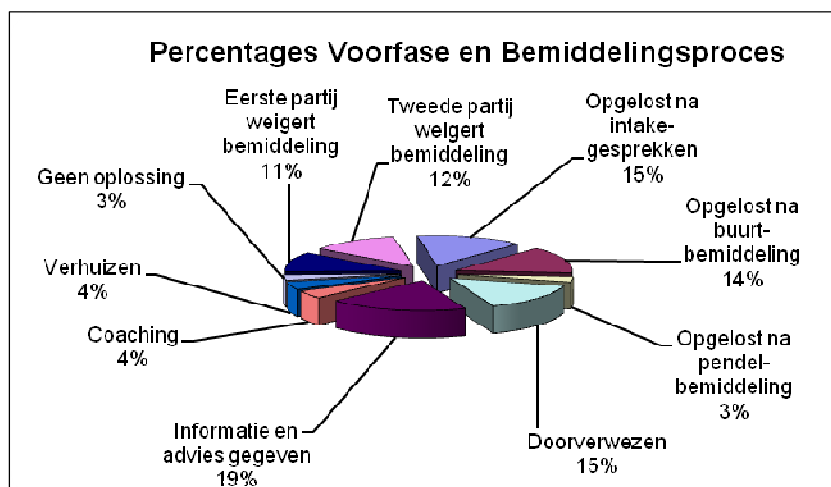
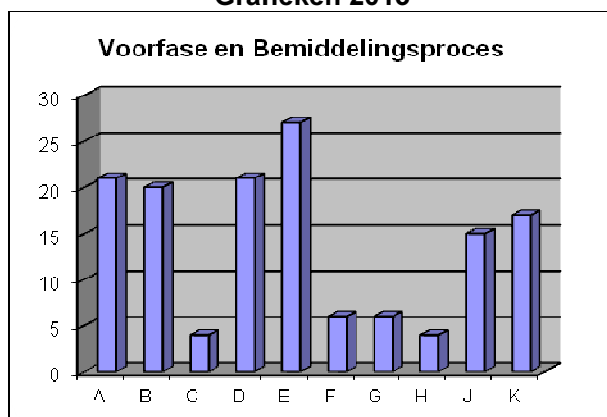
4. Resultaten Buurtbemiddeling Deventer in cijfers

4.1 Eindresultaat Bemiddelingsproces

| | Bemiddelingsproces | Opgelost | | Niet opgelost | |
|---|-----------------------------------|------------|------------|---------------|-----------|
| | | 2013 | 2012 | 2013 | 2012 |
| A | Opgelost na intakegesprekken | 21 | 27 | | |
| B | Opgelost na buurtbemiddeling | 20 | 27 | | |
| C | Opgelost na pendelbemiddeling | 4 | 0 | | |
| D | Doorverwezen | 21 | 22 | | |
| E | Informatie en advies gegeven | 27 | 17 | | |
| F | Coaching | 6 | 4 | | |
| G | Verhuizen | | | 6 | 5 |
| H | Geen oplossing* | | | 4 | 4 |
| I | Ongeschikt voor bemiddeling | | | 0 | 1 |
| J | Eerste partij weigert bemiddeling | | | 15 | 11 |
| K | Tweede partij weigert bemiddeling | | | 17 | 10 |
| L | Afgebroken communicatie | | | 0 | 0 |
| M | Contactlegging onmogelijk | | | 0 | 1 |
| N | In behandeling | 3 | 8 | | |
| | Totaal | 102 | 105 | 42 | 32 |

* = geen oplossing in bemiddelingsgesprek (1) of door stukkende communicatie of escalatie.

Grafieken 2013



Toelichting:

Er kan worden geconcludeerd dat van alle 141 afgesloten zaken er 99 zaken zijn opgelost, wat gelijk staat aan 70%. Hieronder wordt verstaan: zaken die zijn doorverwezen (21), zaken waarbij informatie en advies is gegeven (27), zaken die na de intake zijn opgelost (21), zaken die na pendelbemiddeling zijn opgelost (4), geslaagde bemiddelingen (20) en zaken waarbij de aanmelder is gecoacht (6).

Opgelost na Buurtbemiddeling wil zeggen dat men na een bemiddelingsgesprek met ondersteuning van Buurtbemiddeling Deventer tot een oplossing is gekomen. Er zijn in totaal 21 bemiddelingsgesprekken geweest. Dit heeft in 20 zaken tot een oplossing geleid, dit is 95% van alle bemiddelingsgesprekken.

Het coachingsaanbod wordt sinds 2011 gedaan en in 2013 zijn de resultaten hiervan volledig zichtbaar gemaakt in het jaarverslag.

Overigens hebben enkele aanmelders (6) 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 3 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:

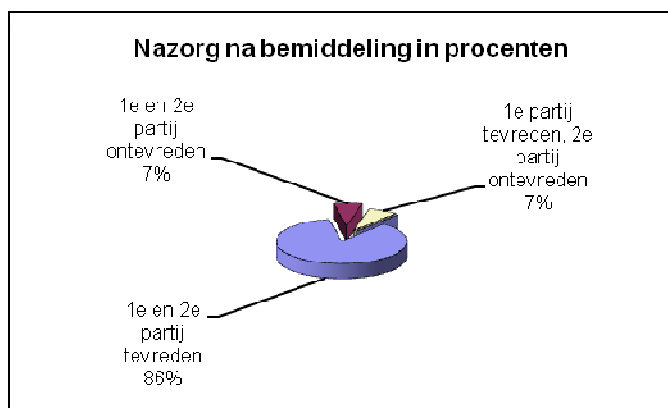
| Doorverwezen naar | 2013 | <i>2012</i> |
|--------------------------|-------------|-------------|
| Maatschappelijk Werk | 1 | 0 |
| Opbouwwerk/Jongerenwerk | 1 | 2 |
| Politie | 5 | 4 |
| Woningcorporatie | 10 | 9 |
| Bijzonder zorgteam | 1 | 1 |
| Tactus | 1 | 0 |
| Buurtcoach | 1 | 1 |
| Buurtcontactvrouw | 1 | 0 |
| Dimence | 0 | 3 |
| Focus | 0 | 1 |
| Spel aan huis | 0 | 1 |
| Totaal | 21 | 22 |

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

4.2 Nazorg

| Nazorg | 1e en 2e partij tevreden | 1e en 2e partij ontevreden | 1e partij tevreden, 2e partij ontevreden | 1e partij tevreden | onbekend | Eindtotaal |
|----------------|--------------------------|----------------------------|------------------------------------------|--------------------|----------|------------|
| Na bemiddeling | 12 | 1 | 1 | | 6 | 20 |
| Na coaching | | | | 5 | 1 | 6 |
| Totaal | 12 | 1 | 1 | 5 | 8 | 27 |

Grafieken 2013



Toelichting:

Nazorg vindt 6 weken na het bemiddelingsgesprek plaats:

Tevredenheid bij de nazorg na bemiddeling: 12 keer waren beide partijen tevreden (86%), 1 keer waren beide partijen ontevreden (7%) en 1 keer was de 1^e partij wel tevreden, maar de 2^e partij niet (7%).

In 2012 zijn de cijfers van de nazorg anders gepresenteerd. Deze kunnen daarom niet in de tabel hierboven worden opgenomen.

De vergelijking met 2012 laat zien dat de tevredenheid bij nazorg na bemiddeling in 2013 hoger is dan in 2012:

In 2013 is 93% (eerste partij) en 86% (tweede partij) tevreden bij nazorg na bemiddeling, in 2012 was dit 84% (eerste partij) en 88% (tweede partij).

Ook na coaching wordt nazorg gedaan.

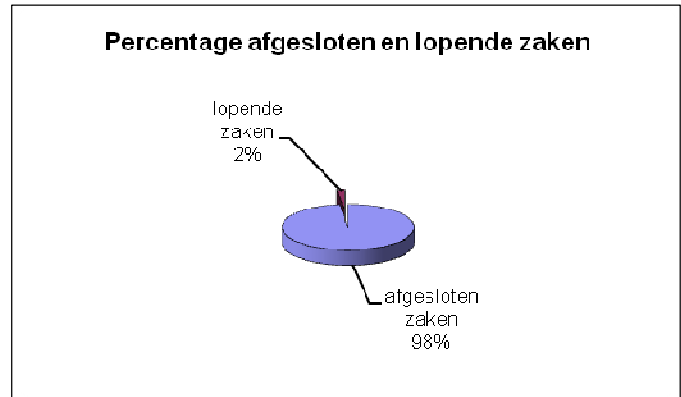
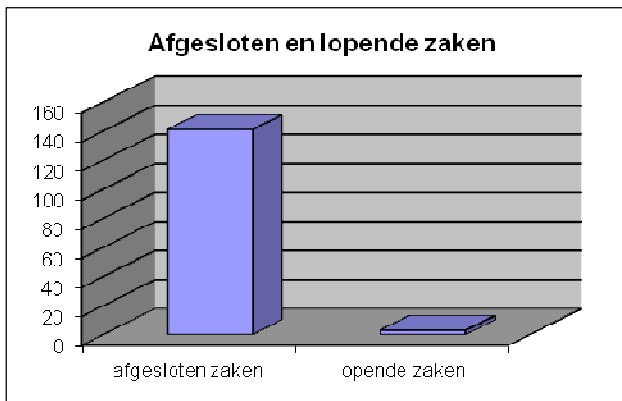
Tevredenheid bij de nazorg na coaching is 100%. Dit was in 2012 ook 100%.

In de grafiek is het resultaat 'onbekend' buiten beschouwing gelaten.

4.3 Aantal aanmeldingen

| Aantal aanmeldingen | 2013 | 2012 |
|---------------------|------------|------------|
| afgesloten zaken | 141 | 129 |
| lopende zaken | 3 | 8 |
| totaal | 144 | 137 |

Grafieken 2013



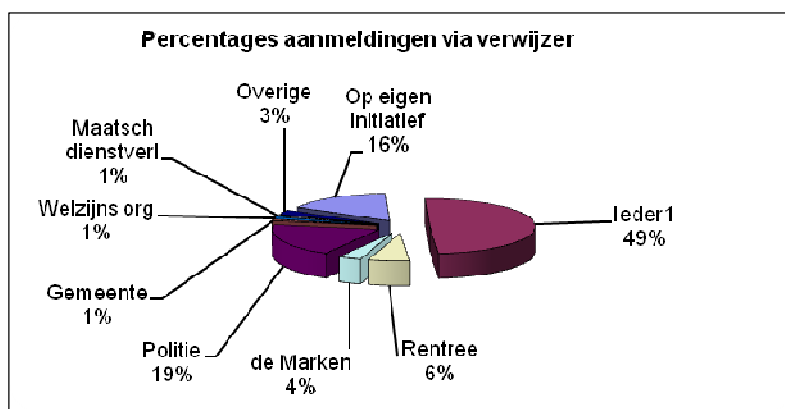
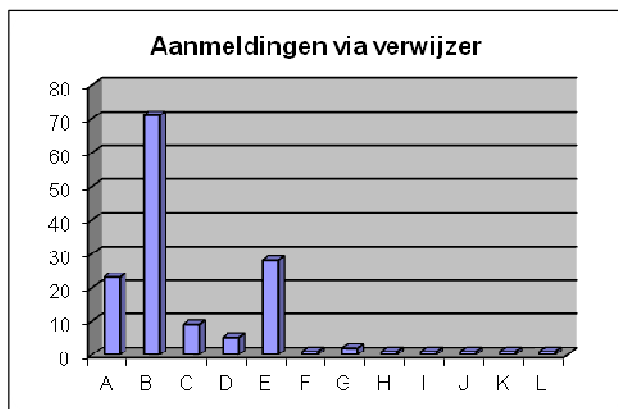
Toelichting:

Buurtbemiddeling Deventer heeft in 2013 het aantal van 144 aanmeldingen gehad.

4.4 Aanmeldingen via verwijzers

| | | 2013 | 2013 | 2012 |
|---|-------------------------------------------|------------|-------------------------------|------------|
| A | Op eigen initiatief | 23 | 23 | 28 |
| | Doorverwezen naar Buurtbemiddeling | | In behandeling genomen | |
| B | Ieder1 | 75 | 71 | 48 |
| C | Rentree | 15 | 9 | 16 |
| D | de Marken | 6 | 5 | 0 |
| E | Politie | 35 | 28 | 33 |
| F | Gemeente | 1 | 1 | 3 |
| G | Raster | 4 | 2 | 1 |
| H | Maatschappelijke dienstverlening | 1 | 1 | 1 |
| I | Vluchtelingenwerk | 1 | 1 | 0 |
| J | Tactus | 1 | 1 | 0 |
| K | VVE | 1 | 1 | 0 |
| L | Advocaat | 1 | 1 | 0 |
| M | Andere verwijzer | 0 | 0 | 7 |
| | totaal | 164 | 144 | 137 |

Grafieken 2013



Toelichting:

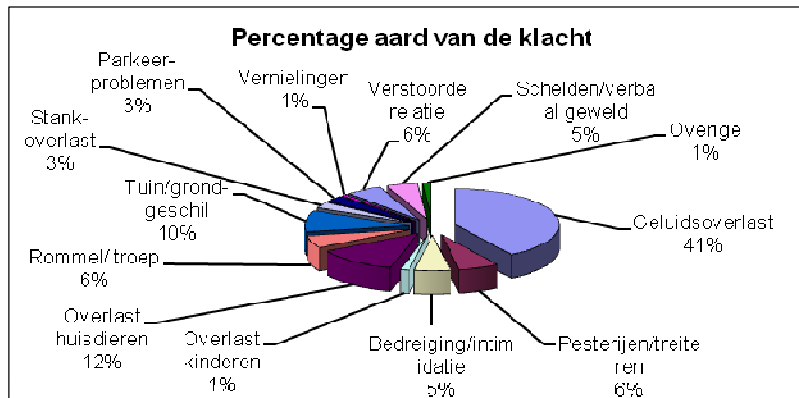
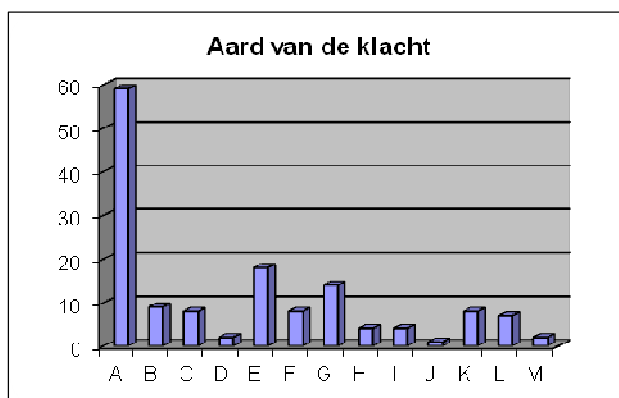
Uit de bovenstaande grafieken en tabellen komt naar voren dat in 2013 gemiddeld de meeste aanmeldingen bij Buurtbemiddeling zijn binnenkomen via de woningcorporaties, namelijk 85 van de in totaal 144. Dit is 59%. Vooral het aantal verwijzingen van Ieder1 is fors gestegen.

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 | 2013 | 2012 |
|---|-------------------------|------------|------------|
| A | Geluidsoverlast | 59 | 85 |
| B | Pesterijen/treiteren | 9 | 23 |
| C | Bedreiging/intimidatie | 8 | 3 |
| D | Overlast kinderen | 2 | 1 |
| E | Overlast huisdieren | 18 | 4 |
| F | Rommel/troep | 8 | 5 |
| G | Tuin/grondgeschil | 14 | 9 |
| H | Stankoverlast | 4 | 1 |
| I | Parkeerproblemen | 4 | 2 |
| J | Vernielingen | 1 | 0 |
| K | Verstoorde relatie | 8 | 0 |
| L | Schelden/verbaal geweld | 7 | 0 |
| M | Overige | 2 | 4 |
| | | 144 | 137 |

Grafieken 2013



Toelichting:

De aard van de klacht waarmee burgers zich bij Buurtbemiddeling Deventer het meest hebben gemeld is geluidsoverlast, 59 van de totaal 144 aanmeldingen, dit is een percentage van 41%. 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.

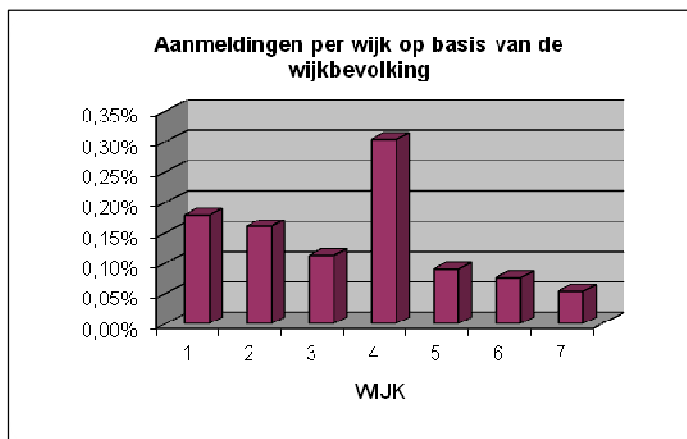
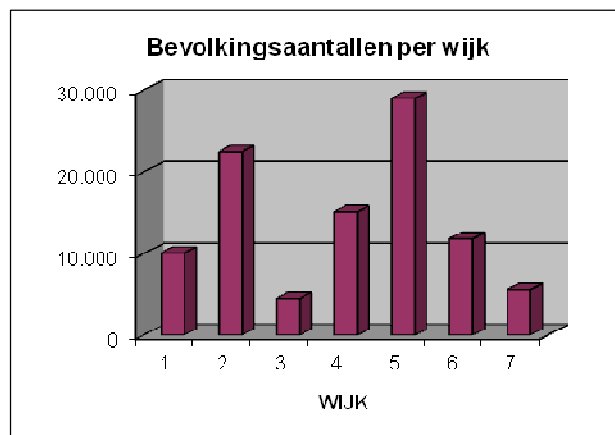
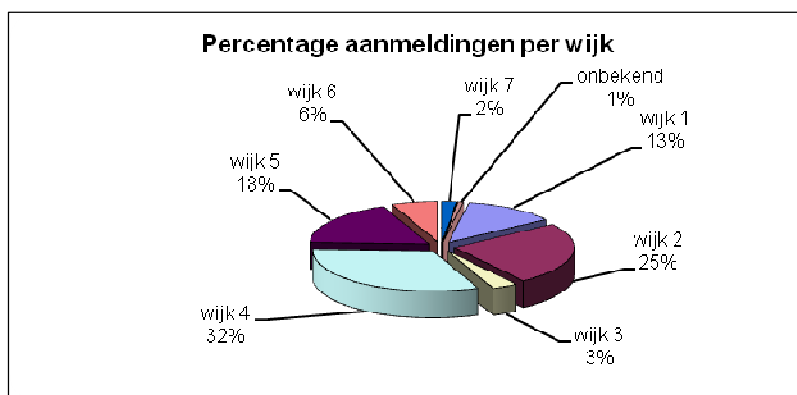
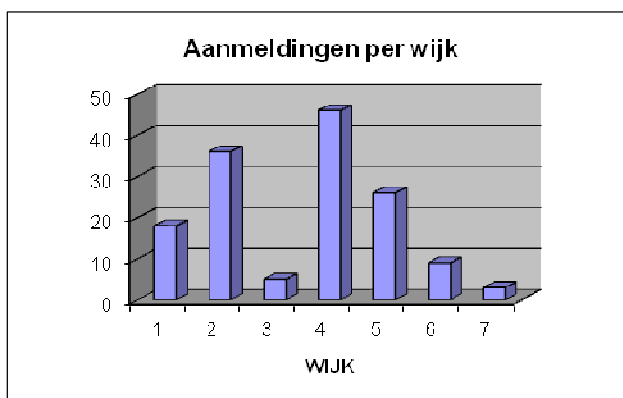
Bovendien is geluidsoverlast iets waar veel mensen gevoelig voor zijn. Geluid is onontkoombaar en tast je wooncomfort het meest aan.

Een aantal cijfers zijn anders dan in 2012 door het gebruik van andere formuleringen. Dat heeft te maken met de overstap naar een nieuw registratiesysteem. Verstoorde relatie en Schelden/verbaal geweld zijn nieuw geformuleerde klachtsorten. Ook de toename van overlast van huisdieren kan voor een deel worden verklaard uit het gebruik van nieuwe formuleringen.

4.6 Aanmeldingen per wijk

| wijk | 2013 | Bevolking | Aandeel | 2012 | Bevolking | Aandeel |
|------------------------------------|------------|---------------|--------------|------------|---------------|--------------|
| 1 <i>Binnenstad, de Hoven</i> | 18 | 10.058 | 0,18% | 9 | 7.713 | 0,12% |
| 2 <i>Voorstad, Zandweerd</i> | 36 | 22.464 | 0,16% | 28 | 18.673 | 0,15% |
| 3 <i>Rivierenwijk</i> | 5 | 4.444 | 0,11% | 11 | 6.873 | 0,16% |
| 4 <i>Keizerslanden</i> | 46 | 15.150 | 0,30% | 48 | 19.015 | 0,25% |
| 5 <i>Colmschate</i> | 26 | 29.014 | 0,09% | 34 | 29.027 | 0,12% |
| 6 <i>Diepenveen, Schalkhaar</i> | 9 | 11.807 | 0,08% | 3 | 11.770 | 0,03% |
| 7 <i>Bathmen</i> | 3 | 5.621 | 0,05% | 2 | 5.602 | 0,04% |
| Onbekend | 1 | | | 2 | | |
| totaal | 144 | 98.558 | 0,15% | 137 | 98.673 | 0,14% |

Grafieken 2013



Toelichting:

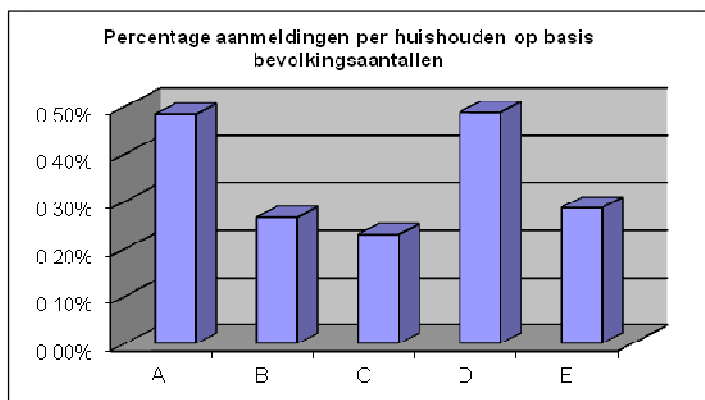
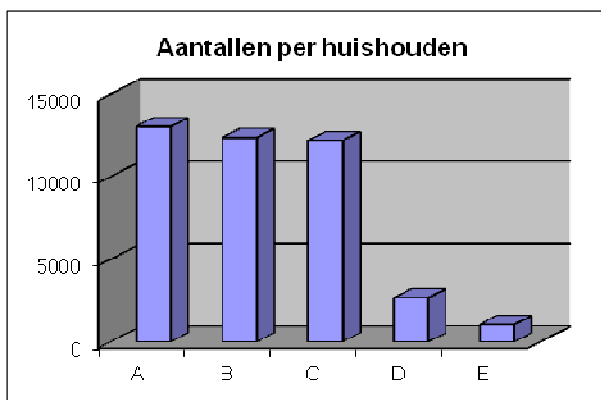
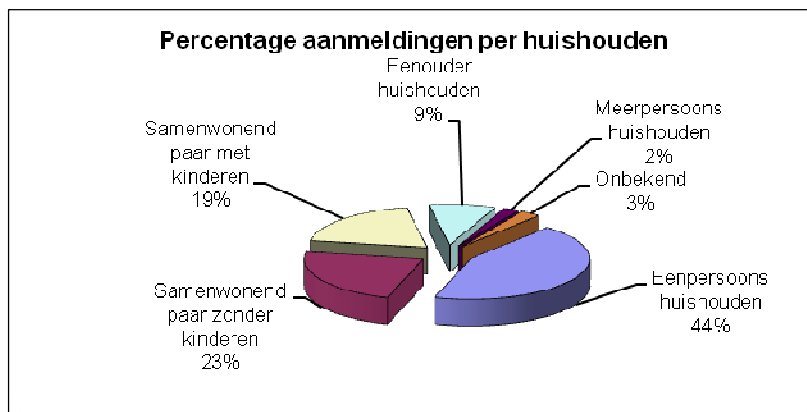
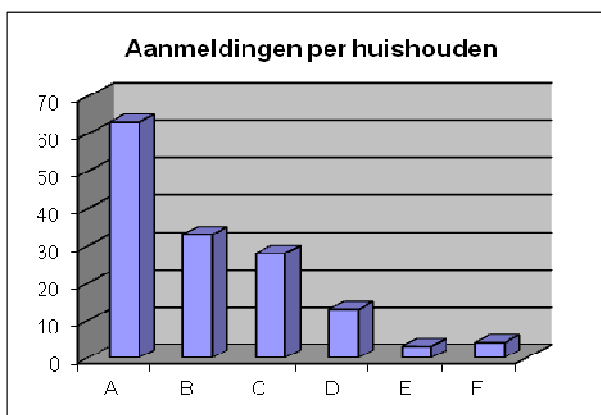
De wijken die het dichtstbevolkt zijn, met stapelbouw en rijtjesbouw hebben de meeste aanmeldingen. Wijk 4 heeft de meeste aanmeldingen: 46 van de 144 (32%).
De bevolkingsaantallen per wijk wijken af van 2012 door een andere wijkindeling.

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

4.7 Samenstelling huishoudens aanmelders

| | | 2013 | Aantal huishoudens | Aandeel | 2012 | Aantal huishoudens | Aandeel |
|---|----------------------------------|------------|--------------------|--------------|------------|--------------------|--------------|
| A | Eenpersoonshuishouden | 63 | 13.027 | 0,48% | 54 | 13.044 | 0,41% |
| B | Samenwonend paar zonder kinderen | 33 | 12.372 | 0,27% | 37 | 12.551 | 0,29% |
| C | Samenwonend paar met kind(eren) | 28 | 12.188 | 0,23% | 27 | 12.092 | 0,22% |
| D | Eenouderhuishouden | 13 | 2.668 | 0,49% | 16 | 2.582 | 0,62% |
| E | Meerpersoonshuishouden | 3 | 1.049 | 0,29% | 1 | 1.101 | 0,09% |
| F | Onbekend | 4 | - | - | 2 | - | - |
| | Totaal aantal huishoudens | 144 | 41.304 | 0,35% | 137 | 41.370 | 0,33% |

Grafieken 2013



Toelichting:

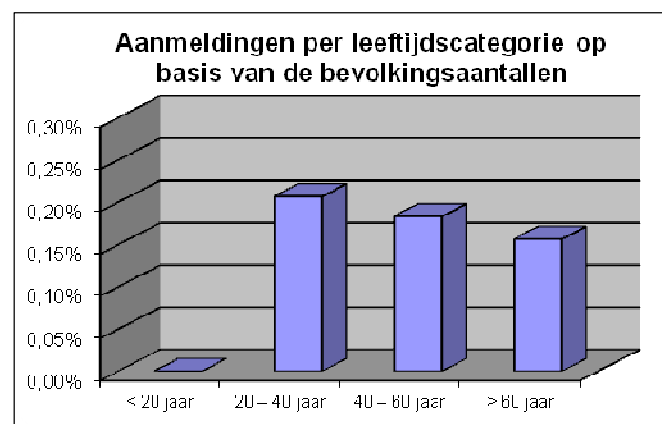
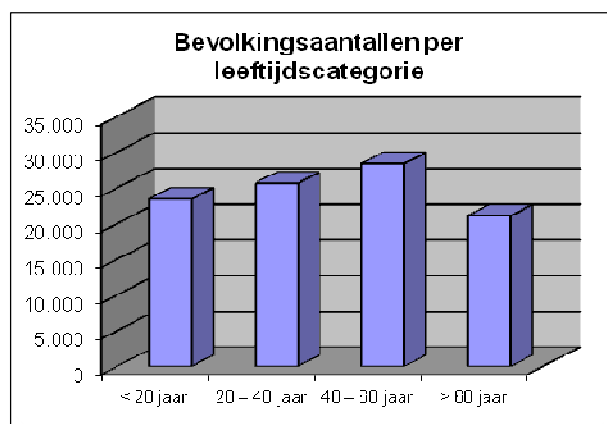
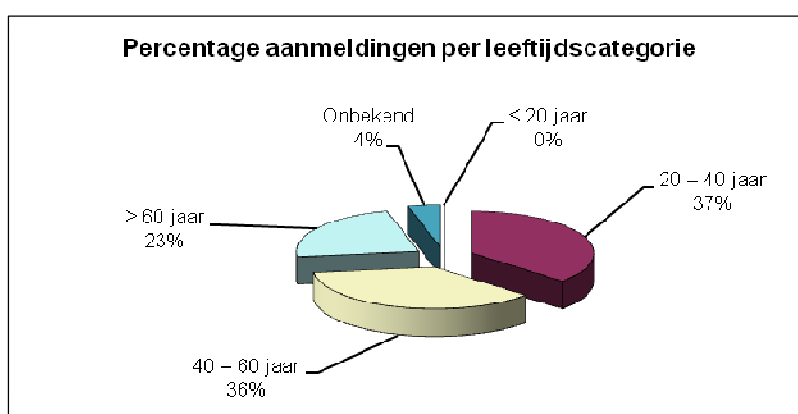
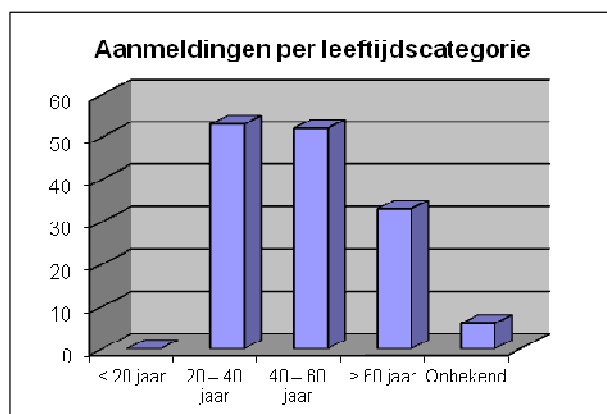
De meeste meldingen komen van de eenpersoonshuishoudens: 63 van de 144 (44%).
 Relatief gezien komen de meeste meldingen van eenouderhuishoudens.

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

4.8 Leeftijd van de aanmelders

| | 2013 | Bevolking | Aandeel | 2012 | Bevolking | Aandeel |
|---------------|------------|---------------|--------------|------------|---------------|--------------|
| < 20 jaar | 0 | 23.429 | 0% | 0 | 23.572 | 0% |
| 20 – 40 jaar | 53 | 25.635 | 0,21% | 46 | 26.242 | 0,18% |
| 40 – 60 jaar | 52 | 28.391 | 0,18% | 53 | 28.173 | 0,19% |
| > 60 jaar | 33 | 21.103 | 0,16% | 35 | 20.686 | 0,17% |
| Onbekend | 6 | | | 3 | | |
| totaal | 144 | 98.558 | 0,15% | 137 | 98.673 | 0,14% |

Grafieken 2013



Toelichting:

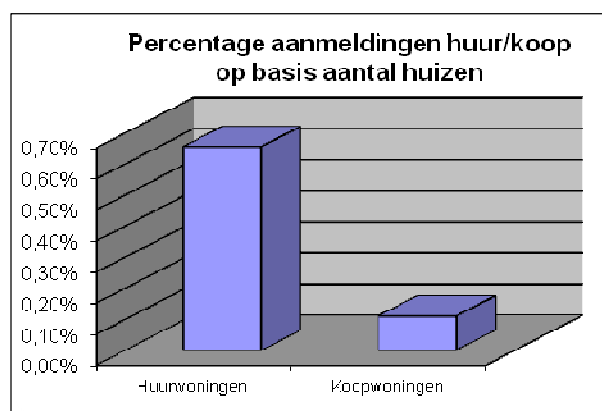
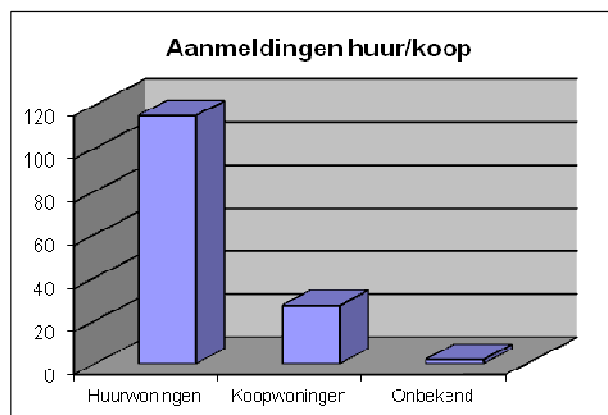
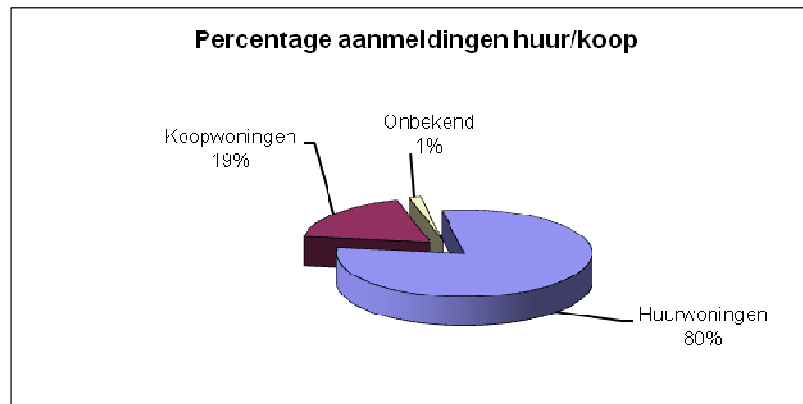
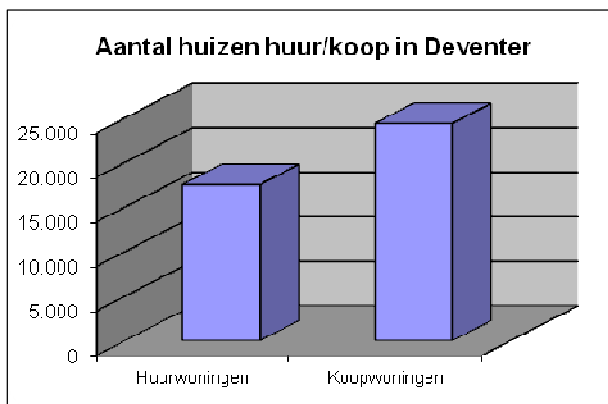
De groep van 20-40-jarigen is met 53 de grootste groep melders. Dit is een verandering ten opzichte van 2012, toen de groep van 40-60 jaar de grootste was. Er zijn er geen aanmeldingen geweest van burgers jonger dan 20 jaar.

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

4.9 Verdeling in huur/koop

| | | 2013 | Aantal huizen | Aandeel | 2012 | Aantal huizen | Aandeel |
|---|---------------|------------|---------------|--------------|------------|---------------|--------------|
| A | Huurwoningen | 115 | 17.528 | 0,66% | 108 | 17.922 | 0,60% |
| B | Koopwoningen | 27 | 24.404 | 0,11% | 26 | 24.248 | 0,11% |
| C | Onbekend | 2 | - | - | 3 | - | - |
| | Totaal | 144 | 41.932 | 0,34% | 137 | 42.170 | 0,32% |

Grafieken 2013



Toelichting:

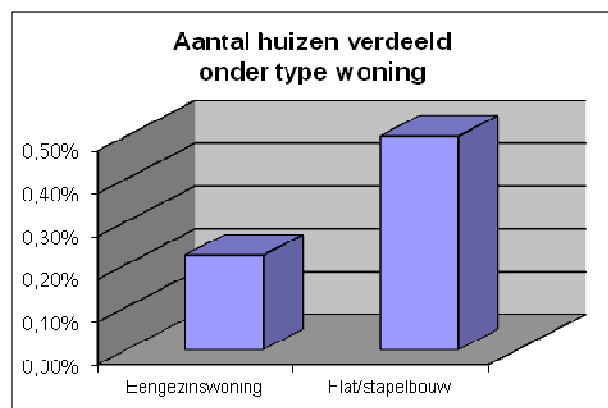
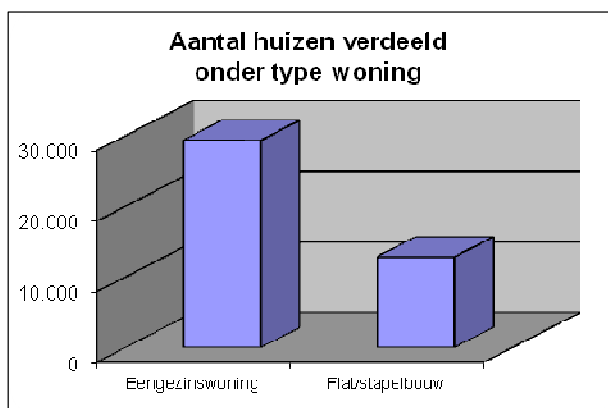
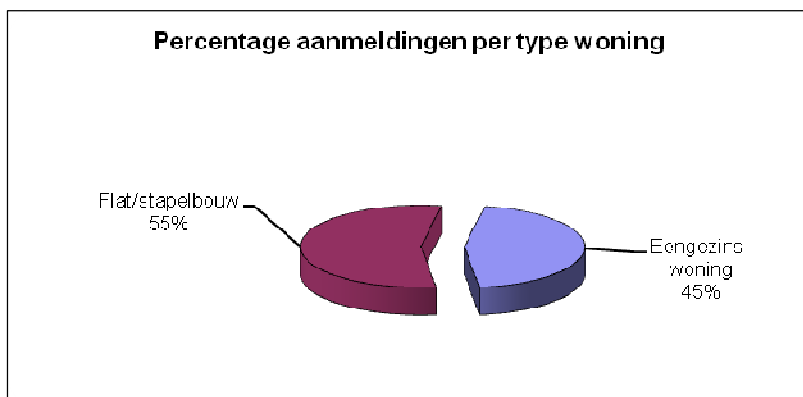
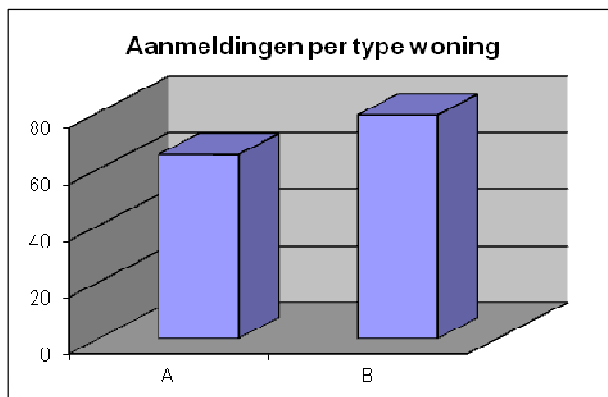
De meeste mensen die zich aanmelden bij Buurtbemiddeling wonen in een huurhuis. Dit zijn 115 aanmeldingen, wat neerkomt op 80%.

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

4.10 Type woning

| | | 2013 | Aantal huizen | Aandeel | 2012 | Aantal huizen | Aandeel |
|---|-----------------|------------|---------------|--------------|------------|---------------|--------------|
| A | Eengezinswoning | 65 | 29.350 | 0,22% | 73 | 29.350 | 0,25% |
| B | Flat/stapelbouw | 79 | 12.820 | 0,62% | 64 | 12.820 | 0,50% |
| | Totaal | 144 | 42.170 | 0,34% | 137 | 42.170 | 0,32% |

Grafieken 2013



Toelichting:

De meeste aanmeldingen (79) komen van bewoners van een flat/stapelbouw, dit is 55%. In 2012 waren de eengezinswoningen in de meerderheid.

In het statistisch jaarboek 2013 van de gemeente Deventer zijn de aantallen eengezinswoningen en flat/stapelbouw niet meer opgenomen. De cijfers in de hierboven gebruikte tabel zijn cijfers uit 2012.

4.11 Kruistabellen

Aard van de klacht en huur/koop

| Aard van de klacht | huur | koop | onbekend | totaal |
|-------------------------|------------|-----------|----------|------------|
| Geluidsoverlast | 51 (44%) | 7 (26%) | 1 | 59 |
| Pesterijen/treiteren | 9 (8%) | | | 9 |
| Bedreiging | 6 (5%) | 2 (7%) | | 8 |
| Overlast kinderen | 2 (2%) | | | 2 |
| Overlast huisdieren | 14 (12%) | 4 (15%) | | 18 |
| Rommel/troep | 7 (6%) | 1 (4%) | | 8 |
| Tuin/grondgeschil | 8 (7%) | 6 (22%) | | 14 |
| Stankoverlast | 3 (3%) | 1 (4%) | | 4 |
| Parkeerproblemen | 1 (1%) | 2 (7%) | 1 | 4 |
| Vernielingen | 1 (1%) | | | 1 |
| Verstoorde relatie | 7 (6%) | 1 (4%) | | 8 |
| Schelden/verbaal geweld | 4 (3%) | 3 (11%) | | 7 |
| Overige | 2 (2%) | | | 2 |
| totaal | 115 | 27 | 2 | 144 |

Aard van de klacht en Verwijzer

| Aard van de klacht | Op eigen initiatief | Ieder1 | Rentree | De Marken | Politie | Gemeente | Raster | Maatsch. dienstverl. | Overige organisaties | totaal |
|-------------------------|---------------------|-----------|----------|-----------|-----------|----------|----------|----------------------|----------------------|------------|
| Geluidsoverlast | 11 | 35 | 1 | 3 | 7 | | 1 | | 1 | 59 |
| Pesterijen/treiteren | 2 | 1 | 3 | | 2 | | | 1 | | 9 |
| Bedreiging | 1 | 4 | | 1 | 2 | | | | | 8 |
| Overlast kinderen | | 1 | | | 1 | | | | | 2 |
| Overlast huisdieren | 2 | 11 | 2 | | 2 | 1 | | | | 18 |
| Rommel/troep | 2 | 5 | | | | | | | 1 | 8 |
| Tuin/grondgeschil | 1 | 5 | 3 | | 3 | | 1 | | 1 | 14 |
| Stankoverlast | 1 | 2 | | | 1 | | | | | 4 |
| Parkeerproblemen | 1 | | | 1 | 2 | | | | | 4 |
| Vernielingen | | 1 | | | | | | | | 1 |
| Verstoorde relatie | 1 | 3 | | | 3 | | | | 1 | 8 |
| Schelden/verbaal geweld | | 2 | | | 5 | | | | | 7 |
| Overige | 1 | 1 | | | | | | | | 2 |
| | 23 | 71 | 9 | 5 | 28 | 1 | 2 | 1 | 4 | 144 |

Eindresultaat en Verwijzer

| | Op eigen initiatief | Ieder1 | Rentree | De Marken | Politie | Gemeente | Raster | Maatsch. dienstverl. | Overige organisaties | |
|----------|---------------------|------------|------------|------------|------------|-----------|-----------|----------------------|----------------------|------------|
| A | 5 | 11 | 2 | | 3 | | | | | 21 |
| B | 2 | 5 | 2 | 2 | 8 | | | | 1 | 20 |
| C | 1 | 2 | | | 1 | | | | | 4 |
| D | 1 | 15 | | 1 | 2 | | | 1 | 1 | 21 |
| E | 7 | 17 | 2 | | | | | | 1 | 27 |
| F | 2 | | | | 3 | | | | 1 | 6 |
| G | | 6 | | | | | | | | 6 |
| H | | 1 | | | 2 | 1 | | | | 4 |
| I | 1 | 9 | 2 | 1 | 1 | | 1 | | | 15 |
| J | 4 | 3 | 1 | | 8 | | 1 | | | 17 |
| K | | 2 | | 1 | | | | | | 3 |
| L | 18 | 50 | 6 | 3 | 17 | 0 | 0 | 1 | 4 | 99 |
| M | 78% | 72% | 67% | 75% | 61% | 0% | 0% | 100% | 100% | 70% |

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

Toelichting:

De klacht geluidsoverlast wordt door 44% van de huurders gemeld en door 26% van de kopers. De klacht tuin/grondgeschil wordt relatief vaker door kopers (22%) dan door huurders (7%) geuit. Dit geldt ook voor schelden/verbaal geweld: 11% van de kopers uit dit als klacht, tegen 3% van de huurders.

In de tweede tabel (klacht/verwijzer) is te zien dat er door de politie relatief weinig klagers 'geluidsoverlast' zijn verwezen (26% van alle verwijzingen van de politie betreft geluidsoverlast tegen 41% van alle klagers) en veel klagers 'verstoorde relatie' (11% - tegen 6% alle klagers) en 'schelden/verbaal geweld' (18% vs 5%).

Uit de derde tabel komt naar voren dat relatief veel zaken van mensen die zich op eigen initiatief hebben gemeld positief worden opgelost: 78% tegen 70% van alle zaken. Zaken die door de politie zijn verwezen worden relatief gezien het minst vaak opgelost: 61%. De aantallen in de laatste vier kolommen zijn te klein om conclusies aan het oplossingspercentage te verbinden..

5. Conclusie

In 2013 is 70% van het aantal afgesloten zaken in positieve zin opgelost. In 2012 was dit 75%. Duidelijk is geworden uit de cijfers dat de tweede partij en daarna de eerste partij vaker weigeren deel te nemen aan een bemiddelingstraject. Door de toename van de psychische en psychiatrische problematiek in de wijk (zoals verwoord in hoofdstuk 3) is het voor de buurtbemiddelaars lastiger om burens bereid te vinden mee te werken aan een bemiddelingstraject.

En 95% van de daadwerkelijke bemiddelingen is geslaagd. In 2012 was dit 87%. Er zijn dit jaar minder bemiddelingsgesprekken (22) geweest dan in 2012 (31). Maar die burens die er dan wel bewust voor kiezen om in gesprek te gaan met elkaar, zijn dan ook zeer gemotiveerd om eruit te komen.

Tevredenheid bij nazorg na bemiddeling is in 2013: 93% (eerste partij) en 86% (tweede partij), ten opzichte van 84% en 88% in 2012. Het blijft altijd de verantwoordelijkheid van de beide burens om gemaakte afspraken na te komen.

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. Ook een welkome aanvulling is pendelbemiddeling. Dit wordt ingezet in zeer complexe zaken waar het burens niet lukt om face-to-face in gesprek te gaan.

Uit de cijfers kunnen we concluderen dat Buurtbemiddeling een constant positief resultaat blijft houden.

Buurtbemiddeling blijft een onmisbare voorziening in de Deventer samenleving.

6. Uitkomsten aanbevelingen 2013 en aanbevelingen 2014

6.1 Uitkomsten aanbevelingen 2013

- Verdieping van de Buurtbemiddelingsmethodiek vormgeven.

Uitwerking 2013

In 2013 is een methodiek ontwikkeld door een werkgroep van Buurtbemiddeling Deventer: 'Verdieping in Buurtbemiddeling via luisteren, samenvatten en doorvragen'. Het hele team is in deze methodiek getraind.

- Meer vrijwilligers op kantoor aannemen.

Uitwerking 2013

We hebben twee vrijwilligers op kantoor aangenomen.

- Onderzoeken in samenwerking met de begeleidingsgroep of het aantal aanmeldingen nog in een juiste verhouding staat tot de subsidiegelden.

Uitwerking 2013

De gemeente Deventer, Ieder1 en Rentrete hebben extra subsidiegelden toegekend voor 2014.

6.2 Aanbevelingen 2014

- De verdiepingstraining van 2014 'Hoe om te gaan met weerstand' richten op de weerstand die burens hebben om met elkaar een bemiddelingstraject aan te gaan.
- Onderzoeken of de training 'Samenleven doe je met elkaar' voor bewoners van de gemeente Deventer weer gestalte kunnen geven. Er zijn hiervoor twee verzoeken geweest vanuit wijk 1 en wijk 6. De training heeft vele jaar succesvol gedraaid en is door subsidie-intrekking gestopt.