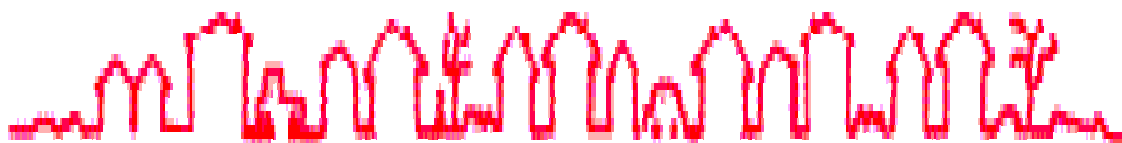


Buurtbemiddeling Deventer: Jaarverslag 2014



Datum:	maart 2015
Titel:	Jaarverslag 2014 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 2014 Buurtbemiddeling Deventer met de uitvoering en verdere ontwikkelingen	pag. 6 - 9
3.1	Afspraken Buurtbemiddeling Deventer 2014	pag. 6 - 7
3.2	De bemiddelaars en het bemiddelingsproces	pag. 7 - 8
3.2	Ontwikkelingen	pag. 9
4.	Resultaten Buurtbemiddeling Deventer in cijfers	pag. 10 - 22
4.1	Eindresultaat bemiddelingsproces	pag. 10 - 12
4.2	Nazorg	pag. 13
4.3	Aantal aanmeldingen	pag. 14
4.4	Aanmeldingen via verwijzers	pag. 15
4.5	Aard van de klacht	pag. 16
4.6	Aanmeldingen per wijk	pag. 17
4.7	Samenstelling huishoudens aanmelders	pag. 18
4.8	Leeftijd van de aanmelders	pag. 19
4.9	Verdeling in huur/koop	pag. 20
4.10	Type woning	pag. 21
4.11	Kruistabellen	pag. 22 - 24
5.	Conclusie	pag. 25
6.	Aanbevelingen	pag. 26
6.1	Uitkomsten aanbevelingen 2014	pag. 26
6.2	Aanbevelingen 2015	pag. 26

Bijlage: Financiële afrekening 2014

1. Samenvatting

Uit de cijfers van dit jaarverslag komt naar voren dat in de periode van 2014 bij Buurtbemiddeling Deventer gemiddeld de meeste van de aanmeldingen:

1. via de **woningcorporaties** kwamen (88 van de 143 in totaal; dit staat gelijk aan 55%);
2. als klacht **geluidsoverlast** hadden (58 van de 143 in totaal; dit staat gelijk aan 41%);
3. uit de wijk **Keizerslanden** kwamen (40 van de 143 in totaal; dit staat gelijk aan 28%);
4. van **eenpersoonshuishoudens** kwamen (60 van de 143 in totaal; dit staat gelijk aan 42%);
5. kwamen van burgers **tussen de veertig en zestig jaar oud** (53 van de in totaal 143 zaken; dit staat gelijk aan 37%);
6. van burgers uit een **huurwoning** kwamen (102 van de 143 in totaal; dit staat gelijk aan 71%);
7. van burgers uit **eengezinswoningen** kwamen (75 van de 143 in totaal; dit staat gelijk aan 52%);

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

- Van alle 134 afgesloten zaken zijn er 105 in positieve zin opgelost (78%).
- Van alle 134 afgesloten zaken zijn er 29 niet opgelost (22%).
- Het aantal daadwerkelijke bemiddelingen, waarbij het gehele bemiddelingsproces is doorlopen is 23. Hiervan zijn er 20 geslaagd (83%).

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

2. Inleiding

Voor u ligt het jaarverslag 2014 van Buurtbemiddeling Deventer.

Het jaar waarin Buurtbemiddeling Deventer 12,5 jaar bestaat. Het jaar waarin 23 bemiddelaars wederom vele zaken hebben bemiddeld. Door hun 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.

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 178 projecten in 208 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 burencflict.

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.

Afgesproken is dat minimaal 60% van de aanmeldingen moeten leiden tot een positief resultaat. Dat is in 2014 in 78% van de gevallen gelukt.

3. Vergelijking afspraken 2014 Buurtbemiddeling Deventer met de uitvoering en verdere ontwikkelingen

3.1 De afspraken Buurtbemiddeling Deventer 2014

1. Aantal aanmeldingen per jaar

Afspraak: 105

Uitvoering (2014)

Er zijn in 2014 143 zaken geweest.

2. Aantal zaken per vrijwilliger minimaal per jaar

Afspraak: 4 a 5

Uitvoering (2014)

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 a 1

Uitvoering (2014)

Vrijwilligers zijn vertrokken en nieuwe vrijwilligers zijn erbij gekomen. Het aantal is 23 gebleven.

4. Succespercentage Buurtbemiddeling

Afspraak: 60%

Uitvoering (2014)

In 2014 is het succespercentage 78%

5. Aantal geslaagde bemiddelingen per jaar

Afspraak: 75%

Uitvoering (2014)

83% 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: 2

Uitvoering (2014) 3

Buurtbemiddeling heeft voorlichting gegeven aan een groep Duitse vrijwilligers, aan bewoners van de wijk Zandweerd in het kader van een informatieavond over veiligheid en aan huurders van het woonplatform van ieder1.

7. Aantal PR Acties

Afspraak: 2

Uitvoering (2014) 2

Buurtbemiddeling heeft een interview gehad in het dagblad de Stentor en een publicatie in de woonkrant van Rentree.

3.2 De bemiddelaars en het bemiddelingsproces

De bemiddelaars

De onbetaalde inzet van vrijwilligers benadrukt de belangenloosheid in de bemiddeling. Dat kan ontwapenend werken voor ruziënde burens. Buurtbemiddelaars laten zien dat zij belangeloos hun verantwoordelijkheid en taak in de samenleving willen nemen. Hierdoor kunnen betrokken burens zich er ook van bewust worden dat zij ook hun eigen verantwoordelijkheden in het conflict moeten nemen.

Het enthousiasme van de 23 bemiddelaars om burens te ondersteunen in het oplossen van hun burensconflicten is blijvend hoog.

Elke zes weken zijn er teamvergaderingen en worden ervaringen met elkaar uitgewisseld en kennis verdiept.

In 2014 zijn er 143 zaken door Buurtbemiddeling opgestart. Ook nu waren de zaken weer divers, complex en speelden de conflicten toch vaak al langer gaande. De bemiddelaars hebben met veel zorg en aandacht de conflicterende burens begeleid. Echter de partijen of één van de partijen in het conflict zijn steeds vaker mensen met een meer complexe en multi-probleem achtergrond. Het blijkt dan ook nodig dat in veel gevallen van het bemiddelingsproces de buurtbemiddelaars nauw samenwerken met andere betrokken instanties bij één van de partijen.

Het blijft voor de bemiddelaars steeds een uitdaging om de strijdende partijen met of zonder andere betrokken instanties zo ver te krijgen dat ze hun conflicten zelf met elkaar gaan oplossen. En als dat lukt geeft dat veel voldoening.

Methodiekontwikkeling

De buurtbemiddelaars volgen elk jaar een *verdiepingstraining* over communicatie en bemiddeling.

In 2014 hebben de buurtbemiddelaars deelgenomen aan een training omgaan met weerstand en een training provocatief bemiddelen..

Provocatief bemiddelen is een uitdagende, liefdevolle en onorthodoxe manier van bemiddelen. Door de partijen op een bijzondere manier uit te dagen, probeert de provocatieve bemiddelaar de mensen wakker te schudden zodat ze hiermee inzichten krijgen.

- De provocatieve bemiddelaar doet er dus alles aan om creatieve energie op te wekken en zo de mensen in beweging te krijgen.
- De provocatieve bemiddelaar durft daarmee de traditionele manier van de intakegesprekken en bemiddeling los te laten.

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.

Coaching: Als de tweede partij bemiddeling weigert, blijft de andere buur in een vervelende situatie zitten. Daarom wordt in dat geval aan de eerste partij coaching aangeboden. Dit is een doelgerichte, procesmatige ondersteuning van een bewoner in één of twee coachinggesprekken. Soms wordt ook meteen tot coaching besloten, omdat de eerste partij behoefte heeft aan ondersteuning van de bemiddelaar bij het zelf aanpakken van de burenoverlast.

3.3 Ontwikkelingen

Buurtbemiddeling Deventer beter vindbaar dankzij nieuwe landelijke site

Buurtbemiddeling Deventer heeft samen met zo'n 80 andere lokale organisaties voor Buurtbemiddeling uit andere steden één website ontwikkeld, www.problemenmetjeburen.nl. Op deze site is algemene informatie over de 10 meest voorkomende burenenproblemen te vinden en worden tips gegeven. Bezoekers worden direct doorverwezen naar de voor hen dichtstbijzijnde organisatie voor Buurtbemiddeling.

Regio-overleg Buurtbemiddeling

Buurtbemiddeling neemt deel aan het regio-overleg met de coördinatoren Buurtbemiddeling Brummen, Oost Gelre, Bronckhorst, Berkelland, Hof van Twente, Zutphen, Doetinchem, Oude IJsselstreek Hengelo en Enschede, Montferland, Apeldoorn, Lochem en Winterswijk, Oldenzaal.

Doel van het overleg is informatie uitwisseling en advies. Tevens worden de landelijke vergaderingen van het CCV voorbereid.

Werkgroep anti-discriminatie

Buurtbemiddeling neemt deel aan deze werkgroep.

Deventer bestrijdt alle vormen van discriminatie. In de jaren 80 hadden de burgers zelf het initiatief genomen om onder de naam "Open Deur (bij het Burgerweeshuis)" een meldpunt op te zetten. Het was een vrijwilligersorganisatie. Daarna (jaren 90) werd het breder getrokken met een nieuw initiatief "Durf (Deventer uit zich tegen het racisme en fascisme)". Begin 2000 kwam er vanuit de Twente (Enschede) het voorstel om de krachten te bundelen met het Antidiscriminatie Bureau (ADB). Laatst genoemde werd daarmee een provinciale voorziening voor de antidiscriminatie. Provincie had hierin een voortrekkersrol. De gemeenten droegen financieel bij. Vanaf 2007 waren er landelijke ontwikkelingen, nl. dat Rijksoverheid het een belangrijk item vond en de financiering op zich wilde nemen. Als gevolg hiervan heeft de Provincie Overijssel haar handen er van afgetrokken. In 2010 kwam de gemeentelijke antidiscriminatie wet om een gemeentelijke voorziening in de stad neer te zetten. Bestrijding van antidiscriminatie werd hiermee een wettelijke taak van de gemeenten. Vooruitlopend op deze ontwikkelingen heeft de gemeente Deventer een werkgroep gevormd om aan de uitvoering van wet vorm te geven.

Miniconferentie de Participatiesamenleving in de Praktijk over de kracht en de kwetsbaarheid van zelf doen.

Buurtbemiddeling heeft deelgenomen aan deze mini conferentie.

Raalte en Voorst

Buurtbemiddeling heeft presentaties gegeven aan de gemeente Raalte en aan de woningstichting IJsseldal van de gemeente Voorst, om te onderzoeken of deze gemeenten Buurtbemiddeling zouden willen opzetten in hun gemeenten.

4. Resultaten Buurtbemiddeling Deventer in cijfers

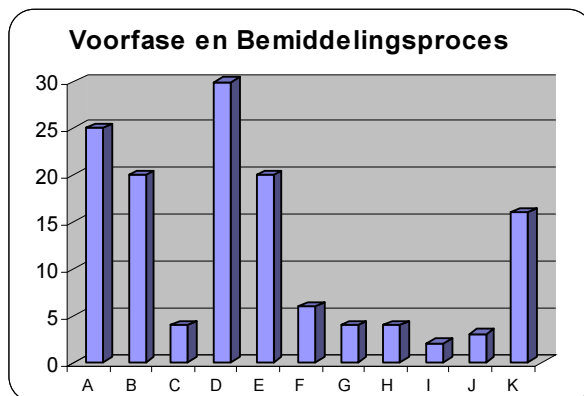
4.1 Eindresultaat Bemiddelingsproces

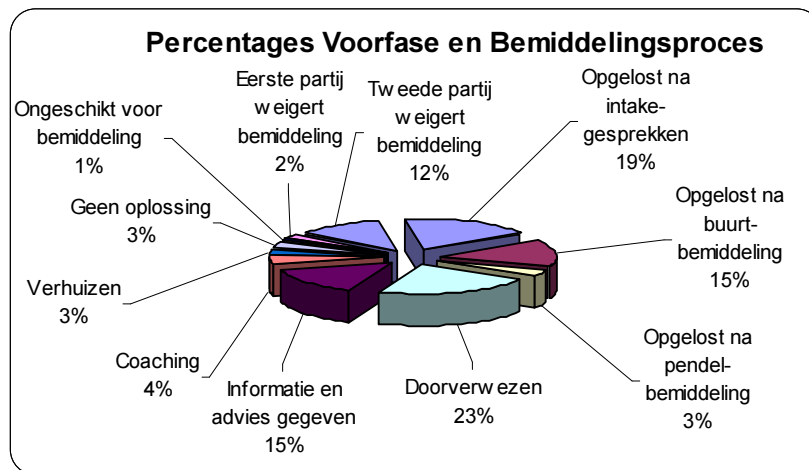
	Bemiddelingsproces	Opgelost		Niet opgelost	
		2014	2013	2014	2013
A	Opgelost na intakegesprekken	25	21		
B	Opgelost na buurtbemiddeling	20	20		
C	Opgelost na pendelbemiddeling	4	4		
D	Doorverwezen	30	21		
E	Informatie en advies gegeven	20	27		
F	Coaching	6	6		
G	Verhuizen			4	6
H	Geen oplossing*			4	4
I	Ongeschikt voor bemiddeling			2	0
J	Eerste partij weigert bemiddeling			3	15
K	Tweede partij weigert bemiddeling			16	17
M	In behandeling	9	3		
	Totaal	114	102	29	42

* = geen oplossing in bemiddelingsgesprek(3) of na coaching (1).

percentage 2014 **78%**
 bemiddelingsgesprekken **83%**
 totaal aantal bemiddelingsgesprekken **23**

Grafieken 2014





Toelichting:

Er kan worden geconcludeerd dat van alle 134 afgesloten zaken er 105 zaken zijn opgelost, wat gelijk staat aan 78%. Hieronder wordt verstaan: zaken die zijn doorverwezen (30), zaken waarbij informatie en advies is gegeven (20), zaken die na de intake zijn opgelost (25), 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 23 bemiddelingsgesprekken geweest. Dit heeft in 20 zaken tot een oplossing geleid, dit is 83% van alle bemiddelingsgesprekken.

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

Overigens hebben enkele aanmelders (4) aangekondigd te gaan verhuizen (3%). 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 9 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	2014	<i>2013</i>
Opbouwwerk/Jongerenwerk	2	1
Politie	8	5
Woningcorporatie	11	10
Bijzonder zorgteam	4	1
Gemeente	1	0
Buurtcoach	2	1
Mediation (voor vervolg)	1	0
Meldpunt Huiselijk Geweld	1	0
Overig	0	3
Totaal	30	21

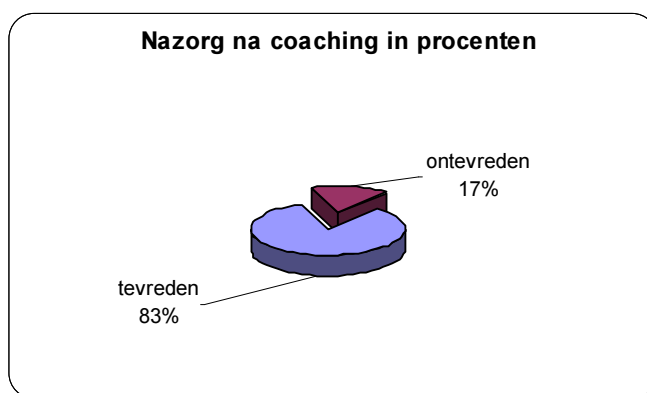
Er is sprake van een breed en divers netwerk. Buurtbemiddeling heeft niet alleen een 'oplossende' maar tevens een signalerende functie.

4.2 Nazorg

Nazorg na bemiddeling	2014		2013	
	1e partij	2e partij	1e partij	2e partij
Tevreden na bemiddeling	14	17	13	12
Ontevreden na bemiddeling	3	0	1	2
Nog onbekend	3	3	7	7
Totaal	20	20	21	21

Nazorg na Coaching	2014	2013
Tevreden na coaching	5	5
Ontevreden na coaching	1	0
Nog onbekend	0	1
Totaal	6	6

Grafieken 2014



Toelichting:

Nazorg vindt 6 weken na het bemiddelingsgesprek plaats:

Tevredenheid bij de nazorg na bemiddeling:

Van alle eerste partijen is 82% tevreden en 18% ontevreden. Van alle tweede partijen is 100% tevreden.

Van 3 zaken is het nazorgresultaat nog niet bekend.

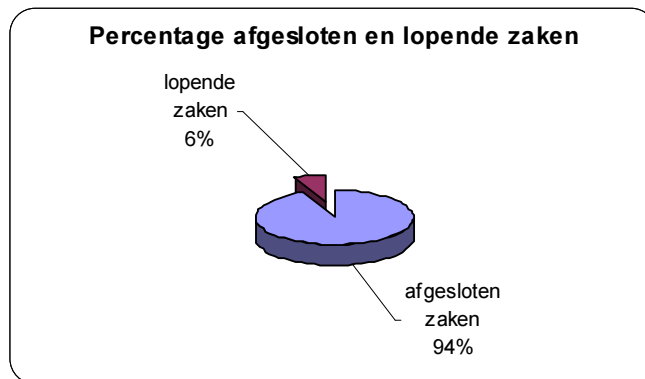
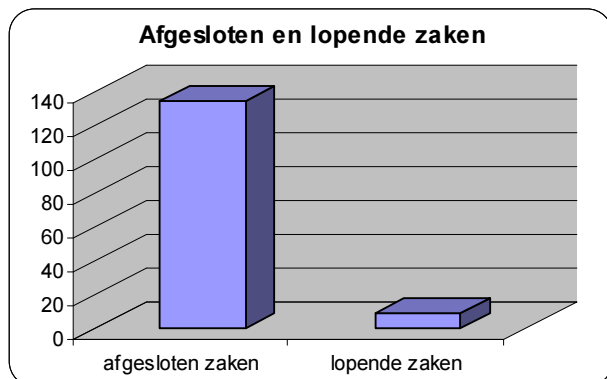
Ook na coaching wordt nazorg gedaan.

Tevredenheid bij de nazorg na coaching (5) is 83%.

4.3 Aantal aanmeldingen

Aantal aanmeldingen	2014	2013
afgesloten zaken	134	141
lopende zaken	9	3
totaal	143	144

Grafieken 2014



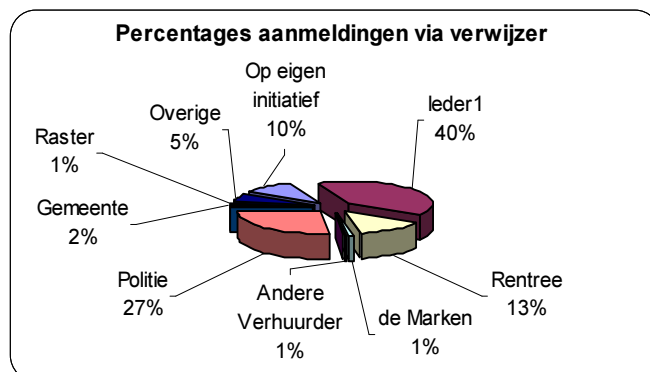
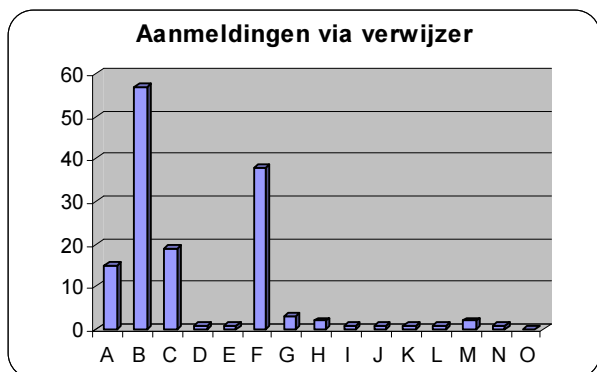
Toelichting:

Buurtbemiddeling Deventer heeft in 2014 het aantal van 143 aanmeldingen gehad.

4.4 Aanmeldingen via verwijzers

	Verwijzer	2014	2013	2014	2013
A	Op eigen initiatief	15	23	15	23
	Doorverwezen naar Buurtbemiddeling			In behandeling genomen	
B	Ieder1	66	75	57	71
C	Rentree	20	15	19	9
D	de Marken	1	6	1	5
E	Andere verhuurder	1		1	0
F	Politie	44	35	38	28
G	Gemeente	3	1	3	1
H	Raster	2	4	2	2
I	Cliëntenraad	1	1	1	0
J	Parolo	1	1	1	0
K	VVE	1	1	1	1
L	Meldpunt Discriminatie	1	1	1	0
M	Bewonerscommissie	2	1	2	0
N	Wijkwinkel	1	0	1	0
O	Andere verwijzer	0	0	0	4
	totaal	159	164	143	144

Grafieken 2014



Toelichting:

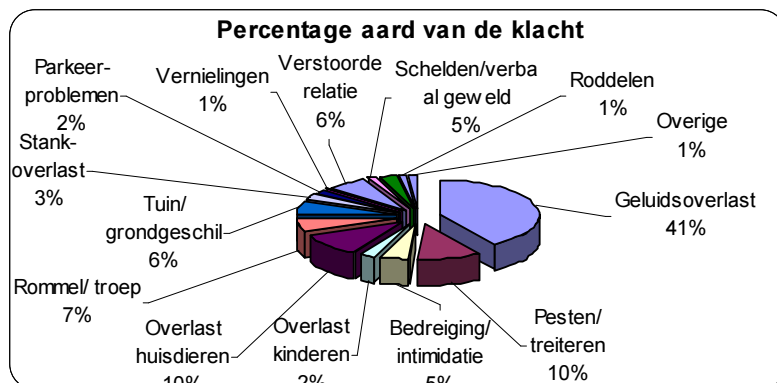
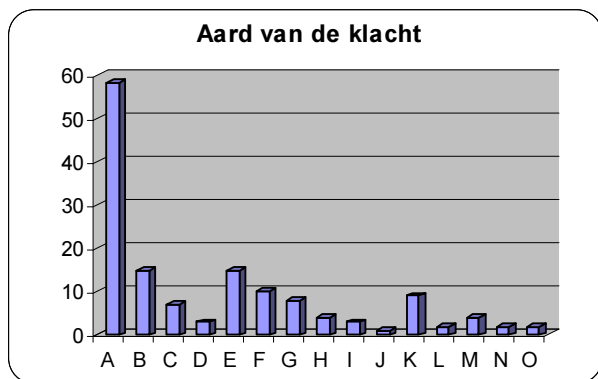
Uit de bovenstaande grafieken en tabellen komt naar voren dat in 2014 gemiddeld de meeste aanmeldingen bij Buurtbemiddeling zijn binnenkomen via de woningcorporaties, namelijk 88 van de in totaal 143. Dit is 55%. Rentree heeft in 2014 19 zaken verwezen en daarmee een toename laten zien van 10.

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	2014	2013
A	Geluidsoverlast	58	59
B	Pesten/treiteren	15	9
C	Bedreiging/intimidatie	7	8
D	Overlast kinderen	3	2
E	Overlast huisdieren	15	18
F	Rommel/ troep	10	8
G	Tuin/grondgeschil	8	14
H	Stankoverlast	4	4
I	Parkeerproblemen	3	4
J	Vernielingen	1	1
K	Verstoorde relatie	9	8
L	Schelden/verbaal geweld	2	7
M	Discriminatie	4	0
N	Roddelen	2	0
O	Overige	2	2
		143	144

Grafieken 2014



Toelichting:

De aard van de klacht waarmee burgers zich bij Buurtbemiddeling Deventer het meest hebben gemeld is geluidsoverlast, 58 van de totaal 143 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.

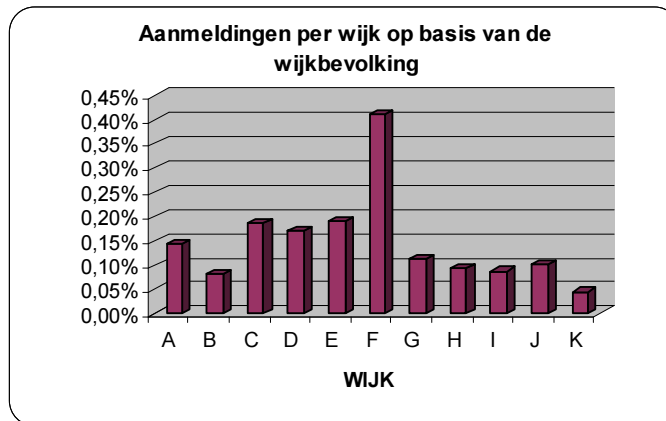
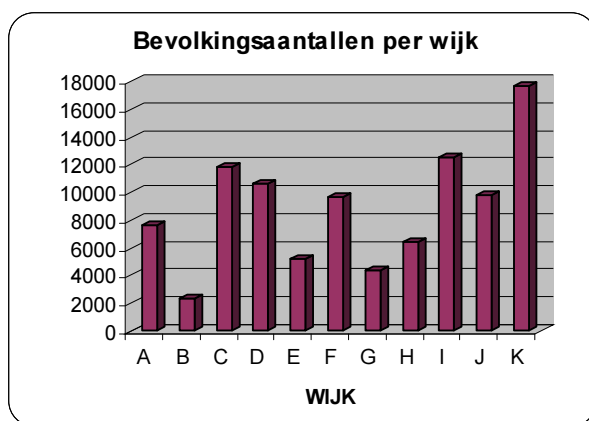
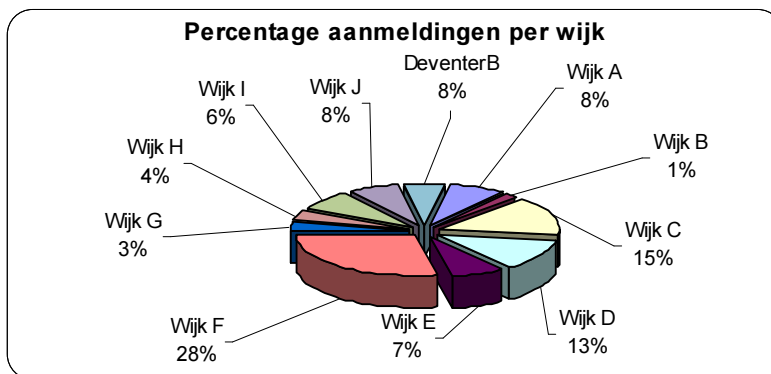
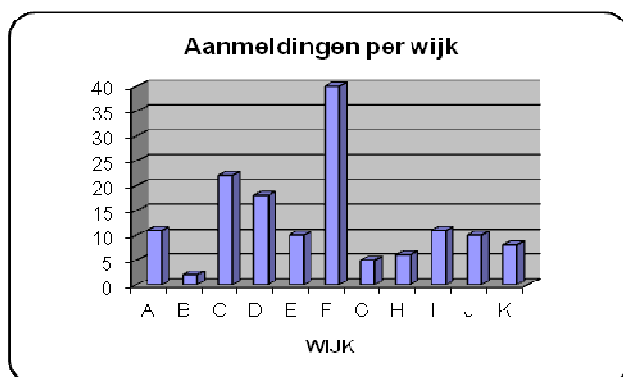
Bovendien is geluidsoverlast iets waar veel mensen gevoelig voor zijn. Geluid is onontkoombaar en tast je wooncomfort het meest aan.

4.6 Aanmeldingen per wijk

	Wijk	2014	Bevolking	Aandeel	2013	Bevolking	Aandeel
A	Binnenstad	11	7.661	0,14%	15	7.661	0,20%
B	de Hoven	2	2.412	0,08%	2	2.412	0,08%
C	Zandweerd	22	11.858	0,19%	24	11.858	0,20%
D	Voorstad	18	10.582	0,17%	12	10.582	0,11%
E	Borgele/Platvoet	10	5.260	0,19%	15	5.260	0,29%
F	Keizerslanden	40	9.712	0,41%	32	9.712	0,33%
G	Rivierenwijk	5	4.453	0,11%	5	4.453	0,11%
H	ColmschateNoord	6	6.450	0,09%	6	6.450	0,09%
I	ColmschateVijfhoek	11	12.499	0,09%	8	12.499	0,06%
J	ColsmchateZuid	10	9.820	0,10%	12	9.820	0,12%
K	DeventerBuiten*	8	17.649	0,05%	12	17.649	0,07%
	Onbekend	0			1		
	Eindtotaal	143	98.356	0,15%	144	98.356	0,15%

* DeventerBuiten: Diepenveen, Schalkhaar, Lettele, Okkenbroek en Bathmen zijn vanwege het geringe aantal aanmeldingen als één wijk gerekend.

Grafieken 2014



Toelichting:

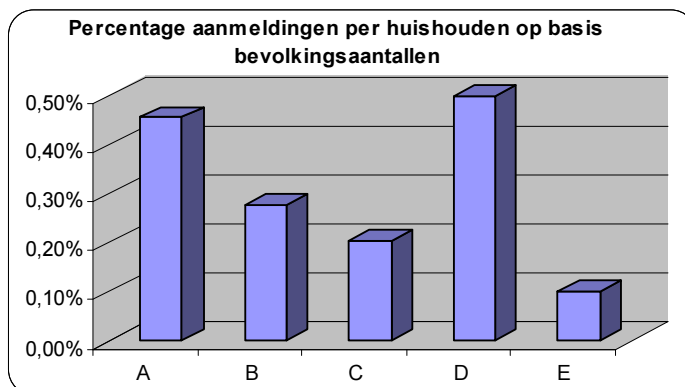
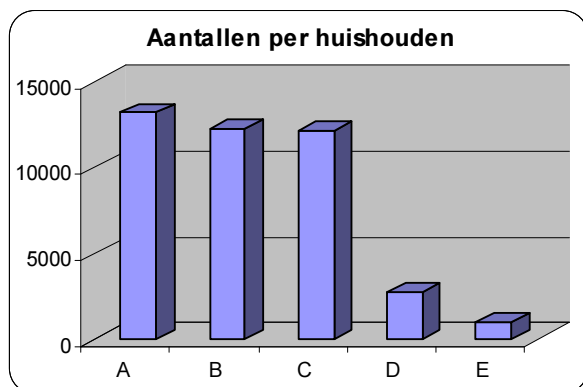
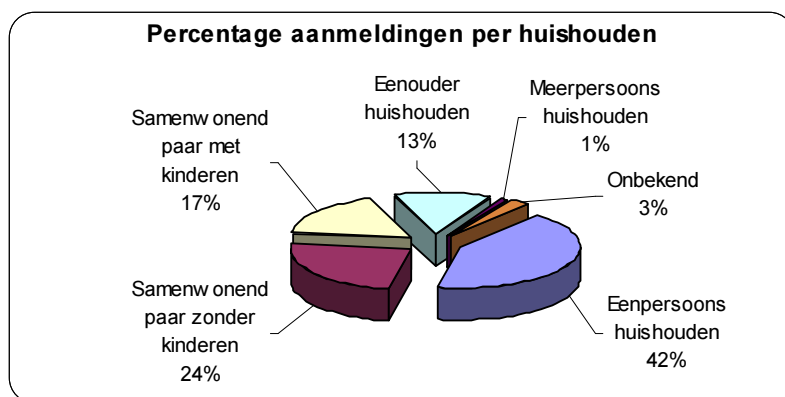
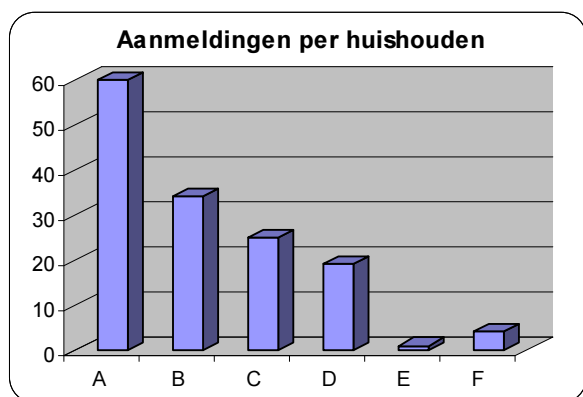
De wijken die het dichtstbevolkt zijn hebben de meeste aanmeldingen. De wijk Keizerslanden heeft de meeste aanmeldingen: 40 van de 143 (28%).

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

4.7 Samenstelling huishoudens aanmelders

		2014	Aantal huishoudens	Aandeel	2013	Aantal huishoudens	Aandeel
A	Eenpersoonshuishoudens	60	13.188	0,45%	63	13.027	0,48%
B	Samenwonend paar zonder kinderen	34	12.272	0,28%	33	12.372	0,27%
C	Samenwonend paar met kind(eren)	25	12.189	0,21%	28	12.188	0,23%
D	Eenouderhuishoudens	19	2.786	0,68%	13	2.668	0,49%
E	Meerpersoonshuishoudens	1	990	0,10%	3	1.049	0,29%
F	Onbekend	4			4		
	Totaal aantal huishoudens	143	41.425	0,35%	144	41.304	0,35%

Grafieken 2014



Toelichting:

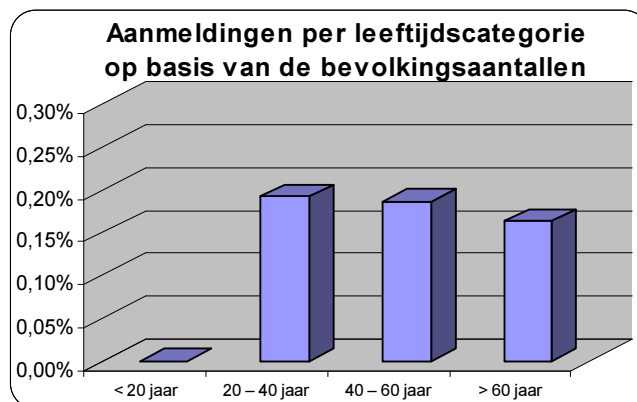
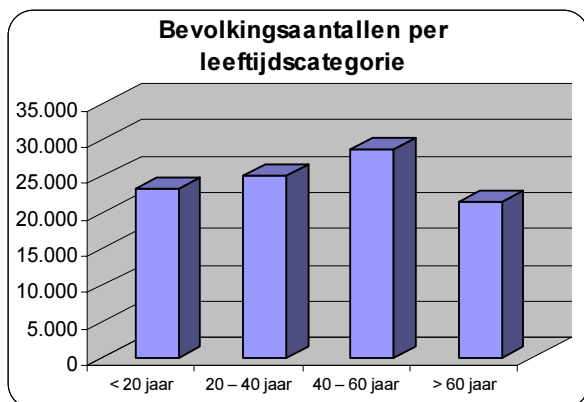
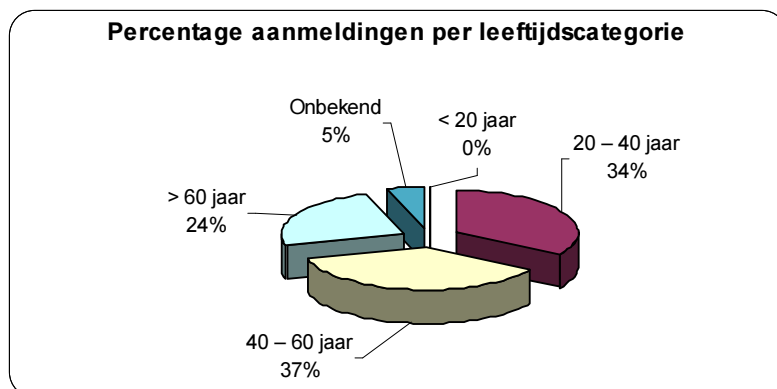
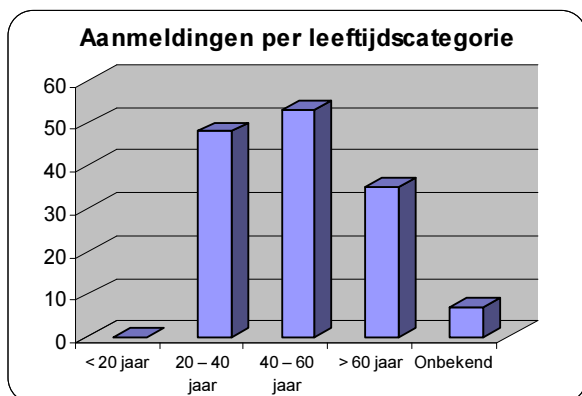
De meeste meldingen komen van de eenpersoonshuishoudens: 60 van de 143 (42%).
 Relatief gezien komen de meeste meldingen van eenouderhuishoudens: 0,68%. Dit is een toename ten opzicht van 2013 – 0,49%..

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

4.8 Leeftijd van de aanmelders

	2014	Bevolking	Aandeel	2013	Bevolking	Aandeel
< 20 jaar	0	23.271	0%	0	23.429	0%
20 – 40 jaar	48	25.060	0,19%	53	25.635	0,21%
40 – 60 jaar	53	28.535	0,19%	52	28.391	0,18%
> 60 jaar	35	21.490	0,16%	33	21.103	0,16%
Onbekend	7			6		
totaal	143	98.356	0,15%	144	98.558	0,15%

Grafieken 2014



Toelichting:

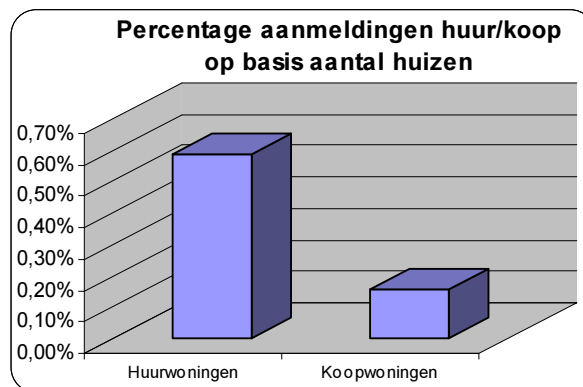
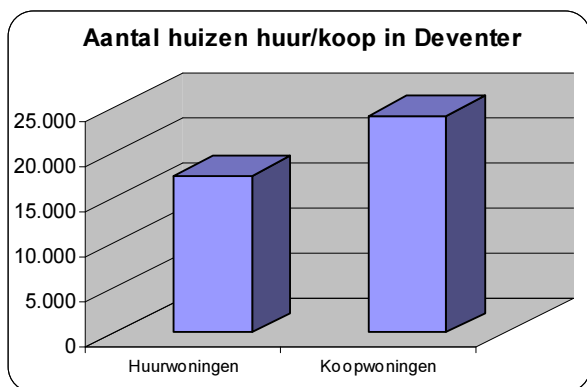
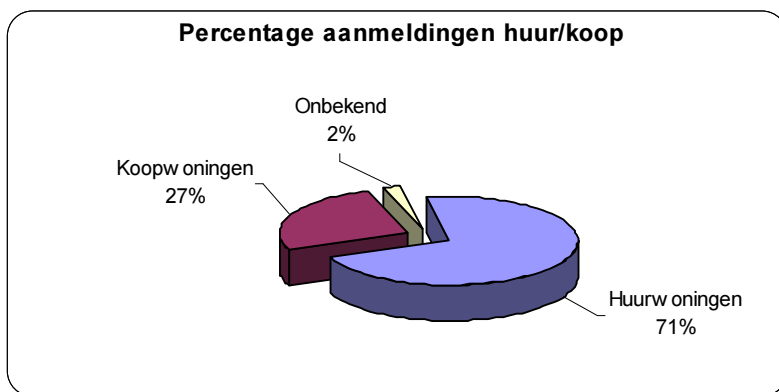
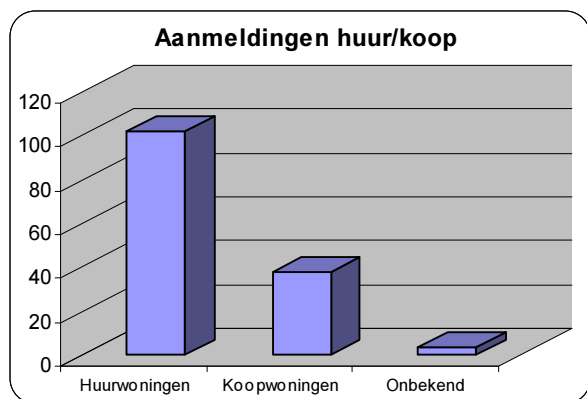
De groep van 40-60-jarigen is met 53 de grootste groep melder. Er zijn er geen aanmeldingen geweest van burgers jonger dan 20 jaar.

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

4.9 Verdeling in huur/koop

		2014	Aantal huizen	Aandeel	2012	Aantal huizen	Aandeel
A	Huurwoningen	102	17.429	0,59%	115	17.528	0,66%
B	Koopwoningen	38	24.012	0,16%	27	24.404	0,11%
C	Onbekend	3	760	—	2	—	—
	Totaal	143	42.201	0,34%	144	41.932	0,34%

Grafieken 2014



Toelichting:

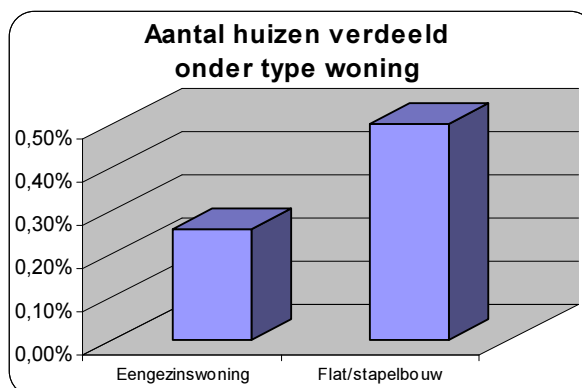
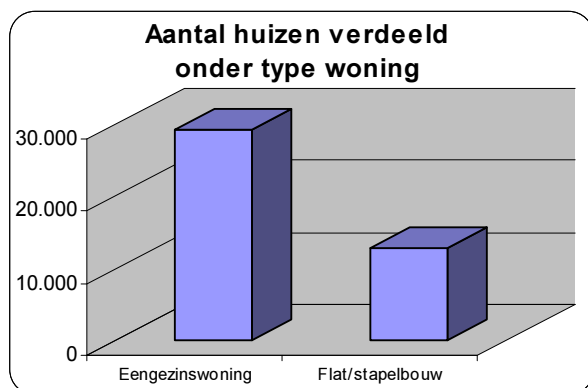
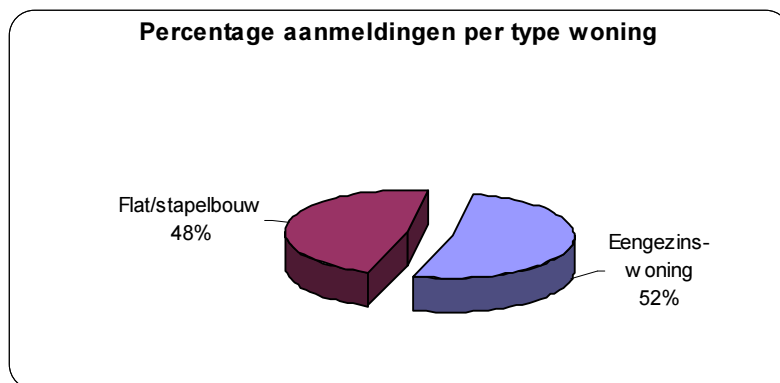
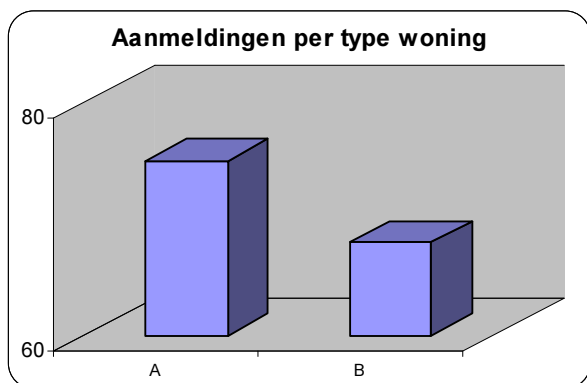
De meeste mensen die zich aanmelden bij Buurtbemiddeling wonen in een huurhuis. Dit zijn 102 aanmeldingen, wat neerkomt op 71%.

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

4.10 Type woning

		2014	Aantal huizen	Aandeel	2013	Aantal huizen	Aandeel
A	Eengezinswoning	75	29.350	0,26%	65	29.350	0,22%
B	Flat/stapelbouw	68	12.820	0,53%	79	12.820	0,62%
	Totaal	143	42.170	0,34%	144	42.170	0,34%

Grafieken 2014



Toelichting:

De meeste aanmeldingen (75) komen van bewoners van een eengezinswoning, dit is 52%.

In het statistisch jaarboek 2014 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

Eindresultaat en Verwijzer

	Op eigen initiatief	leder1	Rentree	De Marken	Politie	Gemeente	Raster	Overige organisaties	Totaal
A	3	12	4		5			1	25
B		7	3	1	8			1	20
C	1	2	1						4
D	5	12	2		7	2	1	1	30
E	1	7	6		4		1	1	20
F	1	1	1		3				6
G		2			1			1	4
H	1	2			1				4
I			1			1			2
J		3							3
K	3	7			5			1	16
L		2	1		4			2	9
M	11	41	17	1	27	2	2	4	105
N	73%	75%	94%	100%	79%	67%	100%	67%	78%

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

Ter vergelijking de tabel van 2013

2013	Op eigen initiatief	leder1	Rentree	De Marken	Politie	Gemeente	Raster	Overige org.	Totaal
A	5	11	2		3				21
B	2	5	2	2	8			1	20
C	1	2			1				4
D	1	15		1	2			2	21
E	7	17	2					1	27
F	2				3			1	6
G		6							6
H		1			2	1			4
I									0
J	1	9	2	1	1		1		15
K	4	3	1		8		1		17
L		2		1					3
M	18	50	6	3	17	0	0	5	99
N	78%	72%	67%	75%	61%	0%	0%	100%	70%

Aard van de klacht en Verwijzer

Aard van de klacht	Op eigen initiatief	leder1	Rentree	De Marken	Politie	Gemeente	Raster	Overige organisaties	Totaal
Geluidsoverlast	4	28	11	1	9			5	58
Pesten/treiteren	3	4			8				15
Bedreiging/intimidatie	1	2	1		3				7
Overlast kinderen					2		1		3
Overlast huisdieren		5	4		5	1			15
Rommel/troep	1	4			1	1	1	2	10
Tuin/grondgeschil	2	3	1		1	1			8
Stankoverlast	1	2			1				4
Parkeerproblemen	1		1		1				3
Vernielingen					1				1
Verstoorde relatie		4	1		4				9
Schelden/verbaal geweld		1			1				2
Discriminatie		2			1			1	4
Roddelen	1	1							2
Overige	1	1							2
	15	57	19	1	38	3	2	8	143

Ter vergelijking de tabel van 2013

2013	Op eigen initiatief	leder1	Rentree	De Marken	Politie	Gemeente	Raster	Overige organisaties	Totaal
Aard van de klacht									
Geluidsoverlast	11	35	1	3	7		1	1	59
Pesten/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	5	144

Aard van de klacht en huur/koop

Aard van de klacht	2014				2013			
	Huur	Koop	Onb.	Totaal	Huur	Koop	Onb.	Totaal
Geluidsoverlast	49	9		58	51	7	1	59
Pesten/treiteren	11	3	1	15	9			9
Bedreiging/intimidatie	5	2		7	6	2		8
Overlast kinderen	1	2		3	2			2
Overlast huisdieren	11	4		15	14	4		18
Rommel/troep	7	3		10	7	1		8
Tuin/grondgeschil	4	4		8	8	6		14
Stankoverlast	2	2		4	3	1		4
Parkeerproblemen	1	1	1	3	1	2	1	4
Vernielingen		1		1	1			1
Verstoorde relatie	5	4		9	7	1		8
Schelden/verbaal geweld	1	1		2	4	3		7
Discriminatie	3	1		4				2
Roddelen	1	1		2				
Overige	1		1	2	2			
totaal	102	38	3	143	115	27	2	144

Toelichting:

Uit de eerste tabel komt naar voren dat relatief veel zaken die zijn doorverwezen door Rentree positief zijn opgelost: 94% tegen 78% van alle zaken. Bij vier kolommen (de Marken, Gemeente, Raster, Overig) zijn de aantallen te klein om iets te kunnen zeggen over het oplossingspercentage.

In de tweede tabel (klacht/verwijzer) is te zien dat er door de politie relatief weinig klagers 'geluidsoverlast' zijn verwezen (24% van alle verwijzingen van de politie betreft geluidsoverlast tegen 41% van alle klagers) en veel klagers 'verstoorde relatie' (11% - tegen 6% alle klagers) en 'pesten/treiteren' (21% tegen 10%).

De klacht geluidsoverlast wordt door 48% van de huurders gemeld en door 24% van de kopers.

5. Conclusie

In 2014 is 78% van het aantal afgesloten zaken in positieve zin opgelost. In 2013 was dit 70%.

Het aantal keer dat de eerste partij weigert deel te nemen aan een bemiddelingstraject is 3, ten opzichte van 2013: 15. Wij vermoeden dat verwijzers de klager beter informeren over de inhoud en werkwijze van Buurtbemiddeling.

Duidelijk is geworden uit de cijfers dat de weigering van de tweede partij om deel te nemen aan een bemiddelingstraject(16) gelijk is gebleven ten opzichte van 2013 (17).

Door de toename van de complexe, psychische en psychiatrische problematiek in de wijk is het voor de buurtbemiddelaars lastig om burens bereid te vinden mee te werken aan een bemiddelingstraject. Door de extramuralisering zijn er steeds meer mensen in de wijk komen wonen die begeleiding ontvangen. Dit betekent dat Buurtbemiddeling veel meer samenwerkt met betrokken instanties. En dat vraagt meer tijdsinvestering van het team op kantoor.

Er zijn 30 zaken doorverwezen, in 2013 waren dat er 21.
De doorverwezen zaken zijn vaak complex.

83% van de daadwerkelijke bemiddelingen is geslaagd. In 2013 was dit 95%.
Soms zijn er omstandigheden buiten het bemiddelingsproces, die ervoor zorgen dat een buur geen draai kan maken naar een oplossing (bv geldproblemen, psychische gesteldheid en ontoereikende vaardigheden).

Tevredenheid bij nazorg na bemiddeling is in 2014: 82% (eerste partij) en 100% (tweede partij), ten opzichte van 93% en 86% in 2013.
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 bij coaching gaat het erom dat mensen bereid zijn om naar zichzelf te kijken en hun eigen aandeel. Als mensen in een complexe situatie zitten en veel aan hun hoofd hebben is dat soms teveel gevraagd.

Ook een welkome aanvulling is pendelbemiddeling. Daarbij pendelen de bemiddelaars met de wensen voor verbetering van de ene buur naar de andere. Dit wordt ingezet in zeer complexe zaken waar het burens zelf 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 bestaat 12,5 jaar en is en blijft een onmisbare voorziening in de Deventer samenleving, omdat het haar bestaansrecht bewezen heeft met het bemiddelen van honderden burenruzies met een gemiddeld slagingspercentage van 71%.

6. Uitkomsten aanbevelingen 2014 en aanbevelingen 2015

6.1 Uitkomsten aanbevelingen 2014

- Na de verdiepingstraining van 2013 luisteren, samenvatten en doorvragen, de komende training richten op 'Hoe om te gaan met weerstand' vanwege de weerstand die burens kunnen hebben om met elkaar een bemiddelingstraject aan te gaan.

Uitwerking 2014

De buurtbemiddelaars hebben de training omgaan met weerstand gevolgd, zowel in theorievorm als in rollenspelen in de diverse stadia van het bemiddelingsproces..

- 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.

Uitwerking 2014

Er is een vraag geweest vanuit de wijken om de training te geven maar uiteindelijk is er geen gevolg aan gegeven omdat er toch geen behoefte aan was in dat jaar.

6.2 Aanbevelingen 2015

- Subsidie aanvragen bij de Rabobank voor de training 'Samenleven doe je met Elkaar'
- Afstemming zoeken met de per 1 januari gevormde Sociale Teams in Deventer.
- Voorlichting aan nieuwe medewerkers van onze samenwerkingspartners, opdat in een zo vroeg mogelijk stadium verwezen blijft worden naar Buurtbemiddeling.