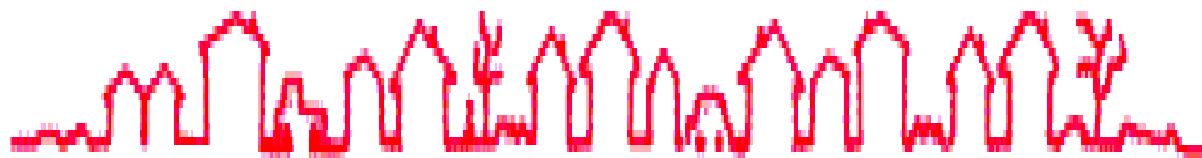


Buurtbemiddeling Deventer: Jaarverslag 2010



Datum:	april 2011
Titel:	Jaarverslag 2010 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 2010 Buurtbemiddeling Deventer met de uitvoering en verdere ontwikkelingen	pag. 6 - 9
3.1	Afspraken Buurtbemiddeling Deventer 2010	pag. 6 - 7
3.2	Verdere ontwikkelingen	pag. 8 - 9
4.	Resultaten Buurtbemiddeling Deventer in cijfers	pag. 10 - 21
4.1	Aantal meldingen	pag. 10
4.2	Aanmeldingen via verwijzers	pag. 11
4.3	Aard van de klacht	pag. 12
4.4	Aanmeldingen per wijk	pag. 13
4.5	Samenstelling huishoudens aanmelders	pag. 14
4.6	Leeftijd van de aanmelders	pag. 15
4.7	Verdeling in huur/koop	pag. 16
4.8	Type woning	pag. 17
4.9	Voorfase en bemiddelingsproces	pag. 18 - 19
4.10	Nazorg	pag. 20
4.11	Conclusie	pag. 21
5.	Aanbevelingen	pag. 22 - 23
5.1	Uitkomsten aanbevelingen 2010	pag. 22
5.2	Aanbevelingen 2011	pag. 23

Bijlage: Financiële afrekening 2010

1. Samenvatting.

Uit de cijfers van dit jaarverslag komt naar voren dat in de periode van 2010 bij Buurtbemiddeling Deventer gemiddeld de meeste van de 134 aanmeldingen:

1. via de **woningcorporaties** kwamen; (73 van de 134 in totaal; dit staat gelijk aan 54%)
2. als klacht **geluidsoverlast** hadden; (57 van de 134 in totaal; dit staat gelijk aan 43%)
3. uit **wijk 2 en 4** kwamen; (37 van de 134 in totaal; dit staat gelijk aan 28%)
4. van **eenpersoonshuishoudens** kwamen; (51 van de 134 in totaal; dit staat gelijk aan 38%). Op basis van het bevolkingsaantal scoren eenoudergezinnen het hoogst (0,64%). Hierna volgen de eenpersoonshuishoudens met een percentage van 0,40%.
5. kwamen van burgers **tussen de twintig en veertig jaar oud**; (45 van de in totaal 134 zaken – 34%)
6. van burgers uit een **huurwoning** kwamen; (99 van de 134 in totaal; dit staat gelijk aan 74%) Ook relatief gezien kwamen de meeste aanmeldingen van huurders: 0,51% tegen 0,11%.
7. van burgers uit een **eengezinswoning** kwamen; (70 van de 134 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 128 afgesloten zaken zijn er 87 in positieve zin opgelost (68%).
- Van alle 128 afgesloten zaken zijn er 41 niet opgelost (32%).
- Het aantal daadwerkelijke bemiddelingen, waarbij het gehele bemiddelingsproces is doorlopen is 15. Hiervan zijn er 14 geslaagd (93%).

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

2. Inleiding

Voor u ligt het jaarverslag 2010 van Buurtbemiddeling Deventer

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

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

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

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

Het 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 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.

Afgesproken is dat minimaal 60% van alle meldingen moeten leiden tot een positief resultaat.

Buurtbemiddeling vervult een belangrijke brugfunctie tussen strijdende partijen (burens) binnen de samenleving. Steeds beter weten de burgers op eigen initiatief de weg naar Buurtbemiddeling te vinden. De maatschappelijke ontwikkelingen in de samenleving gaan niet aan Buurtbemiddeling voorbij. Buurtbemiddeling merkt nog steeds een verharding in de maatschappij: de verdraagzaamheid naar partijen die overlast veroorzaken neemt af. Opmerkelijk is dat in 2010 de pesterijen en intimidatie vanuit overlastgevers zélf is toegenomen.

Het valt niet mee voor overlastmelders en beklagden om zélf verantwoordelijkheid te nemen voor hun aandeel in het conflict betreffende de overlastsituatie. Burens beschuldigen elkaar over en weer. Het ligt toch voornamelijk aan de ander, die moet ophouden, veranderen, niet zeuren etc. Het gaat er uiteindelijk om dat zowel degene die klaagt als degene die beklagd wordt verantwoordelijkheid nemen om er SAMEN uit te komen en met elkaar in gesprek te gaan in een bemiddeling. Dat is in 2010 wat minder gelukt dan andere jaren. De complexiteit van de zaken maakte dat de bemiddelaars meer gesprekken *apart* met de burens succesvol hebben gevoerd.

Het team van 20 bemiddelaars is zeer gemotiveerd en betrokken bij het werk binnen Buurtbemiddeling. Dat is te merken aan de reacties van de burens na afloop van het bemiddelingsproces. Ook al lukt een bemiddeling niet altijd, steeds weer geven burens aan hoe belangrijk het is dat iemand zonder oordeel naar hun verhalen luistert. En hoe het stellen van goede vragen door de bemiddelaars hun zicht op de situatie al een andere wending gaf en een opening voor een oplossing.

Alle vrijwilligers blijven ervan doorgedrongen dat de eigen verantwoordelijkheid en zelfredzaamheid van burens en buurtgenoten centraal staat, wat in de werkwijze van de bemiddelaars dan ook sterk naar voren blijft komen. De visie van Buurtbemiddeling wordt blijvend door hen getoetst aan de praktijk en aangescherpt.

3. Vergelijking afspraken 2010 Buurtbemiddeling Deventer met de uitvoering en verdere ontwikkelingen

3.1 De afspraken Buurtbemiddeling Deventer 2010

1. Aantal aanmeldingen per jaar

Afspraak: 95

Uitvoering (2010)

Er zijn in 2010 134 zaken geweest,

Aantal zaken per vrijwilliger per jaar

Afspraak: 4 á 5

Uitvoering (2010)

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

2. Aantal nieuw te werven vrijwilligers per jaar

Afspraak: geen

Uitvoering (2010)

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

3. Succespercentage Buurtbemiddeling

Afspraak: 60%

Uitvoering (2010)

In 2010 is het succespercentage 68%.

4. Aantal geslaagde bemiddelingen per jaar

Afspraak: 75%

Uitvoering (2010)

93% van alle zaken die tot een bemiddelgesprek zijn gekomen is geslaagd afgerond.

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

Afspraak: 2

Uitvoering (2010)

9 voorlichtingen zijn gehouden voor medewerkers Rentree, Somalische vrouwengroep, ouderenadviseurs, medewerkers van de Marken, leden van de Raad van de gemeente Deventer, Buurten voor Vrede Etty Hillesum, bewoners van het Ravelijn en twee maal aan een Duitse groep van vrijwilligersorganisaties.

6. **Aantal PR Acties**

Afspraak: 4

Uitvoering (2010)

4 artikelen in Wonen en Werken, de Stentor, Deventer Post, de Steden Driehoek.

3.2 Verdere ontwikkelingen

Trainingen ‘Samenleven doe je met elkaar’

In 2010 is deze training opnieuw gegeven. Twaalf deelnemers hebben de training met veel leergierigheid en plezier gevolgd en beoordeeld met een 8,4. De gemeente Deventer subsidieert deze training.

Het Ravelijn

Buurtbemiddeling is in 2009 benaderd door een bewoner van het Ravelijn met de vraag om te bemiddelen. Bij inventarisatie van de buurtconflicten bleken er op meerder fronten (fysiek en technisch) problemen te zijn. Een bredere aanpak met meerdere betrokken samenwerkingspartners en de bewoners leek meer op zijn plaats. Het opbouwwerk van Raster en de woonconsulent van Leder1 zijn hiermee verder aan de slag gegaan.

Eén van de methodieken om meer zicht te krijgen op hoe mensen met elkaar samenleven en willen samenleven zijn de keukentafelgesprekken. Hierbij worden bewoners uitgenodigd om met elkaar en vanuit wederzijds begrip *bewonersafspraken* te formuleren. De gesprekken worden per portiek/etage georganiseerd.

Een aantal bemiddelaars heeft in het gehele complex een aantal keukentafelgesprekken geleid in samenwerking met van buurtcontactvrouwen, Leder1 en het opbouwwerk.

Coaching en Training

In 2009 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.

In 2010 hebben de bemiddelaars naar volle tevredenheid twee dagen een verdiepingstraining coaching van Stichting ZON gevolgd.

Olst -Wijhe

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

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

In 2010 is gestart met bemiddelingen voor Olst-Wijhe met betaling per casus. In 2011 wordt definitief besloten of Buurtbemiddeling ook in Olst-Wijhe een project wordt.

Nieuw trainingsaanbod

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

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

In 2010 hebben het opbouwwerk van Raster en Buurtbemiddeling subsidie gekregen van de gemeente Deventer om deze pilot gezamenlijk uit te voeren in 2011.

Doelen van de pilot zijn

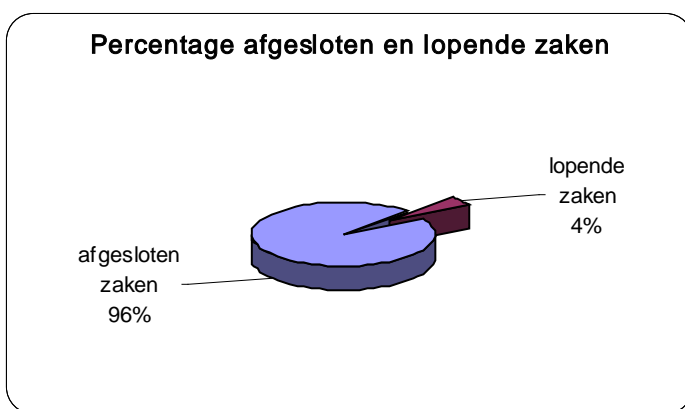
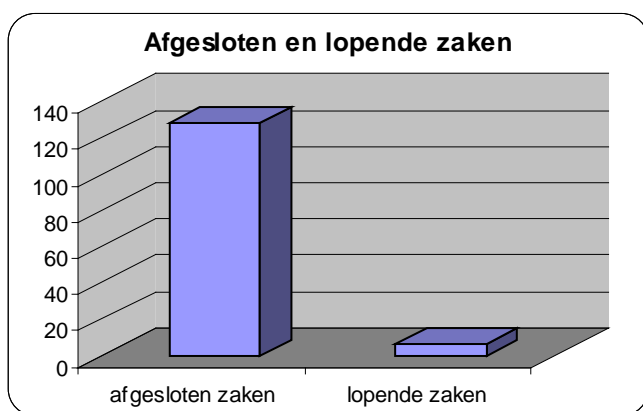
- Het vergroten van zelfredzaamheid door wijkbewoners zelf in actie te laten komen;
- Het stimuleren van eigen vervolgcacties doordat wijkbewoners zelf een verdiepingscursus gaan volgen of op andere wijze in de wijk initiatieven nemen;
- Het stimuleren van samenhang in de wijk;
- In de pilot bekijken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

4. Resultaten Buurtbemiddeling Deventer in cijfers

4.1 Aantal meldingen

Aantal meldingen	2010	2009
afgesloten zaken	128	129
lopende zaken	6	7
totaal	134	136

Grafieken 2010



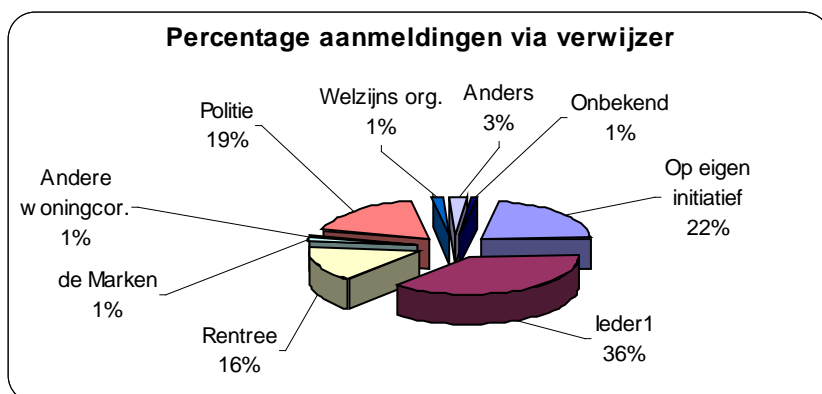
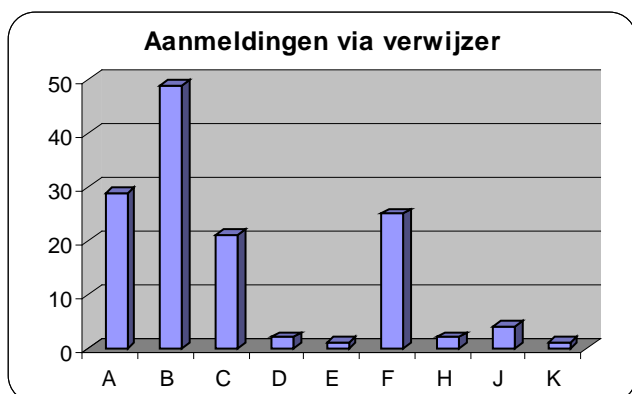
Toelichting:

Buurtbemiddeling Deventer heeft in 2010 een groot aantal van 134 meldingen gehad. Het gemiddelde aantal meldingen per jaar is 116.

4.2 Aanmeldingen via verwijzers

	Verwijzer	2010	2009
A	Op eigen initiatief	29	26
B	Ieder1	49	49
C	Rentree	21	16
D	de Marken	2	0
E	Andere woningcorporatie	1	3
F	Politie	25	34
G	Gemeente	0	2
H	Welzijnsorganisatie	2	4
I	Maatschappelijke dienstverlening	0	1
J	Anders	4	1
K	Onbekend	1	0
	totaal	134	136

Grafieken 2010



Toelichting:

Uit de bovenstaande grafieken en tabellen komt naar voren dat in 2010 gemiddeld de meeste aanmeldingen bij Buurtbemiddeling zijn binnenkomen via de woningcorporaties, namelijk 73 van de in totaal 134. Dit is 54%.

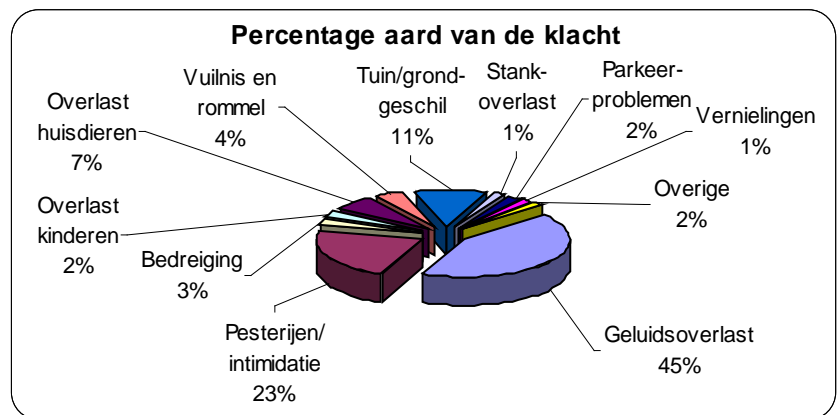
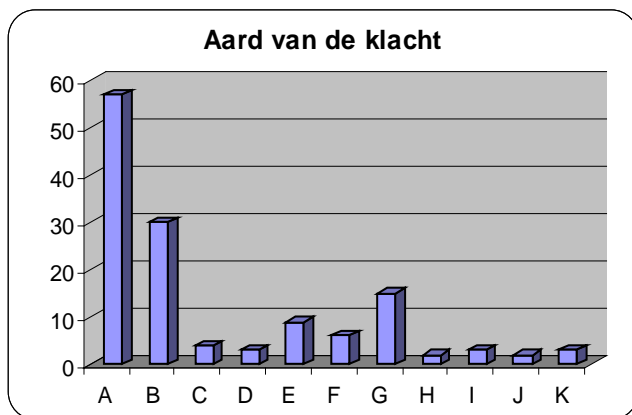
Via de politie kwam 19% van alle aanmeldingen binnen. Dit is minder dan in 2009 (25%).

Het eigen initiatief is weer gestegen: van 19% in 2009 naar 22% in 2010.

4.3 Aard van de klacht

	Aard van de klacht	2010	2009
A	Geluidsoverlast	57	57
B	Pesterijen/ intimidatie	30	22
C	Bedreiging	4	5
D	Overlast kinderen	3	3
E	Overlast huisdieren	9	10
F	Vuilnis en rommel	6	13
G	Tuin/grondgeschil	15	13
H	Stankoverlast	2	4
I	Parkeerproblemen	3	4
J	Vernielingen	2	1
K	Overige	3	4
	totaal	134	136

Grafieken 2010



Toelichting:

De aard van de klacht waarmee burgers zich bij Buurtbemiddeling Deventer het meest hebben gemeld is geluidsoverlast, 57 van de totaal 134 aanmeldingen, dit is een percentage van 45%. Dit kan variëren van harde muziek tot het dichtslaan van deuren en ramen. Een groot deel van geluidsoverlast komt doordat (oudere) huizen slecht geïsoleerd zijn. Een ander deel is te wijten aan het feit dat burens soms geen rekening met elkaar willen houden.

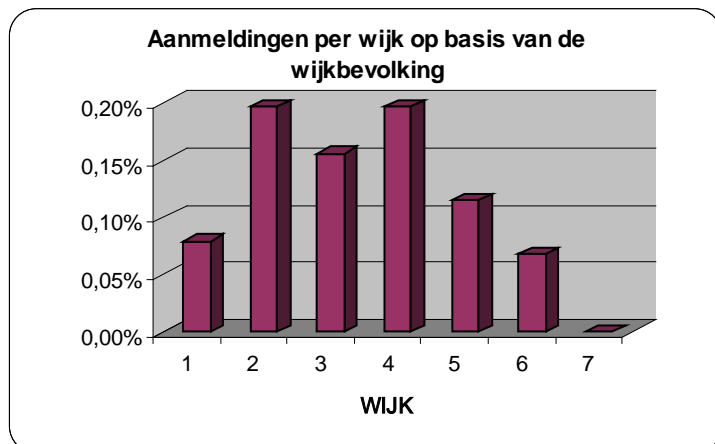
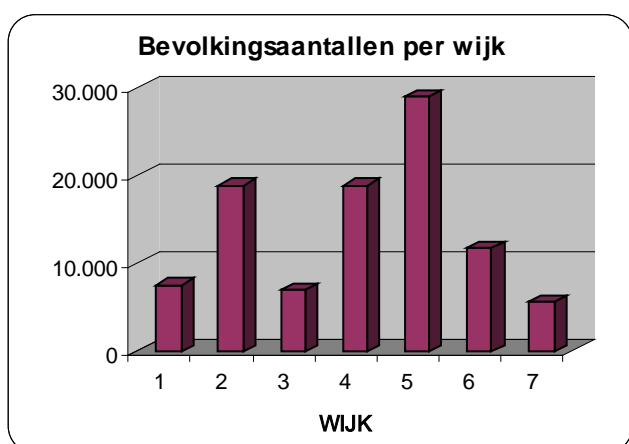
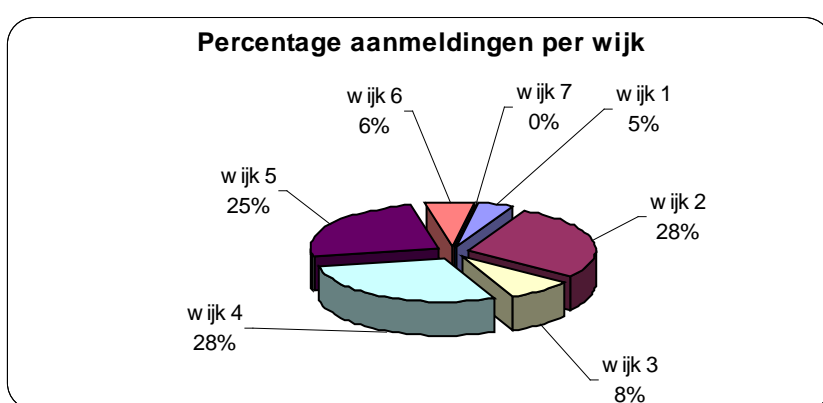
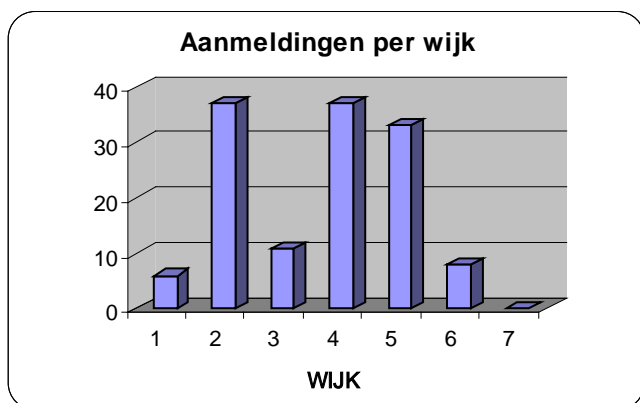
Bovendien is geluidsoverlast iets waar veel mensen gevoelig voor zijn. Geluid is onontkoombaar en tast je comfort het meest aan.

Het aandeel van klachten over pesterijen en intimidatie (23%) zijn sterk toegenomen (2009 – 16%).

4.4 Aanmeldingen per wijk

	wijk	2010	Bevolking	Aandeel	2009	Bevolking	Aandeel
1	Binnenstad, de Hoven	6	7.563	0,08%	11	7.521	0,15%
2	Voorstad, Zandweerd	37	18.815	0,20%	28	18.801	0,15%
3	Rivierenwijk	11	7.072	0,16%	12	7.042	0,17%
4	Zandweerd, Keizerslanden	37	18.838	0,20%	44	18.652	0,24%
5	Colmschate	33	28.869	0,11%	34	28.552	0,12%
6	Diepenveen, Schalkhaar	8	11.802	0,07%	3	11.833	0,025%
7	Bathmen	0	5.581	0,00%	1	5.502	0,02%
	Onbekend	2			3		
totaal		134	98.540	0,14%	136	97.903	0,14%

Grafieken 2010



Toelichting:

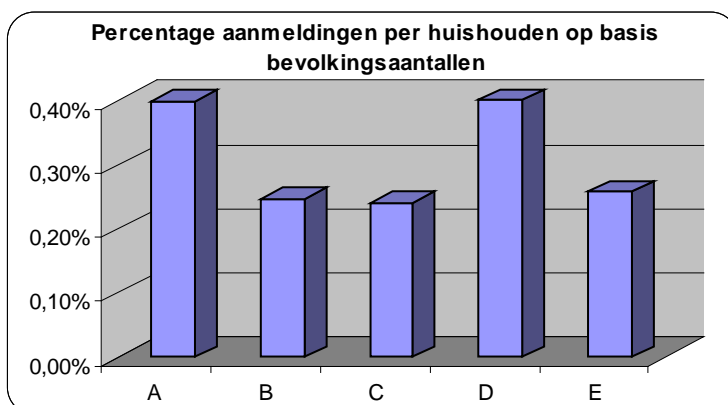
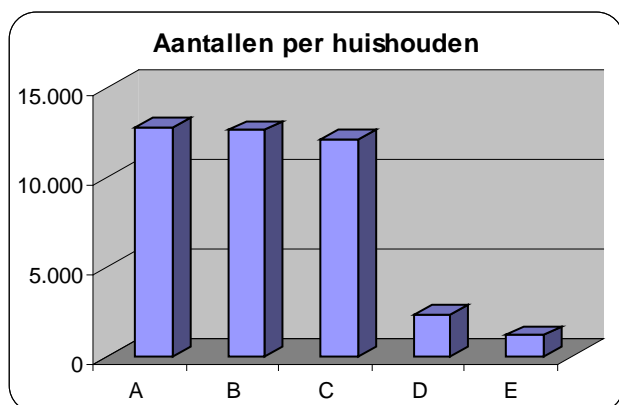
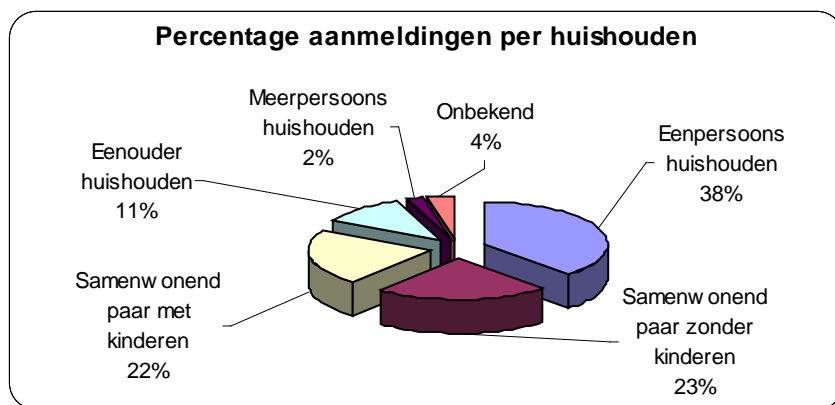
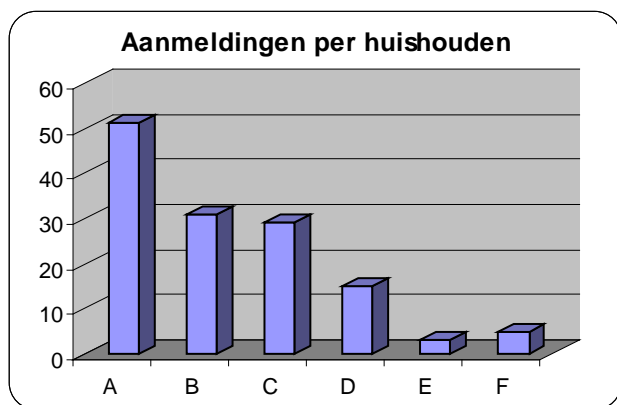
De wijken die het dichtstbevolkt zijn, met stapelbouw en rijtjesbouw hebben de meeste aanmeldingen. Dit jaar heeft wijk 2 opvallend meer aanmeldingen dan in 2009.

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

4.5 Samenstelling huishoudens aanmelders

		2010	Aantal huishoudens	Aandeel	2009	Aantal huishoudens	Aandeel
A	Eenpersoonshuishouden	51	12.794	0,40%	43	12.626	0,34%
B	Samenwonend paar zonder kinderen	31	12.620	0,25%	26	12.488	0,21%
C	Samenwonend paar met kind(eren)	29	12.105	0,24%	47	12.126	0,39%
D	Eenouderhuishouden	15	2.353	0,64%	6	2.276	0,26%
E	Meerpersoonshuishouden	3	1.163	0,26%	3	1.117	0,27%
F	Onbekend	5	–	–	11	–	–
	totaal aantal huishoudens	134	41.035	0,33%	136	40.633	0,33%

Grafieken 2010



Toelichting:

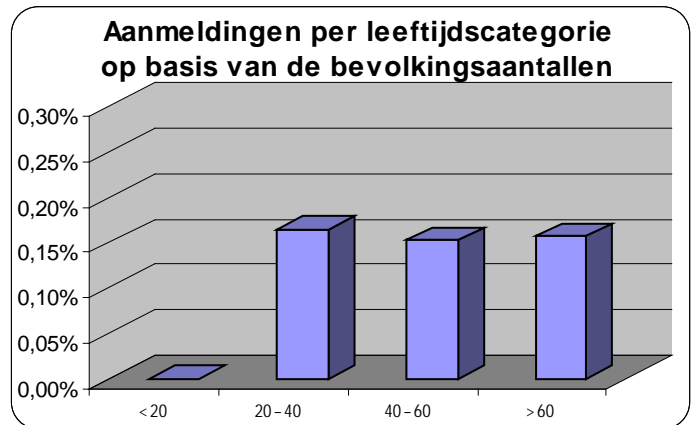
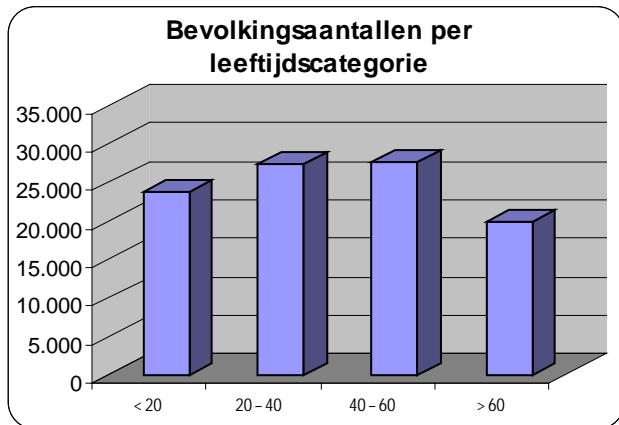
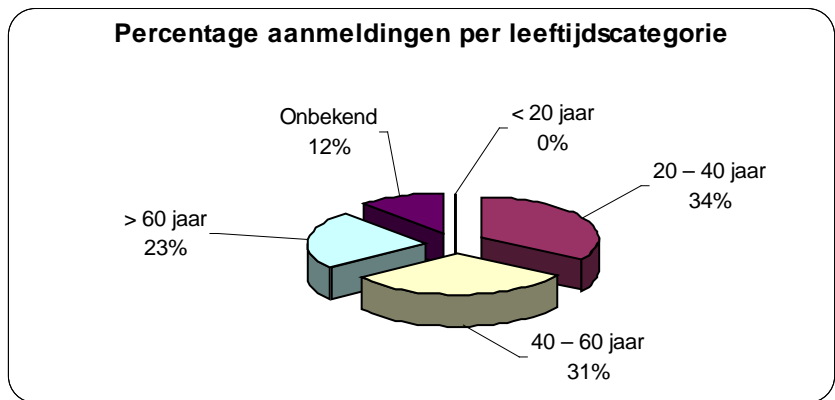
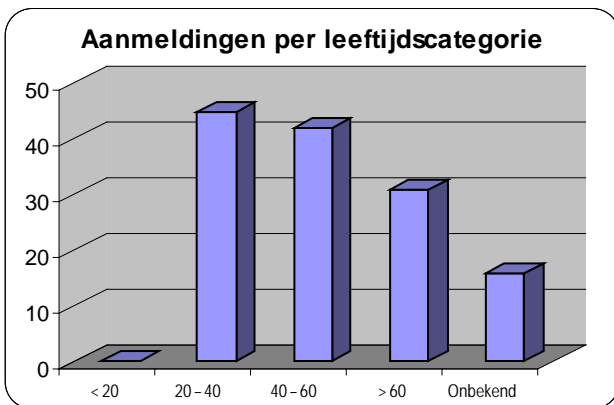
In 2009 waren er veel meldingen van samenwonenden met kinderen. Dit jaar springen de eenpersoonshuishoudens er bovenuit.

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

4.6 Leeftijd van de aanmelders

	2010	Bevolking	Aandeel	2009	Bevolking	Aandeel
jonger dan 20	0	23.726	0%	1	23.696	0%
20 – 40 jaar	45	27.387	0,16%	41	27.589	0,15%
40 – 60 jaar	42	27.591	0,15%	38	27.163	0,14%
ouder dan 60	31	19.837	0,16%	39	19.456	0,20%
Onbekend	16	=	=	17	=	=
totaal	134	98.541	0,14%	136	97.904	0,14%

Grafieken 2010



Toelichting:

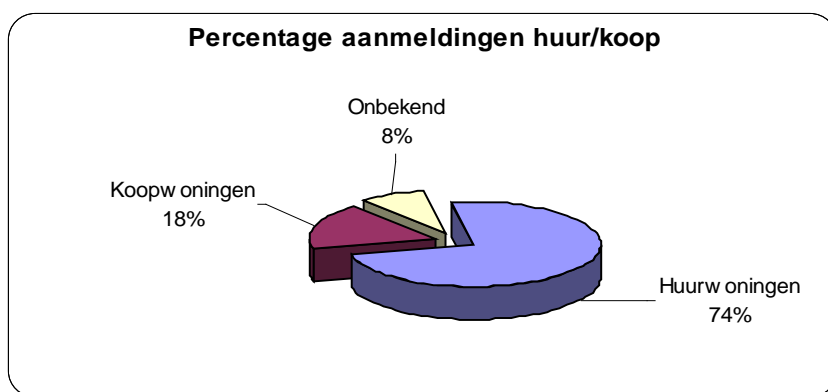
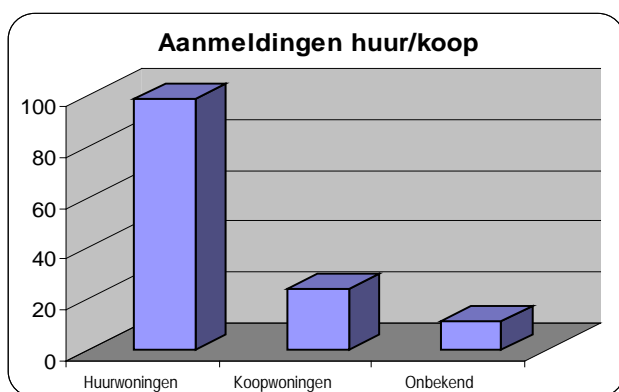
De groep van 20-40-jarigen is de grootste groep melders. Als de meldingen gerelateerd worden aan de bevolkingsaantallen, zijn de drie groepen bijna even groot. Er zijn er geen meldingen geweest van burgers jonger dan 20 jaar.

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

4.7 Verdeling in huur /koop

		2010	Aantal huizen	Aandeel	2009	Aantal huizen	Aandeel
A	Huurwoningen	99	19.228	0,51%	92	19.095	0,48%
B	Koopwoningen	24	22.573	0,11%	36	22.416	0,16%
C	Onbekend	11	—	—	8	—	—
	Totaal	134	41.801	0,32%	136	41.511	0,33%

Grafieken 2010

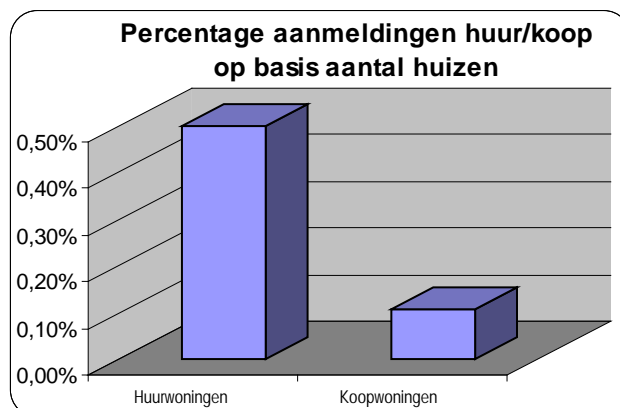
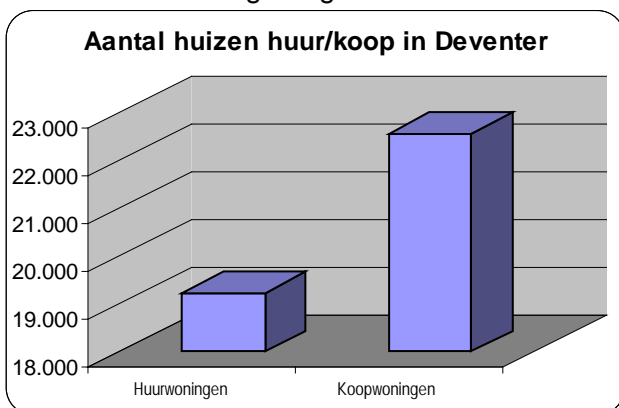


Toelichting:

De meeste mensen die zich aanmelden bij Buurtbemiddeling wonen in een huurhuis. Dit zijn namelijk 99 aanmeldingen, wat neerkomt op 74%.

Het percentage koopwoningen is logischerwijs veel lager, namelijk 24 aanmeldingen (18%).

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

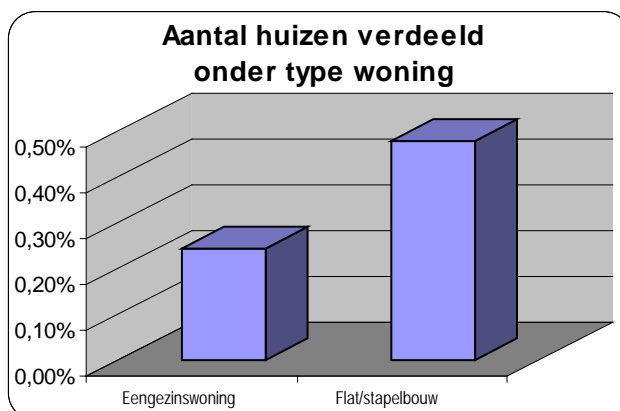
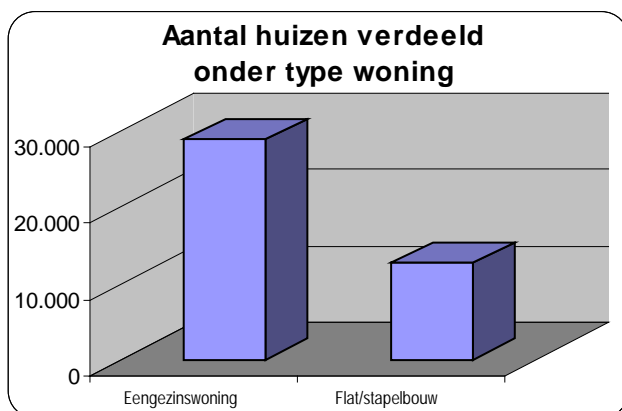
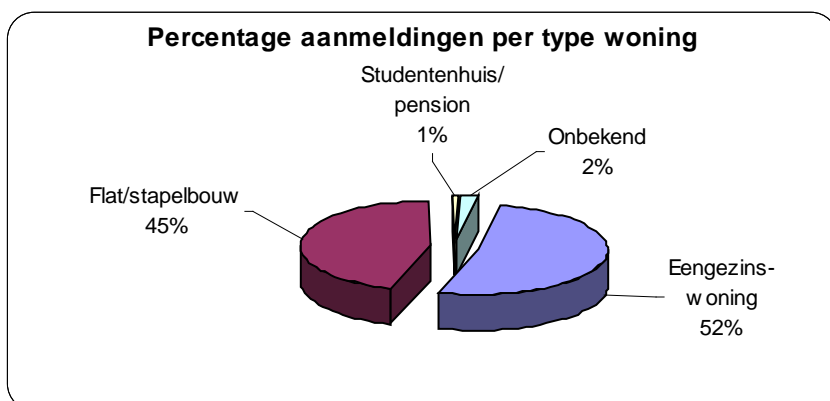
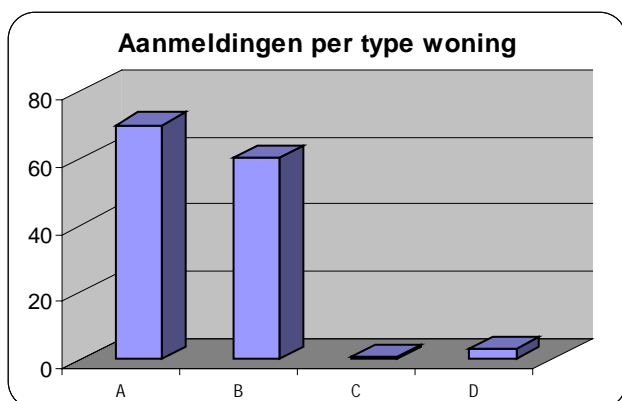


'Onbekend' houdt in dat bij de intake deze gegevens niet zijn opgenomen.

4.8 Type woning

		2010	Aantal huizen	Aandeel	2009	Aantal huizen	Aandeel
A	Eengezinswoning	70	28.888	0,24%	72	28.888	0,25%
B	Flat/stapelbouw	60	12.623	0,48%	57	12.623	0,45%
C	Studentenhuis/pension	1			3		
D	Onbekend	3			4		
	Totaal	134	41.511	0,32%	136	41.511	0,33%

Grafieken 2010



Toelichting:

Relatief gezien komen er veel meer aanmeldingen van burgers die in een flat (of stapelbouw) wonen dan van burgers uit een eengezinswoning: flat/stapelbouw: 0,48% – eengezinswoning: 0,24%.

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

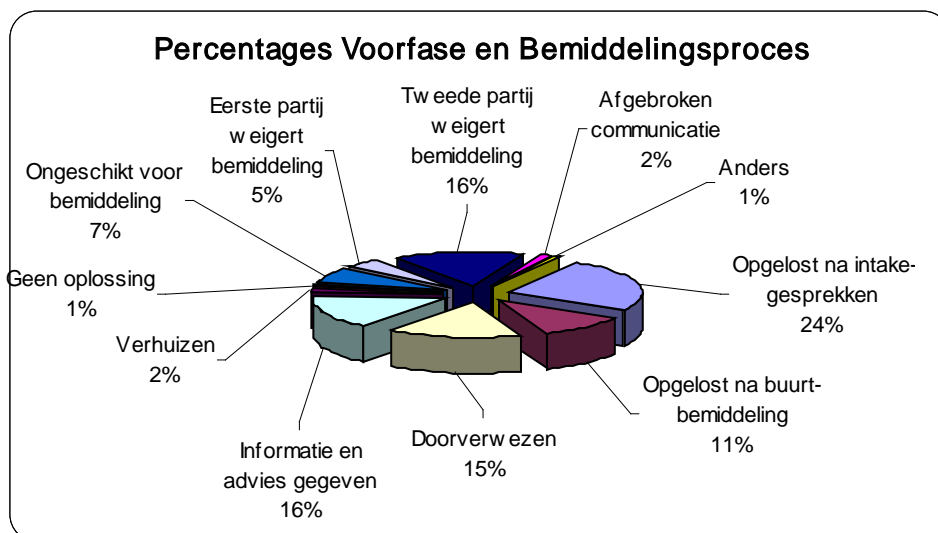
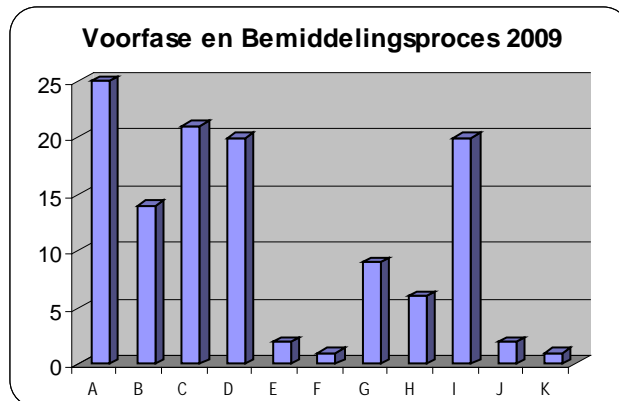
4.9 Voorfase en Bemiddelingsproces

	Bemiddelingsproces	Opgelost		Niet opgelost	
		2010	2009	2010	2009
A	Opgelost na intakegesprekken	32	20		
B	Opgelost na buurtbemiddeling	14	20		
C	Doorverwezen	21	28		
D	Informatie en advies gegeven	20	22		
E	Verhuizen			2	2
F	Geen oplossing*			1	5
G	Ongeschikt voor bemiddeling			9	1
H	Eerste partij weigert bemiddeling			6	15
I	Tweede partij weigert bemiddeling			20	16
J	Afgebroken communicatie			2	
K	Anders**			1	
L	In behandeling	6	7		
	Totaal	93	97	41	39

* = tijdens bemiddelingsgesprek is men niet tot een oplossing gekomen

** = de bewonerscommissie (=aanmelder) is opgeheven

Grafieken 2010



Toelichting:

Opgelost na Buurtbemiddeling wil zeggen dat men na een bemiddelingsgesprek met ondersteuning van Buurtbemiddeling Deventer tot een oplossing is gekomen. Er zijn in totaal 15 bemiddelingsgesprekken geweest. Dit heeft in 14 zaken tot een oplossing geleid, dit is 93% van alle bemiddelingsgesprekken.

Overigens hebben enkele aanmelders aangekondigd te gaan verhuizen (2%). 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 6 zaken in behandeling, deze zaken zijn niet opgenomen in de berekening, omdat de uitkomst nog onbekend is.

Er kan worden geconcludeerd dat van alle 128 afgesloten zaken er 87 zaken zijn opgelost, wat gelijk staat aan 68%. Onder positief opgelost wordt verstaan: zaken die door doorverwijzing zijn opgelost (21), zaken waarbij informatie en advies is gegeven (20), zaken die na de intake zijn opgelost (32) en de geslaagde bemiddelingen (14).

Er is doorverwezen naar:

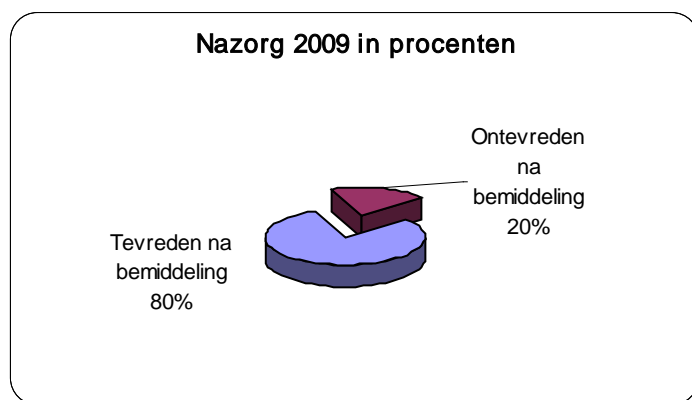
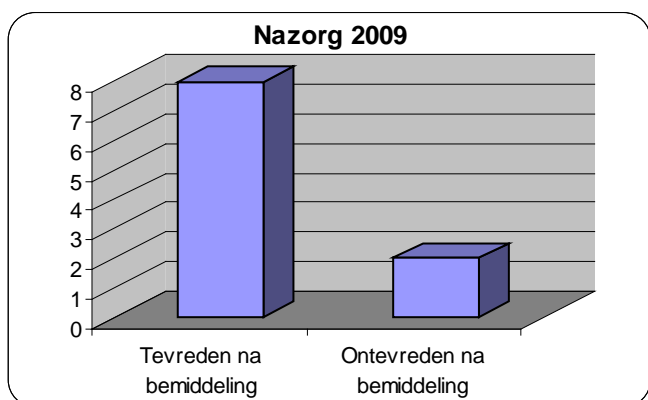
Doorverwezen naar	2010	<i>2009</i>
Gemeente	1	2
Maatschappelijk Werk	1	1
Opbouwwerk/Jongerenwerk	2	2
Politie	4	5
Woningcorporatie	6	4
Vangnet	2	6
Dimence	2	2
Regizorg	1	1
Bureau Jeugdwerk	1	1
Discriminatiemeldpunt	1	1
Overige	0	3
Totaal	21	28

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

4.10 Nazorg

Nazorg	2010	2009
Tevreden na bemiddeling	8	15
Ontevreden na bemiddeling	2	2
Nog onbekend	4	4
Totaal	14	21

Grafieken 2010



Toelichting:

Nazorg vindt 6 weken na het bemiddelingsgesprek plaats. Na een halfjaar wordt er nogmaals geïnformeerd. In 2010 was 80% in de nazorg tevreden. In 2009 was dit 88%.

4.11 Conclusie

In 2010 is 68% van het aantal zaken in positieve zin opgelost. In 2009 was dit 70%. En 93% van de daadwerkelijke bemiddelingen is geslaagd. In 2009 was dit 91%.

De verklaring voor de lichte daling van daadwerkelijke bemiddelingen zit in het feit dat het aantal pesterijen en intimidatie is toegenomen (22% ten opzichte van 2009 16 %). En ook in 2010 krijgt Buurtbemiddeling steeds meer meldingen van complexe en psychiatrische zaken en multiprobleemgezinnen die door Buurtbemiddeling worden opgepakt. Behalve de burenruzie spelen er meer problemen een rol in de huiselijke/persoonlijke sfeer. Hetgeen de toename van de ongeschiktheid voor bemiddeling verklaart (toename van 1 in 2009 naar 9 in 2010). Het is lastiger gebleken om burensamen om de tafel te krijgen. Apart praten (intakes) bleek haalbaarder en succesvoller, zoals ook blijkt uit de cijfers. Opgelost na intake: 26% in 2010 ten opzichte van 15% in 2009.

Het lukt Buurtbemiddeling vaak om ingang te krijgen in die gezinnen en te inventariseren wat er zo al speelt om vervolgens het gezin eerst op het spoor van de hulp- en dienstverlening te krijgen, alvorens gewerkt kan worden aan het burencollicfict, zo er al aan gewerkt kán worden. Maar, ook niet elke zaak kan en mag worden doorverwezen.

Tevredenheid nazorg 80% in 2010 ten opzichte van 88% in 2009 blijft hoog. Het blijft altijd de verantwoordelijkheid van de beide burens om gemaakte afspraken na te komen.

Buurtbemiddeling blijft nodig en het is succesvol. We moeten anticiperen en reageren op ontwikkelingen in de maatschappij en doen dat ook. Geen gemakkelijke opdracht, maar we willen bijdragen aan een samenleving waarin mensen respectvol met elkaar omgaan en waar er verschillen en geschillen mogen zijn. In gesprek gaan met elkaar geeft in heel veel gevallen verheldering en begrip.

5. Aanbevelingen 2010

5.1 Uitkomsten aanbevelingen 2010

➤ **Verwijzing**

Aandacht en alertheid voor een heldere en adequate verwijzing vanuit de politie en woningcorporaties blijft geboden. Verwachtingen over wat Buurtbemiddeling kan bieden voorkomt teleurstelling bij de klagers. Intern zou dit onderwerp een agendapunt kunnen zijn in de teambesprekingen.

Voorlichting vanuit Buurtbemiddeling aan nieuwe medewerkers van de betreffende organisaties is wenselijk en nodig.

Uitwerking 2010

Er is veel voorlichting gegeven over Buurtbemiddeling en de belangrijke rol die verwijzers hebben in het stimuleren van de motivatie van burens om hun conflicten op te lossen onder begeleiding van buurtbemiddeling. Er is dan ook een daling van weigeringen van de klagers (van 15 in 2009 naar 6 in 2010) te zien.

➤ **Training ‘samenleven doe je met elkaar’**

Fondsen zoeken voor het tweede aanbod van de training per jaar.

Uitwerking 2010

We hebben een nieuwe training ontwikkeld ‘de Kunst van het Samenwonen’ waar de gemeente Deventer subsidie voor heeft verleend.

5.2 Aanbevelingen 2011

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

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

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