



# Jaarverslag 2022



Buurtbemiddeling  
opent deuren

Arnhem

*Buurtbemiddeling wordt mogelijk gemaakt door:*



vivare

PORTAAL



### *Inhoudsopgave:*

Pagina 4	Voorwoord
Pagina 5-6	Korte samenvatting
Pagina 7	Algemeen: Corona, toename zaken en bemiddelaars
Pagina 8	Algemeen: opvallend, complexe zaken
Pagina 9	Doelstelling en cijfers
Pagina 10	Resultaat bemiddelingszaken
Pagina 11	Overzicht complexe zaken
Pagina 12	Afgesloten zaken
Pagina 13	Verwijzingen
Pagina 14	Directe doorverwijzingen en vergelijk landelijk
Pagina 15-16	Aard van de klachten
Pagina 17	Aanmeldingen per gemeente

## Voorwoord:

In 2022 bestaat Buurtbemiddeling 25 jaar in Nederland.

De 1<sup>ste</sup> projecten starten in Zwolle en Rotterdam. Inmiddels zijn er 300 gemeenten (88%) die Buurtbemiddeling aanbieden als middel om geschillen tussen burens op te lossen. Gemeenten, wooncorporaties, politie, hulpverlening en welzijnsorganisaties werken samen om Buurtbemiddeling te laten slagen en dat lukt! In het hele land komen er rond de 24.000 aanmeldingen binnen. In 70% van de zaken wordt er aangegeven dat er een positieve oplossing is gevonden.

Landelijk gezien is er een toename van 3% in de aanmeldingen. Dat zien we ook in Arnhem. Vooral de afgelopen jaren lopen de aanmeldingen op. De afgelopen 5 jaar hebben we, door allerlei oorzaken, steeds meer meldingen binnengekregen van burens of verwijzers.

“Het is belangrijk om in een vroeg stadium burensconflicten op te lossen en als burens een conflict op te lossen. Onbehandelde en niet opgeloste burensruzies kunnen blijvende gevolgen hebben” aldus ambassadeur van Buurtbemiddeling mr Frank Visser.

Langdurig overlast hebben geeft burens veel stress. Vroegtijdige inzet van Buurtbemiddeling kan een gedeelte van die stress wegnemen. Je verhaal kwijt kunnen en iemand die de tijd neemt om je te horen is van essentieel belang. Samen om de tafel gaan en in alle rust met een neutrale partij erbij praten helpt om een oplossing te vinden voor de ervaren overlast. Bemiddelaars helpen burens met het voeren van lastige gesprekken.

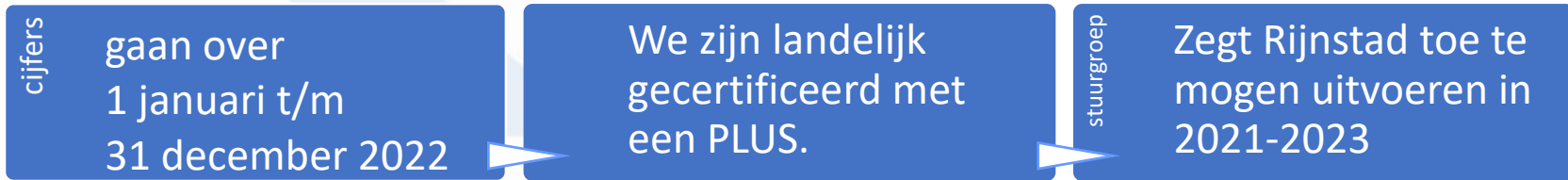
Opvallend is in het afgelopen jaar dat we merken dat burens minder verdraagzaam zijn naar elkaar. We zien een toename van grensoverschrijdend gedrag zoals agressie, discriminatie en racistische opmerkingen. Mensen zijn veeleisend en dwingend naar elkaar. Corona, de inflatie en de oplopende energieprijzen en de daarbij behorende spanningen hebben een weerslag op de verdraagzaamheid van mensen. We wonen dicht op elkaar, mensen zijn meer op zichzelf gericht en leefpatronen en -gewoonten verschillen van elkaar door de diversiteit in de samenleving. Kunst is om daar een passende interventie op toe te passen, een uitdaging!

Landelijke topics zijn op dit moment: complexe zaken en de daarbij behorende aangepaste werkwijze, onderzocht wordt of er studentenbemiddeling moet ontstaan en er zijn zorgen om de instroom van aanmeldingen van mensen die de Nederlandse taal niet beheersen.

Nadat de harde lockdown van het laatste kwartaal van 2021 in januari 2022 overging in versoepelende maatregelen, hebben we in het eerste kwartaal van 2022 langzamerhand het bemiddelen (zodat we dat gewend waren voor de corona epidemie) kunnen oppakken. De bemiddelaars gaan met enthousiasme weer op pad en langs burens om hun verhaal te horen en te kijken of we hen kunnen bewegen om met elkaar in gesprek te gaan om hun verschillen op te lossen.

Heleen Woelders, Februari 2023

*Korte samenvatting:*



**165 aanmeldingen**

- in **91** zaken gaan de bemiddelaars op pad
- **69** zaken zijn door de coördinator afgehandeld
- **5** zaken zijn nog in behandeling

**114 gewone zaken en**

- **35** complexe zaken
- **8** meerpartijzaken
- **6** terugkeerzaken
- **0** coachingzaken
- **2** zaken ongeschikt

**aanmeldingen**

- **99%** in behandeling genomen
- **77%** positief afgesloten

**bemiddelingszaken**

- er zijn **25** bemiddelingszaken geweest
- **25** zijn succesvol afgesloten, **0** zijn niet succesvol afgesloten
- **0** zijn nog in behandeling
- er zijn **27** bemiddelaars



## *Algemeen*

### **Corona en aanmeldingen**

Landelijk gezien groeit Buurtbemiddeling nog steeds, in 88% van de gemeenten wordt Buurtbemiddeling aangeboden. Landelijk gezien stijgt het aantal meldingen met 3% tijdens de coronapandemie (zomer 2020-voorjaar 2022)

In de periode van de pandemie pakt ieder project Buurtbemiddeling het anders aan. Sommige projecten liggen stil, en andere projecten hebben veel digitaal bemiddeld.

In Arnhem hebben we vanaf het begin van de coronacrisis doorgewerkt en burenen te woord gestaan. Er zijn allerlei creatieve oplossingen bedacht om toch fysiek en met de geldende coronaregels met elkaar in gesprek te gaan. Burenen geven aan dat ze meer overlast ervaren van (thuiswerkende) burenen. De leefbaarheid komt in het geding.

Het digitale bemiddelen, waar ook landelijk mee werd geëxperimenteerd, beviel niet zo goed in Arnhem. De corebusiness van Buurtbemiddeling: tegenover elkaar zitten en fysiek in gesprek gaan, is bij het digitale bemiddelen niet aanwezig. Burenen lijken minder betrokken en aanwezig. We hebben besloten daarmee te stoppen en andere oplossingen te zoeken.

### **Toename**

Landelijke topics zijn op dit moment de toename van complexe zaken en de daarbij behorende aangepaste werkwijze, meer studentenhuizen die om bemiddeling vragen en de instroom van meldingen van mensen die de Nederlandse taal nog niet beheersen.

Bij aanmeldingen van mensen die de Nederlandse taal niet beheersen maken we gebruik van betaalde tolken. Wij hebben de ervaring dat als we familie/gezinsleden gebruiken voor het tolken, dat weer andere problemen oplevert. We ervaren cultuurverschillen in houding (niet neutraal) en de vertaling (directe taal hier is vaak niet respectvol voor vertaling in andere talen)

We proberen alle burenen die ons benaderen telefonisch te spreken, het verhaal van hen aan te horen, te coachen, tips te geven en daar waar nodig door te verwijzen.

We hebben onze werkwijze behoorlijk moeten aanpassen: fysiek bemiddelen mocht niet tijdens de lockdowns en dat heeft zijn weerslag gehad op de inzet van bemiddelaars. De coördinator handelde meer zaken af. Nu draait dat zich weer om: meer bemiddelaars in die zaken op pad gaan en bemiddelen.

### **Bemiddelaars**

We hebben de afgelopen twee jaar te maken gehad met een grote uitval van vrijwillige bemiddelaars. Redenen daarvoor zijn divers. Inmiddels zijn er nieuwe bemiddelaars begonnen en gaan er in januari 2023 nog 2 de basistraining volgen.



### ***Opvallend***

Wat opviel was dat burens in 2021 en 2022, ondanks de behoorlijke overlast die ze hadden, goed en begripvol reageerden toen we aangaven dat we nog niet fysiek mochten bemiddelen.

Omdat we vanaf januari 2022 telefonische intakes hebben gedaan, en burens konden aangeven of ze een bemiddelingsgesprek wilden, konden we vanaf maart meteen een aantal bemiddelingsgesprekken organiseren.

### **Complexe zaken**

In Arnhem zijn van de aanmeldingen 21% complexe zaken. Dat betekent dat hulpverleners zijn betrokken bij buur A en soms ook bij buur B. 5% van de aanmeldingen zijn meer partijzaken. In deze zaken zijn er meerdere burens A die overlast ervaren van buur B of andersom.

De complexe zaken en meer partijzaken hebben we een aangepaste manier van bemiddelen. Dat kost meer tijd van zowel coördinator als bemiddelaars. We moeten in deze zaken hulpverleners en meerdere burens betrekken bij het bemiddelproces en intakegesprekken.

In nog complexere zaken zetten we, net zoals vorige zomer, mediators in die tegen een maatschappelijke vergoeding deze zaken oppakken. Het betreft zaken met complexe multi problematiek.

### ***Bemiddeling Extra***

Van maart 2021 t/m maart 2022 heeft de pilot: Bemiddeling Extra gelopen met subsidie van de Raad voor Rechtsbijstand. Een aanvullende dienst van Buurtbemiddeling. Bemiddeling Extra pakt complexe zaken waar zicht is op juridische procedures. Dat doen we door betaalde mediators in te zetten.

Het is een laagdrempelige manier voor burens/partijen om een uit de hand gelopen, lang slepend conflict, op te lossen. Door de methodiek, die een combinatie is van bemiddelen en mediation, worden burens gedwongen om echt naar elkaar te luisteren. Men krijgt inzage in wat de moverende redenen zijn van de ander en van zichzelf, en kan er inzicht en erkenning naar elkaar toe ontstaan.

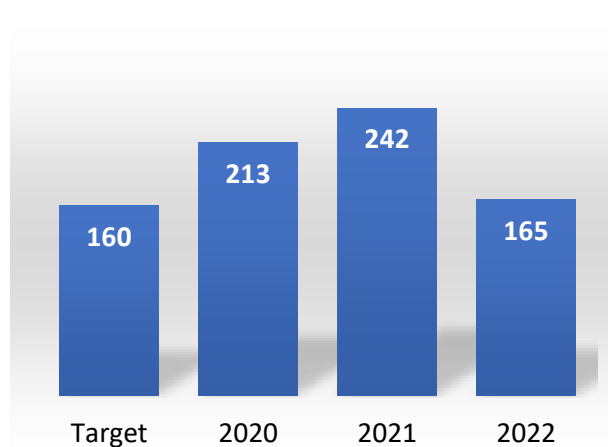


## Doelstelling en cijfers 2022

### Aantal en soort aanmeldingen

	Target	2022	2021	2020
Aangemelde zaken	160	165	242	213
Geschikte zaken		163	233	203
Ongeschikte zaken		2	9	10
<b>Aangemelde zaken</b>				
Gewone zaken		114	156	145
Complexe zaken		35	54	39
Terugkeerzaken		6	8	9
Meerpartijzaken		8	12	9
Coachingszaken		0	3	1
Ongeschikte zaken		2	9	10

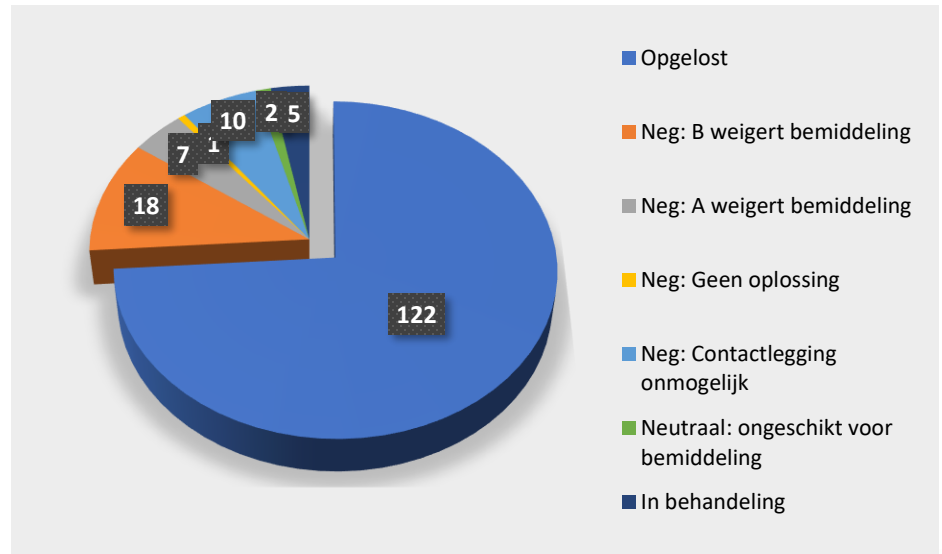
### Aanmeldingen 2020-2022



Resultaat bemiddelingszaak/proces

	2022	2021	2020
<b>Opgelost</b>			
Opgelost na bemiddelingsgesprekken	25	23	15
Pos: A zelf in actie	32	70	39
Opgelost door verhuizing	7	10	13
Opgelost na intakegesprekken	16	6	13
Opgelost door warme doorverwijzing	4	3	11
Pos: Informatie en advies gegeven	33	25	54
Opgelost door aanpassing woonsituatie	5	21	0
Opgelost na coaching	0	3	9
<b>Niet opgelost</b>			
Neg: B weigert bemiddeling	18	21	20
Neg: A weigert bemiddeling	7	22	4
Neg: Geen oplossing	1	5	3
Neg: Contactlegging onmogelijk	10	19	16
<b>Neutraal</b>			
Neutraal: ongeschikt voor bemiddeling	2	9	10
In behandeling	5	5	6
<b>Totaal</b>	<b>165</b>	<b>242</b>	<b>213</b>

Resultaat bemiddelingszaak/proces 2022



Opgelost in bovenstaande taart is een samenvoeging van de volgende onderdelen: Opgelost na bemiddelingsgesprekken, A is zelf in actie, opgelost door verhuizing, opgelost na intakegesprekken, warme doorverwijzing, informatie en advies gegeven en opgelost door aanpassing woonsituatie.

### Complexe zaken

	2022	2021	2020
Afgehandeld door coördinator	9	34	16
Afgehandeld door bemiddelaars	21	18	22
In behandeling	5	2	1
<b>Totaal</b>	<b>35</b>	<b>54</b>	<b>39</b>
<b>Resultaten</b>			
Positief afgerond	22	37	29
Niet opgelost	8	14	9
In behandeling	5	3	1

### Resultaat complexe zaken

	2022	2021	2020
Informatie en advies gegeven	4	8	7
Opgelost na bemiddelingsgesprek	5	4	4
Opgelost door warme doorverwijzing	3	1	6
Opgelost na coaching	0	1	3
A zelf in actie	5	18	1
Opgelost door aanpassing woonsituatie	1	5	0
Opgelost door verhuizing	2	0	4
Opgelost na intakegesprek	2	1	4
Contactlegging onmogelijk	3	2	1
Geen oplossing	0	2	1
B weigert bemiddeling	5	5	7
A weigert bemiddeling	0	5	0
In behandeling	5	2	1
<b>Totalen</b>	<b>35</b>	<b>54</b>	<b>39</b>

### Bemiddelingsgesprekken

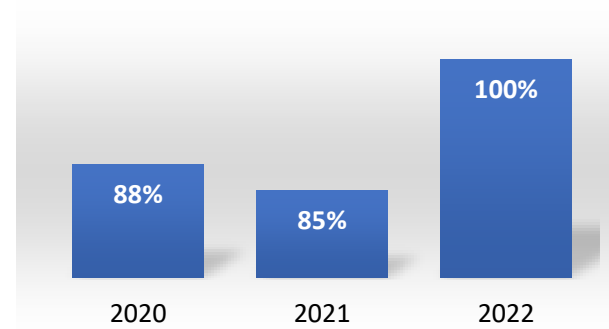
	2022	2022	2021	2020
Totaal	25			
Succesvol	25	100%	85%	88%
Niet succesvol	0	0%	7,5%	12%
In behandeling	0	0%	7,5%	0%

### Afgesloten zaken ...

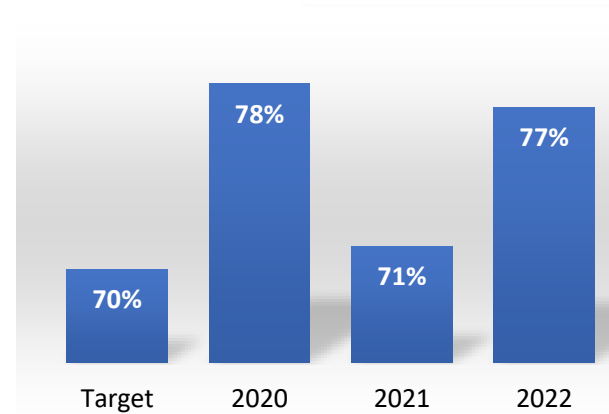
	Target %	2022	2021	2020
Geslaagd	70%	77%	71%	78%
Overige en niet geslaagde zaken*		23%	29%	22%

\*) Onder 'Overige en niet geslaagde zaken' wordt verstaan dat het contact leggen met burens mislukt is, het bemiddelingsgesprek niet tot een oplossing heeft geleid, burens hun deelneming aan bemiddeling weigerden of burens onbereikbaar waren.

### Succesvolle bemiddelingsgesprekken 2020-2022



### Totaal positief resultaat 2020-2022



### Aanmeldingen behandeld door inzet vrijwilligers/coördinator

	2022	2021	2020
Door vrijwilligers afgehandeld	91	96	84
Door coördinator afgehandeld	69	141	123
Nog in behandeling	5	5	6

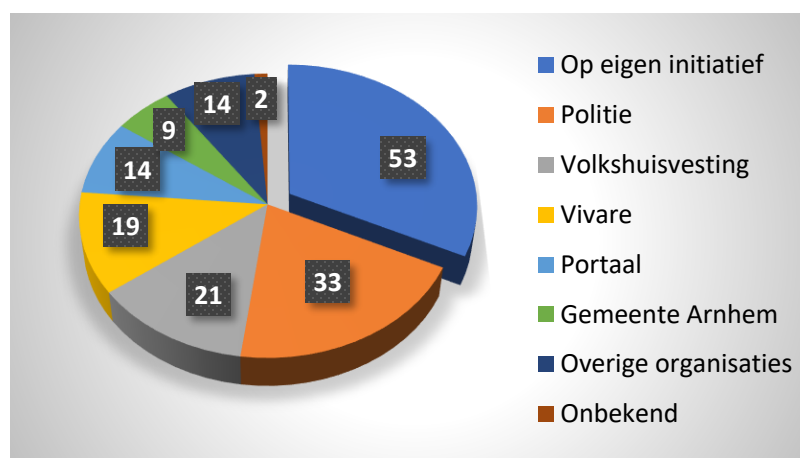
### Aantal verwijzingen

	2022	2021	2020
Op eigen initiatief	53	87	81
Politie	33	45	35
Volkshuisvesting	21	32	29
Vivare	19	20	24
Portaal	14	22	16
<b>Totaal wooncorporaties</b>	<b>54</b>	<b>74</b>	<b>69</b>
Gemeente Arnhem	9	10	3
Overige organisaties	14	26	24
Onbekend	2	0	1
<b>Totaal gemeenten/overig</b>	<b>25</b>	<b>36</b>	<b>27</b>
	<b>165</b>	<b>242</b>	<b>213</b>

### Overig

	2022	2021	2020
Gecertificeerde vrijwilligers	27	32	26
Vrouwen	20	22	17
Mannen	7	10	9

### Verwijzers 2022



### Verhouding huur/koopwoningen 1<sup>e</sup> partij

	2022	2021	2020
Huur corporatie	112	150	141
Koop	47	61	54
Particuliere verhuurder	5	14	8
Koop/huur onbekend	1	17	10
<b>Totaal</b>	<b>165</b>	<b>242</b>	<b>213</b>

### Huurders wooncorporaties 1<sup>e</sup> partij

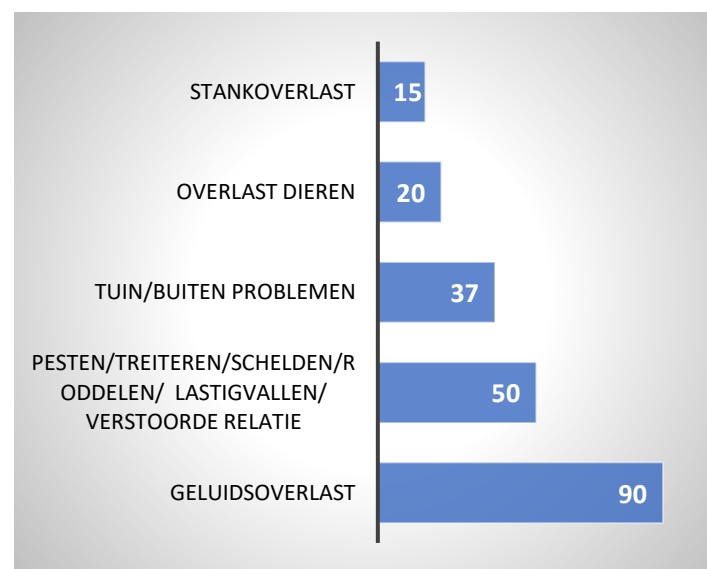
	2022	2021	2020
Volkshuisvesting	42	65	57
Vivare	44	42	37
Portaal	20	38	31
Overige wooncorporaties	6	5	16
<b>Totaal</b>	<b>112</b>	<b>150</b>	<b>141</b>

### Aard van de klachten

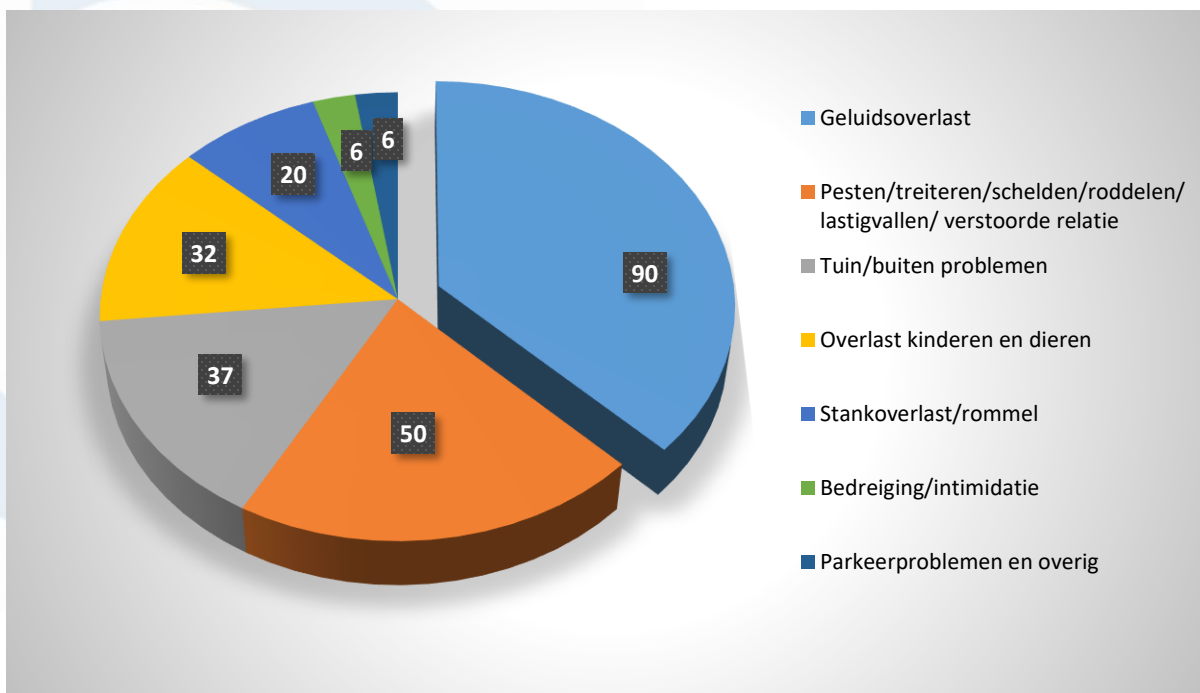
(Er kunnen meerdere klachten in één zaak zijn)

	2022	2021	2020
Geluidsoverlast	90	138	121
Pesten/treiteren/schelden/roddelen/ Lastigvallen/verstoorde relatie	50	89	53
Tuin/buiten problemen	37	75	30
Bedreiging/intimidatie	6	31	16
Overlast dieren	20	33	22
Overlast kinderen	12	27	14
Rommel/troep	5	24	9
Stankoverlast	15	19	15
Parkeerproblemen	1	10	4
Vernielingen	0	6	0
Discriminatie	0	6	0
Overig	5	8	8

### Aard van de klachten top 5



Aard van de klachten





Aanmeldingen per wijk

	2022	2021	2020
Alteveer/Cranevelt	1	4	6
Arnhemse Broek	8	11	7
Burgemeesterswijk/Hoogkamp	1	3	3
Centrum	6	9	10
Geitenkamp	10	14	12
Heijenoord/Lombok	3	2	3
Klarendal	9	21	7
Klingelbeek	1	0	1
Monnikenhuizen	1	5	6
Presikhaaf-Oost	16	15	22
Presikhaaf-West	14	14	19
Schaarsbergen	0	2	2
Sint Marten	4	10	14

Vervolg	2022	2021	2020
Spijkerkwartier	7	16	9
Velperweg e.o.	6	6	6
De Laar	10	23	21
Elden	0	1	1
Elderveld	9	12	9
Malburgen Oost Noord	5	3	16
Malburgen Oost Zuid	15	20	7
Malburgen West	7	8	11
Rijkerswoerd	13	14	7
Schuytgraaf	3	7	2
Vredenburg/Kronenburg	16	22	12
Onbekend	0	0	0
<b>Totaal</b>	<b>165</b>	<b>242</b>	<b>213</b>

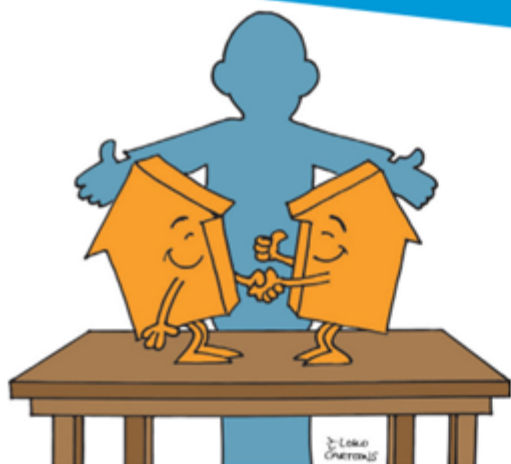
### Aanmeldingen per gebied

	<b>2022</b>
1. Noord-West (Burgemeesterswijk/Hoogkamp, Heijenoord/Lombok, Sonsbeek, St Marten/Klarendal, Klingelbeek e.o., Schaarsbergen e.o.)	18
2. Noord-Oost (Alteveer/Cranevelt, Monnikenhuizen, Velperweg e.o., Geitenkamp)	18
3. Presikhaaf (Presikhaaf-Oost en Presikhaaf-West)	30
4. Centrum/ Spijkerkwartier / Arnhemse Broek	21
5. Malburgen (Malburgen-Oost Noord, Malburgen-Oost Zuid, Malburgen West, 't Duifje, Eimersweide)	27
6. Schuytgraaf/ Elderveld	12
7. De Laar/ Elden	10
8. Rijkerswoerd/ Vredenburg / Kronenburg	29

### Algemene gegevens bewoners gemeente Arnhem en CCV

	<b>Arnhem 2022</b>	<b>Benchmark CCV 2021, landelijk</b>	<b>Hoe doen we het in Arnhem?</b>
Bewonersaantallen	153.000	175.000	
Aanmeldingen	165		Voldoende
In behandeling genomen	163		Voldoende
Positief afgeronde zaken	77%		Ruim voldoende
Uren coördinator	20		Voldoende
Uren ondersteuning	12		Ruim voldoende
Aantal vrijwilligers	27		Voldoende
Begroting	106.000,00		Voldoende

IK SPREEK NOG GEEN NEDERLANDS.



BUURMAN  
WIL JE ME HELPEN?

GOEDE **BUREN**  
**BETERE** BUURTEN

Nederlands als  
nieuwe taal is  
erg moeilijk.

Deze kaart  
helpt met  
contact leggen.



# rijnstad

De Wiltstraat 6  
6821 CE Arnhem  
T (026) 312 77 00  
[www.rijnstad.nl](http://www.rijnstad.nl)

