

Buurtbemiddeling Olst-Wijhe

Jaarverslag 2016





Datum: Maart 2017
Titel: Jaarverslag 2016 Buurtbemiddeling Olst-Wijhe
Geschreven door: Caroline Holsheimer, projectleider Buurtbemiddeling Olst-Wijhe
Met medewerking van: Fenna Lont
In opdracht van: Stuurgroep Buurtbemiddeling Olst-Wijhe

Inhoudsopgave

1.	Samenvatting	pag. 4
2.	Inleiding	pag. 5 – 6
3.	Organisatie	pag. 6
4.	De bemiddelaars en het bemiddelingsproces	pag. 7 – 8
5.	Vergelijking afspraken 2016 Buurtbemiddeling Olst-Wijhe met de uitvoering	pag. 9 – 10
6	Ontwikkelingen	pag. 10
7.	Resultaten Buurtbemiddeling Olst-Wijhe in cijfers	pag. 12 – 24
7.1	Eindresultaat bemiddelingsproces	pag. 12 – 13
7.2	Nazorg	pag. 14
7.3	Aantal aanmeldingen	pag. 15
7.4	Aanmeldingen via verwijzers	pag. 16
7.5	Aard van de klacht	pag. 17
7.6	Aanmeldingen per wijk	pag. 18
7.7	Samenstelling huishoudens aanmelders	pag. 19
7.8	Leeftijd van de aanmelders	pag. 20
7.9	Verdeling in huur/koop	pag. 21
7.10	Kruistabellen	pag. 22 – 23
7.11	Type woning	pag. 24
8.	Conclusie	pag. 25
9.	Aanbevelingen	pag. 26

Bijlage

Financiële afrekening Buurtbemiddeling Olst-Wijhe 2016

1. Samenvatting

Door de verschillende partijen zijn 19 zaken doorverwezen naar Buurtbemiddeling. Daarnaast heeft 1 bewoner zich op eigen initiatief gemeld. In totaal zijn er 20 potentiële zaken. In 8 zaken hebben de verwezen bewoners zichzelf niet gemeld bij Buurtbemiddeling. Voor deze 8 zaken is dus geen bemiddeling gestart, zodat het totaal aantal aanmeldingen in 2016 op 12 komt.

Geen van deze zaken was ongeschikt voor bemiddeling. Het aantal in behandeling genomen zaken is 12.

Uit de cijfers van dit verslag komt naar voren dat in 2016 bij Buurtbemiddeling Olst-Wijhe de meeste van de 12 aanmelders:

1. door **SallandWonen** zijn verwezen (6 van de 12 in totaal; dit staat gelijk aan 50%);
2. als overlastklacht **tuin/grondgeschil** hadden (4 van de 12 in totaal; dit staat gelijk aan 34%);
3. in de **dorpskern Olst** wonen (5 van de 12 in totaal; dit staat gelijk aan 42%);
4. bewoners met een **huishouden zonder kinderen** waren (5 van de 12 in totaal; dit staat gelijk aan 42%);
5. bewoners in de leeftijdscategorie **van 20 tot 40 jaar en van 60 jaar of ouder** waren (beide 4 van de in totaal 12 zaken; dit staat gelijk aan 34%);
6. in relatieve zin kwamen de meeste aanmeldingen van bewoners van een **huurwoning**, in absolute zin waren de aantallen gelijk (6 van de 12 in totaal; dit staat gelijk aan 50%);
7. bewoners van een **eengezinswoning** waren (12 van de 12 in totaal; dit staat gelijk aan 100%)

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

Van alle 12 afgesloten zaken zijn er 8 in positieve zin opgelost (67%).

Er wordt onderscheid gemaakt tussen positief opgelost na een *'volledige' bemiddeling (34%)*, waarbij de bemiddelaars alle fasen van het bemiddelingsproces doorlopen, en oplossingen die in één van de eerdere fasen tot stand komen: *na intakegesprek (8%), informatie en advies (17%), of door doorverwijzing(8%)*.

NB: In dit verslag zijn de percentages zoveel mogelijk afgerond op hele getallen.

2. Inleiding

Voor u ligt het jaarverslag 2016 van Buurtbemiddeling Olst-Wijhe.

Op 2 april 2012 is Buurtbemiddeling van start gegaan in de gemeente Olst-Wijhe, in eerste instantie voor 2 jaar. Eind 2013 is een evaluatie geweest en is het project doorgezet tot 2018.

In Nederland zijn inmiddels 239 gemeenten die Buurtbemiddeling aanbieden. Een laagdrempelige voorziening waar burens en buurtgenoten hun irritaties en conflicten met elkaar samen kunnen oplossen onder begeleiding van vrijwillige buurtbemiddelaars. Geluidsoverlast, ruzies om parkeerplekken, pesterijen, overlast van huisdieren, spelende kinderen of hangjongeren, tuin- en grondgeschillen.

De gemeente Olst-Wijhe heeft het initiatief genomen om een samenwerkingsverband aan te gaan voor Buurtbemiddeling met de politie Oost-Nederland afd IJsselland-Zuid, SallandWonen en Raster Welzijn. Het project Buurtbemiddeling Olst-Wijhe wordt gefinancierd door de gemeente Olst-Wijhe en woningcorporatie SallandWonen.

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, versterkt gemeenschapszin en bevordert zelfredzaamheid: bewoners worden ondersteund en gestimuleerd om zelf initiatief te nemen in de oplossing van het burenconflict.

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 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 leefgewoonten van buurtgenoten en voor hun achtergrond. Dat verbetert de sociale samenhang in de buurt.

Buurtbemiddeling is er voor alle inwoners van de gemeente Olst-Wijhe 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.

Bemiddelaarshouding

Door een open houding en oprechte, betrokken belangstelling en neutrale positie wekt de bemiddelaar vertrouwen 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 samenleving.

Niet alle conflicten mogen worden behandeld door de buurtbemiddelaars. Als er sprake is van ernstig geweld, of ernstige alcohol- of drugsmisbruik en psychiatrie, wordt er doorverwezen naar geëigende instanties.

Het valt niet altijd mee voor overlastmelders en beklagden om zelf verantwoordelijkheid te nemen voor hun aandeel in het conflict betreffende de overlastsituatie. Buren 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 beklaagd wordt verantwoordelijkheid neemt om er samen uit te komen en zelf actie te ondernemen of met elkaar in gesprek te gaan in een bemiddeling.

3. Organisatie

Buurtbemiddeling Olst-Wijhe houdt kantoor in Deventer maar heeft een eigen telefoonlijn voor Olst-Wijhe.

De bereikbaarheid van de coördinator en de administratief medewerker is gemiddeld 4 dagen per week tot 13.00 uur in ieder geval, dankzij het feit dat zij kantoor houden in Deventer.

Buurtbemiddeling Olst-Wijhe heeft een eigen website www.buurtbemiddelingolstwijhe.nl

Er is een stuurgroep Buurtbemiddeling, bestaande uit vertegenwoordigers van het samenwerkingsproject Buurtbemiddeling. Zij komen minimaal twee maal per jaar bij elkaar om het gevoerde beleid en de behaalde resultaten te bespreken.

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. Er is tweejaarlijks een landelijk overleg met alle regio's (elk met 1 vertegenwoordiger), waarin hot items, tendenzen, nieuws en ideeën over diverse buurtbemiddelingsgerelateerde zaken worden besproken.

Regio-overleg Buurtbemiddeling

Buurtbemiddeling neemt deel aan overleg met de coördinatoren Buurtbemiddeling uit de regio. Doel van dit overleg is informatie-uitwisseling, inspiratie en advies. Tevens worden hier de landelijke vergaderingen van het CCV voorbereid en nabesproken.

4. 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 bemiddelaars om burens te ondersteunen in het oplossen van hun burensconflicten is blijvend hoog.

In de tweemaandelijksse teamvergaderingen worden ervaringen met elkaar uitgewisseld en kennis verdiept.

In 2016 zijn er 12 zaken door Buurtbemiddeling opgestart. Ook nu waren de zaken weer divers, sommigen complex. De bemiddelaars hebben met veel zorg en aandacht de conflicterende burens begeleid. Het blijft voor hen steeds een uitdaging om de strijdende partijen zo ver te krijgen dat ze hun conflicten zelf met elkaar gaan oplossen. En als dat lukt geeft dat veel voldoening.

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 ernstige 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. 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 burensverlast.

Methodiekontwikkeling

De buurtbemiddelaars volgen elk jaar een *verdiepingstraining* over communicatie en bemiddeling. In 2016 hebben de buurtbemiddelaars deelgenomen aan de training:

Back to basic;

De basisbeginselen van het bemiddelen in herhaling. Want na een aantal jaren ervaring liggen net als met autorijden de 'slordigheden' op de loer: Even weer scherp maken wat ook al weer zo belangrijk is, zoals het onbevangen en zonder oordeel doorvragen. En daarmee aan de slag met je collega's, op een uitdagende en speelse manier.

Daarnaast was er volop aandacht voor samenwerken en teambuilding; de bemiddelaars hebben elkaar nodig en vertrouwelijkheid en elkaar kennen is dan onontbeerlijk.

Regionale buurtbemiddelingsdag

In oktober is in Deventer een dag georganiseerd voor bemiddelaars uit de hele regio. Op deze (niet verplichte) dag konden bemiddelaars een dagvullende workshop bijwonen; een keuze uit vier workshops: de Groeimindset (over 'leren door fouten te maken', groeien door jezelf toe te staan te falen), 'Binnenkomen bij buur B; over de angel in het bemiddelingswerk, 'Kijken met andere ogen', over het gewaarworden van je eigen lichaam in conflictsituaties, om zodoende adequater met spanningen om te gaan en 'Transformatieve Mediation'. Daarnaast gaf deze dag gelegenheid tot onderlinge kennismaking, ervaringuitwisseling en inspiratie. Een extraatje voor de vrijwilligers! De helft van het team bemiddelaars uit Olst-Wijhe was aanwezig en heeft een leuke en leerzame dag gehad.

5. Vergelijking afspraken 2016 Buurtbemiddeling Olst-Wijhe en de uitvoering

1. Aantal aanmeldingen per jaar

Afspraken: **minimaal 15, maximaal 20**

Uitvoering: **12**

Het is in 2016 onverwacht rustig gebleven met aanmeldingen. Hiervoor is geen oorzaak aan te wijzen.

2. Aantal zaken per bemiddelaar per jaar

Afspraken: **ten minste 2**

Uitvoering: **2+**

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

3. Aantal nieuw te werven bemiddelaars per jaar

Afspraken: **0**

Uitvoering: **0**

Er is één bemiddelaar gestopt. Totdusver is het huidige aantal van acht bemiddelaars voldoende om alle aanmeldingen te kunnen oppakken. De wachtlijst met kandidaat-bemiddelaars voorziet erin om op korte termijn een nieuwe bemiddelaar aan te nemen, als dat nodig is.

4. Succespercentage Buurtbemiddeling

Afspraken: **minimaal 60% van alle afgesloten zaken**

Uitvoering totaal: **67% (= van de 12 afgesloten zaken)**

Er zijn verschillende manieren waarop een conflictoplossing tot stand kan komen:

- Opgelost na volledige bemiddeling
- Opgelost na intakegesprekken
- Informatie en advies gegeven
- Doorverwezen
- Coaching

Een onderscheid wordt gemaakt tussen een *'volledige' bemiddeling*, waarbij de bemiddelaars alle fasen van het bemiddelingsproces doorlopen, en in oplossingen die in één van de eerdere fasen tot stand zijn gekomen. Een goede voorlichting over de werkwijze van Buurtbemiddeling, een *telefonisch aanmeldingsgesprek* met de klagers of een *intakegesprek* met beide burens kan ook zeer effectief zijn

en ruimte scheppen voor bewoners om zelf initiatief te nemen om met de burens in gesprek te gaan en de zaken op te lossen. Ook kan op een zorgvuldige wijze worden doorverwezen naar geëigende instanties.

Het aantal volledige bemiddelingen geeft een beperkt beeld van het werk dat verzet wordt door de bemiddelaars. *Intakegesprekken* kunnen vaak dieperliggende problemen boven water brengen die alsnog een verwijzing of andere oplossing behoeven. Het andere effect dat burens zich na de intakegesprekken met de bemiddelaars gesterkt voelen om alsnog het probleem zelf met elkaar op te lossen, geeft aan dat een volledige bemiddeling niet nodig is. Echter er is wel veel werk verzet door de bemiddelaars en het probleem is op een andere wijze opgelost.

5. Aantal geslaagde bemiddelingen per jaar

Afspraken: **minimaal 75% van alle bemiddelingen**

Uitvoering totaal: **80% (4) van de (5) bemiddelingsgesprekken is geslaagd.**

Geslaagde bemiddelingen zijn volledige bemiddelingen waarbij alle fasen van het bemiddelingsproces zijn doorlopen.

6. Aantal voorlichtingen over Buurtbemiddeling aan potentiële verwijzers

Afspraken: **2**

Uitvoering: **4**

Er is voorlichting gegeven aan medewerkers van de gemeente (team Toezicht & Handhaving en teamleider van het Toeleidingsteam). Bij SallandWonen zijn geen personeelwisselingen geweest en daardoor geen vraagbehoefte. De politie werkte aan een reorganisatie, daarom is er voor gekozen hier in 2016 geen voorlichting te geven.

Wat hebben we gedaan in 2016 om onze bekendheid te vergroten? Naast het zorgen voor artikelen in de krant (o.a. naar aanleiding van de verdiepingstraining in april), hebben we op diverse momenten via Facebook en Twitter ons gezicht laten zien, op de markt in Wijhe gestaan met flyers, koffie & koek en bezoekers direct aangesproken, hebben 2 vrijwilligers voorlichting gegeven aan bezoekers van het Naoberhuus in Wijhe en is 1 vrijwilliger aangeschoven bij een maaltijd voor senioren in het Langhuus in Wijhe om voorlichting te geven aan tafelgenoten. De voorlichting is met interesse ontvangen. Het rendement ervan is niet direct te merken en is niet te peilen. Feit is dat meer bewoners van gemeente Olst-Wijhe in 2016 van Buurtbemiddeling gehoord hebben en weten van wat we kunnen betekenen.

7. Aantal PR acties

Afspraken: **2**

Interviews, krantenartikelen, andere publicaties (Facebook, Twitter).

Uitvoering: **3 krantenartikelen, meerdere malen publicaties op Facebook en via Twitter.**

6. Ontwikkelingen

Opnieuw het Plus-certificaat ontvangen

Buurtbemiddeling Olst-Wijhe is in 2016 door het CCV opnieuw met een Plus-certificaat beloond. Dit betekent dat aan alle criteria voor een goede uitvoering van Buurtbemiddeling is voldaan. Het Plus-certificaat geeft aan dat de maximale score is behaald. Aangetoond is dat de werkwijze en methode van Buurtbemiddeling uitstekend geïmplementeerd is en de kwaliteit van Buurtbemiddeling Olst-Wijhe helemaal op orde is.

7. Resultaten Buurtbemiddeling Olst-Wijhe 2016 in cijfers

7.1 Eindresultaat bemiddelingsproces

Bemiddelingsproces		2016		2015	
		Opgelost	Niet opgelost	Opgelost	Niet opgelost
A	Opgelost na intakegesprekken	1		4	
B	Opgelost na buurtbemiddeling	4		9	
C	Doorverwezen	1		1	
D	Informatie en advies gegeven	2		1	
E	Opgelost na coaching			1	
F	Verhuizen		2		
G	Geen oplossing na buurtbemiddeling		1		1
H	Eerste partij weigert bemiddeling				1
I	Tweede partij weigert bemiddeling		1		2
Totaal afgeronde zaken		8	4	16	4
* ongeschikt voor bemiddeling				3	
In behandeling		0			
Totaal		12		23	

* Zaken die in eerste instantie zijn opgepakt, maar later in het proces ongeschikt voor Buurtbemiddeling bleken te zijn en daarom tussentijds werden afgesloten.

Percentage totaal

67% opgelost

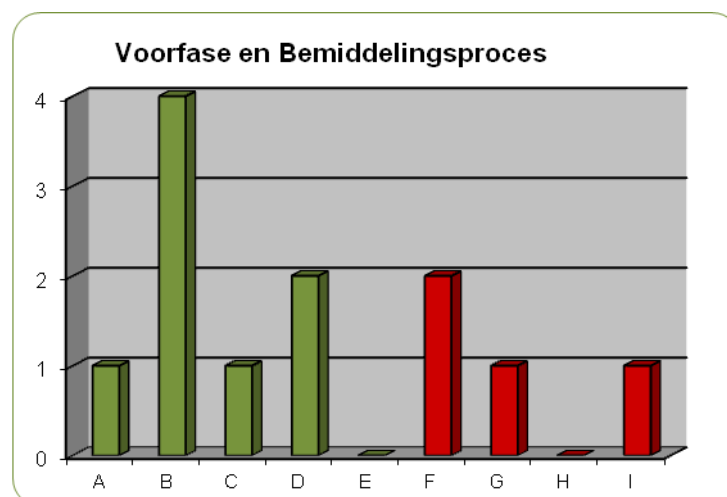
Bemiddelingsgesprekken

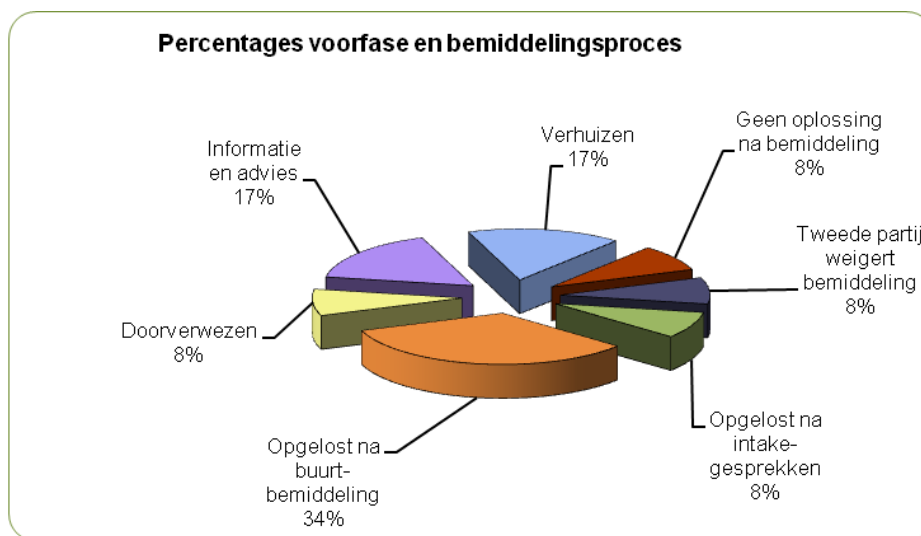
80% opgelost

Aantal zaken die tot een bemiddelingsgesprek zijn gekomen

5

Grafieken 2016





Toelichting:

Van het totaal van 12 zaken zijn er:

Opgelost na intakegesprekken – één zaak: In deze zaak is de aanmelder na een gesprek met buurtbemiddeling (kantoor en/of de bemiddelaars), zelf in gesprek gegaan met de burens en daardoor tot een oplossing gekomen.

Opgelost na buurtbemiddeling – vier zaken: Er zijn vijf zaken in volledige bemiddeling geweest. Dit zijn bemiddelingen waarbij alle fasen van het bemiddelingsproces (intakegesprekken, bemiddelingsgesprek en nazorg) zijn doorlopen. In vier zaken zijn partijen tot een oplossing gekomen.

Doorverwezen – één zaak bleek tijdens het traject niet oplosbaar door middel van de interventie van Buurtbemiddeling. Deze is warm overgedragen aan SallandWonen en politie.

Informatie en advies gegeven – twee zaken. Bij de telefonische intake of tijdens het huisbezoek van de bemiddelaars zijn tips gegeven over hoe de melders hun klacht zelf kunnen aankaarten met de burens. We spreken af dat de klagers ons zelf terugbellen met het resultaat, wanneer zij hieraan behoefte hebben.

7.2 Nazorg

Nazorg na bemiddeling	2016		2015	
	1 ^e partij	2 ^e partij	1 ^e partij	2 ^e partij
Tevreden na bemiddeling	4	4	8	8
Ontevreden na bemiddeling			1	1
Nog onbekend	0	0	0	0
Totaal	4	4	9	9

Toelichting:

Na een geslaagde bemiddeling wordt er na 6 weken nazorg gedaan. De bemiddelaar neemt contact op met beide partijen en vraagt naar de tevredenheid over het eindresultaat van de bemiddeling.

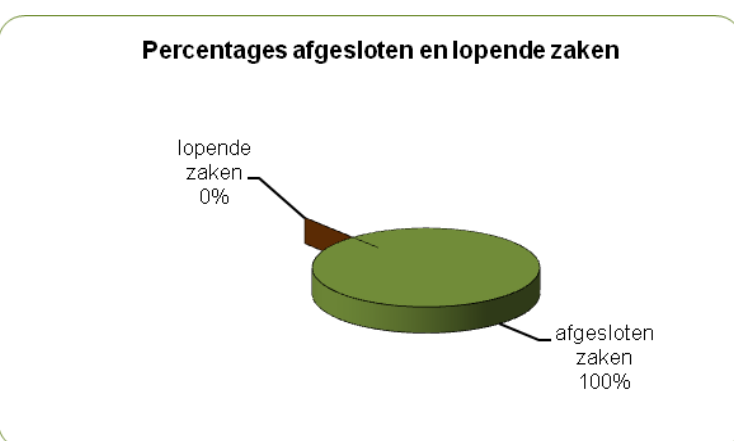
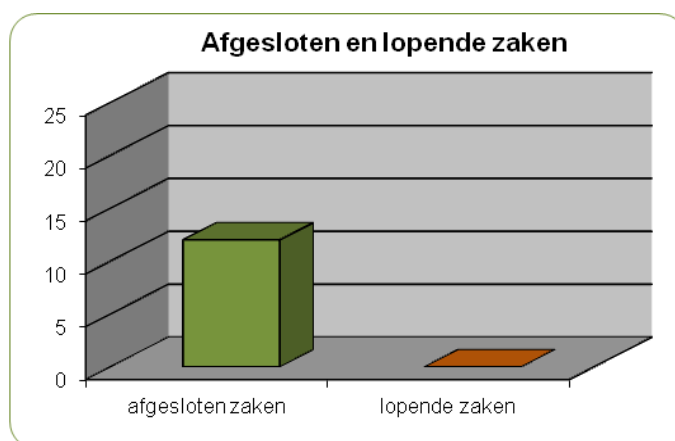
Soms blijkt dan dat de gemaakte afspraken niet worden nagekomen of niet aan de verwachtingen voldoen. Met 'tevreden/ontevreden' in de nazorg wordt de duurzaamheid van het positieve resultaat aangegeven.

Resultaat nazorg bemiddeling: in 4 zaken zijn alle partijen tevreden.

7.3 Aantal aanmeldingen

Aantal aanmeldingen	2016	2015
afgesloten zaken	12	23
lopende zaken	0	0
totaal	12	23

Grafieken 2016



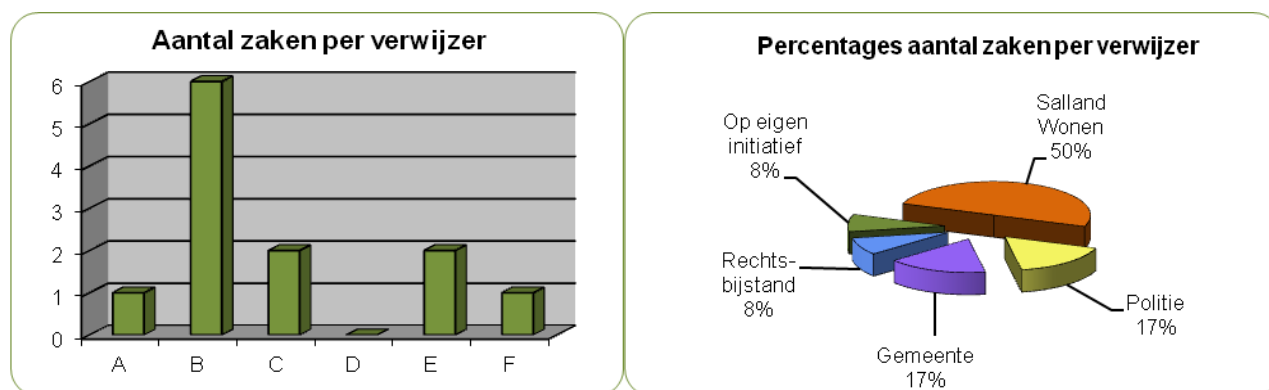
Toelichting:

Alle in behandeling genomen zaken zijn afgesloten..

7.4 Aanmeldingen via verwijzers

		2016	2015	2016	2015
A	Op eigen initiatief	1	2	1	2
	Doorverwezen naar Buurtbemiddeling			In behandeling genomen	
B	SallandWonen	13	10	6	7
C	Politie	2	12	2	7
D	SallandWonen en politie		1		1
E	Gemeente	3	6	2	6
F	Rechtsbijstand	1		1	
	totaal	20	31	12	23

Grafieken 2016



Toelichting:

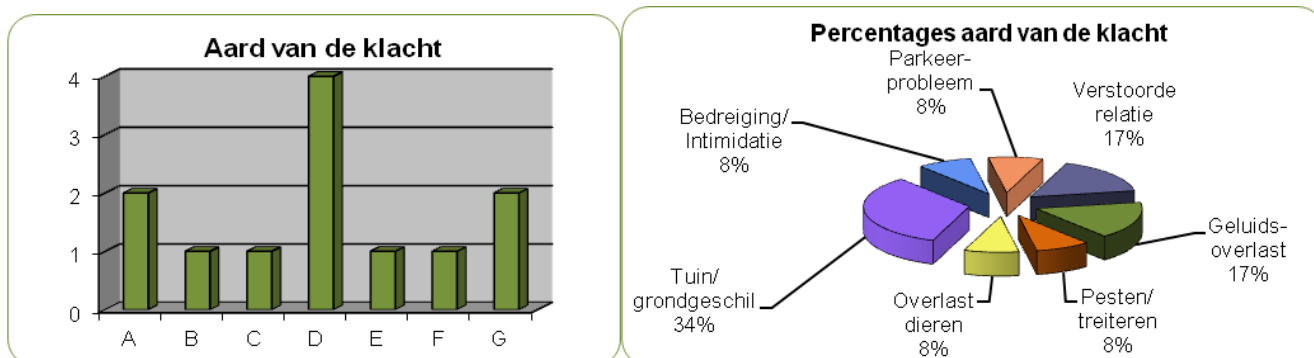
Door de verwijzers zijn 19 zaken naar Buurtbemiddeling doorverwezen en 1 melder heeft zich 'op eigen initiatief' gemeld. Daarmee komt het totaal op 20 potentiële zaken.

Van de 19 verwezen zaken hebben 8 bewoners zich niet gemeld bij Buurtbemiddeling en is er zodoende geen bemiddelingstraject gestart. 12 zaken zijn in behandeling genomen door Buurtbemiddeling.

7.5 Aard van de klacht

	Aard van de klacht	2016	2015
A	Geluidsoverlast	2	5
B	Pesten/treiteren	1	3
C	Overlast dieren	1	3
D	Tuin/buiten problemen	4	6
E	Bedreiging/Intimidatie	1	1
F	Parkeerprobleem	1	
G	Verstoorde relatie	2	3
G	Overig		2
	totaal	12	23

Grafieken 2016



Toelichting:

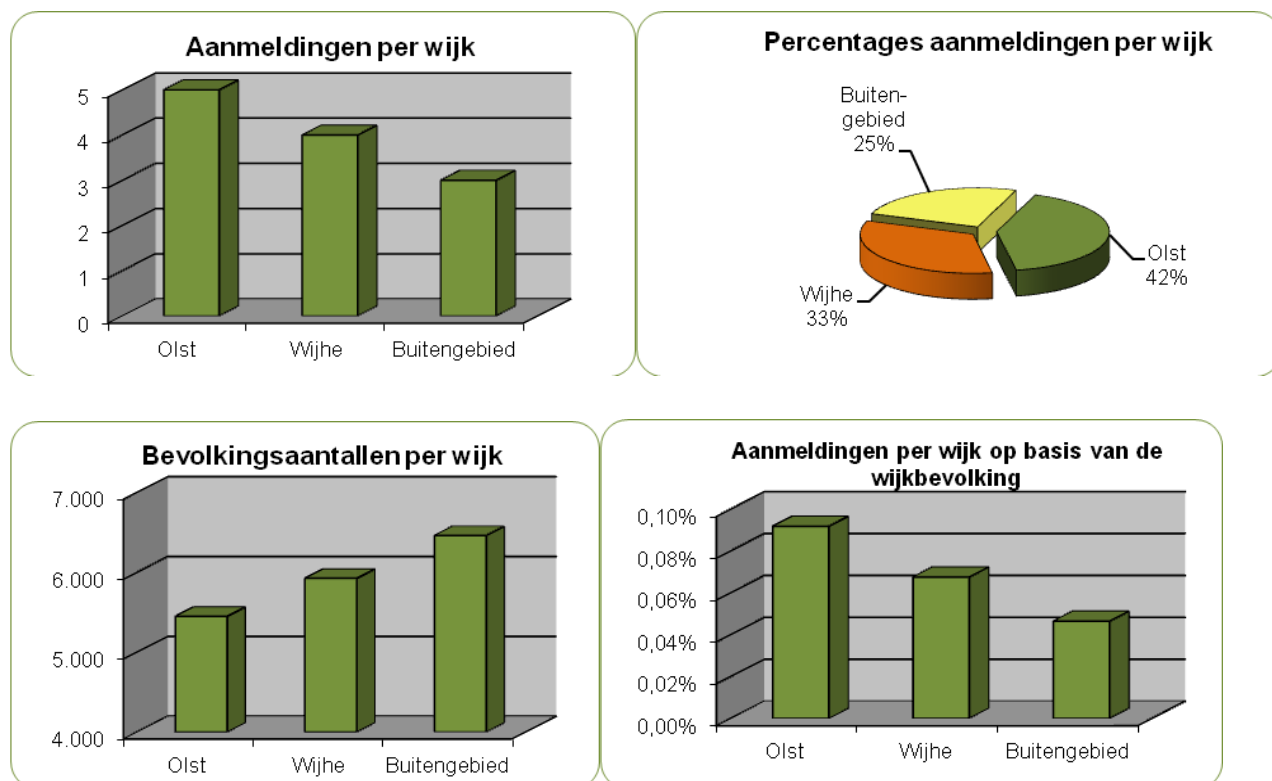
De meeste klachten betreffen tuin/grondgeschil (4).

Voor meer informatie: zie 7.10 - kruistabellen met aard van de klacht/verwijzers en aard van de klacht/huur/koop.

7.6 Aanmeldingen per wijk

Wijk	2016	Bevolking	Aandeel	2015	Bevolking	Aandeel
Olst	5	5.451	0,09%	12	5.380	0,22%
Wijhe	4	5.926	0,07%	5	5.840	0,09%
Buitengebied	3	6.462	0,05%	6	6.550	0,09%
totaal	12	17.839	0,07%	23	17.770	0,13%

Grafieken 2016



Toelichting:

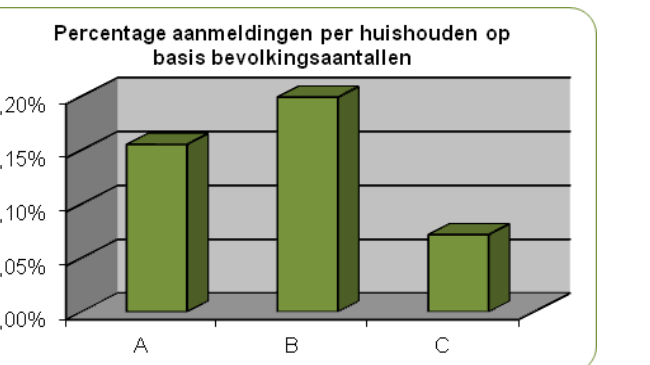
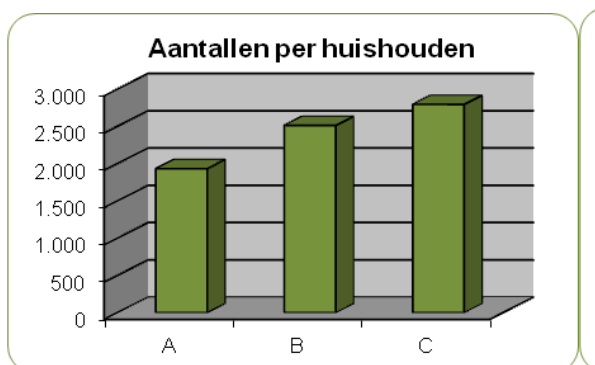
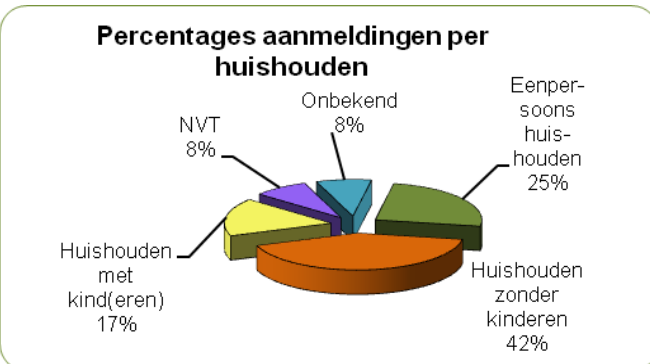
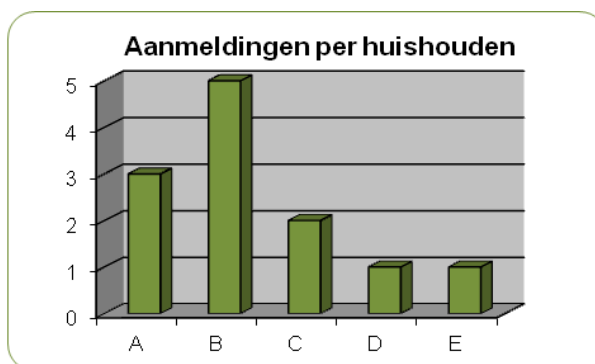
De meeste zaken (5) komen uit Olst.

*De cijfers zijn vergeleken met de gegevens uit "Olst-Wijhe in cijfers 2015".
Er is gekozen voor 'buitengebied' als derde wijk vanwege de lage aantallen bewoners van wijk 3 t/m 12. Zo wordt voorkomen dat de cijfers te herleiden zijn naar specifieke zaken.*

7.7 Samenstelling huishoudens aanmelders

	Samenstelling huishoudens	2016	Aantal huishoudens	Aandeel	2015	Aantal huishoudens	Aandeel
A	Eenpersoonshuishouden	3	1.933	0,16%	4	1.856	0,22%
B	Huishouden zonder kinderen	5	2.512	0,20%	5	2.787	0,20%
C	Huishouden met kind(eren)	2	2.794	0,07%	11	2.499	0,44%
D	Nvt (meerpartijenzaak)	1			2		
E	Onbekend	1	–	–	1	–	–
	totaal	12	7.239	0,17%	23	7.142	0,32%

Grafieken 2016



Toelichting:

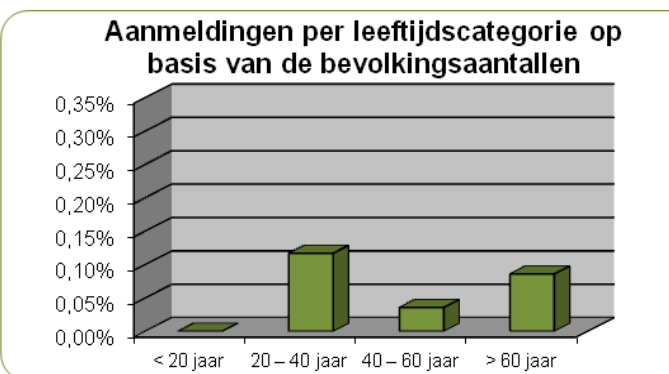
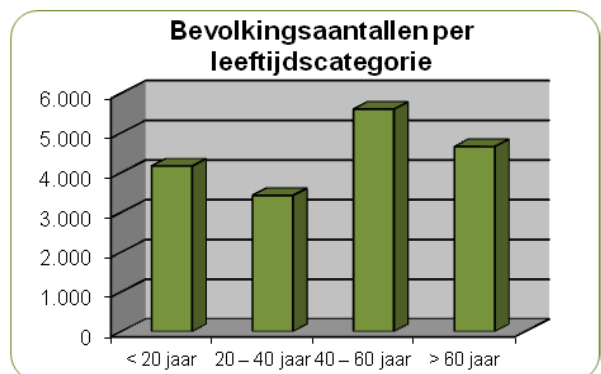
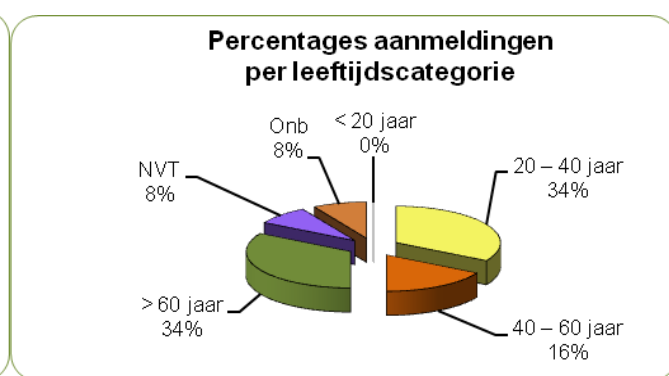
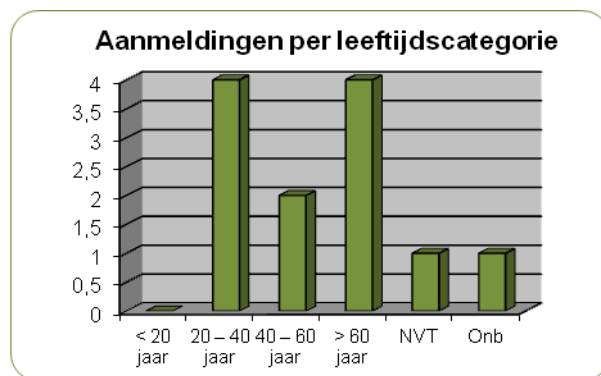
De meeste aanmeldingen (5) komen uit huishoudens zonder kinderen.

De cijfers zijn vergeleken met de gegevens uit "Olst-Wijhe in cijfers 2015".

7.8 Leeftijd van de aanmelders

	2016	Bevolking	Aandeel	2015	Bevolking	Aandeel
< 20 jaar	0	4.165	0,00%	0	4.253	0,00%
20 – 40 jaar	4	3.424	0,12%	7	3.372	0,21%
40 – 60 jaar	2	5.597	0,04%	6	5.627	0,11%
> 60 jaar	4	4.653	0,09%	7	4.518	0,15%
NVT (meerpartijenzaak)	1			2	–	–
Onbekend	1	–		1	–	–
totaal	12	17.839	0,07%	23	17.770	0,13%

Grafieken 2016



Toelichting:

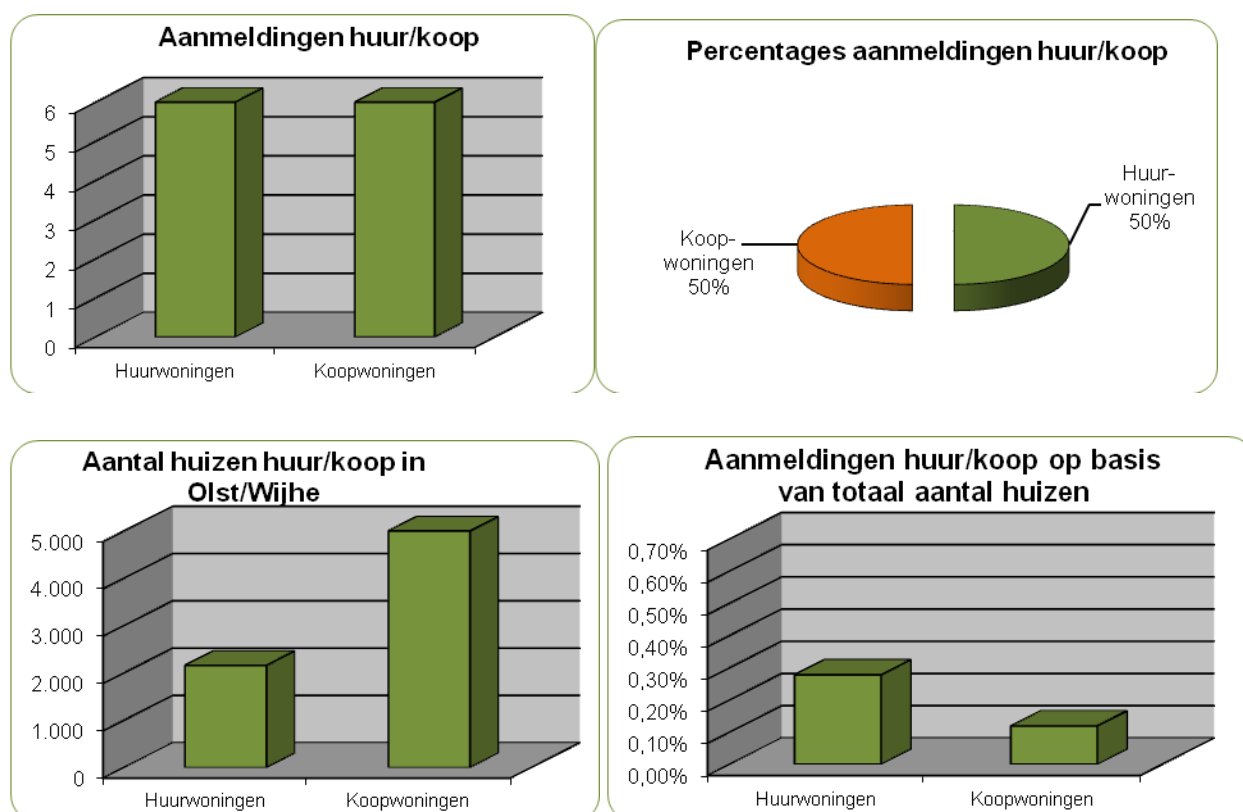
De meeste aanmeldingen komen van bewoners uit de leeftijdsgroep 20 tot 40 jaar én van 60-plussers (4).

De cijfers zijn vergeleken met de gegevens uit "Olst-Wijhe in cijfers 2015".

7.9 Verdeling huur/koop

	Huur/koop	2016	Aantal huizen	Aandeel	2015	Aantal huizen	Aandeel
A	Huurwoningen	6	2.160	0,28%	9	2.344	0,38%
B	Koopwoningen	6	5.040	0,12%	14	4.868	0,29%
C	Nvt			–		–	–
	totaal	12	7.200	0,18%	23	7.212	0,28%

Grafieken 2016



Toelichting:

In absolute zin komen er evenveel aanmeldingen van beide groepen bewoners (6). Het aantal meldingen van bewoners van huurwoningen is in relatieve zin het hoogst.

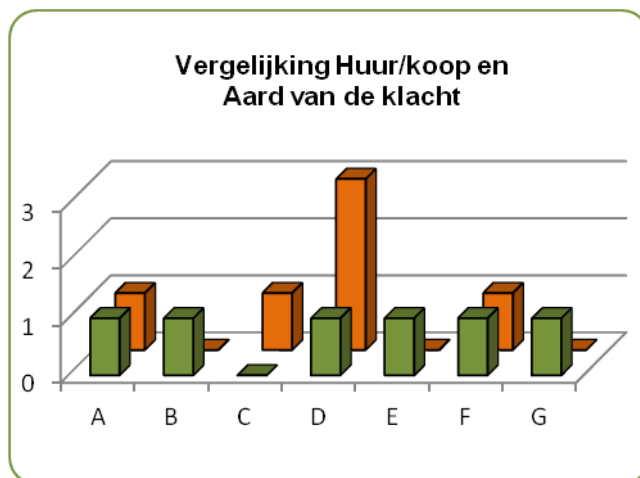
De cijfers zijn vergeleken met de gegevens uit "Olst-Wijhe in cijfers 2015".

7.10 Kruistabellen

Vergelijking 'huur/koop' met 'aard van de klacht'

		2016			2015		
		Huur	Koop	Totaal	Huur	Koop	NVT
A	Geluidsoverlast	1	1	2	2	3	5
B	Pesten/Treiteren	1		1	1	2	3
C	Overlast dieren		1	1	2	1	3
D	Tuin/grondgeschil	1	3	4		6	6
E	Bedreiging/Intimidatie	1		1		1	1
F	Verstoorde relatie	1	1	2	2	1	3
G	Parkeerproblemen	1		1			
	Rommel/troep				2		2
	totaal	6	6	12	9	14	23

Grafieken 2016



Toelichting:

Tuin/grondgeschil is in 2016 de meest voorkomende klacht en speelt vooral bij de kopers. Bij huurders is de diversiteit aan klachten groter. Pesterij en intimidatie komt in 2016 niet als overlastklacht voor bij kopers.

Vergelijking 'Verwijzers' met 'Aard van de klacht'

		Op eigen initiatief	Salland Wonen	Politie	Gemeente	Rechts- bijstand	totaal
A	Geluidsoverlast	1	1				2
B	Pesten/Treiteren		1				1
C	Overlast dieren				1		1
D	Tuin/grondgeschil		1	1	1	1	4
E	Bedreiging/Intimidatie		1				1
F	Verstoorde relatie		1	1			2
G	Parkeerproblemen		1				1
	totaal	1	6	2	2	1	12

Ter vergelijking de kruistabel van 2015

	Op eigen initiatief	Salland Wonen	Politie	SallandW en politie	Gemeente	totaal
Geluidsoverlast	1	3			1	5
Pesten/treiteren			1	1	1	3
Overlast dieren		1			2	3
Tuin/grondgeschil	1		3		2	6
Bedreiging/Intimidatie			1			1
Rommel/troep		2				2
Verstoorde relatie		1	2			3
totaal	2	7	7	1	6	23

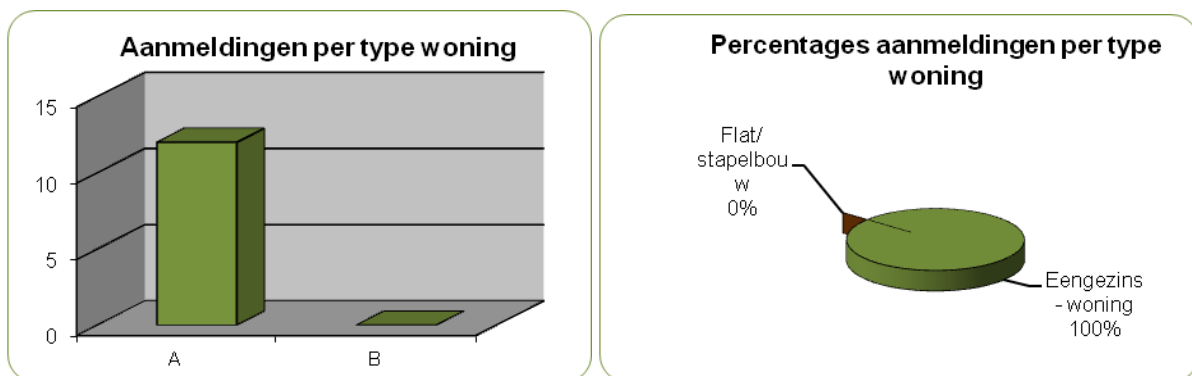
Toelichting

De aard van de klachten is in 2016 niet eenduidig te koppelen aan een verwijzer of type woning; minder dan in 2015 .

7.11 Type woning

	Type woning	2016	2015
A	Eengezinswoning	12	22
B	Flat/stapelbouw		1
C	Nvt		
	totaal	12	23

Grafieken 2016



Toelichting:

Alle aanmeldingen komen van bewoners uit eengezinswoningen. Mogelijk heeft het geringe aantal meldingen van bewoners van flat/stapelbouw te maken met de recentere, kwalitatief goede bouw van deze woningen in de gemeente Olst-Wijhe. Bovendien is er maar weinig stapelbouw in de gemeente.

8. Conclusie

In 2016 is 67 % van de 12 afgesloten zaken in positieve zin opgelost. Het gestelde doel van 60% is daarmee ruim behaald. Van de daadwerkelijke bemiddelingen is 80% geslaagd. Het gestelde doel van 75% is daarmee ook ruim behaald.

12 zaken zijn aangemeld en alle 12 waren geschikt voor Buurtbemiddeling. Daarbovenop zijn nog eens 8 zaken doorverwezen waarbij de klager zich niet gemeld heeft bij Buurtbemiddeling.

Van de zaken waarbij een geslaagd bemiddelingsgesprek is geweest (4) is 100% tevreden over het verloop van het bemiddelingstraject.

Het aantal meldingen in 2016 (12) was opvallend laag; in 2015 en 2014 waren dit er respectievelijk 23 en in 2013 27. De aanmeldingen stopten vanaf eind 2015 en dit zette door tot april 2016. Het is niet te duiden waardoor dit plotselinge uitblijven van meldingen kwam: Buurtbemiddeling blijft wat dat betreft onderhevig aan grillen – het is hollen of stilstaan, dat is landelijk het geval en altijd al zo geweest- .

Daarnaast is het onduidelijk waarom 8 overlastzaken die vooraf aangekondigde waren, uiteindelijk niet door bewoners zelf gemeld werden. Het informeren bij bewoners over de reden daarvan is onvoldoende opgepakt. Het is sterk te betwijfelen of deze informatie een eenduidig antwoord zou hebben geven op de vraag waarom er relatief zo weinig gemeld werd; bewoners hebben immers diverse redenen om zich niet te melden.

Hoedanook is (on)bekendheid en (verkeerde) beeldvorming in het algemeen een factor bij het uitblijven van initiatief tot verandering. Als het gaat om beeldvorming en bekendheid valt voor Buurtbemiddeling Olst-Wijhe waarschijnlijk nog steeds winst te behalen. Buurtbemiddeling heeft daarom in 2016 diverse acties gedaan om meer in de publiciteit te komen en onze laagdrempeligheid onder de aandacht te brengen: We wilden bij bewoners te kennen geven dat melden bij ons gemakkelijk, 'veilig' en in veel gevallen succesvol is. Het eventuele rendement van deze publiciteit laat zich vaak pas op de langere termijn zien.

Het kleine aantal bemiddelingszaken maakte, dat het voor de buurtbemiddelaars ook erg rustig was. We hebben de vrijwilligers kunnen betrekken bij bemiddelingszaken in Deventer. Zodoende hebben alle bemiddelaars in Olst-Wijhe in 2016 toch een paar keer het plezier van bemiddelen kunnen ervaren én hun vaardigheden kunnen 'warmhouden'.

De bemiddelaars in Olst-Wijhe bleven zich op deze manier ook in 2016 commiteren aan Buurtbemiddeling. We hebben het jaar naar tevredenheid en vol enthousiasme kunnen afsluiten; met goede moed en zin in een nieuw jaar met voldoende bemiddelingen én een jubileum in het vooruitzicht.

9. Aanbevelingen

Aanbevelingen 2016

- Onder bewoners en verwijzers de naamsbekendheid van Buurtbemiddeling Olst-Wijhe vergroten door middel van het gebruik van sociale media.

Uitvoering:

Er is in 2016 geregeld een bericht via Facebook en via het Twitter verspreid. De interactie via deze media is nog niet heel frequent en het zijn vooral de twitterberichten die worden doorgestuurd. Facebook blijkt toch een wat statischer middel en minder mensen volgen Buurtbemiddeling Olst-Wijhe.

- Drempel voor inschakelen Buurtbemiddeling verkleinen en bekendheid van de werkwijze van Buurtbemiddeling vergroten, door naast geschreven informatie ook de bestaande DVD van Buurtbemiddeling Deventer als voorlichtingsmateriaal te gebruiken en deze publiekelijk te maken.

Uitvoering:

Deze is inmiddels op internet (youtube) geplaatst en via de Facebook-pagina bekend gemaakt.

Aanbevelingen 2017

- Het gebruik van social media standaardiseren en meer volgers vanuit de bewoners en netwerkorganisaties trekken.
- De contacten met potentiële verwijzers binnen het netwerk (via de platforms) onderhouden. Hiervoor kan o.a. de jubileumviering worden aangegrepen.
- Het consequent blijven doorgeven aan verwijzers wanneer verwezen bewoners zich niet hebben gemeld bij Buurtbemiddeling binnen een week na de voormelding.