



bemiddeling
EXTRA

voor dat ene stapje meer

Eindrapportage Bemiddeling Extra



Bemiddeling Extra wordt mogelijk gemaakt door

Raad voor Rechtsbijstand

en uitgevoerd door



Inleiding

Hierbij treft u de eindrapportage van de pilot Bemiddeling extra aan, die uitgevoerd moest worden door St. Rijnstad te Arnhem.

Eind oktober 2020 dienen we een subsidieaanvraag in bij de Raad voor Rechtsbijstand voor het opzetten en ontwikkelen van het project Bemiddeling Extra.

Op 2 maart 2021 krijgen we te horen dat we de subsidie mogen ontvangen. Fantastisch dat we het project toegewezen krijgen en we gaan direct aan de slag.

In de week erna hebben we onze eerste digitale, -vanwege corona-, kennismakingsgesprekken met o.a. de bestuurder en andere medewerkers van de Raad voor Rechtsbijstand en met medewerkers van Significant.

De rest van de maand maart krijgt het project in versneld tempo handen en voeten en begin april hebben we de eerste aanmelding/zaak uitgezet naar mediators.

Het voornemen was om de resultaten van de inzet van de mediators voor burens en deelnemers te monitoren en gingen vanuit een lerende en ontwikkelende organisatie in het project werken, zodat waar nodig aanpassingen gedaan konden worden.

In de loop van het project kregen we tegenslag met betrekking tot de personele bezetting. De coördinator viel uit vanwege ziekte en later ook de waarnemer die met hart en ziel werkte aan Buurtbemiddeling Extra werd ziek en is nog steeds herstellende van corona. Ook de manager die BBM-extra in portefeuille had werd getroffen door fysieke tegenslag. Zijn tijdelijke inzet bij Rijnstad is overigens beëindigd. Hierdoor hebben we in de pilot niet kunnen doen wat we graag wilden, namelijk de goede monitor op de casuïstiek en analyseren hoe de verschillende problematieken van inwoners van Arnhem e.o. laagdrempelig aangepakt konden worden middels mediation.

Een voortzetting van de pilot is door bestuurder en MT gewogen. De inzet die hiervoor nodig is en ook de randvoorwaarden dit goed te regelen, kan door Rijnstad in de huidige situatie niet gegarandeerd worden. Bestuurder heeft vervolgens besloten de pilot niet voort te zetten en de eindafrekening op te maken. Zij bedankt de Raad voor Rechtsbijstand voor de betrokken houding in het hele traject en het geduld als zaken als verantwoording niet soepel verliepen.

Joke Wisseborn-Remigius
Directeur bestuurder Rijnstad

Aanleiding van Bemiddeling Extra

Door de extramuralisering van de zorg zijn er doelgroepen in de wijken van onze steden en dorpen bijgekomen. In deze doelgroepen bevinden zich mensen die ondersteuning nodig hebben op allerlei terreinen (psychisch, lichamelijk en economisch). Woningcorporaties hebben een wettelijke verplichting om iedereen van een woning te voorzien en kunnen niet altijd passend toewijzen. Daardoor veranderen wijken in hoog tempo van samenstelling. Het gevoel van veiligheid, leefbaarheid en woongenot kan daardoor verminderen.

We constateren dat er een grijs gebied is tussen waar burens Buurtbemiddeling aanvragen en waar een burgemeester vanwege de wet Aanpak Woonoverlast een gedragsmaatregel in kan zetten. In dit grijze gebied worden vaak juridische procedures aangespannen of aangiftes gedaan. De inzet van een vrijwillige buurtbemiddelaar is niet passend, omdat de conflicten te complex zijn. De inzet van Bemiddeling Extra en mediators is wel passend. Regelmatig starten burens, die zich in dit grijze gebied bevinden, een juridische procedure op. We verwachten dat we met de methodiek en inzet van Bemiddeling Extra het aantal juridische procedures kunnen verminderen.

Doelstelling Bemiddeling Extra

Het oplossen van conflicten en het voorkomen van juridische procedures door het inzetten van Bemiddeling Extra. Het neven doel is dat Bemiddeling Extra een positieve bijdrage kan leveren aan de leefbaarheid, veiligheid en het woongenot in wijken en dorpen. Daarnaast willen we een nieuwe mogelijkheid tot het oplossen van overlast bieden en de ketenpartners en het gerechtelijk apparaat ontlasten door de inzet van Bemiddeling Extra. Op deze manier kunnen we een gesloten keten formeren en één loket om woonoverlast op te lossen.

Wij gaan voor het zo efficiënt en effectief oplossen van een geschil. We willen dit bereiken door conflicten bij de bron aan te pakken en deelnemers te ondersteunen bij het zelf oplossen van de conflicten met de ondersteuning van mediators. Gedachte hierbij is dat indien deelnemers zelf werken aan de oplossing, de oplossing duurzaam zal zijn en er een win-win situatie ontstaat. Voorwaarde hierbij is: commitment van de partijen en het vastleggen van de door deelnemers gemaakte afspraken. Als neveneffect draagt het bij aan een afname van juridische zaken en kunnen ketenpartners zich meer richten op hun core business.

Wat was de verwachte werkwijze:

Bemiddeling Extra maakt gebruik van de infrastructuur van Buurtbemiddeling. Dit wil zeggen: alle telefoontjes/ aanvragen komen bij één loket binnen. De stakeholders van Buurtbemiddeling (gemeenten en woningcorporaties) zijn tevens de stakeholders van Bemiddeling Extra. Dus er is geen sprake van dubbele overlegstructuren en verspilling van maatschappelijke middelen omdat alles binnen dezelfde bestaande structuur blijft.

De methodiek van Bemiddeling Extra zal deels de methodiek van Buurtbemiddeling zijn en deels de methodiek van Mediation (deze mix is een unieke werkwijze). Hierbij blijft de aanmelder eigenaar van het probleem, maar is tevens eigenaar van de oplossing.

Buurtbemiddeling wil met Bemiddeling Extra starten om de beleidsregels van de wet Aanpak Woonoverlast (artikel 151d Gemeentewet) meer handen en voeten te geven. De coördinator van Buurtbemiddeling, die ook projectleider van Bemiddeling Extra is, zal per aanvraag beoordelen of dit met Buurtbemiddeling of Bemiddeling Extra opgepakt dient te worden.

De coördinator van Buurtbemiddeling heeft de afgelopen jaren gemerkt dat er regelmatig casuïstiek voorbijkwam die, gezien de kaders van Buurtbemiddeling, niet opgepakt kon worden maar die wel goed bemiddelbaar was. Het grijze gebied en de burens die we gaan bedienen met Bemiddeling Extra ligt in het verlengde van Buurtbemiddeling. Bemiddeling Extra kan het voorportaal van een juridische procedure zijn en wordt niet opgepakt door vrijwilligers, maar door register mediators.

Langlopende en complexe conflicten worden aangepakt bij de bron en burens/partijen dragen zelf zorg voor de oplossing door in gesprek te gaan met elkaar onder begeleiding van een register mediator. Burens/partijen ervaren hierdoor wat communicatie kan doen en hun eigen rol kan betekenen in conflicten. Er wordt gestart met een startovereenkomst en afgesloten met een slotovereenkomst. We zien dit als een duurzame werkwijze.

Bemiddeling Extra is een laagdrempelige manier voor burens/partijen om een uit de hand gelopen slepend conflict bij de bron op te lossen. Door de methodiek 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 er kan inzicht en erkenning naar elkaar toe ontstaan.

De inzet van Bemiddeling Extra kost de samenleving minder geld: de inzet in deze zaken van verwijzers (politie, woningcorporaties en burgemeester) wordt minder en er worden minder juridische procedures opgestart en dat komt ten goede van de sfeer en leefbaarheid in de wijken.

Ontwikkeling 2021-2022

Vanaf 8 maart 2021 zijn we het project handen en voeten gaan geven. Dat hield in dat we met het team Bemiddeling Extra het stappenplan hebben gevolgd op de volgende manier:

Ontwikkeling projectorganisatie

- Team projectleider, projectmedewerker en ondersteuner begonnen; overleg over samenwerking; wie doet wat?
- Mediators gezocht (3) en gevonden om het project mee te beginnen, is er overleg met hen geweest over de te volgen procedures
- Stuurgroep benaderd en geïnformeerd (stakeholders)

Documenten

- Ontwikkeling van start-, geheimhoudings- en slotovereenkomsten
- Procedures aanmeldingen beschrijven
- Procedures rondom zaken

Communicatie en PR

- Een folder ontwikkelt
- Op intranet gecommuniceerd
- Een nulmeting geproduceerd voor de Raad

In april zijn we :

- Van start met de eerste aanmelding, binnenkomende aanmeldingen genereren en verwerken
- Ontwikkeling project
- Overleg met de Raad (communicatieafdeling en Significant)
- Informeren werkveld en werkomgeving van project en samenwerken
- Folder verspreiden, artikelen schrijven en op sites van samenwerkingspartners zetten
- Fysieke presentaties bij partners geven

Tussentijdse voortgangsrapportage Bemiddeling Extra

Om de voortgang van het project te monitoren dient u iedere 4 maanden een voortgangsrapportage op te leveren.

- U rapporteert voor de eerste keer uiterlijk 15 april 2021 over de periode t/m maart
- april t/m juli (aanlevering uiterlijk 15 augustus)
- augustus t/m november (aanlevering uiterlijk 15 december)
- december t/m maart (aanlevering uiterlijk 15 april)

Om aan te sluiten bij de rapportagecyclus tussen de Raad en het ministerie van Justitie en Veiligheid kent de cyclus de volgende periodes en termijnen voor de periode tot en met 31 maart 2022: - elementen genoemd onder de voortgangsrapportage eveneens:

Onderdeel A.

1. een concrete en meetbare opsomming c.q. beschrijving van op te leveren producten en (tussen)resultaten, gekoppeld aan de planning.

Het doel is 48 zaken gedurende de looptijd van de pilot in te nemen. De stand van zaken aan het einde van de periode 2022 is opgetekend in de tabel hieronder .

Hoofddoelen

- 1) Oplossen van conflicten
- 2) Voorkomen/ afname van juridische procedures

Subdoelen

- 1) Nieuwe mogelijkheden geven tot conflictoplossing
- 2) Eén loket en gesloten keten voor overlast
- 3) Positieve bijdrage leven aan veiligheid en leefbaarheid

Stand van zaken tot 1 april 2022

Aanmeldingen

Doel t/m april 2022	Target	Aantal
Aangemelde zaken	48	30
Geschikte zaken		30
Ongeschikte zaken		0

Aangemelde zaken

	Aantal
Complex multiproblematiek	13
Complex meerpartijzaken	2
Normale zaken	8
Zaak tussen bewoner vs. bedrijf	7

Verhouding huur-koopwoningen

Koop	18
Verhuur (inclusief particuliere huur)	12

Afgesloten zaken

	Aantal
Afgesloten	30
Geslaagd	22
Niet geslaagd	8
Ongeschikt	0

Aanmeldingen per gemeente

	Aantal
Arnhem	19
Duiven	1
Rheden	4
Zevenaar	6

Aantal mediators werkzaam in BE

2021/2022	7
reserve	+2

Eindresultaat mediations

	Aantal
Opgelost na bemiddelingsgesprekken	3
Opgelost na intakegesprekken o.a. - Doorverwezen naar Juridisch Loket	5
Opgelost door warme doorverwijzing naar o.a.: - Doorverwezen naar Juridisch Loket	4
A zelf in actie door o.a.: - Gaat juridische procedure opstarten	7
Informatie en advies gegeven	2
B weigert bemiddeling door o.a.: - Gaat juridische procedure opstarten	3
A weigert bemiddeling	1
Contactlegging onmogelijk met A of B	3
Totaal	30

Verwijzers

	Aantal
Op eigen initiatief	8
Politie	6
Wooncorporaties	8
Overige organisaties waaronder o.a.: - Wijkteams - Overlast coördinatie Rijnstad - Rechtbank	5
Gemeenten	3
Totaal	30

Inzet mediators

Door mediators afgehandeld	13
Door de projectleider afgehandeld	17
Totaal	30

Aantal aanmeldingen per wijk/plaats

Arnhem	Aantal
Arnhemse Broek	2
Burgemeesterswijk/Hoogkamp	2
Centrum	3
Heijenoord/Lombok	2
Klarendal	5
De Laar	1
Malburgen Oost Zuid	1
Spijkerkwartier	2
Onbekend	1

Vervolg aantal aanmeldingen per wijk/plaats

	Aantal
Duiven	
Duiven Zuid-Oost	1
Zevenaar	
Ooy	2
Oud Zevenaar	1
Schrijvershoek/Bloemenkamp	1
Zonnemaat	2
Rheden	3
Velp zuid	1
Totaal	30

Samenwerkingen/doorverwijzingen organisaties, partners, verwijzers

(sociale) Wijkteams Arnhem	2
OZO's Arnhem Rijnstad	2
Hulpverlening/Slachtofferhulp	6
Politie Zevenaar	1
Politie Arnhem	4
Politie Rheden	1
Juridische loket Arnhem	2
Rechtbank	1
Wooncorporatie Mooiland	1
Wooncorporatie Vivare	3
Wooncorporatie Volkshuisvesting	2
Baston Wonen	2
Gemeente Arnhem	2
Gemeente Zevenaar	1

rīnstad

De Wiltstraat 6
6821 CE Arnhem
T (026) 312 77 00
www.rijnstad.nl

