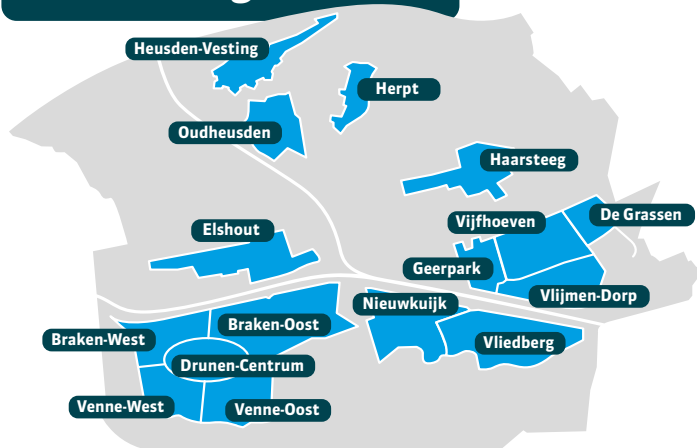


BUURTBE MIDDELING HEUSDEN

JAARVERSLAG 2020

73 meldingen



Aantal bereikte adressen: **137**

32 keer meldt de burger zichzelf aan bij Buurtbemiddeling

Team buurtbemiddeling:

12 vrijwillige buurtbemiddelaars

1 betaalde kracht
12 uur per week

1 vrijwillige administratieve kracht



Top 5 klachten

39
pesten/treiteren/
verstoorde relatie

30
geluidsoverlast
(personen/audio)

20
tuin-/buiten-
problemen

14
bedreiging/
intimidatie

7
overlast dieren

Melders wonen in

52
huurwoningen

21
koopwoningen



Positief afgesloten casussen:



83%

BUURTBEEMIDDELING HEUSDEN

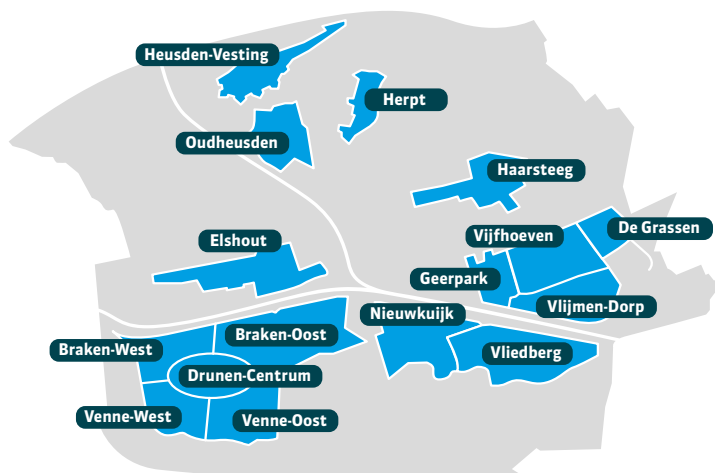
JAARVERSLAG 2020



Buurtbemiddeling is een goed voorbeeld van burgerparticipatie en preventief werken. Getrainde vrijwillige buurtbemiddelaars, in samenwerking met en onder leiding van de coördinator, helpen ruziënde burens om het contact te herstellen en wederzijdse acceptabele oplossingen te bedenken voor hun conflict. De werkwijze is beproefd en wordt overal in Nederland op dezelfde wijze uitgevoerd. Meer dan 80% van de gemeenten biedt Buurtbemiddeling!

In de gemeente Heusden wordt Buurtbemiddeling al 9 jaar succesvol toegepast.

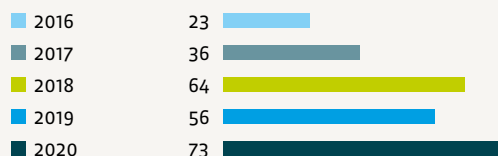
Dit verslag biedt een goede kijk op onze belangrijkste cijfers in 2020.



73 meldingen in 2020

Herkomst wijken/kernen:	AANTAL MELDINGEN		
	2018	2019	2020
Drunen Braken-Oost	2	6	7
Drunen Braken-West	5	4	4
Drunen Venne-Oost	9	8	10
Drunen Venne-West	7	6	10
Drunen Centrum	2	5	1
Elshout	3	2	2
Haarsteeg	1	2	
Herpt	1		
Heusden-Vesting	3	1	2
Nieuwkuijk	3		1
Oudheusden	1	1	3
Vlijmen-Dorp	2	2	4
Vlijmen-Vijfhoeven	11	13	12
Vlijmen-Vliedberg	14	6	12
Vlijmen - Geerpark			3
Vlijmen - De Grassen			2
Doeveren		1	
	64	57	73

Aantal meldingen per jaar



Aard van de klacht



Geluidsoverlast is landelijk gezien de meest voorkomende klacht. Vaak wordt dit bij de melding als hoofdklacht aangegeven. In Heusden is dit in 2020 ook zo, met de opmerking dat dit vaak resulteert in pesten/treiteren/verstoorde relatie en soms zelfs bedreiging en intimidatie als gevolg. Mogelijk speelden de lockdowns hierbij een rol. Gezinnen (met kinderen) thuis, meer geluid overdag, (zomer)vakantie in de tuinen. Bij sommige bewoners werd hun tolerantieniveau overschreden: "de rek is er uit".

Hieronder een top 5 van de klachten zoals gemeld in 2020 (afgezet tegen die van 2019):

	2019	2020
Pesten/treiteren/verstoorde relatie	26	39
Geluidsoverlast (personen/audio)	12	30
Tuin-/buitenproblemen	23	20
Bedreiging/intimidatie	4	14
Overlast dieren	6	7

Overige klachten zijn o.a. parkeerproblemen en vernielingen.

Het Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid (CCV) kent 12 opties waarop de coördinator Buurtbemiddeling de klacht kan noteren.



Aantal meldingen koop- en huurwoningen

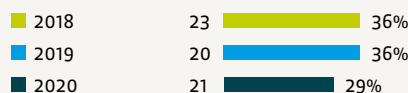
52 huurwoningen
21 koopwoningen



Huur



Koop



Verwijzers



Aanmelden door burgers

Wanneer burgers zelf contact opnemen met Buurtbemiddeling, kan dit natuurlijk ook op advies van bijvoorbeeld de woningcorporatie, gemeente, politie, maatschappelijke instelling of rechtsbijstand zijn geweest. In steeds meer gevallen meldt de burger zichzelf. Dit is in de laatste 3 jaar steeds meer toegenomen en geeft zo ook meer ontlasting voor de verwijzers. Bekendheid met en de mogelijkheden van Buurtbemiddeling heeft door publiciteit en mond-tot-mond aanbeveling steeds meer bekendheid gekregen.

In 2020 namen **32 burgers** zelf contact op met Buurtbemiddeling om zich aan te melden. Dit gebeurt telefonisch, via e-mail, de websites problemenmetjeburen.nl en buurtbemiddelingbrabant.nl en in een enkel geval via het aanmeldpunt Bijeen. Deze burgeraanmeldingen op eigen initiatief zijn goed voor **ruim 40%** van het totaal aantal meldingen voor Buurtbemiddeling in het afgelopen jaar.

Herkomst meldingen

Vanwege de vele meldingen vanuit een specifieke straat (flatcomplex) in Vlijmen-Vliedberg is in het overleg WVO Vlijmen melding gedaan en zorg uitgesproken. Zodra weer mogelijk gaan we, in samenwerking met Woonveste en sociaal netwerk BIJEEN, in een deur-tot-deur actie dit complex bezoeken en vanuit een positieve insteek met de bewoners in gesprek.

Vanuit Vlijmen-Vijfhoeven worden ook veel meldingen ontvangen (2019 en 2020 totaal 25). Ook dit is in het WVO ingebracht en er staan acties in 2021 gepland.



Resultaten

Totaal aantal meldingen: **73**

In alle meldingen is een coördinator en/of buurtbemiddelaar aan de slag gegaan met de volgende resultaten:

Van de **73 aanmeldingen** die in behandeling genomen en zijn afgerond, is **83%** (75% in 2019) **positief afgesloten**.

Doel 2020: maximaal 60 meldingen, 70% positief.

Zaken worden afgesloten volgens de richtlijnen van het Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid (CCV*).

	2019	2020
Opgelost na bemiddelingsgesprek	5	13
Opgelost door warme doorverwijzing	9	9
Opgelost na coaching	3	2
Opgelost na intake gesprek(ken)	11	11
Opgelost na inzet pendelbemiddeling	0	5
Informatie en advies gegeven door coördinator	13	20
Totaal	41	60

In de 6 zaken die negatief zijn afgesloten, weigert in de meeste gevallen een van de burens deelname aan bemiddeling (4x) en 2x doordat er uiteindelijk geen oplossing voor het conflict bereikt kon worden middels bemiddeling. Daarnaast worden zaken neutraal afgesloten als contactlegging met buur B onmogelijk blijkt (2x) of wanneer tijdens het traject blijkt dat de casus ongeschikt is voor Buurtbemiddeling en wordt terugverwezen (5x).

Na iedere zaak die is behandeld door de bemiddelaars, plegen diezelfde bemiddelaars telefonische nazorg bij alle burens die betrokken zijn in de bemiddeling. In enkele situaties is er sprake van een fysiek nazorggesprek in een buurthuis of wijkwinkel.



*meer informatie over het CCV en Buurtbemiddeling:
<https://hetccv.nl/onderwerpen/buurtbemiddeling>

Inzet vrijwilligers

Een belangrijk fundament onder het project Buurtbemiddeling is de inzet van vrijwillige buurtbemiddelaars die flexibel inzetbaar zijn voor de gehele gemeente Heusden.

In 2020 zijn er 12 buurtbemiddelaars actief geweest, ten opzichte van 10 in 2019. Zij worden begeleid door de coördinator Buurtbemiddeling van BIJEEN. In 2020 zijn er **2 nieuwe buurtbemiddelaars getraind**. 7 Buurtbemiddelaars legden hun werkzaamheden, verdeeld over het jaar, stil i.v.m. de situatie rondom Covid-19. Sommige deden dit een groot deel van het jaar.

Vergroten deskundigheid bemiddelaars

De bemiddelaars werken in wisselende duo's samen en komen 7x per jaar bijeen als team in een intervisie- of themabijeenkomst. Het doel hiervan is de deskundigheid van de bemiddelaars te vergroten en van elkaar te leren. Zo blijft Buurtbemiddeling continu ontwikkelen.

In 2020

- Waren er **2 fysieke** en daarna **5 digitale intervisiebijeenkomsten** via Microsoft Teams.
- Vond er **een digitale training "Omgaan en herkennen van mensen met LVB en Autisme"** plaats. Hieraan namen alle buurtbemiddelaars deel. Organisatie MEE verzorgde deze training.
- Is er gedurende de eerste **lockdown een online workshop "Telefonische (pendel)bemiddeling"** gevolgd door 8 bemiddelaars.

Bemiddelaars

De vrijwillige buurtbemiddelaars zijn ons zeer dierbaar. Contact hebben en houden in coronatijd is van groot belang. Tenslotte vormen zij, zoals eerder genoemd, het fundament dat Buurtbemiddeling draagt. Ondanks de fysieke afstand die noodzakelijkerwijs is ontstaan, is er veel aandacht geweest voor de bemiddelaars. Hen gemotiveerd houden, een team blijven vormen, samen zoeken naar omstandigheden die het hen mogelijk maakt te bemiddelen. In normale tijden soms al een uitdaging om een groep diverse mensen voldoende uitdaging te bieden, in coronatijd een nóg grotere uitdaging.

Onze bemiddelaars noemen we vaak communicatie-kameleons. Een prachtige typering voor onze vrijwilligers die toegankelijk zijn voor alle burgers. Ze zijn collegiaal, professioneel, kritisch, flexibel, goede luisteraars, gaan voor goede kwaliteit, gebruiken het gesprek als instrument en doen dit alles ook nog eens in hun vrije tijd. Tijdens de eerste lockdown is gepeild hoe zij Buurtbemiddeling mogelijk achtten tijdens corona. Een enkeling gaf aan in staat te zijn de intakes en nazorg telefonisch te doen, maar het bemiddelingsgesprek fysiek te willen blijven houden. Het merendeel geeft aan niet telefonisch te kunnen/willen bemiddelen. Het verlangen om weer als vanouds te bemiddelen is een uitgesproken wens van eenieder die als vrijwilliger of beroepskracht verbonden is aan Buurtbemiddeling. Tot die tijd doen we wat we kunnen en blijven onverminderd trots op onze bemiddelaars!

Buurtbemiddeling in de media

Lockdown of niet: we blijven ons bovenmatig storen aan onze burens

Het Parool - 19 september 2020

Veel mensen thuis: aantal burenruzies neemt explosief toe

NPO Radio 1 - 12 mei 2020

Klussende burens en schreeuwende kinderen: meer burenruzies in coronatijd

RTL Nieuws - 29 mei 2020

In coronatijd ergeren burens zich helemaal groen en geel

Het Parool - 27 september 2020

Meer burenruzies sinds corona: vraag naar bemiddeling stijgt

BN de Stem - 9 juni 2020

Voor het eerst een wachtlijst voor buurtbemiddeling: 'In coronatijd zijn burens dichterbij dan ooit'

Omroep Brabant - 10 december 2020

Bemiddelaar aan het woord:

"Wat ik het mooie van Buurtbemiddeling vind, is dat de mensen in de gemeente Heusden die met elkaar een conflict hebben vaak niet weten wat er bij elkaar thuis speelt. Door met de partijen op een laagdrempelige manier aan tafel te gaan zitten, krijgen ze inzicht van wat er bij elkaar speelt. Daardoor merk ik dat er meer begrip voor elkaar ontstaat. Tevens vind ik het een mooie manier om mijn steentje bij te dragen aan een leefbaarder en gezelliger gemeente Heusden."



*niet alle bemiddelaars waren aanwezig, foto is gemaakt voor corona.

Meebewegen in coronatijd

De coördinator bewoog (en beweegt) tijdens de covid-19 maatregelen voortdurend mee. De werkwijze van Buurtbemiddeling werd (en wordt) binnen de op dat moment geldende maatregelen aangepast.

De kracht van Buurtbemiddeling zit niet alleen in de aandacht en tijd die de bemiddelaars kunnen geven aan de burgers, maar juist in het persoonlijk contact. Onze bemiddelaars luisteren, geven burgers de mogelijkheid hun kant van het verhaal te vertellen en zijn objectief. Hierbij proberen zij zoveel als mogelijk een gesprek te voeren waarbij de burger voelt dat er ruimte is, er geen oordeel wordt geveld en ze hun emoties de vrije loop kunnen laten.

Bemiddelaar aan het woord:

“Ik ontving een klacht i.v.m. geluidsoverlast van bewoners van oudere huurwoningen. De veroorzaker was tamelijk actief met het opknappen van de woning en oude meubels. Dit veroorzaakte veel overlast in de kleine, gehorige aangrenzende woning. Bovendien waren ‘klagers’ door privé-omstandigheden (en corona-pandemie) vaak aan huis gebonden. Taak van de buurtbemiddelaars was om enerzijds goed naar de klachten te luisteren en anderzijds de werkelijke situatie bij de ‘geluidsbron’ te beoordelen. Daaruit bleek onder andere dat niet, zoals eerder werd gesuggereerd, er de hele week werd geklust, maar alles bij elkaar ongeveer een halve dag per week. De onvoorspelbaarheid over wanneer de overlast plaatsvond, bleek het grote punt van irritatie. Door beide partijen rond de tafel te brengen, kwam er bij beiden ruimte om naar elkaars wensen te luisteren en kwam er meer begrip. Uiteindelijk zijn er afspraken gemaakt waarmee beide partijen naast elkaar verder kunnen.

Door de eerste lockdown werd de werkwijze veranderd. Buurtbemiddeling moest tijdens de eerste golf in maart live gesprekken uitstellen; buurthuizen sloten, bezoek aan bureaus kon niet, bemiddelaars waren terughoudend en er konden slechts summier fysieke bemiddelingsgesprekken plaatsvinden. Ondertussen bleven we wel actief in het contact houden met onze vrijwilligers en de bewoners waarmee trajecten al waren opgestart. Onder aanvoering van het CCV zijn de krachten landelijk gebundeld en is onderzocht hoe burgers toch konden worden bediend. In nauw contact met andere projecten Buurtbemiddeling in de regio zijn wij gekomen tot een aangepaste werkwijze, namelijk telefonisch pendel bemiddelen; het hoogst haalbare tijdens de eerste lockdownperiode. Dit vroeg om een enorme omschakeling, zowel bij de coördinator als bij de vrijwilligers. In recordtempo ontwikkelden we trainingen voor bemiddelaars. Bemiddelaars werden gemotiveerd en een aantal volgden de online workshop telefonisch bemiddelen. Op deze manier werd geëxperimenteerd, waarmee wisselende ervaringen zijn opgedaan. De kracht van non-verbale communicatie werd erg gemist.

Een korte schets

voor en tijdens covid-19



Normaal gesproken vindt er een korte telefonische intake door de coördinator plaats met de betrokken partij(en). In deze intake wordt getoetst of de melding geschikt is voor Buurtbemiddeling en wordt na dit gesprek eventueel contact opgenomen met de netwerkpartners en begeleidende instanties. Na registratie van de melding wordt een geschikt casus overgedragen aan de bemiddelaars.

Door covid-19 is de werkwijze van Buurtbemiddeling aangepast. Fysieke face-to-face gesprekken, huisbezoeken, bemiddelingsgesprekken met minimaal 6 personen, waren niet mogelijk. De werkwijze is aangepast en gecommuniceerd naar de verwijzers, burgers (persartikel, FB en website BIJEEN). Ook worden er tips aan de partijen doorgestuurd via e-mail of brief. In maart hebben de vrijwillige buurtbemiddelaars een online training gevolgd in telefonisch bemiddelen.

De coördinator en de buurtbemiddelaars hebben telefonisch contact met de partijen, en als deze dat willen, proberen zij via telefonische pendelbemiddeling tot wederzijdse oplossingen te komen. Willen zij dat niet, biedt Buurtbemiddeling de mogelijkheid om in een later stadium alsnog met de partijen rond de tafel te gaan. De coördinator en/of Buurtbemiddelaars hebben en houden tijdens deze bizarre periode regelmatig telefonisch contact met de partijen.

In mei zijn de fysieke gesprekken grotendeels weer hervat, echter in december weer afgeschaald naar veelal telefonisch i.v.m. de tweede lockdown. De aanmeldingen bleven onverminderd (in juni zelfs explosief) binnenstromen en een wachtlijst werd bijna onvermijdelijk. Door extra inzet van de coördinator en enkele bemiddelaars, zijn veel melders telefonisch benaderd, is er informatie en advies gegeven, is advies gegeven hoe de bureaus te benaderen, zowel mondeling als schriftelijk of via e-mail. Er zijn wandelafspraken gemaakt en indien strikt noodzakelijk, tóch een fysiek bemiddelingsgesprek met betrokken partijen op een neutrale en veilige locatie. Uiteraard met een minimum aantal deelnemers aan het gesprek. Tenslotte bieden wij naast bemiddeling ook een luisterend oor. Dit is goed, noodzakelijk zelfs, daar zijn we voor en daar wordt dan ook regelmatig gebruik van gemaakt. Ook dit kostte veel inzet, de doorlooptijd van zaken werd langer, nieuwe meldingen bleven binnenkomen, en samen zorgde dit voor een hoge werkdruk.

Wij zijn dan ook bijzonder trots op het prachtig behaalde resultaat in 2020!

PLUS zaken

Het afgelopen jaar heeft Buurtbemiddeling 33 PLUS zaken ontvangen.

PLUS zaken zijn meldingen die complex van aard zijn. Deze complexiteit is van invloed op het bemiddelingsproces;

- Het zorgt bijvoorbeeld voor onmacht, onbegrip en weinig zelfreflectie.
- Het vraagt andere ondersteuning en expertise van de coördinator en de bemiddelaars dan de “standaard” basisbemiddeling.
- Daarnaast kosten complexe meldingen meer tijd. Denk aan een groepsbemiddeling, maar ook bij het maken van een afspraak als een ambulant begeleider aansluit. Er moeten meer agenda's op elkaar worden afgestemd en er zijn meer gesprekspartners aan de bemiddelingstafel.

De PLUS zaken zijn in de volgende categorieën uit te splitsen:

2x een terugkerende zaak; een zaak die al vaker bij Buurtbemiddeling is aangemeld.

3x coaching aangevraagd; indien bemiddeling (nog) niet gevraagd of (nog) niet mogelijk is. Het is een verdieping in de werkwijze van Buurtbemiddeling.

22x complexe casus; casus waarbij sprake is van bewoners met bijvoorbeeld taal-/cultuurproblematiek, psychische problematiek, verstandelijke en/of lichamelijke beperking, etc. In een enkele casus bleek verslavingsproblematiek (alcohol en/of drugs) te spelen.

2x groepsbemiddeling aangevraagd; er zijn meer dan twee partijen betrokken bij de casus.

4x multi-problematiek; er is sprake van een combinatie van meerdere zoals hierboven genoemde complexe factoren.

Vanuit deze 33 PLUS casussen, volgden 9 warme doorverwijzingen naar de O3 partners of andere instanties, die al aanwezig en betrokken zijn in het gezin.



Uitgelicht

Het vermelden waard:

- Er is een **online workshop “Telefonische pendelbemiddeling”** aan bemiddelaars aangeboden.
- Er is een **online training “Omgaan en herkennen van mensen met LVB en Autisme”** aangeboden.
- De **regionale Bemiddelaarsdag** werd geannuleerd, evenals **2 fysieke trainingen: “Coaching voor buurtbemiddelaars”** en verdieping in **“Overhalen tweede partij”** (gesprekstechnieken) werden geannuleerd ivm. covid-19.
- De **werkwijze van Buurtbemiddeling** is in korte tijd aangepast, gewijzigd en uitgevoerd.
- Er is diverse malen fysiek en online deelgenomen aan het **regio overleg voor coördinatoren** in regio 11 (ingedeeld door het CCV).
- Er zijn **twee nieuwe buurtbemiddelaars** getraind en gestart.
- De coördinator neemt **wekelijks deel aan het Wijkteamoverleg** en **6 wekelijks aan het WVO Vlijmen**.

Vooruitblik 2021

Het vermelden waard:

- 25 jaar Buurtbemiddeling in Nederland en 9 jaar in de gemeente Heusden.
- Campagne rondom website **www.problemenmetjeburen.nl**
- Blijven investeren in de relatie met netwerkpartners en wijkteams om in goede samenwerking de juiste interventies te bepalen voor het aantal PLUS zaken dat bij Buurtbemiddeling binnenkomt.
- In 2021 behandelt Buurtbemiddeling maximaal 60 aanmeldingen en zijn er minimaal 11 vrijwilligers actief.
- Externe communicatie via websites, Facebook, Weekblad Heusden, Woonvenster, etc.
- De twee ivm. covid-19 geannuleerde fysieke trainingen voor vrijwilligers vinden na zomervakantie plaats.
- In de periode van 1 januari 2021 t/m 31 maart jl. hebben 3 bemiddelaars te kennen gegeven te stoppen met hun werkzaamheden voor Buurtbemiddeling: 1x wegens verhuizing, 1x wegens aanvaarden van een fulltime baan en 1x vanwege gezondheidsredenen. Werving en selectie zijn gestart en onlangs is 1 nieuwe Buurtbemiddelaar geworven.

Buurtbemiddeling Heusden wordt mogelijk gemaakt voor alle bewoners in de gemeente Heusden door onderstaande organisaties:

BIJEEN
VOOR ZORG, JEUGD
EN WERK.

**GEWENTEN
HEUSDEN**

woonveste

POLITIE

Telefoon: **06 - 251 54 201**
E-mail: **buurtbemiddelingheusden@contourdetwern.nl**

Website: **www.bijeenheusden.nl**
www.buurtbemiddelingbrabant.nl