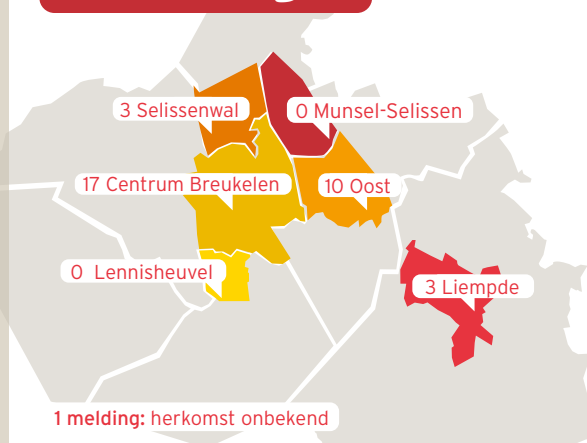


Buurtbemiddeling Boxtel

Jaarverslag 2020

34 meldingen



Team buurtbemiddeling

Vrijwillige inzet

In totaal
15-20 uur
per week



9 buurtbemiddelaars

Inzet beroepskrachten

2 betaalde krachten

In totaal
7-17 uur
per week



7 uur per week
projectcoördinator

0-10 uur per week
casusmedewerker

Top 5 klachten

14

geluidsoverlast



5

tuin-/buiten-
problemen



5

pesten/treiteren/
verstoorde relatie



5

overlast dieren



2

bedreiging/
intimidatie



Melders wonen in

20

huurwoningen

9

koopwoningen



55%

positief
afgesloten
zaken



17

keer meldt de burger
zichzelf aan bij
Buurtbemiddeling

Buurtbemiddeling Boxtel

Jaarverslag 2020

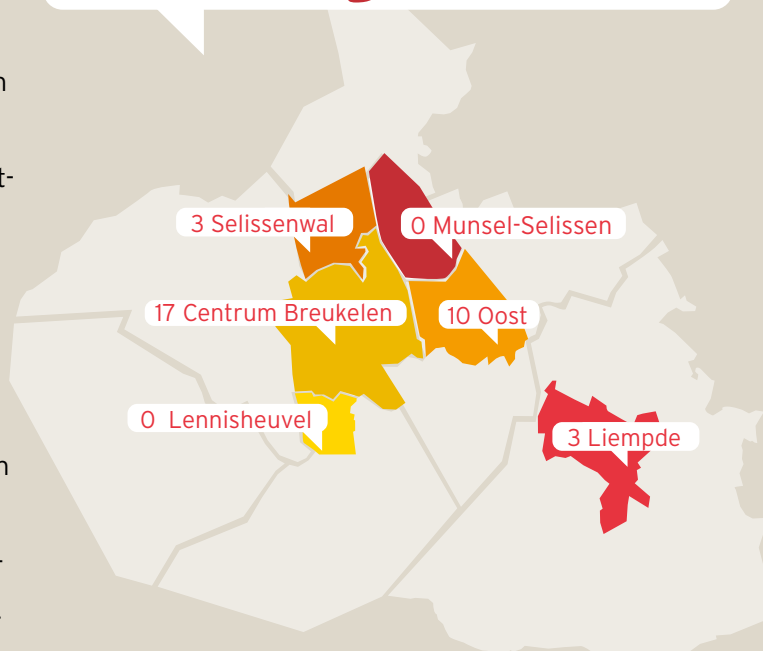


Buurtbemiddeling is een goed voorbeeld van burgerparticipatie. Getrainde buurtbemiddelaars helpen ruziënde burens om het contact te herstellen en oplossingen te bedenken voor hun conflict. De werkwijze is beproefd en wordt overal in het land op dezelfde wijze uitgevoerd. Meer dan 80% van de gemeenten biedt inmiddels Buurtbemiddeling.

34 meldingen in 2020



In Boxtel wordt Buurtbemiddeling al jaren succesvol toepast. Buurtbemiddeling Boxtel heeft dit in 2020 zelfs mogen bekronen met het CCV Plus-certificaat. Hiermee tonen we aan dat we de werkwijze en methode van Buurtbemiddeling uitstekend implementeren en dat de kwaliteit van Buurtbemiddeling in de gemeente Boxtel helemaal op orde is.



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

1 melding: herkomst onbekend

Klantevredenheidsonderzoek

We krijgen voor onze dienstverlening een

7,7
Rapport-
cijfer

"Ik vond het prettig dat er door Buurtbemiddeling contact werd gezocht met de burens om tot een oplossing te komen"

"Ik ben netjes te woord gestaan en de bemiddelaars luisteren naar je verhaal"

"Ik heb de ondersteuning van Buurtbemiddeling ervaren als een goede aanpak, helaas heeft het even geholpen en daarna is de overlast weer begonnen"

"Ik vond het echt helpend dat iedereen aan het woord kwam in het bemiddelingsgesprek en zijn verhaal kon toelichten"

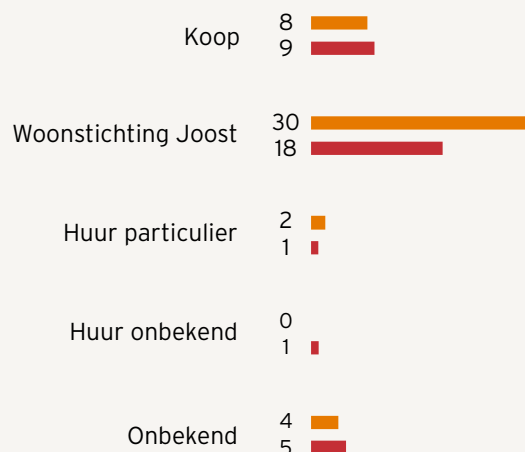
Aantal meldingen koop- en huurwoningen

20 huurwoningen

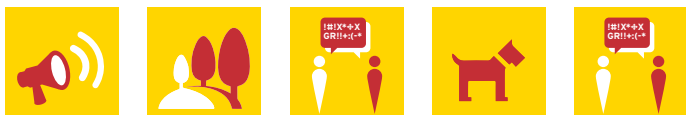
9 koopwoningen



■ 2019
■ 2020



Aard van de klacht



Geluidsoverlast is landelijk gezien de meest voorkomende klacht, in Boxtel is dat eveneens het geval. In 41% van de aanmeldingen wordt dit als hoofdklacht aangegeven.

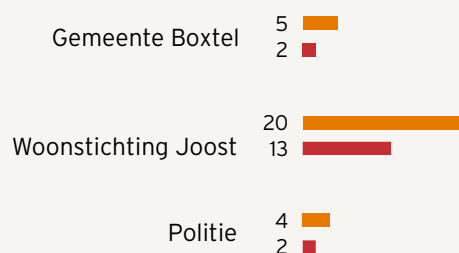
Hieronder een top 5 van de klachten zoals gemeld in 2020:

	2019		2020	
1. Geluidsoverlast	13	30%	14	41%
2. Pesten/treiteren/ verstoorde relatie	9	20%	5	15%
3. Overlast dieren	4	20%	5	15%
4. Tuin-/buitenproblemen	4	9%	5	15%
5. Bedreiging/intimidatie	3	7%	2	6%

Het Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid (CCV) kent een totaal van 12 opties waarop de coördinator Buurtbemiddeling de klacht kan noteren. Overige klachten zijn o.a. parkeerproblemen en stankoverlast.

Verwijzingen

■ 2019
■ 2020

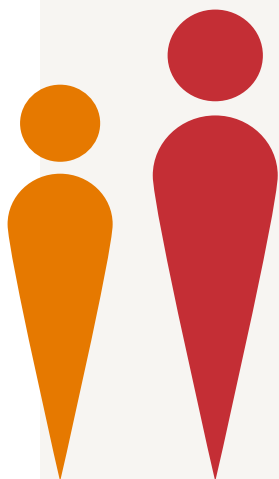


Gedurende het jaar constateerden we in de stuurgroep Buurtbemiddeling dat het aantal verwijzingen voor bemiddeling achterbleef.

Hierop hebben we actie ondernomen door:

Zowel vanuit de politie als woonstichting JOOST medewerkers te stimuleren om gebruik te maken van Buurtbemiddeling. Gesprek geïnitieerd met medewerkers van JOOST m.n. in de wijk Selissen met de project-coördinator Buurtbemiddeling om hen te informeren en te motiveren voor verwijzing naar Buurtbemiddeling.

Aanmelden door burgers

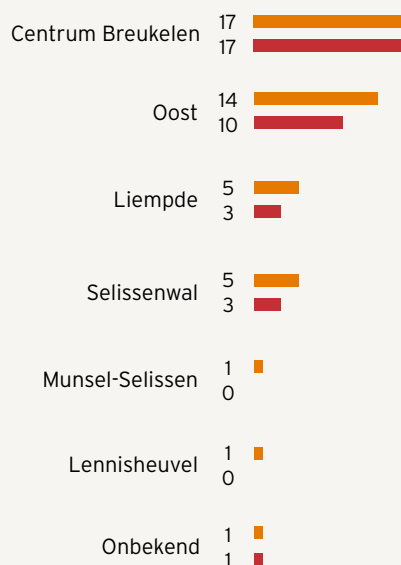


Wanneer burgers zelf contact opnemen met Buurtbemiddeling kan dit natuurlijk ook op advies van bijvoorbeeld de woningcorporatie, gemeente of politie zijn geweest. In enkele gevallen meldt zowel de burger zichzelf en is er een aanmelding door een verwijzer.

In 2020 namen **17 burgers** zelf contact op met Buurtbemiddeling via het contactformulier op onze website of telefonisch om zich aan te melden. Deze burgeraanmeldingen zijn goed voor **50%** van het totaal aantal meldingen voor Buurtbemiddeling in het afgelopen jaar.

Herkomst meldingen

- 2019
- 2020



Resultaten

Totaal aantal meldingen: **34**

In alle meldingen is inzet gepleegd door een coördinator en/of buurtbemiddelaars met de volgende resultaten;

3 Zaken zijn nog in behandeling en er konden **2 zaken na aanmelding niet worden opgepakt**, omdat deze ongeschikt waren voor bemiddeling (dit waren er 9 in 2019). Van de **29 aanmeldingen** die in behandeling zijn genomen en zijn afgerond, is **55%** (65% in 2019) **positief afgesloten**.

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

	2019	2020
Opgelost door aanpassing woonsituatie	1	0
Opgelost door verhuizing	1	2
Opgelost na bemiddelingsgesprek	5	2
Opgelost na coaching	1	0
Opgelost na intake gesprek(ken)	5	7
Informatie en advies gegeven door coördinator	11	5
Totaal	24	16

In de zaken die negatief zijn afgesloten, weigert in de meeste gevallen één van de burens deelname aan bemiddeling (7x). Daarnaast worden zaken als negatief afgesloten als contactlegging onmogelijk blijkt (7x) of als burens geen oplossing vinden voor het conflict middels bemiddeling (0x).

Inzet bemiddelaars in duo's	2019	2020
Intakegesprekken	40	31
Coachinggesprekken	2	1
Bemiddelingsgesprekken	11	3

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 wijkcentrum.

* 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. In 2020 zijn er 9 buurtbemiddelaars actief geweest, ten opzichte van 10 in 2019. Zij worden begeleid door de coördinator Buurtbemiddeling.

In 2020 is er **1 nieuwe buurtbemiddelaar getraind** en hebben 2 bemiddelaars de werkzaamheden neergelegd. Bijna alle bemiddelaars legden hun werkzaamheden, verdeeld over het jaar, stil i.v.m. de situatie rondom covid-19. Sommigen deden dit het gehele jaar.

De bemiddelaars werken in wisselende duo's samen en komen meerdere keren 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 zich continu ontwikkelen.

In 2020

- Zijn er **2 fysieke intervisie bijeenkomsten** geweest.
- Namen onze buurtbemiddelaars deel aan de fysieke **training MHFA**.
- Vonden er **2 trainingen 'Omgaan en herkennen van mensen met LVB en Autisme'** plaats. Hieraan namen zowel buurtbemiddelaars als verwijzers deel. Ze vonden deels fysiek en deels digitaal plaats. Organisatie MEE verzorgde de trainingen.
- Is er gedurende de eerste lockdown een **online workshop "Telefonische pendelbemiddeling"** gegeven aan een aantal bemiddelaars. Deze konden zo ervaring opdoen met volledige telefonische pendelbemiddeling.



Bemiddelaars

De vrijwillige buurtbemiddelaars zijn ons zeer dierbaar, contact 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, met verschillende achtergronden voldoende uitdaging te bieden, in coronatijd een nóg grotere uitdaging.

Een coördinator noemde onze bemiddelaars communicatie-kameleons. Een prachtige typering voor onze vrijwilligers die toegankelijk zijn voor alle burgers. Ze zijn collegiaal,

Meebewegen in coronatijd

Onze medewerkers bewogen tijdens de covid-19 maatregelen voortdurend mee. Ze pastten de werkwijze van Buurtbemiddeling aan binnen de op dat moment geldende maatregelen.

De kracht van Buurtbemiddeling zit niet alleen in de aandacht en tijd die 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 ze 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 gaan.

Dit werd met de eerste lockdown allemaal anders. Buurtbemiddeling moest tijdens de eerste golf in maart gesprekken uitstellen; gemeenschapshuizen sluiten, bezoek aan bureaus kon niet, bemiddelaars waren terughoudend en er konden geen fysieke bemiddelingen plaatsvinden. Ondertussen bleven we wel actief 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 zijn we gekomen tot een aangepaste werkwijze, namelijk telefonische pendelbemiddeling; het hoogst haalbare in de eerste lockdownperiode.

Dit vroeg om een enorme omschakeling bij onze vrijwilligers. Zij konden geen gebruik meer maken van de kracht van non-verbale communicatie en stonden voor de uitdaging toch het gesprek zo goed mogelijk te voeren. In recordtempo ontwikkelden we trainingen voor bemiddelaars. Bemiddelaars werden gemotiveerd en een aantal volgde een online workshop. Op deze manier werd er geëxperimenteerd met telefonische pendelbemiddeling, waarmee wisselende ervaringen zijn opgedaan.

professioneel, kritisch, flexibel, gaan voor kwaliteit, gebruiken het gesprek als instrument en doen dit alles ook nog eens in hun vrije tijd. Tijdens de eerste lockdown is er een enquête gehouden onder bemiddelaars om te peilen hoe zij buurtbemiddeling mogelijk achtten tijdens en na Corona. 41% geeft hierin aan in staat te zijn de intakes en nazorg telefonisch te doen, maar het bemiddelingsgesprek fysiek te willen blijven houden. 50% geeft aan helemaal niet telefonisch te kunnen/willen bemiddelen. Het verlangen om weer als vanouds te bemiddelen is een uitgesproken wens van eenieder die als vrijwilliger of als beroepskracht verbonden is aan Buurtbemiddeling. Tot die tijd doen we wat we kunnen en blijven we onverminderd trots op onze bemiddelaars, bij hen is het glas altijd halfvol!

PLUS zaken

Het afgelopen jaar heeft Buurtbemiddeling 12 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 bij de burens.
- Het vraagt andere ondersteuning en expertise van de bemiddelaars dan de 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.

1x coaching aangevraagd; indien bemiddeling (nog) niet gevraagd of (nog) niet mogelijk is. Het is een verdieping in de werkwijze van Buurtbemiddeling.

3x complexe casus; casus waarbij sprake is van bewoners met bijvoorbeeld taalproblematiek, verslaving, psychische problematiek, verstandelijke en/of lichamelijk beperking etc.

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

0x een multi probleem; er is sprake van een combinatie van meerdere zoals hierboven genoemde complexe factoren.

4x telefonische pendelbemiddeling i.v.m. coronamaatregelen.

Uitgelicht

Het vermelden waard:

- Er is een **online workshop "Telefonische pendelbemiddeling"** aangeboden.
- Er zijn **twee trainingen** gegeven: 'Omgaan en herkennen van mensen met LVB en Autisme'. Hieraan namen zowel buurtbemiddelaars als medewerkers van woonstichting JOOST deel. Organisatie MEE verzorgde de trainingen. Ze vonden deels fysiek en deels digitaal plaats.
- **De regionale Bemiddelaarsdag** werd geannuleerd, evenals 2 fysieke intervisiebijeenkomsten i.v.m. de covid-19 lockdown maatregelen.
- Er is diverse malen **fysiek en online deelgenomen aan het regio-overleg** voor coördinatoren in regio 11 (ingedeeld door het CCV), viermaal per jaar.
- Het **Congres "Dag van de sociaal werker"** is bijgewoond.
- Er is **ingezet op het informeren van verwijzers** die nog onvoldoende gebruikmaken van Buurtbemiddeling m.n. in Selissen.

Vooruitblik 2021

- 10 jaar Buurtbemiddeling in Boxtel en 25 jaar Buurtbemiddeling in Nederland.
- Nieuw convenant Buurtbemiddeling Gemeente, woonstichting JOOST, Politie en ContourdeTwern.
- Esch is onderdeel van de gemeente Boxtel geworden per 1-1-2021 (2.200 inwoners).
- Werken aan het terugbrengen van de lokale verankering van Buurtbemiddeling o.a. door de inzet van buurtondersteuners en lokale samenwerkingspartners als ambassadeurs voor Buurtbemiddeling.

Buurtbemiddeling Boxtel is in 2020 mogelijk gemaakt voor alle bewoners van Boxtel, Liempde en Lennisheuvel door onderstaande organisaties.



www.buurtbemiddelingbrabant.nl
e buurtbemiddelingboxtel@contourdetwern.nl
t 0411 65 58 99