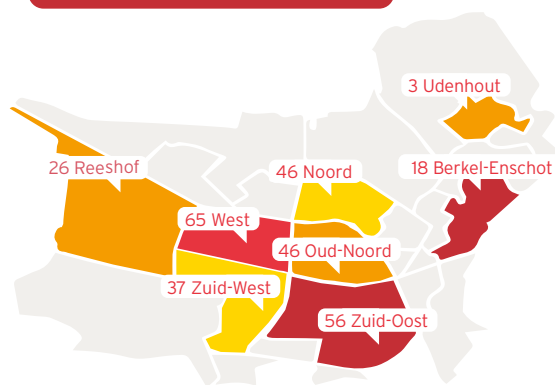


Buurtbemiddeling Tilburg

Jaarverslag 2020

317 meldingen

Team buurtbemiddeling



20 meldingen: herkomst onbekend

53 vrijwillige
buurtbemiddelaars

In totaal
100 uur
per week

52 buurtbemiddelaars

1 administratief
medewerker

3 betaalde krachten

In totaal
49 uur
per week

2 coördinatoren

1 casusmedewerker

Top 5 klachten

95

geluidsoverlast

65

pesten/treiteren/
verstoorde relatie

47

tuin-/buiten-
problemen

23

bedreiging/
intimidatie

20

overlast dieren

Melders wonen in

170

huurwoningen

107

koopwoningen



48%

positief
afgesloten
zaken

70 aanmeldingen staan nog in aanvraag
en gaan mee naar 2021



236

keer meldt de burger
zichzelf aan bij
Buurtbemiddeling

Buurtbemiddeling Tilburg

Jaarverslag 2020



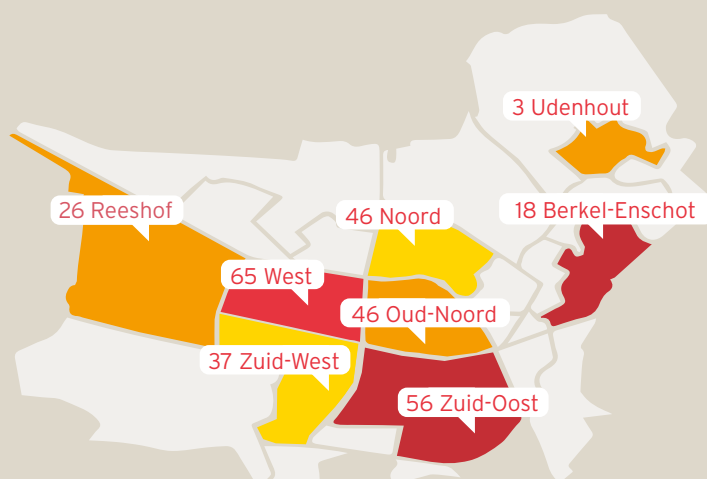
Buurtbemiddeling is een goed voorbeeld van burgerparticipatie. Getrainde buurtbemiddelaars helpen ruziënde burens om het contact te herstellen en oplossingen te bedenken voor hun conflict. De werkwijze is beproefd en wordt overal in het land op dezelfde wijze uitgevoerd. Meer dan 80% van de gemeenten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



In Tilburg wordt Buurtbemiddeling al jaren succesvol toegepast: Buurtbemiddeling Tilburg heeft dan ook de CCV-plus erkenning.

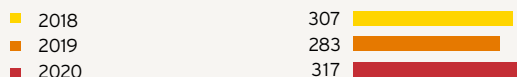
Dit verslag biedt een goede kijk op onze belangrijkste cijfers in 2020.

317 meldingen in 2020



20 meldingen: herkomst onbekend

Aantal meldingen



Aard van de klacht



Geluidsoverlast is landelijk gezien de meest voorkomende klacht, in Tilburg is dat eveneens het geval. In 30% van de aanmeldingen wordt dit als hoofdklacht aangegeven. Hieronder een top 5 van de klachten zoals gemeld in 2020 (afgezet tegen die van 2019):

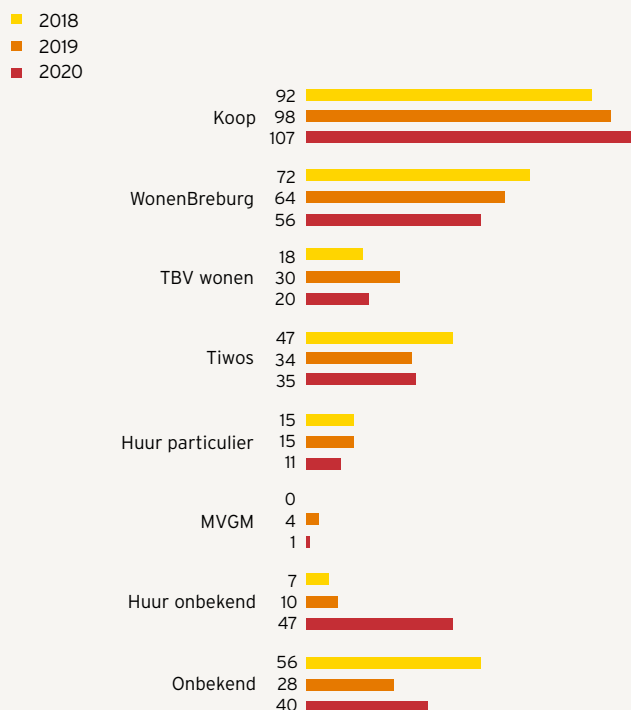
	2019		2020	
1. Geluidsoverlast	91	32%	95	30%
2. Pesten/treiteren/ verstoorde relatie	34	12%	65	21%
3. Tuin-/buitenprobleem	39	14%	47	15%
4. Bedreiging/intimidatie	15	5%	23	7%
5. Overlast dieren	25	9%	20	6%

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

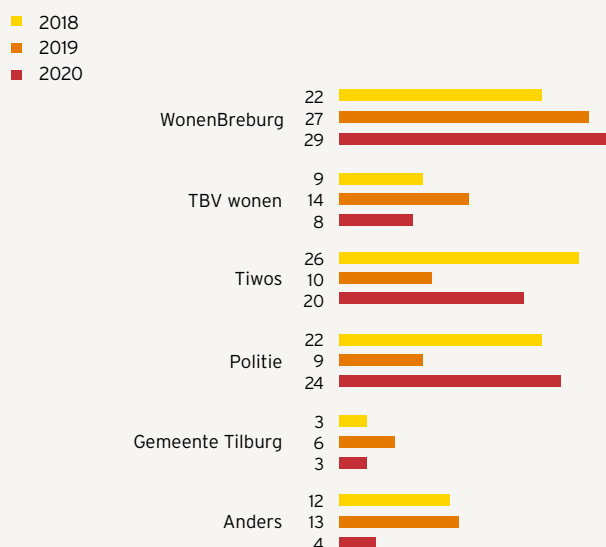


Aantal meldingen koop- en huurwoningen

170 huurwoningen
107 koopwoningen

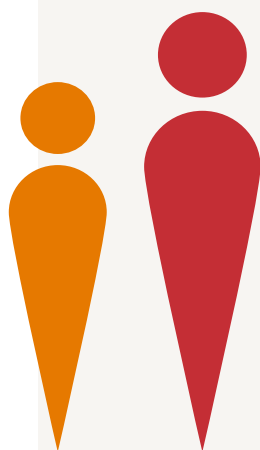


Verwijzingen



In de categorie 'Anders' zijn burgers aangemeld door ContourdeTwern en Traverse. Het betreft hier slechts een enkele aanmelding van deze organisaties, vandaar dat deze zijn samengevoegd in deze categorie.

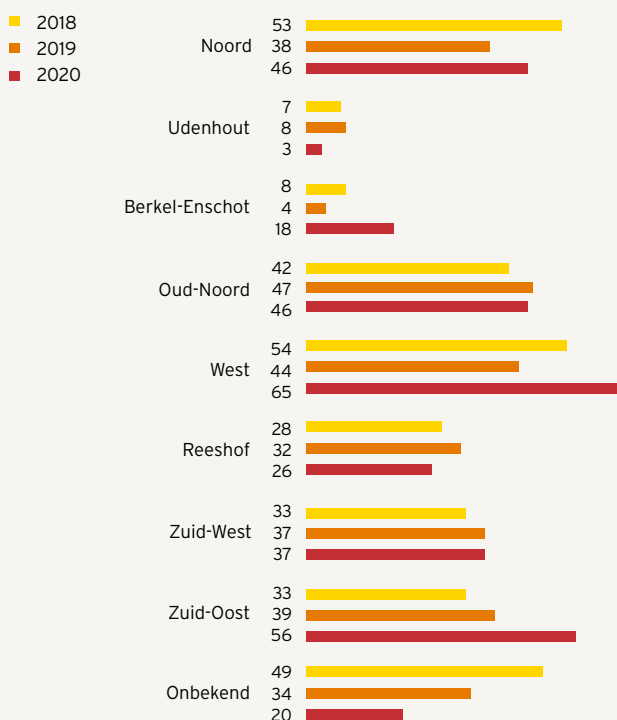
Aanmelden door burgers



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 de burger zichzelf en wordt deze ook aangemeld door een verwijzer.

In 2020 namen **236 burgers** zelf contact op met Buurtbemiddeling om zich aan te melden. Via het contactformulier op onze website, of telefonisch. Deze burgeraanmeldingen zijn goed voor **74%** van het totaal aantal meldingen voor Buurtbemiddeling in het afgelopen jaar.

Herkomst meldingen



Resultaten

Totaal aantal meldingen: **317**

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

Voor het eerst is er sprake van een wachtlijst. Dit hebben we in de geschiedenis van 20 jaar Buurtbemiddeling ContourdeTwern nog niet eerder meegemaakt. **70 Zaken** staan in aanvraag voor bemiddeling. **24 Zaken** zijn nog in behandeling en **19 zaken** konden na aanmelding niet worden opgepakt, omdat deze ongeschikt waren voor bemiddeling (dit waren er 16 in 2019).

Bij **9 aanmeldingen** is groepsbemiddeling toegepast. En voor, tijdens of na bemiddeling is in **5 zaken** coaching toegepast.

Van de **204 aanmeldingen** die in behandeling zijn genomen en zijn afgerond, is **48%** (66% in 2019) **positief afgesloten**. Dit geeft een ietwat vertekend beeld. Door de drukte zijn namelijk nooit eerder zoveel zaken 'in behandeling' + 'in aanvraag' meegenomen naar het volgende jaar. Dit betreft **94 zaken** in totaal waarvan het resultaat nog moet komen.

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

	2019	2020
Opgelost door aanpassing woonsituatie	2	1
Opgelost door verhuizing	10	13
Opgelost door warme doorverwijzing	11	3
Opgelost na bemiddelingsgesprek	31	9
Opgelost na coaching	3	3
Opgelost na intake gesprek(ken)	22	15
Opgelost na inzet pendelbemiddeling	1	2
Informatie en advies gegeven door coördinator	85	53
Totaal	165	99

In de 105 zaken die negatief zijn afgesloten, weigert in de meeste gevallen één van de burens deelname aan bemiddeling (61x). Daarnaast worden zaken als negatief afgesloten als contactlegging onmogelijk blijkt (35x) of als burens geen oplossing vinden voor het conflict middels bemiddeling (9x).

Inzet bemiddelaars in duo's	2019	2020
Intakegesprekken	251	313
Coachinggesprekken	13	12
Bemiddelingsgesprekken	36	31

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 die flexibel inzetbaar zijn voor de gemeenten Tilburg, Goirle, Hilvarenbeek en Oisterwijk.

In 2020 zijn er 52 buurtbemiddelaars actief geweest, ten opzichte van 48 in 2019. Zij worden begeleid door de twee coördinatoren Buurtbemiddeling. In 2020 zijn er **7 nieuwe buurtbemiddelaars getraind** en hebben 3 bemiddelaars hun 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.

Vergroten deskundigheid bemiddelaars

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 continu ontwikkelen.

In 2020

- Waren er **2 fysieke intervisie bijeenkomsten**.
- Nam **een tiental bemiddelaars** 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 twintigtal buurtbemiddelaars.

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

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 communicatiekameleons. Een prachtige typering voor onze vrijwilligers die toegankelijk zijn voor alle burgers. Ze

zijn collegiaal, 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 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!

Meebewegen in coronatijd

Onze medewerkers bewogen tijdens de covid-19 maatregelen voortdurend mee. Ze pastten de werkwijze van Buurtbemiddeling 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; wijkcentra 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.

De aanmeldingen bleven onverminderd (in juni zelfs explosief) binnenstromen, een wachtlijst werd onvermijdelijk. Tussen het eerste contact en een intake met bemiddelaars zit door de wachtlijst meer tijd waarbinnen een conflict kan escaleren (waar nodig werd opgeschaald), frustraties op konden lopen, een andere oplossing wordt gevonden, bureaus zich terugtrokken of berustten in de situatie. Dit heeft onherroepelijk een weerslag op de resultaten, wat in de cijfers is te lezen. Dit terwijl het aantal uren dat er door (casus)coördinatoren aan meldingen wordt besteed juist enorm is toegenomen. Waar zit dan dat verschil?



Een korte schets voor en tijdens covid-19

Normaal gesproken vindt er een korte telefonische intake door de (casus)coördinator plaats met de betrokken buur van de casus. In deze intake wordt getoetst of de melding geschikt is voor buurtbemiddeling en wordt na dit gesprek eventueel contact opgenomen met netwerkpartners en begeleidende instanties. Na registratie van de melding wordt een voor Buurtbemiddeling geschikte casus overgedragen aan bemiddelaars. Dat werd met covid-19 bijna onmogelijk, bemiddelen was maar beperkt mogelijk, en er waren nog vele wachtenden.

Desbetreffende bureaus werden hierover geïnformeerd en werden, als zij aan de beurt waren voor bemiddeling, opnieuw gebeld om te horen of bemiddeling nog wenselijk was. Dit hield in dat hiervoor een extra contactmoment noodzakelijk was. Daarnaast werd aangegeven dat bureaus in de tussentijd gerust contact met ons konden opnemen, tenslotte bieden we naast bemiddeling ook een luisterend oor. Dit is goed, noodzakelijk zelfs, daar zijn we voor en daar wordt ook regelmatig gebruik van gemaakt. Ook dit kostte veel inzet, de doorlooptijd van zaken werd langer, nieuwe meldingen bleven binnen komen, en samen zorgde dit voor een hoge werkdruk.

Inmiddels is het aantal aanmeldingen weer op een normaal niveau. Een wachtlijst is alleen niet zomaar weggewerkt met voortdurende aanpassingen van beperkende maatregelen en flink verminderde capaciteit van de bemiddelaars (sommige bemiddelaars behoren zelf tot een kwetsbare groep en kunnen geen risico's nemen, anderen hebben genoeg ballen in de lucht te houden met de combinatie van thuiswerken en thuisonderwijs, weer anderen willen of kunnen niet telefonisch bemiddelen).

Reden om een plan te ontwikkelen om de wachtlijst weg te werken. Met instemming van de melder wordt een brief gestuurd aan hun bureaus, met het verzoek contact met ons op te nemen. Zo weten we meteen of een zaak tot bemiddeling kan komen en zetten we alleen daar onze bemiddelaars op in. Niet ideaal, de kans om een buur gemotiveerd te krijgen, neemt hiermee af. Voorheen gingen de bemiddelaars immers aan de deur. Niet of afwijzend reageren op een brief is anders dan op persoonlijk contact. Deze aanpak zorgt voor extra werk bij de coördinatoren, we roeien met de riemen die we hebben om toch een flinke afstand te kunnen afleggen. Ook in 2021 zullen we deze werkwijze blijven hanteren, totdat de wachtlijst is weggewerkt.

PLUS zaken

Het afgelopen jaar heeft Buurtbemiddeling 65 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 bemiddelaars dan de basisbemiddeling.
- Daarnaast kosten complexe meldingen meer tijd. Denk aan een groepsbemiddeling, maar ook bij het maken van een afspraak als een ambulante 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;

16x een terugkerende zaak; een zaak die al vaker bij Buurtbemiddeling is aangemeld.

5x coaching aangevraagd; indien bemiddeling (nog) niet gevraagd of (nog) niet mogelijk is. Het is een verdieping in de werkwijze van Buurtbemiddeling (14x in 2019).

11x complexe casus; casus waarbij sprake is van bewoners met bijvoorbeeld taalproblematiek, verslaving, psychische problematiek, verstandelijke en/of lichamelijk beperking etc.

11x groepsbemiddeling aangevraagd; er zijn meer dan twee partijen betrokken bij de casus (18x in 2019).

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

18x telefonische pendelbemiddeling i.v.m. coronamaatregelen.

Uitgelicht

Het vermelden waard:

- **Regionale en landelijke media aandacht voor Buurtbemiddeling Tilburg** i.v.m. ontstane wachtlijsten gedurende de covid-19 pandemie (Stadsnieuws, Omroep Brabant en NOS radio 1 journaal).
- 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 verwijzers deel. Ze vonden deels fysiek en deels digitaal plaats. Organisatie MEE verzorgde de trainingen.
- **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).
- Het **Congres "Dag van de sociaal werker"** is bijgewoond.

Vooruitblik 2021

- 20 jaar Buurtbemiddeling in Tilburg en 25 jaar Buurtbemiddeling in Nederland.
- Campagne rondom website www.problemenmetjeburen.nl
- Investeren in relatie tussen Buurtbemiddeling en het zorgnetwerk in de gemeente Tilburg is van groot belang om in goede samenwerking de juiste interventies te bepalen voor het aantal PLUS zaken dat bij Buurtbemiddeling binnenkomt.
- Wegwerken van de wachtlijst door inzet resterend budget 2020 op extra uren coördinatie.
- Biezenmortel is onderdeel van de gemeente Tilburg geworden per 1-1-2021 (1.500 inwoners).
- In 2021 behandelt Buurtbemiddeling Tilburg 250 aanmeldingen en zijn er 45 vrijwilligers actief als bemiddelaar.
- Convenant met gemeente, woningcorporaties, politie en ContourdeTwern voor de periode 2021-2024.

Buurtbemiddeling Tilburg is in 2020 mogelijk gemaakt voor alle bewoners van Tilburg, Udenhout en Berkel-Enschot door onderstaande organisaties.



www.buurtbemiddelingbrabant.nl

e buurtbemiddelingtilburg@contourdetwern.nl

t 013 549 86 46