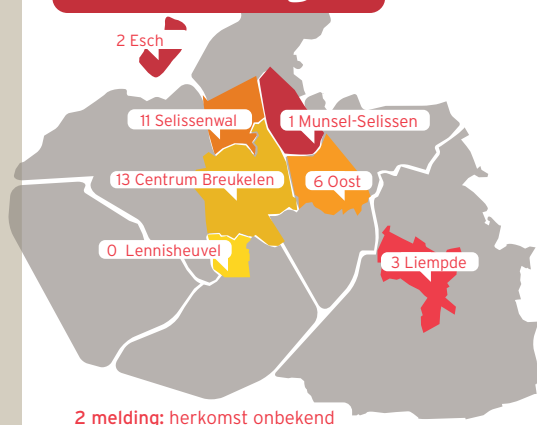


Buurtbemiddeling Boxtel

Jaarverslag 2021

38 meldingen



Team buurtbemiddeling

Vrijwillige inzet

In totaal
15-20 uur
per week



9 buurtbemiddelaars

Inzet beroepskrachten

In totaal
12 uur
per week



4 betaalde krachten

Projectcoördinatie
en Buurtondersteuners

Top 5 klachten

14

geluidsoverlast



7

overlast dieren



6

pesten/treiteren/
verstoorde relatie



5

tuin-/buiten-
problemen



2

bedreiging/
intimidatie



Melders wonen in

30

huurwoningen

7

koopwoningen



78%

positief
afgesloten
zaken



24

keer meldt de burger
zichzelf aan bij
Buurtbemiddeling

Buurtbemiddeling Boxtel

Jaarverslag 2021

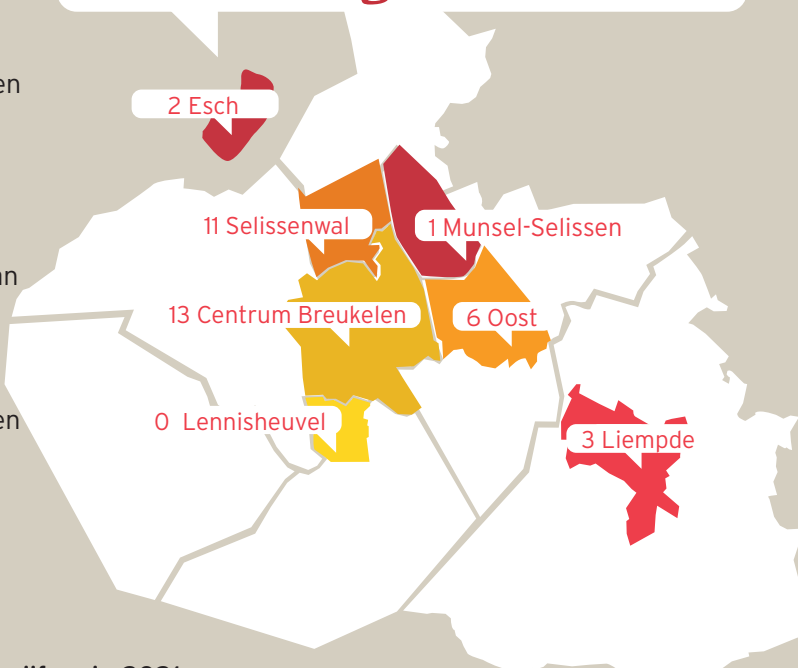


Buurtbemiddeling is een goed voorbeeld van burgerparticipatie. Getrainde buurtbemiddelaars helpen ruziënde burens om het contact te herstellen en oplossingen te bedenken voor hun conflict. De werkwijze is beproefd en wordt overal in het land op dezelfde wijze uitgevoerd. 85% Van de gemeenten biedt buurtbemiddeling aan!



In Boxtel wordt Buurtbemiddeling al meer dan 10 jaar succesvol toepast. buurtbemiddeling Boxtel heeft dan ook de CCV-plus erkenning. 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.

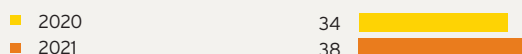
38 meldingen in 2021



Dit verslag biedt een goede kijk op onze belangrijkste cijfers in 2021.

2 meldingen: herkomst onbekend

Aantal meldingen



Aard van de klacht

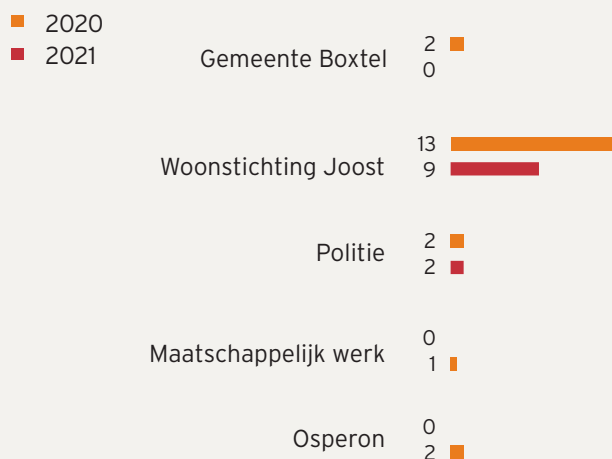


Geluidsoverlast is landelijk gezien de meest voorkomende klacht, in Boxtel is dat eveneens het geval. In 40% van de aanmeldingen wordt dit als hoofd-klacht aangegeven. Hieronder een top 5 van de klachten zoals gemeld in 2021:

	2020			2021		
1. Geluidsoverlast	14	41%	14	37%		
2. Pesten/treiteren/ verstoorte relatie	5	15%	7	18%		
3. Overlast dieren	5	15%	6	16%		
4. Tuin-/buitenproblemen	5	15%	5	13%		
5. Bedreiging/intimidatie	2	6%	2	5%		

Overige klachten zijn o.a. parkeerproblemen, overlast van rommel/troep en overlast van kinderen. Het Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid (CCV) kent 12 opties waarop de coördinator Buurtbemiddeling de klacht kan noteren.

Verwijzingen



Aantal meldingen koop- en huurwoningen

30 huurwoningen
7 koopwoningen



2020
2021



Aanmelden door burgers

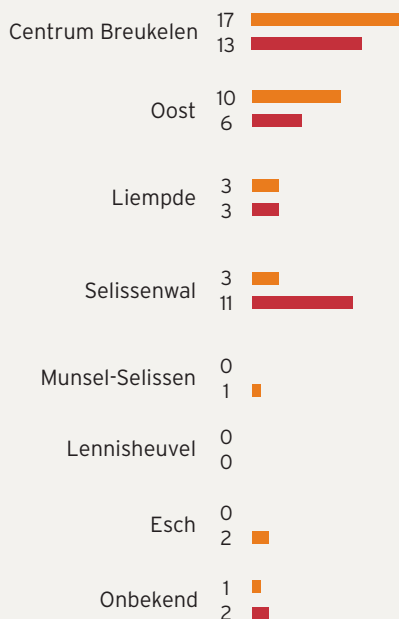


We zien het aantal zelfmelders stijgen. In 2021 namen burgers bij **24 aanmeldingen** zelf contact op met buurtbemiddeling via het contactformulier op onze website of telefonisch. Dit eigen initiatief van de burger is goed voor het merendeel van het totaal aantal meldingen voor buurtbemiddeling in het afgelopen jaar, namelijk **63%** (was 50% in 2020 en 32% in 2019).

Wanneer burgers zelf contact opnemen met Buurtbemiddeling kan dit natuurlijk ook op advies van woonstichting JOOST, gemeente of politie zijn geweest.

Herkomst meldingen

■ 2020
■ 2021



Resultaten

Totaal aantal meldingen: **38**

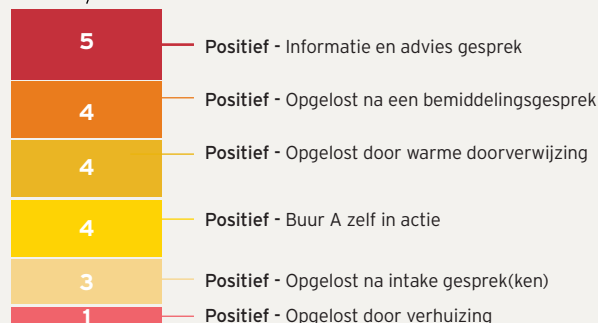
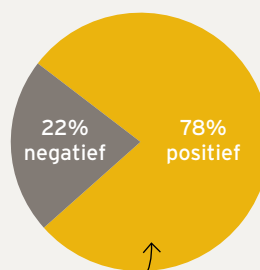
Zaken worden afgesloten volgens de richtlijnen van het Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid (CCV*). In alle meldingen is inzet gepleegd door coördinator, buurtondersteuner en/of buurtbemiddelaars met de volgende resultaten;

Neutraal resultaat

	2020
Ongeschikt voor bemiddeling	2
Contactlegging onmogelijk met buur A	5
Buur A is verwezen, maar wenst geen bemiddeling	2
Buur A weigert bemiddeling	1
Nog in behandeling van bemiddelaars	1
Totaal	11

Positief en negatief resultaat

Van de **27 aanmeldingen** die in behandeling zijn genomen en afgerond, is **78% positief afgesloten**.



In de 6 (22%) zaken die we negatief afsloten, weigert in de meeste gevallen buur B deelname aan bemiddeling (3x) of krijgen we geen contact met buur B (1x). Daarnaast worden zaken als negatief afgesloten als burens geen oplossing vinden voor het conflict na bemiddeling (2x).

Inzet bemiddelaars in duo's	2021
Aantal geregistreerde contactmomenten van de bemiddelaars	68
Aantal geregistreerde bemiddelingsgesprekken	8

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.

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



Klanttevredenheid

In 2021 vond er een klanttevredenheidsonderzoek plaats.
Enkele opmerkingen van respondenten:

- Fijn dat jullie met me mee hebben gedacht naar een oplossing.
- Goed bereikbaar via de mail.
- Wordt relatief snel op gereageerd.
- Ze hadden een luisterend oor.
- Ik denk dat buurtbemiddeling zo'n goed werk doet. Misschien een tip om iets meer navraag te doen hoe het is gegaan. In mijn geval speelt het probleem in de zomer, maar iedereen krijg een duim van mij.
- Dat ze mij en de tegenpartij lieten uitpraten en alleen waar nodig in de rede vielen en ook al snel doorhadden waar het probleem zat.
- De wachtlijst verkorten.
- Aanbieding van een luisterend oor en empathie.
- Vriendelijkheid en oprechtheid te willen helpen.

De klanttevredenheid in 2021 scoorde een 7,1.



Jubileumjaar buurtbemiddeling

Landelijk bestond buurtbemiddeling 25 jaar in 2021 en in Boxtel heeft buurtbemiddeling al meer dan 10 jaar hart voor leefbaarheid in de buurt.

Coördinator Janneke van Berkum-Quirijnen: "Onze buurtbemiddelaars delen met elkaar de visie dat je met een goed gesprek heel veel kunt bereiken. Het heeft geen zin om partij te kiezen, het is juist de kunst burens weer met elkaar in verbinding te brengen. Dankzij hun bemiddeling komen burens met een beetje hulp er weer samen uit. Dit kost soms veel moeite, maar het plezier en de tevredenheid als het lukt is groot. De meeste bemiddelaars zijn dan ook al vele jaren verbonden aan buurtbemiddeling. Ze verdienen voor hun vrijwillige inzet een dikke vette pluim."

De geplande gezamenlijke bijeenkomst kon i.v.m. de coronamaatregelen in 2020 en 2021 niet doorgaan. Echter wilden we wel stilstaan bij dit reeds uitgestelde jubileum. Door Kristel Peijnenborg is dan ook speciaal een gedicht geschreven en geïllustreerd om de buurtbemiddelaar in het zonnetje te zetten. Mooi ingelijst en vergezeld met een goed gevulde tapasplank werd iedere buurtbemiddelaar aan huis even persoonlijk in het zonnetje gezet. In 2022 zullen we alsnog een gezamenlijke viering voor het netwerk en de buurtbemiddelaars organiseren, waarin we dan alweer bijna stil kunnen staan bij 12,5 jaar buurtbemiddeling in Boxtel.



© Kristel Peijnenborg

Team Buurtbemiddeling

Een belangrijk fundament onder het project Buurtbemiddeling is de inzet van vrijwillige buurtbemiddelaars. In 2021 zijn er 9 buurtbemiddelaars actief geweest, dit is een stabiele groep vrijwilligers. Zij worden begeleid door de coördinator Buurtbemiddeling.

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.

Buurtondersteuners

Naast de projectcoördinator Buurtbemiddeling is er in 2021 een coördinator en tevens buurtondersteuner gestart die zich inzet op het vlak van lokale netwerkversterking, zij zet zich samen met de andere twee buurtondersteuners in voor buurtbemiddeling door actief en dichtbij de Buxtelse inwoners en netwerkpartners ambassadeur te zijn voor buurtbemiddeling. Ook hebben zij alle drie een belangrijke taak in het verzorgen van de eerste intake.

25 jaar Buurtbemiddeling

En daar zijn we trots op! Onderzoek, landelijke kengetallen en de tien kenmerken tonen aan dat buurtbemiddeling onmisbaar is!



De rust keert terug in een buurt



"Al jaren ben ik ambassadeur van Buurtbemiddeling. Wat de vrijwillige buurtbemiddelaars doen, is goud waard voor een buurt. Als de spanning oploopt, weten zij negen van de tien keer escalatie te voorkomen. Wij krijgen dat zelf veel lastiger voor elkaar, want ruziënde burens zien woningcorporaties toch vaak als partij in een conflict. Met Buurtbemiddeling keert de rust terug in een buurt. Dat is geweldig voor alle mensen die daar wonen."

Hester van Buren, bestuurder Aedes en ambassadeur buurtbemiddeling

De politie is een warm voorstander van buurtbemiddeling!

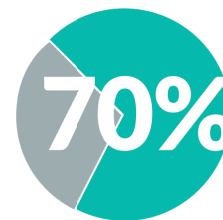


"Wijkagenten die in de haarvaten van de samenleving opereren gebruiken buurtbemiddeling als een extra middel om escalatie en daarmee druk op de politie, maar ook andere partners te voorkomen. Buurtbemiddeling heeft zich de afgelopen 25 jaar ontwikkeld tot een onmisbaar instrument voor 'het bewaren van de vrede' in wijken. Voordat het strafrecht als ultimum remedium wordt ingezet, is buurtbemiddeling een betekenisvolle interventie gebleken en daarmee tot een welkome aanvulling op het bestaande (handhavende) maatregelenpakket uitgegroeid. Door buurtbemiddeling nog vaker als instrument in te zetten wordt de samenleving nog beter gediend!"

Liesbeth Huyzer, plaatsvervangend korpschef Politie

Professionele diensten
worden ontlast en er is goede samenwerking met ketenpartners

> 70% van de aanmeldingen wordt opgelost



Maatschappelijke opbrengsten

- > Afname kosten overlast
- > Afname kosten juridische procedures
- > Afname werkdruk en ruimte voor aanpak complexere zaken door wijkagenten, woonconsulenten, welzijnswerkers en maatschappelijk werkers
- > Toename betere samenwerking tussen professionals
- > Toename rust in de wijk, grotere buurtcohesie
- > Verhoogd leefbaarheid en veiligheidsgevoel
- > Minder spanningen en veiliger gevoel voor inwoners
- > Zelf oplossend vermogen op lange termijn geeft beter resultaat
- > Getrainde buurtbemiddelaars hebben meer expertise en zijn betrokken bij hun buurt



> Financiering van buurtbemiddeling wordt meestal door gemeenten en corporaties gezamenlijk verzorgd en levert hen tijd en geld op.

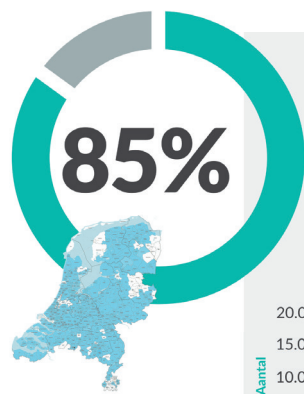
Een goede buur is beter dan een verre vriend



"Maar als er tussen burens een conflict ontstaat kan dat grote gevolgen hebben voor de goede sfeer en het woonplezier. Wanneer burens er onderling niet uitkomen, kan buurtbemiddeling helpen de spanningen uit de lucht te halen en verdere escalatie te voorkomen. Buurtbemiddeling is daarom van onschatbare waarde voor de leefbaarheid in de wijken van onze dorpen en steden."

Jan van Zanen, voorzitter VNG

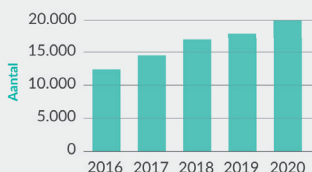
De kracht en het succes van buurtbemiddeling zit in zes uitgangspunten:



> 85% van de Nederlandse gemeentes biedt buurtbemiddeling aan de inwoners

Aantal aanvragen groeit door toenemende bekendheid bij burgers en verwijzers.

Groei buurtbemiddeling



3 op de 10

> Nederlanders ervaart wel eens burenoverlast en zelfs 5% vaak.

3500 burgers

> zetten zich in als goed getrainde vrijwillige buurtbemiddelaars; Burgerparticipatie pur sang.

PLUS zaken

Ook in 2021 blijkt dat het aantal PLUS zaken weer een fors aandeel betreft van de aanmeldingen. 10 Aanmeldingen noteerden we als PLUS zaak. Dit vraagt om veel extra aandacht, inspanning en tijd van zowel de coördinator als de vrijwilligers. Deze complexiteit is van invloed op het bemiddelingsproces en vaak ook op de doorlooptijd;

- Het zorgt bijvoorbeeld voor onmacht, onbegrip en weinig zelfreflectie.
- Het vraagt andere ondersteuning áán en expertise ván de bemiddelaars dan de basisbemiddeling.
- Daarnaast kosten PLUS zaken meer tijd. Denk aan een groepsbemiddeling, maar ook aan 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.
- Tot slot kan een PLUS zaak extra kosten met zich meebrengen, omdat het nodig kan zijn een tolk in te moeten zetten.

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

3x een terugkerende zaak; een zaak die al vaker bij buurtbemiddeling is aangemeld.

4x complexe casus; 3x psychische problematiek, 1x taalproblematiek (inzet tolk noodzakelijk).

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

1x een multi-probleem; er is sprake van een combinatie van meerdere zoals hierboven genoemde complexe factoren.

Uitgelicht

- **Aandacht voor laaggeletterdheid,** door met ervaringsdeskundigen onze communicatiemiddelen onder de loep te nemen.
- **Diverse online trainingen aangeboden** aan buurtbemiddelaars, zoals; "Het versterken van commitment en zelfredzaamheid bij bewoners", "Omgaan met cultuurverschillen en diversiteit", "Telefonisch buurtbemiddelen".
- **Een workshop buurtbemiddeling** aan de medewerkers van het klantcontactcentrum van JOOST gegeven.

- Met onze bemiddelaars **deelgenomen aan de interactieve online show "De kunst van het vragen stellen"** door Elke Wiss (auteur van het boek "Socrates op sneakers") ter gelegenheid van 25 jaar Buurtbemiddeling in Nederland.
- Fysiek en online **deelgenomen aan het regio-overleg** voor coördinatoren in regio 11 (ingedeeld door het CCV). Viermaal per jaar.
- **Het gevoel van veiligheid is vergroot.** Dit blijkt uit het in 2021 gepubliceerde eindrapport van het onderzoek van de Open Universiteit naar buurtbemiddeling. "Buurtbemiddeling als bron van sociaal kapitaal". Buurtbemiddeling is vanuit een historische, criminologische en beleidsinvalshoek benaderd. Het onderzoek was gericht op Zwolle, maar de uitkomsten gelden voor alle gecertificeerde buurtbemiddelingsprojecten in het land.

Vooruitblik 2021

- De campagne "datismakkelijkpraten.nl" is een positieve campagne die begin 2022 is gelanceerd en die aandacht geeft aan lastige burensituaties waarbij duidelijke en realistisch te volgen stappen worden juiste manier, want dan is de kans op escalatie klein en kan er samen naar een oplossing toegewerkt worden. De campagne is hiermee een voorstadium van buurtbemiddeling, gericht op preventie van burencollicten. De campagne is een gezamenlijk initiatief van buurtbemiddelingsorganisaties in het land. Buurtbemiddeling Boxtel droeg bij aan de ontwikkeling hiervan door deelname in de campagne werkgroep.
- We zetten in op continuering en ontwikkeling van het project in de komende jaren. Efficiënt en met behoud van het huidige kwaliteitsniveau. Met tevreden verwijzers en klanten, met extra aandacht voor het binden en boeien van onze buurtbemiddelaars.
- Het nog verder versterken van de lokale verankering van Buurtbemiddeling door de inzet van onze buurtondersteuners en lokale samenwerkingspartners als ambassadeurs voor Buurtbemiddeling en het aanbieden van een workshop buurtbemiddeling voor wijkagenten
- Nieuw convenant Buurtbemiddeling Gemeente, Politie, woonstichting JOOST en Contourdetwern

Buurtbemiddeling Boxtel is in 2021 mogelijk gemaakt voor alle bewoners van Boxtel, Liempde en Lennisheuvel door onderstaande organisaties.



meewerkend

boxtel



JOOST.
thuis in
de meierij

www.buurtbemiddelingbrabant.nl

e buurtbemiddelingboxtel@contourdetwern.nl

t 0411 65 58 99

