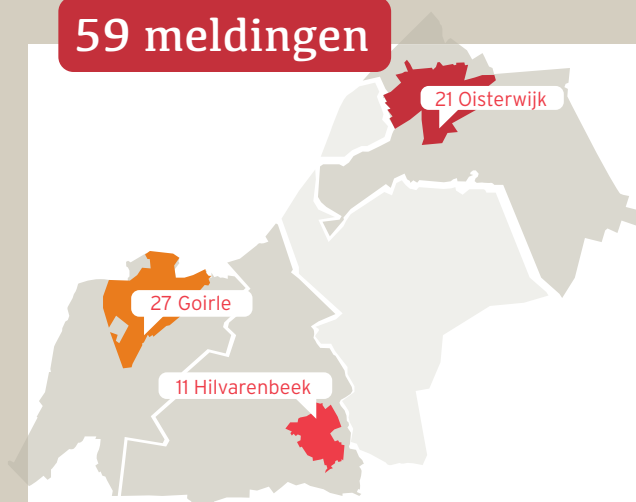


# Buurtbemiddeling Goirle, Oisterwijk en Hilvarenbeek

Jaarverslag 2021

59 meldingen



Team buurtbemiddeling

52 vrijwilligers

In totaal  
18 uur  
per week



51 buurtbemiddelaars

1 administratief  
medewerker

3 betaalde krachten

In totaal  
11,27 uur  
per week



2 coördinatoren

1 casusmedewerker

Top 5 klachten



19

pesten/treiteren/  
verstoorde relatie



16

geluidsoverlast



12

tuin-/buiten-  
problemen



6

overlast dieren



3

parkeerproblemen

Melders wonen in

28

huurwoningen

25

koopwoningen



64%  
positief  
afgesloten  
zaken



38

keer meldt de burger  
zichzelf aan bij  
Buurtbemiddeling

# Buurtbemiddeling Goirle, Oisterwijk en Hilvarenbeek

Jaarverslag 2021



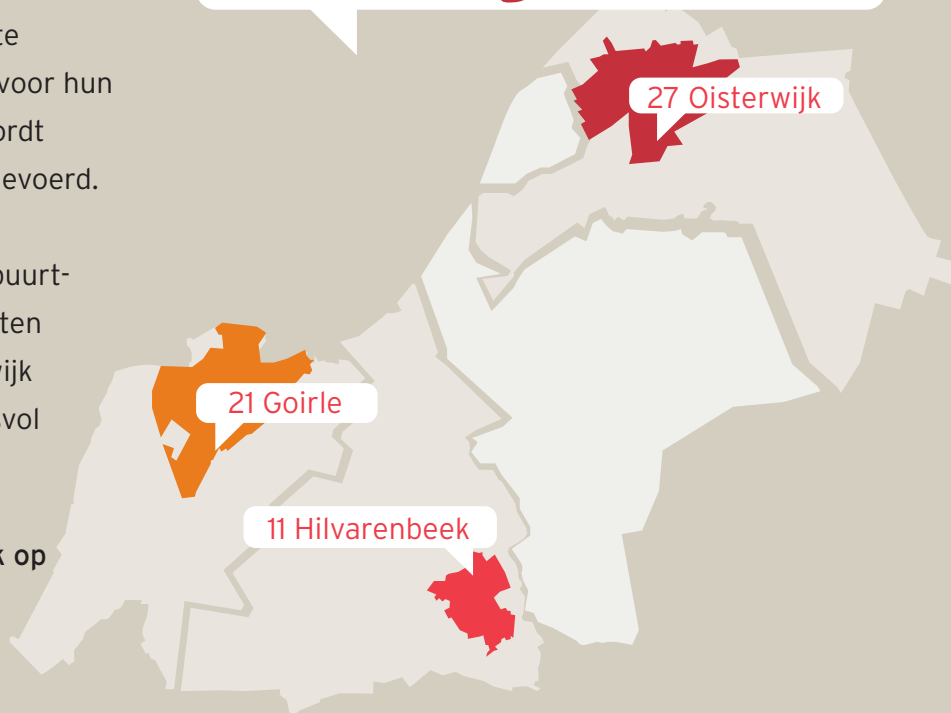
Buurtbemiddeling is een goed voorbeeld van burgerparticipatie. Getrainde buurtbemiddelaars helpen ruziënde burens om het contact te herstellen en oplossingen te bedenken voor hun conflict. De werkwijze is beproefd en wordt overal in het land op dezelfde wijze uitgevoerd.



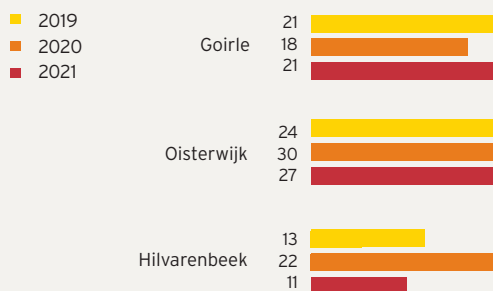
85% Van de gemeenten biedt buurtbemiddeling aan! In de gemeenten Hilvarenbeek, Goirle en Oisterwijk wordt buurtbemiddeling succesvol toegepast.

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

59 meldingen in 2021



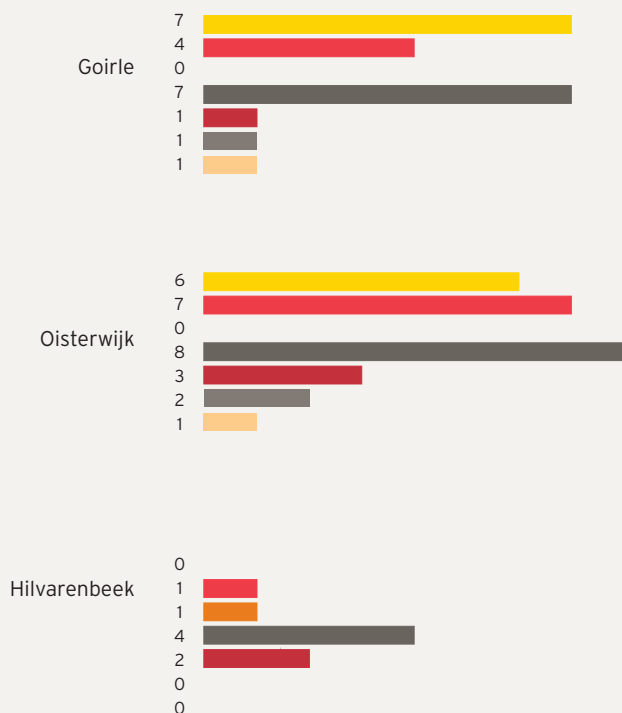
## Aantal meldingen



## Aard van de klacht



- geluidsoverlast
- tuin-/buitenprobleem
- bedreiging/intimidatie
- pesten/treiteren/verstoorde relatie
- overlast dieren
- parkeerproblemen
- onbekend



Hier weergegeven zijn de meest voorkomende aard van de klachten in 2021 verdeeld over de 3 gemeenten. Het Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid (CCV) kent 12 opties waarop de coördinator buurtbemiddeling de klacht kan noteren.

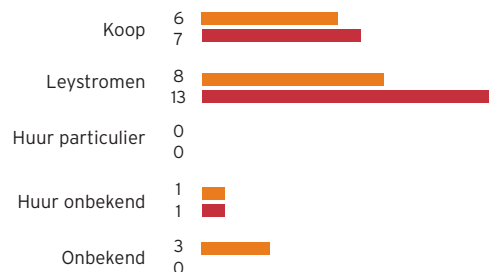
## Aantal meldingen koop- en huurwoningen

28 huurwoningen  
25 koopwoningen

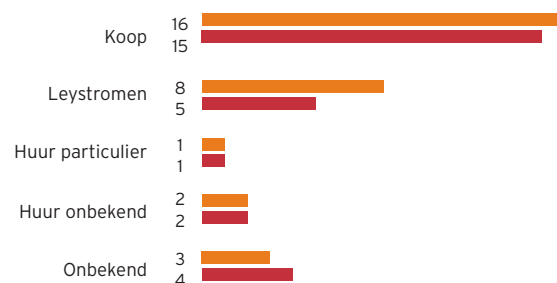


- 2020
- 2021

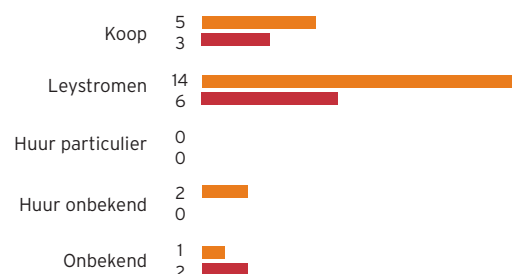
### Goirle



### Oisterwijk

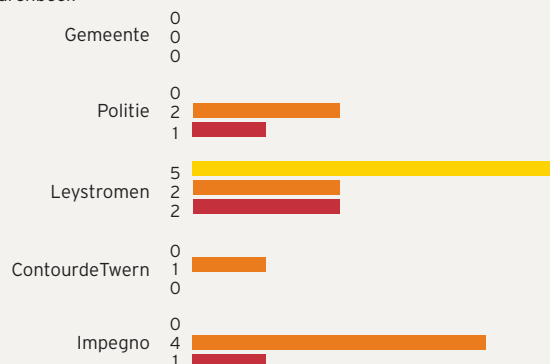


### Hilvarenbeek

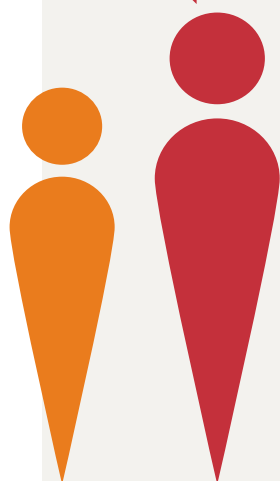


## Verwijzingen

- Goirle
- Oisterwijk
- Hilvarenbeek



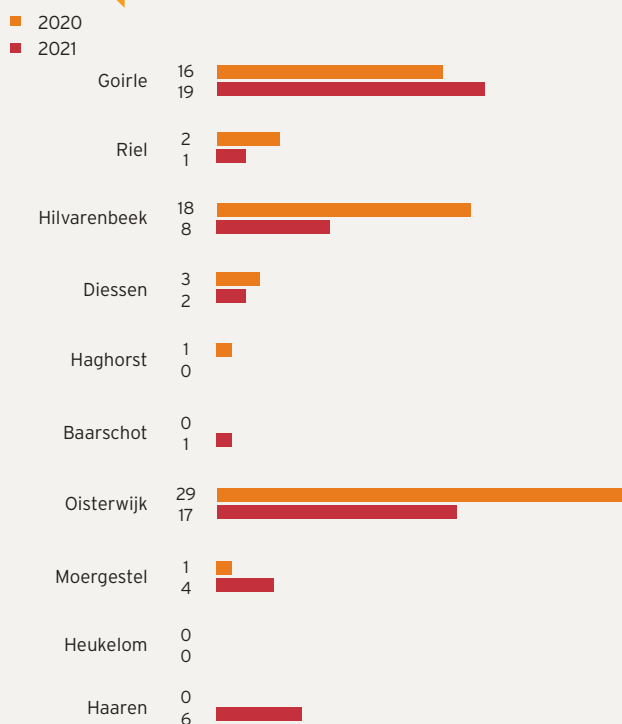
## Aanmelden door burgers



Veel aanmeldingen van burgers komen tot stand op advies van o.a. de woningcorporatie, gemeente of politie. Wanneer burgers zelf contact opnemen met buurtbemiddeling, wordt dit geregistreerd onder de noemer "eigen initiatief".

In 2021 namen **38 burgers** zelf contact op met buurtbemiddeling om zich aan te melden. Dit deden ze via het contactformulier op onze website of telefonisch. Dit eigen initiatief van de burger is goed voor **64%** van het totaal aantal meldingen voor buurtbemiddeling in het afgelopen jaar.

## Herkomst meldingen



Uit niet genoemde dorpskernen zijn de afgelopen jaren geen meldingen gekomen.



## Resultaten

Totaal aantal meldingen: **59**

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

**3 Zaken** zijn nog in behandeling en er konden **6 zaken** na aanmelding niet worden opgepakt, omdat deze ongeschikt bleken voor bemiddeling (2 in 2020). **1 Zaak** is in afwachting van bemiddeling.

Van de **49 aanmeldingen** die in behandeling zijn genomen én afgerond (**Goirle 18**, **Oisterwijk 20**, **Hilvarenbeek 11**), is gemiddeld **64%** (64% in 2020) **positief afgesloten**. Ook in 2021 had corona nog een grote impact op onze manier van werken. Grote delen van 2021 hebben we gewerkt volgens een aangepaste werkwijze ter bescherming van onze bemiddelaars en burgers. Met instemming van de melder wordt een brief gestuurd aan hun burens met het verzoek contact met ons op te nemen. Zo weten we meteen of een zaak tot bemiddeling kan komen en we alleen daarop onze bemiddelaars zullen inzetten. Niet ideaal, de kans om een buur gemotiveerd te krijgen, neemt hierdoor af. Voorheen gingen de bemiddelaars immers aan de deur. Niet of afwijzend reageren op een brief is anders dan in persoonlijk contact met bemiddelaars die getraind zijn om dit soort gesprekken te voeren.

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

|                                                          | Goirle | Oisterwijk | Hilvarenbeek |
|----------------------------------------------------------|--------|------------|--------------|
| Opgelost door aanpassing woonsituatie                    | 0      | 0          | 0            |
| Opgelost door verhuizing                                 | 0      | 1          | 0            |
| Opgelost na bemiddelingsgesprek                          | 3      | 1          | 2            |
| Opgelost na coaching                                     | 0      | 1          | 0            |
| Opgelost na intakegesprekken                             | 2      | 1          | 1            |
| Opgelost door warme doorverwijzing                       | 0      | 0          | 0            |
| Informatie en advies gegeven door coördinator            | 6      | 7          | 3            |
| Casus loopt nog/<br>is nog in afwachting van bemiddeling | 1      | 2          | 0            |

In de 17 zaken die we negatief afgesloten, weigert in de meeste gevallen één van de burens deelname aan bemiddeling. Daarnaast worden zaken als negatief afgesloten als contactlegging onmogelijk blijkt of als burens geen oplossing vinden voor het conflict middels bemiddeling.

| Inzet bemiddelaars in duo's | 2019 | 2020 | 2021 |
|-----------------------------|------|------|------|
| Intakegesprekken            | 32   | 40   | 71   |
| Coachinggesprekken          | 6    | 2    | 4    |
| Bemiddelingsgesprekken      | 4    | 10   | 11   |

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 op een neutrale locatie, 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>





## PLUS zaken

In 2021 zijn er 13 PLUS zaken aangemeld, die een flink beroep doen op de totale inzet. Deze zaken vragen 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 een andere ondersteuning áán en expertise ván de bemiddelaars dan de basisbemiddeling.
- Daarnaast kosten complexe meldingen meer tijd. Denk aan een groepsbemiddeling, maar ook aan het maken van een afspraak als een ambulant begeleider aansluit. Er moeten meerdere agenda's op elkaar worden afgestemd en er zijn meer gesprekspartners aan de bemiddelingstafel.

## 13 PLUS zaken

**Deze zijn als volgt uit te splitsen;**

**5x 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.

**2x 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.

**3x een multiprobleem;** er is sprake van een combinatie van meerdere zoals hierboven genoemde complexe factoren.

**6 zaken** hebben we niet in behandeling kunnen nemen, omdat deze niet geschikt waren voor buurtbemiddeling.

# Een voorbeeld van een PLUSZAAK

B1\* meldt zich via onze website. Wij bellen diverse keren, maar er wordt niet opgenomen en er is geen gelegenheid om de voicemail in te spreken. We sturen een mail waarin we aangeven diverse keren contact te hebben gezocht en vragen of buurtbemiddeling nog gewenst is. En zoja, om te informeren wanneer het uitkomt om telefonisch contact te hebben.

Uit het antwoord blijkt dat B1 alleen bekende telefoonnummers opneemt, waarna wij aangeven een belafsprake te kunnen maken. B1 gaat hierop in en de telefonische intake kan plaatsvinden. Tijdens zo'n intake ontvangen wij meer informatie en kunnen we zodoende inschatten of er contra-indicaties zijn. Tijdens dit contact blijkt dat B1 hoog in de emotie zit en moeilijk is te volgen. De verbinding wordt plotseling verbroken en terugbellen wordt niet beantwoord. Na nieuw mailcontact volgt een tweede poging tot contact, nu met haar man. Deze is heel sceptisch, legt uit dat zijn echtgenoot mentaal zwaar belast wordt door de hele situatie en onder begeleiding is van een psycholoog. Met behulp van buurtbemiddelaars willen zij wel met de burens in gesprek op zoek naar een oplossing. De seinen gaan dus op groen en we dragen de zaak over aan 2 buurtbemiddelaars.

Na diverse mails wordt er een afspraak voor een intakegesprek gemaakt in een wijkcentrum bij hen in de buurt. B1 belt de afspraak echter af en verzoekt een nieuwe afspraak te maken. Inmiddels zijn we ruim 5 weken en vele telefoontjes en mails verder. En helaas, vanwege een nieuwe lockdown kan de nieuw gemaakte afspraak niet doorgaan. Hoewel een intakegesprek met buurtbemiddeling in principe doorgang mag vinden, blijkt dat B1 niet gevaccineerd is en ook niet bereid zich te testen voor toegang. De bemiddelaars, waarvan er een zelf tot de groep "coronakwetsbaar" behoort, besluiten in overleg met de coördinator dit risico niet te nemen. Een telefonische intake is geen optie, aangezien B1 (echtpaar) niet in staat is een telefoongesprek in rust te voeren. We wachten dus af tot rustiger tijden. Die breken voor B1 niet aan, ze ondervinden steeds meer overlast en gaan een confrontatie met B2 niet uit de weg.

De politie wordt diverse keren ingeschakeld en die proberen de oplopende irritaties te sussen. Ook de bemiddelaars proberen waar mogelijk het contact met B1 te onderhouden en vragen toestemming om de burens door een brief te sturen met het verzoek om contact op te nemen met buurtbemiddeling. B2 reageert hierop en ondanks dat zij de burens enorm overdreven vinden in hun reacties, besluiten zij mee te willen werken. Na 3 maanden kan dan eindelijk de intake met beide burens plaatsvinden en kunnen zij hun verhaal kwijt. Er wordt naar ze geluisterd, er wordt gevraagd naar hun belangrijkste punten, wat ze willen voor de toekomst en hoe zij zelf zien dat dit kan worden bewerkstelligd. De bemiddelaars zetten hier hun beste gespreksvaardigheden in. En dan komt het moment dat er een datum geprikt kan worden voor een bemiddelingsgesprek.

Dit vergt behoorlijk wat organisatietalent van de bemiddelaars en geschuif met agenda's. Men blijkt niet heel flexibel te zijn om rekening te willen houden met elkaars agenda. De wil om het op te lossen is er wel, maar geen van beiden wil op voorhand al iets inleveren.

In de tussentijd slaat de vlam weer in de pan en vinden er fysieke confrontaties plaats waarbij politie-ingrijpen noodzakelijk is. Er wordt aangifte gedaan van mishandeling, waardoor de bemiddeling weer moet worden opgeschort. De aangifte wordt uiteindelijk geseponeerd en samen met de bemiddelaars, coördinator en politie wordt besloten dat er toch nog een bemiddeling zal plaatsvinden als beide burens hiermee akkoord gaan. De rol van de politie zal die van toehoorder zijn om te helpen de afspraken die worden gemaakt in de toekomst te kunnen waarborgen en opvolgen.

De bemiddeling komt uiteindelijk 7 maanden na de eerste aanmelding bij buurtbemiddeling tot stand, nadat beide burens eerst afzonderlijk opnieuw een intake hebben gehad. Tijdens de bemiddeling worden alle zeilen bijgezet en worden er afspraken gemaakt. Deze zijn broos. Er wordt direct een vervolgspraak gemaakt voor een nazorggesprek, wederom op een neutrale locatie, waarin afspraken worden geëvalueerd en kunnen worden aangescherpt. Het blijkt niet meteen goed te gaan. Tijdens het nazorggesprek moeten er nog veel punten op de i worden gezet. Na weer 4 weken blijkt in het contact met de bemiddelaars dat de situatie behoorlijk is verbeterd en dat beide burens redelijk tevreden zijn. De politie is nog twee keer gebeld en die heeft gewezen op de afspraken die gemaakt zijn en die ze dienen op te volgen. Het hoogst haalbare doel is 9 maanden na aanmelding bereikt: er zijn afspraken gemaakt tussen burens die zelf niet in staat zijn op een constructieve manier met elkaar in gesprek te gaan. De rust is enigszins weergekeerd en ook de buurt wordt niet meer belast met ruzies die deels op straat worden uitgevochten. Deze bemiddeling kon alleen tot stand komen door de lange adem van alle betrokkenen, met name die van de bemiddelaars en een goede samenwerking met de politie.

#### \*Uitleg afkortingen:

B1=Buur 1, degene die zich bij ons meldt.

B2=Buur 2, de buur waarmee de melder in gesprek wil

!#X\* X  
GR!!+:(-\*

## 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 wachttijd verkorten.
- Aanbieding van een luisterend oor en empathie.
- Vriendelijkheid en oprechtheid te willen helpen.

De klanttevredenheid in 2021 scoorde een 7,1.

## Bemiddelaars

Een belangrijk fundament onder het project Buurtbemiddeling is de inzet van vrijwillige buurtbemiddelaars. In 2021 zijn er 52 buurtbemiddelaars actief geweest.

Twee coördinatoren Buurtbemiddeling begeleiden hen. We hebben een team van flexibel inzetbare buurtbemiddelaars voor de gemeente Tilburg, Goirle, Hilvarenbeek en Oisterwijk. 15 Bemiddelaars hebben na het stilleggen door corona hun werkzaamheden niet meer terug opgepakt of zijn om andere redenen gestopt. In 2021 zijn er (tussen de diverse lockdowns in) weer 10 nieuwe buurtbemiddelaars getraind.

De bemiddelaars werken samen in wisselende duo's en komen meerdere keren per jaar als team in een intervisie- of themabijeenkomst bijeen. Doel hiervan is om de deskundigheid van de bemiddelaars te vergroten en om van elkaar te leren. Zo blijft buurtbemiddeling zich continu ontwikkelen. In 2021 waren er 4 intervisiebijeenkomsten, waarvan er 3 online plaatsvonden.

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 werd dat niet makkelijker.

dát is  
makkelijk  
praten 





# 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!

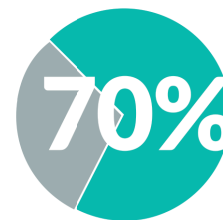


"Wijkagenten die in de haarvaten van de samenleving opereren gebruiken buurtbemiddeling als een extra middel om escalatie en daarmee druk op de politie, maar ook andere partners te voorkomen. Buurtbemiddeling heeft zich de afgelopen 25 jaar ontwikkeld tot een onmisbaar instrument voor 'het bewaren van 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.

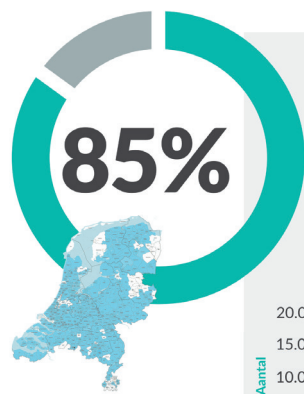
## Een goede buur is beter dan een verre vriend



"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*

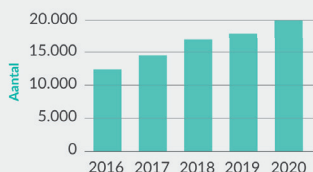
De kracht en het succes van buurtbemiddeling zit in zes uitgangspunten:



> 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.



## Uitgelicht

### Het vermelden waard:

- **Aandacht voor laaggeletterdheid**, door met ervaringsdeskundigen onze communicatiemiddelen onder de loop te nemen.
- **Diverse online trainingen aangeboden** aan buurtbemiddelaars, zoals; "Het versterken van commitment en zelfredzaamheid bij bewoners", "Omgaan met cultuurverschillen en diversiteit", "Telefonisch buurtbemiddelen".
- 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 buurtbemiddelingsprojecten in het land.



## Vooruitblik 2022

- 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 aangeboden. Met als doel: kom op tijd in actie op de 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 Goirle, Oisterwijk en Hilvarenbeek droeg bij aan de ontwikkeling hiervan door deelname in de campagne werkgroep.
- Er staat een training "Interviewbegeleiding" en training "Feedback geven" op het programma voor de buurtbemiddelaars.
- Investeren in de relatie tussen buurtbemiddeling en het zorgnetwerk in de gemeenten GOH is van groot belang om in goede samenwerking de juiste interventies te bepalen voor de PLUS zaken die bij buurtbemiddeling binnenkomen.
- Buurtbemiddeling Goirle, Oisterwijk, Hilvarenbeek behandelt in 2021 1 à 2 meldingen per maand per gemeente.
- 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, vrijwilligers en klanten, het vasthouden van een poule van 40 vrijwilligers met extra aandacht voor het binden en boeien van deze vrijwilligers en 1 à 2 aanmeldingen per maand per dorp.

Buurtbemiddeling in de gemeenten Goirle, Oisterwijk en Hilvarenbeek is in 2021 mogelijk gemaakt door onderstaande organisaties voor alle inwoners uit deze gemeenten.



[www.buurtbemiddelingbrabant.nl](http://www.buurtbemiddelingbrabant.nl)

e buurtbemiddelinggoirle@contourdetwern.nl  
buurtbemiddelinggoirle@contourdetwern.nl  
buurtbemiddelinghilvarenbeek@contourdetwern.nl

t 013 549 86 46