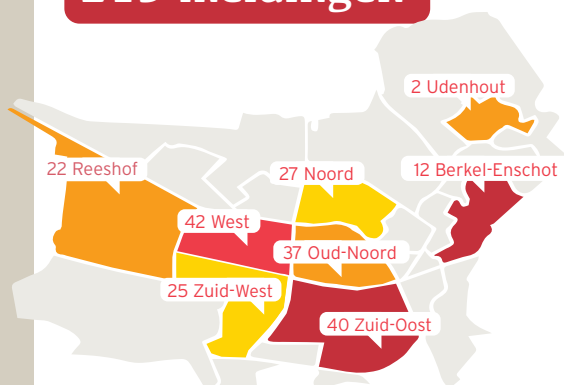


Buurtbemiddeling Tilburg

Jaarverslag 2021

219 meldingen



12 meldingen: herkomst onbekend

Team buurtbemiddeling

52 vrijwillige
buurtbemiddelaars

In totaal
100 uur
per week



51 buurtbemiddelaars

1 administratief
medewerker

3 betaalde krachten

In totaal
43 uur
per week



2 coördinatoren

1 casusmedewerker

Top 5 klachten

76



geluidsoverlast

48



pesten/treiteren/
verstoorde relatie

23



tuin-/buiten-
problemen

21



overlast dieren

9



stankoverlast

Melders wonen in

112

huurwoningen

88

koopwoningen



72%
positief
afgesloten
zaken



162

keer meldt de burger
zichzelf aan bij
Buurtbemiddeling

Buurtbemiddeling Tilburg

Jaarverslag 2021



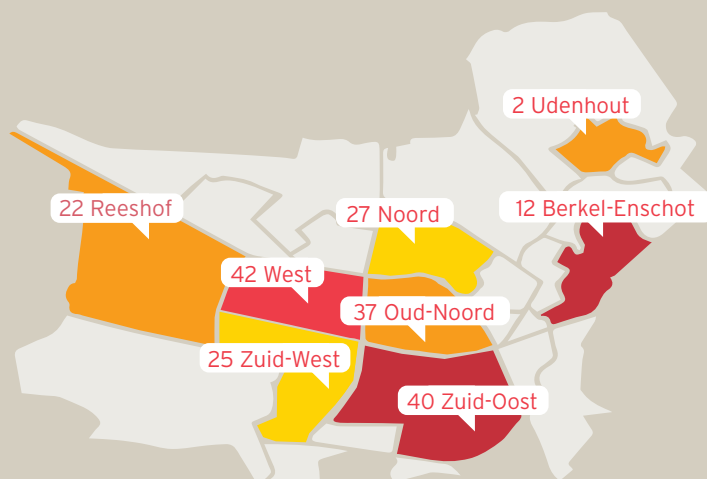
Buurtbemiddeling is een goed voorbeeld van burgerparticipatie. Getrainde buurtbemiddelaars helpen ruziënde burens om het contact te herstellen en oplossingen te bedenken voor hun conflict. De werkwijze is beproefd en wordt overal in het land op dezelfde wijze uitgevoerd. 85% Van de gemeenten biedt buurtbemiddeling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



In Tilburg wordt buurtbemiddeling al 20 jaar zeer succesvol toegepast: Buurtbemiddeling Tilburg heeft dan ook de CCV-plus erkenning, welke in 2021 opnieuw is toegekend.

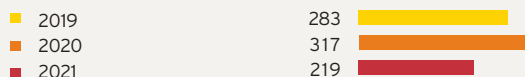
Dit verslag biedt een hedendaagse kijk op onze belangrijkste cijfers in 2021.

219 meldingen in 2021



12 meldingen: herkomst onbekend

Aantal meldingen



Aard van de klacht



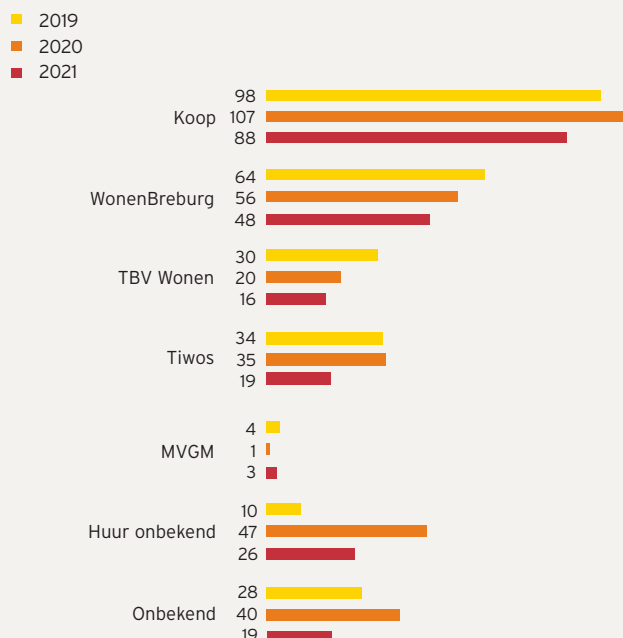
Geluidsoverlast is landelijk gezien de meest voorkomende klacht, in Tilburg is dat eveneens het geval. In bijna 35% van de aanmeldingen wordt dit als hoofdklacht aangegeven. Hieronder een top 5 van de klachten zoals gemeld in 2021:

	2021		2020	
1. Geluidsoverlast	76	35%	95	30%
2. Pesten/treiteren/ verstoorde relatie	48	22%	65	21%
3. Tuin-/buitenprobleem	23	11%	47	15%
4. Overlast dieren	21	10%	23	7%
5. Bedreiging/intimidatie	9	4%	20	6%
6. Stankoverlast	9	4%	-	-

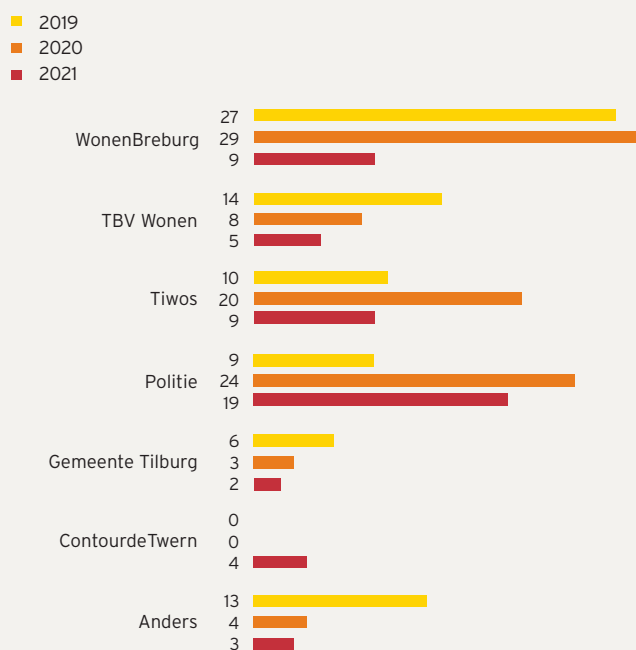
Overige klachten zijn o.a. parkeerproblemen en overlast vanwege rommel/troep. Het Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid (CCV) kent 12 opties waarop de coördinator buurtbemiddeling de klacht kan noteren.

Aantal meldingen koop- en huurwoningen

112 huurwoningen
88 koopwoningen



Verwijzingen



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



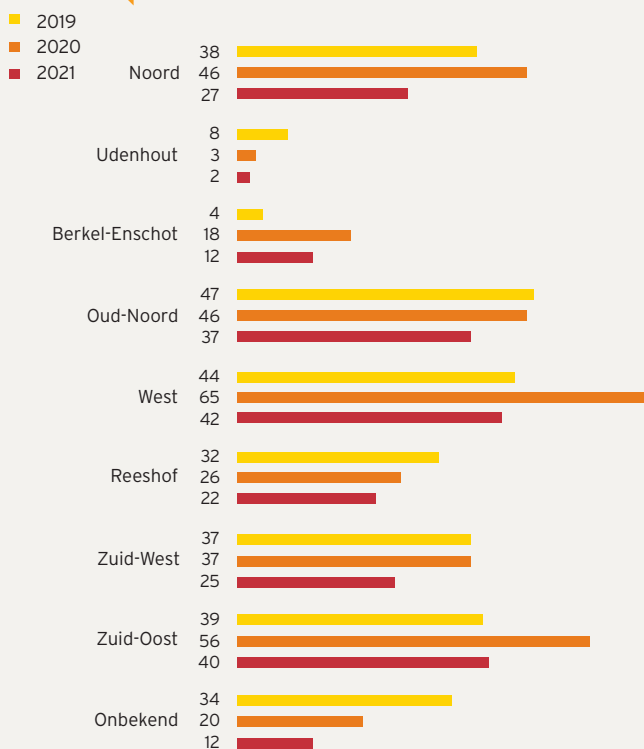
Burgers melden zelf aan



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 **168 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 **77% van het totaal aantal meldingen** voor buurtbemiddeling in het afgelopen jaar.

Herkomst meldingen



Resultaten

In alle meldingen is inzet gepleegd door een coördinator en/of buurtbemiddelaars.

Waar we bij de start van 2021 te maken hadden met een wachtlijst van **70 zaken** in aanvraag en nog **24 zaken** in behandeling, is dit halverwege het jaar volledig weggewerkt. Dit is mogelijk gemaakt door het hanteren van een aangepaste werkwijze en de enorme inzet van onze bemiddelaars.

Opvallend is dat het aantal aanmeldingen in 2021 beduidend lager is dan in het roerige eerste coronajaar. Waar tijdens de eerste lockdown in 2020 een enorme hoos aan aanmeldingen volgde, bleef deze in 2021 uit.

Een wachtlijst én het werken met een aangepaste werkwijze heeft een grote impact op het verloop en de duur van een zaak. Ondanks deze vertragende omstandigheden hebben we toch **184 zaken** uit 2021 kunnen behandelen en afronden. **19 Zaken** bleken ongeschikt, **14 zaken** zijn nog in behandeling (waar in 6 zaken inmiddels de afspraak voor het bemiddelingsgesprek is gemaakt) en 2 zaken zijn nog in aanvraag.

Van de zaken die in 2021 zijn aangemeld en afgerond, is **72% (48% in 2020) positief afgesloten**. De overlopende zaken uit 2020 zijn hierin niet meegenomen. Naast de **184 afgeronde zaken** uit 2021 zijn ook **94 aanmeldingen** uit 2020 **behandeld en afgerond**, waarvan **39 met een positief resultaat**. Dit heeft vooral in het eerste half jaar van 2021 voor een hoge werkdruk gezorgd.

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

	'19	'20	'21
Opgelost door aanpassing woonsituatie	2	1	3
Opgelost door verhuizing	10	13	5
Opgelost door warme doorverwijzing	11	3	7
Opgelost na bemiddelingsgesprek	31	9	17
Opgelost na coaching	3	3	3
Opgelost na intake gesprek(ken)	22	15	10
Opgelost na inzet pendelbemiddeling	1	2	1
Informatie en advies gegeven door coördinator	85	53	61
Totaal	165	99	107

In de 40 zaken die we negatief afsloten, weigert, in de meeste gevallen buur B deelname aan bemiddeling of krijgen we geen contact met buur B (37x) of als burens geen oplossing vinden voor het conflict tijdens of na bemiddeling (3x).

Ook in 2021 heeft corona een grote impact op ons werk. Grote delen van 2021 hebben we gewerkt volgens een aangepaste werkwijze ter bescherming van onze bemiddelaars en burens. Met instemming van de melder wordt een brief gestuurd aan hun burens met het verzoek contact met ons op te nemen. Zo hoeven er geen uitnodigingen aan de deur plaats te vinden en zetten we alleen bemiddelaars in als beide burens op voorhand bereid zijn met elkaar in gesprek te gaan. 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 makkelijker dan in persoonlijk contact met bemiddelaars die getraind zijn om dit soort gesprekken te voeren. Ook konden burens ervoor kiezen om een zaak uit te stellen totdat bemiddelaars de burens persoonlijk konden benaderen. Dit werd in enkele gevallen gedaan.

Inzet bemiddelaars in duo's	2019	2020	2021
Intakegesprekken	251	313	296
Coachinggesprekken	13	12	6
Bemiddelingsgesprekken	36	31	29

Na iedere door bemiddelaars behandelde zaak 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>



PLUS zaken

Ook in 2021 blijkt dat het aantal PLUS zaken weer een fors aandeel betreft van de aanmeldingen. 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 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.

37 PLUS zaken

Deze zijn als volgt uit te splitsen;

11x een terugkerende zaak; een zaak die al vaker bij buurtbemiddeling is aangemeld.

4x coaching aangevraagd; indien bemiddeling (nog) niet gevraagd of (nog) niet mogelijk is. Het is een verdieping in de werkwijze van buurtbemiddeling.

6x complexe casus; casus waarbij sprake is van bewoners met bijvoorbeeld taalproblematiek, verslaving, psychische problematiek, verstandelijke en/of lichamelijk beperking etc.

12x groepsbemiddeling aangevraagd; er zijn meer dan twee partijen betrokken bij de casus.

4x een multiprobleem; er is sprake van een combinatie van meerdere zoals hierboven genoemde complexe factoren. 19 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 wachtlijst 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.



Buurtbemiddeling Tilburg vierde haar 20-jarig jubileum

In 2021 bestond buurtbemiddeling landelijk 25 jaar. En in Tilburg konden we het 20-jarig jubileum vieren. Dit hebben we zoveel als mogelijk samen met onze buurtbemiddelaars gedaan. Op 2 september vierden we ons jubileum bij café Zomerlust. Hier zetten we onze buurtbemiddelaars in het zonnetje. En bedankten we hen voor hun jarenlange toeloozende inzet.



© Kristel Peijnenborg

Buurtbemiddeling Tilburg:

20 jaar hart voor leefbaarheid in de wijk

Coördinator Janneke van Berkom-Quirijnen:

"Onze vrijwilligers vellen geen oordeel, zijn onpartijdig, flexibel, geduldig en bovenal goede luisteraars. Dankzij hun bemiddeling bij burenruzies komt het al jaren tot een goed gesprek en een passende oplossing. Daar zijn we trots op. Ze verdienen dit feestje."

Coördinator Caroline de Clerck:

"Als vrijwilliger bij buurtbemiddeling deel je met elkaar de visie dat je door middel van een goed gesprek meer kunt bereiken dan door je dwingend op te stellen naar je burens. Een vriendelijk verzoek levert meer op dan een eis. Onze bemiddelaars zijn keien in het positief herformuleren. Het kost soms veel moeite, maar het plezier en de tevredenheid als het lukt is groot. Voor al die inzet verdienen ze een groot applaus."

Langs de hotspots van Moerenburg

Voorafgaand aan het feestje trok natuurgids en ecooloog Gert Brunnink met de vrijwilligers langs de hotspots van landschapspark Moerenburg.



Ontroering en herkenning

Na afloop van de wandeling luisterden de vrijwilligers in de prachtige tuin van Zomerlust -onder het genot van een hapje en drankje- naar het gedicht van woordkunstenaar Kristel Peijnenborg. Haar liederlijke zinnen als 'hart bij de burens', 'je praat wat dicht is een beetje open' of 'in een wijk naast elkaar sterrenkijken voor een lange tijd' ontroerde de vrijwilligers en gaf herkenning.

Een goed gesprek doet wonderen

Vrijwilliger Willy beaamt dat: "Een goed gesprek doet wonderen. Als buurtbemiddelaar wil ik graag mijn steentje bijdragen aan een leefbare wereld." De aanleiding van het conflict is vaak iets kleins: zoals geluidsoverlast van muziek, kinderen of huisdieren, rommel of stank, parkeerproblemen of overhangende takken. Willy: "Dat is inderdaad de aanleiding. De oorzaak echter is dat door harde vooroordelen de communicatie hapert. Een goede oplossing valt of staat met een goede communicatie. Ik probeer het gesprek tussen partijen op gang te brengen, vraag hen wat ze moeilijk vinden. Als ze eenmaal beginnen te vertellen en naar elkaar luisteren, wordt er iets in beweging gezet en komt er wederzijds begrip. Dat ontroert me elke keer weer. Zoals bij de oude man die graag de vogels in de tuin voerde. Op het voer kwamen echter ook ratten af. Daar waren de burens niet blij mee. Toen kwamen ze op het idee om de vogels voortaan in het park te voeren. Daar had hij zelf niet aan gedacht. De oplossing kan soms zo simpel zijn."

Bijdragen aan verstandhouding tussen burens

Buurtbemiddelaar Yvonne haakt daarop in: "Bemiddelen is mijn passie, het moet in je bloed zitten. En je moet geduld hebben. In mijn gesprekken laat ik de mensen niet naar mij kijken, maar naar elkaar. Dat er wezenlijk contact komt en ze elkaar hun verhaal vertellen. En dat er dan begrip komt. Je directe burens horen bij je leefwereld, daar ontkom je niet aan. Ik wil graag iets bijdragen aan de verstandhouding tussen burens. Bij gebrekkige communicatie ontstaat een verkeerde start. Onbekend maakt immers onbemind." Yvonne denkt met veel plezier terug aan haar bemiddeling tussen een Turkse man en een ouder echtpaar. "Die man was zwaar ziek, had een nieraandoening, geen contact met zijn kinderen, en was alleen maar boos. Op de wereld, het leven ... en ook op de burens. Die waren dan ook een beetje bang voor hem. Vlak voor kerst kwam het tot een gesprek, keken ze elkaar in de ogen en hoorde het echtpaar voor het eerst van zijn ziekte. Hadden ze dit maar eerder geweten. Nu houden ze een oogje in het zeil. En toen hij een nieuwe nier kreeg, gingen ze op bezoek in het ziekenhuis. Ze zijn van vijanden in vrienden veranderd, familie bijna. Hoe mooi is dat?"

Energie en voldoening

Buurtbemiddelaar Marcel sluit af: "Het is mooi om te zien dat door onze bemiddeling burens bij elkaar komen, beelden bijgesteld worden en ze weer samen door een deur kunnen. Je probeert tot een compromis te komen en vaste gedachtenpatronen te doorbreken. Dat geeft mij als bemiddelaar energie en voldoening."

Willy, Yvonne en Marcel blijven hun passie voortzetten voor de leefbaarheid in de wijk.

Op naar de volgende 20 jaar!

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!

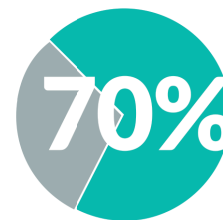


"Wijkagenten die in de haarvaten van de samenleving opereren gebruiken buurtbemiddeling als een extra middel om escalatie en daarmee druk op de politie, maar ook andere partners te voorkomen. Buurtbemiddeling heeft zich de afgelopen 25 jaar ontwikkeld tot een onmisbaar instrument voor 'het bewaren van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

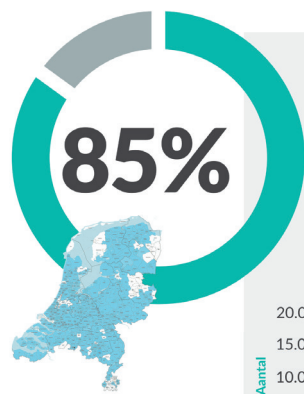
Een goede buur is beter dan een verre vriend



"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."

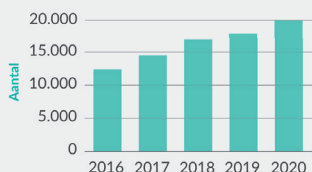
Jan van Zanen, voorzitter VNG

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



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.
- Opnieuw **de Plus-erkenning vanuit het Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid (CCV) behaald**. Hiermee tonen wij aan uitstekend te voldoen aan alle kwaliteitscriteria.



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 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 Tilburg droeg bij aan de ontwikkeling hiervan door deelname in de campagne werkgroep.
- Er staat een training "Intervisiebegeleiding" en training "Feedback geven" op het programma voor de buurtbemiddelaars.
- Investeren in de relatie tussen buurtbemiddeling en het zorgnetwerk in de gemeente Tilburg is van groot belang om in goede samenwerking de juiste interventies te bepalen voor de PLUS zaken dat bij buurtbemiddeling binnenkomen.
- 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 215 aanmeldingen per jaar.

Buurtbemiddeling Tilburg is in 2021 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