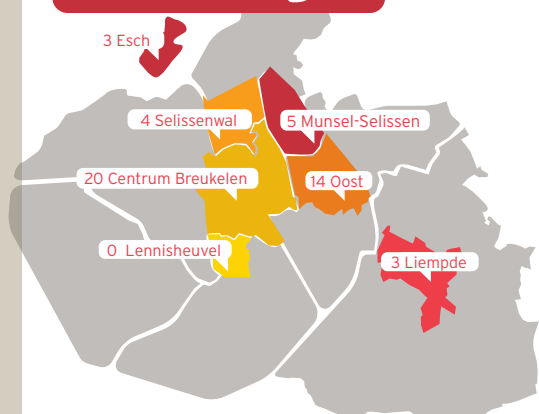


# Buurtbemiddeling Boxtel

Jaarverslag 2022

## 49 meldingen



## Team buurtbemiddeling

### Vrijwillige inzet

In totaal  
15-20 uur  
per week



9 buurtbemiddelaars

### Inzet beroepskrachten

In totaal  
17 uur  
per week



4 betaalde krachten  
projectcoördinatie  
en buurtondersteuners

## Top 5 klachten

21



geluidsoverlast

8



pesten/treiteren/  
verstoorde relatie

7



overlast dieren

7



tuin-/buiten-  
problemen

3



kinderen

## Melders wonen in

30

huurwoningen

12

koopwoningen



74%

positief  
afgesloten  
zaken  
(peildatum  
20-01-2023)



28

keer melden  
burgers zichzelf aan  
bij buurtbemiddeling

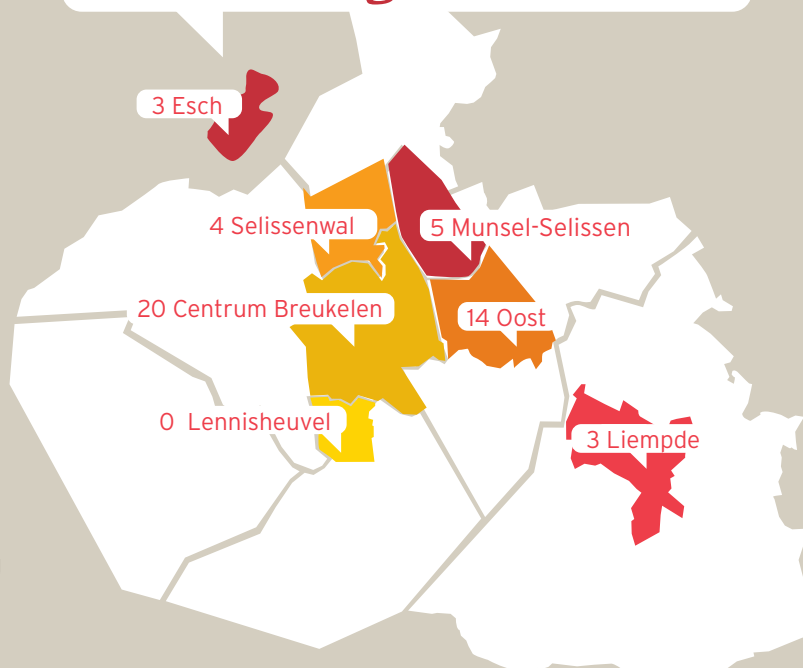
# Buurtbemiddeling Boxtel

Jaarverslag 2022



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. 89% van de gemeenten biedt buurtbemiddeling aan!

49 meldingen in 2022



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.

Dit verslag biedt een hedendaagse kijk op onze belangrijkste cijfers in 2022.

## Aantal meldingen

■ 2020  
■ 2021  
■ 2022



## Aard van de klacht



Geluidsoverlast is landelijk gezien de meest voorkomende klacht. In Boxtel is dat eveneens het geval. In 43% van de aanmeldingen wordt dit als hoofdklacht aangegeven.

Hieronder een top 5 van de klachten zoals gemeld in 2022:

|  | 2022 |     |
|--|------|-----|
| 1. Geluidsoverlast                         | 21   | 43% |
| 2. Pesten/treiteren/<br>verstoorde relatie | 8    | 16% |
| 3. Overlast dieren                         | 7    | 14% |
| 4. Tuin-/buitenproblemen                   | 7    | 14% |
| 5. Overlast kinderen                       | 3    | 6%  |

In 2021 stond bedreiging/intimidatie op een vijfde plaats. Deze valt dit jaar buiten de top 5. Het Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid (CCV) kent 12 opties waarop de coördinator Buurtbemiddeling de klacht kan noteren.

## Aantal meldingen koop- en huurwoningen

30 huurwoningen  
12 koopwoningen



■ 2021  
■ 2022



## Verwijzingen

■ 2021  
■ 2022



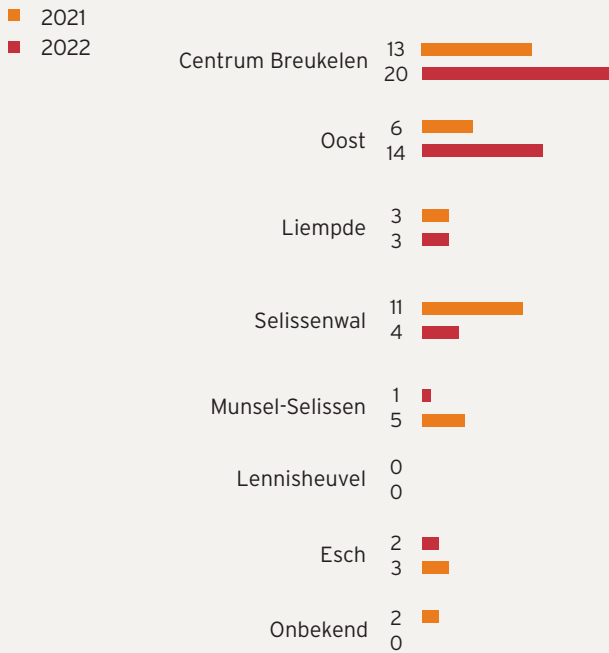
Wanneer burgers zelf contact opnemen met buurtbemiddeling, wordt dit geregistreerd onder de noemer "eigen initiatief".

In 2022 namen **28 burgers** (57%) zelf contact op met buurtbemiddeling om zich aan te melden. Dit deden ze via het contactformulier op onze website of telefonisch.

Wanneer burgers zelf contact opnemen met buurtbemiddeling kan dit nog steeds vaak op advies van woonstichting JOOST, gemeente of politie zijn geweest.



## Herkomst meldingen



## PLUS-zaken

Ook in 2022 blijkt dat het aantal PLUS-zaken weer een fors aandeel betreft van de aanmeldingen. **11 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 complexe meldingen meer tijd. Denk aan een groepsbemiddeling, maar ook aan 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;
- 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 als volgt uit te splitsen;

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

**3x complexe zaak;** vanwege psychische problematiek.

**4x 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.

## Resultaten

Totaal aantal meldingen: **49**

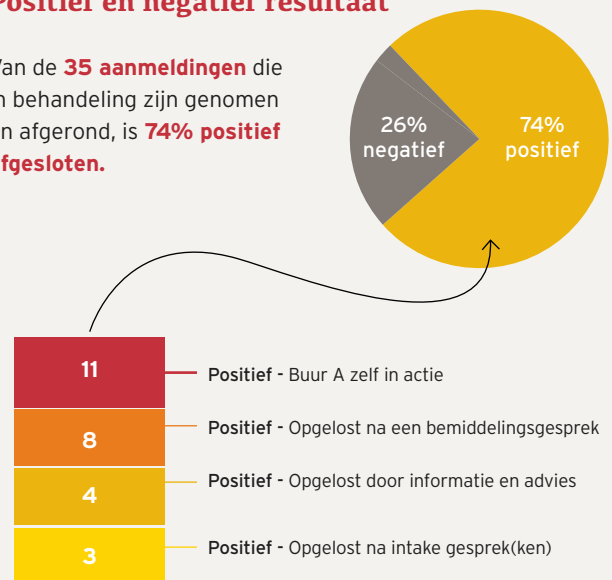
Zaken worden afgesloten volgens de richtlijnen van het Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid (CCV\*). In alle meldingen is inzet gepleegd door een coördinator, buurtondersteuner en/of buurtbemiddelaars met de volgende resultaten;

### Neutraal resultaat

|   | 2022      |
|---|-----------|
| Contactlegging onmogelijk met buur A            | 4         |
| Buur A weigert bemiddeling                      | 4         |
| Ongeschikt voor bemiddeling                     | 3         |
| Nog in behandeling van bemiddelaars             | 3         |
| Buur A is verwezen, maar wenst geen bemiddeling | 0         |
| <b>Totaal</b>                                   | <b>14</b> |

### Positief en negatief resultaat

Van de **35 aanmeldingen** die in behandeling zijn genomen en afgerond, is **74% positief afgesloten**.



In de 9 zaken die we negatief afsloten, weigert in de meeste gevallen buur B deelname aan bemiddeling (7x) of krijgen we geen contact met buur B (2x). Daarnaast worden zaken als negatief afgesloten als burenen geen oplossing vinden voor het conflict na bemiddeling. Dit kwam in 2022 niet voor.

Na iedere zaak die door de bemiddelaars is behandeld, plegen diezelfde bemiddelaars telefonische nazorg bij alle burenen die betrokken zijn bij de bemiddeling. In enkele situaties is er sprake van een fysiek nazorggesprek.

\* meer informatie over het CCV en Buurtbemiddeling: [www.hetccv.nl/onderwerpen/buurtbemiddeling](http://www.hetccv.nl/onderwerpen/buurtbemiddeling)

## Klanttevredenheid

Buren die in contact zijn geweest met de buurtbemiddelaars ontvangen op het moment dat wij de zaak archiveren een klanttevredenheidsonderzoek. De resultaten hiervan zijn als volgt:

**De bereikbaarheid** van buurtbemiddeling scoort een **7,3**. Toelichtingen bij dit cijfer van respondenten:

*"Was prima bereikbaar."*

*"Het duurde best een tijd voordat ik iemand te pakken kreeg en ook het plannen van afspraken ging niet altijd even soepel."*

**De tevredenheid** over de manier waarop buurtbemiddeling hen te woord stond, scoort een **8,1**. Toelichtingen bij dit cijfer van respondenten:

*"Jullie werkwijze is mij helder en duidelijk uitgelegd. Dit vind ik prettig."*

*"Het was een heel fijn gesprek met personen die veel mensenkennis hebben."*

*"Zeer vriendelijk; ze namen de tijd."*

**De ervaren ondersteuning** gegeven door buurtbemiddeling scoort een **6,8**. Op de vraag 'Wat vond u prettig/echt helpend in onze ondersteuning?' kregen we o.a. de volgende reacties:

*"De objectiviteit en de menselijkheid."*

*"Ik vond het prettig dat ik mijn kant van het verhaal goed kon doen en dat er tijdens de gesprekken met de burens ook (naar mijn idee) voldoende ruimte was voor hun verhaal."*

*"Dat ze me ondersteunden in mijn hulpvraag naar de buurvrouw. Dat ze mijn klacht serieus namen en me hielpen om me duidelijker uit te drukken naar de buurvrouw. En me hielpen om meer assertief te zijn. Ze zijn strikt neutraal gebleven."*

*"Ik vond het niet helpend, we zijn niks verder gekomen, behalve dat we nu alles geprobeerd hebben."*

*"Dat ze heel neutraal waren van begin tot het eind."*

*"De objectiviteit en de menselijkheid."*

*"Dat je het probleem mag delen met mensen die er onpartijdig in staan."*

*"De mogelijkheid van een eerste gesprek voor beide partijen, zodat van beide partijen duidelijk wordt wat er speelt en hoe ieder dat voor zichzelf ervaart."*

Buurtbemiddeling ontving ook verschillende tips, ideeën en/of wensen ter verbetering. Met name op het gebied van bekendheid. Onze dienstverlening aan een zo breed mogelijk publiek kenbaar maken is en blijft een voortdurend punt van aandacht.

**De algehele klanttevredenheid in 2022 scoorde een 7,4.**

Tot slot delen we graag nog een aantal complimenten die we ontvingen:

*"Jullie vrijwillige inspanning wordt gewaardeerd. De ene keer heeft dit meer resultaat dan de andere keer. In mijn geval eerlijk gezegd helaas geen resultaat. Het resultaat is natuurlijk ook mede afhankelijk van de wil tot verandering bij "de tegenpartij". Elke succesvolle bemiddeling is winst en dus meegenomen. Zet dit vandaar voort!"*

*"Buurtbemiddeling is correct, eerlijk en to the point. Ga zo door."*

## Team Buurtbemiddeling

Een belangrijk fundament onder het project Buurtbemiddeling is de inzet van vrijwillige buurtbemiddelaars. We hebben een stabiele groep van 9 vrijwilligers. De coördinator Buurtbemiddeling begeleidt hen.

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 het vierde kwartaal van 2021 is vanwege de terugloop in aanmeldingen in Boxtel gekozen voor een andere taakverdeling. In Boxtel werken projectcoördinatoren en buurtondersteuners nauw samen. De coördinatoren zetten zich met name in voor de ondersteuning van de vrijwilligers en de netwerkcontacten met toeleiders naar buurtbemiddeling. De buurtondersteuners spelen met name een grote rol in het bekend maken van buurtbemiddeling in de wijk en verzorgen de eerste intake voor buurtbemiddeling.

De nieuwe ingezette werkwijze blijkt succesvol, het aantal aanmeldingen is t.a.v. 2020 met 44% gestegen. Op basis van dit positieve effect, is besloten de dienstverlening nog sterker lokaal te verankeren. We hopen onze dienstverlening nog beter op de kaart te kunnen zetten in het jaar dat Buurtbemiddeling Boxtel 12,5 jaar bestaat.

Tijdens de regionale bemiddelaarsdag die in november 2022 plaatsvond, is dit met bemiddelaars besproken. Ook zij zijn enthousiast en geven aan zich naast bemiddeling ook te willen inzetten voor het verzorgen van presentaties en het geven van interviews.

Onze bemiddelaars voerden gedurende het afgelopen jaar tenminste 65 contactmomenten met burens op.



**1 op de 4 Nederlanders ergert zich weleens aan zijn burens.**  
 Volg de 5 tips. Ga het gesprek aan en kom samen tot een oplossing.  
**[datismakkelijkpraten.nl](https://datismakkelijkpraten.nl)**

## Uitgelicht

- **De campagne "datismakkelijkpraten.nl"** is een positieve campagne die begin 2022 is gelanceerd. Hij geeft aandacht 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 burenenconflicten. 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.
- **Websites voor zwaardere woonoverlast.** Voor informatie over de aanpak van zwaardere woonoverlast is er [www.hetccv-woonoverlast.nl](https://www.hetccv-woonoverlast.nl). Hierop staat een handige tool 'beoordeel uw casus' waarin men kan bekijken wat de beste aanpak is.
- **Deelgenomen aan het regio-overleg** voor coördinatoren in regio 11 (ingedeeld door het CCV). 4x per jaar.

Voor bewoners die op zoek zijn naar advies is er [www.overlastadvies.nl](https://www.overlastadvies.nl)

## Vooruitblik 2023

- 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.
- Nieuw convenant Buurtbemiddeling Gemeente, Politie, Woonstichting JOOST en ContourdeTwern.

Buurtbemiddeling Boxtel is in 2022 mogelijk gemaakt voor alle bewoners van Boxtel, Liempde en Lennisheuvel door onderstaande organisaties:



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

e [buurtbemiddelingboxtel@contourdetwern.nl](mailto:buurtbemiddelingboxtel@contourdetwern.nl)

t 0411 65 58 99