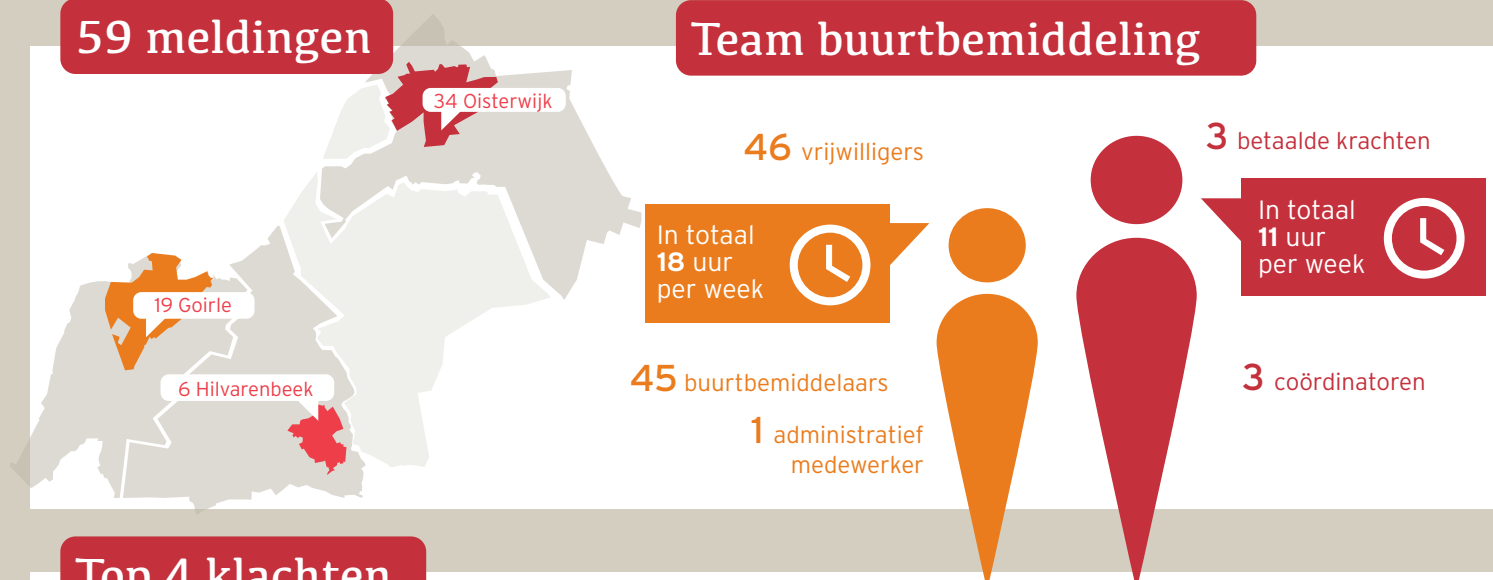


Buurtbemiddeling Goirle, Oisterwijk en Hilvarenbeek

Jaarverslag 2022

59 meldingen

Team buurtbemiddeling



Top 4 klachten

18
tuin-/buiten-
problemen

14
pesten/treiteren/
verstoorde relatie

14
geluidsoverlast

9
overlast dieren

Melders wonen in

26 huurwoningen
27 koopwoningen



80%
positief
afgesloten
zaken
(peildatum
25-01-2023)



34
keer meldden burgers
zichzelf aan bij
buurtbemiddeling

“Je kunt geen hand schudden met een gebalde vuist”

- Mahatma Ghandi



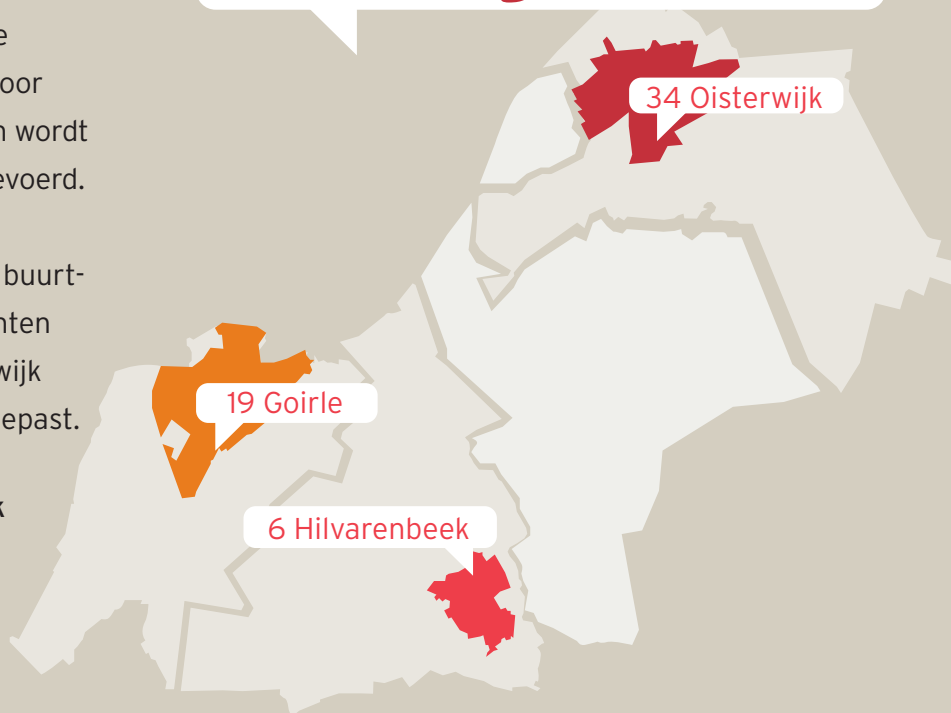
Buurtbemiddeling is een goed voorbeeld van burgerparticipatie. Getrainde buurtbemiddelaars helpen ruziënde burens om het contact te herstellen en oplossingen te bedenken voor hun conflict. De werkwijze is beproefd en wordt overal in het land op dezelfde wijze uitgevoerd.



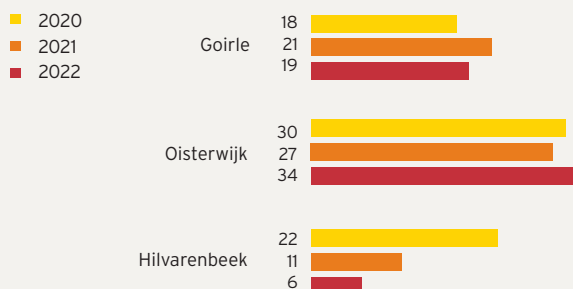
89% van de gemeenten biedt buurtbemiddeling aan! In de gemeenten Hilvarenbeek, Goirle en Oisterwijk wordt buurtbemiddeling succesvol toegepast.

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

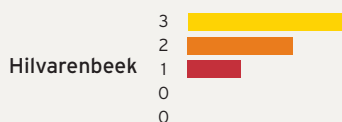
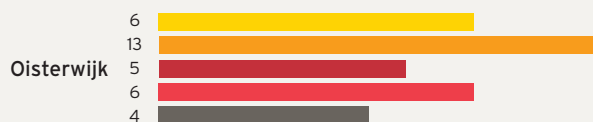
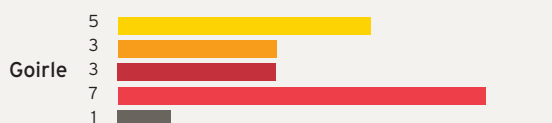
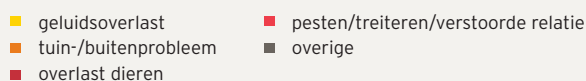
59 meldingen in 2022



Aantal meldingen



Aard van de klacht

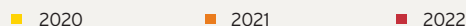


Hier weergegeven is de meest voorkomende aard van de klachten in 2022 verdeeld over de 3 gemeenten. Het Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid (CCV) kent 12 opties waarop de coördinator Buurtbemiddeling de klacht kan noteren.

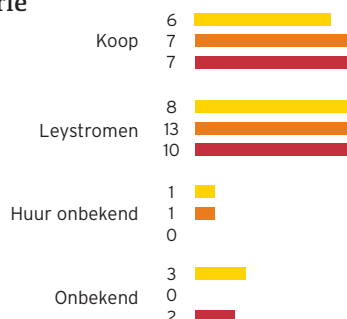
Landelijk gezien is geluidsoverlast de meest voorkomende klacht. Opvallend is dat in Oisterwijk in 2022 voornamelijk tuin- en buitenproblemen worden gemeld en in Goirle de meest voorkomende aard van de klacht een verstoorde relatie is.

Aantal meldingen koop- en huurwoningen

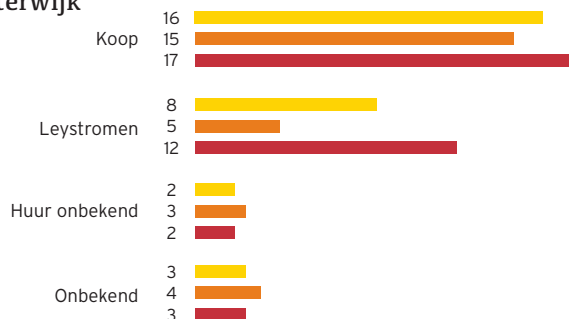
26 huurwoningen
27 koopwoningen



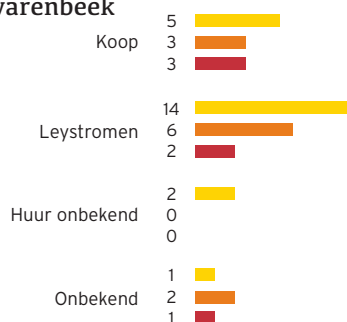
Goirle



Oisterwijk



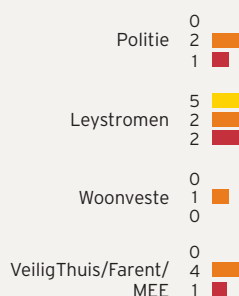
Hilvarenbeek



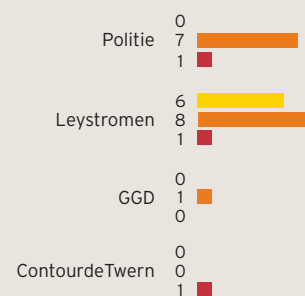
Verwijzingen



2021



2022



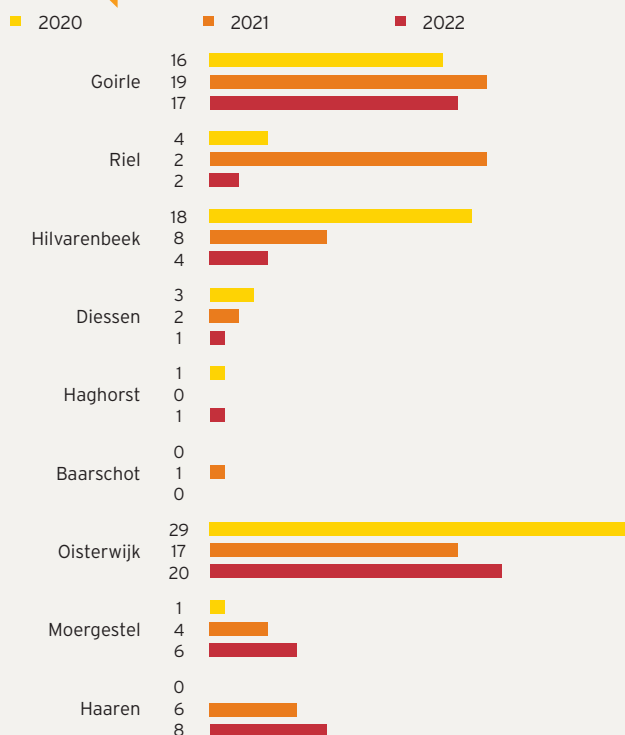
Burgers melden zelf aan



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 2022 namen **34 burgers** (58%) zelf contact op met buurtbemiddeling om zich aan te melden. Dit deden ze via het contactformulier op onze website of telefonisch.

Herkomst meldingen



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

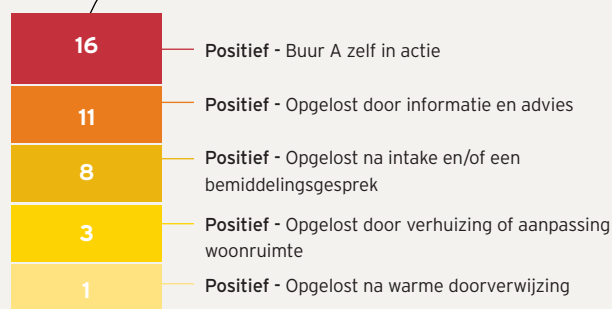
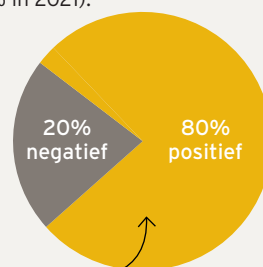
Resultaten

Totaal aantal meldingen: **59**

In alle meldingen is inzet gepleegd door een coördinator en/of de buurtbemiddelaar(s) met de volgende resultaten;

positief

- Van de **59 aanmeldingen** zijn **55 zaken in behandeling** genomen.
- 6 zaken** zijn nog **in behandeling** bij buurtbemiddelaars.
- 49 zaken** zijn daarmee behandeld én afgerond, waarvan **39 met een positief resultaat** (Goirle 12, Oisterwijk 23, Hilvarenbeek 4), **80%** is positief afgesloten (64% in 2021).



neutraal

Nog in behandeling van bemiddelaars	6
Ongeschikt voor bemiddeling	4
Buur A is verwezen, maar wenst geen bemiddeling	3
Contactlegging onmogelijk met buur A	2
Totaal	15

negatief

Er werden 5 zaken negatief afgesloten. In 2 gevallen weigert Buur B bemiddeling. Er wordt in 3 zaken geen oplossing gevonden tijdens of na inzet van buurtbemiddeling.

Zaken worden afgesloten volgens de richtlijnen van het Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid (CCV). Meer informatie over het CCV en buurtbemiddeling: www.hetccv.nl/onderwerpen/buurtbemiddeling

Websites voor zwaardere woonoverlast

Voor informatie over de aanpak van zwaardere woonoverlast is er www.hetccv-woonoverlast.nl. Hierop staat een handige tool 'beoordeel uw casus' waarin men kan bekijken wat de beste aanpak is.

Voor bewoners die op zoek zijn naar juridisch advies is er www.overlastadvies.nl





PLUS-zaken

In 2022 zijn er 12 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. De complexiteit is van invloed op het bemiddelingsproces en vaak ook op de doorlooptijd.

- Deze zaken vragen een andere ondersteuning aan en expertise van de bemiddelaars dan de basisbemiddeling.
- Vaak wordt er veel onmacht en onbegrip ervaren en is er sprake van weinig zelfreflectie bij burens.
- Complexe meldingen kosten simpelweg meer tijd. Denk aan het maken van afspraken bij een groepsbemiddeling, maar ook aan het maken van een afspraak als een ambulante begeleider aansluit. Er moeten meerdere agenda's op elkaar worden afgestemd en er zijn meer gesprekspartners aan de bemiddelingstafel.

12 PLUS-zaken

Deze zijn als volgt uit te splitsen;

5x een terugkerende zaak; een zaak die al vaker bij buurtbemiddeling is aangemeld.

3x complexe zaak; zaak waarbij sprake is van bewoners met bijvoorbeeld taalproblematiek, verslaving, psychische problematiek, verstandelijke en/of lichamelijke beperking etc.

3x groepsbemiddeling aangevraagd; er zijn meer dan twee partijen betrokken bij de casus.

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

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."

Bemiddelaars

Een belangrijk fundament onder het project Buurtbemiddeling is de inzet van vrijwillige buurtbemiddelaars. De coördinatoren Buurtbemiddeling begeleiden hen. We hebben een team van flexibel inzetbare buurtbemiddelaars voor de gemeente Tilburg, Goirle, Hilvarenbeek en Oisterwijk.

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 verbreden en/of vergroten en om van elkaar te leren. Zo blijft buurtbemiddeling zich continu ontwikkelen.

Onze bemiddelaars voerden gedurende het afgelopen jaar tenminste 90 contactmomenten met burens op.



Uitgelicht

- **Diverse trainingen aangeboden** aan buurtbemiddelaars, zoals; "Feedback" en "Training tot intervisiebegeleider".
- **Deelgenomen aan het regio-overleg** voor coördinatoren in regio 11 Midden- en Oost-Brabant (ingedeeld door het CCV). 4x per jaar.
- **Regionale buurtbemiddelaarsdag** met 70 bemiddelaars uit Midden- en Oost-Brabant. Collegiale uitwisseling en verdieping op diverse thema's.
- **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 worden toegewerkt. De campagne is hiermee een voorstadium van buurtbemiddeling, gericht op preventie van burenconflicten. De campagne is een gezamenlijk initiatief van buurtbemiddelingsorganisaties in het land. Buurtbemiddeling Tilburg-Goirle-Oisterwijk-Hilvarenbeek droeg bij aan de ontwikkeling hiervan door deelname in de campagne werkgroep.



www.buurtbemiddelingbrabant.nl

e buurtbemiddeling@oisterwijk@contourdetwern.nl
 buurtbemiddelinggoirle@contourdetwern.nl
 buurtbemiddelinghilvarenbeek@contourdetwern.nl

t 013 549 86 46



Vooruitblik 2023

- Er staan diverse trainingen voor buurtbemiddelaars op het programma zoals "Coaching" en "Feedback". In samenwerking met stichting MEE en het RIBW wordt de training "LVB, psychiatrie - herstelvisie" aangeboden.
- Buurtbemiddeling Goirle, Oisterwijk, Hilvarenbeek behandelt in 2023 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. Ook willen we de poule van 40 vrijwilligers vasthouden met extra aandacht voor het binden en boeien van deze vrijwilligers.

Buurtbemiddeling in de gemeenten Goirle, Oisterwijk en Hilvarenbeek is in 2022 mogelijk gemaakt door onderstaande organisaties voor alle inwoners uit deze gemeenten:

