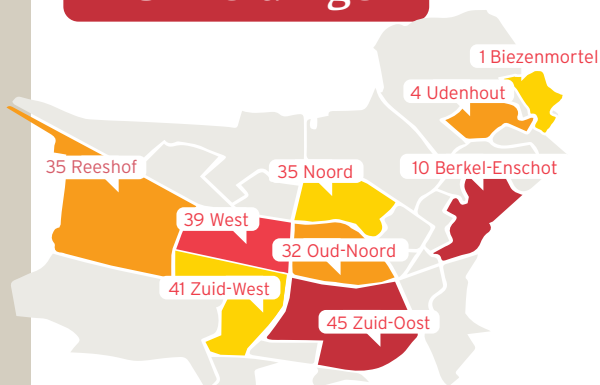


Buurtbemiddeling Tilburg

Jaarverslag 2022

245 meldingen



3 meldingen: herkomst onbekend

Team buurtbemiddeling

46 vrijwilligers

In totaal
100 uur
per week



45 buurtbemiddelaars

1 administratief
medewerker

3 betaalde krachten

In totaal
43 uur
per week



3 coördinatoren

Top 5 klachten

99



geluidsoverlast

40



tuin-/buiten-
problemen

39



pesten/treiteren/
verstoorde relatie

17



overlast dieren

12



overlast kinderen

Melders wonen in

128

huurwoningen

84

koopwoningen



85%

positief
afgesloten
zaken

(peildatum
20-01-2023)



196

keer meldten
burgers zichzelf aan
bij buurtbemiddeling

“Je kunt geen hand schudden met een gebalde vuist”

- Mahatma Gandhi



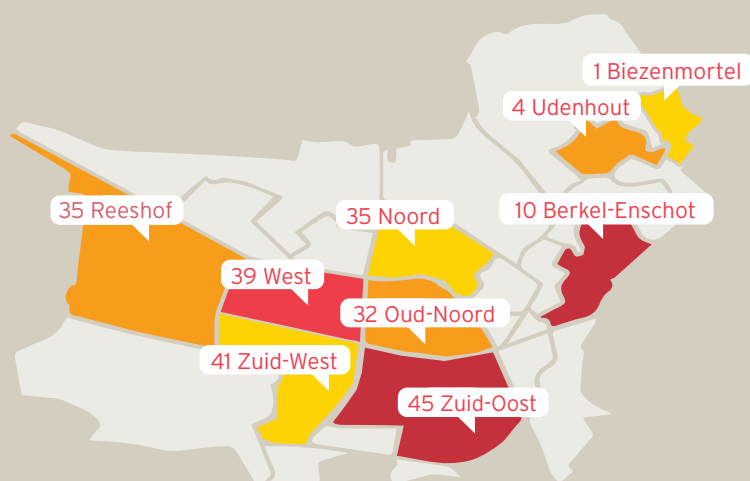
Buurtbemiddeling is een goed voorbeeld van burgerparticipatie. Getrainde buurtbemiddelaars helpen ruziënde burens om het contact te herstellen en oplossingen te bedenken voor hun conflict. De werkwijze is beproefd en wordt overal in het land op dezelfde wijze uitgevoerd. 89% van de Nederlandse gemeenten biedt buurtbemiddeling aan!



In Tilburg wordt buurtbemiddeling al meer dan 20 jaar zeer succesvol toegepast: Buurtbemiddeling Tilburg heeft dan ook de CCV-plus erkenning.

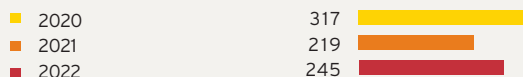
Dit verslag biedt een hedendaagse kijk op onze belangrijkste cijfers in 2022.

245 meldingen in 2022



3 meldingen: herkomst onbekend

Aantal meldingen

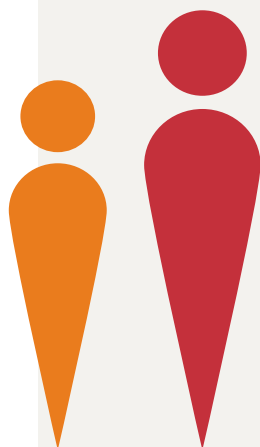


Aantal meldingen koop- en huurwoningen

128 huurwoningen
84 koopwoningen



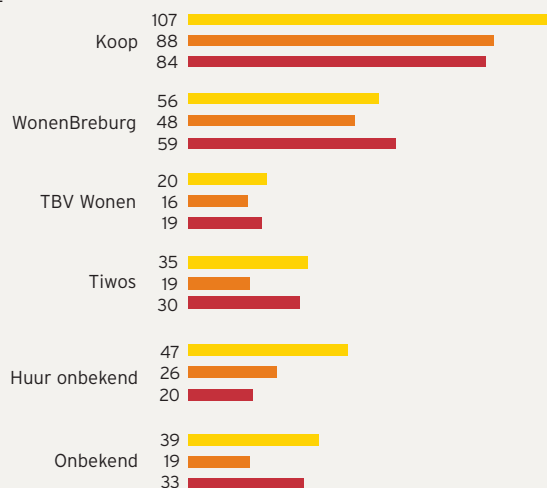
Burgers melden zelf aan



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".

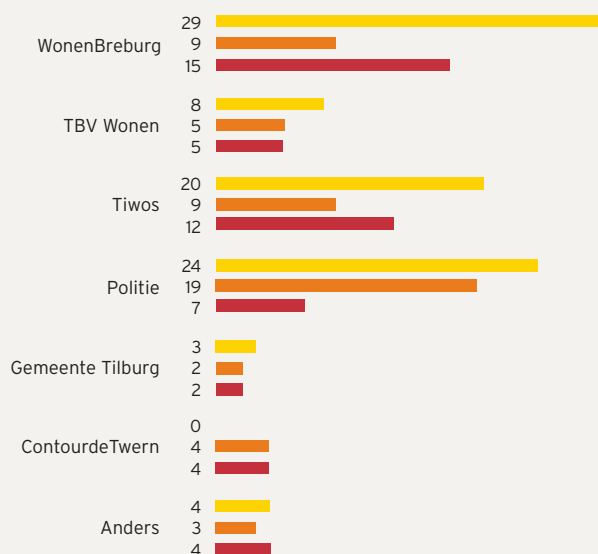
In 2022 namen **195 burgers (80%)** zelf contact op met buurtbemiddeling om zich aan te melden. Dit deden ze via het contactformulier op onze website of telefonisch.

2020
2021
2022



Verwijzingen

2020
2021
2022



In de categorie 'Anders' zijn burgers aangemeld door bijvoorbeeld Thebe en de Toegang. Het betreft hier slechts een enkele aanmelding van deze organisaties. Vandaar dat deze zijn samengevoegd in deze categorie.



Aard van de klacht



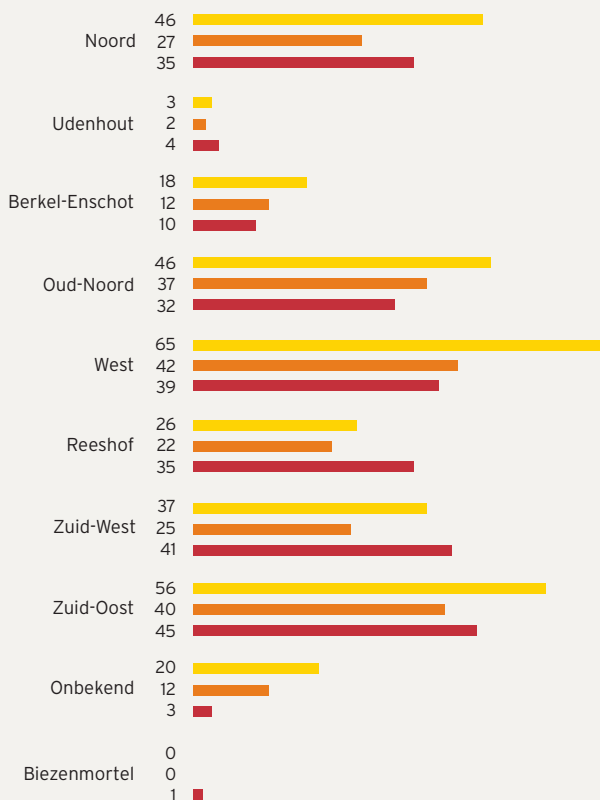
Geluidsoverlast is landelijk gezien de meest voorkomende klacht. In Tilburg is dat eveneens het geval. In 40% van de aanmeldingen wordt dit als hoofdklacht aangegeven. Hieronder een top 5 van de klachten zoals gemeld in 2022:

1. Geluidsoverlast	99	40%
2. Tuin-/buitenprobleem	40	16%
3. Pesten/treiteren/ verstoorde relatie	39	16%
4. Overlast dieren	17	7%
5. Overlast kinderen	12	5%

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

Herkomst meldingen

■ 2020
■ 2021
■ 2022



Resultaten

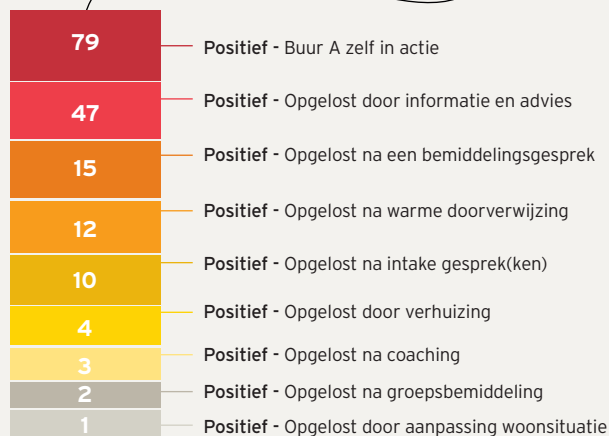
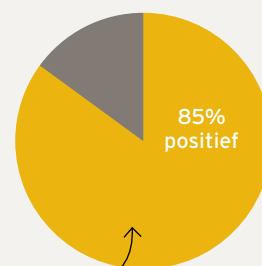
Totaal aantal meldingen **245**

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

neutraal	2022
Nog in behandeling van bemiddelaars	13
Ongeschikt voor bemiddeling	11
Contactlegging onmogelijk met buur A	8
Buur A is verwezen, maar wenst geen bemiddeling	5
Buur A weigert bemiddeling	5
Totaal	42

positief

Van de 203 zaken die in 2022 in behandeling zijn genomen en zijn afgerond, is **85% positief afgesloten**. In 2021 was dit 79%.



negatief

In de 29 zaken die we negatief afsloten, weigert in de meeste gevallen buur B deelname aan bemiddeling (18x) of krijgen we geen contact met buur B (7x). Daarnaast worden zaken als negatief afgesloten als burens geen oplossing vinden voor het conflict na bemiddeling (5x).

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

Ook in 2022 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.

62 PLUS-zaken

Deze zijn als volgt uit te splitsen:

16x 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.

21x complexe zaak; zaak waarbij sprake is van bewoners met bijvoorbeeld taalproblematiek, verslaving, psychische problematiek, verstandelijke en/of lichamelijk beperking etc.

14x groepsbemiddeling aangevraagd; er zijn meer dan twee partijen betrokken bij de casus.

7x 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 vergroten en om van elkaar te leren. Zo blijft buurtbemiddeling zich continu ontwikkelen.

Onze bemiddelaars voerden gedurende het afgelopen jaar tenminste 285 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.
- **Bezoek van de burgemeester** onder de noemer "Burgervaderbezoeken". In dit bezoek maakte hij kennis met onze werkwijze en ging hij in gesprek met enkele bevoegde bemiddelaars van buurtbemiddeling.
- **Advies** aan een begeleid wonen complex en collegiale ondersteuning aan buurtondersteuners, beiden gericht op goed nabuurschap.
- **Regionale buurtbemiddelaarsdag** met 70 bemiddelaars uit Midden- en Oost-Brabant. Collegiale uitwisseling en verdieping op diverse thema's.
- Op verzoek met de gemeente meegewerkt aan de **aanpak van woonoverlast van studenten**. Samen met o.a. politie, woningcorporatie, omwonenden, pandeigenaren, studenten en buurtbemiddelaars.
- **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 burencollicten. 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.
- **Verwijzersbijeenkomst** voor buurtbeheerders en leefbaarheidsconsulenten van Tiwos.



www.buurtbemiddelingbrabant.nl

e buurtbemiddelingtilburg@contourdetwern.nl

t 013 549 86 46



**dát is
makkelijk
praten.nl**



Vooruitblik 2023

- Inspiratiesessie Buurtbemiddeling voor alle woonconsulenten en buurtbeheerders van WonenBrechtburg.
- Er staan diverse trainingen voor buurtbemiddelaars op het programma zoals "Coaching" en "Feedback". En wordt samen met MEE en het RIBW de training "LVB, psychiatrie - herstelvisie" aangeboden.
- 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 en 215 aanmeldingen per jaar.

Buurtbemiddeling Tilburg is in 2022 mogelijk gemaakt voor alle bewoners van Tilburg, Udenhout en Berkel-Enschot door onderstaande organisaties:

