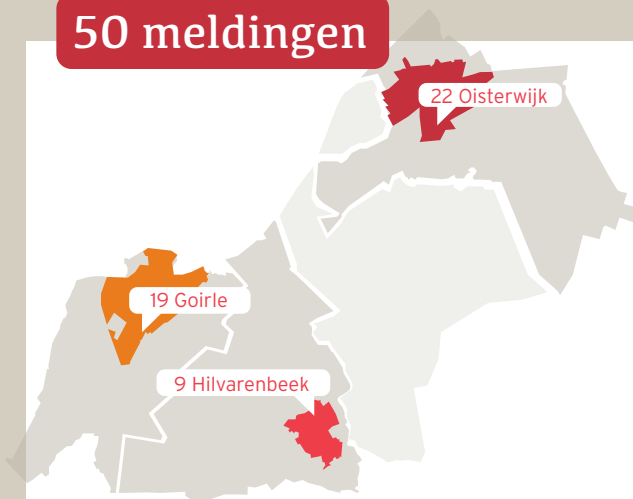


# Buurtbemiddeling Goirle, Oisterwijk en Hilvarenbeek

Jaarverslag 2023

## 50 meldingen



## Team buurtbemiddeling

42 vrijwilligers

In totaal  
85 uur  
per week



41 buurtbemiddelaars

1 administratief  
medewerker

3 betaalde krachten

In totaal  
11 uur  
per week



3 coördinatoren



## Top 4 klachten

12



Geluidsoverlast

11



Tuin-/buiten-  
problemen

11



Pesten/treiteren/  
verstoorde relatie

6



Overlast dieren

## Melders wonen in

20

huurwoningen

25

koopwoningen



78%

positief  
afgesloten  
zaken

(peildatum  
16-01-2024)



34

keer melden burgers  
zichzelf aan bij  
buurtbemiddeling

## Weer verder als goede buren

*"Inwoners kunnen buurtbemiddeling inschakelen als ze een conflict hebben met hun buren en daar zelf niet meer uit kunnen komen. De buurtbemiddelaars lossen het conflict niet op, maar helpen de buren het gesprek met elkaar weer op gang te krijgen. Zodat ze als goede buur en als buurt weer verder kunnen. Zonder tussenkomst van politie of andere instanties. Ik vind buurtbemiddeling dan ook enorm waardevol en heb grote waardering voor de inzet van deze vrijwilligers."*

Ton Heerts  
Burgemeester van Apeldoorn en ambassadeur van Buurtbemiddeling

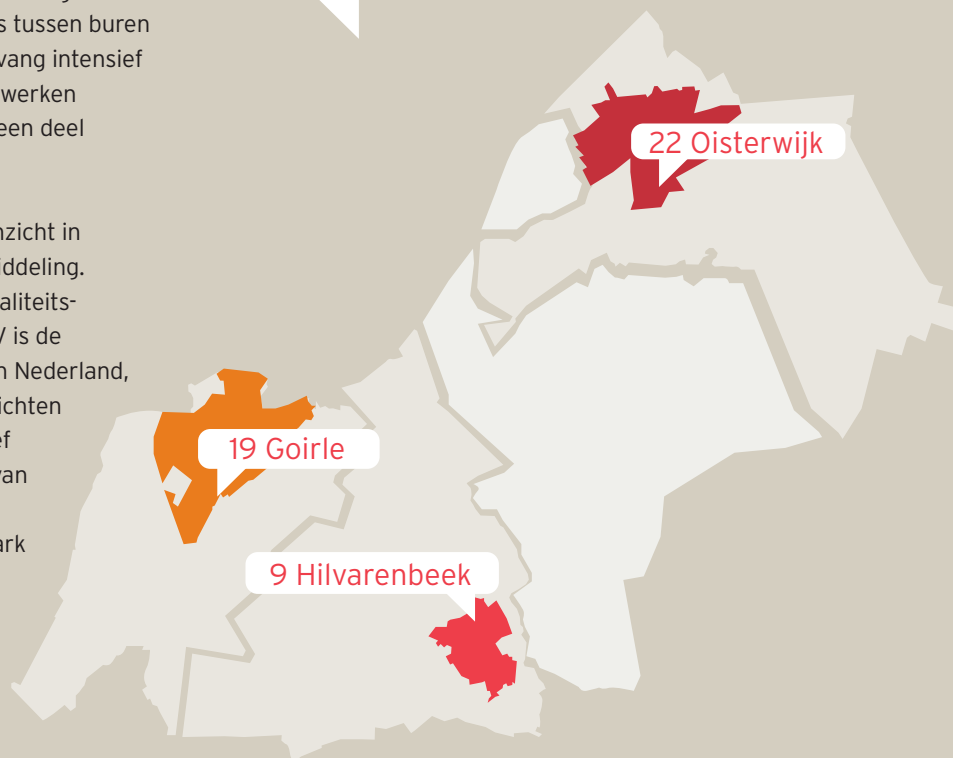
We coördineren buurtbemiddeling. Hiermee werken we aan het oplossen van onderlinge problemen bij buren en het verbeteren van de onderlinge communicatie. Het project wordt uitgevoerd door vrijwillige buurtbemiddelaars, die het proces tussen buren begeleiden. Deze bemiddelaars worden voor aanvang intensief getraind, ontvangen intervisie en bijscholing. We werken hierin samen met de woningcorporatie, die voor een deel meefinancieren in deze dienst.



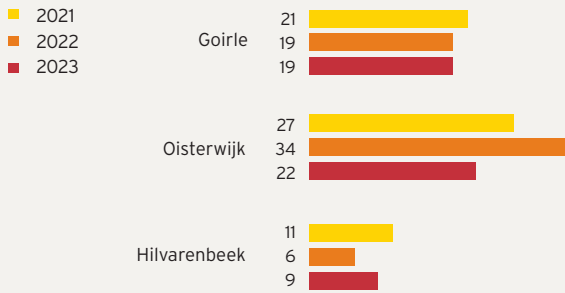
De benchmark geeft ieder jaar weer inzicht in de landelijke prestaties van buurtbemiddeling. Uitgevoerd door Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid (CCV). Het CCV is de beheerder van de methodiek Buurtbemiddeling in Nederland, kwaliteit staat hierbij hoog in het vaandel. Zij berichten dat in 2022 71% van de behandelde zaken positief is afgerond. Het is dan ook niet voor niets dat 9 van de 10 gemeenten in Nederland investeren in buurtbemiddeling. De resultaten van de benchmark 2023 volgen medio 2024.

Dit verslag biedt een hedendaagse kijk op onze belangrijkste cijfers in 2023.

## 50 meldingen in 2023



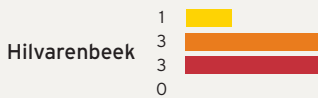
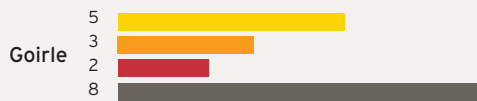
## Aantal meldingen



## Aard van de klacht



- pesten/treiteren/verstoorde relatie
- tuin-/buitenprobleem
- overlast dieren
- geluidsoverlast



Hier weergegeven zijn de meest voorkomende aard van de klachten in 2023 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 Hilvarenbeek geen meldingen van geluidsoverlast zijn geweest in 2023.

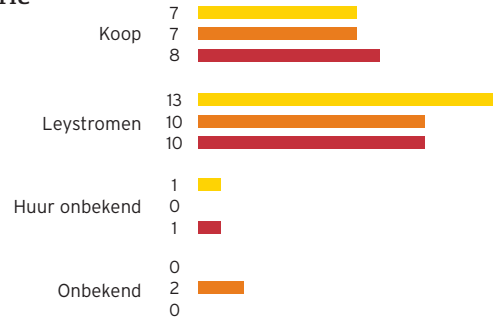
## Aantal meldingen koop- en huurwoningen

20 huurwoningen  
25 koopwoningen

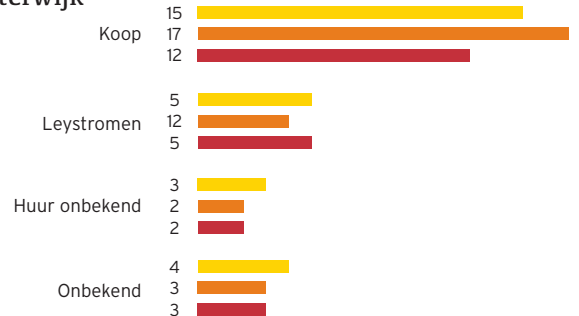


2021 2022 2023

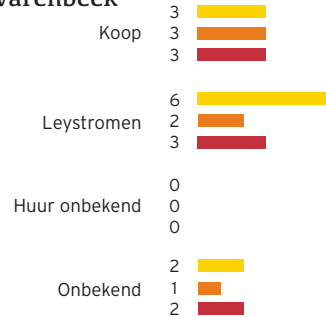
### Goirle



### Oisterwijk



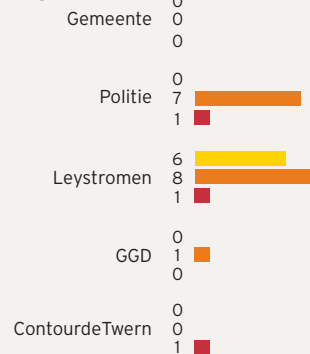
### Hilvarenbeek



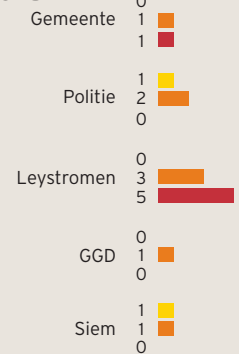
## Verwijzingen

- Goirle
- Oisterwijk
- Hilvarenbeek

### 2022



### 2023



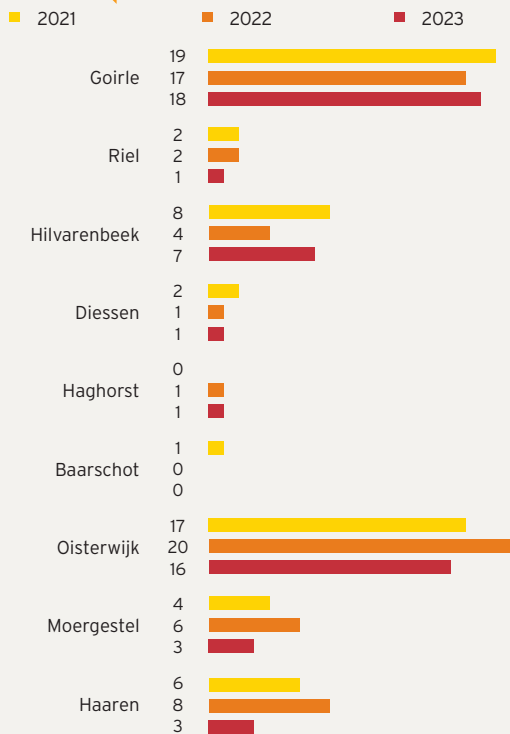
## Burgers melden zelf aan



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 2023 namen **34 burgers** (68%) 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: **50**

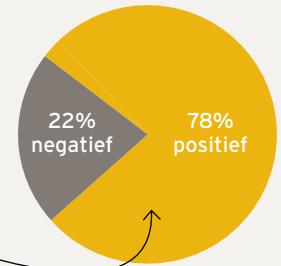
In alle meldingen is inzet gepleegd door een coördinator en/of buurtbemiddelaars met de volgende resultaten:

### neutraal

Ongeschikt voor bemiddeling	6
Contactlegging onmogelijk met buur A	1
Buur A is verwezen, maar wenst geen bemiddeling	2
Nog in behandeling van bemiddelaars	0
<b>Totaal</b>	<b>9</b>

### positief

Van de **41 zaken** die in 2023 in behandeling zijn genomen en zijn afgerond, zijn **32 zaken positief afgesloten**. Dit is goed voor een slagingspercentage van **78%** (80% in 2022).



### negatief

In de 9 zaken die we negatief afsloten, weigert in 6 zaken buur B deelname aan bemiddeling en krijgen we in 1 zaak geen contact met buur B. Daarnaast worden zaken als negatief afgesloten als burens geen oplossing vinden voor het conflict na inzet van buurtbemiddeling. Dit was in 2 zaken het geval.

Zaken worden afgesloten volgens de landelijke richtlijnen van het Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid (CCV), meer informatie over het CCV en buurtbemiddeling: [www.hetccv.nl/onderwerpen/buurtbemiddeling](http://www.hetccv.nl/onderwerpen/buurtbemiddeling)

### Websites voor zwaardere woonoverlast

Voor informatie over de aanpak van zwaardere woonoverlast is er [www.hetccv-woonoverlast.nl](http://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](http://www.overlastadvies.nl)







## PLUS-zaken

In 2023 zijn er 14 PLUS-zaken aangemeld, die een flink beroep doen op de totale inzet. 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:

- 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.
- Behalve signaleren en waar mogelijk bemiddelen, schakelen we in deze zaken waar nodig ook op. Denk aan een warme overdracht naar het wijkteam bijvoorbeeld.

## 14 PLUS-zaken

Deze zijn als volgt uit te splitsen:



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



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



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



**1 x 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 **8**. Toelichtingen bij dit cijfer van respondenten:

*"Ik werd meteen gebeld/teruggebeld."*

*"Superfijn dat het mogelijk was om in de avond contact te hebben (gezien wij beiden overdag werken)."*

*"Direct telefonisch contact en vervolmail."*



**De tevredenheid** van de wijze waarop men door buurtbemiddeling te woord is gestaan, scoort een **8,6**. Toelichtingen bij dit cijfer van respondenten:

*"Ik kan terugzien op een fijn en zinvol gesprek."*

*"In het eerste gesprek was er alle tijd voor mijn verhaal."*

*"Er werd op een nette manier gecommuniceerd met soms kritische, maar respectvolle opmerkingen/vragen."*



**De ervaren ondersteuning** gegeven door buurtbemiddeling scoort een **7,9**. Op de vraag 'Wat vond u prettig/echt helpend in onze ondersteuning?' kregen we o.a. de volgende reacties:

*"Er werd goed geluisterd, zonder oordeel."*

*"Goede controle over het groepsgesprek."*

*"De onpartijdigheid."*

De algehele klanttevredenheid in 2023 scoorde een

**8**

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

*"Wij willen de bemiddelaars hartelijk bedanken voor hun inzet. Wij hebben oprecht veel respect voor hun kunde en het feit dat zij dit als vrijwilligerswerk doen."*

*"Heel waardevol dat dit bestaat, hopelijk blijft dit nog lang bestaan voor mensen die het nodig hebben!"*

*"Ga vooral zo fijn 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 afgelopen jaar tenminste 75 contactmomenten met burens op.

Wat we opmerken, is dat bemiddelaars aangeven de zaken steeds vaker complex te vinden en dat ze twijfels uitspreken over de haalbaarheid van dergelijke complexe zaken met bijvoorbeeld ambulante begeleiders erbij aan tafel. Het plannen van afspraken is ingewikkeld omdat mensen vaker niet reageren en omdat er meerdere agenda's op elkaar moeten worden afgestemd. Dit werkt demotiverend en is een punt dat onze aandacht heeft. We besteden bij de intake met de coördinatoren meer aandacht aan de haalbaarheid van een aanmelding bijvoorbeeld. Tegelijkertijd is het ook een dilemma dat we voor willen leggen aan onze netwerkpartners.





## Uitgelicht

- **Diverse trainingen aangeboden** aan buurtbemiddelaars, zoals "Training coaching bij buurtbemiddeling" en i.s.m. MEE en het RIBW is de training "LVB, psychiatrie - herstelvisie" aangeboden.
- **Deelgenomen aan het regio-overleg** voor coördinatoren in regio 11 (ingedeeld door het CCV). Viermaal per jaar.
- **Dilemma's:** het is opvallend dat Buur B vaker niet mee wenst te werken. Van 2x in 2022, naar 6x in 2023 (we zien dit ook in andere gemeentes waar we actief zijn met buurtbemiddeling). Daarnaast valt ook op dat het aandeel PLUS-zaken blijft stijgen, in 2022 kreeg 20% van de zaken een PLUS, in 2023 is dat 28%. In deze zaken is een warme doorverwijzing vaker aan de orde, waardoor buurtbemiddeling zelf de oplossing niet kan bieden. We willen ervoor zorgen dat deelnemers een positieve ervaring hebben, terwijl buurtbemiddelaars gemotiveerd blijven en goed letten op de haalbaarheid van aanvragen.
- **Opvallend** is dat er in totaal minder inzet is gevraagd in Leystromen woningen, zowel door burgers zelf als in de vorm van verwijzingen door medewerkers van Leystromen naar buurtbemiddeling. Investeren in de samenwerking met Leystromen staat in 2024 op de agenda.



## Vooruitblik 2024

- Buurtbemiddeling Goirle-Oisterwijk-Hilvarenbeek gaat haar vakmanschap inzetten bij de ontwikkeling van Buurtbemiddelingsplannen elders en voor een specifieke doelgroep.
- We gaan een eigen tolkenpoule samenstellen en/of een vaste samenwerking met tolkenbureaus in de buurt aan om tolkkosten meer behapbaar te maken.
- We gaan interculturele communicatie toevoegen aan de communicatietools van de buurtbemiddelaar. Denk bijvoorbeeld ook aan een training stresssensitief werken voor vrijwilligers. Deze is in ontwikkeling binnen ContourdeTwern.
- We zetten de komende jaren in op continuering en ontwikkeling van het project. 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 meldingen per gemeente per maand.
- Kennismakingsgesprek met nieuwe consultants sociaal beheer van Leystromen.
- Teambijeenkomst met buurtbemiddelaars en medewerkers van de diverse woningcorporaties (in het gebied waar buurtbemiddeling vanuit Contourdetwern wordt uitgevoerd) ter versterking van de samenwerking rondom de aanpak van woonoverlast.
- De samenleving staat onder druk. Buurtbemiddeling organiseert een netwerkbijeenkomst waarbij we een aantal dilemma's centraal stellen om samen het gesprek over aan te gaan.



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

e [buurtbemiddelingoisterwijk@contourdetwern.nl](mailto:buurtbemiddelingoisterwijk@contourdetwern.nl)  
[buurtbemiddelinggoirle@contourdetwern.nl](mailto:buurtbemiddelinggoirle@contourdetwern.nl)  
[buurtbemiddelinghilvarenbeek@contourdetwern.nl](mailto:buurtbemiddelinghilvarenbeek@contourdetwern.nl)

t 013 549 86 46

Buurtbemiddeling in de gemeenten Goirle, Oisterwijk en Hilvarenbeek is in 2023 mogelijk gemaakt door onderstaande organisaties voor alle inwoners uit deze gemeenten:

