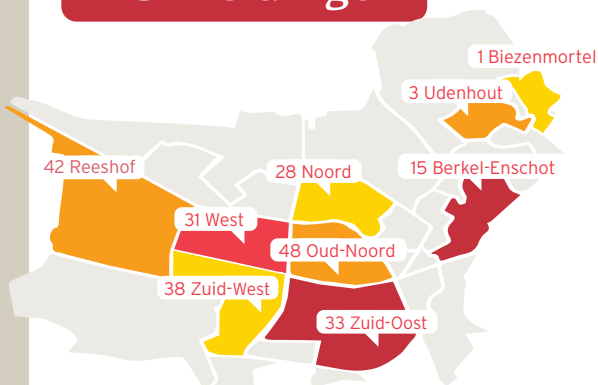


# Buurtbemiddeling Tilburg

Jaarverslag 2023

243 meldingen

Team buurtbemiddeling



4 meldingen: herkomst onbekend

42 vrijwilligers

In totaal  
85 uur  
per week



3 betaalde krachten

In totaal  
43 uur  
per week



41 buurtbemiddelaars

1 administratief  
medewerker

3 coördinatoren

Top 5 klachten

91



Geluidsoverlast

40



Pesten/treiteren/  
verstoorde relatie

38



Tuin-/buiten-  
problemen

17



Bedreiging/  
intimidatie

16



Overlast dieren

Melders wonen in

134

huurwoningen

83

koopwoningen



70%

positief  
afgesloten  
zaken  
(peildatum  
16-01-2024)



184

keer melden  
burgers zichzelf aan  
bij buurtbemiddeling

## Buurtbemiddeling is al jaren een waardevolle aanpak binnen de Tilburgse wijken

"Buurtbemiddeling helpt buren en buurtgenoten door de inzet van getrainde vrijwilligers om hun onderlinge problemen op te lossen en de communicatie te verbeteren. De samenwerking en gezamenlijke verantwoordelijkheid tussen de woningcorporaties, politie en gemeente Tilburg zorgde ervoor dat het gevoel van veiligheid, de leefbaarheid in de wijken en buurten en contacten tussen buurtbewoners en buren in de afgelopen jaren verbeterde. Dit dankzij een laagdrempelige en preventieve inzet van buurtbemiddelaars. We hopen deze samenwerking nog lang voort te kunnen zetten."

Nicolette van Poppel  
Afdeling Sociaal Gemeente Tilburg

## Beter een goede buur dan een verre vriend

"Zo luidt het spreekwoord, maar in de praktijk pakt dat soms anders uit. Hoewel woningcorporaties een belangrijke bijdrage leveren aan de leefbaarheid in wijken, is het toch zeker ook een eigen verantwoordelijkheid van bewoners om daaraan bij te dragen. Bij ongenoegen tussen twee buren onderling, is ons eerste advies om gezamenlijk in overleg te gaan. Vaak blijkt er sprake van onbegrip te zijn (onbekend maakt onbemind). Wanneer het echter niet lukt de ongenoegens weg te nemen, wordt verwezen naar Buurtbemiddeling. Zoals de naam al zegt, bemiddelen zij om te proberen het conflict tussen de buren op te lossen, zodat deze weer prettig naast elkaar kunnen wonen, afspraken gemaakt hebben of begrip voor elkaar gekregen hebben. Een mooi middel dus waar in de meeste gevallen alle partijen iets aan hebben."

Jolanda Scheffers  
Manager Woonservice TBV Wonen

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 woningcorporaties, die voor een deel meefinancieren in deze dienst.

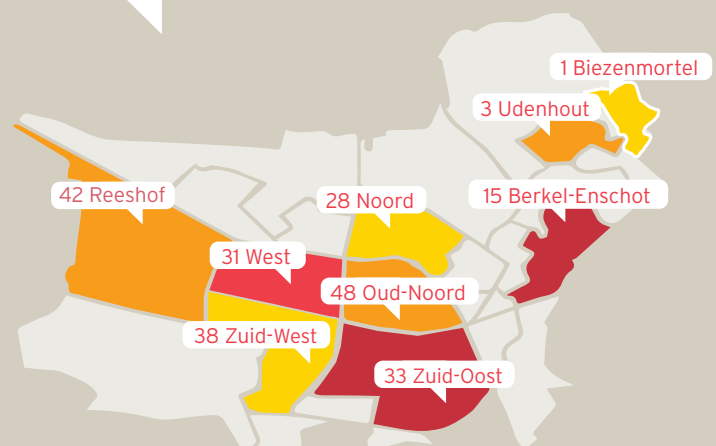
De benchmark geeft ieder jaar weer inzicht in de landelijke prestaties van buurtbemiddeling. Uitgevoerd door het Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid (CCV). Zij berichten dat in 2022 71% van de behandelde zaken positief is afgerond. Het is dan ook niet voor niets dat 9 van de 10 gemeenten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

**CCV-erkend** Goed om te weten is dat Buurtbemiddeling Tilburg de CCV-plus erkenning heeft. Waarmee we op uitstekende wijze voldoen aan de landelijke kwaliteitscriteria.



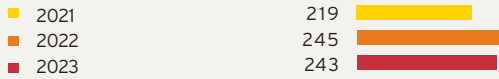
Dit verslag biedt een hedendaagse kijk op onze belangrijkste cijfers in 2023.

## 243 meldingen in 2023



4 meldingen: herkomst onbekend

## Aantal meldingen



## Burgers melden zelf aan

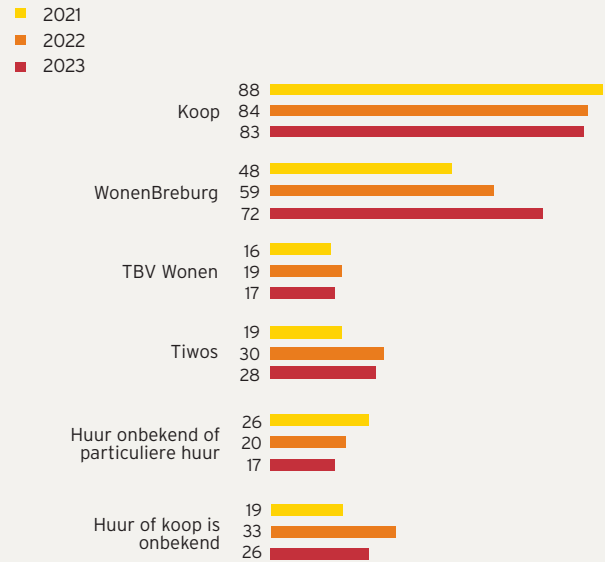
Veel aanmeldingen van burgers komen tot stand op advies van o.a. de woningcorporatie, gemeente of politie. Wanneer burgers zelf contact opnemen met buurtbemiddeling, wordt dit geregistreerd onder de noemer "eigen initiatief".

In 2023 namen 184 burgers zelf contact op met buurtbemiddeling om zich aan te melden, dit is 76%. Dit deden ze via het contactformulier op onze website of telefonisch.

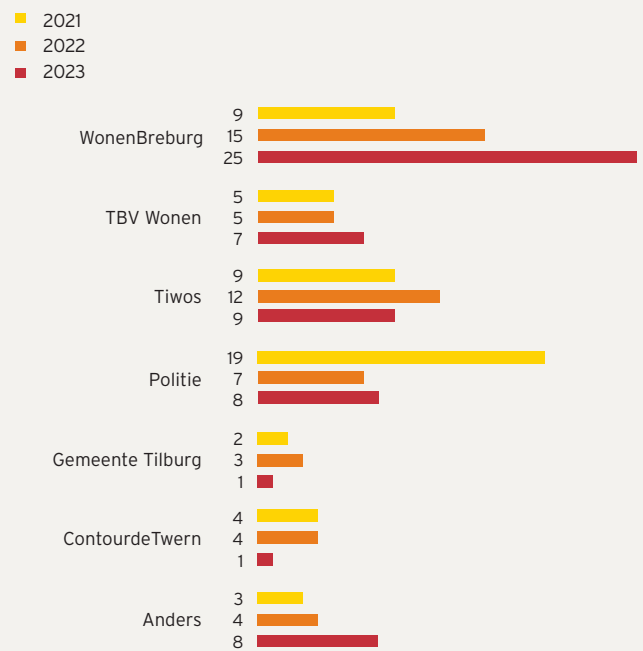


## Aantal meldingen koop- en huurwoningen

134 huurwoningen  
83 koopwoningen



## Verwijzingen



In de categorie 'Anders' zijn burgers aangemeld door bijvoorbeeld RIBW en GGZ Breburg. Het betreft hier slechts een enkele aanmelding van deze organisaties, vandaar dat deze zijn samengevoegd in deze categorie.

## Aard van de klacht



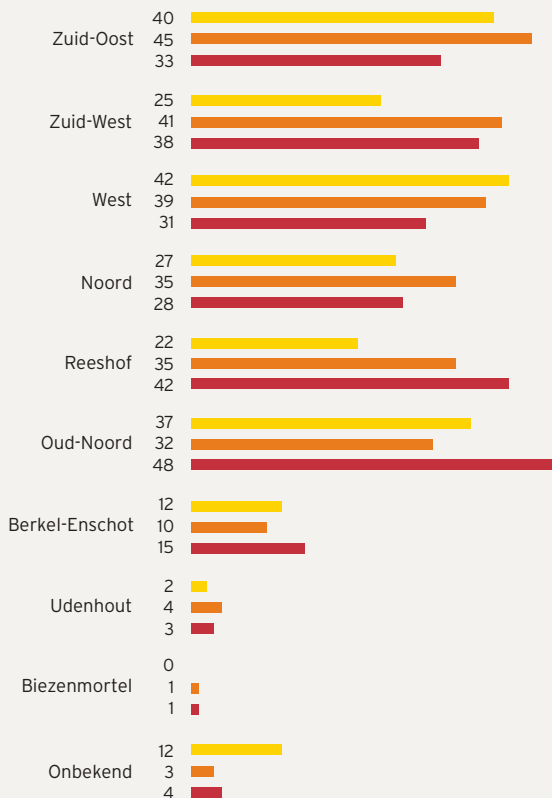
Geluidsoverlast is landelijk gezien de meest voorkomende klacht, in Tilburg is dat eveneens het geval. In ruim een derde van de aanmeldingen wordt dit als hoofdklacht aangegeven. Hieronder een top 5 van de klachten zoals gemeld in 2023:

1. Geluidsoverlast	91	37%
2. Pesten/treiteren/verstoorde relatie	40	16%
3. Tuin-/buitenproblemen	38	16%
4. Bedreiging/intimidatie	17	7%
5. Overlast dieren	16	7%

Het Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid (CCV) kent 12 opties waarop de coördinator buurtbemiddeling de klacht kan noteren.

## Herkomst meldingen

■ 2021  
■ 2022  
■ 2023



## Resultaten

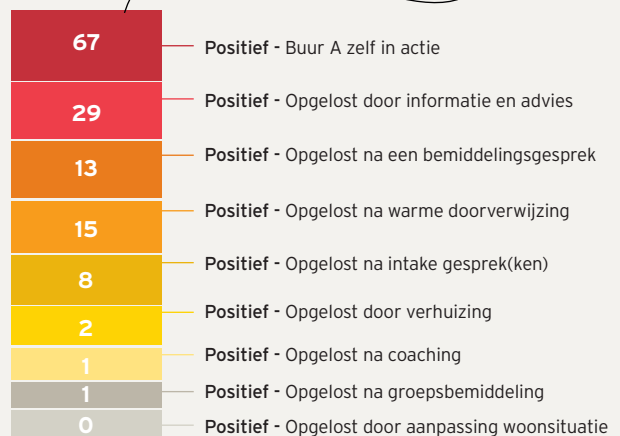
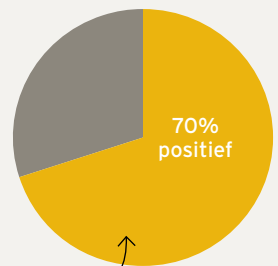
Totaal aantal meldingen **243**

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

neutraal	2023
Ongeschikt voor bemiddeling	8
Contactlegging onmogelijk met buur A	13
Buur A is verwezen, maar wenst geen bemiddeling	8
Buur A weigert bemiddeling	8
Nog in behandeling van bemiddelaars	12
<b>Totaal</b>	<b>49</b>

### positief

Van de 194 zaken die in 2023 in behandeling zijn genomen en zijn afgerond, zijn **136 zaken positief afgesloten**. Dit is goed voor een slagingspercentage van 70% (85% in 2022).



### negatief

In de 58 zaken die we negatief afsloten, weigert in de meeste gevallen buur B deelname aan bemiddeling (27x) of krijgen we geen contact met buur B (14x). Daarnaast worden zaken als negatief afgesloten als buren geen oplossing vinden voor het conflict na inzet van buurtbemiddeling (17x).

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

Voor 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

Ook in 2023 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.
- Complexe meldingen kosten meer tijd. Denk aan de inzet van tolken, 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.

## 52 PLUS-zaken

Deze zijn als volgt uit te splitsen:



**25x een terugkerende zaak;** een zaak die al vaker bij buurtbemiddeling is aangemeld.



**1x coaching aangevraagd;** indien bemiddeling (nog) niet is gevraagd of (nog) niet mogelijk is. Dit is een verdieping in de werkwijze van buurtbemiddeling.



**22x complexe casus;** casus waarbij sprake is van bewoners met bijvoorbeeld taalproblematiek, verslaving, psychische problematiek, verstandelijke en/of lichamelijk beperking etc.



**4x groepsbemiddeling aangevraagd;** er zijn meer dan twee partijen betrokken bij de casus.



## 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 ontvangen hebben:

*"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 vergroten en om van elkaar te leren. Zo blijft buurtbemiddeling zich continu ontwikkelen.

Onze bemiddelaars voerden afgelopen jaar tenminste 378 contactmomenten met burens op.

Wat we opmerken is dat bemiddelaars aangeven de zaken steeds vaker complex te vinden en twijfels uitspreken over de haalbaarheid van dergelijke complexe zaken met bijvoorbeeld ambulante begeleiders erbij aan tafel. Het ingewikkeld plannen van afspraken, omdat mensen vaker niet reageren en meerdere agenda's op elkaar moeten worden afgestemd werkt daarnaast ook demotiverend, dit is een punt dat onze aandacht heeft. Waarbij we bij de intake met de coördinator meer aandacht besteden 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.
- **We hebben een 'inspiratiesessie buurtbemiddeling' gedaan** met alle buurtbeheerders en woonconsulenten van WonenBreburg. Vervolgens brachten een aantal buurtbeheerders en woonconsulenten een bezoek aan buurtbemiddeling om uitleg te geven over hun werkwijze rondom woonoverlast.
- **Dilemma's:** het is opvallend dat Buur B vaker niet mee wenst te werken. Van 18x in 2022, naar 27x in 2023. Daarnaast valt ook op dat burensamen vaker geen oplossing (kunnen) vinden, ondanks ondersteuning van buurtbemiddeling. Van 5x in 2022, naar 17x in 2023. Dit is vooral aan de orde in PLUS-zaken waarin complexiteit aan de orde is. We willen ervoor zorgen dat deelnemers een positieve ervaring hebben, terwijl buurtbemiddelaars gemotiveerd blijven en goed letten op de haalbaarheid van aanvragen.



[www.buurtbemiddelingbrabant.nl](http://www.buurtbemiddelingbrabant.nl)  
e buurtbemiddelingtilburg@contourdetwern.nl  
t 013 549 86 46

## Vooruitblik 2024

- Buurtbemiddeling Tilburg gaat haar vakmanschap inzetten op de volgende onderdelen:
  - Meedenken in training en het contacten van mediators voor bemiddeling in de verschillende Oekraïne opvanglocaties.
  - We worden vanwege onze expertise gevraagd om mee te denken bij de ontwikkeling van plannen elders of bij 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 215 aanmeldingen per jaar.
- Verwijzersbijeenkomst voor buurtbeheerders en leefbaarheidsconsulenten van TBV Wonen.
- Teambijeenkomst met medewerkers van TBV Wonen en Tiwos en buurtbemiddelaars 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.

Buurtbemiddeling Tilburg is in 2023 mogelijk gemaakt voor alle bewoners van Tilburg, Biezenmortel, Udenhout en Berkel-Enschot door onderstaande organisaties:

