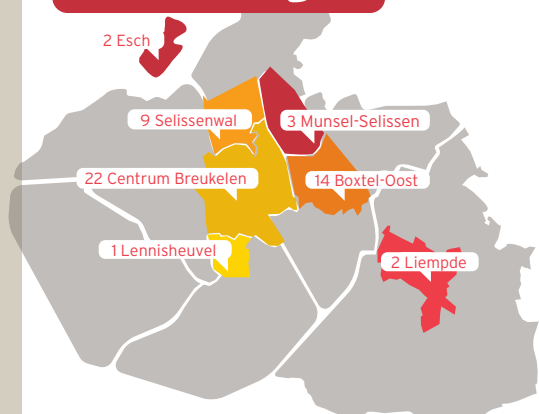


# Buurtbemiddeling Boxtel

Jaarverslag 2023

## 53 meldingen



## Team buurtbemiddeling

### Vrijwillige inzet

In totaal  
15-20 uur  
per week



8 buurtbemiddelaars

### Inzet beroepskrachten

In totaal  
18 uur  
per week

projectcoördinatie,  
casuscoördinatie  
en administratieve  
ondersteuning

## Top 5 klachten

32



Geluidsoverlast

11



Pesten/treiteren/  
verstoorde relatie

7



Overlast dieren

9



Tuin-/buiten-  
problemen

2



Overlast  
kinderen

## Melders wonen in

38

huurwoningen

15

koopwoningen



75%

positief  
afgesloten  
zaken  
(peildatum  
08-01-2024)



7

keer meldt de  
burger zichzelf aan  
bij buurtbemiddeling

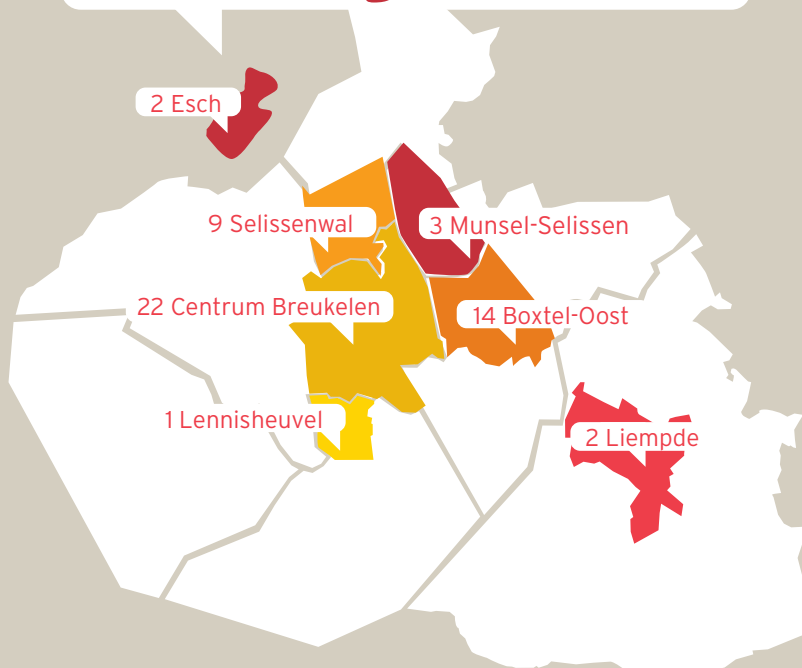
# Buurtbemiddeling Boxtel

Jaarverslag 2023



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. Bijna alle gemeenten in Nederland bieden buurtbemiddeling aan!

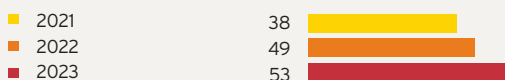
53 meldingen in 2023



In Boxtel wordt buurtbemiddeling al meer dan 14 jaar succesvol toegepast. 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 2023.

## Aantal meldingen



## 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 2023:

	2023	
1. Geluidsoverlast	32	60%
2. Pesten/treiteren/ verstoorde relatie	11	21%
3. Overlast dieren	7	13%
4. Tuin-/buitenproblemen	9	17%
5. Overlast kinderen	2	4%

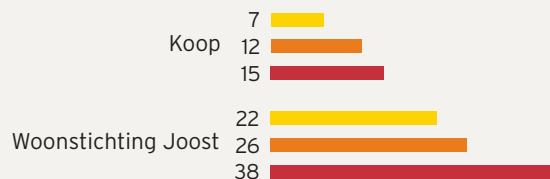
Geluidsoverlast blijft de grootste ergernis tussen buren. Wel valt op dat deze het afgelopen jaar t.o.v. vorig jaar flink is toegenomen. Het Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid (CCV) kent 12 opties waarop de coördinator buurtbemiddeling de klacht kan noteren.



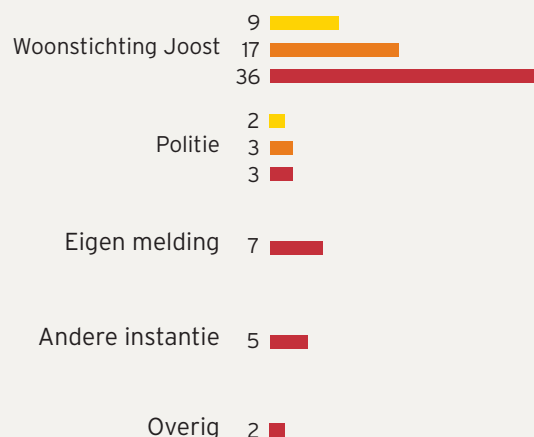
## Aantal meldingen koop- en huurwoningen

38 huurwoningen

15 koopwoningen



## Verwijzingen

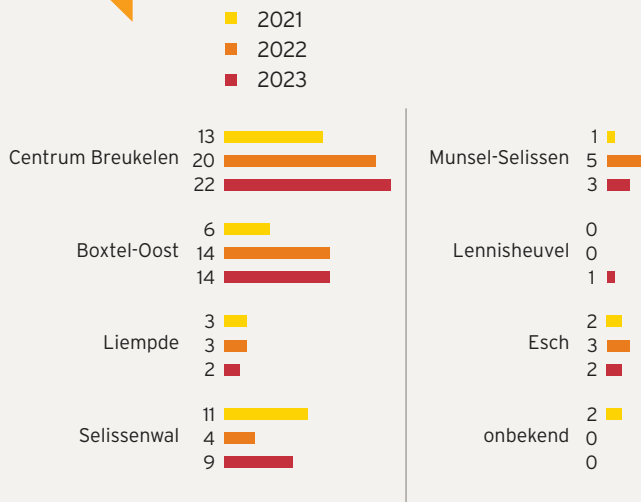


Wanneer burgers zelf contact opnemen met buurtbemiddeling, wordt dit geregistreerd onder de naam van de "verwijzende partij" en op "eigen initiatief". Om verwarring te voorkomen, is de naam van de verwijzer leidend.

In 2023 namen **7 burgers** zelf contact op met buurtbemiddeling om zich aan te melden. Dit deden ze via het contactformulier op onze website of telefonisch. Dit eigen initiatief van de burger is goed voor 13% van het totaal aantal meldingen voor buurtbemiddeling in het afgelopen jaar. Dit cijfer wijkt af van voorgaande jaren i.v.m. een andere administratieve wijze dan voorgaande jaren.

Wanneer een "verwijzer" is genoteerd, kan een burger nog steeds zelf contact hebben opgenomen met buurtbemiddeling.

## Herkomst meldingen



## PLUS-zaken

Ook in 2023 blijkt dat het aantal PLUS-zaken weer een fors aandeel betreft van de aanmeldingen. **15 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.
- PLUS-zaken kosten 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 zetten.

### De PLUS-zaken zijn als volgt uit te splitsen:

- 2x een terugkerende zaak;** een zaak die al vaker bij buurtbemiddeling is aangemeld.
- 6x een complexe zaak;** vanwege psychische problematiek.
- 1x groepsbemiddeling aangevraagd;** er zijn meer dan twee partijen bij de casus betrokken.
- 9x een multi-probleem;** er is sprake van een combinatie van meerdere zoals hierboven genoemde complexe factoren. *(Hiermee wordt het totaal van 15 overschreven)*

## Resultaten

Totaal aantal meldingen: **53**

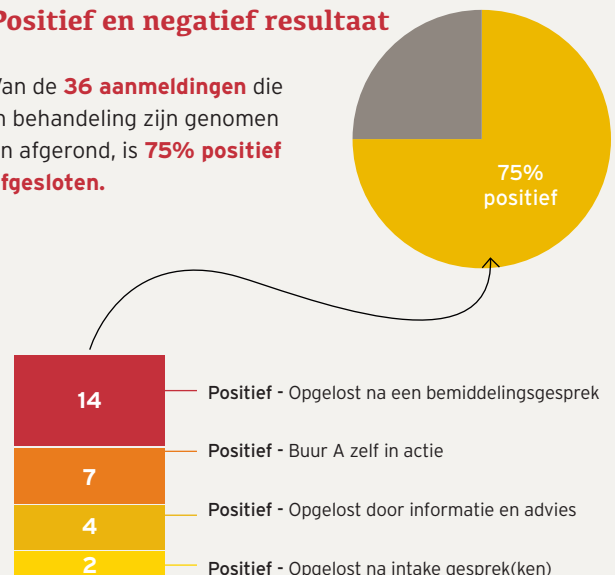
Zaken worden afgesloten volgens de richtlijnen van het Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid (CCV\*). In alle meldingen is inzet gepleegd door een coördinator, administratieve ondersteuning en/of buurtbemiddelaars met de volgende resultaten:

### Neutraal resultaat

	2023
Ongeschikt voor bemiddeling	3
Contactlegging onmogelijk met buur A	2
Buur A is verwezen, maar wenst geen bemiddeling	0
Nog in behandeling van bemiddelaars	12
<b>Totaal</b>	<b>17</b>

### Positief en negatief resultaat

Van de **36 aanmeldingen** die in behandeling zijn genomen en afgerond, is **75% positief afgesloten**.



In de 9 zaken die we negatief afsloten, weigerde Buur B deelname aan bemiddeling (4x) of bleek contact met buur B niet mogelijk (2x). Daarnaast hebben we (3x) een zaak negatief moeten afsluiten, omdat burens na bemiddeling geen oplossing konden vinden voor het conflict. In deze situaties bleek (2x) dat het conflict al meerdere jaren liep, waarbij ook al bemoeienis was geweest van andere professionals.

Na iedere zaak die door de bemiddelaars is behandeld, plegen diezelfde bemiddelaars telefonische nazorg bij alle burens die betrokken zijn in 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 **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."*

## Team Buurtbemiddeling

Een belangrijk fundament onder het project Buurtbemiddeling is de inzet van vrijwillige buurtbemiddelaars. We hebben een stabiele groep van 8 vrijwilligers. Zij worden begeleid door de coördinator buurtbemiddeling.

De bemiddelaars werken in wisselende duo's samen en komen meerdere keren per jaar bijeen als team in een intervisie-, themabijeenkomst of afstemmingsoverleg. Het doel hiervan is de deskundigheid van de bemiddelaars te vergroten en van elkaar te leren. Zo blijft buurtbemiddeling zich continu ontwikkelen.

In 2023 is in afstemming met het team bemiddelaars uit Boxtel gekozen voor een bredere inzet. Met name om de dienst vaker en breder onder de aandacht te houden bij bewoners en professionals. Hiertoe hebben bemiddelaars zelf een presentatie ontwikkeld en maken ze gebruik van zogenaamde "zeepkistsessies". In 2023 vonden 4 zeepkistsessies plaats waarbij we 70 mensen bereikten. Daarnaast meldde een bemiddelaar zich aan als vrijwillige ondersteuner in casuïstiek. Wekelijks vindt er afstemming plaats op de onderwerpen die aandacht vragen. Het afstemmingsoverleg met bemiddelaars kreeg vorm. Hierbij was er in het afgelopen jaar met name veel aandacht voor de doorontwikkeling van buurtbemiddeling en het registratiesysteem. In het afstemmingsoverleg kunnen bemiddelaars zelf ook meepraten, -beslissen en participeren in de doorontwikkeling van de dienst. Bemiddelaars geven terug dat ze zich meer betrokken voelen.

Gedurende 2023 zijn 2 bemiddelaars gestopt. Reden voor beiden was dat ze al geruime tijd binnen de dienst werkten en toe waren aan een nieuwe uitdaging. 2 bemiddelaars waren verminderd inzetbaar vanwege persoonlijke omstandigheden. Dit maakte dat we soms met burens afstemden dat het contact wat langer op zich liet wachten. In de meeste gevallen was hiervoor begrip. Inmiddels zijn we met 2 nieuwe bemiddelaars in gesprek om eventueel aan te sluiten bij het team.

Eind 2023 is een inventarisatie gehouden onder de bemiddelaars over de behoefte aan een persoonlijk gesprek. Met de bedoeling om hierin tips en informatie uit te wisselen. We starten hier begin 2024 mee.





## Uitgelicht 2023

- In 2023 zagen we een **toename van buurtbemiddelingsaanvragen** op de Oekraïense opvang in Boxtel. Hierin zijn we op 5 locaties actief. Met name op 3 locaties is veel inzet gepleegd, waarbij de sociaal werkers ook een sterk bemiddelende rol speelden. Inmiddels volgden ook zij de training.
- **Toename van vraag naar tolken** in het bemiddelingsproces. In 2023 zetten we in 4 situaties een tolk/vertaler in.
- **"datismakkelijkpraten.nl"** is een positieve website die aandacht geeft aan lastige burensituaties waarbij duidelijke en realistisch te volgen stappen worden aangeboden.
- **Websites voor zwaardere woonoverlast** Voor informatie over de aanpak van zwaardere woonoverlast is er [www.hetccv-woonoverlast.nl](http://www.hetccv-woonoverlast.nl) Hier staat een handige tool 'beoordeel uw casus' op waarin men kan bekijken wat de beste aanpak is.
- **Deelgenomen aan het regio-overleg** voor coördinatoren in regio 11 (ingedeeld door het CCV).

## Vooruitblik 2024

- 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.
- Organiseren van het 15-jarig jubileum, waarbij we buurtbemiddeling op een feestelijke wijze op de kaart zetten.
- Aantrekken van nieuwe bemiddelaars om het team te verstevigen en om de toenemende vraag direct te kunnen oppakken.

Buurtbemiddeling Boxtel is in 2023 mogelijk gemaakt voor alle bewoners van Boxtel, Liempde, Lennisheuvel en Esch door onderstaande organisaties:



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

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

t 0411 65 58 99