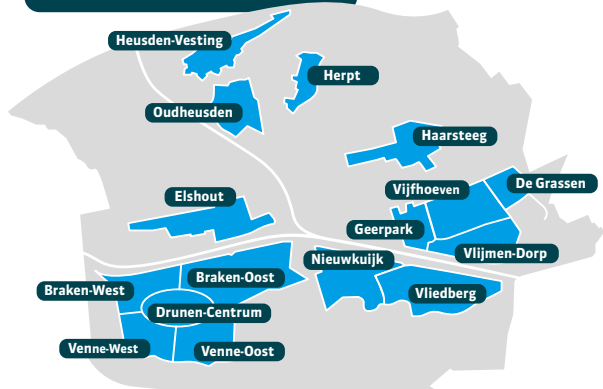


BUURTBE MIDDELING HEUSDEN

JAARVERSLAG 2023

57 meldingen



23 keer meldt de burger zichzelf aan bij buurtbemiddeling

Team buurtbemiddeling:

10 vrijwillige
buurtbemiddelaars



1 betaalde kracht
12 uur per week

Soort klachten

16



Geluidsoverlast

12



Verstoorde relatie

10



Tuin-/buitenproblemen

5



Overlast dieren

3



Bedreiging/
intimidatie

3



Parkeerprobleem

2



Stankoverlast

2



Rommel/troep

1



Discriminatie

1



Overlast kinderen

Melders wonen in

37

huurwoningen

15

koopwoningen

5

onbekend



Positief afgesloten zaken:



79%

BUURTBE MIDDELING HEUSDEN

JAARVERSLAG 2023

Dekking buurtbemiddeling groeit van 88% naar 92%

2023 begon met **303** (88%) gemeenten met buurtbemiddeling en we groeiden met 10 door naar **313** (92%) gemeenten.

Voor het eerst in jaren zijn er geen fusies van gemeenten. Er blijven dus 342 gemeenten in Nederland. In januari 2024 is er alweer 1 gemeente begonnen. Bij enkele andere gemeenten is er behoefte aan buurtbemiddeling. Daar wordt aan gewerkt.

Dus, 313 van de 342 gemeenten bieden buurtbemiddeling aan. Dat is 92%. 9 op de 10 gemeenten in Nederland investeren dus in buurtbemiddeling.

Buren leren elkaar te begrijpen

“Velen vinden het de taak van de politie, gemeente of woningcorporatie om hun probleem op te lossen. Maar als politie zijn wij altijd maar kort aanwezig. Als burens zit je aan elkaar vast, je kiest ze niet zelf uit. Daarom zullen bewoners moeten praten met hun burens over hun ergernissen en standpunten om elkaar beter te begrijpen. Buurtbemiddelaars kunnen dat gesprek als onafhankelijke partij uitstekend in goede banen leiden.”

Gert Veurink, lid van de Eenheidsleiding van politie Oost-Nederland en ambassadeur van buurtbemiddeling

“Bij mij in de straat heten we allemaal burens.”

Ze krijgen écht dingen voor elkaar

“Soms speelt er iets tussen bewoners. Een misverstand, ruzie, conflict. Als wij er niet uitkomen, lukt het de vrijwilligers van buurtbemiddeling vaak wél om een oplossing te vinden. Ze staan tussen de mensen in. Dat is hun grote kracht. Ze zijn benaderbaar en worden ervaren als onafhankelijke derde. Ze krijgen écht dingen voor elkaar. Op verschillende plekken heb ik dat ondervonden. In Utrecht en Den Bosch en nu ook als corporatiebestuurder in Amsterdam.”

Mohamed Acharki, bestuursvoorzitter woningstichting Rochdale en ambassadeur van buurtbemiddeling

Weer verder als goede burens

“Inwoners kunnen buurtbemiddeling inschakelen als ze een conflict hebben met hun burens en daar zelf niet meer uit kunnen komen. De buurtbemiddelaars lossen het conflict niet op, maar helpen de burens het gesprek met elkaar weer op gang te krijgen. Zodat ze weer 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

Ambassadeurs Buurtbemiddeling vanuit politie, gemeente en woningcorporatie

We hebben drie ambassadeurs van buurtbemiddeling. Dit zijn Gert Veurink, hoofd Operatiën en lid van de Eenheidsleiding politie Oost-Nederland, Mohamed Acharki, bestuursvoorzitter van woningcorporatie Rochdale en bestuurslid van Aedes, Ton Heerts, burgemeester van Apeldoorn en bestuurslid van de VNG.



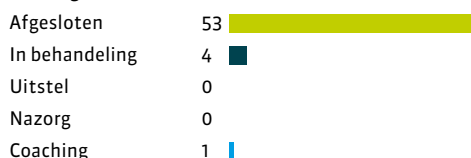
57 meldingen in 2023

Herkomst wijken/kernen:	AANTAL MELDINGEN			
	2020	2021	2022	2023
Drunen Braken-Oost	7	4	5	3
Drunen Braken-West	4	2	4	2
Drunen Venne-Oost	10	3	8	17
Drunen Venne-West	10	4	6	12
Drunen Centrum	1	1	2	1
Elshout	2	4	2	0
Haarsteeg	0	3	1	1
Herpt	0	0	0	0
Heusden-Vesting	2	1	3	2
Nieuwkuijk	1	1	1	1
Oudheusden	3	10	6	6
Vlijmen-Dorp	4	2	0	1
Vlijmen-Vijfhoeven	12	3	8	3
Vlijmen-Vliedberg	12	10	9	5
Vlijmen - Geerpark	3	2	2	2
Vlijmen - De Grassen	2	1	0	0
Doeveren	0	0	0	0
Onbekend	0	0	0	1
	74	51	57	57

Aantal meldingen per jaar

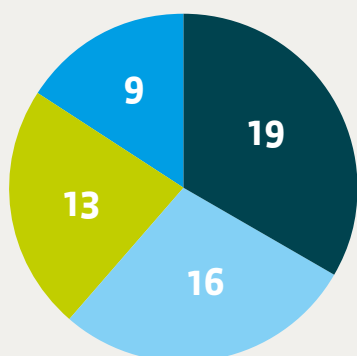


Meldingen 2023



Aantal meldingen per kwartaal

Per 31-12-23 nog in behandeling **4** casussen
Inmiddels zijn deze afgesloten waarvan:
3 positief afgesloten
1 heeft partij zich teruggetrokken

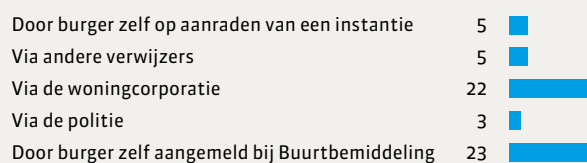


Aantal meldingen koop- en huurwoningen

37 huurwoningen
15 koopwoningen



Hoe is er gemeld?



Soort zaak



Wat betekent het als een casus eerder is aangemeld?

Wat betekent eerder aangemeld? Het aantal meldingen dat eerder is aangemeld is vrij hoog. Dit betekent niet dat buurtbemiddeling haar werk niet goed heeft gedaan. Wat het wel betekent, geeft de volgende uitleg weer: 1x melder annuleert zelf de bemiddeling, omdat hij van mening is dat er door buur sprake is van discriminatie. Later wordt er toch weer gemeld, omdat het probleem zich niet vanzelf heeft opgelost. De bemiddeling is zeer succesvol geweest; 1x andere buur weigert. Omdat het probleem blijft bestaan, heeft de instantie de melder weer naar buurtbemiddeling verwezen. Na melding besluit melder dat ze geen bemiddeling wil. 1x melder meldt meerdere keren, maar is daarna niet meer bereikbaar. 1x melder heeft al met meerdere burens bemiddeling gehad. Meldt wederom, maar wil echter geen bemiddeling meer. 1x eerder gemeld, maar door privéomstandigheden bij melder is de casus gesloten.

Na langere tijd heeft melder zich weer aangemeld bij buurtbemiddeling. 1x eerder melding wil andere buur niet meewerken. Op verzoek van de instantie heeft melder zich later nogmaals aangemeld i.v.m. aanhoudende problemen. 1x melder was bij eerste melding beklagde en wilde niet meewerken. Nu meldt deze zelf en verwacht dat andere buur wel meewerkt. 1x meerdere keren door zelfde melder aangemeld, echter meerdere burens willen niet meewerken. Na 3 meldingen bij buurtbemiddeling breed opgepakt en inventarisatie in gehele appartementencomplex gedaan. Wederom geen medewerking van meerdere burens, inclusief de melder die voor ons niet meer bereikbaar is. 1x buur werkt niet mee. Na meerdere meldingen coaching aangeboden voor melder. 1x door melder zelf 2x poging tot bemiddeling afgebroken tijdens bemiddeling.

Resultaten meldingen 2023

Totaal aantal meldingen: **57**

Resultaten

Een van de partijen trekt zich terug	8	
Geen contact mogelijk met een van de partijen	4	
Warme doorverwijzing	6	
Geen oplossing tijdens of na bemiddeling	4	
Voorlichting en advies door coördinator	20	
Ongeschikt voor bemiddeling	3	
Opgelost na bemiddeling	6	
Opgelost na intake	5	
Opgelost na aanpassing woonsituatie	1	

Een betere buur een betere buurt

De inzet en ondersteuning van buurtbemiddeling levert een meerwaarde binnen de gemeente Heusden en voor haar burgers:

- Het bevordert sociale samenhang en buurtbetrokkenheid.
- Het vergroot de zelfredzaamheid van burgers.
- Het gevoel van veiligheid zal toenemen doordat burens de regie in eigen hand hebben.
- De leefbaarheid in de buurt wordt optimaler.
- Preventie door vroegtijdige inzet van getrainde vrijwillige buurtbemiddelaars.
- En last but not least; het vermindert de werklust van verwijzers.



Wat houdt buurtbemiddeling nu eigenlijk in?

Inmiddels een goed ingeburgerd begrip. Maar wat zijn nu eigenlijk de uitgangspunten van buurtbemiddeling?

- Buren zijn zelf verantwoordelijk voor de oplossing van hun conflict.
- Buurtbemiddeling ondersteunt beide burens om tot deze oplossing te komen.
- Een snelle, vroegtijdige aanpak waarbij escalatie voorkomen kan worden.
- Oplossingen vanuit beide burens zijn duurzaam. Opgelegde oplossingen zijn vaak van korte duur.
- Bemiddelaars zijn onpartijdig en oordelen niet.
- Gesprekken met bemiddelaars zijn vertrouwelijk.
- Deelname aan buurtbemiddeling is gratis en op vrijwillige basis.



“Een goede buur begint bij jezelf.”

Praten helpt

Buren die door instanties zoals een woningcorporatie of politie worden doorverwezen naar buurtbemiddeling, zijn niet altijd bereid om in gesprek te gaan met hun buren. "Velen vinden het de taak van de politie, gemeente of woningcorporatie om hun probleem op te lossen", zegt Gert Veurink, lid van de Eenheidsleiding van politie Oost-Nederland en ambassadeur van buurtbemiddeling. "Maar als politie zijn wij altijd maar kort aanwezig. Als buren zit je aan elkaar vast; je kiest ze niet zelf uit. Daarom zullen bewoners moeten praten met hun buren over hun ergernissen en standpunten om elkaar beter te begrijpen. Buurtbemiddelaars kunnen dat gesprek als onafhankelijke partij uitstekend in goede banen leiden."



Buurtbemiddeling in beeld

In een steeds complexere maatschappij waarin zelfredzaamheid belangrijk is, zien buurtbemiddelingsorganisaties een grotere groep die moeite heeft om mee te komen. Ze krijgen meer problemen en minder begeleiding om ze op te lossen. Meer begeleiding is ook nodig voor een goede samenhang in de buurt. Wijkgericht werken stimuleert inwoners om elkaar te ontmoeten en te leren kennen. Als je je buren kent, is het makkelijker om met eventuele overlast om te gaan. Bij buurtbemiddeling zien we al 27 jaar dat meer kennis over de ander leidt tot begrip en respect voor elkaar. Waar voorheen overlast werd ervaren, zie je tijdens een bemiddelingsgesprek dat mensen elkaar beter gaan begrijpen.

CCV-erkend

Sinds 2023 is buurtbemiddeling Heusden CCV-erkend.

CCV: Centrum voor Criminaliteit en veiligheid: Samen met de overheid, het bedrijfsleven en veiligheidsprofessionals maakt het CCV de samenleving weerbaar. Ze geven criminaliteit minder kans en verhogen daarmee de veiligheid en het veiligheidsgevoel in Nederland. Ze nemen daarin de leiding, maken de plannen met elkaar en zorgen voor een goede en daadkrachtige uitrol.

De kwaliteit van de buurtbemiddelingsorganisatie wordt aan de hand van een aantal vooraf vastgestelde kwaliteitscriteria in kaart gebracht:

- Criterium 1 – Basisvoorwaarden
- Criterium 2 – Organisatie
- Criterium 3 – Methodiek
- Criterium 4 – Coördinatie
- Criterium 5 – Begeleiding
- Criterium 6 – Kwaliteitsbewaking
- Criterium 7 – Uitvoering
- Criterium 8 – Terugkoppeling
- Criterium 9 – Samenwerking
- Criterium 10 – Resultaten
- Criterium 11 – Promotie en acquisitie



Praktijkvoorbeeld



Een buur heeft een parkeerprobleem wat al jaren speelt. Hij voelt zich door heel de buurt afgewezen en is van mening dat iedereen in de straat hem met opzet dwarsligt. Het probleem is hoog op aan het lopen met meerdere burens en met name met de directe buur. Het wordt een dagelijks spelletje wie het eerste zijn/haar auto zo neer kan zetten dat de ander geen ruimte meer heeft om de auto voor het huis te plaatsen. Als ze samen proberen deze situatie te bespreken, dreigt het op een handgemeen uit te lopen. Buurtbemiddeling wordt door een van de burens benaderd. Het beoogde bemiddelingsgesprek wordt op het laatste moment afgezegd door een van de burens. “Het heeft toch geen zin” en hij voelt zich ‘gediscrimineerd door de burens’. Enige tijd later wordt buurtbemiddeling toch weer benaderd en de coördinator voert diverse voorgesprekken om beide burens gerust te stellen en burens op het hart te drukken dat juist de ondersteuning van buurtbemiddeling het verschil in dit conflict kan maken.

Het wordt een zwaar en moeizaam bemiddelingsgesprek waarin op enig moment beide burens in hun eigen overtuiging blijven hangen en het ernaar uitziend dat ze niet verder komen. Onze goed getrainde vrijwillige buurtbemiddelaars hebben het gesprek vlot kunnen trekken met als eindresultaat dat burens elkaar de hand schudden. Samen gaan ze de volgende dag met alle andere burens een gesprekje aan om zo het parkeerprobleem een halt toe te roepen. Enkele weken later bellen onze bemiddelaars met beide burens om te horen hoe het gaat. Beide burens zijn zeer blij met het resultaat. Alle burens praten weer met elkaar en het parkeerprobleem is echt na jaren opgelost. Ze voelen zich weer thuis in hun huis en straat.

EEN BETERE BUUR EEN BETERE BUURT.

“Vannacht belde de buurman om half 3 bij mij aan, idioot!!!! Gelukkig zat ik nog te drummen.”

Complexe casuïstiek

We merken niet alleen in Heusden, maar ook landelijk dat de casuïstiek behoorlijk complex aan het worden is. Meer en meer hebben we te maken met kwetsbare inwoners in de samenleving door **Extramuralisering** en **decentralisatie**. Dit vraagt om meer kennis en kunde over mensen met een LVB (licht verstandelijke beperking, red.). Maar ook interculturele communicatie vraagt onze specifieke aandacht.

Wat zegt dit over onze vrijwillige buurtbemiddelaars?

Ik bestempel onze bemiddelaars als professionele vrijwilligers. De boom die blaadjes laat vallen in de tuin van de burens, kan zomaar van een eenvoudige overlast naar een complexe casus gaan i.v.m. de buur met LVB, of de buur met PTSS die nadrukkelijk een rol speelt in de situatie. De taalbarrière die vraagt om inzet van een tolk en niet te vergeten de polarisatie die bij een conflict nog eens heel duidelijk zichtbaar wordt.

Als coördinator wil je bemiddelaars zo goed mogelijk beslagen ten ijs laten gaan. Daarom laten wij ons voorlichten door experts op het gebied van Polarisering en terrorisme, LVB en psychiatrie en trainen we ons in gesprekstechnieken waaronder B1-taal, motiverende gespreksvoering en herformulering.

Kan iedereen vrijwillige buurtbemiddelaar worden als je goed kunt luisteren en verbaal sterk bent? Nee... is inmiddels het antwoord hierop. Het CCV heeft dan ook een vernieuwd kwalificatiedossier voor zowel de functie van coördinator als bemiddelaars.

Gelukkig zijn onze bemiddelaars allemaal OENEN en daar ben ik trots op.

Onpartijdig, Empatisch, Neutraal

Open, Eerlijk, Nieuwsgierig

Monique van Boven Kaarsmaker - Reinders
coördinator buurtbemiddeling



Vooruitblik 2024

Elk jaar bekijken we in ons regionaal overleg (het coördinatorenoverleg van alle buurtbemiddelingsafdelingen in de regio) welke punten er landelijk onder de aandacht worden gebracht vanuit het CCV. Wij stemmen ons hier dan ook op af. Komend jaar zijn de aandachtspunten:

1. Tekort aan professionals waardoor lastige zaken sneller naar buurtbemiddeling worden doorgezet. Preventief werken nemen we hierin mee.
2. Complexiteit van casuïstiek.
3. Nieuwkomers goed laten landen in hun buurt.

Waar we lokaal nu al op aan het inzetten zijn, en dit zeker een aandachtspunt blijft, is het aantrekken van nieuwe vrijwilligers. We gaan met name ook werven op meertalige bemiddelaars. Een poule van vrijwillige vertalers is een doel wat we dit jaar willen behalen. Zoals eerder omschreven is het kwalificatieprofiel van de vrijwillige buurtbemiddelaar aangescherpt. Dit heeft als reden dat er meer en meer kennis en kunde van hen gevraagd wordt gezien de ontwikkelingen in de maatschappij. Verdieping en bijscholing zal ook voor komende jaren een belangrijk onderdeel zijn waarop we inzetten. Preventie is en blijft een aandachtspunt dat in ontwikkeling is.

Hoe kunnen we de nadruk leggen op het voorkomen van escalaties door buurtbemiddeling? Met name door vrijwillige buurtbemiddelaars vroegtijdig in te schakelen. En voorlichting te geven aan zowel burgers als verwijzers en netwerkpartners.

Buurtbemiddeling staat in het midden van de maatschappij, tussen de burgers. We moeten meebewegen met de steeds in verandering zijnde maatschappij en haar ontwikkelingen. Waarbij we ook rekening houden met de door het CCV vastgestelde richtlijnen. De AVG speelt hierin een belangrijke rol, maar ook "de grens" van waar een casus door haar complexiteit buurtbemiddeling overstijgt. Dit vraagt voortdurend om maatwerk. Om maatwerk te leveren zal ook in 2025 de rol van coördinator om meer kennis en verdieping vragen op het gebied psychosociale en multiculturele problematieken. En laten we niet vergeten dat polarisatie zeker niet zal afnemen. Het voorportaal waar alle meldingen binnenkomen vraagt om een behoorlijke expertise en dus de zwaarte van het profiel van de coördinator.

"Nu de pakketjes bij de burens worden afgegeven, leer ik die ook kennen."

Buurtbemiddeling Heusden wordt mogelijk gemaakt voor alle bewoners in de gemeente Heusden door onderstaande organisaties:

BIJEEEN
VOOR ZORG, JEUGD
EN WERK.

OPPERHOUD
HEUSDEN

woonveste

POLITIE

Telefoon: **073 782 0178**
E-mail: **buurtbemiddelingheusden@contourdetwern.nl**

Website: **www.bijeenheusden.nl**
www.buurtbemiddelingbrabant.nl