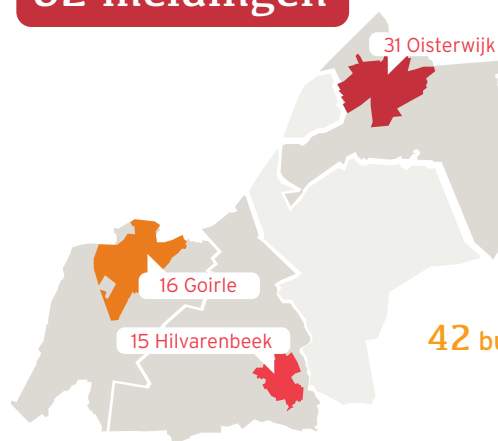


Buurtbemiddeling Goirle, Oisterwijk en Hilvarenbeek

Jaarverslag 2024

62 meldingen

Team buurtbemiddeling



In totaal
85 uur
per week



43 vrijwilligers

42 buurtbemiddelaars

1 administratief
medewerker

3 betaalde krachten

In totaal
11 uur
per week



3 coördinatoren

Top 3 klachten



22

Tuin-/buiten-
problemen



12

Geluidsoverlast



10

Pesten/treiteren/
verstoorde relatie

Melders wonen in

25

huurwoningen

25

koopwoningen



72%

positief
afgesloten
zaken

(peildatum
28-01-2025)



31

keer melden burgers
zichzelf aan bij
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 Buurtbemiddeling

De 3 ambassadeurs van Buurtbemiddeling Nederland aan het woord:

“Ze krijgen echt 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 echt 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, Lid bestuur Aedes en Ambassadeur Buurtbemiddeling

“Weer verder als goede burens”

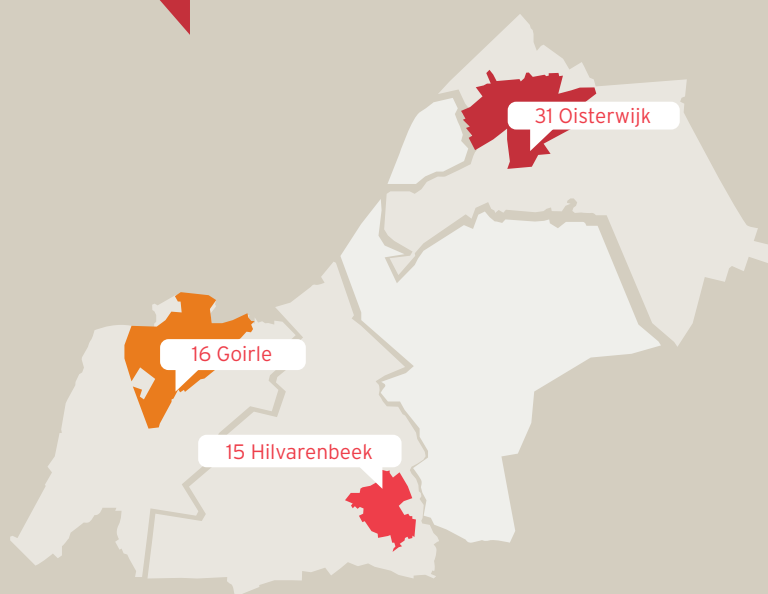
“Inwoners kunnen buurtbemiddeling inschakelen als ze een conflict hebben met hun burens en daar zelf niet meer uit kunnen komen. De buurtbemiddelaars lossen het conflict niet op, maar helpen de burens het gesprek met elkaar weer op gang te krijgen. Zodat ze als goede buur en als buurt weer verder kunnen.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



62 meldingen in 2024



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



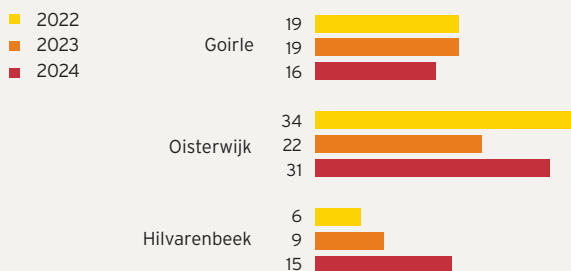
De benchmark geeft ieder jaar weer inzicht in de landelijke prestaties van buurtbemiddeling. Uitgevoerd door het Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid (CCV).

Het CCV is de beheerder van de methodiek Buurtbemiddeling in Nederland. Kwaliteit staat hierbij hoog in het vaandel. In 2023 kwamen -net als in 2022- ruim 20.000 meldingen binnen, waren meer dan 3.300 bemiddelaars actief en werd weer gemiddeld 71% van de behandelde zaken positief afgerond.

De resultaten van de benchmark 2024 volgen medio 2025.

Dit verslag biedt een hedendaagse kijk op onze belangrijkste cijfers in 2025.

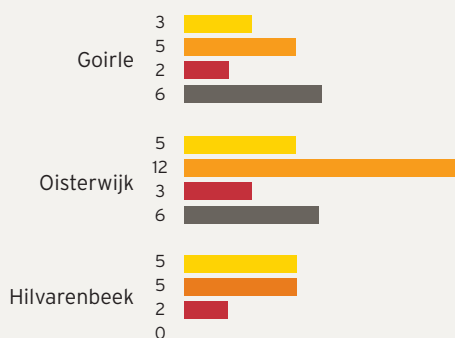
Aantal meldingen



Aard van de klacht



- Pesten/treiteren/verstoorde relatie
- Tuin-/buitenproblemen
- Overlast dieren
- Geluidsoverlast



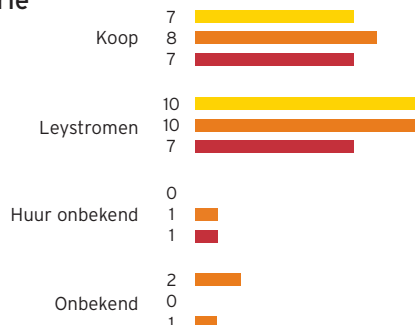
Hier weergegeven zijn de meest voorkomende aard van de klachten in 2024 verdeeld over de 3 gemeenten. Het Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid (CCV) kent 12 opties waarop de coördinator buurtbemiddeling de klacht kan noteren. Landelijk gezien is geluidsoverlast de meest voorkomende klacht. Opvallend is dat zowel Oisterwijk als Hilvarenbeek hier een ander getal laten zien.

Aantal meldingen koop- en huurwoningen

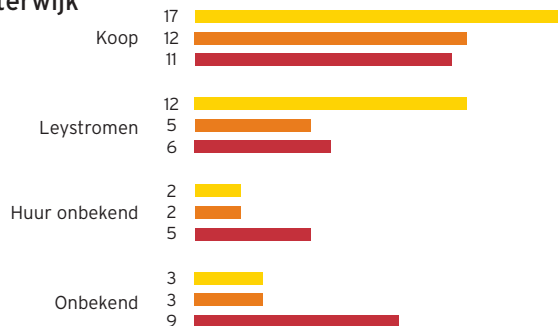
25 huurwoningen 12 onbekend
25 koopwoningen

2022 2023 2024

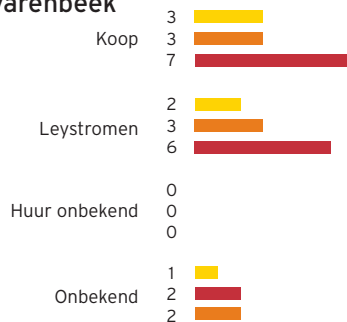
Goirle



Oisterwijk

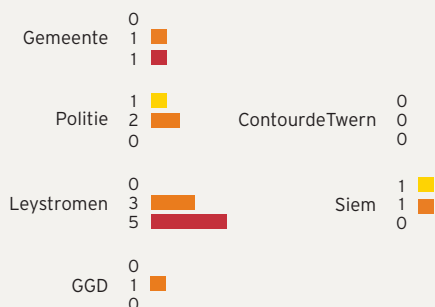


Hilvarenbeek

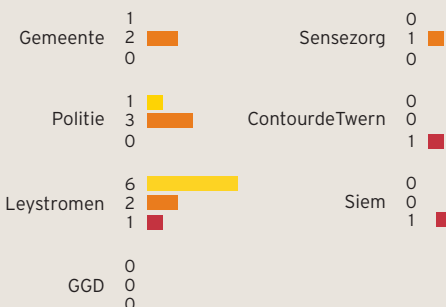


Verwijzingen

- Goirle
- Oisterwijk
- Hilvarenbeek



2023



2024

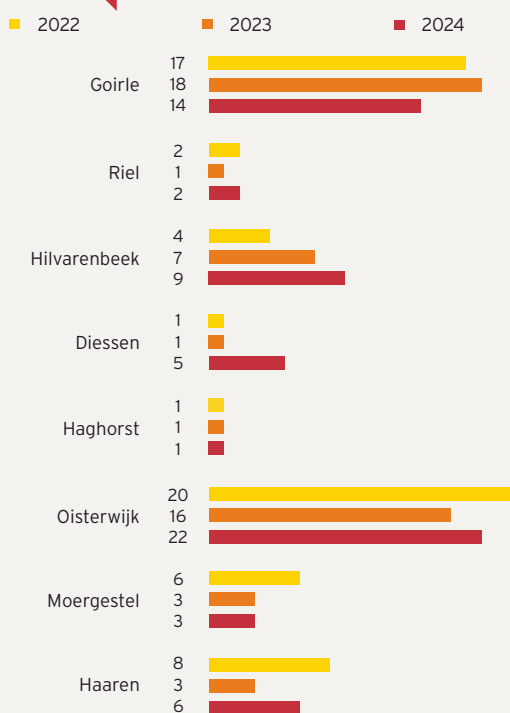
Burgers melden zelf aan



Veel meldingen 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 2024 namen **31 burgers** (50%) 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: **62**

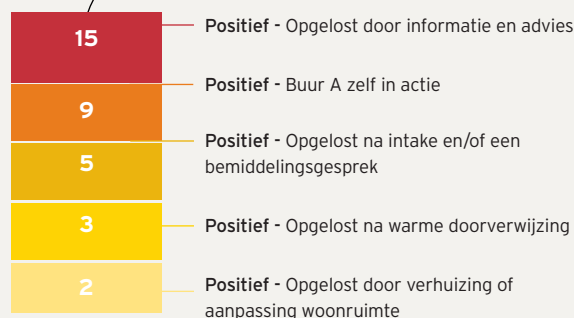
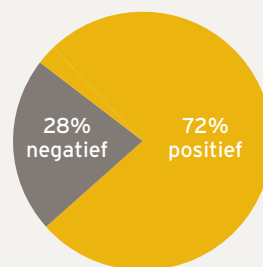
In alle meldingen is inzet gepleegd door een coördinator en/of buurtbemiddelaars met de volgende resultaten:

neutraal

Ongeschikt voor bemiddeling	4
Contactlegging onmogelijk met buur A	2
Buur A is verwezen, maar wenst geen bemiddeling	7
Nog in behandeling van bemiddelaars	2
Totaal	15

positief

Van de **47 zaken** die in 2024 in behandeling zijn genomen en zijn afgerond, zijn **34 zaken positief afgesloten**. Dit is goed voor een slagspercentage van **72%** (78% in 2023).



negatief

In de 13 zaken die we negatief afsloten, weigert in 8 gevallen Buur B deelname aan bemiddeling en krijgen we in 4 zaken geen contact met Buur B. Daarnaast worden zaken als negatief afgesloten als burens geen oplossing vinden voor het conflict en er ook geen wederzijds begrip is ontstaan. Dit is in 1 zaak 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

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

In 2024 zijn er 7 PLUS-zaken aangemeld. Deze zaken vragen om veel extra aandacht, inspanning en tijd van zowel de coördinator als de vrijwilligers. De 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 ambulant 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, schalen we in deze zaken waar nodig ook op. Denk aan een warme overdracht naar collega's in het werkveld.

7 PLUS-zaken

Deze zijn als volgt uit te splitsen:



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



2x 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 **7,8**. Toelichtingen bij dit cijfer van respondenten:

"Snel geantwoord op mijn aanvraag."

"Snel contact, snel afspraak gemaakt en snelle reactie op e-mails."

"Is in de buurt, dus afstand zonder een rijbewijs te hebben (op de fiets), is heel goed te doen."

De tevredenheid van de wijze waarop men door buurtbemiddeling te woord is gestaan, scoort een **7,9**. Toelichtingen bij dit cijfer van respondenten:

"Correct, zuiver, niet partijdig. Prima."

"Duidelijke uitleg over werkwijze, neutraal qua invalshoek, vriendelijk."

"Zeer professioneel, aardig, rustig. Er werd tijd voor je genomen."

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

"Het gehoord worden en samen op zoek gaan naar mogelijkheden voor het probleem."

"Geen oordeel, verduidelijking geven voor beide partijen."

"Personen die naar je luisteren zonder een oordeel te vellen."

"Het is dat de tegenpartij niet in touw wil dat ik geen 10 kan geven, maar dit ligt niet bij buurtbemiddeling. Buurtbemiddeling heeft er naar mijn idee alles aan gedaan om tot positief contact te komen, maar helaas geeft de tegenpartij geen reactie (meer)."

"Vanuit neutrale invalshoek naar dialoog werken."

De algehele klanttevredenheid in 2024 scoorde een

7,8

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

"Blijf zo doorgaan, want wij zijn ervan overtuigd dat vele situaties met behulp van Buurtbemiddeling opgelost kunnen worden."

"Ga zo door met jullie goede werk."

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 gemeenten Tilburg, Goirle, Hilvarenbeek en Oisterwijk. Ook vindt er sinds 2024 uitwisseling plaats met bemiddelaars die actief zijn in de ABG-gemeenten.

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 **96** contactmomenten met burens op.



Uitgelicht

- Intervisie door en voor bemiddelaars vond 2x plaats.
- Er zijn voor het hele team buurtbemiddeling Goirle-Oisterwijk-Hilvarenbeek-Tilburg 15 nieuwe bemiddelaars getraind en gestart.
- Evaluatiegesprekken hebben met een aantal bemiddelaars plaatsgevonden. In 2025 wordt dit voortgezet met de andere bemiddelaars.
- Er vond een netwerkbijeenkomst plaats, met een lezing over "De tragiek van woonoverlast". Deze was voor alle bemiddelaars en verwijzers uit het netwerk waarbij ongeveer 100 gasten aanwezig waren vanuit woningcorporaties, de politie, gemeentes, bemiddelaars en zorginstanties.
- Diverse trainingen aangeboden aan buurtbemiddelaars zoals: Groepsbemiddeling, Pendelbemiddeling, Verdieping van basisvaardigheden, Omgaan met agressie en Luisteren-Samenvatten-Doorvragen (LSD).
- Vier keer deelgenomen aan het regio-overleg voor coördinatoren in regio 11 Midden- en Oost-Brabant (ingedeeld door het CCV).
- We hebben een eigen tolkenpoule van vrijwillige tolken samengesteld, inzetbaar voor buurtbemiddeling. Hierdoor is er minder inzet van kostbare tolken nodig.

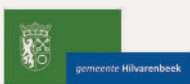


Vooruitblik 2025

- Er staan diverse themabijeenkomsten voor buurtbemiddelaars op het programma zoals "Het uitnodigen van Buur 2 aan de deur" en het behandelen van het proces van buurtbemiddeling aan de hand van een casus.
- Buurtbemiddeling Goirle, Oisterwijk, Hilvarenbeek behandelt in 2025 1 à 2 meldingen per maand per gemeente.
- 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, het vasthouden van een poule van 40 vrijwilligers met extra aandacht voor het binden en boeien van deze vrijwilligers.



Buurtbemiddeling in de gemeenten Goirle, Oisterwijk en Hilvarenbeek is in 2024 mogelijk gemaakt door onderstaande organisaties voor alle inwoners uit deze gemeenten:



!#X* X
GR!!+:(-*



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

www.buurtbemiddelingbrabant.nl

e buurtbemiddelinggoirle@contourdetwern.nl
buurtbemiddelinggoirle@contourdetwern.nl
buurtbemiddelinghilvarenbeek@contourdetwern.nl

t 013 549 86 46