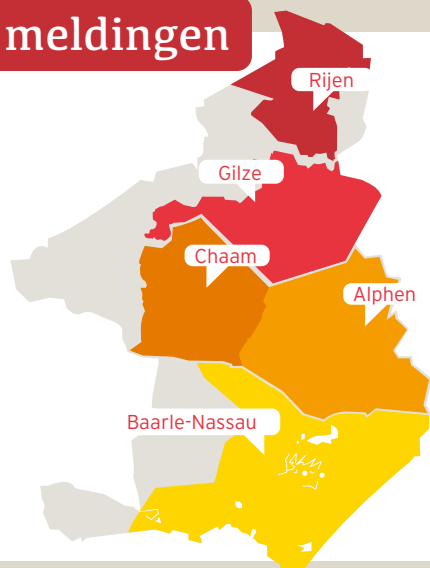


Buurtbemiddeling Alphen-Chaam, Baarle-Nassau en Gilze en Rijen

Jaarverslag 2024

33 meldingen



Team buurtbemiddeling

In totaal
30 uur
per week



15
buurtbemiddelaars



1 betaalde krachten

In totaal
7 uur
per week



1 coördinator

Top 4 klachten

11



Geluidsoverlast

8



Pesten/treiteren/
verstoorde relatie

3



Parkeerprobleem

3



Overlast kinderen

Melders wonen in

13

huurwoningen

12

koopwoningen



50%

positief
afgesloten
zaken

(peildatum
30-01-2025)



12

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 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.”

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 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, lid bestuur VNG en
Ambassadeur 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 samen met de woningcorporatie die voor een deel meefinanciert in deze dienst.

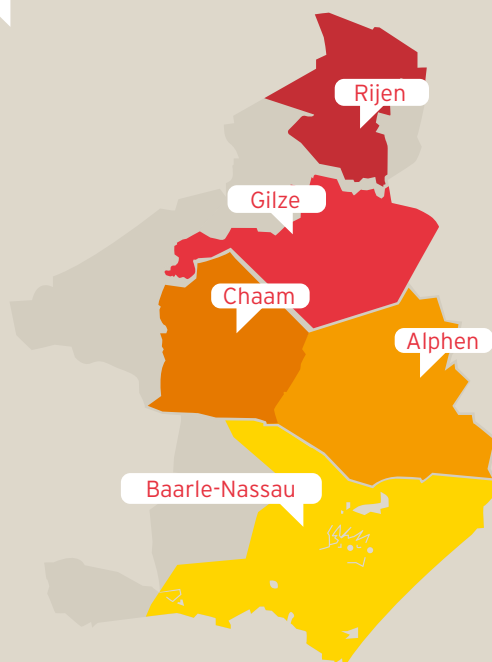
33 meldingen in 2024



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.

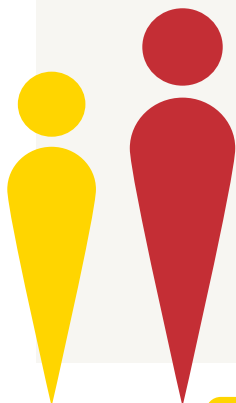
Dit verslag biedt een hedendaagse kijk op onze belangrijkste cijfers in 2024.



Burgers melden zelf aan

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

In 2024 namen **12** burgers zelf contact op met buurtbemiddeling om zich aan te melden. Dit deden ze via het contactformulier op onze website of telefonisch.



Aard van de klacht

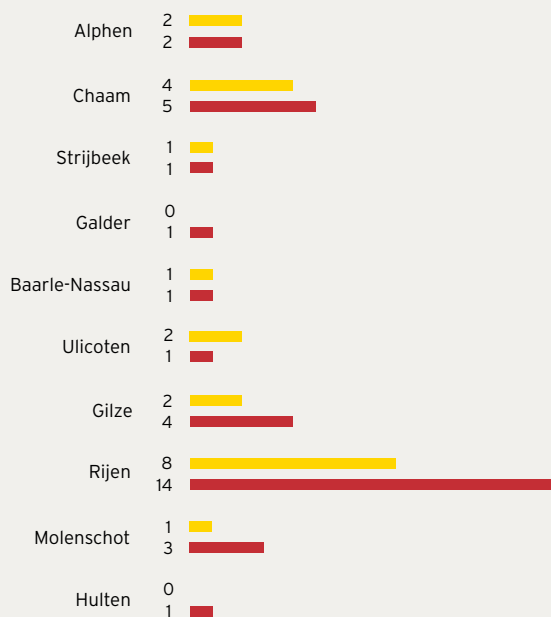
Geluidsoverlast is landelijk gezien de meest voorkomende klacht, in de ABG-Gemeenten is dat eveneens het geval. Andere klachten waren: parkeerproblemen, overlast van dieren, tuin-/buitenproblemen, overlast door kinderen, bedreiging/intimidatie en een verstoorde relatie.

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



Herkomst meldingen

■ 2023
■ 2024



Resultaten

Totaal aantal meldingen: **33**

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

neutraal

Buur A is verwezen, maar wenst geen bemiddeling	8
Buur A weigert bemiddeling (na telefonische intake)	3
Geen contact mogelijk met buur A	1
Ongeschikt voor bemiddeling	1
Nog lopende casussen	2
Totaal	15

positief

Opgelost na bemiddeling	4
Buur A zelf in actie	3
Informatie en advies gegeven	1
Opgelost na intakegesprek(ken)	1
Totaal	9

negatief

Buur B weigert bemiddeling	9
Geen contact mogelijk met buur B	0
Buren vinden geen oplossing na inzet bemiddeling	0
Totaal	9

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

Voor meer informatie over het CCV en buurtbemiddeling:
<https://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

Aantal meldingen koop- en huurwoningen

13 huurwoningen
12 koopwoningen



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 een 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 ABG-Gemeenten. Ook vindt er sinds 2024 uitwisseling plaats met bemiddelaars die actief zijn in de gemeenten 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.



Uitgelicht

- Diverse trainingen aangeboden aan buurtbemiddelaars zoals: Pendelbemiddeling, Groepsbemiddeling en verschillende trainingen Gespreksvaardigheden (bijv. Omgaan met agressie en Gesprekstechnieken).
- Deelgenomen aan het regio-overleg voor coördinatoren in regio 11 (ingedeeld door het CCV). Viermaal per jaar.
- We hebben een eigen tolkenpoule samengesteld waarmee we de tolkosten beter behapbaar maakten.
- We organiseerden een netwerkbijeenkomst met het thema Woonoverlast waarbij ongeveer 100 gasten vanuit woningcorporaties, de politie, gemeentes en zorgorganisaties aanwezig waren.

Vooruitblik 2025

- 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 & klanten en het vasthouden van onze vrijwilligers met extra aandacht voor het binden en boeien van deze vrijwilligers.
- Omdat buur B vaker niet meewerkt aan buurtbemiddeling, gaan we ons team extra training aanbieden met betrekking tot het uitnodigen van buur B onder leiding van Pascal Vos.
- Samenwerking van de buurtbemiddelingsprojecten binnen ContourdeTwern is ons speerpunt voor 2025. Met een groeiend team is het van belang om aandacht te besteden aan de methodiek en het proces van buurtbemiddeling, zodat we de neuzen dezelfde kant op houden. Hier zullen we een teambijeenkomst voor organiseren.



Buurtbemiddeling ABG-Gemeenten is in 2024 mogelijk gemaakt voor alle bewoners van Alphen-Chaam, Baarle-Nassau, Gilze en Rijen, Bavel, Galder, Strijbeek, Ulvenhout, Ulicoten, Castelné, Hulten, Molenschot en door de hiernaast staande organisaties:



www.buurtbemiddelingbrabant.nl

e buurtbemiddeling@contourdetwern.nl

t 013 549 86 46