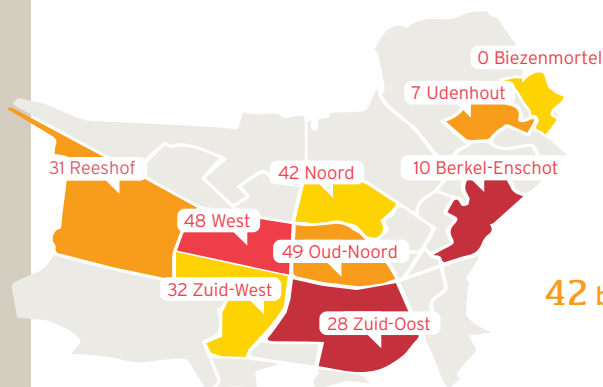


Buurtbemiddeling Tilburg

Jaarverslag 2024

257 meldingen

Team buurtbemiddeling



10 meldingen: herkomst onbekend

In totaal
86 uur
per week

43 vrijwilligers

42 buurtbemiddelaars

1 administratief
medewerker

3 betaalde krachten

In totaal
43 uur
per week

3 coördinatoren

Top 5 klachten

95
Geluidsoverlast

57
Tuin-/buiten-
problemen

27
Pesten/treiteren/
verstoorde relatie

21
Bedreiging/
intimidatie

15
Overlast dieren

Melders wonen in

140

huurwoningen

101

koopwoningen



68%
positief
afgesloten
zaken
(peildatum
30-01-2025)



204
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

"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

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



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 woningcorporaties die voor een deel meefinancieren in deze dienst.

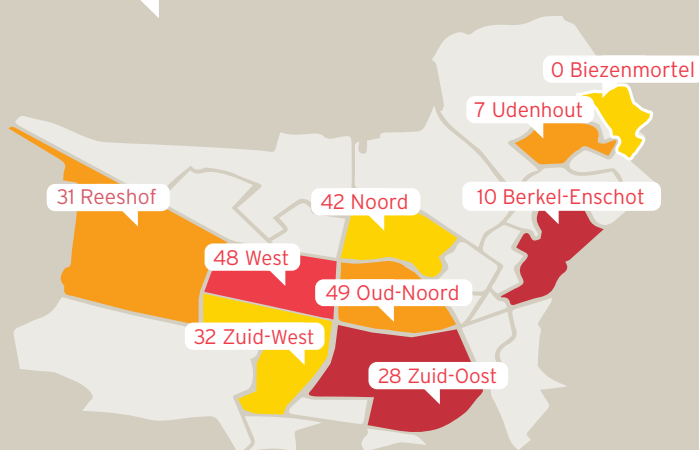
De benchmark geeft ieder jaar weer inzicht in de landelijke prestaties van buurtbemiddeling. Uitgevoerd door het Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid (CCV). Het CCV is de beheerder van de methodiek Buurtbemiddeling in Nederland. Kwaliteit staat hierbij hoog in het vaandel. Zij berichten dat in 2023 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 2024 volgen medio 2025.



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

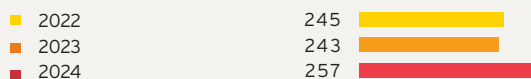
Dit verslag biedt een hedendaagse kijk op onze belangrijkste cijfers in 2024.

257 meldingen in 2024



10 meldingen: herkomst onbekend

Aantal meldingen



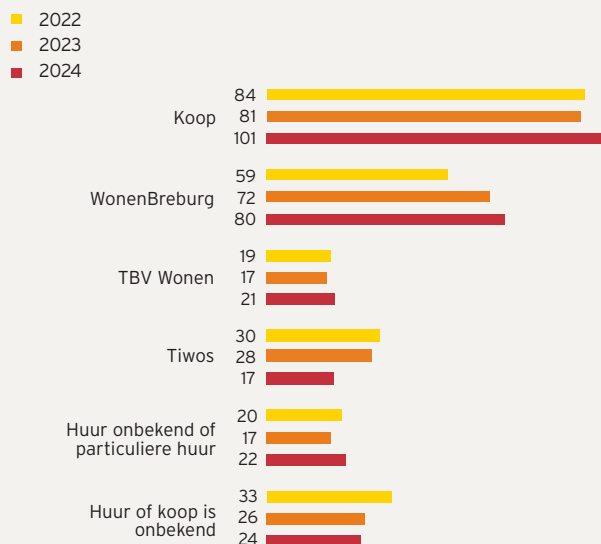
Burgers melden zelf aan

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".

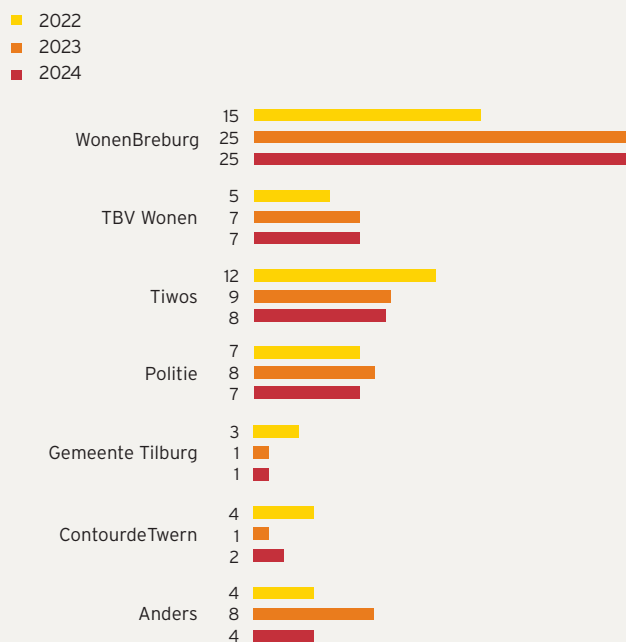
In 2024 namen **204** burgers zelf contact op met buurtbemiddeling om zich aan te melden, dit is 79%. Dit deden ze via het contactformulier op onze website of telefonisch.

Aantal meldingen koop- en huurwoningen

140 huurwoningen
101 koopwoningen



Verwijzingen



In de categorie 'Anders' zijn aanmeldingen buiten de convenantpartners samengevoegd. Dit zijn bijvoorbeeld het Ronde Tafelhuis en Siem geweest.



Aard van de klacht



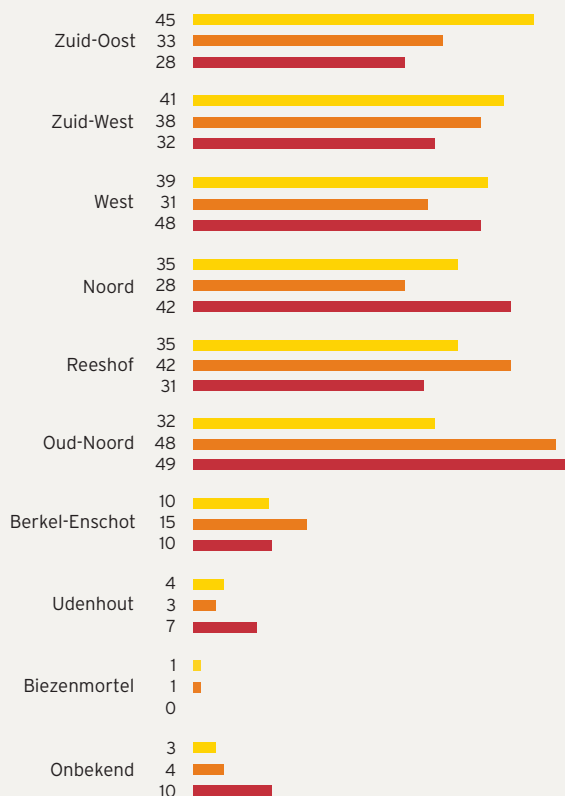
Geluidsoverlast is landelijk gezien de meest voorkomende klacht, in Tilburg is dat eveneens het geval. In ruim een derde van de aanmeldingen wordt dit als hoofdklacht aangegeven. Hieronder een top 5 van de klachten zoals gemeld in 2024:

1. Geluidsoverlast	95	37%
2. Tuin-/buitenproblemen	57	22%
3. Pesten/treiteren/ verstoorde relatie	27	11%
4. Bedreiging/intimidatie	21	8%
5. Overlast dieren	15	6%

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

Herkomst meldingen

■ 2022
■ 2023
■ 2024



Resultaten

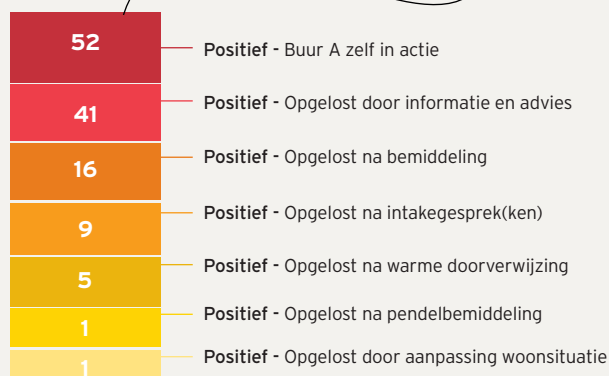
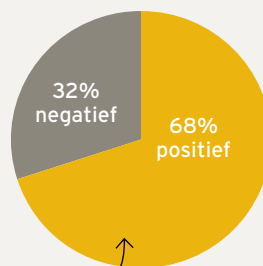
Totaal aantal meldingen **257**

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

neutraal	2024
Ongeschikt voor bemiddeling	14
Contactlegging onmogelijk met buur A	14
Buur A is verwezen, maar wenst geen bemiddeling	13
Buur A weigert bemiddeling	15
Nog in behandeling van bemiddelaars	17
Totaal	73

positief

Van de 184 zaken die in 2024 in behandeling zijn genomen en zijn afgerond, zijn **125 zaken positief afgesloten**. Dit is goed voor een slagingspercentage van 68% (70% in 2023).



negatief

In de 59 zaken die we negatief afsloten, weigert in de meeste gevallen buur B deelname aan bemiddeling (30x) of krijgen we geen contact met buur B (18x). Daarnaast worden zaken als negatief afgesloten als burens geen oplossing vinden voor het conflict na inzet van buurtbemiddeling (11x).

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

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 is een kleiner aantal PLUS-zaken binnengekomen bij buurtbemiddeling dan voorgaande jaren. Het betreft 16% van de aanmeldingen ten opzichte van 22% van de aanmeldingen het jaar ervoor.

40 PLUS-zaken

Deze zijn als volgt uit te splitsen:



8x 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. Waaronder ook 1x studentenbemiddeling.



26x multiprobleem casus; casussen waarbij sprake is van meerdere plusfactoren bijvoorbeeld psychosociaal, taal en terugkerende zaak.



2x coaching; indien bemiddeling (nog) niet is gevraagd of (nog) niet mogelijk is. Dit is een verdieping in de werkwijze van buurtbemiddeling.

**Vanaf 2025 maken we een onderscheid in complexe casus in verband met psychosociale problematiek of complex in verband met taal.*



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 ontvangen hebben:

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

Onze bemiddelaars voerden afgelopen jaar tenminste **472** contactmomenten met burens op.



Uitgelicht

- Er zijn voor het hele team buurtbemiddeling 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 er 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).
- Intervisie door en voor bemiddelaars heeft 2x plaatsgevonden.
- Deelgenomen aan het regio-overleg voor coördinatoren in regio 11 Midden- en Oost-Brabant (ingedeeld door het CCV). Viermaal per jaar.
- We hebben een eigen tolkenpoule van vrijwillige tolken samengesteld, inzetbaar voor buurtbemiddeling. Hierdoor is er minder inzet van kostbare tolken nodig
- We organiseerden een thema-avond met buurtbemiddelaars, buurtbeheerders en woonconsulenten van TBV Wonen en Tiwos. Medewerkers van deze corporaties gaven hier uitleg over hun werkwijze rondom woonoverlast.



www.buurtbemiddelingbrabant.nl
e buurtbemiddelingtilburg@contourdetwern.nl
t 013 549 86 46

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 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.
- Omdat buur B vaker niet meewerkt aan buurtbemiddeling, gaan we ons team extra training aanbieden over het uitnodigen van buur B onder leiding van Pascal Vos.
- Samenwerking van de buurtbemiddelingsprojecten binnen ContourdeTwern is ons speerpunt van 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 Tilburg is in 2024 mogelijk gemaakt voor alle bewoners van Tilburg, Biezenmortel, Udenhout en Berkel-Enschot door onderstaande organisaties:

