

JAARVERSLAG 2025 (25.000045)

STICHTING BUURTBEMIDDELING073

APRIL 2026





1 VOORWOORD	3
2 WIE WIJ ZIJN	4
3 MISSIE, VISIE & KERNWAARDEN	5
4 VOOR WIE WIJ ER ZIJN	6
5 MET WIE WIJ WERKEN	8
5.1 VRIJWILLIGE BUURTBEMIDDELAARS	
5.2 STAGIAIRES & JONGE PROFESSIONALS	
5.3 BESTUUR	
5.4 BETAALDE KRACHTEN IN DE ORGANISATIE	
6 ONZE WERKWIJZE	11
6.1 ORGANISATIE & POSITIONERING	
6.2 BUURTBEMIDDELINGSPROCES IN ZEVEN STAPPEN	
6.3 PLUS CASUSSEN	
6.4 ONZE DIENSTEN NAAST REGULIERE BUURTBEMIDDELING	
6.5 ONZE DIENSTEN IN BIJZONDERE SITUATIES	
7 WAT ONZE INZET OPLEVERT	14
7.1 WAT BEREIKEN WE DOOR ONZE INZET?	
7.2 WAT BEREIKEN WE MET BEMIDDELING TUSSEN BEWONERS?	
7.3 BEWONERS TEVREDENHEID	
7.4 EVALUATIE NA BEMIDDELING	
7.5 WERKGEBIED STICHTING BUURTBEMIDDELING073	
8 ONTWIKKELINGEN IN 2025 EN VOORUITBLIK	18



WAAR WE NU STAAN

IN 2025 HEEFT BUURTBEMIDDELING073 236 CASUSSEN IN BEHANDELING GENOMEN

Stichting buurtbemiddeling073

Buurtbemiddeling073 ondersteunt inwoners van de gemeente 's-Hertogenbosch bij het herstellen van communicatie en het oplossen van (dreigende) burenc conflicten. Dit jaarverslag blikt terug op het kalenderjaar 2025 en laat zien hoe de organisatie zich in dat jaar verder heeft ontwikkeld binnen het sociale en veiligheidsdomein.

2025 stond in het teken van voortbouwen op de ingezette professionalisering. De organisatie werkte verder aan zichtbaarheid en samenwerking met partners in de stad en regio en kwaliteitsborging van het werkproces en interne organisatie.

De inzet op preventie en vroegtijdige ondersteuning kreeg verder vorm, onder andere door de directe telefonische doorverbinding met de telefooncentrale van Zayaz, doorontwikkeling van herstelbemiddeling en een intensiever contact met netwerkpartners, onderwijsinstellingen en wijkgerichte initiatieven.

Daarnaast bleef de aandacht en waardering uitgaan naar de vrijwillige bemiddelaars. Hun betrokkenheid, deskundigheid en beschikbaarheid vormen de kern van Buurtbemiddeling073. Door te blijven investeren in scholing, intervisie en onderlinge ontmoeting is ook in 2025 gewerkt aan duurzame inzetbaarheid en kwaliteit van dienstverlening.

Dit jaarverslag geeft een samenhangend beeld van wie wij zijn, voor wie wij werken, hoe wij onze werkzaamheden organiseren en wat onze inzet betekent voor bewoners, partners en de samenleving.

BESTUUR VAN STICHTING BUURTBEMIDDELING073

Leonie Wiering (voorzitter)

Leonie Wiering

Robert Bood

R.P. Bood

Nicolette Schaapsmeeders

Nicolette Schaapsmeeders

Loek van der Staak

Loek van der Staak



Buurtbemiddeling073 in de gemeente 's-Hertogenbosch

Buurtbemiddeling073 heeft sinds haar oprichting in 2017, en daarvoor al onder de 'vlag' van de welzijnsorganisatie, een vaste plek binnen het sociale- en veiligheidsdomein. Maatschappelijke ontwikkelingen, zoals de decentralisaties binnen de WMO en Participatiewet, hebben geleid tot meer eigen verantwoordelijkheid bij bewoners. Buurtbemiddeling sluit hier naadloos op aan door bewoners te ondersteunen bij het zelf oplossen van conflicten. Bewoners helpen andere bewoners.

Buurtbemiddeling is gericht op het herstellen van communicatie tussen buurtbewoners. Onder begeleiding van speciaal opgeleide, onpartijdige bemiddelaars gaan bewoners met elkaar in gesprek om belangen, zorgen van bemiddelaars en verwachtingen te verhelderen en samen tot afspraken te komen.

Onze vrijwillige bemiddelaars zetten door wanneer conflicten complex zijn, hebben oog voor wat er 'achter de voordeur' speelt en verwijzen – met toestemming van bewoners – warm door binnen het lokale netwerk wanneer dat nodig is. Daarmee voorkomen we escalatie en ontlasten we politie, woningcorporaties en hulpverleningsinstanties.

**ECHTE VERBINDING ONTSTAAT WANNEER BEWONERS
ZICH GEHOORD VOELEN EN RUIMTE KRIJGEN
OM ELKAAR TE BEGRIJPEN**





MISSIE

Stichting Buurtbemiddeling073 gaat voor een samenleving waar de dialoog verbinding herstelt en conflicten hanteerbaar zijn.

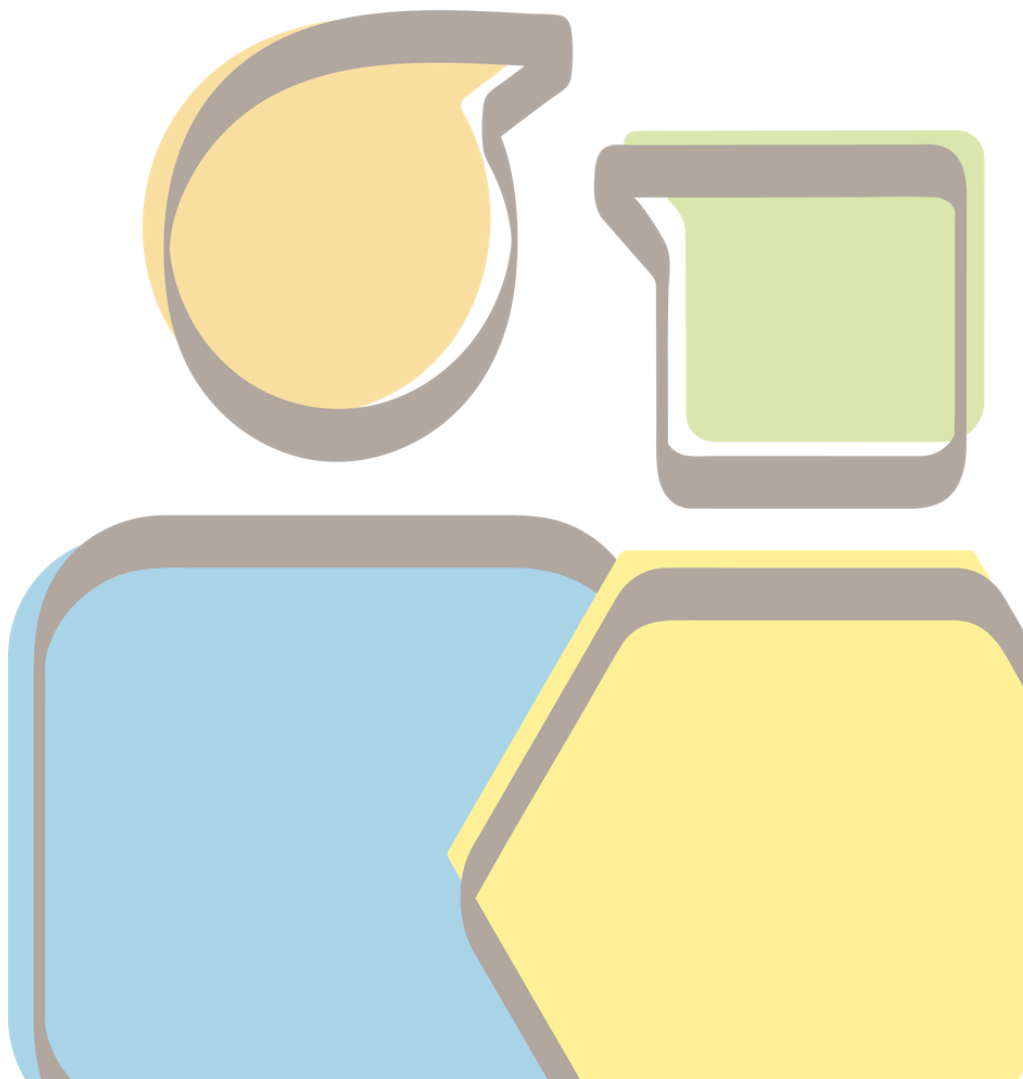
VISIE

Voor Buurtbemiddeling073 zijn conflicten een normaal onderdeel van het samenleven. Als het bewoners niet lukt om er samen uit te komen, kunnen zij een beroep doen op Buurtbemiddeling073. We stimuleren dat bewoners zelf de verantwoordelijkheid nemen voor het oplossen van conflicten.

Buurtbemiddeling073 begeleidt dit proces met speciaal opgeleide bemiddelaars op neutrale en onafhankelijke wijze én op basis van vrijwilligheid. Binnen de organisatie gaan we zorgvuldig om met de privacy van de bewoners. Uitgangspunt van de bemiddeling is een verbinding tot stand te brengen waarin bewoners op een respectvolle en vreedzame wijze met elkaar het gesprek aangaan.

KERNWAARDEN

Neutraliteit
Respect
Veiligheid
Waardigheid
Eigen verantwoordelijkheid





Buurtbemiddeling073 is er voor alle inwoners van de gemeente 's-Hertogenbosch, inclusief Rosmalen, Nuland en Vinkel. Het bereik is breed en divers. De afgelopen jaren zien we een toename van complexere casuïstiek, onder andere bij bewoners met psychiatrische problematiek, verslavingsachtergrond, verstandelijke beperkingen of een migratieachtergrond.

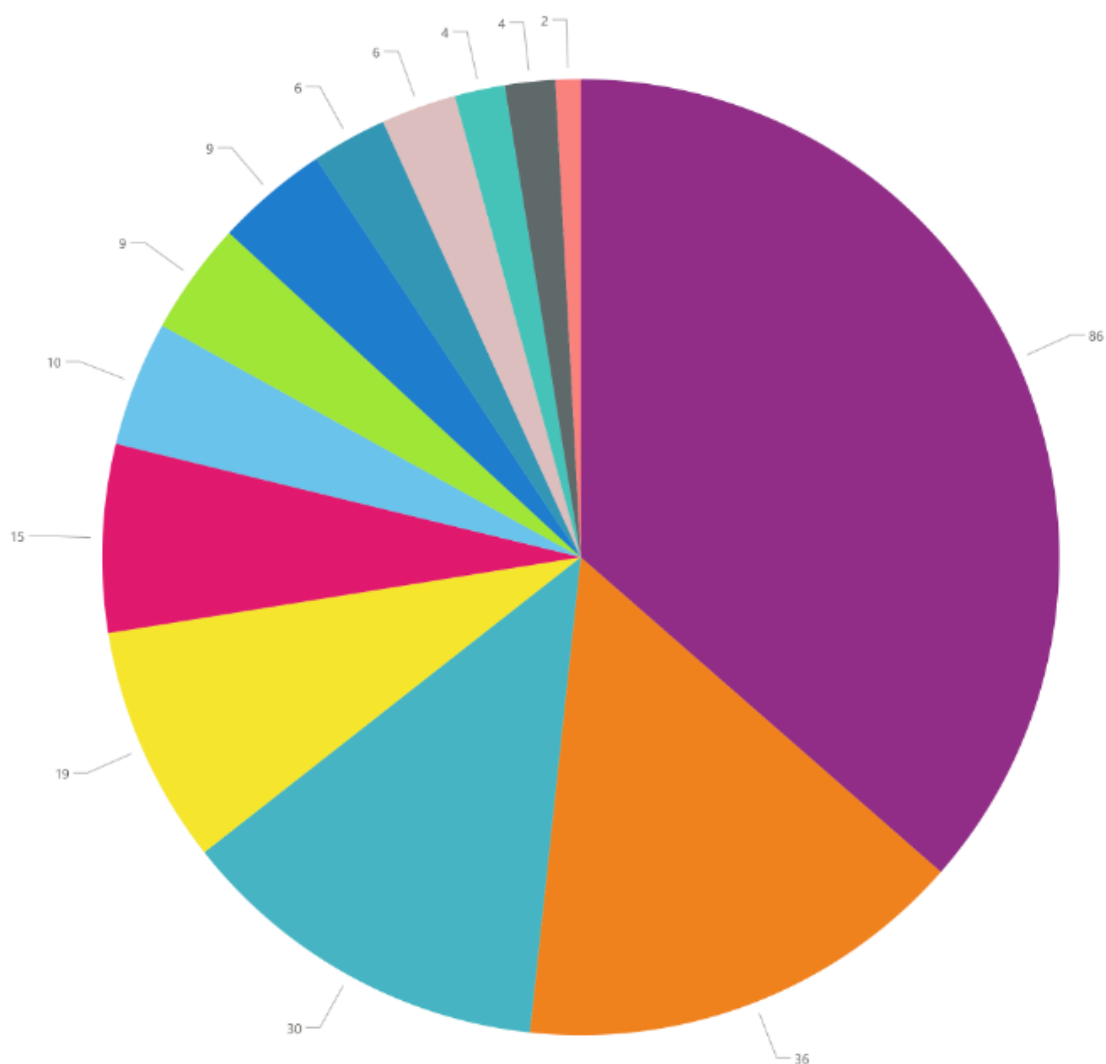
Onze belangrijkste financiers en verwijzers zijn de Gemeente 's-Hertogenbosch, de woningcorporaties, politie en meldkamer. Daarnaast werken wij intensief samen met een breed netwerk van zorg- en welzijnsorganisaties, wijkteams en maatschappelijke partners.

25 % COMPLEXERE CASUISTIEKEN, GEMIDDELD OVER DE LAATSTE 3 JAREN





Soorten overlast in 2025



Geluid

- Geluidsoverlast
- Tuin/grondverschil/buitenprobleem
- Geluid
- Pesten/lastigvallen
- Bedreiging/Intimidatie
- Overigen
- Overlast dieren
- Overlast kinderen
- (Leeg)
- Stankoverlast
- Rommel
- Verschil in leefstijl
- Parkeerproblemen



5.1 Vrijwillige bemiddelaars

In 2025 zijn er 52 vrijwillige bemiddelaars actief. Zij hebben een basisopleiding conflictbemiddeling gevolgd en ondersteunen bewoners op deskundige en onpartijdige wijze. Het binden en boeien van deze groep blijft een belangrijk aandachtspunt.

We houden actief contact met onze bemiddelaars bij bijzondere persoonlijke omstandigheden, wat bijdraagt aan betrokkenheid en inzetbaarheid.

In 2025 investeerden we onder meer in de volgende opleidingen & trainingen:

- 4 Intervisie bijeenkomsten
- 1 Startbijeenkomst opening jaar
(delen van ervaringen afgelopen jaar – blik op vooruit)
- 2 Informele bijeenkomsten (zomer borrel en eindejaars bijeenkomst)
- Deelname aan het project “van Ik naar Wij”.
- Training herkennen van dementie (door Alzheimer Nederland)
- Workshop “Inzet van Jouw Innerlijke Kompas” (persoonlijk leiderschap, 2 dagdelen)
- Regionale bemiddelaarsdag met workshop MHFA, Interculturele Communicatie en intervisie met de regio
- Facultatief gebruik van het Galant training en workshop aanbod, al onze bemiddelaars mogen kosteloos gebruik maken van het trainingsaanbod.

HET WOORD AAN TOM - vrijwillig buurtbemiddelaar sinds februari 2022

Vrijwillige bemiddelaars vormen het hart van Stichting Buurtbemiddeling073. Tom is één van hen. Wat hem motiveert? “Ik word er blij van om mensen weer met elkaar in gesprek te brengen wanneer het contact is vastgelopen. Als buren opnieuw bereid zijn naar elkaar te luisteren, ontstaat er ruimte voor begrip en oplossingen.”

Een recente bemiddeling tussen buren die al acht jaar in conflict waren, maakte indruk. “Ondanks een taalbarrière en complexe omstandigheden lukte het om samen met de hulpverlening een brug te slaan. Er kwamen afspraken waar iedereen mee verder kon. Dat zijn momenten waarop je weet waarom je dit doet.”

Volgens Tom vraagt bemiddelen om aandacht en zelfreflectie. “Goed luisteren — ook naar wat niet wordt uitgesproken — en na afloop samen evalueren. Zo blijft het werk waardevol én duurzaam.”

**“WANNEER BUREN WEER NAAR ELKAAR WILLEN LUISTEREN,
ONTSTAAT ER RUIMTE VOOR BEGRIP EN
ECHTE OPLOSSINGEN.”**



5.2 Stagiaires & jonge professionals

In 2025 begeleidden wij een stagiair van Avans Hogeschool. Zij startte begin september met een afstudeerstage binnen onze organisatie en is tot eind juni actief als jong professional in de rol van (ondersteunend) coördinator en bemiddelaar.

In haar afstudeerproject doet zij onderzoek naar het verduidelijken van alle rollen van personen/organisaties die betrokken zijn bij het buurtbemiddelingsproces en hoe we de afstemming met bewoners kunnen verbeteren.

HET WOORD AAN - de stagiair

Als stagiaire bij Buurtbemiddeling073 ben ik dagelijks betrokken bij het ondersteunen van casussen, het contact met bewoners en de samenwerking met bemiddelaars en collega's. In dit werk leer ik ontzettend veel over communicatie, het omgaan met kwetsbare doelgroepen en het analyseren van conflictsituaties, wat mij helpt om mezelf verder te ontwikkelen en een stevige basis te leggen voor mijn loopbaan binnen het sociale domein.

5.3 Bestuur

Het bestuur heeft 3 leden en vergadert circa vier tot vijf keer per jaar. Het bestuur controleert en houdt toezicht op de gehele organisatie van stichting Buurtbemiddeling073.

HET WOORD AAN - de voorzitter bestuur

Sinds eind 2025 ben ik voorzitter van het bestuur van Buurtbemiddeling073. Vanuit mijn rol als voorzitter zie ik hoe krachtig deze onafhankelijke en oordeelloze werkwijze is.

Buurtbemiddeling levert een waardevolle bijdrage aan het prettig samenleven in 's-Hertogenbosch. Ik ben dankbaar dat ik mij, samen met alle betrokkenen, op deze manier mag inzetten om het verschil te maken voor Bossche burgers.



5.4 Betaalde krachten in de organisatie

De dagelijkse aansturing en coördinatie wordt verzorgd door betaalde **coördinatoren**. Zij werken beiden 24 uur per week.

De coördinatoren ondersteunen de bemiddelaars, coördineren casuïstiek, zijn actief op sociale media en marketing en onderhouden contacten met netwerkpartners.

De rolverdeling tussen casuscoördinatie en netwerkcoördinatie is behouden, dit versterkt de persoonlijke kwaliteit van de coördinatoren en werkbaarheid binnen de organisatie.

Uiteraard zijn zij in geval van afwezigheid in staat om voor elkaar waar te nemen.

De **directeur** werkt 8 uur per week. Zij richt zich op strategische ontwikkeling, kwaliteit en samenwerking, m.n. positionering van Buurtbemiddeling073. De directeur legt verantwoording af aan het bestuur.

HET WOORD AAN - de coördinatoren

Vrijwilligers en netwerk coordinator: Als coördinator ligt mijn focus op het binden & boeien van onze groep vrijwilligers. Dit door ze te coachen op hun rol en er zorg voor te dragen dat hun deskundigheid doormiddel van training en coaching voldoet aan de kwaliteit die wij willen geven aan de bewoners en onze samenwerkpartners. Daarnaast onderhoud ik ons netwerk. Dit doormiddel van regelmatige afstemming over onze samenwerking en het geven van presentaties en trainingen.

Casus coordinator: In mijn dagelijkse werk ben ik bezig met het coördineren van aanmeldingen en het bemiddelingsproces. Daarin ondersteun ik de bemiddelaars en onderhoudt contact met bewoners en samenwerkingspartners. Daarnaast zorg ik dat de ICT en systemen goed blijven draaien, werk ik aan de zichtbaarheid van onze stichting en houd ik me bezig met het werven van nieuwe bemiddelaars. Het werk is afwisselend en soms dynamisch, maar juist dat maakt het waardevol. Het is mooi om te zien dat we met ons werk bijdragen aan meer rust en begrip tussen burens.

HET WOORD AAN - de directeur

Buurtbemiddeling073 bestaat in 2027 10 jaar als zelfstandige organisatie. We zien dat de behoeften van bewoners, in overlast- en conflictsituaties, steeds meer vragen om een luisterend oor, individuele conflict coaching en persoonlijke steun.

Daarop gaan we de komende jaren nog meer aansluiten in onze dienstverlening en werkwijze.



TELEFOONCENTRALE CORPORATIE IN DIRECTE VERBINDING MET BBM073 = DIRECTE STIJGING AANTAL AANMELDINGEN = DIRECTE ONTLASTING VAN HELPDESK

6.1 Organisatie en positionering

Buurtbemiddeling073 is een van de meest laagdrempelige voorzieningen voor bewoners om met (dreigende)conflicten en overlast in hun buurt en woonomgeving terecht te kunnen.

Wij hebben ruime ervaring binnen het veiligheids- en sociaal domein en gelden als voorbeeld-buurtbemiddelingsorganisatie binnen en buiten de regio.

Het door onze organisatie ontwikkelde casus-registratiesysteem om op een veilige wijze informatie van betrokkenen vast te leggen en processtappen te kunnen volgen. Dit systeem wordt inmiddels ook door andere grote buurtbemiddelingsorganisaties gebruikt.

6.2 STANDAARD BUURTBEMIDDELINGSPROCES IN ZEVEN STAPPEN

- 1.AANMELDING DOOR BEWONER OF VERWIJZER
- 2.BEOORDELING & REGISTRATIE DOOR CASUSCOORDINATOR
- 3.KOPPELING VAN TWEE BEMIDDELAARS AAN DE CASUS
- 4.INDIVIDUELE INTAKEGESPREKKEN MET BEIDE PARTIJEN
- 5.GEZAMENLIJK BEMIDDELINGSGESPREK MET BEIDE PARTIJEN OP EEN NEUTRALE LOCATIE
- 6.MAKEN (& VASTLEGGEN) VAN AFSPRAKEN IN HET BEMIDDELINGSGESPREK
- 7.TELEFONISCHE FOLLOW-UP NA ZES WEKEN EN AFSLUITING OF VERVOLGACTIE



6.3 Plus casussen

Wat verstaan wij onder Plus casussen:

- Bewoner(s) behoort/behoren tot de 'kwetsbare' doelgroep. Bewoner heeft wel of geen begeleiding. We denken hierbij onder andere aan verstandelijke/fysieke beperking, psychiatrisch ziektebeeld, verslavingsproblematiek.
- Casussen waarbij meer dan 2 burens betrokken zijn in een geschil, de zogenaamde groepscasussen.
- Buren/kantonrechter procedures waarbij bemiddelaars de bewoner(s) ondersteunen.
- Casussen waarbij bewoners al eerder in een buurtbemiddelingsprocedure zijn geweest.
- Of een combinatie van deze bovengenoemde.

PLUS BUURTBEMIDDELINGSPROCES IN ZEVEN TOT TWAALF STAPPEN

1.AANMELDING DOOR BEWONER OF VERWIJZER

- TUSSENTIJDs TELEFONISCH AFSTEMMING MET VERWIJZER/BEGELEIDER/BEWONER/NETWERK

2.BEOORDELING & REGISTRATIE DOOR CASUSCOORDINATOR

- TUSSENTIJDs TELEFONISCH AFSTEMMING MET VERWIJZER/BEGELEIDER/BEWONER/NETWERK

3.KOPPELING VAN TWEE BEMIDDELAARS AAN DE CASUS

4.INDIVIDUELE INTAKEGESPREKKEN MET BEIDE PARTIJEN

- TUSSENTIJDs AFSTEMMING MET VERWIJZER/BEGELEIDER/BEWONER/NETWERK

5.GEZAMENLIJK BEMIDDELINGSGESPREK MET BEIDE PARTIJEN OP EEN NEUTRALE LOCATIE

- TUSSENTIJDs AFSTEMMING MET VERWIJZER/BEGELEIDER/BEWONER/NETWERK

6.MAKEN (& VASTLEGGEN) VAN AFSPRAKEN IN HET BEMIDDELINGSGESPREK

- TUSSENTIJDs TELEFONISCH AFSTEMMING MET VERWIJZER/BEGELEIDER/BEWONER/NETWERK

7.TELEFONISCHE FOLLOW-UP NA ZES WEKEN EN AFSLUITING OF VERVOLGACTIE



6.4 Onze diensten naast reguliere buurtbemiddeling

Informatie en Advies - (Warme) Doorverwijzing naar zorg- en/of hulpverlening, bemiddelingen waarbij sprake is van achterliggende hulpvragen. Hierbij leiden we de betreffende partij naar een hulpverleningsinstantie of de hulpverleningsinstantie naar de betreffende partij.

Coaching op het conflict en gesprekstips - In een een-op-een gesprek met bemiddelaars krijgt een bewoner tips om de communicatie en het contact met de burens te verbeteren en het zo zelfstandig op te pakken. Uiteraard blijven bemiddelaars dan op de achtergrond betrokken voor vragen tot de bewoner het zelf heeft opgepakt. Mocht er dan toch een bemiddeling gewenst zijn, dan kan dat snel worden ingezet.

Pendelbemiddeling - als een van de partijen niet deel wil nemen aan een bemiddelingsgesprek maar wel mee wil werken aan een oplossing dan kunnen bemiddelaars als intermediair optreden. In de praktijk betekent dit dat ze tussen de partijen pendelen en standpunten overbrengen waardoor uiteindelijk afspraken kunnen worden gemaakt tussen de partijen. Bemiddelingen waarbij de partijen wel tot afspraken komen maar weigeren om een bemiddelingsovereenkomst te tekenen. Het doel is dan bereikt en het conflict is opgelost.

Herstelbemiddeling - Het kan zijn dat een conflict veel breder is dan een simpel burencollict maar uitgegroeid is tot een buurtconflict of in een wooncomplex met meerdere bewoners. Er is dan sprake van partijvorming, de zaak dreigt te escaleren. Als het tot een uitbarsting komt kan dit het buurtklimaat voor lange tijd negatief beïnvloeden. Buurtbemiddeling organiseert dan een aanpak waarbij alle relevante bewoners, instanties en instellingen worden betrokken.

6.5 Onze diensten in bijzondere situaties

Als partijen aangifte hebben gedaan bij de politie, wordt deze aangifte soms (in overleg) door de politie aangehouden. Buurtbemiddeling heeft de mogelijkheid om te bemiddelen voordat een sanctioneerde instantie voor ruis zorgt. Na de bemiddeling kan de partij die de aangifte heeft gedaan besluiten om de aangifte wel/niet in te trekken.

Heel soms is er sprake van een strafbaar feit dat is gepleegd door een van de partijen waarvoor het OM een straf oplegt in de vorm van een geldboete. In overleg met het OM voert Buurtbemiddeling dan een bemiddeling uit waarbij het OM een deal sluit met de partijen. Deze deal houdt in dat het OM bij een geslaagde bemiddeling opnieuw kijkt naar de opgelegde straf en kan besluiten tot voorlopige seponering met een proeftijd.

Buurtbemiddeling073 probeert in alle gevallen op een creatieve manier de partijen naar een oplossing van hun conflict te begeleiden. Bij bijzondere bemiddelingen leveren we maatwerk binnen onze mogelijkheden. De inzet van Buurtbemiddeling gebeurt in nauw overleg tussen de coördinatoren en de bemiddelaars die ingezet zijn op die casus..



7.1 Wat bereiken we door onze inzet?

Jaarlijks bereiken wij gemiddeld tussen de 1.000 en 2.500 bewoners. Dit is mede afhankelijk van gezinssamenstelling en (direct of indirecte) betrokkenheid van buurtgenoten.

Bemiddeling draagt bij aan herstel van woongenot, vermindering van stress en verbetering van onderlinge relaties. Ook wanneer het conflict niet volledig wordt opgelost, ervaren bewoners vaak meer rust en begrip.

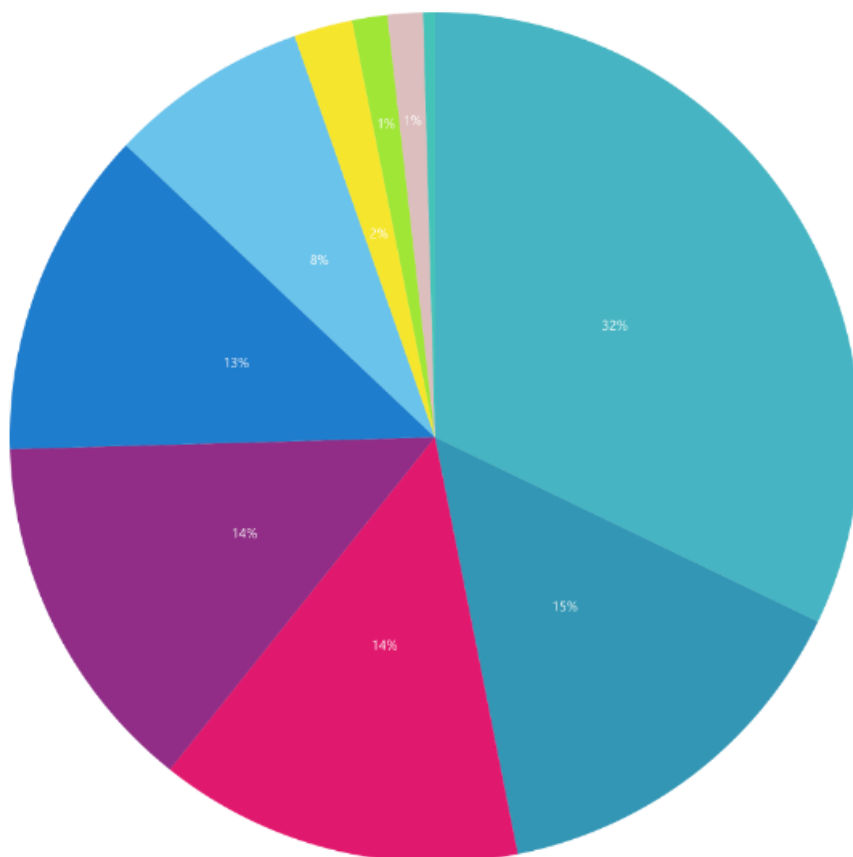
Door inzet van onze bemiddelaars versterken we het sociale netwerken en de relaties in buurten door mensen in gesprek met elkaar te brengen.

Daarnaast levert buurtbemiddeling een aantoonbare maatschappelijke kostenbesparing op doordat inzet van politie, woningcorporaties en zorginstanties wordt voorkomen of verminderd.

Resultaat	Count of CasusCode
Een van de partijen trekt zich terug.	72
Voorlichting en advies	33
Er is geen contact mogelijk met partij(en).	31
Oplossing na bemiddeling	31
Doorverwijzing.	28
Opgelost na intakegesprek(ken)	17
Partijen komen niet nader tot elkaar	5
De casus is in goed overleg met de partijen afgesloten.	3
Opgelost door verhuizing	3
Opgelost na coaching	1

Resultaat

- Een van de partijen trekt zich terug.
- Voorlichting en advies
- Er is geen contact mogelijk met partij(en).
- Oplossing na bemiddeling
- Doorverwijzing.
- Opgelost na intakegesprek(ken)
- Partijen komen niet nader tot elkaar
- De casus is in goed overleg met de partijen afgesloten.
- Opgelost door verhuizing
- Opgelost na coaching



7 WAT ONZE INZET OPLEVERT



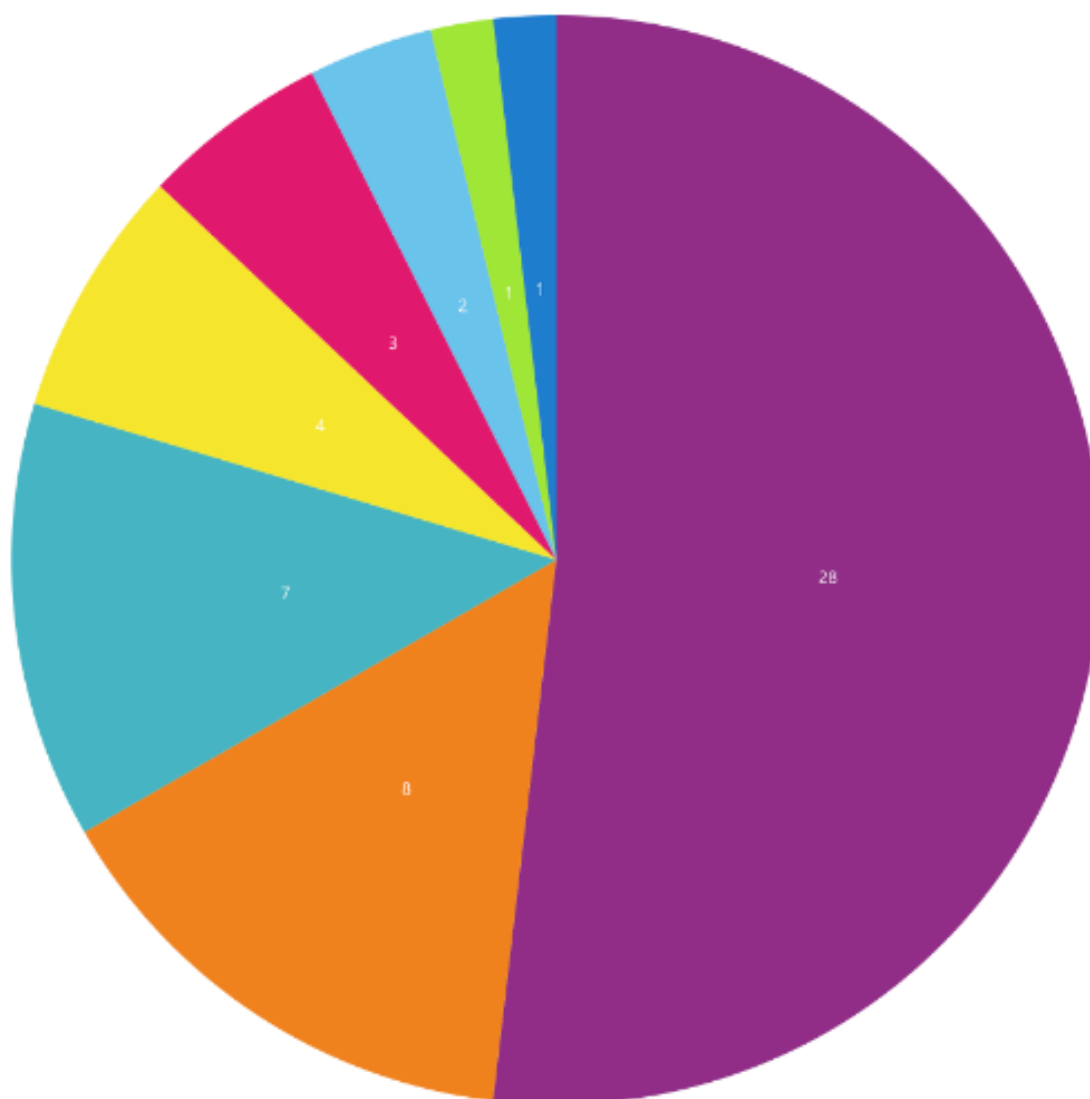
PAGINA 15

7.2 Wat bereiken we met bemiddeling tussen bewoners?

Resultaat	Count of CasusCode
Oplossing na bemiddeling	28
In behandeling	8
Een van de partijen trekt zich terug.	7
Partijen komen niet nader tot elkaar	4
Er is geen contact mogelijk met partij(en).	3
Opgelost na intakegesprek(ken)	2
De casus is in goed overleg met de partijen afgesloten.	1
Doorverwijzing.	1

Resultaat

- Oplossing na bemiddeling
- In behandeling
- Een van de partijen trekt zich terug.
- Partijen komen niet nader tot elkaar
- Er is geen contact mogelijk met partij(en).
- Opgelost na intakegesprek(ken)
- De casus is in goed overleg met de partijen afgesloten.
- Doorverwijzing.





7.3 Bewoners tevredenheid

Bewoners hervinden leefgenot

Een burencnflict trekt een zware wissel op het leefgeluk en woongenot van bewoners. Bewoners bepalen met elkaar wat voor hun situatie de beste uitkomst en afspraak is. Er ontstaat meer begrip en verbetert de onderlinge relatie, ook al is het soms maar een klein beetje. Het uitspreken naar elkaar geeft (emotioneel) rust en maakt dat de sfeer tussen burenen, en soms breder in een buurt, verbeterd. Het blijkt dat bewoners zich beter aan afspraken houden of zijn eraan te eenvoudiger aan te herinneren. Het resultaat werkt langdurig door en er is minder kans op herhaling.

Lokale 'maatschappelijke' kosten besparing

Gezien het feit dat in die gevallen geen of minder uren aanspraak wordt gedaan op betaalde krachten zoals bijvoorbeeld politie/wijkagenten, medewerkers van woningcorporaties, medewerkers van zorg- en hulpverleningsinstanties levert het inzetten van Buurtbemiddeling073 de maatschappij geld op.

Daarnaast worden deze medewerkers als verlengstuk van de betreffende organisatie gezien en niet onafhankelijk of neutraal.

7.4 Evaluatie na bemiddeling

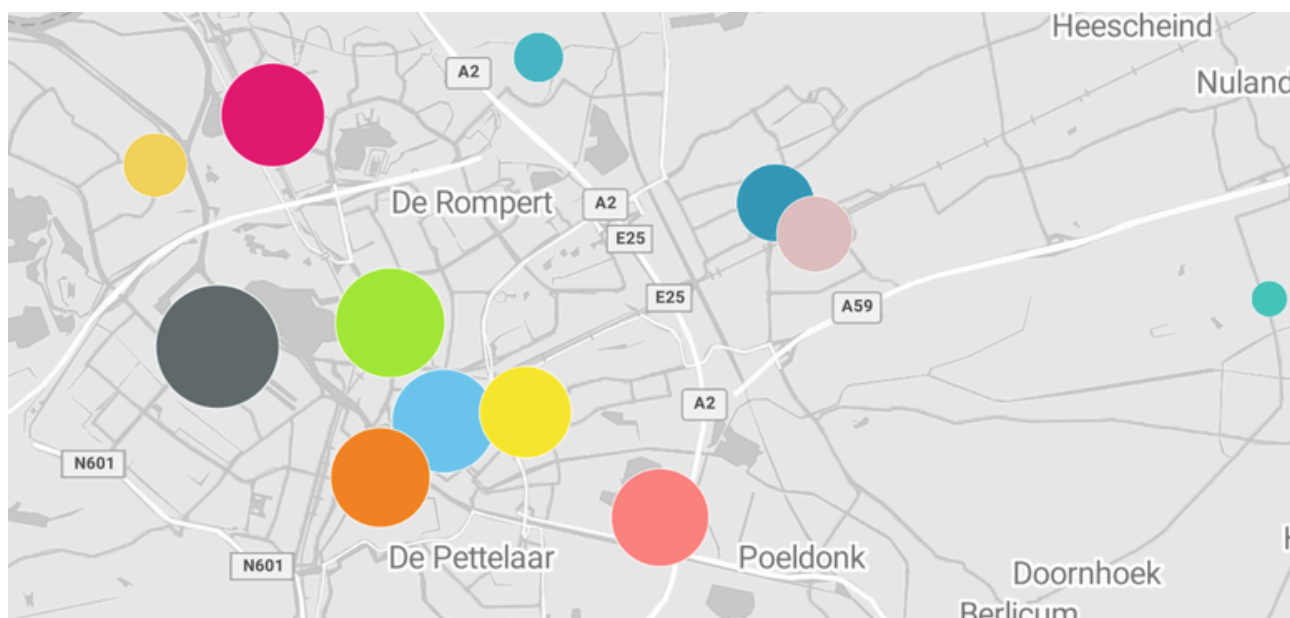
De algemene tevredenheid over Buurtbemiddeling073 is goed. Bewoners waarderen de deskundigheid, de inzet en betrokkenheid van onze bemiddelaars.

Soms zijn bewoners teleurgesteld, m.n. de oplopende wachttijd voor het opstarten van een casus en in het geval bewoners niet de uitkomst bereiken die ze hadden gewenst. Wat uiteraard begrijpelijk is.

Wij gaan ons richten op verbetering van de snelheid waarmee we een casus opstarten, daarnaast blijven we bemiddelaars instrueren/trainen in het goed bespreken van verwachtingen over-en-weer en gespreks- en vraagtechnieken.



7.5 Werkgebied Stichting Buurtbemiddeling073



Wijken en buurten	Aantal casussen	Aantal huishoudens	% Casussen per huishouden
▼			
Zuidoost	22	6,540	0.34%
West	43	11,085	0.39%
Vinkel	1	1,060	0.09%
Rosmalen-Zuid	10	3,645	0.27%
Rosmalen-Noord	11	5,235	0.21%
Noord	30	8,970	0.33%
Muntel / Vliert	26	3,900	0.67%
Maaspoort	26	7,200	0.36%
Graafsepoort	18	7,020	0.26%
Engelen	5	2,200	0.23%
Empel	2	2,320	0.09%
Binnenstad	23	8,280	0.28%
	19		Infinity
Total	236	67,455	0.35%



Gemiddeld gezien over de afgelopen jaren nemen de hoeveelheid aanvragen en de complexiteit van de bemiddelingen toe.

In 2024 zijn we succesvol gestart met een directe doorverwijzing vanuit de telefonische helpdesk van Zayaz naar Buurtbemiddeling073. We zien daar een duidelijke stijging in het aantal aanmeldingen.

De complexiteit vraagt meer tussentijdse afstemming van alle betrokkenen en maakt dat het proces van een bemiddeling arbeidsintensiever is voor de betaalde en onbetaalde krachten. Het is voor bemiddelaars moeilijker om bewoners te motiveren om deel te (blijven) nemen.

En uiteindelijk beïnvloedt dit de doorlooptijd van een casus, deze wordt navenant langer.

In de loop van de laatste jaren hebben veel personeelsswisselingen plaatsgevonden bij de corporaties en verwijzers in ons gehele netwerk. Dat is een continu proces van elkaar telkens weer opnieuw opzoeken en in verbinding blijven.

Onze financiers/toeleiders, maatschappelijke organisaties, politie/wijkagenten vragen steeds vaker om ondersteuning in het 'voorstadium' van een conflict om zo preventief mogelijk in te zetten op voorkomen van conflicten. Buurtbemiddeling073 heeft een belangrijke, structurele rol in de-escaleren van (dreigende) conflicten en wordt gewaardeerd door haar netwerkpartners.

Aandachtsgebieden zijn ontwikkeling van laagdrempelige (buurt)bemiddelingsdiensten in een bredere maatschappelijke context van overlast en conflicten tussen bewoners.

In 2026 zullen we onze rol verder invulling geven in het **convenant Aanpak Woonoverlast**.

Dit zou bijvoorbeeld kunnen via het beschikbaar maken van een centrale telefonische **Advieslijn** voor Woonoverlast voor bewoners en onze netwerkpartners. Laagdrempelig en toegankelijk voor alle vragen over woonoverlast. Een werkwijze die Rotterdam al bewezen succesvol is.

De aandacht gaat ook naar verbetering van interne processen en kwaliteit van onze diensten voor de bewoner door middel van, onder andere, tevredenheidstoetsing en aanpassingen die daarop volgen.

Het werkformat (organisatie) van buurtbemiddeling073 zou een 'export-dienst' kunnen zijn in gemeenten binnen en buiten de regio.

We blijven ons inzetten voor het versterken van de (inter)regionale samenwerking om ook zo de kwaliteit van buurtbemiddeling te verhogen.