

DE BEMIDDELINGSKAMER

thuis in buurtbemiddeling

Project	Buurtbemiddeling Heiloo
Opdrachtgevers	Gemeente Heiloo en Kennemer Wonen
Periode	Jaarrapportage 2024
Aanspreekpersoon BUCH	Monique Kleijnen en Nathalie Peters



Inhoudsopgave

Signaal en ontwikkeling.....	3
Wet aanpak woonoverlast	3
Kinderen betrokken bij burenruzies.....	3
Help, de Deurbel!	3
Nieuw landelijk registratiesysteem in gebruik	3
Opnieuw certificering.....	3
Handhaving Uitgeest heeft buurtbemiddeling toegevoegd.....	3
Aantal aanmeldingen t.a.v. contract	4
<i>Aantal aanmeldingen huurders Kennemer Wonen</i>	4
Resultaten	4
Tabel en Grafiek	5
Verwijzingen 2024	6
<i>Advies op aard van de klacht</i>	7
Team Buurtbemiddelaars.....	7
Deskundigheidsbevordering.....	7
PR en Communicatie	8
Logo CCV PLUS-certificaat ook voor financiers	8
Verhaal van een bemiddelaar	9

Signaal en ontwikkeling

Wet aanpak woonoverlast

Buurtbemiddeling wordt als Kanskaart genoemd in de treden van de Escalatieladder wet Aanpak Woonoverlast Artikel 151d Gemeentewet. Hiermee is buurtbemiddeling een partner binnen de wet aanpak woonoverlast. Zie [Escalatieladder Wet aanpak woonoverlast \(hetccv-woonoverlast.nl\)](https://hetccv-woonoverlast.nl)

Kinderen betrokken bij burenruzies

De Bemiddelingskamer bemiddelt tussen volwassenen. Toch zijn kinderen regelmatig onderwerp van gesprek. Hieruit blijkt dat kinderen óók last en stress ervaren van een burenruzie. Voorbeelden zijn het speelgedrag van kinderen wat leidt tot geluidsoverlast, angst voor een boze buur, kinderen die ruzie met elkaar krijgen omdat ouders ruzie met elkaar hebben of kinderen die ingezet worden bij een burenruzie vanwege een taalbarrière. Ook komt het voor dat tienerkinderen hun ouders beschermen tegen burengedrag. Soms wordt De Bemiddelingskamer gebeld door kwetsbare jong volwassenen die zelfstandig wonen met hulp van ambulante hulp. In 2024 is dit onderwerp tijdens interviews met 70 bemiddelaars besproken. De Bemiddelingskamer neemt in 2025 contact op met jeugd- en jongerenwerk om elkaar hierin te informeren en te versterken.

Help, de Deurbel!

De huidige deurbel roept vragen op bij burens: wat neemt de **deurbel camera** op, hoe lang wordt content bewaard, zijn de voordeurgesprekken van je burens terug te luisteren of worden deurbelopnames gedeeld op social media? Vragen waar De Bemiddelingskamer mee te maken krijgt en genoemd als bron van burenruzies.

Deze Volkskrant podcast gaat in op sociaal gedrag. Tot slot komt een hoog oplopende burenkwestie ter sprake, inclusief de rol van een woningcorporatie, politie en het meldpunt privacyschending:

[1,2 miljoen slimme deurbellen filmen de Nederlandse straten: mag dat wel? | de Volkskrant](#)

Vanuit buurtbemiddeling zullen we burens motiveren tot een burengesprek.

Nieuw landelijk registratiesysteem in gebruik

De Bemiddelingskamer is lid van de projectgroep 'nieuw landelijk registratiesysteem Buurtbemiddeling' i.s.m. het CCV. De projectgroep heeft contact gehad met het ministerie van Veiligheid en Justitie, dat daardoor een deel van de startkosten financiert. Het oude CCV registratiesysteem kon gratis gebruikt worden, voor het nieuwe systeem wordt vanaf 1-1-2025 maandelijks een factuur gestuurd.

Opnieuw certificering

De Gemeente Heiloo heeft het landelijk CCV PLUS certificaat opnieuw ontvangen. Dit betekent dat de kwaliteit voor buurtbemiddeling Heiloo uitstekend op orde is. Ook voor Bergen, Uitgeest en Castricum zijn de PLUS erkenningen in januari 2025 opnieuw verkregen.

Handhaving heeft buurtbemiddeling toegevoegd

Om Handhaving te ondersteunen is Buurtbemiddeling eind 2024 als partner aan meldsysteem Fixi toegevoegd. Dit is i.s.m. Handhaving en ICT geregeld. Zo kan Handhaving Heiloo ook op locatie via het eigen systeem eenvoudig doorverwijzen naar buurtbemiddeling.

DE BEMIDDELINGSKAMER

thuis in buurtbemiddeling

Aantal aanmeldingen t.a.v. contract

Het contract is gebaseerd op 40 aanmeldingen per jaar met een marge van 10%. Het aantal aanmeldingen over 2024 is met 46 boven verwachting en boven de marge van 10%.

	2024	2023	2022	2021	2020	2019	2018 jaar
Aanmeldingen	46	37	40	37	45	40	48
<i>In behandeling</i>	3	2	2	5	4	1	11
<i>Afgerond</i>	43	35	38	32	41	39	37
<i>Opgelost van afgeronde aanmeldingen</i>	33	31	33	28	32	29	26
Slagingspercentage over afgeronde aanmeldingen	77%	84%	86%	87%	78%	72 %	70 %

Aantal aanmeldingen huurders Kennemer Wonen

Van de 46 aanmeldingen in 2024 zijn 29 aanmeldingen van huurders van Kennemer Wonen. Dit is 63% en een stijging t.o.v. 2023 van 25%. In 2023 was het aandeel huurders (maar) 38%, in 2022 60% en in 2021 54%. Gemiddeld over deze jaren is het aandeel huurder 54% en kopers 46%.

Resultaten

Het slagingspercentage op de 46 aanmeldingen wordt berekend op basis van 33 *afgeronde* aanmeldingen. Het slagingspercentage is met 77 % landelijk. Neutraal en niet gelukt is 23 %. Waarvan neutraal 7 % en niet opgelost 16%. Indien uit de nazorg blijkt dat oplossingen van de burensituatie positiever is geworden dan eerst gedacht, dan wordt het resultaat bijgesteld. Blijkt uit de nazorg dat de burensituatie positiever is geworden dan eerst gedacht, dan wordt het resultaat positief bijgesteld.

Niet meegeteld in het percentage opgelost is: ongeschikt voor buurtbemiddeling (neutraal), A is verwezen maar wil niet (neutraal), contact onmogelijk (neutraal), Buur 2 weigert (negatief), Buur 1 weigert (negatief) en geen oplossing.

IN IEDERE ONENIGHEID ZIT EEN OPLOSSING

DE BEMIDDELINGSKAMER

thuis in buurtbemiddeling

Tabel en Grafiek

Resultaat	
In behandeling	3
Informatie en advies	3
Opgelost door bemiddelingsgesprek	8
Opgelost door intake Bemiddelaars	6
Opgelost door pendelbemiddeling	
Opgelost na coaching	4
Opgelost Buur 1 zelf in actie	9
Verhuizing	
Warme doorverwijzing	2
Buur 1 weigert bemiddeling	1
Buur 2 weigert bemiddeling	4
Contact niet mogelijk Buur 1	1
Terugverwezen / ongeschikt (neutraal)	1
Contact niet mogelijk Buur 2	1
Advies aan verwijzer	1
geen oplossing	2
Totaal	46

- Wanneer buur 2 niet om de tafel wil met buur 1 betekent dit niet automatisch dat er geen enkel resultaat bereikt is. Uit telefonische evaluaties met burens blijkt dat overlast soms toch verminderd is.
- Informatie en advies houdt in dat aanmelders na een telefonisch gesprek zelfstandig verder kunnen. Regelmatig belt De Bemiddelingskamer een aantal keer met de aanmelder om te coachen. Het is een tussenvorm van zelfredzaamheid met telefonische coaching op het conflict en de relatie tussen de burens.

Aanmelding via Verwijzers	
Op eigen initiatief	24
Gemeente	2
Politie	4
Woningcorporatie	6
Sociaal team	
Boa's	
Gebiedsregisseurs	2
Woonzorg	1
Welzijnsorganisatie	
Op eigen initiatief via gemeente	1
Op eigen initiatief politie	2
Op eigen initiatief woningcorporatie	3
Op eigen initiatief website problemen met je burens	1
Totaal	46

DE BEMIDDELINGSKAMER

thuis in buurtbemiddeling

Het aantal directe meldingen is met 67 % (van 46 meldingen) de grootste groep. Bewoners weten *Buurtbemiddeling Heiloo* zelfstandig te vinden. Daarmee worden organisaties zoals politie, woningcorporatie en de Gemeente Heiloo ontlast.

Verwijzingen 2024

Het aantal directe meldingen ligt op koers. Toch zijn er netwerkpartners die nog geen gebruik lijken te maken van buurtbemiddeling zoals het Sociaal Team en Handhaving. Dit zou jammer zijn omdat buurtbemiddeling voor alle inwoners toegankelijk is en de meest effectieve, laagdrempelige en de enige landelijk gecertificeerde specialist is voor advies of bemiddeling bij burenruzies. We informeren onze partners ook in 2025 graag over de voordelen van buurtbemiddeling.

Buurtbemiddeling eerst! is effectief in preventief werken

Ter bevordering van werkende oplossingen tussen burens en veilige buurten

Aard van klachten	
Overige; huiselijk geweld, drugs, camera's, drank	6
Geluidsoverlast	14
Overlast dieren	5
Tuin/buiten problemen	14
Overlast kinderen	
Bedreiging/Intimidatie	12
Rommel/troep	
Stankoverlast	2
Parkeerproblemen	6
Discriminatie	
Vernielingen	1
Pesten/treiteren/schelden/roddelen /lastig vallen/verstoorde relatie	10
Totaal	70

Klachten gaan vaak over meer onderwerpen. Dit verklaart het totaal van 70 bij 46 meldingen.

De Tuin/buitenproblemen en Geluidsoverlast staan samen op nummer 1 met ieder 14 meldingen, samen 40%. **Bedreiging en Intimidatie** staat op nummer 2 met 12 keer genoemd als irritatiebron, 17%. Hekkenluiter in de top 3 is **pesten/treiteren/roddelen/schelden**; 10 keer genoemd; 14%.

- **Tuinoverlast**; tuinoverlast staat in de gemeente Heiloo al 15 jaar in de top 3 als aard van klachten; deurbellen en tuincamera's, schuttingkwesies, inpikken van (gemeente)grond, spelende kinderen, blaffende honden, luid belgedrag, bomen en struiken (schaduw of gevaar), feesten in de tuin, planten vernielen en gluren over de heg, betreden van privé grond.
- **Geluidsoverlast**; zowel van personen als van apparatuur. Schreeuwen in huis, bellen in de tuin, gillende of traprennende kinderen, klusgeluiden, t.v. geluiden en slaan met portiekdeuren. Burens nemen meestal aan dat de ander hen opzettelijk dwars zit. Via gesprekken met

DE BEMIDDELINGSKAMER

thuis in buurtbemiddeling

bemiddelaars blijkt dit soms een misverstand. De kunst is voor de burens hoe om te gaan met leefgeluiden en welke afspraken er mogelijk zijn.

- **Intimidatie, bedreiging en verbaal geweld;** Meestal is het aandeel 'pesten' hoger dan 'bedreiging'. Het verschil in aantal meldingen is niet groot maar het lijkt erop dat inwoners zich vaker grover benaderd voelen wat zij als beangstigend ervaren en dan spreken van 'bedreiging'.
- **pesten/treiteren/roddelen/schelden;** Vaak wordt 'pesten' genoemd in combinatie met overige klachten zoals geluid, parkeren, camera's.

Advies op aard van de klacht

Op de website van De Bemiddelingskamer staan tips voor bewoners. Daar kan altijd naar verwezen worden. Regelmatig blijkt het niet praten óf de manier van aanspreken aanleiding tot burennirritatie. Via de Gemeentekrant zou preventief aandacht besteed kunnen worden aan de kwestie rondom 'tuinen' en 'geluidsoverlast'.

Team Buurtbemiddelaars

Het team buurtbemiddelaars Heiloo zet zich belangeloos in en heeft geen tweede agenda. Onze bemiddelaars zijn maatschappelijk zeer betrokken en hebben de drive, tijd en flexibiliteit om inwoners te helpen, te luisteren naar hun verhaal zonder oordeel. Wij zijn onze 70 bemiddelaars uit diverse gemeenten dan ook zeer dankbaar!

De bemiddelaars hebben diverse achtergronden en zijn daarmee een afspiegeling van de gemeente Heiloo. Een afspiegeling houdt ook in dat wij ernaar streven evenveel mannen als vrouwen binnen ons team te hebben. Door maatwerk wordt de kwaliteit verhoogd. Dit uit zich o.a. in een slagingspercentage.

Momenteel bestaat team Heiloo uit 8 bemiddelaars; In 2024 zijn er 3 nieuwe bemiddelaars geworven. Bemiddelaars uit Heiloo en Bergen werken samen waardoor er in totaal 16 bemiddelaars actief worden ingezet. Gezien de toename van het aantal aanmeldingen worden er voor Heiloo 2 nieuwe bemiddelaars in 2025 geworven.

In Heiloo is onze partner VIP actief die in 2024 diverse vrijwillige bemiddelaars heeft aangedragen. Omdat sommige vrijwilligers liever niet binnen de eigen gemeente (Heiloo) bemiddelen, profiteert Bergen hiervan en v.v.

Deskundigheidsbevordering

- De Bemiddelingskamer is deelnemer binnen de landelijke projectgroep 'nieuw registratiesysteem buurtbemiddeling 2025' via het CCV. Inmiddels is het registratiesysteem klaar voor gebruik.
- De coördinator organiseert intervisie voor bemiddelaars. Doel is het onderhouden en verhogen van de kwaliteit van bemiddelaars, ontmoeting en groepsvorming binnen een veilige setting. Intervisie houden is een vereist onderdeel van ons PLUS-certificaat.
- De trainingen in 2024 waren: 'De Mensenbieb' uit Amsterdam; hoe om te gaan met inwoners met een rugzak? / Succesvol benaderen van buur B / De impact van communicatie / basistrainingen voor nieuwe bemiddelaars

DE BEMIDDELINGSKAMER

thuis in buurtbemiddeling

- Tijdens regionale intervisiedagen voor coördinatoren, vindt ontmoeting plaats waar kennis en ervaring wordt uitgewisseld. De Bemiddelingskamer heeft daarnaast incidenteel intervisie met een team van zeer ervaren coördinatoren (> 10 jaar).
- Volgt het landelijk overleg buurtbemiddeling. Zaken die landelijk aandacht vragen worden besproken. Zo is De Bemiddelingskamer op de hoogte van wijzigingen, aanpassingen, eisen, ontwikkelingen etc. De coördinator buurtbemiddeling van het Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid (CCV) is aanwezig om de voortgang en ontwikkelingen van Buurtbemiddeling te bespreken.
- Personeel neemt jaarlijks deel aan incompany trainingen via een bij het CCV aangesloten trainer. Inzet is communicatievaardigheden en complexe situaties.

PR en Communicatie

- We zijn actief bij de VIP centrales in de BUCH en onderhouden goed contact met de coördinatoren.
- De Bemiddelingskamer regelt media uitingen zoals krantenartikelen, eigen website, het verspreiden van een up-to-date folder en geeft voorlichting. Wijkagenten twitteren op verzoek over buurtbemiddeling.
- Buurtbemiddeling Heiloo heeft het PLUS – certificaat via het CCV. Het belangrijkste landelijke keurmerk.
- De Bemiddelingskamer heeft voor bewoners en netwerkpartners een eigen website www.debemiddelingskamer.nl en is betaald deelnemer aan de landelijke buurtbemiddelingsite www.problemenmetjeburen.nl.
- Samenwerkingspartners zijn o.a. de Gemeente Heiloo, BUCH-gemeenten, Kennemer Wonen, Politie, Gebiedsregisseurs, de sociale wijkteams, Ambassadeurs van de sociale wijkteams, Stichting Trefpunt, Vluchtelingenwerk, Stichting MEE / De Wering, Slachtofferhulp, Veilig Thuis, Socius Maatschappelijke dienstverlening, www.problemenmetjeburen.nl De samenwerking met diverse instanties verloopt naar tevredenheid.

Logo CCV PLUS-certificaat ook voor financiers

Buurtbemiddeling Heiloo, Castricum, Bergen en Uitgeest zijn landelijk erkend en PLUS-gecertificeerd. Dit betekent dat de kwaliteit van de organisatie, bemiddelaars en medewerkers op orde is. Onze financiers mogen het logo van het certificaat gebruiken in hun (digitale) uitingen, vergezeld van het logo van De Bemiddelingskamer. Het is een opsteker voor zowel de financiers als voor alle medewerkers van De Bemiddelingskamer.



Verhaal van een bemiddelaar

Bijna was de buurman boos weggelopen uit het gezamenlijk gesprek. Zijn vrouw bleef nog even zitten. Was dat de reden waarom hij de deur toch niet uit liep?

Het gesprek kon verder worden gevoerd en kort daarop omhelsden de burens elkaar omdat er toch weer begrip mogelijk was. Wat geweldig om dat mee te maken en een duwtje in de goede richting te mogen geven. En dat in goede samenspraak met mijn collega en hulp aan elkaar als dat even nodig was.

Het waren twee burens die lang goed met elkaar waren omgegaan. Een aantal incidenten had de verhoudingen verstoord, waarna ze niet goed meer naar elkaar konden luisteren. Het gevoel ontstond dat er gepest werd, terwijl er juist door een buurman pogingen werden gedaan om te helpen. Toen dat duidelijk werd in het gesprek kantelde de sfeer. Als vrienden verlieten zij de locatie waar het gesprek werd gevoerd. Wij, de bemiddelaars, puften nog even na verwonderd over de kanteling in het gesprek, maar vonden het prachtig dat de burens elkaar weer gevonden hadden. Dat was een eerbetoon aan de burens zelf, die in staat waren weer naar elkaar te luisteren. Maar wij hadden dat wel gefaciliteerd door gesprekken met de burens afzonderlijk en een gezamenlijk gesprek op een onafhankelijke locatie.

Ook bij het nabellen van de burens na enkele weken, bleek de onderlinge sfeer duidelijk verbeterd. “Daar doen we het voor” als buurtbemiddelaars.

Zo mooi als hierboven beschreven gaat het natuurlijk niet altijd. Soms is de uitkomst van een buurtbemiddeling dat de burens meer duidelijkheid hebben over elkaars ervaringen zonder dat er echte toenadering is. Dat kan leiden tot afspraken over hoe daar mee om te gaan. Ook een verbetering, maar toch ook soms een teleurstelling over het gevoel niet echt gehoord te worden door de andere buur.

Een enkele keer kan het eerste gesprek met een buur inzicht geven, waardoor het mogelijk wordt om het zelf met de burens op te lossen.

Maar ook kan het voorkomen dat de onderlinge beleving tussen de burens zodanig verschillen dat er geen speld tussen is te krijgen. Beide burens doen daar vaak wel moeite voor, maar de beleving daarover kan mijlen uit elkaar liggen. Gelukkig zijn dat uitzonderingsgevallen. Je burens kies je niet, soms moet je het ermee doen en andere oplossingen nastreven.

“Mijn burens hebben honden en de hele dag hoor ik ze blaffen. Ze zeggen er iets aan te doen, maar er gebeurt toch niets. Ik heb het opgegeven er met ze over te praten omdat het niets oplost en ik er zelf alleen maar meer last ondervindt.”

We voeren gesprekken met beide burens. Dan blijkt dat er eerder dingen zijn voorgevallen. Ook als de overlast van honden vermindert, dan hinderen die eerdere incidenten in elkaar te vinden in gesprekken. Emoties voeren dan de boventoon, waardoor redelijkheid nog even ver te zoeken is. Begrijpelijk gezien vanuit beide burens, maar ook jammer als dat niet goed kan worden uitgesproken en elkaars standpunten beter worden begrepen. Dat laatste proberen we te bereiken in onze gesprekken. Daarbij stellen we ook zelf vragen aan de burens om er achter te komen “waar de schoen wringt”. We helpen de burens om hun verhaal aan elkaar te vertellen. Door de vragen die we stellen horen ze elkaars antwoorden. Bijv. over wat ze moeilijk vinden, maar ook over mogelijke

DE BEMIDDELINGSKAMER

thuis in buurtbemiddeling

vooroordelen naar elkaar. Dat biedt ruimte voor beter begrip en verbetering van de relatie. Sleutelwoord daarbij is altijd communicatie; naar elkaar luisteren en elkaars goede bedoelingen horen.

Voor mij was de start met buurtbemiddeling mijn pensioen. Tijd om leuke dingen te ondernemen, maar ook mijn vrijetijd zinvol te maken. Tijd die iets op kan leveren voor anderen. Tijd die mogelijk een wereld van verschil kan opleveren als het resultaat van de bemiddeling mensen weer tot elkaar brengt. Tijd dat voor mij nieuwe ervaringen oplevert. Het weer volgen van trainingen levert al heel veel inzicht op in eigen vaardigheden en valkuilen. Samenwerken met mijn collega bemiddelaars is waardevol. Soms met een opbouwende reflectie naar elkaar, vooral in een sfeer waarin dat vertrouwd voelt. Vaak met een steeds vanzelfsprekender samenwerking in de gesprekken die we voeren met burens. Maar ook vaak met verrassende ervaringen met burens die niet goed door één deur kunnen. Dat zijn steeds andere belevingen van burens. Een aanvraag over bijv. geluidsoverlast is nooit hetzelfde. Het gaat immers bijna nooit over het geluid alleen, maar over hoe er met elkaar over wordt gesproken en over oplossingen niet worden gevonden. Onze insteek is om de burens te helpen die oplossingen weer te bedenken en daarover afspraken met elkaar te maken. Wij zijn slechts passanten die de burens faciliteren om met elkaar in gesprek te gaan en dat te blijven doen. Het geluk is aan de burens zelf. Voor de bemiddelaars fijn als dat lukt.

“Dank jullie voor het gesprek” beantwoorden we vaak met complimenten aan de burens zelf als ze er onderling zijn uitgekomen. Het is meestal de onderliggende wens om de onderlinge verhoudingen te verbeteren. Die krijgen kansen door inspanningen van de burens zelf in de gesprekken. Die gesprekken zijn vaak heel spannend vanwege emoties die over lange tijd niet zijn uitgesproken. Dus dank is aan de burens zelf. De bereidheid om met elkaar in gesprek te gaan en conflicten te willen oplossen, hoe moeilijk soms ook.

Peter