

BURENBEMIDDELING VLAANDEREN

JAARVERSLAG 2021

Dit jaarverslag geeft een overzicht van de initiatieven met betrekking tot burenbemiddeling door het Netwerk Burenbemiddeling Vlaanderen. Dit jaarverslag kwam tot stand in samenwerking met de lokale burenbemiddelingsdiensten en de werkgroep trefdag/dataregistratie.

- Het eerste onderdeel bevat de doelstelling van het Netwerk Burenbemiddeling Vlaanderen en een overzicht van de vergaderingen en initiatieven, evenals de initiatieven van de werkgroepen.
- Het tweede onderdeel bevat een overzicht van de lokale netwerken en de cijfergegevens van alle lokale netwerken burenbemiddeling in Vlaanderen.

Inhoud

Doelstelling Netwerk Burenbemiddeling Vlaanderen	2
Missie	2
Visie	2
Strategie	2
Overleg	2
<i>Vergaderingen netwerk</i>	2
<i>Werkgroepen</i>	3
Federale Stuurgroep Bemiddelen	4
Opties voor de toekomst	4
Lokale netwerken burenbemiddeling	5
Burenbemiddelingsdiensten	5
Aanmeldingen 2021	6
Doorverwijzer	7
Aard conflict	7
Gespreksresultaten	7
Dossiers afgesloten zonder intake buur 1	8
Dossiers afgesloten na intake buur 1	8
Na intake buur 1 volgt het contact bij buur 2	8
Gezamenlijk gesprek	9
Evaluatie en tendensen	9

Doelstelling Netwerk Burenbemiddeling Vlaanderen

Missie

Het Netwerk Burenbemiddeling Vlaanderen is een samenwerkingsverband dat ondersteuning biedt aan bestaande en opstartende burenbemiddelingsprojecten in Vlaanderen. Het promoot burenbemiddeling zodat zoveel mogelijk burgers beroep kunnen doen op burenbemiddeling. Daarnaast bewaakt het de kwaliteit van de burenbemiddelingsmethodiek, zodat elke burger de garantie krijgt op een correcte en uniforme dienstverlening.

Visie

Het Netwerk Burenbemiddeling Vlaanderen functioneert als een kenniscentrum dat maximaal inzet op kennisdeling en promotie van burenbemiddeling en op ondersteuning van burenbemiddelingsprojecten. Het netwerk streeft ernaar dat elke burger in Vlaanderen beroep kan doen op een kwaliteitsvolle burenbemiddeling.

Strategie

Het Netwerk Burenbemiddeling Vlaanderen is een samenwerkingsverband van veldwerkers, bestaande uit coördinatoren van verschillende steden, gemeenten, provincies en politiezones. Daarnaast zijn ondersteunende organisaties zoals de VVSG, provincies, federale diensten van gouverneurs en de FOD Binnenlandse Zaken (Lokale Integrale Veiligheid) ook vertegenwoordigd in het netwerk.

Het netwerk begeleidt opstartende burenbemiddelingstrajecten, organiseert intervisiemomenten met coördinatoren, organiseert congressen en trefdagen voor vrijwilligers en coördinatoren, houdt statistieken en jaarverslagen bij en maakt hiervoor gebruik van de ruime kennis en ervaring die binnen het netwerk aanwezig is.

Overleg

Zowel het netwerk als de werkgroepen komen geregeld samen voor een overleg.

Het netwerkoverleg vindt bij voorkeur vier keer per jaar plaats. Op elk overlegmoment is er ruimte voor een intervisiemoment. De deelnemers aan deze intervisie brengen een case mee die ze wensen te bespreken met de collega's.

Vergaderingen netwerk

In 2021 kwamen de coördinatoren van de lokale netwerken burenbemiddeling in Vlaanderen 4 keer samen voor een overleg van het Netwerk Burenbemiddeling Vlaanderen: op 12 januari, 23 april, 2 september en 21 december 2021. Nieuwe coördinatoren worden voorgesteld bij aanvang van de vergaderingen.

Volgende agendapunten kwamen o.a. aan bod:

- Terugblik op een bewogen jaar
- Toelichting over alle overlegstructuren
- Terugkoppeling van de verschillende werkgroepen
- Webpagina burenbemiddeling op besafe.be
- Federale stuurgroep bemiddeling
- Interessante studiedagen en opleidingen
- Erkenning intervisies
- Registratiesysteem
- Organisatie trefdag
- Jaarverslag
- Ondersteuning startende burenbemiddelingsdiensten

- Casusbesprekingen:
 - Wat met advocaten tijdens intakes of bemiddelingsgesprekken?
 - Hoe omgaan met vragen van vrederechters rond plaatsbezoeken?
 - Psychische problematiek in bemiddeling

Werkgroepen

Elke werkgroep heeft een verantwoordelijke. Deze staat onder andere in voor de agenda en organisatie van zijn of haar werkgroep. Daarnaast is deze persoon ook een vast aanspreekpunt voor deze werkgroep binnen het Netwerk Burenbemiddeling Vlaanderen, hij/zij zorgt voor de nodige terugkoppeling vanuit de werkgroepen naar het netwerk. Binnen het netwerk bestaan de volgende werkgroepen:

Werkgroep Beleid en communicatie

Deze werkgroep staat in voor het promoten van burenbemiddeling bij steden en gemeenten waar nog geen burenbemiddelingsdienst is en doet de nazorg van deze infomomenten. De werkgroep staat in voor de belangenbehartiging van het Netwerk Burenbemiddeling Vlaanderen en communiceert de noden en behoeften van het Netwerk naar de bevoegde beleidsinstanties (vb. FOD Binnenlandse Zaken).

Sophie Van Ostaeyen (federale diensten gouverneur Antwerpen - verantwoordelijke werkgroep, Leen Meerschout (burenbemiddeling stad Gent), Petra Vangenechten (burenbemiddeling stad Antwerpen) en Marleen Piccard (federale diensten gouverneur Vlaams-Brabant) maken deel uit van deze werkgroep. Met behulp van Lieve Lagae, één van de Antwerpse vrijwilligers, werd er in 2021 een artikel uitgeschreven over burenbemiddeling in Vlaanderen voor het tijdschrift van vrederechters.

Aalst, Denderleeuw en de Meetjeslandse Bouwmaatschappij hebben interesse getoond voor de opstart van een eigen burenbemiddelingsdienst. Leden van de werkgroep hebben daartoe een uiteenzetting gegeven over het doel, de opstart en de werking van een dergelijke dienst en zijn beschikbaar voor verdere informatie indien zij verder willen gaan met dit initiatief.

De Koning Boudewijnstichting heeft het voornemen om een brochure uit te geven over burenrelaties. Hiertoe hebben zij diverse diensten uit het Netwerk geïnterviewd om meer duiding te geven over de verschillende burenbemiddelingsdiensten en de werking ervan. De uitgave van de brochure is uitgesteld naar het voorjaar 2023.

Werkgroep dataregistratie en jaarverslag

Deze werkgroep staat in voor de dataregistratie, nl. het opstellen van de criteria, het verzamelen van de cijfers en het opstellen van het jaarverslag, met als doel een uniform jaarverslag te maken van alle bemiddelingsdiensten in Vlaanderen. Els Bruyndonckx, (burenbemiddeling stad Antwerpen - verantwoordelijke werkgroep), Irene Evertse (burenbemiddeling stad Antwerpen), Wannes Buyst (burenbemiddeling Schoten), Annick Davids (burenbemiddeling Mechelen) en Stina Smets (federale diensten gouverneur Vlaams-Brabant) maken deel uit van deze werkgroep.

De werkgroep kwam samen op 12 februari, 11 maart, 9 april en 18 mei 2021.

Het netwerk en de werkgroep dataregistratie beoogde in 2021 een uniforme registratie van alle burenbemiddelingsdiensten. Een antwoord hierop zou het gebruik kunnen zijn van het registratiesysteem van Vlaams-Brabant. Een online webinar werd hierover georganiseerd op 11 juni 2021. 14 personen namen deel aan deze webinar.

Werkgroep trefdag

Het Netwerk organiseert jaarlijks een gezamenlijke denk- en doe-dag. Een unieke gelegenheid waar de terreinmensen hun ervaringen kunnen uitwisselen; het fungeert ook als een soort koestermoment voor de 'vrijwilliger'. Zowel de trefdag van de coördinatoren als de (uitgebreidere) trefdag voor de vrijwilligers worden volgens een beurtrol georganiseerd. In 2021 werd de uitgestelde trefdag van 2020 voor de

coördinatoren hernomen en verder uitgewerkt, maar door de coronamaatregelen moest deze trefdag helaas opnieuw uitgesteld worden naar 10 maart 2022.

De werkgroep trefdag staat in voor de organisatie van deze samenkomst voor vrijwilligers en voor de coördinatoren. Els Bruyndonckx (burenbemiddeling stad Antwerpen - verantwoordelijke werkgroep) en Ann Cappuyns (burenbemiddeling Gent) maakten in 2021 deel uit van deze werkgroep.

De werkgroep kwam samen op 17 september, 24 september, 12 oktober, 22 oktober, 28 oktober, 5 november en 9 november 2021 voor de voorbereiding van de trefdag.

Federale Stuurgroep Bemiddeling

Els Bruyndonckx (burenbemiddeling stad Antwerpen) en Marleen Piccard (federale diensten gouverneur Vlaams-Brabant) vaardigden het Netwerk Burenbemiddeling Vlaanderen af in de Federale Stuurgroep Bemiddeling en koppelen de interessantste informatie over deze stuurgroep terug tijdens de overlegmomenten.

Opties voor de toekomst

In 2022 gaat de focus van het Netwerk Burenbemiddeling Vlaanderen uit naar uniformiteit van de basisprincipes binnen alle bemiddelingsdiensten in Vlaanderen. Ook hoopt het netwerk om de evolutie van burenbemiddeling in kaart te kunnen brengen.

De ambitie van het Netwerk Burenbemiddeling Vlaanderen is om uit te groeien tot een kenniscentrum burenbemiddeling met volgende doelstelling:

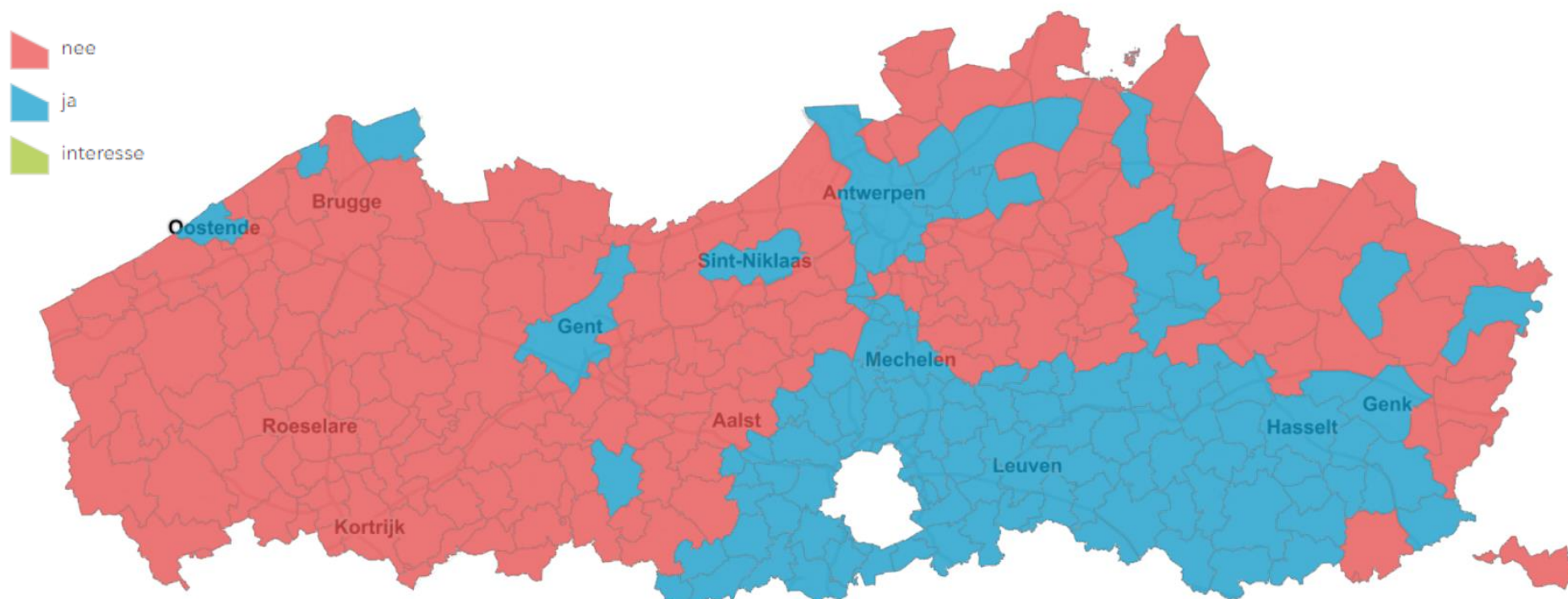
- Advies op maat aanbieden, kennis delen en instrumenten aanreiken voor burenbemiddelingsprojecten.
- De onderlinge samenwerking over de burenbemiddelingsprojecten heen stimuleren en bevorderen.
- Relevante kennis en expertise opbouwen (ook internationaal) en deze ter beschikking stellen.
- Problemen waarmee het werkveld wordt geconfronteerd analyseren en samen zoeken naar oplossingen.

Lokale netwerken burenbemiddeling

Burenbemiddelingsdiensten

In 2021 telde Vlaanderen 53 bemiddelingsdiensten, goed voor 113 gemeenten.

Burenbemiddelingsdiensten Vlaanderen



Raadpleeg de actuele kaart online

De actuele lijst van alle bemiddelingsdiensten in Vlaanderen is raadpleegbaar op de website van Besafe.

Aan alle lokale netwerken burenbemiddeling in Vlaanderen werd gevraagd om de bemiddelingen op eenzelfde manier te registreren. Dit laat toe om een overzicht van al deze netwerken weer te geven. Het netwerk vroeg een aantal data op om een analyse te kunnen maken van het werkjaar. De bevraging gebeurde met behulp van een enquêteformulier van Google Forms.

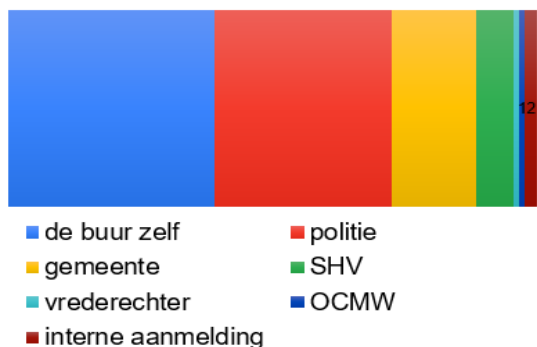
Aanmeldingen 2021

Het overzicht hieronder vermeldt de burenbemiddelingsdiensten die hun data indienden.

NETWERKEN BURENBEMIDDELING	bemiddelingen 2021
Aarschot	10
Antwerpen (stad)	504
Boutersem	5
Brasschaat	39
Brecht	3
Diest	9
Dilbeek	29
Genk	52
Gent	381
Hasselt/Zonhoven/Diepenbeek/Halen/Herk-de-Stad/Lummen (PZ Limburg Regio Hoofdstad)	49
Herent/Kortenberg (PZ Herko)	52
Hoegaarden	3
Landen	10
Lennik	3
Leuven	60
Londerzeel	18
Lubbeek	4
Maaseik	20
Machelen	18
Mechelen-Willebroek	57
Merchtem	14
Mortsel	16
Opwijk	9
Provinciaal netwerk Vlaams-Brabant	176
Scherpenheuvel-Zichem	8
Schoten	31
Sint-Niklaas/Belsele/Sinaai/Nieuwkerken	47
Sint-Pieters-Leeuw	11
Sint-Truiden/Gingelom/Nieuwkerken (PZ)	71
Tervuren	32
Tienen	19
Vilvoorde	16
Wezembeek-Oppem/Kraainem (PZ Wokra)	30
Zemst	26
Zoersel	21
Zwijndrecht	21
TOTAAL	1874

Aanmelders

Bij de bevraging van een top drie van wie de dossiers het meest aanmeldde, blijkt dat het hoofdzakelijk op eigen initiatief van de buur zelf is. De overige dossiers werden aangemeld door partners en doorverwijzers, vooral door de politie. De sociale huisvestingsmaatschappijen en het OCMW meldden ook dossiers aan, evenals de gemeente of interne doorverwijzers binnen diensten.



Aard conflict

De oorzaak van het burencan conflict is vaak meer dan één vorm van overlast die men ervaart. Er kunnen dus meerdere vormen geregistreerd worden per dossier. Ook hier werd er aan de lokale netwerken een top drie gevraagd. Het grootste probleem bleek in 2021 geluid te zijn, gevolgd door groenoverlast.

Van de aangemelde burencan conflicten in 2021 storen ook een heel aantal burenen zich aan het pesten, roddelen of lastigvallen, goed voor een derde plaats. Ook problemen rond dieren, gemeenschappelijke ruimtes, erfafscheiding, geur/rook en rommel zijn een aantal fenomenen waarover de burenen kwamen aankloppen bij burenbemiddeling.

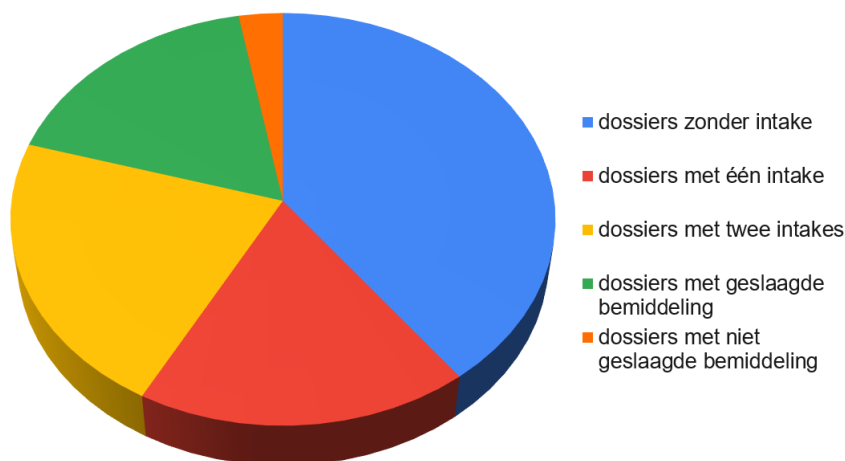


Gespreksresultaten

Bemiddelen heeft alles te maken met communicatie. Hoe meer gesprekken er worden gevoerd, hoe groter de kans tot een positieve afloop.

Elke stap is een belangrijk moment in een burenbemiddeling. Een stopzetting is niet noodzakelijk negatief.

Een indeling per resultaat



- 683 dossiers (35,8%) werden afgesloten zonder dat er een intakegesprek heeft plaatsgevonden.
- 314 dossiers (16,4%) werden afgesloten nadat er één intakegesprek heeft plaatsgevonden.
- 372 dossiers (19,5%) werden afgesloten nadat er twee intakegesprekken hebben plaatsgevonden.
- 303 dossiers (15,9%) werden afgesloten na een geslaagd bemiddelingsgesprek.
- In 49 gevallen (2,6%) kwamen de burens niet tot een akkoord tijdens het gezamenlijk gesprek.
- Van 153 (8,2%) dossiers kunnen we geen resultaat meegeven omdat het dossier nog niet afgesloten was bij het opvragen van de data of het resultaat ons niet gekend is.

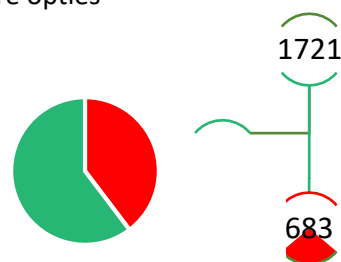
Dossiers afgesloten zonder intake buur 1

Bij elke aanmelding wordt uitleg gegeven over de methodiek en worden andere opties overlopen.

Van de 1721 dossiers waarvan we het resultaat kennen, volgden 683 burens (35,8%) een andere weg na het eerste contact en uitleg over burenbemiddeling. Dit kan verschillende redenen hebben. Omdat niet elke dienst de resultaten op eenzelfde manier registreert, is het niet mogelijk om voor deze redenen cijfers mee te geven.

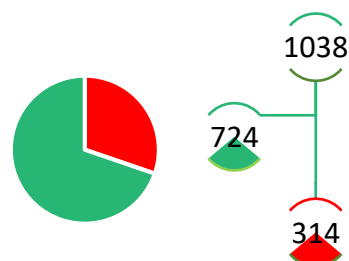
Na de uitleg besliste buur 1 alsnog om geen beroep te doen op burenbemiddeling, dit kan om verschillende redenen:

- Buur 1 ging zelf in gesprek met buur 2
- De situatie is gewijzigd, (bv. de buurman heeft geen kraaiende haan meer)
- De buur durfde het niet aan om in gesprek te gaan en haakte af
- De buur wenste anoniem te blijven
- De buur werd doorverwezen naar de vrederechter, de politie of de gemeente
- Het conflict kon niet via burenbemiddeling opgelost worden omdat er bv. sprake was van middelengebruik of een psychosociale problematiek
- De buur reageerde niet meer op contactpogingen van de burenbemiddelaar



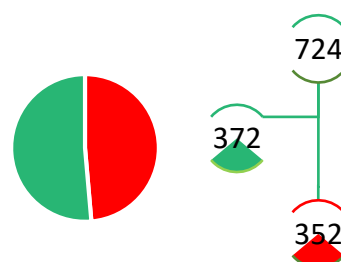
Dossiers afgesloten na intake buur 1

In 1038 dossiers waren de burens bereid tot een eerste gesprek en kregen ze de coördinator of vrijwilligers op bezoek voor het intakegesprek of vond het gesprek telefonisch of online plaats, wanneer de coronamaatregelen het niet toelieten. 314 dossiers (16,4% t.o.v. alle dossiers) werden afgesloten na het intakegesprek. Ook het stopzetten van een bemiddeling hoeft niet noodzakelijk negatief te zijn en kan verschillende redenen hebben, zoals hierboven aangehaald.



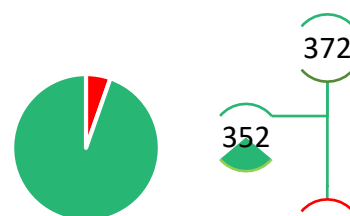
Na intake buur 1 volgt het contact bij buur 2

Buur 2 bereiken en bewegen tot bemiddeling verloopt niet altijd makkelijk. Na het gesprek met buur 1 en de bereidheid om verder te gaan met de burenbemiddeling, contacteerden de burenbemiddelaars in 724 gevallen buur 2 voor een intakegesprek. 352 burens lieten weten dat ze geen gesprek of bemiddeling wilden. Dit kan ook om bovenstaande redenen. In enkele gevallen kon de coördinator of de burenbemiddelaar buur 2 niet bereiken en stopte de bemiddeling. Iets meer dan de helft (372) ging akkoord voor een intakegesprek.



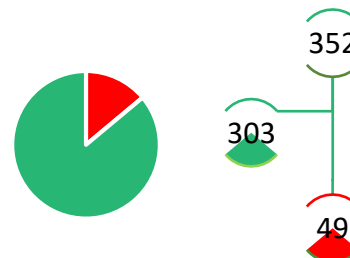
Gezamenlijk gesprek

Eens beide burens akkoord zijn om de bemiddeling verder te zetten, zien we dat de meeste burens wel echt rond de tafel gaan zitten. In 372 dossiers waar er bij de beide burens een bereidheid was om met elkaar in gesprek te gaan, wordt er in 352 effectief bemiddeld.



Bemiddeld met geslaagd bemiddelingsgesprek

Van de 352 bemiddelingsgesprekken worden maar liefst 303 dossiers afgesloten met een geslaagd bemiddelingsgesprek. Dus eens de burens rond de tafel gaan zitten wordt 86% van dossiers positief afgerond. Tijdens het gesprek hebben ze elkaar beter leren kennen, begrijpen ze elkaar nu beter, en/of zijn ze tot concrete afspraken gekomen zodat ze in de toekomst met minder zorgen of ergernissen naast, boven of onder elkaar kunnen blijven wonen.



Geen akkoord bij het gezamenlijk gesprek

In 49 gevallen komen de burens helaas niet tot een akkoord. Dit kan om diverse redenen zijn, bv. dat één van de burens zijn geduld verloor en het gesprek vroegtijdig verliet of ze zijn niet verder geraakt dan elkaars verwijten naar het hoofd te slingeren of ze stonden niet open om begrip te tonen naar elkaar toe en er werd geen consensus bereikt. Wanneer er geen akkoord is bereikt van dat specifieke conflict, wil dit niet zeggen dat de burens bij een volgend euvel nog in conflict gaan met elkaar. Door de tussenkomst van de burenbemiddelaars kan de communicatie tussen beiden toch enigszins hersteld zijn en is het mogelijk dat ze bij een volgend voorval zelf met elkaar in gesprek gaan nu ze met elkaar hebben gesproken en elkaar toch iets beter kennen.

Evaluatie en tendensen

De burenbemiddelingsdiensten gaven ook hun meest opvallende trends of bezorgdheden in 2021 mee. Opmerkelijk is dat de tendensen verschillen van gemeente tot gemeente. Hieronder een overzicht:

- De trend is duidelijk dat bijna de helft van de meldingen om lawaaihinder ging, terwijl vroeger de meeste meldingen om groenhinder gingen (Brasschaat)
- We merkten veel onverdraagzaamheid tussen burens en angst om toch een bemiddeling op te starten (Mortsel)
- Burens hechten nog meer belang aan rust in huis doordat ze meer thuis zijn (Leuven)
- Er waren veel meer dossiers rond extreem pestgedrag (Mechelen-Willebroek)
- Wat opvalt is dat aanvragen eerder komen van mensen die in een vrijstaande woning komen dan bv appartementsgebouwen. De klachten gaan voornamelijk over geluid, bomen of hagen (Zoersel)
- We merkten een verminderde samenhangigheid (Maaseik)
- Evenveel dossiers als 2020, minder dossiers dan 2019 (voor COVID-19)
- 'Geluid' is al diverse jaren met stip de meest gemelde overlast in onze dossiers. Ook het aantal is in 2021 licht gedaald vergeleken met 2020 (Gent)
- Omwille van covid waren vrijwilligers ofwel in de medische onmogelijkheid ofwel niet geneigd om te bemiddelen. Zij waren zeer moeilijk te motiveren, ook niet voor digitaal bemiddelen of wandelgesprekken aangezien ze dan nauwelijks een zicht krijgen op de situatie. Ook aanvragers zelf waren zeer moeilijk te motiveren voor digitale bemiddeling en wandelgesprekken. Daardoor werden nog een aantal aanvragen van 2020 behandeld in het voorjaar van 2021 maar bleef het grootste deel van de dossiers van 2021 echter openstaan (tot grote ergernis van iedereen) en werd ik genoodzaakt een aantal dossiers telefonisch zelf te behandelen om verdere escalatie te voorkomen. Hopelijk raken we in 2022 eindelijk van covid verlost (Zwijndrecht)

Info en contact:

Het Netwerk Burenbemiddeling Vlaanderen is een samenwerkingsverband tussen de burenbemiddelingsdiensten van alle Vlaamse provincies.

Verantwoordelijken werkgroepen:

- *Els Bruyndonckx*
Coördinatie burenbemiddeling stad Antwerpen
els.bruyndonckx@antwerpen.be
- *Sophie Van Ostaeyen*
Federale diensten gouverneur Antwerpen
Sophie.VanOstaeyen@FDGantwerpen.be