



NETWERK BURENBEMIDDELING VLAANDEREN

JAARVERSLAG 2023

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.

- 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 Bemiddeling	4
Opties voor de toekomst	4
Lokale netwerken burenbemiddeling	5
Burenbemiddelingsdiensten	6
Aanmeldingen 2023	6
Aanmelders	7
Aard conflict	7
Gespreksresultaten	8
Dossiers afgesloten zonder intake buur 1	9
Dossiers afgesloten na intake buur 1	9
Na intake bij buur 1 volgt het contact bij buur 2	10
Gezamenlijk gesprek	11
Evaluatie en tendensen	11

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 van 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 online samen voor een overleg of een intervisiemoment, waarin de deelnemers knelpunten bespreken betreffende dossiers, de werking van de dienst of de samenwerking met hun vrijwilligers.

Vergaderingen netwerk

In 2023 kwamen de coördinatoren van de lokale netwerken burenbemiddeling in Vlaanderen 6 keer samen voor een overleg of intervisiemoment van het Netwerk Burenbemiddeling Vlaanderen: op 19 januari (online intervisie), 13 maart (online overleg), 11 mei (online intervisie) en 11 september (online overleg), 26 oktober (online intervisie) en 27 november (online overleg). Nieuwe coördinatoren worden voorgesteld bij aanvang van de vergaderingen.

Volgende agendapunten kwamen o.a. aan bod:

- nieuws uit de deelnemende burenbemiddelingsdiensten
- nieuws van de federale stuurgroep bemiddeling
- gebruik van sociale media voor promotie burenbemiddelingsdienst
- ondersteuning startende diensten
- onderzoek mogelijkheden webportaal
- presentatie op Inspiratiedag Wonen
- overleg met provincie Oost-Vlaanderen
- burenbemiddeling in de media
- terugkoppeling van de werkgroepen 'trefdag' en 'beleid en communicatie'
- jaarverslag

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 Stina Smets (federale diensten gouverneur Vlaams-Brabant) maken deel uit van deze werkgroep.

In het kader hiervan hebben Annick Davids (burenbemiddeling Mechelen en Willebroek) en Els Bruyndonckx (burenbemiddeling stad Antwerpen) voor het NBV op 24 mei 2023 een infostand bemand op een kennismarkt tijdens een Veiligheidsconferentie rond het thema polarisatie die werd georganiseerd door de federale diensten van de gouverneur van de provincie Antwerpen.

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 gezamenlijk jaarverslag te maken van alle bemiddelingsdiensten in Vlaanderen. Els Bruyndonckx (burenbemiddeling stad Antwerpen - verantwoordelijke werkgroep), Annick Davids (burenbemiddeling Mechelen) en Stina Smets (federale diensten gouverneur Vlaams-Brabant) maken deel uit van deze werkgroep.

Voor 2023 hebben we nauwkeurige en uniforme data kunnen verzamelen vanuit 52 burenbemiddelingsdiensten die in dit NBV-jaarverslag werden verwerkt.

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 2023 was het de beurt aan de vrijwilligers. De werkgroep om deze trefdag voor te bereiden bestond uit Els Bruyndonckx (burenbemiddeling stad Antwerpen), Ine Van Gompel en Koen Verhoeven (burenbemiddeling stad Turnhout), Annick Davids (burenbemiddeling Mechelen), Stina Smets (federale diensten gouverneur Vlaams-Brabant), Ann Cappuyns (burenbemiddeling Gent), Nafisa El Ouali (burenbemiddeling Leuven) en Lieve Degroote (burenbemiddeling Sint-Niklaas).

De trefdag zelf ging door op 14 oktober 2023 in Turnhout en werd bijgewoond door 72 vrijwilligers en coördinatoren. In de voormiddag was er een educatief theaterstuk rond het thema diversiteit, en in de namiddag waren er workshops over woonhygiëne, duidelijk communiceren met anderstaligen, discriminatie en systeemdenken. De trefdag werd positief onthaald door de deelnemers.

Werkgroep vrijwilligers

Deze werkgroep bestaat niet meer omdat vrijwilligers een vast thema is geworden van de intervisiemomenten.

Federale Stuurgroep Bemiddeling

Els Bruyndonckx (burenbemiddeling stad Antwerpen) en Leen Meerschout (burenbemiddeling Gent) vaardigen het Netwerk Burenbemiddeling Vlaanderen af in de Federale Stuurgroep Bemiddeling en koppelen de relevante informatie over deze stuurgroep terug tijdens de overlegmomenten. Dit is een project ter promotie van lokale openbare bemiddelingsdiensten, dat in 2020 door de FOD Binnenlandse Zaken, de FOD Maatschappelijke Integratie en de vzw Belgian Forum for Urban Security (BeFUS) werd opgestart. De stuurgroep bestaat o.a. uit burenbemiddelaars, GAS-, en schoolbemiddelaars, allemaal afkomstig van lokale openbare bemiddelingsdiensten. Ze brengen de betrokken diensten in kaart op nationaal niveau, ze organiseren webinars, maken infografieken en werkten aan een bewustmakingscampagne voor alle burgemeesters van het land door middel van een charter dat bedoeld is om het werk van de bemiddelaars van deze verschillende diensten te erkennen en van een kader te voorzien.

Opties voor de toekomst

In 2024 blijft de focus van het Netwerk Burenbemiddeling Vlaanderen liggen op uniformiteit van de basisprincipes binnen alle bemiddelingsdiensten in Vlaanderen. Ook hoopt het netwerk om de evolutie van burenbemiddeling in kaart te kunnen brengen.

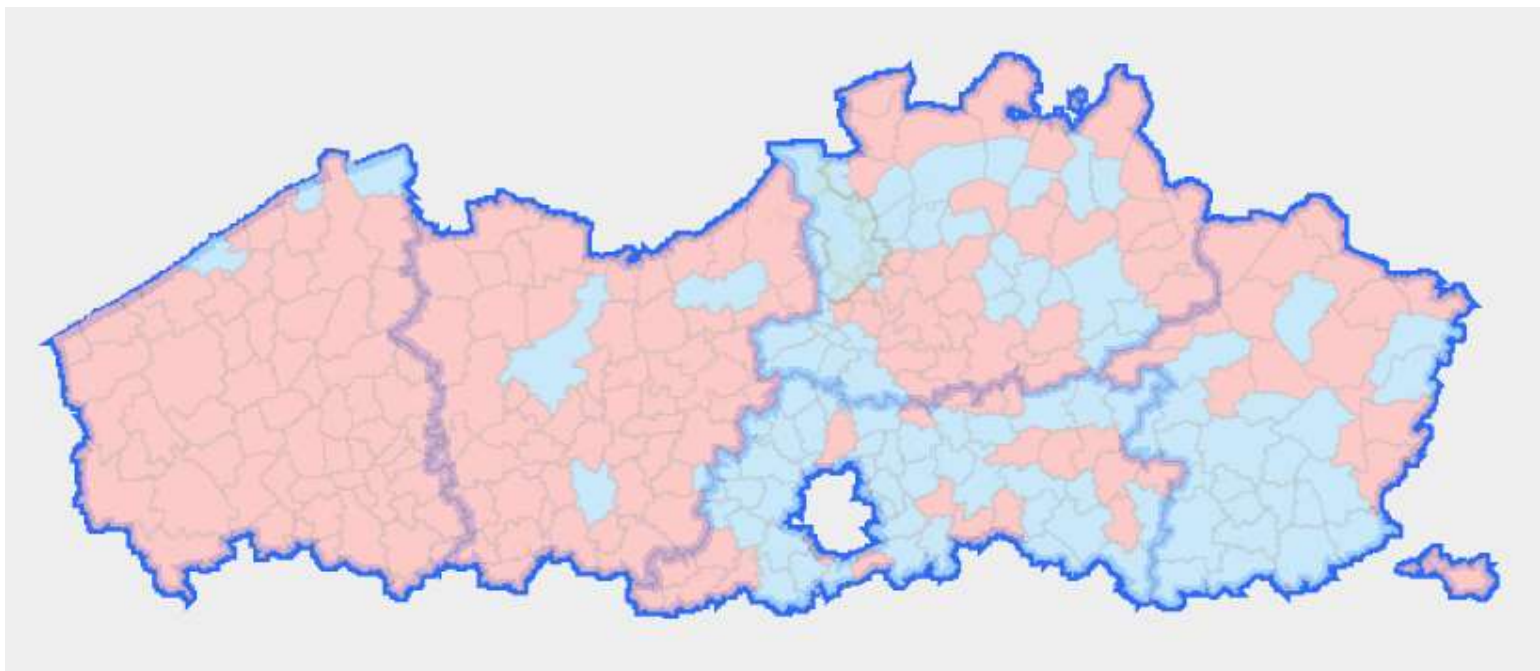
De ambitie van het Netwerk Burenbemiddeling Vlaanderen is om uit te groeien tot een kenniscentrum burenbemiddeling met volgende doelstelling:

- 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

In 2023 telde Vlaanderen 70 burenbemiddelingsdiensten, goed voor 107 gemeenten.

Burenbemiddelingsdiensten Vlaanderen



[Raadpleeg de actuele kaart online](#)

De actuele lijst van alle bemiddelingsdiensten in Vlaanderen is raadpleegbaar op www.besafe.be.

Burenbemiddelingsdiensten

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 Microsoft Forms.

Aanmeldingen 2023

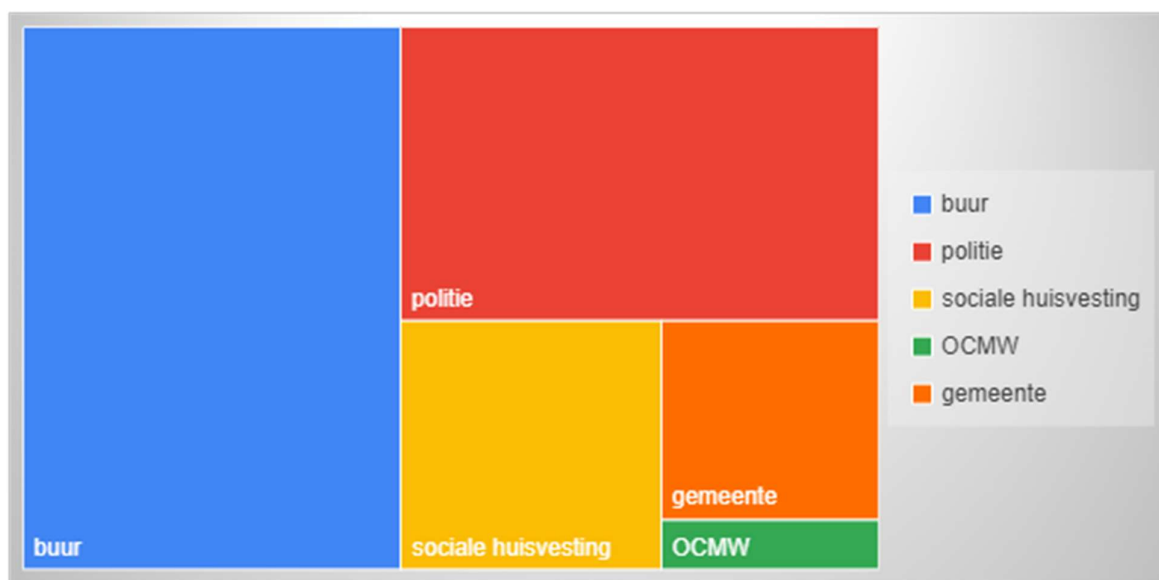
Het overzicht hieronder vermeldt de burenbemiddelingsdiensten die hun data indienden.

NETWERKEN BURENBEMIDDELING	Aantal dossiers 2023
Aarschot	8
Affligem	4
Antwerpen (stad)	465
Asse	33
Boutersem	5
Brasschaat	35
Brecht	22
Diest	13
Dilbeek	40
Geel-Laakdal-Meerhout	35
Genk	58
Gent	189
Glabbeek	1
Haacht	11
Halle	24
Herent/Kortenbergh (PZ Herko)	72
Hoegaarden	2
Kampenhout	10
Knokke-Heist	5
Klein-Brabant (Bornem, Puurs, Sint-Amands)	13
Landen	12
Lennik	4
Leuven	61
Liedekerke	6
Londerzeel	18
Maaseik (2 keer ingevuld, met andere cijfers)	24
Machelen	21
Mechelen-Willebroek	63
Merchtem	18
Mortsel	27
Opwijk	12
Overijse	16
Peer	10
Politiezone Limburg Regio Hoofdstad	44
Politiezone Neteland (Herenthout, Herentals, Olen, Grobbendonk, Vorselaar)	29
Roosdaal	10
Rotselaar	17
Scherpenheuvel-Zichem	7
Schoten	23
Sint-Pieters-Leeuw	5
Steenokkerzeel	9

Ternat	6
Tervuren	17
Tienen	12
Turnhout	41
Vilvoorde	22
Wemmel	18
Wezembeek-Oppem/Kraainem (PZ Wokra)	19
Zemst	13
Zoersel	25
Zoutleeuw	10
Zwijndrecht	22
TOTAAL	1686

Aanmelders

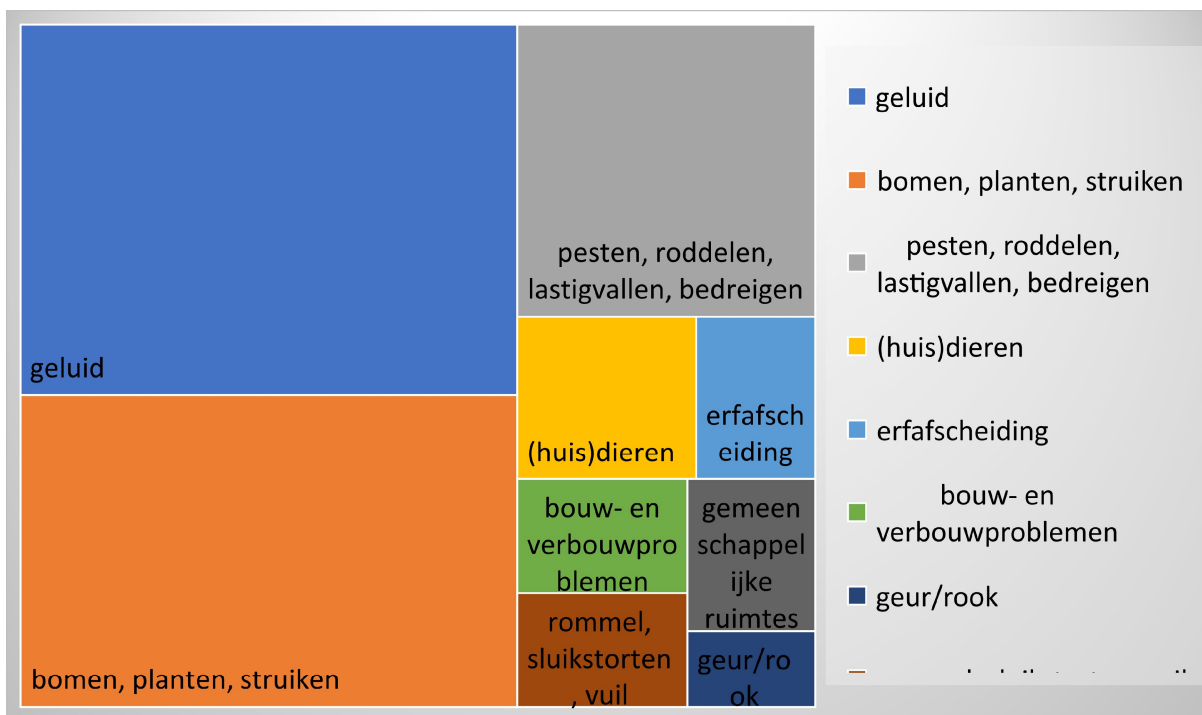
Bij de bevraging van een top drie van wie de dossiers het meest aanmeldde, blijkt dat het hoofdzakelijk op eigen initiatief van de buur zelf is. De overige dossiers werden aangemeld door partners en doorverwijzers, vooral door de politie. De woonmaatschappij, de gemeente en het OCMW meldden ook dossiers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



Aard conflict

De oorzaak van het burencollict 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 2023 geluid te zijn, gevolgd door groenoverlast.

Van de aangemelde burencollicten in 2023 storen ook een heel aantal burenen zich aan het pesten, roddelen of lastigvallen, goed voor een derde plaats. Ook problemen rond dieren, erfafscheiding, verbouwingen en rommel zijn een aantal fenomenen waarover de burenen kwamen aankloppen bij burenbemiddeling.

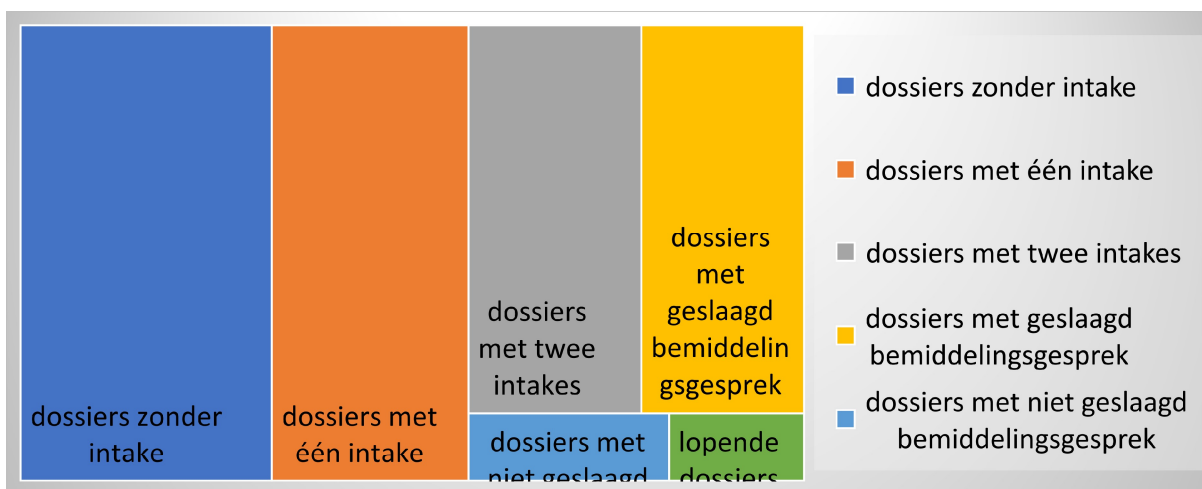


Gespreksresultaten

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:

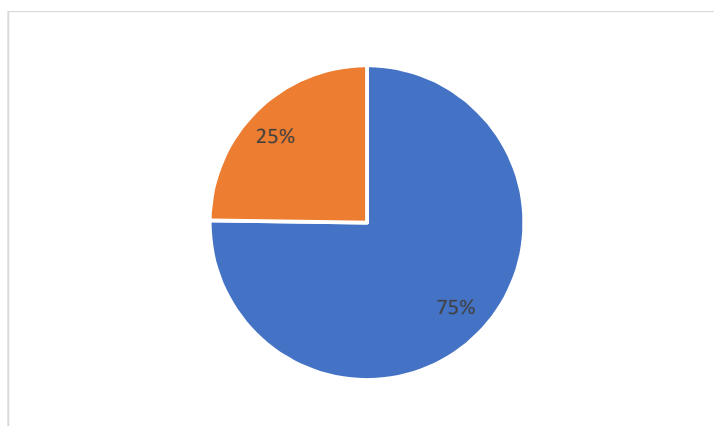


- 541 dossiers (32%) werden afgesloten zonder dat er een intakegesprek heeft plaatsgevonden.
- 423 dossiers (25%) werden afgesloten nadat er één intakegesprek heeft plaatsgevonden.
- 317 dossiers (19%) werden afgesloten nadat er twee intakegesprekken hebben plaatsgevonden.
- 298 dossiers (18%) werden afgesloten na een geslaagd bemiddelingsgesprek.

- In 64 gevallen (4%) kwamen de burens niet tot een akkoord tijdens het gezamenlijk gesprek.
- Van 43 (3%) 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 1643 afgesloten dossiers waarvan we het resultaat kennen, volgden 541 burens (25%) 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.

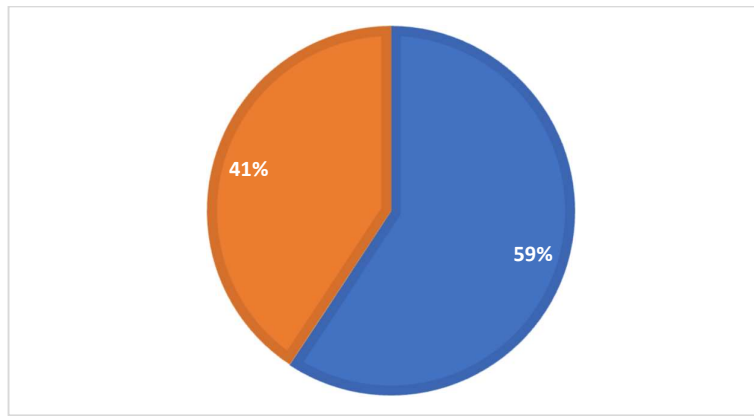


Na de uitleg besliste buur 1 alsnog om geen beroep te doen op burenbemiddeling, dit kan om verschillende redenen:

- 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

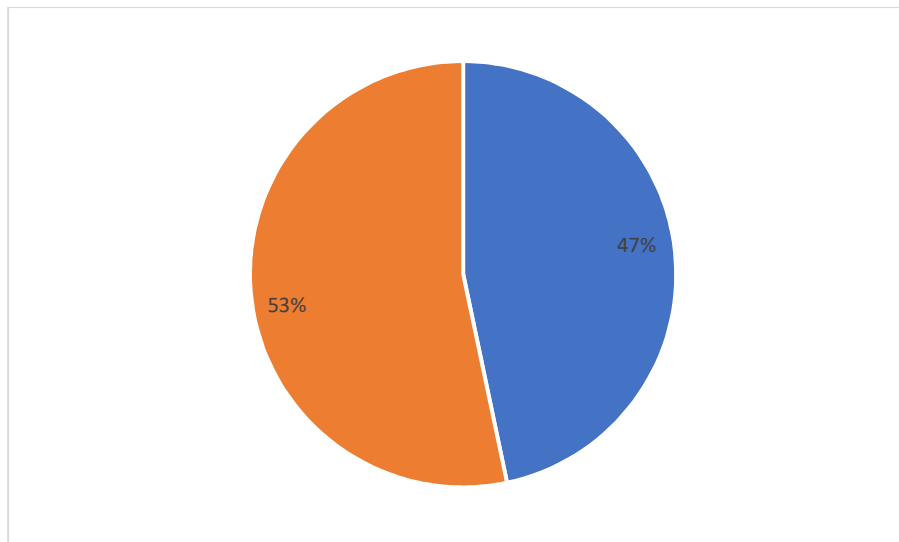
Dossiers afgesloten na intake buur 1

In 1102 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. 423 dossiers (41 %) 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.



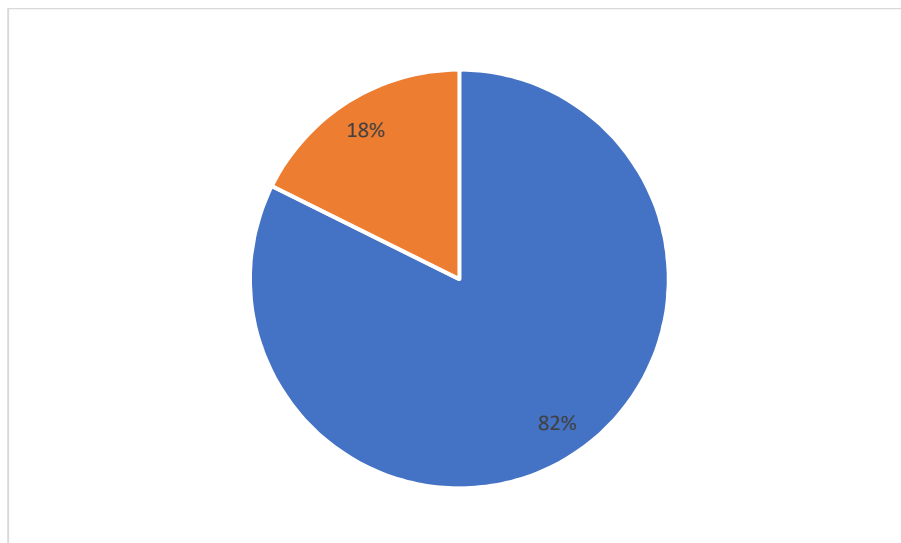
Na intake bij buur 1 volgt het contact bij buur 2

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 679 gevallen buur 2 voor een intakegesprek. In 362 dossiers (53%) liet buur 2 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 ook dan de bemiddeling. 317 van de overige burenen ging akkoord voor een intakegesprek, maar haakten af voor een bemiddelingsgesprek. Uiteindelijk waren er 362 dossiers waarin er een bemiddelingsgesprek plaatsvond tussen buur 1 en buur 2.



Gezamenlijk gesprek is meestal een geslaagd bemiddelingsgesprek

Eens beide burens akkoord zijn om de bemiddeling verder te zetten, zetten we ze aan tafel voor een gezamenlijk gesprek. Van de 362 bemiddelingsgesprekken werden 298 dossiers afgesloten met een geslaagd bemiddelingsgesprek. Dus eens de burens rond de tafel gaan zitten wordt 82% 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 64 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 2023 mee. Opmerkelijk is dat de tendensen verschillen van gemeente tot gemeente. Hieronder een overzicht:

- Meer aanvragen tegen het einde van het jaar (Sint-Pietersleeuw)
- We zijn pas in november gestart, maar toch was burenbemiddeling al vrij snel gekend. We hebben natuurlijk promotie gemaakt, maar zeker niet intensief. We hebben al een mooi aantal dossiers behandeld en ook in het begin van 2024 loopt het goed. Wat mezelf en de vrijwilligers vooral is opgevallen: mensen praten niet meer met elkaar. Er zijn verschillende dossiers waarbij de burens gewoonweg nooit met elkaar hebben gesproken, sommigen weten zelfs niet hoe hun buur er uitziet. In die gevallen is het heel moeilijk om de burens aan tafel te krijgen (Klein-Brabant)
- Vooral geluidsoverlast (Knokke-Heist)
- Veel verwijzingen door de sociale huisvestingsmaatschappij. Steeds minder verdraagzaamheid. Verschillende mensen met een psychiatrische problematiek (Maaseik)
- Nog steeds vinden we dat weinig aanvragen onze burenbemiddelingsdienst bereiken (Politiezone)

Limburg regio hoofdstad)

- Te weinig bemiddelaars voor aantal dossiers, lange wachttijd (Politiezone Neteland)
- Als de intakes bij buur A en buur B geweest zijn, zijn de burens tot een akkoord gekomen. De aanmeldingen van een sociaal verhuurkantoor zijn vaak zo complex dat ook wij bemiddelaars daar niet verder in geraken (Zoersel)
- Onverdraagzaamheid naar geluiden van gezinnen, groen groen groen (Mortsel)
- Wij hadden veel minder dossiers die effectief konden opgenomen worden door bemiddelaars en van deze 9 dossiers, haakte buur A in 4 gevallen zelf af (Brasschaat)
- We merken dat burens met meer frustraties zitten en dat conflicten toch gemakkelijker escaleren (Mechelen)
- Er is nog steeds weinig bereidheid om in gesprek te gaan met elkaar. Als het probleem opgelost wordt zonder te praten is iedereen daar gelukkig mee. Een tweede tendens is dat groenhinder ver boven alle kwesties uitsteekt. Ik heb de indruk dat de Belg inderdaad wordt geboren met een baksteen en een zak beton in zijn maag en dat iedere boom of klimop met vallend blad liefst zou worden omgedaan (Zwijndrecht)
- Kraaiende handen. Conflicten tussen oude en nieuwe bewoners (Diest)
- Het is heel moeilijk om burens te bewegen om mee aan tafel te gaan. Het lijkt alsof ze niet met de burens willen praten (Turnhout)
- We stellen vast sinds een aantal jaren dat het aantal dossiers met een bijkomende complexiteit (psychische problematiek, taalbarrière, verslavingsproblematiek, armoede, enz.) toeneemt. Deze tendens stellen collega's burenbemiddeling in Nederland ook vast. Burgers willen vaak bemiddelen maar zijn niet altijd in staat om dit te doen. Hierdoor moeten bijkomende hulpmiddelen ingeschakeld worden, zoals een tolk, steunfiguur, meerdere intakes, enz. (Gent)
- Het waren vooral de bomen/struiken problemen en geluidsoverlast (Brecht)
- We zien een verschuiving in de positieve zin naar burenbemiddeling. Waar voorheen de burgers enkel tussenkomst van politie eisten, begint men ook burenbemiddeling vaker een kans te geven (vaak op aanraden van de wijkinspecteurs ook) (Geel)
- We krijgen meer te maken met kwetsbaarheid, vooral mentale gezondheidsproblemen of te kleine behuizing (grote gezinnen in veel te kleine woningen, vanwege een heel krappe woningmarkt). In deze gevallen trachten we eerder gepaste hulpverlening te laten opstarten dan een bemiddelingstraject (Antwerpen)

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