

BURENBEMIDDELING

Overzicht 2019

dienst maatschappelijke veiligheid - STINA SMETS & MARLEEN PICCARD & KAAT BOON

8-9-2020

Vertrouwelijk

Vrijwillig

Meerzijdige Partijdig (Neutraal)

Transparant

Dit activiteitenverslag geeft een overzicht van de initiatieven met betrekking tot burenbemiddeling in Vlaams-Brabant. Het bevat cijfergegevens over het provinciaal netwerk burenbemiddeling en de lokale projecten.

PROVINCIEGOUVERNEUR VLAAMS-BRABANT

BURENBEMIDDELING 2019

INHOUDSTAFEL

1	Duiding	2
2	Vormingsaanbod	3
2.1	Basisopleiding in samenwerking met PIVO Bestuurschool	3
2.2	Intervisie, trainings- en infomomenten	6
2.2.1	Intervisie	6
2.2.2	Info- en Trainingsmomenten	6
3	Aanbod burenbemiddeling op lokaal niveau	8
3.1	stand van zaken in 2019	8
3.2	Lokaal overleg over sectoren heen	10
4	Provinciaal netwerk burenbemiddelaars	11
4.1	Opzet en werking	11
4.2	Vrijwilligers koesteren	12
4.3	Aantal aanmeldingen burenbemiddeling	12
4.4	Evolutie 2007 tot 2019	14
4.5	Meer investeren in bekendmaking	15
5	De lokale projecten en het provinciaal netwerk in cijfers	15
5.1	Eén registratiesysteem	15
5.2	Cijfers van het jaar 2019	16
5.2.1	Eén op twee burens vindt zelf de weg naar burenbemiddeling	17
5.2.2	Vooraf storend groen en geluidsoverlast	17
5.2.3	De eerste contacten	18
5.2.4	Belangrijk moment: bezoek en intake bij buur 2	19
5.2.5	Na bemiddeling vindt 82% een akkoord	19
5.2.6	Algemeen overzicht dossiers in 2019	20
5.3	Gegevens periode 2013 - 2019	20
6	Provinciaal Overleg Coördinatoren Burenbemiddeling (POCB)	23
7	Netwerk burenbemiddeling Vlaanderen	24
7.1	Opzet en werking	24
7.2	Trefdag vrijwilligers en coördinatoren	25
8	Opties voor de toekomst	25

1 Duiding

Sinds 2002 neemt de provinciegouverneur van Vlaams-Brabant het voortouw om in de gemeenten van zijn provincie burenbemiddelingsprojecten¹ op te starten. Naar Nederlands model en na inspiratie in de stad Lyon, wordt rond een professionele omkadering vooral een beroep op vrijwilligers gedaan. In de provincie Vlaams-Brabant bieden in 2019 vierentwintig (37%) gemeenten burenbemiddeling aan. Voor de inwoners van de 41 (63%) andere gemeenten van de provincie is, in afwachting van een (inter)lokaal project, een provinciaal netwerk ontwikkeld van vrijwillige burenbemiddelaars. Een uniek en goed werkend concept.

Vlaams-Brabant is inspirerend geweest voor andere provincies en steden. We nemen actief deel aan het samenwerkingsverband van de grote Vlaamse steden dat gedoopt is tot Netwerk Burenbemiddeling Vlaanderen. Doel is burenbemiddeling steviger op de kaart te zetten via allerlei initiatieven (vb. congres in Antwerpen in 2017, gezamenlijke trefdagen).

De Vereniging van vrijwillige Vlaams-Brabantse burenbemiddelaars (afk. VVVBBB) zag in 2017 het levenslicht en hoopt uit te groeien tot een forum voor al wie met burenbemiddeling aan de slag gaat.

Burenbemiddeling bespaart tijd voor de politie. De politie of een gerechtelijke procedure pakken enkel de symptomen aan. Veel voorkomende burencollicten zoals geluidsoverlast, schelden, ruzie over tuin- en erfafscheiding, vuilnis of rommel, kennen soms dieperliggende oorzaken. Ze kunnen na verloop van tijd grote proporties aannemen en de sfeer en de leefbaarheid in een wijk negatief beïnvloeden.

Bij burenbemiddeling gaan de burenen op vrijwillige basis en onder begeleiding van een 'neutrale' derde (de bemiddelaar) rond de tafel zitten. De burenen zoeken zelf (met de hulp van de bemiddelaar) een oplossing voor hun conflict. Die oplossing is voor iedereen aanvaardbaar en realiseerbaar. Via burenbemiddeling kan een meer duurzame oplossing voor het conflict bereikt worden, wat bijdraagt tot herstel en verbetering van het

¹ Het concept buurtbemiddeling komt uit de Verenigde Staten overgewaaid. Meer bepaald begon de stad San Francisco in de jaren 1970 met de zogenaamde Community Boards of een soort wijkcomités met een kleine professionele staf, met buurtbewoners als raadsleden en vrijwillige bemiddelaars die tussenkomen bij burencollicten. In Nederland is men sinds 1996 al vertrouwd met burenbemiddeling. In Lyon wordt de methode ook al meer dan 20 jaar toegepast met vrijwilligers. Het Franse voorbeeld inspireerde Charleroi in 1993, zij het met voltijdse wijkbemiddelaars. Het voornaamste doel is het politiewerk verlichten en de sfeer in de wijken verbeteren. De stad Genk had als eerste in Vlaanderen een bemiddelaar in dienst. Hun project werd in 1999 bekroond met de prijs voor criminaliteitspreventie.

leefklimaat in de betrokken buurt. Via de methodiek van bemiddeling herstellen we ook de communicatie tussen de partijen.

Burenbemiddeling vraagt actieve medewerking van politie (voornamelijk wijkpolitie), justitie (vrederechter, parket) en het lokaal bestuur (doorverwijzing van burgemeester, schepenen en gemeentelijke ambtenaren). We stellen vast dat burenbemiddeling op termijn leidt tot een vermindering van de werklast van de betrokken politiedienst, van het (vrede)gerecht, van de gemeentelijke diensten en van de welzijnssector. Onderzoek in Nederland heeft dit aangetoond. Uit dat onderzoek blijkt dat de werktijd van de politie bij burenconflicten halveert met inschakeling van buurtbemiddeling: *'als de politie zelf een burenconflict oppakt kost dit ruim 3 uur, zonder zekerheid op een goede oplossing. Het inschakelen van buurtbemiddeling kost de politie 1,5 uur per geval.'*

Uit een bevraging van de FOD Binnenlandse Zaken in 2011 blijkt dat een bemiddelaar gemiddeld 6,5 uur aan een bemiddeling besteedt (intakegesprekken en gezamenlijk bemiddelingsgesprek). Wanneer de bemiddeling lukt, betekent dit meteen tijdswinst voor politiemensen, vrederechters, parketmagistraten en hulpverleners.

Wij zijn overtuigd van de meerwaarde van het aanbod van burenbemiddeling met kwaliteitsvol opgeleide burenbemiddelaars. Zij slagen erin burengeschillen duurzaam te benaderen en de communicatie te herstellen.

2 Vormingsaanbod

2.1 Basisopleiding in samenwerking met PIVO Bestuurschool

Sedert 2013 verzorgt het Provinciaal Instituut voor Vorming en Opleiding (PIVO) de cursus burenbemiddeling. De provinciegouverneur draagt financieel bij voor de opleiding van vrijwilligers en coördinatoren van onze provincie, als stimulans voor de uitbouw en het aanbod van burenbemiddeling in onze provincie. De dienst maatschappelijke veiligheid zoekt mee naar kandidaten, voert voorafgaandelijk een verkenningsgesprek met elke kandidaat, volgt op en begeleidt de opleiding.

De opleiding is bedoeld voor werknemers die binnen hun werkcontext met burenbemiddeling willen werken (ambtenaren van gemeenten, OCMW-medewerkers of politiefunctionarissen), voor kandidaat vrijwilligers voor een lokaal of voor het provinciaal burenbemiddelingsproject en voor doorverwijzers (vb. vrederechter, CAW).

De opleiding is zodanig opgebouwd dat de deelnemers op een interactieve manier de theoretische concepten aangeleerd krijgen. De nadruk ligt op het ontwikkelen van praktische vaardigheden die nuttig zijn bij het functioneren als bemiddelaar. Deze

vaardigheden worden praktisch bijgebracht door rollenspelen. Ervaren burenbemiddelaars worden als coach bij de rollenspelen ingezet.

Doel is volgende vaardigheden te leren:

- inzicht in de processen die zich voordoen wanneer mensen met elkaar communiceren;
- actief luisteren en het geven van feedback;
- inzicht in de positie die ieder inneemt tijdens het conflict;
- inzicht in het oplossen van conflicten;
- toepassing conflicthantering- en bemiddelingstechnieken;
- aanleren van de fasen van het bemiddelingsproces.

De opleiding geeft de nodige basis om als bemiddelaar aan de slag te gaan.

In 2019 organiseren we twee sessies, één in het voorjaar (11, 15, 18 en 25 maart, 1 april en 6 mei 2019) en één in het najaar (30 september, 4,7,14 en 21 oktober en 25 november 2019). Tijdens de afsluitende zesde dag wordt een volledige bemiddeling als oefening doorlopen. De kandidaat vrijwilligers krijgen er meer informatie over het vrijwilligerswerk als burenbemiddelaar: hoe inschakelen in een lokaal project of in het provinciaal netwerk, wat staat in de deontologische code, de verzekering voor de vrijwilliger en werkwijze van het project. Er worden praktische afspraken gemaakt en de nodige administratie (verzekering en overeenkomst) in orde gebracht.

In het afgelopen jaar hebben 27 personen de opleiding afgerond. 19 cursisten volgen de opleiding met het oog op het vrijwilligerswerk binnen het project burenbemiddeling. Acht personen doen dit vanuit professioneel oogpunt. De dienst organiseerde voor de selectie van de kandidaten 31 verkenningsgesprekken op 19 verschillende data.

Sinds 2002 hebben 417 personen de basisopleiding burenbemiddelaar gevolgd. Hiervan is meer dan de helft (56%) een vrijwilliger, 31% volgt de opleiding vanuit professioneel oogpunt (gemeenten of andere diensten) en 13% uit de politie.

De methodiek burenbemiddeling moet ook binnen de politie en andere diensten (CAW, OCMW, huisvesting, ...) gekend zijn zodat er goed kan doorverwezen worden. In de beginjaren van het project volgden verschillen politieambtenaren deze vorming. Nu concentreren we ons meer op vrijwilligers en op andere doorverwijzers.

Toch is het nuttig om ook politieambtenaren (wijk- en interventie) te informeren over deze manier van aanpak zodat zij goed kunnen doorverwijzen. We doen het aanbod om de methodiek burenbemiddeling toe te lichten (interactief) op maat van en in de politiezone (vb. tijdens een themadag) of voor een welzijnsorganisatie (vb. CAW) of een sociale huisvestingmaatschappij.

OVERZICHT VIJFDAAGSE BASISOPLEIDING BURENBEMIDDELING
provincie Vlaams-Brabant

datum	totaal cursisten	politie	andere diensten*	vrijwilligers	man	vrouw
okt-nov 2002	13	4	9	0	7	6
okt-nov 2003	15	8	5	2	11	4
apr-mei 2004	13	11	2	0	8	5
mei-juni 2005	16	13	3	0	14	2
okt-nov 2006	12	3	4	5	7	5
mei-juni 2007	12	1	4	7	5	7
sep-okt 2007	11	0	6	5	4	7
apr-mei 2008	14	0	7	7	6	8
nov-dec 2008	13	5	0	8	5	8
ma-apr 2009	13	5	2	6	6	7
okt 2009	13	0	5	8	7	6
feb-maa 2010	12	2	2	8	7	5
sept-okt 2010	14	0	7	7	3	11
nov-dec 2010	10	1	4	5	4	6
mei 2011	13	0	4	9	9	4
mei-juni 2011**	7	0	0	7	0	7
sep-nov 2011	12	0	6	6	5	7
maa-apr 2012	11	0	4	7	4	7
apr-juni 2012	13	0	6	7	4	9
okt-dec 2012	15	0	6	9	5	10
apr-juni 2013	12	0	2	10	5	7
sept-nov 2013	15	0	4	11	8	7
mei-juni 2014	11	0	4	7	4	7
okt-nov 2014	11	0	6	5	6	5
ma-apr 2015	11	0	3	8	9	2
okt-nov 2015	13	0	5	8	6	7
apr-mei 2016	14	0	3	11	8	6
ma-apr 2017	15	0	5	10	5	10
sept-okt 2017	13	1	0	12	7	6
april-juni 2018	14	0	2	12	5	9
oktober-december 2018	9	0	2	7	3	6
ma-mei 2019	15	0	4	11	8	7
sept-nov.2019	12	0	4	8	4	8
totaal 33	417	54	130	233	199	218
	100%	13%	31%	56%	48%	52%

* betreft personeel van gemeente (preventie, milieu, stedebouw), OCMW, CAW, e.a.

** avondopleiding

2.2 Intervisie, trainings- en infomomenten

De actieve bemiddelaars hebben nood aan bijscholing rond diverse thema's en terugkoppeling van casussen (intervisie) met het oog op het verbeteren van de bemiddelingsaanpak. Daarom is het belangrijk dat de vrijwillige burenbemiddelaars in een lokaal project of in ons provinciaal netwerk genoeg mogelijkheden krijgen om deel te nemen aan bijscholingen om hun verworven methodiek rond burenbemiddeling te verfijnen. De diverse bijscholingen worden hieronder toegelicht.

2.2.1 Intervisie

Intervisie kan in diverse vormen georganiseerd worden. Wij kiezen voor een systeem van deskundigheidsbevordering waarbij we beroep doen op collega's burenbemiddelaars om mee te denken over knelpunten uit de eigen ervaring. We analyseren een knelpunt en zoeken samen naar verschillende mogelijke oplossingen in beperkte groep van 6 tot maximum 8 deelnemers. Aldus kunnen op 3 uur tijd meerdere knelpunten besproken worden en is de betrokkenheid van eenieder maximaal. Naast de provinciale coördinatie kunnen ook vrijwilligers zich aanbieden om de intervisies te begeleiden.

Intervisies zijn afwisselend overdag en 's avonds gehouden, verspreid over de regio's en over het jaar. Dit om zoveel mogelijk bemiddelaars de kans te bieden deel te nemen. Er zijn 5 intervisies georganiseerd: op 16 mei, 4 en 11 juni 16 en 23 oktober 2019. (in het Provinciehuis te Leuven, in het PIVO in Asse, alsook lokaal in Lennik en Lubbeek).

We verwachten dat de bemiddelaars in het provinciaal netwerk minimaal een intervisie en een themadag/vorming per jaar bijwoont om de methodiek van burenbemiddeling volgens de regels van de kunst te blijven doen. Dit staat ook zo vermeld in de afsprakennota met de gouverneur. In totaal tellen we 43 deelnemers bij de 5 intervisies in 2019 (10 intervisie in 2018 met 84 deelnemers). Het organiseren van intervisies wordt ook in 2020 onverdroten voortgezet.

2.2.2 Info- en Trainingsmomenten

Op 9 januari 2019 organiseren we een themanamiddag over buurt- en groepsbemiddeling. Er wordt uitgelegd hoe je als burenbemiddelaar met de bestaande methodiek ook aan de slag kan om een groepsbemiddeling aan te pakken mits het respecteren van een aantal randvoorwaarden. De themanamiddag wordt begeleid door Robert Delathouwer en twee vrijwillige burenbemiddelaars (Rudy Cludts en Joël Follet) die ervaring hebben in buurt- en groepsbemiddelingen.

Op 5 februari 2019 volgt een tweede introductionenmiddag over de opzet en de methodiek van Peacemaking Circles (PMC). Bij PMC worden naast de burens ook andere belangrijke mensen betrokken zoals school, familie, enz. Volgende punten komen aan bod: Wat is PMC? Hoe verloopt het? Wat kan wel en niet? Er wordt ook aangeleerd om aan te voelen hoe de opstelling en de werkwijze met de cirkel werkt.

De derde en laatste themanmiddag op 21 maart 2019 gaat over "Eigen kracht conferentie (EKC)". In de eigen kracht conferentie werken de bemiddelaars met de betrokken burens en met personen die betrokken zijn bij de problematiek. Iedereen wordt samengebracht. De bemiddelaars geven via een reeks vragen een opdracht mee aan de ruziënde burens, die vervolgens zonder de bemiddelaars in een conferentie naar een oplossing zoeken. Jef Mostinckx (coördinator EKC), Linde Lengeler (coördinator BBM Asse) en Robert Delathouwer (BBM prov. VL-BR) geven uitleg over deze manier van aanpak.

Op 24 en 27 januari 2019 organiseren we een opleiding aan 'hoe omgaan met racisme'. Onze bemiddelaars hebben hier nood aan. Ze worden geconfronteerd met burens die zich racistisch gedragen en/of racistische uitspraken doen ten opzichte van personen uit andere cultuurgroepen. Eén van de belangrijkste punten van een vrijwillige burenbemiddelaar is dat hij zich steeds neutraal opstelt naar beide burens toe. Daarbij wordt dikwijls de vraag gesteld, wat de bemiddelaar kan doen wanneer één van de burens racistische uitspraken doet over een andere buur? Moet de bemiddelaar hier op ingaan en hoe kan hij hiermee omgaan? Hoe spreekt men de buur hierover aan zonder dat de neutraliteit in gedrang komt? Welke manieren (persoonlijk en effectief) zijn er om in gesprek te gaan met mensen die zich racistisch uiten? Om hier dieper op in te gaan wordt de opleiding opgedeeld in 2 onderdelen. Een thema over de vooroordelen, de discriminatie, het racisme en de cultuurverschillen onderscheiden van ergernissen, frustraties, terechte kritiek en vrije meningsuiting. Als tweede onderdeel van de opleiding is er een gespreksmodel dat wordt aangeleerd om racisme te counteren vanuit neutraliteit. Deze gesprekstechniek is een eigen uitgewerkte techniek die de lesgever Luc Vande Walle sinds 20 jaar zelf toepast bij racisme en/of delicate thema's, gelinkt aan extreemrechts gedachtengoed.

Op 25 februari 2019 organiseren we een opleiding voor een aantal coördinatoren en vrijwillige burenbemiddelaars om de techniek van het coachen tijdens de opleiding burenbemiddeling aan te leren. De deelnemers leren hoe ze de cursisten van de basisopleiding burenbemiddeling kunnen coachen bij het trainen van de bemiddelingsvaardigheden tijdens de rollenspelen. Het doel is dat deze coaches op een eenvormige manier en met kennis van de feedback-regels de rollenspelen in goede banen kunnen leiden. Deze training wordt gegeven door Miriam Beck, tevens aangesteld

als docent bij het PIVO voor de basisopleiding. De coaches werken in nauw overleg met de docent tijdens de basiscursus.

De docent, dhr. Danny De Schepper, is vrederechter in het gerechtelijk arrondissement Dendermonde (kanton Dendermonde-Hamme) met een jarenlange ervaring en tevens docent bij ESCALA geeft op 28 oktober en 5 november een uiteenzetting over deze materie. De burenbemiddelaars komen regelmatig in contact met burenruzies over loswegen, erfdienstbaarheden, gemeenschappelijke muren etc. De wettelijke regelgeving hierover is voor hen echter onbekend. Onze bemiddelaars geven aan dat er nood is aan meer kennis hierover. In deze opleiding worden de belangrijkste oorzaken van burenruzies besproken en staan we stil bij de juridische bepalingen. Op deze manier kan de vrijwillige burenbemiddelaar na de opleiding, burenruzies beter juridisch kaderen, zonder evenwel dit te gebruiken tijdens de bemiddeling. De theorie wordt ruim geïllustreerd met concrete voorbeelden uit de praktijk.

De opleiding 'duidelijke taal' werd in het verleden al aangeboden en positief onthaald door onze bemiddelaars. Daarom willen we ook nieuwe bemiddelaars de kans bieden om deze opleiding te volgen. Ditmaal wordt er meer nadruk gelegd op diversiteit. Hoe kunnen de bemiddelaars hiermee omgaan?. Met het vormingspakket 'duidelijke taal' leren de bemiddelaars hoe ze met eenvoudige woorden mensen kunnen aanspreken en onderling kunnen laten communiceren, ook mensen die het Nederlands niet zo vlot beheersen. In deze vorming leert de bemiddelaar eveneens hoe hij/zij een buur in duidelijk Nederlands kan helpen, met behulp van vele tips en toegepast via praktische oefeningen. De opleiding wordt verzorgd door Tinne Nuyts van het Agentschap Integratie en inburgering.

3 Aanbod burenbemiddeling op lokaal niveau

3.1 stand van zaken in 2019

Om burenbemiddeling aan elke inwoner aan te bieden zijn (inter)lokale projecten burenbemiddeling het beste antwoord. Onze dienst stimuleert de oprichting van deze lokale projecten burenbemiddeling. We stellen immers vast dat wanneer burenbemiddeling aangeboden wordt op niveau van de gemeente (of OCMW of politiezone) de aanvragen tot bemiddeling gevoelig toenemen. Redenen hiervoor zijn: meer kennis over het aanbod bij de doorverwijzers zoals politie, gemeentelijke diensten en hulpverleners, men kent de coördinator en de vrijwilligers beter, het vertrouwen groeit, de bekendmaking naar de burger toe verloopt intensiever, de burger vindt gemakkelijker de weg naar burenbemiddeling.

Op vraag van burgemeesters en andere actoren komen we ter plaatse om te bespreken hoe een lokaal project kan starten en welke ondersteuning wij kunnen bieden. Het draaiboek opstart lokaal project is de leidraad voor gemeenten of organisaties die een lokaal burenbemiddelingsinitiatief wensen.

De vrijwilligers zelf blijken belangrijke enthousiaste ambassadeurs voor nieuwe lokale projecten te zijn. Zij slagen er vaak in, door aanhoudende contacten, de besturen te overtuigen om ook zelf te starten met een lokaal project. Dit is gebeurd in Lennik vorig jaar. Dit jaar in Machelen besliste het vast bureau op 21.05.2019 dat de voorbereidende werkzaamheden konden gebeuren tot het opzetten van een lokaal project burenbemiddeling.

In 2019 tellen we 21 lokale projecten, goed voor 24 gemeenten.

Lokaal project	
Aarschot	Coördinator: Chris Vanrymenant Tel: 016 55 02 39 E-mail: pz.aarschot.preventie@police.belgium.eu
Asse	Coördinator: Linde Lengler Tel: 02 454 19 97 E-mail: burenbemiddeling@asse.be (tot 31.12.2019) Vanaf 01-01-2020 : burenbemiddeling@vlaamsbrabant.be
BRT (Begijnendijk, Rotselaar, Tremelo)	Coördinator: Wim Augustijns Tel: 016 61 63 09 GSM 0478 88 02 22 Email: preventie@begijnendijk.be Tel. 016 61 63 09 - GSM 0478 88 02 22 Email: preventie@rotselaar.be Tel: 016 61 63 09- GSM 0478 88 02 22 Email: preventie@tremelo.be
Boutersem	Coördinator: Anja Strouven Tel: 016 73 44 78 Email: info@ocmw.boutersem.be
Diest	Coördinator: Karolien Winderix Tel: 013 35 32 27 Email: karolien.winderix@diest.be
Dilbeek	Coördinator: Olivier De Vos Tel: 02 451 69 57 - 02 568 00 40 Email: burenbemiddeling@dilbeek.be
Glabbeek	Coördinator: Nicole Debecker Tel: 016/77.28.70 Email: info@ocmw.glabbeek.be
Herko (Herent- Kortenberg)	Coördinator: Natalie Dekeyser Tel: 016 85 30 20 E-mail: burenbemiddeling@herent.be burenbemiddeling@kortenberg.be

Hoegaarden	Coördinator: An Van Ende Tel: 016 80 87 83 Email: an.vanende@ocmwhoegaarden.be
Landen	Coördinator: Vanessa Donati Tel: 011 67 26 19 E-mail: welzijn@landen.be
Lennik	Coördinator: Nathalie Hertveldt Tel: 02 532 41 45 E-mail: nathalie.hertveldt@ocmw.lennik.be
Leuven	Coördinator: Nafisa Elouali Tel: 016 21 07 00 E-mail: burenbemiddeling@leuven.be
Lubbeek	Coördinator: Kelby Huts Tel: 016 47 97 04 E-mail: burenbemiddeling@lubbeek.be
Merchtem	Coördinator: Renaat Schoukens Tel: 052 38 11 84 Email: burenbemiddeling@merchtem.be
Opwijk	Coördinator: Karen Lauwers Tel: 0800 113 41 Email: dewegwijzer@opwijk.be
Scherpenheuvel-Zichem	Coördinator: Natascha Tielens Tel: 013 77 83 59 Email: preventiedienst@scherpenheuvel-zichem.be
Sint-Pieters-Leeuw	Coördinator: Jolien Touchant 1600 Sint-Pieters-Leeuw Tel: 02 371 63 18
Tervuren	Coördinator: Koen Vermeersch Tel: 02 766 52 02 Email: burenbemiddeling@sociaalhuistervuren.be
Tienen	Coördinator: Marie Abts Tel 016 80 11 53 Email: marie.abts@ocmw.tienen.be
Wezembeek-Oppem	Coördinator: Wezembeek-Oppem Tel: 02 783 12 25 E-mail: burenbemiddeling@wezembeek-oppem.be , mediationdevoisinage@wezembeek-oppem.be Vanaf 01-01-2020: burenbemiddeling@wokra.be
Zemst	Coördinator: Ilse De Prins Tel: 015 61 88 90 Email: burenbemiddeling@zemst.be

3.2 Lokaal overleg over sectoren heen

Bij het uitbouwen van het aanbod van burenbemiddeling is een goede communicatie met en tussen alle betrokken diensten onontbeerlijk. Lokaal overleg met diverse partners bij de start is daarom noodzakelijk. Het biedt de gelegenheid om alle actoren (verantwoordelijken, doorverwijzers en bemiddelaars) samen te brengen en ieders functie en verwachtingen transparant te bespreken. Dit lokaal overleg zet het bestuur, de gerechtelijke overheid, de politie en de sector welzijn rond de tafel. Idealiter is dit lokaal

overleg samengesteld uit: de burgemeester(s), de vrederechter, een vertegenwoordiger van het parket, diensthoofden en medewerkers van de gemeente en van het Openbaar centrum voor maatschappelijk welzijn (OCMW), de korpschef en wijkinspecteurs van de lokale politie, vertegenwoordigers uit welzijnsorganisaties actief in de gemeente zoals het Centrum Algemeen Welzijnswerk (CAW), de sociale huisvesting, de coördinatoren van het lokaal project en van de provincie, en tot slot de vrijwilligers.

De samenstelling van dit overleg kan bijkomend versterkt worden met personen, diensten, instanties en verenigingen die een positieve bijdrage kunnen leveren aan de uitbouw, de sturing en de evaluatie van het project. Vanuit de multidisciplinaire samenstelling en de beschikbare expertise biedt dit netwerk een bijkomende troef aan het burenbemiddelingsproject.

De coördinator burenbemiddeling van de provincie Vlaams-Brabant ondersteunt het lokale project bij de organisatie van dit overleg of neemt het initiatief op verzoek van de lokale overheid.

4 Provinciaal netwerk burenbemiddelaars

4.1 Opzet en werking

Het provinciaal netwerk zet opgeleide vrijwillige burenbemiddelaars in op vraag van een burger of partner (politie, huisvestingsdienst, gemeente ...) van een gemeente van Vlaams-Brabant waar geen lokaal aanbod van burenbemiddeling aanwezig is. We doen dit in afwachting van een lokaal initiatief van burenbemiddeling. De ervaring leert ons dat van zodra een lokaal burenbemiddelingsproject start, het aantal aanvragen in die gemeente sterk toeneemt omdat de coördinator beter gekend is bij de partners en goed kan inspelen op lokale noden.

Naast het kunnen antwoorden op een vraag naar burenbemiddeling, biedt dit netwerk ook andere mogelijkheden:

- burenbemiddelaars actief in de provincie samenbrengen om ervaringen uit te wisselen en kennis te verruimen;
- lokale besturen en organisaties sensibiliseren tot het ontwikkelen van een aanbod van burenbemiddeling in hun regio;
- startende lokale projecten begeleiden tot wanneer zij zelf over voldoende opgeleide burenbemiddelaars beschikken.

'Onze' bemiddelaars zetten zich vrijwillig en belangeloos in om mee te bouwen aan het herstellen van conflicten en van de communicatie in de lokale gemeenschap.

Verschillende bemiddelaars uit het netwerk bemiddelen eveneens in een lokaal project in hun thuisgemeente of in een naburige gemeente.

Het (nieuwe) statuut van de vrijwilliger, zoals bepaald in de wet van 3 juli 2005 betreffende de rechten van vrijwilligers (BS 29.08.2005), wordt toegepast via een overeenkomst met de provinciegouverneur. De verzekering wordt geregeld via een afsprakennota tussen enerzijds het provinciebestuur Vlaams-Brabant en anderzijds de vrijwilliger. Jaarlijks wordt deze lijst geactualiseerd. In 2018 heeft de provincie 90 vrijwilligers verzekerd voor het vrijwilligerswerk als burenbemiddelaar.

55 vrijwilligers hebben in het afgelopen jaar één of meerdere bemiddelingsaanvragen opgenomen. In ons project opteren we te bemiddelen met 2 bemiddelaars. In totaal hebben deze vrijwilligers 119 keer een bemiddelingstraject opgenomen.

4.2 Vrijwilligers koesteren

Op zaterdag 21 september 2019 kunnen de vrijwilligers deelnemen aan de elfde provinciale ontmoetingsdag. Op deze manier kunnen we onze bemiddelaars extra bedanken voor hun inzet. De lokale coördinatoren worden op het koestermoment eveneens uitgenodigd. In totaal zijn 16 burenbemiddelaars aanwezig. Dit jaar hebben we gekozen voor een bezoek aan het Pajottenland met in het bijzonder de gemeente Gooik. We maken kennis met het golvende landschap en de holle wegen via een huifkar of voor de sportievelingen te voet. De burenbemiddelaars die meer dan 5 jaar bemiddelen voor het provinciaal netwerk krijgen van de gouverneur persoonlijk een blijk van waardering met een kleine attentie. Als afsluiting wordt iedereen uitgenodigd voor een uitgebreid buffet in het Volkscafé De Cam. Een gelegenheid voor het uitwisselen van ervaringen, vragen naar tips en andere zaken rond burenbemiddeling.

4.3 Aantal aanmeldingen burenbemiddeling

In 2019 ontvangt het provinciaal project burenbemiddeling **76 aanmeldingen** of vragen over burenbemiddeling. Daarnaast ontvangen we 7 aanmeldingen die we kunnen doorverwijzen naar een bestaand lokaal project.

Van de 76 aanmeldingen, zijn het in eerste instantie de burenen zelf die het initiatief nemen (57 of 61%). Andere doorverwijzers zijn: de gemeente (3), een sociale huisvestingsmaatschappij (3), de politie (11), vrederecht en parket (1) en een andere dienst (1).

Wanneer politie of een andere dienst contact met ons opneemt, vragen we dat ze de buur in kwestie aansporen om zelf met ons contact op te nemen zodat het initiatief van hem of haar uitgaat ('vrijwilligheid'). Dit belet niet dat we op uitdrukkelijke vraag van de doorverwijzer, toch zelf initiatief nemen en bellen met de buur.

De meeste conflicten gaan over geluidsoverlast, problemen met bomen of struiken of onenigheid over de erfafscheiding, pesten of lastig vallen en problemen met dieren.

Na het eerste contact met de aanmelder (buur 1) vraagt **76%** (58 op 76) een intakegesprek met de vrijwillige burenbemiddelaar die ter plaatse gaat.

Een kwart van de personen vindt na het eerste contact met uitleg over wat burenbemiddeling inhoudt, het aanbod van bemiddeling niet meer gewenst of niet nodig (18 of 24%). Dit kan om verschillende redenen zijn: men is tevreden met het advies of met de informatie (9); de buur vraagt om nog even te wachten en laat even later weten dat het probleem verholpen is en bemiddeling niet meer nodig is. Of, de buur luistert naar de uitleg en komt tot het besluit dat hij ook zelf naar de buur kan gaan om een gesprek te starten (0). Men ziet na de uitleg een confrontatie met de buur niet zitten en haakt af (2). Het komt ook voor dat het probleem van zelf oplost (2). Sommige dossiers zijn doorverwezen naar de vrederechter (1) of naar politie (1). Na het eerste contact blijkt soms dat de casus niet geschikt is voor bemiddeling (2). Eén dossier stopt om onbekende reden.

Na het intakegesprek bij buur 1 (de melder) gaan 47 (op de 58 of 81%) akkoord voor bemiddeling; bij 3 aanvragen is het probleem ondertussen al opgelost en voor 6 aanvragen stopt het (niet geschikt, wil geen bemiddeling). Bij 2 aanvragen beslist de melder dat hij zelf naar zijn buur stapt.

Na contact (of poging tot contact) met buur 2 in de 47 resterende dossiers, stopt het traject in 9 dossiers: 7 burens willen geen bemiddeling en twee dossiers stoppen omdat buur 2 niet bereikbaar is.

In 38 dossiers gaan de bemiddelaars op bezoek bij buur 2. Na dat gesprek met buur 2 stopt het bemiddelingsproces voor 5 burens: 1 buur gaat zelf naar hun buur en bij 4 gevallen wil buur 2 geen bemiddeling. De bemiddelaars zijn nog op 33 plaatsen welkom voor het bemiddelingsgesprek.

In 23 dossiers wordt er effectief rechtstreeks bemiddeld. Negen bemiddelingsgesprekken zijn niet gestart (o.a. men bedenkt zich, wil even wachten). In 19 (op de 23) dossiers wordt een akkoord bereikt en schriftelijke of mondelinge afspraken gemaakt. Bij 5 bemiddelingen bereiken ze geen akkoord, maar de aanzet tot communicatie is alvast gezet.

Kortom, het is een heel cascade-proces dat zich inzet van bij de eerste melding tot aan het bemiddelingsgesprek. Elke stap is een belangrijk moment in het bemiddelingsgebeuren. Een stopzetting is niet noodzakelijk een slechte zaak. Bij elke aanmelding wordt uitleg gegeven over de methodiek en worden andere opties overlopen. In sommige gevallen geraken de burens er vanzelf uit, zonder de hulp van de neutrale bemiddelaars. In 3 dossiers stappen de burens uiteindelijk met goede moed zelf naar de burens, na de deskundige uitleg en positieve stimulans van de bemiddelaars.

4.4 Evolutie 2007 tot 2019

Sinds de start van het provinciaal netwerk in 2007, zien we dat op de 676 aanmeldingen er 430 dossiers opstarten (64%). Van die 430 zijn uiteindelijk 189 burens bereid tot een bemiddelingsgesprek of iets meer dan de helft (55%). Wanneer men tot een bemiddelingsgesprek komt, sluit 3 op de 4 een overeenkomst (144 of 76%).

Registraties burenbemiddeling Vlaams-Brabant provinciaal netwerk periode 2007-2019						
	Aanmeldingen	Buur 1 vraagt bemiddeling na intake	Buur 2 akkoord bemiddeling	effectief bemiddeld	Afspraken volgend op bemiddelingsgesprek	geen overeenkomst bereikt na bbm
2007	5	5	4	4	3	1
2008	22	18	10	7	7	0
2009	16	13	7	7	5	2
2010	24	18	9	7	5	2
2011	36	19	8	6	5	1
2012	47	29	10	9	2	7
2013	49	34	15	13	7	6
2014	44	32	18	12	11	1
2015	47	32	18	15	12	3
2016	93	62	35	31	24	7
2017	123	66	31	27	21	6
2018	94	55	37	28	23	5
2019	76	47	33	23	19	5
TOTAAL	676	430	235	189	144	46
	100%	64%	100%	80%		
		100%	55%	100%	76,2%	24,3%

De bemiddelaars zijn zich bewust van de moeilijkheid om buur 2 aan te spreken en bereid te krijgen tot bemiddeling (55% is bereid tot een gezamenlijk gesprek). Herstel van communicatie, luisteren naar de bekommernissen van de andere, gebeurt evenwel doorheen heel het proces. En zelfs al komt men niet tot een gezamenlijk gesprek, vaak is de communicatie herstelt en regelen de burens het conflict onder elkaar of het lost zichzelf op.

Belangrijk blijft de vaststelling dat de burger niet goed weet wat bemiddeling inhoudt en kan betekenen. De bekendheid van burenbemiddeling bij het brede publiek is een aandachtspunt.

4.5 Meer investeren in bekendmaking

De mate waarin de coördinator tijd kan/mag investeren in burenbemiddeling bepaalt in grote mate hoe intensief het project burenbemiddeling bekend is bij de inwoners en heeft dan ook invloed op het aantal aanvragen of meldingen. Ruziënde burenen zullen geen beroep doen op burenbemiddeling wanneer ze niet van het bestaan afweten of geen gehoor vinden.

We stellen vast dat doorverwijzers een cruciale rol vervullen. Een goede samenwerking met partners zoals politie, gemeentediensten, OCMW, sociale huisvestingsmaatschappijen en het Centrum Algemeen Welzijnswerk (CAW) is essentieel voor een goed burenbemiddelingsproject. Zij zijn pleitbezorgers van burenbemiddeling en leiden de burgers ernaar toe.

In 2019 zijn er minder meldingen bij het provinciaal netwerk Vlaams-Brabant. Dat komt deels doordat we minder tijd hebben kunnen steken in de bekendmaking. We blijven vooral inzetten om gemeenten te overtuigen een eigen project op te starten en extra info over burenbemiddeling te verspreiden bij doorverwijzers en burgers. Het bestaan van burenbemiddeling blijft onvoldoende gekend bij burgers en doorverwijzers. We blijven in 2020 ook hierop inzetten.

5 De lokale projecten en het provinciaal netwerk in cijfers

5.1 Eén registratiesysteem

Naast de eigen registratie van het aantal bemiddelingsaanvragen bij het provinciaal netwerk, proberen we de evolutie van de (anonieme) burenbemiddelingsdossiers in de hele provincie jaarlijks op te volgen. Door te registreren krijgen we zicht op de vraag naar bemiddeling, op de problemen waarmee burenen kampen, op de kans om tot een akkoord te komen of er een evolutie is bij de bereidheid van buur 2 tot bemiddelen.

Dezelfde registratie en telwijze is afgesproken met de lokale projecten, zodat we alle anonieme gegevens kunnen samenleggen en op termijn meer inzicht krijgen in de

evolutie van burenbemiddeling in Vlaams-Brabant. We hebben cijfergegevens van 21 lokale projecten (24 gemeenten)² en het provinciaal netwerk verzameld.

5.2 Cijfers van het jaar 2019

In 2019 daalt het aantal aanmeldingen en vragen over burenbemiddeling zowel bij de lokale projecten als bij het provinciaal netwerk. Er is een afname met 20,5% (-117) ten opzichte van 2018.

AANTAL AANMELDINGEN			
provincie Vlaams-Brabant - periode 2018 - 2019			
BURENBEMIDDELINGSPROJECTEN	2018	2019	verschil
Provinciaal netwerk	94	76	-18
Aarschot	2	7	5
Asse	24	14	-10
Begijnendijk/Rotselaar/Tremelo	91	57	-34
Boutersem	11	5	-6
Diest	21	8	-13
Dilbeek	19	27	8
Glabbeek	3	1	-2
Herent - Kortenberg (pz herko)	59	46	-13
Hoegaarden	4	3	-1
Landen	9	8	-1
Lennik (gestart juli 2018)	8	8	0
Leuven	58	56	-2
Lubbeek	7	6	-1
Merchtem	15	15	0
Opwijk	9	2	-7
Sint-Pieters-Leeuw	9	10	1
Scherpenheuvel-Zichem	13	4	-9
Ternat	0	8	8
Tervuren	18	14	-4
Tienen	8	15	7
Zemst	31	19	-12
Wezembeek-Oppem*(01/01/2017)	56	43	-13
Totaal	569	452	-117

De stijging of daling in sommige lokale projecten heeft vaak te maken met de tijd die de coördinator kan investeren in burenbemiddeling (netwerking, contacten met doorverwijzers, bekendmaking en sensibilisering). Wanneer de coördinator persoonlijk bekend is bij doorverwijzers, zoals (wijk)politie, gemeentelijke ambtenaren en hulpverleners (CAW en OCMW), stellen we een toename vast van aanvragen tot bemiddeling. Deze doorverwijzers zijn belangrijke ambassadeurs van burenbemiddeling.

² Aarschot, Asse, BRT (Begijnendijk, Rotselaar en Tremelo), Boutersem, Diest, Dilbeek, Glabbeek, Herko (Herent en Kortenberg), Hoegaarden, Landen, Lennik, Leuven, Lubbeek, Merchtem, Opwijk, St-Pieters-Leeuw, Scherpenheuvel-Zichem, Tervuren, Ternat, Tienen, Zemst en Wezembeek-Oppem (*wegens ontbreken registratie zijn 12 aanmeldingen niet meegerekend).

5.2.1 Eén op twee buren vindt zelf de weg naar burenbemiddeling

Uit de geregistreerde gegevens van 2019 blijkt dat meer dan de helft van de aanmelders uit eigen initiatief de stap zet naar burenbemiddeling (63%). De rest vindt die weg dank zij de partners en doorverwijzers. De meeste aanmelders vinden burenbemiddeling via

Wie verwijst door?		
Eigen initiatief initiatief familie	284	63%
Politie	86	19%
Vrederechter parket advocaat	8	2%
Gemeente	41	9%
Soc.huisvesting	16	4%
Andere diensten	17	4%
Totaal	452	100%

politie (19%) en via een gemeentelijke dienst (9%).

Sociale huisvestingsmaatschappijen (4%) en andere sociale diensten zoals (CAW) Centra Algemeen Welzijnswerk (4%) wijzen eveneens de weg. Een minderheid vindt burenbemiddeling via de vrederechter, parket of advocaat (2%).

5.2.2 Vooraf storend groen en geluidsoverlast

De oorzaak van het burenconflict is vaak meer dan één vorm van overlast die men ervaart. Er kunnen dus meerdere vormen geregistreerd worden per dossier. Het grootste probleem blijkt bomen/planten/struiken (26%) te zijn, gevolgd door geluid (21%).

In 13% van de aangemelde burenconflicten in 2019 is er sprake van pesten of lastig

Aard van de gemelde burenconflicten		
Bomen/planten/ struiken	178	26%
Geluid	144	21%
Pesten, roddelen lastigvallen bedreigingen	90	13%
Rommel/sluike- storten/vuil	34	5%
Erfafscheiding	52	8%
Dieren	46	7%
Geur/rook	16	2%
Jongeren/kinderen	34	5%
Parkeer problemen	17	2%
Gemeenschappelijke ruimtes	18	3%
Andere	56	8%
Totaal	685	100%

vallen. Erfafscheiding of discussie over de grens tussen de percelen zorgt eveneens voor conflicten (8%). Problemen met de huisdieren (blaffende honden bv.) zijn goed voor 7% van het totaal. Er zijn ook problemen rond jongeren en kinderen (5%), over rommel/sluike-storten/vuil (5%), over gemeenschappelijke ruimtes (3%) en geur en/of rookhinder (2%). In 8% van het totaal gaat het om andere soorten burenconflicten die niet vallen onder bovenstaande opsomming.

5.2.3 De eerste contacten

Na het eerste contact en uitleg (telefonisch of via e-mail) vragen 343 personen (76%) een intakegesprek.³ De overige 109 personen (24%) volgen een andere weg. 10% (44 melders) is tevreden met de informatie over burenbemiddeling. Na de uitleg meldt 3% (12) eerst zelf naar de buur te stappen en 3% (14 melders) zegt geen confrontatie met de buur aan te durven en haakt af. 3% (12) blijkt ongeschikt voor bemiddeling. Eén melder wordt doorverwezen naar de vrederechter, 10 naar de politie en 2 naar de gemeente omdat het gemelde conflict niet via bemiddeling kan opgelost worden. In 8 gevallen stopt het contact, zonder dat een precieze reden is.

Vervolg na eerste contact met buur 1		
Vraagt intakegesprek	343	76%
Stapt zelf naar burenen	12	3%
Probleem lost vanzelf op	5	1%
Enkel advies of info	44	10%
Wil geen confrontatie met buur B	14	3%
Wil anoniem blijven	1	0%
Doorverwezen naar politie	10	2%
Doorverwezen naar vrederechter	1	0%
Doorverwezen naar gemeente	2	0%
Ongeschikt voor bemiddeling	12	3%
Stopt - Geen precieze reden	8	2%
Totaal	452	100%

De 343 personen die bereid zijn tot een eerste gesprek, krijgen de coördinator of vrijwilliger(s) over de vloer voor het intakegesprek. Na uitleg over de methodiek en het aanhoren van de bezorgdheden, blijft nog 84% (288) bereid om het conflict op te lossen via burenbemiddeling. Voor 16% (55) stopt het bemiddelingstraject na de intake bij buur 1.

Vervolg na intake buur 1		
Akkoord met bemiddeling	288	84%
Probleem is vanzelf opgelost	7	2%
Niet geschikt	4	1%
Gaat zelf naar burenen	10	3%
Andere stappen	9	3%
Wil geen bemiddeling	25	7%
Totaal	343	100%

De andere buur of 'Buur 2' bereiken voor het intakegesprek en bewegen tot bemiddeling, verloopt niet zonder moeite. 75% of 216 burenen gaan akkoord voor een intakegesprek. 36 burenen (13%) laten na het contact weten dat ze geen gesprek of bemiddeling willen. 3% zegt zelf naar de buur te gaan om het conflict te regelen. 1% onderneemt andere stappen (vb. verhuist) of blijkt ongeschikt voor bemiddeling. In 8% van de gevallen kan de coördinator of de bemiddelaar buur 2 niet contacteren en stopt de bemiddelingsooging.

Vervolg na contact buur 2		
Geen contact	23	8%
Gaat zelf naar burenen	10	3%
Ongeschikt vr bemiddeling	1	0%
Akkoord voor intake	216	75%
Wil geen bemiddeling	36	13%
Andere stappen	2	1%
Totaal	288	100%

³ Opmerking: het Leuvens project hanteert een andere werkwijze bij het contact en opvolging van het dossier. In Leuven gaat de bemiddelaar pas op intakegesprek bij buur 1 wanneer buur 2 bevestigt te willen bemiddelen.

5.2.4 Belangrijk moment: bezoek en intake bij buur 2

De bemiddelaar trekt op huisbezoek voor een gesprek bij buur 2 en verneemt bij 169 burens (78%) dat deze bereid zijn het conflict via de methodiek van bemiddeling uit te klaren. 12% (26) wil geen bemiddeling.

Vervolg na intake buur 2		
Akkoord met bemiddeling	169	78%
Probleem is vanzelf opgelost	6	3%
Niet geschikt	1	0%
Gaat zelf naar burens	9	4%
Andere stappen	5	2%
Wil geen bemiddeling	26	12%
Totaal	216	100%

4% gaat na de uitleg zelf naar de burens en bij 3% is het probleem ondertussen opgelost. 2% onderneemt andere stappen. In 1 dossier blijkt burensbemiddeling niet geschikt.

Ondanks het fiat bij de twee partijen om te bemiddelen, zien we dat bij 11% (19 dossiers) het (afgesproken) gezamenlijk gesprek niet start. Bij 72% start effectief de bemiddeling. In 150 dossiers wordt er bemiddeld: 121 keer zitten de burens samen voor

Aard van de bemiddeling		
Rechtstreeks bemiddeling	121	72%
Pendelbemiddeling	29	17%
Geen bemiddeling gestart	19	11%
Totaal	169	100%

de bemiddeling; 29 bespreekt het conflict via een pendelbemiddeling. Dit laatste is een onrechtstreekse bemiddeling waarbij de bemiddelaar de boodschappen en vragen van de ene buur naar de andere

overbrengt, zonder dat de burens samen zitten.

5.2.5 Na bemiddeling vindt 82% een akkoord

Het resultaat van het gezamenlijk bemiddelingsgesprek of de pendel-bemiddeling is bemoedigend. Als de burens bereid zijn tot bemiddeling, komt 82% tot mondelinge (77%) of schriftelijke (5%) afspraken. 17% vindt tijdens het bemiddelingsgesprek geen akkoord, maar de aanzet is alvast gegeven om te zoeken naar een beter 'naast elkaar' leven. 1% kiest voor een andere procedure (vb. stapt naar vrederechter, verhuist).

Resultaat bemiddelingsgesprekken		
Mondelinge afspraken	115	77%
Schriftelijke afspraken	8	5%
Geen akkoord bereikt	26	17%
Kiezen andere procedure	1	1%
Totaal	150	100%

5.2.6 Algemeen overzicht dossiers in 2019

Van de 452 aanmeldingen, zijn er 44 die tevreden zijn met uitleg over wat bemiddeling inhoudt en met het gegeven advies en willen geen verdere stappen zetten.

Van de resterende 408 geregistreerde dossiers in 2019 zien we dat in 40% (162 dossiers) de bemiddeling niet start. 30% (123 casussen) doorloopt het hele traject en een bereikt een akkoord. 10% (41) neemt na de uitleg zelf contact op met de andere buur om een oplossing voor het geschil te vinden. In 7% (27 casussen) wordt er bemiddeld, maar bereiken de burens geen akkoord.

Algemeen overzicht dossiers 2019 (zonder louter informatie of advies)		
Bemiddeling afgewezen of niet gestart	162	40%
Bemiddeld en akkoord bereikt	123	30%
Gaat zelf naar de burens	41	10%
Bemiddeld maar GEEN akkoord bereikt	27	7%
Niet geschikt voor bbm	18	4%
Buur niet bereikbaar	22	5%
Doorverwezen	15	4%
Lopende dossiers	0	0%
Totaal	408	100%

In 5% kan de bemiddelaar de buur niet (meer) bereiken en stopt de procedure. 4% van de aanmeldingen blijkt niet geschikt voor een bemiddeling. En 4% van de dossiers wordt in de loop van het traject doorverwezen naar een meer geschikte dienst of aanpak (vb. vrederechter, gemeente, ...).

5.3 Gegevens voor de periode 2013 - 2019

Sinds 2013 registreren de verschillende burenbemiddelingsprojecten in de provincie Vlaams-Brabant meer gedetailleerde gegevens op een gelijkaardige manier en kan de evolutie worden opgevolgd.

Op 7 jaar, zien we dat gemiddeld 67% van de aanmeldingen resulteert in een vraag tot intake bij buur 1 (de aanmelder). Na de intake bij buur 1, gaat 85% akkoord om het bemiddelingstraject te vervolgen. De bemiddelaar(s) contacteert buur 2 om te polsen of hij/zij in de burenbemiddeling wil stappen. Dit moment blijkt cruciaal voor het verder verloop van de bemiddeling. Iets meer dan 1 op de twee (53%) is bereid tot bemiddeling. Dit percentage groeit sinds 2017 en bereikt vorig jaar de 59%!

Na het akkoord tot het gezamenlijk bemiddelingsgesprek, stellen we vast dat nog mensen afhaken of zich verontschuldigen.

Voor de periode 2013 tot 2019 start 88% effectief met de bemiddeling. Van de gestarte bemiddelingen in de periode 2013-2019 komt meer dan 8 op 10 (83%) tot afspraken.

Registraties burenbemiddeling in de provincie Vlaams-Brabant provinciaal netwerk en lokale projecten 2013 - 2019											
	Aanmeldingen	Buur 1 vraagt intake		Buur 1 vraagt bemiddeling		Buur 2 akkoord met bemiddeling		Gestarte bemiddelingen		Afspraken gemaakt	
		N	N	%	N	%	N	%	N	%	N
2013	372	233	63%	172	74%	85	49%	76	89%	62	82%
2014	424	270	64%	251	93%	125	50%	106	85%	91	86%
2015	441	286	65%	249	87%	130	52%	113	87%	90	80%
2016	507	313	62%	260	83%	121	47%	109	90%	91	83%
2017	528	350	66%	306	87%	170	56%	147	86%	123	84%
2018	569	420	74%	349	83%	194	56%	171	88%	141	82%
2019	452	343	76%	288	84%	169	59%	150	89%	123	82%
TOTAAL	3293	2215	67%	1875	85%	994	53%	872	88%	721	83%
	100%	100%		100%		100%		100%			

Meer dan de helft van de burens neemt zelf initiatief (52%), de ander helft vindt burenbemiddeling via doorverwijzing, zoals van politie (20%) en gemeentelijke diensten (16%). Dit bewijst dat gemeentelijke ambtenaren en politie belangrijke doorverwijzers zijn.

REGISTRATIES BURENBEMIDDELING VLAAMS-BRABANT										
Wie verwijst door/vraagt bemiddeling	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	totaal	%	
Eigen initiatief - initiatief familie	162	181	148	239	255	288	284	1557	52%	
Politie	72	76	74	84	89	128	86	609	20%	
Vrederechter - parket - advocaat	3	10	2	6	7	4	8	40	1%	
Gemeente	42	45	84	80	79	94	41	465	16%	
Soc.huisvesting	8	19	22	31	27	33	16	156	5%	
Andere diensten	15	23	19	27	28	22	17	151	5%	
Totaal	302	354	349	467	485	569	452	2978	100%	

Aard van het conflict blijft over de jaren heen vrij constant. Aanmeldingen over bomen, planten en struiken (23%) en geluidsoverlast (20%) zijn de voornaamste redenen tot ongenoegen. Pesten, roddelen en lastigvallen is het derde grootste probleem dat leidt tot burenc conflicten (10%).

REGISTRATIES BURENBEMIDDELING VLAAMS-BRABANT										
Aard van de gemelde burenc conflicten	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	totaal	%	
Geluid	93	113	104	139	132	152	144	877	20%	
Bomen/planten/ struiken	90	99	95	147	173	197	178	979	23%	
Pesten, roddelen, lastig vallen, bedreigingen	50	76	58	77	81	114	90	546	13%	
Andere	52	59	50	73	63	94	56	447	10%	
Dieren	39	51	46	53	61	58	46	354	8%	
Erfafscheiding	36	43	34	54	66	73	52	358	8%	
Jongeren of kinderen	9	10	21	26	19	30	34	149	3%	
Rommel/sluik- storten/vuil	30	23	21	56	40	46	34	250	6%	
Geur/rook	21	25	18	29	19	38	16	166	4%	
Parkeer problemen	13	16	16	18	12	20	17	112	3%	
Gemeenschappelijke ruimtes	8	11	9	16	17	29	18	108	2%	
Totaal	441	526	472	688	683	851	685	4346	100%	

Na intake met de tweede buur gaat gemiddeld 76% akkoord om de stap tot burenbemiddeling te zetten; 14% wil niet samen zitten voor een bemiddelingsgesprek.

REGISTRATIES BURENBEMIDDELING VLAAMS-BRABANT									
Resultaat na intake buur 2	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	totaal	%
Akkoord met bemiddeling	85	125	130	121	170	194	169	994	76%
Probleem is vanzelf opgelost	4	1	4	5	6	3	6	29	2%
Niet geschikt	1	0	8	3	1	2	1	16	1%
Gaat zelf naar burenen	5	6	8	12	13	11	9	64	5%
Andere stappen	1	4	2	3	4	7	5	26	2%
Wil geen bemiddeling	14	28	18	26	36	35	26	183	14%
Totaal	110	164	170	170	230	252	216	1312	100%

Na akkoord tot bemiddeling zien we dat het merendeel moedig samen zit voor een rechtstreeks gesprek met de bemiddelaars om tot afspraken te komen (74%). 13% resulteert in een pendelbemiddeling en 12% zit uiteindelijk niet samen, ondanks de eerder gemaakte afspraken met de bemiddelaars.

REGISTRATIES BURENBEMIDDELING VLAAMS-BRABANT									
Aard van de bemiddelingsgesprek	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	totaal	%
Rechtstreeks bemiddeling	73	94	87	102	118	143	121	738	74%
Pendelbemiddeling	3	12	26	7	29	28	29	134	13%
Subtotaal	76	106	113	109	147	171	150	872	88%
Geen bemiddeling gestart	9	19	17	12	23	23	19	122	12%
Totaal	85	125	130	121	170	194	169	994	100%

In 82% van de bemiddelingsgesprekken (rechtstreeks en pendelmethodiek) komen de burenen tot mondelinge en/of schriftelijke afspraken. 16% bereikt geen akkoord. Dit zegt uiteraard niets over de communicatie die – laat ons hopen - hersteld kan zijn.

REGISTRATIES BURENBEMIDDELING VLAAMS-BRABANT									
Resultaat bemiddelingsgesprek	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	totaal	%
Mondelinge afspraken	58	79	82	84	118	129	115	665	76%
Schriftelijke afspraken	4	12	8	7	5	12	8	56	6%
subtotaal	62	91	90	91	123	141	123	721	83%
Geen akkoord bereikt	12	14	13	18	24	29	26	136	16%
Kiezen andere procedure	2	1	10	0	0	1	1	15	2%
Totaal	76	106	113	109	147	171	150	872	100%

6 Provinciaal Overleg Coördinatoren Burenbemiddeling (POCB)

Sinds 2009 zitten alle lokale en provinciale coördinatoren burenbemiddeling regelmatig samen. Sommige coördinatoren zijn ook actief als vrijwillige burenbemiddelaar wat maakt dat er voeling is met het vrijwilligerswerk op zich.

De doelstellingen van dit overleg zijn:

- ervaringen uitwisselen tussen de lokale projecten en het provinciaal netwerk en leren van elkaar;
- overzicht houden op de vooruitgang in de lokale projecten burenbemiddeling;
- knelpunten bespreken;
- kwaliteit bewaken van de methodiek van burenbemiddeling;
- thema's aanreiken voor vorming en training aan vrijwilligers en coördinatoren;

In 2019 vinden er twee overlegmomenten samen (25 april & 12 december) waarbij de volgende aangelegenheden aan bod komen:

- opleiding: organisatie en evaluatie van de basisopleidingen, de planning van intervisies en bijscholingen voor de vrijwilligers en de bijscholingen voor de coördinatoren;
- samenwerking: stand van zaken van nieuwe lokale initiatieven;
- voorstel van een nieuwe inlichtingenfiche en een nieuwe registratietabel in Acces;
- promotie: voorbereiding en uitvoering van de Street act burenbemiddeling door de VVBBB;

Sinds vijf jaar wordt gewerkt met een wisselend voorzitterschap omdat dit de uitwisseling van goede praktijken en kennis bevordert. De agenda wordt bepaald door de provinciaal coördinator. Bijkomende agendapunten worden op voorhand opgevraagd aan de lokale coördinatoren. De provinciaal coördinator stuurt tijdig de agenda door en nodigt iedereen uit zich hierop inhoudelijk voor te bereiden.

De provinciale coördinator maakt het verlag, reserveert de zaal en zorgt voor de inhoudelijk voorbereiding. Op het einde van elke vergadering wordt beslist wie de volgende voorzitter is en welke (knel)punten alvast op de agenda staan.

7 Netwerk burenbemiddeling Vlaanderen

7.1 Opzet en werking

Het Netwerk burenbemiddeling Vlaanderen is oorspronkelijk gestart als een interprovinciaal overleg tussen de coördinatoren van de bemiddelingsdiensten uit Gent, Leuven, Antwerpen, Mechelen en de provincie Vlaams-Brabant. In 2016 is het uitgebreid met twee coördinatoren werkzaam in een aantal Limburgse gemeenten (vandaar de naam GLAMP). Het is ontstaan in de periode van het eenjarige federaal project van Binnenlandse Zaken dat burenbemiddeling wou promoten in het ganse land (2010-2011). Het samenwerkingsverband wou Binnenlandse Zaken wijzen op een paar onvolmaaktheden (en traagheid) in het lopende federale project, op de noden van de grotere steden die door het project nauwelijks geholpen werden, op een betere afstemming van de registratiesystemen afspreken met BiZa. Ze hebben toen een gezamenlijke brief, ondertekend door de toenmalige burgemeesters, gestuurd naar de minister van Binnenlandse Zaken om te pleiten voor een voortzetting van het eenjarige project. Bij de daaropvolgende regeringswissel(s) werd het project echter niet hernieuwd (wegens begrotingsredenen).

Sedertdien blijft het Netwerk burenbemiddeling Vlaanderen verder functioneren als forum voor uitwisseling van ervaringen en praktijken tussen de coördinatoren en verantwoordelijken van de betrokken burenbemiddelingsdiensten.

De provinciale coördinatoren burenbemiddeling hebben in 2019 de vergaderingen van het Netwerk burenbemiddeling Vlaanderen bijgewoond op 28 januari, 29 april, 17 juni, 29 juli, 16 september en 18 november 2019. Dit jaar wordt voor de eerste keer gewerkt met kleinere werkgroepen. Dit zijn werkgroepen van +/- 5 personen die zich verdiepen in een bepaald thema en dat thema uitwerken. Het doel hiervan is om zo efficiënter te werken. Volgende werkgroepen zijn reeds opgestart: visie-missie, beleid en lobby, communicatie/promotie, organisatie trefdag en coaching burenbemiddeling. Marleen Piccard, provinciaal coördinator Vlaams-Brabant werkt mee aan drie werkgroepen: werkgroep beleid en lobby, communicatie/promotie en de werkgroep visie & missie. De werkgroep beleid en lobby zal instaan voor de belangenbehartiging van het Netwerk Burenbemiddeling Vlaanderen. De noden en de behoeften van het Netwerk zullen gecommuniceerd worden naar de bevoegde instanties (vb. Binnenlandse Zaken) voor structurele ondersteuning. Voor de werkgroep communicatie/promotie is het interessant om uit te zoeken waarom er in bepaalde gebieden minder burenbemiddelingsdiensten zijn, of als ze er wel zijn, waarom er daar minder aanmeldingen zijn van burencollicten, en of dit al dan niet te maken heeft met de bevolkingsdichtheid. Stina Smets, provinciaal

coördinator Vlaams-Brabant werkt mee aan de werkgroep: organisatie van de Trefdag voor vrijwilligers en die voor de coördinatoren.

7.2 Trefdag vrijwilligers en coördinatoren

Het Netwerk organiseert jaarlijks een gezamenlijke denk- en doe-dag voor de vrijwillige bemiddelaars. Een unieke gelegenheid waar de terreinmensen hun ervaringen kunnen uitwisselen; het fungeert ook als een soort koestermoment voor de 'vrijwilliger'. Zowel de vergaderingen van de coördinatoren als de grote trefdag voor de vrijwilligers worden volgens een beurtrol georganiseerd. In 2019 is het terug de beurt aan de vrijwillige burenbemiddelaars. Deze traditionele trefdag wordt dit jaar georganiseerd in het 't Bauhuis in Sint-Niklaas. Deze ontmoetingsdag voor alle vrijwilligers werkzaam binnen de projecten Gent, Leuven, Antwerpen, Mechelen, het provinciaal netwerk van Vlaams-Brabant en een reeks gemeenten uit Limburg vindt plaats op zaterdag 19 oktober 2019. Alle vrijwillige burenbemiddelaars krijgen de kans om via een speeddate met elkaar kennis te maken. Na deze speeddate worden zij verdeeld in kleinere groepen van +/- 6 personen en wordt er een spel gespeeld. Met behulp van een teerling en het aantal ogen dat de vrijwilliger gooit krijgen ze een vraag voorgelegd. Het doel hiervan is om te antwoorden uit eigen ervaringen en deze te delen met andere vrijwilligers. In de namiddag is er een workshop: " kennismaking met de 'begripskubus' - een hulpmiddel in bemiddeling. Tijdens de workshop is het de bedoeling dat de bemiddelaars kennismaken met deze begripskubus. Het is een driedimensionale checklist voor doel- en ontwikkelingsgerichte en constructieve communicatie die we in bemiddeling inzetten. De kubus is een hulpmiddel voor alle partijen om het doel van de bemiddeling helder te krijgen en klaarheid te genereren in de verschillende aspecten die meespelen in de conflictbeleving, zodat we in de bemiddeling naar een gedragen overeenstemming kunnen werken.

8 Opties voor de toekomst

In 2020 zullen we blijven investeren in twee basisopleidingen en in de noodzakelijke intervisies en het koestermoment van onze vrijwilligers. De begeleiding van de vrijwilligers blijft een aandachtspunt, net als de feedback tussen en met co-bemiddelaars.

In samenwerking met het Netwerk burenbemiddeling Vlaanderen organiseren we een trefdag voor coördinatoren.

Verschillende trainingen worden voorzien voor onze vrijwillige burenbemiddelaars zoals een workshop over het thema: de grens tussen een bemiddeling aanbieden en opdringen, vier intervisies begeleid door een externe begeleider met een terugkoppeling

naar de basis van de methodiek bemiddelen en een vervolg van de opleiding PMC van 2019.

Ook in 2020 ondersteunen en stimuleren we lokale besturen om zelf of samen met omliggende gemeenten, te starten met het aanbod van burenbemiddeling voor hun inwoners.

Inzetten op meer bekendheid van burenbemiddeling blijft de opdracht. Naast publicaties en informatie via de media, gaan we naar onze partners om burenbemiddeling nog meer bekend te krijgen. We nodigen alle Politiezones uit voor een toelichting over burenbemiddeling. Zodat zij sneller kunne doorverwijzen en kunnen zorgen voor meer bekendheid bij de burger.
