



**GEMEENTERAAD**  
**Zitting van**  
**Schriftelijke vraag**

---

**Schriftelijke vraag van raadslid Karel Noppe: Dienst burenbemiddeling**

**Indiener(s)**

Karel Noppe (Open Vld);

**Gericht aan**

Sofie Heyrman;

**Bondige toelichting**

Vorige week konden we op radio 2 horen dat de dienst burenbemiddeling in Sint-Niklaas sinds de start van de coronacrisis dubbel zoveel klachten over geluidsoverlast van de burens kreeg dan anders. Graag had ik de schepenen hierover volgende vragen gesteld:

- Hoeveel klachten behandelde de dienst burenbemiddeling sinds de start van de coronacrisis?
- Wat zijn naast geluidsoverlast van burens de meest voorkomende klachten?
- Hoe verhoudt het aantal klachten in 2020 zich tot het eerste werkingsjaar 2019?
- Hoeveel van de ingediende klachten kunnen door tussenkomst van de dienst burenbemiddeling succesvol afgesloten worden? Hoeveel cases blijven openstaan zonder oplossing?
- Wat gebeurt er als de burenbemiddeling niet tot het gewenste resultaat leidt? Is er voorzien in een opvolging van die cases?
- Door de coronacrisis heeft de dienst haar werking moeten aanpassen. Kan er kort toegelicht worden wat er juist veranderd is? Heeft de nieuwe werkwijze een effect (positief of negatief) op het aantal succesvol afgehandelde klachten?
- Hoeveel vrijwilligers telt de dienst burenbemiddeling? En zijn dit er voldoende? Krijgen de vrijwilligers een opleiding?
- Hoe evalueert de schepenen/stad de werking van de dienst burenbemiddeling? Is ze tevreden van de resultaten die behaald worden? Welke verbeterpunten/groeimogelijkheden ziet de stad naar de toekomst toe?



Zoulikha Harrouch  
mens  
03 778 62 04  
zoulikha.harrouch@sint-niklaas.be

Karel Noppe

08-02-2021

**uw kenmerk**

**ons kenmerk**

**bijlagen**

MEN/-//

### **schriftelijke vraag: burenbemiddeling**

Geachte raadslid  
Beste Karel

Naar aanleiding van uw vragen betreffende burenbemiddeling, kunnen we u het volgende meedelen.

In 2020 waren er 4 vrijwilligers op onze dienst burenbemiddeling. Al onze vrijwilligers volgen een opleiding burenbemiddeling en onze coördinator verzorgt de intervisies. In 2020 werd een werving gedaan, waardoor we momenteel aan 10 vrijwilligers zitten.

In 2020 ontvingen we 47 aanmeldingen voor een bemiddeling, hiervan werden 16 dossiers opgestart en 31 dossiers werden niet weerhouden omdat de aanmelder niet meer in gesprek wou gaan met zijn buur, er reeds een gasdossier was opgestart, het niet ging om een burenruzie, betrokkenen niet in Sint-Niklaas verbleven, de ruzie opgelost was voor de bemiddeling ...

We stellen vast dat we in vergelijking met 2019 5 aanmeldingen minder hebben ontvangen, mogelijks ligt de oorzaak hiervan bij de pandemie.

De meest voorkomende klachten die we binnen hebben gekregen zijn: geluidsoverlast, erfscheiding, pesterijen/bedreigingen, afval en geurhinder.

Van de 16 nieuw opgestarte dossiers werden er 7 volledig positief afgerond (buren zijn in gesprek gegaan met elkaar) en zijn er 9 onopgelost gebleven. De onopgeloste zaken hadden te maken met het feit dat de tweede buur niet in gesprek wou gaan hetzij met ons hetzij met zijn buur. In deze dossiers hebben we de aanmelder geadviseerd naar de te ondernemen stappen: zelf gesprek proberen aan te gaan, eventueel inschakeling van wijkagent en of vrederechter.

De pandemie heeft ervoor gezorgd dat we onze werking drastisch hebben moeten veranderen. Dit betekende concreet dat we drie opties naar voor schuiven waar men uit kan kiezen: online gesprekken, wandelgesprekken en/of op locatie coronaproof (enkel in het Welzijnshuis). We hebben even de werking on hold moeten zetten tijdens de lockdown, hierdoor werden er een aantal dossiers in wacht gezet. We hielden het contact wel warm met de aanmelder. De pandemie heeft ervoor gezorgd dat we op zoek zijn gegaan naar nieuwe manieren van bemiddelen, wat mogelijk in de toekomst nog kan gebruikt worden bij bemiddelingen.

In 2021 willen we een wervende campagne opzetten vanuit ons programma 'iedereen mee' om onze dienst bekend te maken. Daarnaast overwegen we om in de toekomst ook in te zetten op buurtbemiddelingen in plaats van enkel burenbemiddelingen. Deze vragen komen nu binnen bij de politie en bij onze diensten, maar we kunnen hier geen aanbod bieden.

Hoogachtend

Namens het college van burgemeester en schepenen:

In opdracht:



Johan Verhulst  
algemeen directeur



Sofie Heytman  
schepenen



Lieven Dehandschutter  
burgemeester