



bemiddelt in de buurt

VERBINDING BEGINT OP STRAATNIVEAU

Jaarverslag 2023

Colofon

Dit is het inhoudelijke jaarverslag 2023 van Stichting BeterBuren

IJselstraat 48
1078 CK Amsterdam
085 902 28 10
info@BeterBuren.nl
www.BeterBuren.nl

Tekst

Bente London

Vormgeving

OVERHAUS ontwerp en communicatie

Beeldmateriaal

BeterBuren

Voor alle cijfers maakt BeterBuren gebruik van het landelijk registratiesysteem van het Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid (het CCV)

Amsterdam, maart 2024

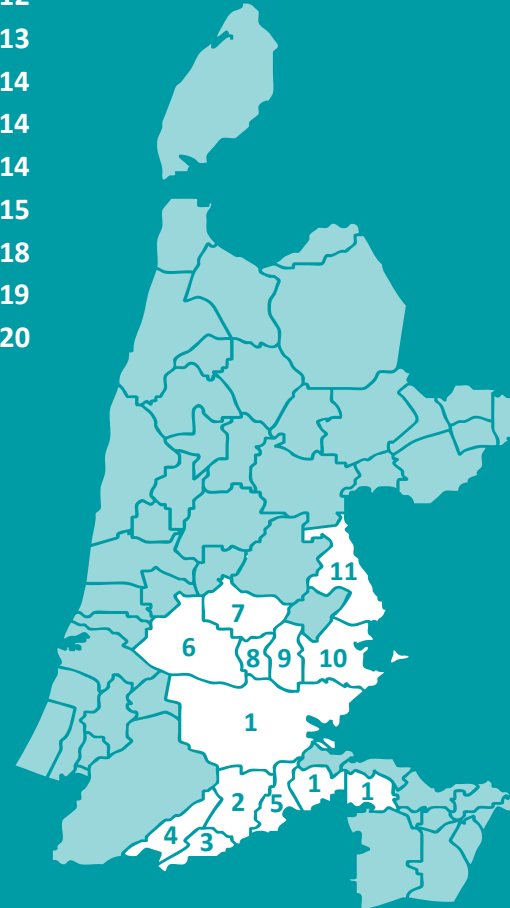
© 2024 BeterBuren

Gebruik van onderdelen van deze uitgave is toegestaan door middel van digitale media, druk, fotografie, geautomatiseerde gegevensbestanden of op welke andere wijze ook, mits wel met bronvermelding en verwijzing naar www.BeterBuren.nl

INHOUD

Voorwoord	3
1. Onze dienstverlening	4
2. Kerncijfers 2023	8
3. Trends en ontwikkelingen op gemeentelijk niveau	11
4. Onze organisatie	18
5. Samen bereik je meer	22
6. Blik op de toekomst	26

Werkgebieden	Startdatum
1 Amsterdam-Weesp	2004 (Weesp sinds 2023)
2 Amstelveen	2012
3 Uithoorn	2012
4 Aalsmeer	2013
5 Zaanstad	2014
6 Wormerland	2014
7 Ouder-Amstel	2014
8 Landsmeer	2015
9 Edam-Volendam	2018
10 Oostzaan	2019
11 Waterland	2020



BETER EEN GOEDE BUUR DAN EEN VERRE VRIEND

Dit is mijn laatste jaarverslag voor BeterBuren. In 2024 hoop ik mijn functie over te kunnen dragen aan een nieuwe directeur. De organisatie zal ik na bijna 18 jaar met trots overdragen. Trots omdat:

- jaarlijks zoveel bewoners dankzij de ondersteuning van de vrijwilligers en de medewerkers hulp krijgen bij de woonoverlast die zij ervaren en weer een uitweg vinden in de situatie waarin zij zich bevinden;
- de expertise van onze medewerkers breed wordt ingezet door en voor onze netwerkpartners. Zo worden informatiebijeenkomsten verzorgd, geven we informatie bij bewonersbijeenkomsten en adviseren we gevraagd en ongevraagd netwerkpartners en financiers hoe het beste te handelen bij woonoverlast;
- BeterBuren al jaren de grootste organisatie is in Nederland en met haar expertise zowel regionaal als landelijk ondersteuning biedt en een aantrekkelijke partner is door haar lage kosten en enorme ervaring;
- door samenwerking er veel wordt bereikt om buurtbemiddeling nog meer als eerstelijnsvoorziening in te zetten.

ONBEREIKBARE ZAKEN TOCH BEREIKBAAR MAKEN

Dit keer in het jaarverslag veel aandacht voor onze samenwerkingen. Samen bereik je veel meer en worden onbereikbare zaken toch bereikbaar. Zo is de organisatie zowel regionaal als landelijk actief om buurtbemiddeling als eerstelijnsvoorziening te promoten. Immers een goede buur is beter dan een verre vriend. Een belangrijk thema gezien de toenemende polarisatie in de samenleving. Door verslechterde omgangsvormen en het steeds meer verdwijnen van sociale cohesie weten burens elkaar niet te vinden of elkaar goed te benaderen bij overlast. Dit staat recht tegenover de behoefte aan meer aandacht en zorg voor elkaar om zo ook de overlast- en zorgvraagstukken het hoofd te bieden. Bij buurtbemiddeling zien we dat regelmatig discussies over lastige kwesties worden ontweken om zodoende conflicten te vermijden. Maar uitstel leidt uiteindelijk tot spanningen en zal het individuele woongenot flink onder druk zetten.

Ik nodig partners uit samen met BeterBuren op te trekken in een campagne voor de komende jaren waarbij aandacht is voor ‘Prettig wonen doe je samen’ en ‘Beter een goede buur dan een verre vriend’. Doet u mee? Zie een aantal voorbeelden in paragraaf 5.

Woord van dank

Ten slotte wil ik de medewerkers en vrijwilligers bedanken voor hun grote inzet om samen met mij de organisatie tot zo’n succes te maken. Ook bedank ik het bestuur, dat altijd actief meedenkt over de kansen en risico’s die zich aandienen. Voor het luisterend oor en de steun. En tenslotte bedank ik graag al die verschillende mensen die zich ook buiten BeterBuren in 2023 voor onze organisatie en de bewoners in ons werkgebied hebben ingezet.

Bente London
Directeur

1. ONZE DIENSTVERLENING

Prettig wonen en verbinding maken met de burens is voor velen niet vanzelfsprekend. Door de sterke geïndividualiseerde samenleving is er minder contact met de burens, terwijl hun gedrag wel het woongenot kan beïnvloeden. BeterBuren:

- brengt burens met elkaar in contact en zorgt dat zij elkaar leren kennen. Veel burenoverlast situaties ontstaan doordat burens elkaar niet kennen, waardoor een goed gesprek over overlast als lastig wordt ervaren, vooroordelen ontstaan en ruzies daardoor onnodig escaleren;
- vergroot de zelfredzaamheid van burgers. Middels de gesprekken zijn burgers beter in staat om na de komst van buurtbemiddelaars bij nieuwe overlast-situaties zelf in gesprek te gaan met de burens;
- versterkt buurtverbondenheid bij groepsbemiddelingen;
- verbindt verschillende generaties en culturen;
- geeft concreet vorm aan burgerparticipatie, door de inzet van 246 vrijwilligers;
- is een ervaren vraagbaak en doorverwijspartner als de bewoner (ook) andere hulp nodig heeft.

BeterBuren zet zich breed in om burensproblemen op te lossen met behulp van goed getrainde vrijwilligers, de ‘buurtbemiddelaars’, en een kleine groep professionals. Dit wordt gedaan door het aanspreken van bewoners op hun eigen vermogen tot het voeren van gesprekken met de burens bij overlast en door bewoners te ondersteunen in de zoektocht naar langdurige oplossingen voor de burensproblemen. Buurtbemiddeling draagt daarmee bij aan de zelfredzaamheid van burgers en de leefbaarheid in de buurt. De inzet richt zich op:

- buurtbemiddelingsgesprekken www.beterburen.nl/stap-voor-stap;
- coaching van individuele bewoner bij burenoverlast www.beterburen.nl/diensten-van-beterburen;
- groepsbemiddeling bij situaties waar meerdere burens bij betrokken zijn www.beterburen.nl/diensten-van-beterburen;
- trainingen voor bemiddelaars, www.beterburen.nl/trainingen;
- voorlichtingen ten behoeve van bewoners en verwijzers www.beterburen.nl/trainingen.

“THERE IS ALWAYS LIGHT. IF ONLY WE’RE BRAVE ENOUGH TO SEE IT. IF ONLY WE’RE BRAVE ENOUGH TO BE IT.”

AMANDA GORMAN bij de inauguratie van president Biden in 2021

GOEDE AFSTEMMING MET PARTNERS KAN BIJDAGEN AAN OPLOSSINGEN

Indicatoren vóór buurtbemiddeling

Voorwaarden om buurtbemiddeling in te zetten, zijn dat beide burenen:

- vrijwillig deelnemen;
- in staat zijn zelf het gesprek te voeren, eventueel in aanwezigheid van een begeleider/mantelzorger;
- zelfstandig afspraken na kunnen komen. Immers, een begeleider of mantelzorger is niet 24/7 bij zijn cliënt of familielid aanwezig om te waarborgen dat gemaakte afspraken worden nagekomen.

Contra-indicatoren voor buurtbemiddeling zijn aanmeldingen:

- die al heel lang spelen of te ver geëscaleerd zijn waardoor men niet bereid is met elkaar in gesprek te gaan;
- wanneer sprake is van veelvuldig geweld, ernstige psychische problemen, zware verslavingsproblematiek of huiselijk geweld;
- met ‘verticale conflicten’ zoals conflicten die bewoners hebben met de verhuurder of de gemeente.

Als blijkt dat buurtbemiddeling geen optie is, verwijst BeterBuren door naar de juiste netwerkpartner.

Buurtbemiddeling komt regelmatig bewoners tegen met een vorm van (psychische) kwetsbaarheid of aanwezigheid van multi problematiek. Gemiddeld is dat bij 21% van de aanmeldingen het geval. Van multiproblemen is sprake als iemand te maken heeft met meerdere problemen op verschillende levensgebieden tegelijk. Vaak beïnvloeden deze problemen elkaar en is het moeilijk om ze afzonderlijk aan te pakken. Goede afstemming met partners kan dan bijdragen aan het oplossen van o.a. de overlast.

Als een aanmelding geschikt is doorloopt het buurtbemiddelingsproces in principe vijf fasen. Daarbij staat de behoefte van de burenen centraal. De fasen zijn:

- de aanmelding;
- gesprek met buur 1, de melder;
- gesprek met buur 2;
- één of twee bemiddelingsgesprekken;
- een nazorg gesprek.

Na iedere fase wordt gekeken of en wat de volgende stap is en wat beide burenen willen.

BEMIDDELAARS KUNNEN ADVISEREN EEN BEGELEIDER OF FAMILIELID MEE TE NEMEN

FASE 1: AANMELDING

Na een aanmelding voert een coördinator een telefonisch intakegesprek met de melder om te beoordelen of de aanmelding geschikt is voor buurtbemiddeling. De voorwaarde voor aanmelding is dat de melder eerst zélf contact heeft gezocht met de andere buur over de overlast of het conflict waarvoor men een oplossing zoekt. Vervolgens kiest de coördinator twee buurtbemiddelaars die de zaak verder oppakken.

FASEN 2 EN 3: AFZONDERLIJKE GESPREKKEN MET BUREN 1 EN 2

De bemiddelaars gaan eerst op huisbezoek bij buur 1, de melder. Daarna volgt een bezoek aan de andere buur. Deze is meestal niet op de hoogte dat buurtbemiddeling is ingeschakeld en wordt met deze ‘overvaltechniek’ onverwachts geconfronteerd met de vraag om mee te doen. Dit werkt goed, meestal is buur 2 bereid om ook haar verhaal te vertellen.

In de afzonderlijke gesprekken geven de bemiddelaars uitleg over buurtbemiddeling en krijgen een beeld van de feiten en gedachten over het conflict. Vervolgens laten zij burens nadenken over de wensen en de alternatieven die zij hebben in hun conflict met de andere buur en wat die alternatieven hen kunnen opleveren in de toekomst. Deze gesprekken vormen een goede voorbereiding op het bemiddelingsgesprek.

Daarnaast bespreken bemiddelaars ook met de burens wie uit het huishouden aanwezig moet zijn bij het bemiddelingsgesprek om de kans op een oplossing te vergroten. Ook kan het gebeuren dat de bemiddelaars een van de burens adviseren een begeleider of een familielid mee te nemen. Vooral het gesprek met de tweede buur, die meestal niet weet dat buurtbemiddeling is ingeschakeld, is lastig.

Bemiddelaar belt Buur 1 om af te spreken voor bemiddelingsgesprek met buur 2. Maar buur 1 vertelt: Ze is op de dag van de intake door de burens gemaïld met de uitnodiging om bij hen thuis wat te komen drinken. Buur 1 is langsgedaan en heeft een bos bloemen meegenomen. De geluidsoverlast is besproken en er zijn telefoonnummers uitgewisseld zodat zij elkaar kunnen bereiken bij overlast. Buur 1 is blij en opgelucht. Verdere inzet van de bemiddelaars is niet meer nodig. Mooie wending dus! De bemiddelaars bellen na 4 weken beide burens nog eens om te horen hoe het gaat.



ER VINDT ALTIJD NAZORG PLAATS

FASE 4: BEMIDDELINGSGESPREK(KEN)

Wanneer na de afzonderlijke intakegesprekken beide buren open staan voor een gezamenlijk bemiddelingsgesprek – en het ook nog nodig is – volgen één of twee bemiddelingsgesprekken op een neutrale locatie. De bemiddelaars in dit bemiddelingsgesprek:

- zijn bezig met de relatie van de buren en de manier waarop zij met elkaar communiceren;
- zorgen voor een veilige omgeving waarin beide buren zich gehoord en geaccepteerd voelen;
- stellen zich neutraal op en vermijden te praten over klager en beklagde;
- oordelen niet en geven geen adviezen;
- zijn nieuwsgierig en richten zich op het onderzoek en het proces door vragen te stellen naar achterliggende motieven en behoeften bij beiden.

Wanneer tijdens dit gesprek begrip ontstaat over elkaars situatie, kunnen afspraken worden gemaakt die voor beiden duidelijk zijn en een oplossing bieden voor de conflictsituatie die is ontstaan. Het maken van afspraken is pas zinvol wanneer er een zekere basis is van begrip en respect.

FASE 5: NAZORG

Er vindt altijd nazorg plaats, ook als er geen plenair bemiddelingsgesprek is geweest. De bemiddelaars bellen na vier tot zes weken om te informeren of de situatie verbeterd is en de afspraken standhouden. Zo nodig kan een tweede bemiddelingsgesprek worden afgesproken. Voorwaarde is wel dat in het eerste bemiddelingsgesprek al (kleine) stappen zijn gezet.

*Beste Stadgenoot en BeterBuren,
We hebben goed nieuws dat we jullie willen laten weten. Na het gesprek met onze bovenburen samen met de bemiddelaars, is onze woonervaring 100% verbeterd. Het gesprek heeft afspraken opgeleverd die nageleefd worden. We houden rekening met elkaar en dat gaat in goede harmonie. We zijn BeterBuren ontzettend dankbaar dat ze ons zo goed hebben geholpen.*



2. KERNCIJFERS 2023

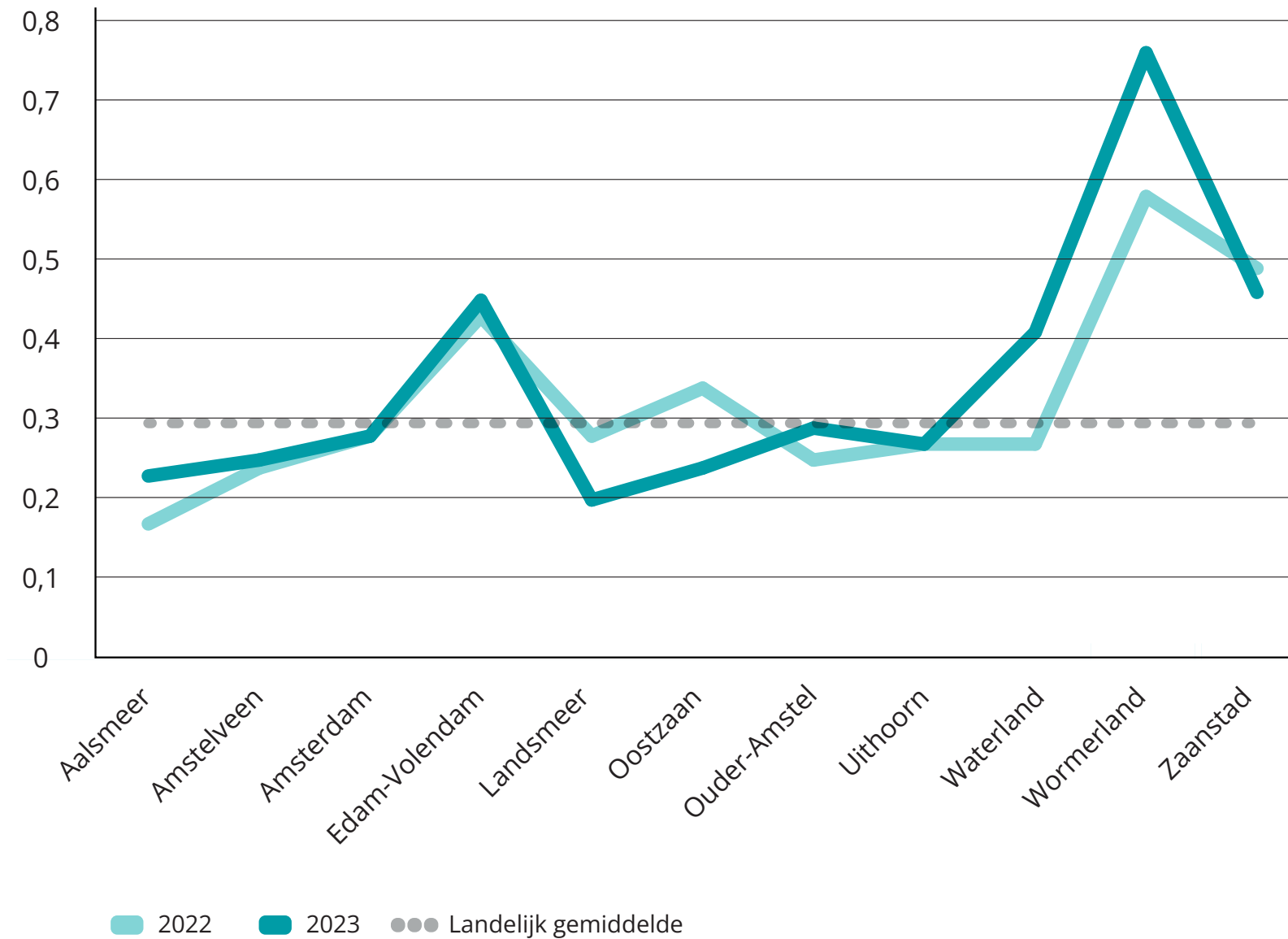
CIJFERS BETERBUREN

	2023	2022
Aantal meldingen	2127	2101
Aantal medewerkers	13	12
Aantal vrijwilligers	246	251

AANMELDINGEN PER GEMEENTE

Gemeente	2023	2022
Aalsmeer	32	24
Amstelveen	112	108
Amsterdam	1417	1403
Edam-Volendam	69	66
Landsmeer	10	12
Oostzaan	10	14
Ouder-Amstel	19	16
Uithoorn	37	37
Waterland	32	21
Wormerland	56	43
Zaanstad	333	357
Totaal BeterBuren	2127	2101

PERCENTAGE HUISHOUDENS DAT GEBRUIKMAAKT VAN BUURTBEMIDDELING



Landelijke cijfers geven aan dat in 2022 gemiddeld 0,29% van de huishoudens een beroep deed op buurtbemiddeling. Bij BeterBuren ligt dit in 2023 gemiddeld op 0,35%.

EINDRESULTAAT AANMELDINGEN

Al jaren ligt het landelijk oplossingspercentage rond de 71%, zo ook in 2022.

Bij BeterBuren ligt dit percentage in 2023 op 74%. Om dit te bereiken investeert de organisatie veel tijd en aandacht in haar netwerkpartners zodat zij de juiste burens (door)verwijzen, in situaties waarbij buurtbemiddeling een goed middel lijkt om de overlast op te lossen.

Het eindresultaat wordt beïnvloed door:

- **Tijdige aanmelding**, bij burens die op tijd hulp zoeken is de overlast met buurtbemiddeling goed op te lossen.
- **Geen geëscaleerde conflicten**, waarbij politie of verhuurder is betrokken of een juridisch traject loopt. Men staat dan alleen nog open voor handhaving of juridische uitspraak. De bereidheid om het door middel van gesprekken op te lossen is dan vervlogen.
- **Ongeschikte zaken**, waarbij sprake is van ernstige verslaving, geweld of psychische problemen en een buur niet in staat is om zich aan de afspraken te houden.
- **Geschikte aanmeldingen** waar burens in staat zijn om een gesprek te voeren en afspraken na te komen. Zo nodig kan een begeleider of mantelzorger hier een goede bijdrage aan leveren.
- **Men oplossingsbereid is**, burens moeten mee willen denken over mogelijke oplossingen.
- **Bereikbaarheid van burens**: Buur 2 is vaak niet op de hoogte dat BeterBuren is ingeschakeld. Dit maakt het lastig om in contact te komen ondanks pogingen van huisbezoek en schriftelijke uitnodiging.

Soort melding

Ieder jaar neemt het aantal 'normale meldingen' verder af. Inmiddels is 21% een complexe aanmelding waarbij sprake is van psychosociale problemen of multi-problemen bij één of beide burens. Daarnaast is bij 5% van de aanmeldingen sprake van een taalprobleem en spreekt een buur geen Nederlands of Engels. Hiervoor wordt dan een tolk ingeschakeld uit de eigen tolkenpool of via een tolkenbureau.

EINDRESULTAAT PER GEMEENTE

Gemeente	2023	2022
Aalsmeer	75%	84%
Amstelveen	77%	78%
Amsterdam-Weesp	79%	74%
Edam-Volendam	72%	73%
Landsmeer	75%	78%
Oostzaan	63%	80%
Ouder-Amstel	64%	85%
Uithoorn	86%	80%
Waterland	72%	68%
Wormerland	81%	80%
Zaanstad	79%	80%
Landelijk	Nog niet bekend	71%

Bij de berekening van het eindresultaat is niet meegerekend:

- ongeschikte zaken;
- aanmeldingen nog in behandeling;
- als de melder geen buurtbemiddeling wil of contactlegging onmogelijk is.



DE 'TERRORKAT'

Het leuke van buurtbemiddeling is dat het je elke keer weer verrast; hoe 'simpel' de casus ook lijkt. Zo ging ik met mijn co-bemiddelaar langs bij een Pools echtpaar. De woonkamer was een knusse klassieke weelderige woonkamer rijkelijk versierd met beeldjes. Het was overweldigend en het gesprek vasthouden een uitdaging.

De man was zwijgzaam terwijl zijn vrouw, in gebrekkig Nederlands, vertelde over hun prettige jaren in de straat. Dit veranderde enkele maanden geleden met de komst van hun nieuwe Argentijnse burens. Deze burens brachten een 'terrorkat' mee die de hele buurt terroriseerde. Hun eigen kat, ook geen kleintje, was herhaaldelijk aangevallen en ernstig gewond geraakt door deze kat. Ze toonden foto's van vreselijke verwondingen. De kosten voor de dierenarts liepen snel op tot enkele honderden euro's, kosten die ze zelf moesten dragen, aangezien de burens hier niets van wilden weten. Bovendien ondernamen de burens geen enkele actie om iets aan 'terrorkat' te doen. De kat van buur 1 voelde zich inmiddels geïntimideerd en durfde bijna niet meer naar buiten. En dit gold niet alleen voor hun kat, maar ook voor andere katten in de buurt die aangevallen werden door de 'terrorkat'.

Na dit emotionele relaas, gingen wij naar Buur 2 om te onderzoeken of zij openstonden voor een gesprek. Het voelde spannend om aan te bellen, zou de 'terrorkat' ons met rust laten? Het huis van de burens had een compleet andere sfeer: modern, rustig en opgeruimd.

De Spaanssprekende buurvrouw opende de deur, maar gelukkig sprak de man wat Engels. Een grote langharige zwarte kat zwierf door de kamer, de 'terrorkat' bleek gelukkig buiten te zijn. De burens begrepen de situatie en stemden ermee in om met hun burens te praten en gezamenlijk naar oplossingen te zoeken.

Het bemiddelingsgesprek was spannend en intens. Er moest vertaald worden van Spaans naar Engels naar Nederlands. Al snel merkten we dat de Poolse buurman zich ongemakkelijk voelde en zeer geëmotioneerd was. Hij was boos, zo boos dat hij niet opmerkte dat zijn burens begrip toonden en bereid waren om met de 'terrorkat' naar de dierenarts te gaan voor kalmerende medicatie. Ze wilden zelfs afscherming installeren in hun tuin zodat hun kat niet gemakkelijk andere tuinen in kon. De Poolse buurvrouw leek gerustgesteld, maar haar man bleef nors, boos en door alle emotie hoorde hij niets. Totdat wij zijn emoties benoemde en zeiden: "... je bent erg boos!" Dat gaf hem letterlijk lucht. Stap voor stap zag je de burens nader tot elkaar komen en samen oplossingen bespreken. Een gemeenschappelijke deler tussen beide burens was hun liefde voor huisdieren. Dat was prachtig om te zien!

Jesseke



3. TRENDS EN ONTWIKKELINGEN OP GEMEENTELIJK NIVEAU

In januari 2024 zijn de uitgebreide data over 2023 verspreid. In dit hoofdstuk worden per gebied alleen bijzonderheden of opvallende zaken vermeld.

AMSTERDAM-WEESP

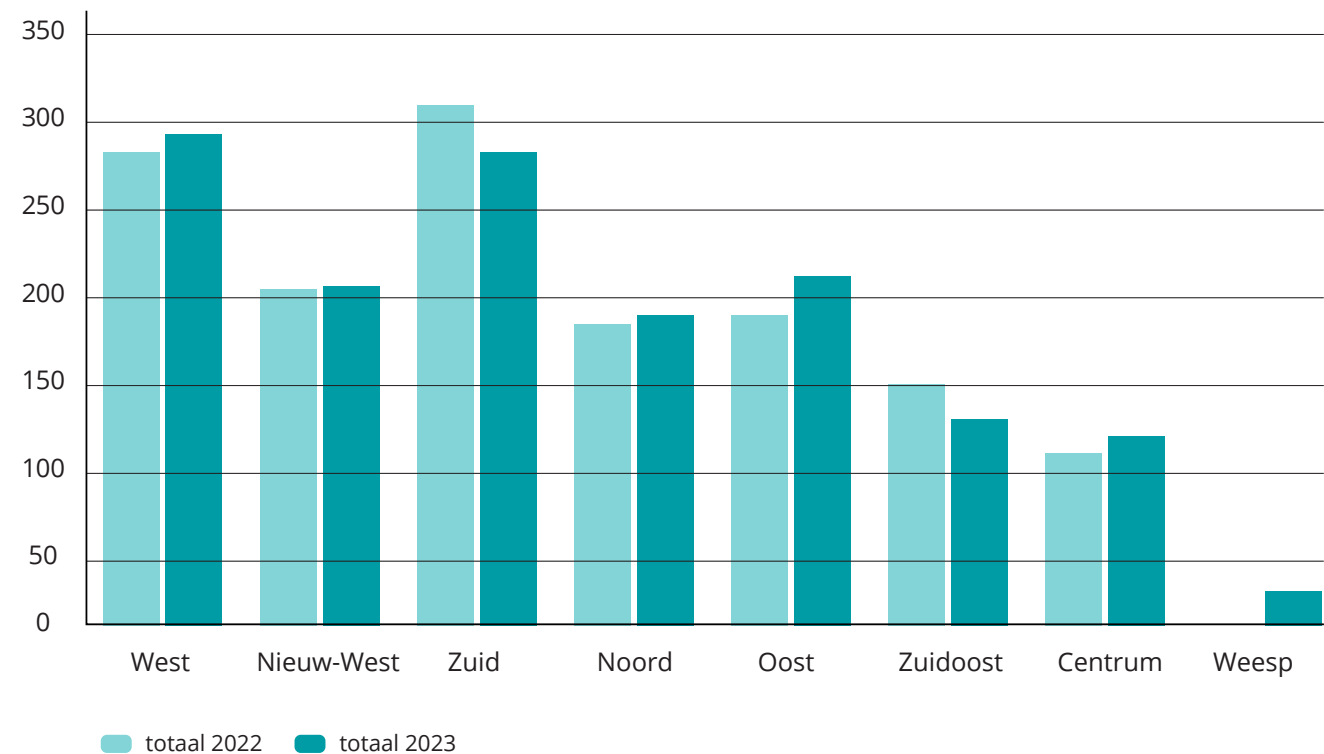
In 2023 is BeterBuren gestart met buurtbemiddeling in stadsgebied Weesp. Deze voormalige gemeente maakt sinds 2022 deel uit van Amsterdam en buurtbemiddeling werd daar verzorgd door Versa Welzijn. De overdracht van Versa naar BeterBuren verliep soepel. Omdat landelijk op dezelfde manier buurtbemiddeling wordt uitgevoerd, was er weinig uitleg nodig aan de nieuwe netwerkpartners. In het eerste jaar kwamen er 20 aanmeldingen en is geïnvesteerd in het opleiden van bemiddelaars voor dit nieuwe gebied van BeterBuren.

Het totaal aantal aanmeldingen is in 2023 iets gestegen van 1403 aanmeldingen in 2022 naar 1417 in 2023. Maar lijkt nog niet de aantallen te halen van de periode van voor corona. Wat opvalt is:

- dat stadsdeel Zuid (28) en Zuidoost (26) minder aanmeldingen hebben dan in 2022;
- de maanden augustus en september minder aanmeldingen binnenkwamen dan in voorgaande jaren in dezelfde periode.

Voor BeterBuren zijn de schommelingen lastig te duiden, te meer omdat er in 2023 veel tijd en energie is gestoken in het informeren van nieuwe medewerkers bij onze netwerkpartners zodat zij tijdig kunnen doorverwijzen.

AANMELDINGEN PER STADSDEEL IN AMSTERDAM



AMSTERDAM-WEESP

Al jaren vormen de huurders van de woningcorporaties de grootste gebruikers van buurtbemiddeling. Zij worden immers adequaat doorverwezen door hun verhuurder als het gaat om burenoverlast. Opvallend is dat in 2023 huurders van Ymere vaker buurtbemiddeling hebben ingeschakeld dan in 2022. Er is een stijging van 3% (47 in aantal). Bij Rochdale nam het juist af met 3% (36 in aantal). Daarnaast is de laatste jaren een toename te zien van het aantal huurders in de particuliere sector en het aantal huiseigenaren. Dat betekent dat onder deze groepen buurtbemiddeling ook steeds bekender wordt.

Voor het derde jaar op rij dragen Libra International en Vesteda ook financieel bij aan BeterBuren.

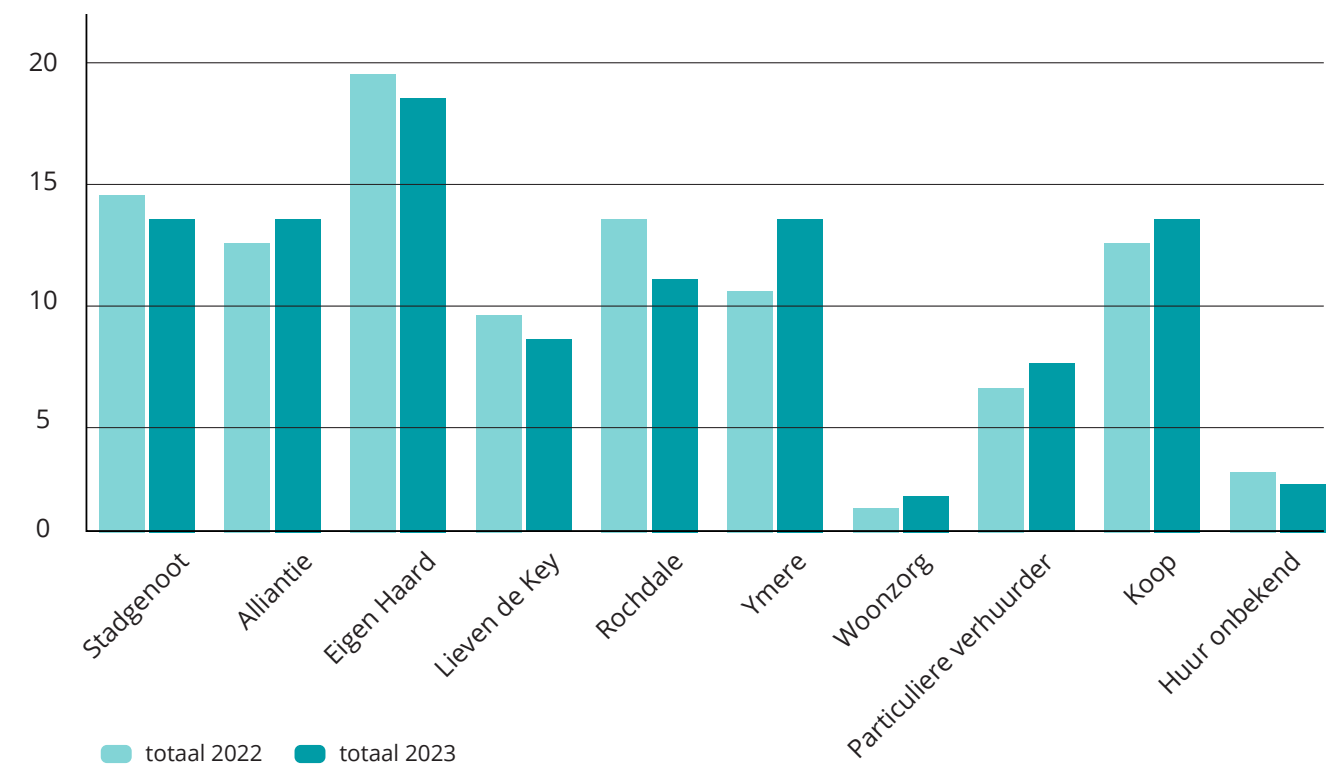
Het oplossingspercentage steeg van 74% in 2022 naar 79% in 2023. Vooral het aantal zaken die niet tot een oplossing kwamen doordat contactlegging met buur 2 onmogelijk was in de coronajaren, is verder afgenomen en betreft nog maar 5% van de aanmeldingen. Sinds voorjaar 2022 is het onverwachts aanbellen bij buur 2 weer toegestaan na het opheffen van de corona restricties. Deze 'overval' techniek is een succesvolle methodiek die landelijk door buurtbemiddeling wordt toegepast om beide burenen met elkaar in gesprek te krijgen, wanneer buur 2 niet op de hoogte is dat BeterBuren is ingeschakeld.

Geluidsoverlast (52%) blijft het grootste probleem van de aanmeldingen waarvoor bewoners buurtbemiddeling inschakelen, gevolgd door: Pesten, treiteren en verstoorde relatie met 17%.

Het aantal aanmeldingen waarbij sprake is van een complexe situatie door aanwezigheid van multi-problematiek, psychosociale problemen is verder toegenomen met 5%. Dat betekent dat in 24% sprake is van een complexe situatie of gedrag bij één of beide burenen.

Daarnaast is in 5% een taalprobleem aanwezig waardoor met tolken en vertaalapp's gewerkt moet worden, omdat één of beide burenen de Nederlandse en Engelse taal niet machtig zijn.

MELDER HUURT VAN ... OF IS EIGENAAR



AMSTELLAND

Amstelveen, Uithoorn, Aalsmeer en Ouder-Amstel vormen het werkgebied Amstelland. Er zijn 27 bemiddelaars inzetbaar voor het hele gebied. Zodoende wordt voorkomen dat bemiddelaars in kleine gemeentes bij bekenden bemiddelen of op straat worden aangesproken. De vier gemeentes werken op het gebied van buurtbemiddeling nauw samen op basis van een gezamenlijk convenant, die in 2022 hernieuwd is voor 2023-2026 en mede is ondertekend door Eigen Haard en Woonzorg.

In 2023 bezoekt burgemeester Poppens van Amstelveen een bijeenkomst van de bemiddelaars en netwerkpartners van de vier Amstelland gemeentes. Bij dit bezoek bood hij bloemen aan de drie bemiddelaars die al 10 jaar actief zijn.

Bij de bijeenkomst is in groepen gesproken over hoe gezamenlijk nog meer bereikt kan worden om burenruzies in de kiem te smoren. Dit leverde veel nieuwe ideeën op. Medewerkers van Eigen Haard, de wijkagenten in de vier gemeentes en medewerkers van de gemeente Amstelveen & Aalsmeer waren onder de indruk van de bemiddelaars.



Bemiddelaars en netwerkpartners met elkaar in gesprek.



Burgemeester Poppens van Amstelveen overhandigt bloemen aan bemiddelaars Coen, Ben en Marielle.

AMSTELLAND

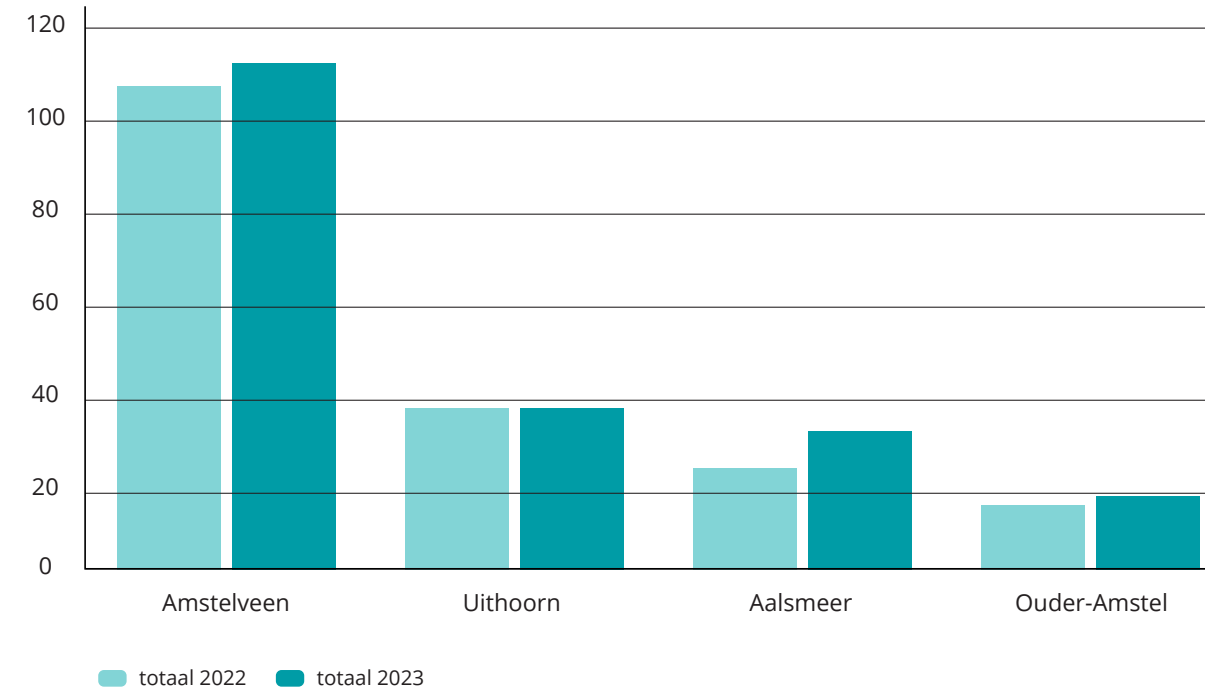
Aanmeldingen per gemeente

In Amstelveen is in 2023 een kleine toename te zien van het aantal meldingen (112). Opvallend is dat het aantal meldingen het hele jaar door erg schommelt waarbij drukke maanden worden afgewisseld door rustigere maanden.

In Uithoorn is het aantal meldingen met 37 gelijk gebleven ten opzichte van 2022. In Aalsmeer (32) en Ouder-Amstel (19) is ook een kleine toename te zien ten opzichte van 2022.

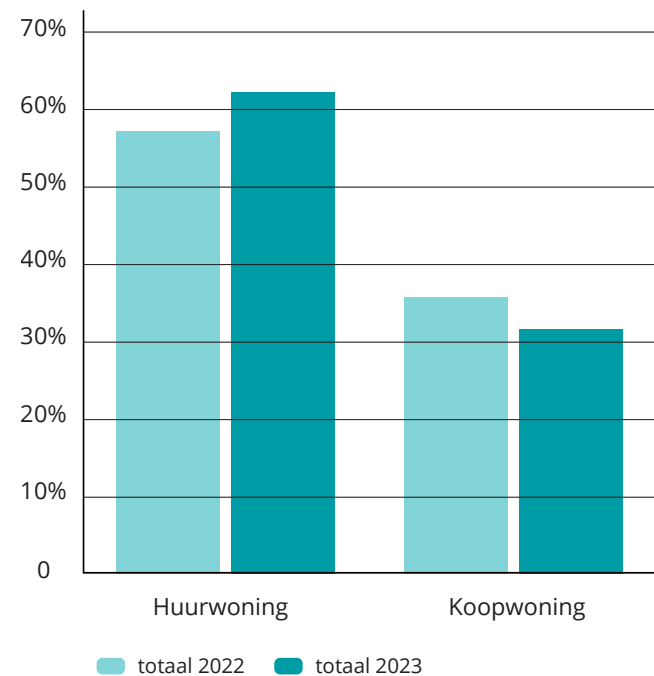
Door extra voorlichting en pr via intranet van de politie (zie hoofdstuk 6 (link) is het aantal meldingen door of op advies van de politie in Amstelland toegenomen met 9 meldingen. Het aantal mensen dat zichzelf rechtstreeks aanmeldt is gedaald met 7 meldingen. Daarnaast is het aantal meldingen op advies van Eigen Haard 41% al jaren hoog. De corporatie is actief in haar beleid naar bewoners dat zij eerst buurtbemiddeling moeten proberen alvorens op te schalen naar andere hulp. Hoe laagdrempeliger burenoverlast kan worden opgepakt, des te makkelijker het is om daarna als burens ook nog naast elkaar te wonen.

AANMELDINGEN 2022-2023



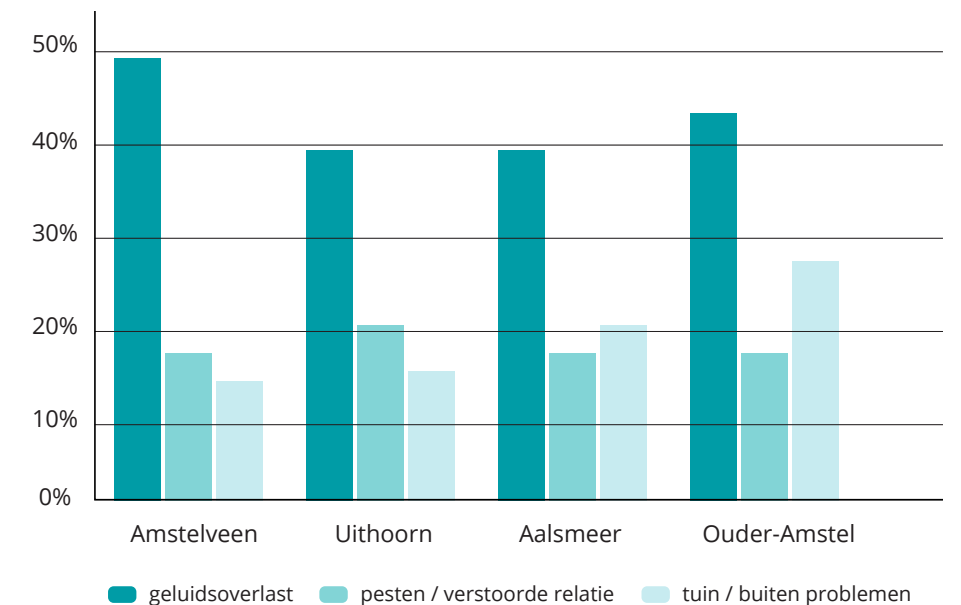
MELDER WOONT IN HUUR- OF KOOPWONING

In 2023 betreft 61% van de meldingen van een huurder van Eigen Haard of Woonzorg, in 2022 was dit 56%. Het aantal meldingen van bewoners in een koopwoning is gedaald van 36% in 2022 naar 31% in 2023.



In alle gemeentes is geluidsoverlast de meest voorkomende overlast waarvoor men hulp zoekt. Gevolgd door 'pesten/treiteren' in Amstelveen en Uithoorn. En in Aalsmeer en Ouder-Amstel staat op nummer 2 'tuin/buitenproblemen'.

MEEST VOORKOMENDE OVERLAST



Casus 2

VAN GOEDE VRIENDEN NAAR VIJANDEN



Voor de onenigheid startte, kwamen de buren bij elkaar over de vloer en werd er wekelijks wel een spelletje gespeeld of met elkaar gegeten. Nadat de bovenbuurvrouw haar scooter voor het raam van de onderbuurvrouw ging zetten (uit angst voor diefstal), stopte de gezelligheid en begon de frustratie. Er is veel heen en weer geappt om elkaar proberen te begrijpen, maar de frustratie werd alleen maar groter en ze kwamen er niet meer samen uit. De scooter bleef staan en de pesterijen begonnen, waar er met vuile woorden naar elkaar geappt werd en er expres fietsen voor het raam werden gezet zodat de scooter er niet meer bij kon.

Beide buren besloten om onder leiding van buurtbemiddelaars met elkaar in gesprek te gaan om hopelijk toch iets op te lossen, ook al hadden beiden er een hard hoofd in. Tijdens het bemiddelingsgesprek begon het met veel emoties er werd voornamelijk geschreeuwd dat ze er officiële instanties bij gingen halen zoals een advocaat, de gemeente, VVE etc. Beiden beschuldigden ze elkaar van dingen die niet zouden mogen. Er was bijna geen woord tussen te krijgen en de bemiddelaars keken elkaar aan wat ze moesten met deze situatie. Op een gegeven moment probeerde de bemiddelaar het gesprek af te sluiten, omdat een goed gesprek niet mogelijk bleek. En gaf het advies om dan maar naar een officiële instantie te stappen om hun gelijk te halen. Alleen afspraken over betere communicatie leek het hoogst haalbare. Het appverkeer tussen beiden voorafgaand aan buurtbemiddeling had namelijk veel kwaad bloed gezet, waardoor beiden zeer boos waren en niet goed naar elkaar konden luisteren.

Door deze interventie van de bemiddelaar, knapte er iets bij één van de buren. De onderbuurvrouw toonde haar emoties en gaf aan dat ze het fijn had gevonden als ze door de buurvrouw meer betrokken zou worden bij haar besluit om de scooter voor haar raam te zetten, in plaats van zo maar zonder overleg neer te zetten. Ze voelde zich geïrriteerd, maar kon wel begrijpen dat de scooter daar vanwege de diefstalgevoeligheid werd geparkeerd. Ze gaf aan dat het fijn zou zijn geweest als er meer en vooraf overlegd zou worden. De bovenbuurvrouw gaf toen aan dat ze het niet zo bedoeld had en dacht dat ze goed communiceerde en overlegde met de onderbuurvrouw. Daarna kwamen ze er beiden achter dat ze nu met veel spanning leefde. Als ze de deur uit moesten, voelde ze beiden ongezonde angst om de ander tegen te komen. Uiteindelijk ontstond er begrip voor elkaar en werden er afspraken gemaakt.

Aan het einde van het gesprek was de sfeer ontspannen en rustig en dit werd ook benoemd. Het gesprek werd afgesloten met het feit dat ze binnenkort het wel eens leuk zouden vinden om weer een keer een spelletje met elkaar te spelen.

Rachel



LANDSMEER

BeterBuren is sinds 2015 actief in Landsmeer. Bemiddelaars van Amsterdam Noord verzorgen hier buurtbemiddeling, hiermee wordt voorkomen dat een bemiddelaar uit de eigen woonomgeving bemiddelt. Hierdoor is te allen tijde de neutraliteit gewaarborgd. Door als kleine gemeente aan te sluiten bij een regionale organisatie is het eenvoudiger om de diensten van BeterBuren aan de eigen inwoners aan te bieden.

Ook hier was geluidsoverlast het grootste probleem (50%), gevolgd door 20% tuin/buitenproblemen en 20% dierenoverlast waarvoor men hulp zocht.

In de overeenkomst met BeterBuren is geen groepsbemiddeling overeengekomen. Toch bleek dit een keer wenselijk. De groepsbemiddelaars van Amsterdam zijn bereid om dit soort zaken op te pakken in de rest van het werkgebied van BeterBuren, als daar ruimte voor is.

ZAANSTAD EN WORMERLAND

Sinds in 2008 Wormerland zich heeft aangesloten bij buurtbemiddeling Zaanstad (gestart in 2002) trekken de beide gemeentes en de corporaties samen op bij de uitvoering van buurtbemiddeling. In 2023 hebben de leden van de stuurgroep gezamenlijk een training gevolgd met als thema 'Inclusiviteit'. De training zorgde voor nieuwe inzichten die partners binnen hun eigen organisatie verder zullen uitwerken al dan niet met ondersteuning van BeterBuren.

De bemiddelaars uit beide gemeenten vormen één groep en zijn voor het hele gebied inzetbaar. Hierdoor profiteren beide gemeentes van voldoende beschikbare bemiddelaars en is neutraliteit gewaarborgd doordat bemiddelaars niet in hun eigen woonomgeving hoeven te bemiddelen. De bemiddelaars volgden dit jaar een nascholing in "de Kunst van het vragenstellen" en aansluitend oefenen met mensen van de Mensenbieb (De Mensenbieb is een bibliotheek van mensen, die je normaal niet zo snel zou spreken. Denk aan een transgender persoon, veganist, imam of vluchteling. Iemand die afwijkt van de 'norm' en daardoor de kans loopt anders benaderd, buitengesloten of gediscrimineerd te worden.) Doel van de training is het vergroten van begrip t.o.v. je medemens en gesprekken te houden met groepen die behoren tot de doelgroep waar sterke vooroordelen over bestaan. De vaardigheden zijn goed inzetbaar door bemiddelaars die regelmatig vooroordelen van de ene buur t.o.v. de andere buur tegenkomen tijdens de gesprekken.

Al jaren ligt het percentage huishoudens dat in de Zaanstreek gebruik maakt van buurtbemiddeling veel hoger dan het landelijk gemiddelde. In 2023 is dat in Zaandam 0,46% en in Wormerland 0,76% terwijl het landelijk percentage in 2022 lag op 29%. Sinds de aansluiting van buurtbemiddeling Zaanstreek bij BeterBuren in 2014 is het aantal aanmeldingen al jaren stabiel en schommelt rond de 400 aanmeldingen per jaar (in 2023- 389).

EDAM-VOLENDAM EN WATERLAND

De bemiddelaars van Edam-Volendam en Waterland vormen één groep en zijn voor beide gemeentes inzetbaar. Dit zorgt ervoor dat er altijd voldoende bemiddelaars zijn en men niet hoeft te bemiddelen bij bewoners van de eigen deelgemeente. Hierdoor wordt de neutraliteit en vertrouwelijkheid gewaarborgd. Het aantal bemiddelaars liep in 2023 wat terug, maar inmiddels heeft de organisatie nieuwe enthousiaste kandidaat-bemiddelaars gevonden, die begin 2024 zullen worden opgeleid.

In de gezamenlijke overeenkomst met BeterBuren is geen groepsbemiddeling opgenomen, omdat dit (gezien de omvang van de gemeentes) weinig voorkomt. Een groepsbemiddeling betreft een situatie waarbij meerdere burens betrokken zijn. Toch kwam er uit beide gemeentes een verzoek voor groepsbemiddeling. De groepsbemiddelaars van Zaandam hebben beide aanvragen opgepakt.

EDAM-VOLENDAM

Vanaf de start in 2018 ligt het aantal aanvragen boven het landelijk gemiddelde. In 2023 waren er 69 aanvragen, dit betekent dat 0,45% van de huishoudens hulp vraagt (landelijk 0,29%). Hiervan betreft 28% van de aanvragen bewoners uit Edam, 49% uit Volendam. In Volendam was dit een opvallende stijging van 11% t.o.v. 2022.

Daarnaast viel op dat het aantal mensen dat zichzelf meldde bij BeterBuren daalde met 15%, maar dat de woningbouwcorporaties Wooncompagnie en De Vooruitgang samen 14% meer aanvragen deden.

Naast buurtbemiddeling hebben de medewerkers meegewerkt aan het project Ondernijning, een bijeenkomst met raadsleden en andere medewerkers van de Gemeente (handhaving /politie). BeterBuren toont dat buurtbemiddeling in de eerste lijn een grote rol speelt m.b.t. het burens weer met elkaar verbinden i.p.v. direct door te melden naar de Gemeente (of een andere instantie). En dat in verbinding met elkaar (zowel professionals als vrijwilligers) er veel mogelijk is om ondernijning aan te pakken. Daarnaast zijn presentaties verzorgd voor complexbeheerders van De Vooruitgang, Centrum Jeugd & gezin en de lokale Boa's.

De Vooruitgang heeft het idee van bewonerskaarten als eerste overgenomen (zie hoofdstuk 5). Een landelijke werkgroep van coördinatoren buurtbemiddeling heeft kaarten ontwikkeld die corporaties uit kunnen reiken aan (nieuwe) bewoners. Deze kaarten hebben als doel dat burens elkaar beter leren kennen en bij overlast het makkelijker is om met elkaar in gesprek te gaan.

WATERLAND

Vanaf de start in 2020 is duidelijk dat de bewoners en verwijzers buurtbemiddeling goed weten te vinden. In 2023 waren er zelfs 32 aanvragen (2022 waren dat er 21). Van de aanvragen was 66% huurders van Wooncompagnie en 31% huiseigenaren. Vooral huurders weten BeterBuren goed te vinden omdat corporaties actief verwijzen naar buurtbemiddeling. Deelgemeente Monnickendam en Broek in Waterland zijn met respectievelijk 16 en 11 aanvragen de deelgemeente waar buurtbemiddeling vaker wordt ingezet.

OOSTZAAN

Voor 2022-2023 sloten de gemeente en Woningbouwvereniging Oostzaan (WOV) samen een overeenkomst met BeterBuren. Sinds 2019 is de organisatie actief in Oostzaan, maar was er alleen een convenant met de gemeente. Nu dragen beide bij aan de financiering. Eind 2023 hebben zij besloten de overeenkomst met BeterBuren voor 2024 met een jaar te verlengen. Vanaf 2025 is de intentie om aan te sluiten bij de overeenkomst van de Zaanstreek. Gezien de omvang van het aantal aanvragen is het efficiënter om dit soort overeenkomsten gezamenlijk op te pakken.

In 2023 waren er 10 aanvragen (2022-14) waarvan 6 huurders van WOV. Omdat de gemeente te klein is voor een eigen groep bemiddelaars, worden bemiddelaars van Landsmeer en Amsterdam Noord hier ingezet. Om de bekendheid van buurtbemiddeling te vergroten evenals de zelfredzaamheid van burens bij burenconflicten te stimuleren, werkt BeterBuren ieder jaar mee aan een maandelijkse radio-uitzending van Radio Oostzaan.

4. DE ORGANISATIE

BeterBuren levert een maatschappelijke bijdrage in een samenleving die voortdurend in beweging is. Bij de uitvoering is het belangrijk om continu aandacht te hebben voor de dynamiek onder bewoners in de gemeenten waar wij actief zijn. Dit vraagt om een flexibele organisatie, waarbij collega's elkaar kunnen vervangen en bemiddelaars breed en goed inzetbaar zijn. Ons uitgangspunt daarbij is samenwerken, ontmoeten en leren.

Om aan te sluiten bij de ontwikkelingen in de samenleving is eind 2023 is gestart met de actualisatie van de Meerjarenstrategie 2020-2023. Bestuur en medewerkers bespraken deze 'midterm review'. De koers blijft op hoofdlijnen ongewijzigd. Toegevoegd worden nieuwe ontwikkelingen die worden verwacht en waar de organisatie adequaat op wil inspelen. Een apart aandachtspunt is het aanstaande vertrek van de huidige directeur en de ontwikkeling van een applicatie voor buurtbemiddeling welke breed in Nederland ingezet zal worden.

De medewerkers, bestuursleden, vrijwillige bemiddelaars, coaches en tolken hebben eraan bijgedragen dat BeterBuren ook in 2023 in haar werkgebieden een belangrijke bijdrage levert aan de leefbaarheid.

VRIJWILLIGERS ZIJN HET GOUD VAN DE ORGANISATIE

DE BEMIDDELAARS

De 246 vrijwilligers zijn het goud van de organisatie. Zij gaan, veelal 's avonds, na hun werk, studie of pensionering geheel belangeloos op huisbezoek bij 'de vaak boze' burens. Horen de verhalen aan en proberen burens in gesprekken weer nader tot elkaar te krijgen zodat zij samen tot een oplossing komen. Deze bemiddelaars zijn de 'smeerolie' tussen burgers waar het gesprek is vastgelopen en burensconflicten verder dreigen te escaleren en het woongenot zwaar onder druk staat. Waarbij soms een enkel gesprek voldoende is en inzicht ontstaat in het eigen gedrag en wat dat doet met de ander. Maar vaak moeten alle geleerde gesprekstechnieken door de bemiddelaars worden ingezet om burens met elkaar in gesprek te krijgen zodat zij uiteindelijk samen naar een oplossing willen toewerken.

Om te voldoen aan de vraag, zorgt BeterBuren dat er voldoende beschikbare bemiddelaars zijn. Hiervoor zijn in 2023 drie basistrainingen georganiseerd. 39 Aspirant bemiddelaars zijn opgeleid om de 53 bemiddelaars die stopten, te vervangen. In periodes van drukte of vakanties worden bemiddelaars gevraagd ook aanmeldingen op te pakken in een aanpalend gebied. Zo weet de organisatie te allen tijde aanmeldingen tijdig op te pakken, waarbij wordt gestreefd dat de melder binnen 2 weken een huisbezoek heeft van de twee bemiddelaars.

Sinds eind 2023 heeft BeterBuren vier vrijwilligers die als tolk fungeren. Voor andere talen worden tolken ingehuurd. Door inzet eigen tolken, worden tolkkosten via een tolkenbureau beperkt.

Aantal bemiddelaars/tolken	2023	2022
Amsterdam/Landsmeer/Oostzaan	181	184
Amstelland	28	27
Zaanstad/Wormerland	25	25
Edam-Volendam/Waterland	8	9
T.b.v. hele organisatie tolken	4	6
Totaal	246	251

De organisatie vindt het belangrijk een werving- en selectiebeleid toe te passen, waarbij de bemiddelaars een afspiegeling vormen van de opbouw van de samenleving. Dit blijft lastig wanneer het gaat om bemiddelaars aan te trekken van verschillende etnische achtergronden. Dit heeft continu aandacht van de organisatie. Ook de man/vrouw verdeling 30% man en 70% vrouw veranderde in 2023 nauwelijks en is nagenoeg gelijk aan 2002.



SCHOLING BEMIDDELAARS

Naast de verplichte basistraining van 3 dagen, die iedere nieuwe bemiddelaar volgt, worden jaarlijks nascholingen verzorgd zodat de bemiddelaars voldoende communicatie technieken beheersen in de gesprekken met en tussen de bewoners. De trainingen zijn er op gericht extra vaardigheden te leren om zodoende o.a. belangen en wensen boven tafel te krijgen, te de-escaleren, verbinding te maken tussen burens en gevoelsreflecties te geven. Zij krijgen verschillende technieken mee die kunnen worden ingezet om boze burens met elkaar in gesprek te krijgen en samen naar oplossingen te zoeken voor de door hen ervaren overlast. Naast het volgen van trainingen, worden bemiddelaars ieder jaar verwacht op de twee maandelijkse intervisiebijeenkomsten.

Zo hebben bijvoorbeeld de bemiddelaars van Amstelland en Oud West/Baarsjes een training 'Neuro Linguïstisch Programmeren (NLP) bij buurtbemiddeling' gevolgd. De training geeft inzicht in de impact van het gedrag als bemiddelaars en hoe de eigen communicatie positief is te beïnvloeden. En hoe de bemiddelaars kunnen inspelen op verschillend gedrag van de burens tijdens de bemiddeling.



CCV ERKENDE BASISTRAINING EN CRKBO ERKENNING

De basistraining buurtbemiddeling die alle nieuwe bemiddelaars verplicht volgen, wordt verzorgd door eigen trainers. Deze training is door het Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid (CCV) erkend. Daarnaast is de organisatie door het Centraal Register Kort Beroepsonderwijs (CRKBO) Kwaliteitscode voor Opleidingsinstellingen voor Kort Beroepsonderwijs erkend voor het geven van trainingen en worden zowel intern als extern trainingen gegeven, die gericht zijn op buurtbemiddeling.

DE MEDEWERKERS

BeterBuren is een platte organisatie waarbij alle medewerkers gezamenlijk de schouders er onder zetten om iedereen tijdig te woord te staan, de burens, de (aspirant) bemiddelaars en ons grote netwerk. Samen zorgen we ervoor dat in alle werkgebieden het werk doorgang kan vinden, ook als er sprake is van afwezigheid door vakanties of onverwachtse uitval. Dit maakt de organisatie stabiel voor de partners. En zorgt dat burens snel te woord worden gestaan.

Eind 2023 zijn er 13 medewerkers in dienst. 8 medewerkers zijn al 10 jaar of langer actief bij de organisatie, waarvan er 4 ooit gestart zijn als bemiddelaar en later als medewerker in dienst zijn gekomen. Dat betekent dat er veel kennis en ervaring aanwezig is. Daarnaast volgen de medewerkers zowel interne en/of externe trainingen. Hiermee blijven kennis en vaardigheden up-to-date, zodat een optimale dienstverlening wordt gegarandeerd. In 2023 waren er twee langdurige zieken. Dit is intern opgevangen, mede met behulp van een stagiaire, die inmiddels als oproepkracht inzetbaar is.

De organisatie bestaat eind 2023 uit:

- 8 medewerkers t.b.v. Amsterdam;
- 2 medewerkers t.b.v. Zaanstad, Wormerland, Edam-Volendam en Waterland;
- 1 medewerker t.b.v. Amstelland;
- 1 directeur;
- 1 oproepkracht.

	2023	2022	2021
Aantal FTE met vast- en tijdelijk dienstverband	9,6 FTE	9,5 FTE	9,8 FTE
Gemiddelde leeftijd	51 jaarw	51 jaar	50 jaar

STAGIAIRES

Ieder jaar biedt BeterBuren HBO stagiairs de mogelijkheid om voor langere tijd stage te lopen en of onderzoek te doen. Hierin wordt samengewerkt met de opleiding Toegepaste Psychologie van de Hogeschool van Amsterdam. BeterBuren vindt het belangrijk jonge mensen kennis te laten maken met dit werkveld. Maar het biedt de organisatie ook de mogelijkheid om extra zaken op te pakken waar anders weinig tijd voor is.

In 2023 was er één stagiaire. De stagiaire liep negen maanden stage en is nu inzetbaar als oproepkracht. Zij heeft onder andere onderzoek gedaan naar: 'Hoe kan de samenwerking tussen de coördinatoren en bemiddelaars nog geoptimaliseerd worden'. Uit het onderzoek bleek dat de bemiddelaars al zeer tevreden waren, maar er waren toch nog verbetertips, die nu zijn opgenomen in de werkwijze.

COACHING IS GEEN ROLLENSPEL



Het is spannend om te zien wie de persoon is achter de stem door de telefoon. In dit geval was de stem onpersoonlijk, afhoudend en zelfs wat verveld. Ik ben dan ook benieuwd wie open doet. De vrouw van 40+ met wantrouwende ogen nodigt me met matte stem binnen. De flat is rommelig en donker. Zou dat een weergave zijn van hoe het er in haar hoofd uit ziet?

Ze doet een lichtje aan en vertelt haar verhaal over de bovenburen. Ze blijkt helemaal gefocust op de geluidsoverlast: harde voetstappen, ruziënde stemmen en lawaai van kinderen, zelfs hun stofzuiger stoort haar. Ze slaapt slecht en windt zich enorm op. “Ik zit tegen een burn-out aan, wil na mijn werk niet naar huis. Ik wil verhuizen maar de woningbouw werkt niet mee, hoewel ze een klachtendossier van me hebben. Op hun advies heb ik de geluidsoverlast opgenomen.”

Ze laat me een fragment van de stofzuiger horen: een gedempt geluidje. Ook een piep uit een kastje stoort haar, die ik na ingespannen luisteren, niet hoor. Ze is ten einde raad, emotioneel en heeft tranen in de ogen. Ik vraag: “Heb je je gerealiseerd dat als je je focust op de overlast, de geluiden daardoor heel intens binnenkomen?” “Ja, maar ik kan het niet loslaten.” “Dan laat je je leven en gezondheid verpesten door de burens. Wil je dat?” “Nee dat wil ik niet. Maar als ik thuiskom hoor ik ieder geluid.” “Je zou kunnen proberen om die geluiden positief te labelen als leef geluiden en ze in gedachten naar de achtergrond te schuiven. Een kaarsje aan te steken, muziekje erbij, een positieve sfeer scheppen om het lichter in je hoofd te maken. Als eerste stap.” Tot nu toe heeft ze geen enkele stap ondernomen om de overlast te stoppen, behalve klagen bij de woningbouw.

“Als je persé weg wilt, zal je contact op moeten nemen met de woningbouw en de huisarts voor je psychische en lichamelijke klachten. De wijkagent inschakelen als het met de burens weer uit de hand loopt.” Ze fleurt iets op en zegt mijn adviezen op te volgen. Ze wordt spraakzamer en vertelt over haar werk. Tijdens het vertellen ontspant haar gezicht en worden haar ogen levendig. “Ik wil mijn flat wel opknappen maar steek er geen geld in omdat ik weg wil.” Allemaal uitgestelde beslissingen.

Ter afronding: heeft ze nog vragen? Ja, ze had bij coaching een rollenspel verwacht. Haha, dit was de coaching. Ze moet lachen. Wil ze een tweede gesprek? Als ze aarzelt, geef ik aan dat ik over een paar weken weer bel, dan kan ze er rustig over nadenken. Ze oogt ontspannen als ze me uitlaat.

Na 4 weken bel ik en neemt ze op met heldere stem en klinkt veel beter. Ze vertelt me jubelend. “Het gaat goed! Ik ben bij de huisarts geweest, die heeft een brief geschreven voor de woningbouw. Kort daarna kreeg ik een aanbieding voor een andere flat. Ik ben zo blij!” Ze is niet bang dat ze weer horrorburen krijgt, want er woont een oude dame boven haar. En geeft aan dat ze beseft dat ze niet zichzelf was bij mijn bezoek.

Lisa

BESTUUR EN GOOD GOVERNANCE

Het bestuur is toezichthouder en adviseur van de directeur conform de verantwoordelijkheden, taken en bevoegdheden die zijn vastgelegd in de statuten en het bestuursreglement. De directeur is verantwoordelijk voor de dagelijkse gang van zaken. In 2023 heeft er één bestuurswisseling plaatsgevonden. De bestuursfuncties zijn onbezoldigd. De (neven)functies van de bestuursleden leiden in 2023 niet tot belangenverstrengeling en bij besluitvorming was geen sprake van tegenstrijdige belangen.

Directie en bestuur vinden goed bestuur belangrijk en volgen hierin het Good Governance model Sociaal Werk. De code bevat normen voor goed bestuur en toezicht, transparantie, externe verantwoording, financiële beheersing, zelfevaluatie en monitoren functioneren directeur.

De documenten voor good governance worden waar nodig twee jaarlijks bijgesteld. In 2023 was er vooral aandacht voor de wisseling van de accountant en het besluit van de directeur om in 2024 te stoppen. Bente London is 17 jaar directeur en daarmee verweven met de organisatie. Voor zowel de medewerkers, de externe partners, en haar landelijk betrokkenheid bij het uitdragen en verbeteren van buurtbemiddeling, is het van groot belang dat zorgvuldig naar een opvolger wordt gezocht. De vacature voor haar opvolger wordt in januari 2024 uitgezet.

Voor de accountantscontrole heeft IPA-ACON accountants het contract eenzijdig na 19 jaar opgezegd, omdat men zich meer gaat richten op grote organisaties. Na een zoektocht is besloten om de jaarrekening van 2023 te laten controleren door Bannink accountants.

Het bestuur bestond eind 2023 uit:

Naam	Rol	Start	Beroep
Jacqueline van Loon	Voorzitter	2018	Programma ontwikkelaar Stedelijk Sociaal Werk van de Hogeschool van Amsterdam
Jan Gerritse	Penningmeester	2018	Gepensioneerd bankier
Marjolein Dekker	Lid	2021	Teammanager Jeugd en Zorg Gemeente Amsterdam
Jos van der Lans	Lid	2018	Publicist
Marjolein Hendriks	Lid	2023	Plaatsvervangend sectorhoofd district Zuid politie Amsterdam

* Zittingstermijn is maximaal 3 x 3 jaar

Klachten

In 2023 zijn er 4 klachten ontvangen. Alle klachten kwamen van bewoners en zijn besproken met zowel de klager als degene waar de klacht over ging. BeterBuren hanteert voor bewoners, bemiddelaars en medewerkers een klachtenprocedure met als doel wegnemen van mogelijke onvrede en het voorkomen dat klachten uitgroeien tot geschillen.

5. SAMEN BEREIK JE MEER

MIDDELEN

BeterBuren is al jaren de grootste buurtbemiddelingsorganisatie in Nederland. Daarnaast blijkt uit de landelijke benchmark dat de organisatie al jaren buurtbemiddeling aanbiedt tegen de laagste prijs. BeterBuren streeft ernaar om goede kwaliteit te leveren tegen zo laag mogelijke kosten voor haar financiers. Voordeel van een grotere organisatie is dat meerdere zaken kosten efficiënt kunnen worden georganiseerd, zoals foldermateriaal, publiciteit, website, eigen tolkenpool, in-company trainers en dienstverlening die ongeacht vakanties of ziekte van een medewerker of bemiddelaar altijd door kan gaan. Door de eigen trainers verbreedt de organisatie haar aanbod naar externen, ontstaan nieuwe mogelijkheden voor medewerkers en worden extra inkomsten gegenereerd.

De organisatie wordt gefinancierd door de 11 gemeentes (in volgorde van hun bijdrage) Amsterdam-Weesp, Zaanstad, Amstelveen, Edam-Volendam, Aalsmeer, Uithoorn, Waterland, Wormerland, Ouder-Amstel, Oostzaan, en Landsmeer. En de 14 woningcorporaties (ook in volgorde van hun bijdrage):

- | | | |
|---------------|-----------------|-----------------------------|
| – Eigen Haard | – Lieven de Key | – De Vooruitgang |
| – Ymere | – De Alliantie | – Woonzorg Nederland |
| – Rochdale | – Wooncompagnie | – Intermaris |
| – Parteon | – ZVH | – Woningbouwvereniging |
| – Stadgenoot | – WormerWonen | Oostzaanse Volkshuisvesting |

Naast de financiering door de deelnemende gemeentes en corporaties ontving de organisatie extra inkomsten en donaties van:

- Particuliere verhuurders te weten Libra International en Vesteda;
- Coöperatieve Woningvereniging Ons Nieuwe Hof, een inmiddels opgeheven burgerinitiatief voor het realiseren van huurwoningen;
- Rabo Club Support;
- Personeelsvereniging KPN.

Het aanvragen en verantwoorden van deze mix aan financiers doet BeterBuren met haar jaarrekening. De financiële verantwoording en ons inhoudelijk jaarverslag publiceren wij op onze website.

SAMENWERKING LOKAAL EN LANDELIJK

Goede samenwerking met onze lokale partners, maar ook op landelijk niveau zorgt dat er meer bereikt kan worden. Er zijn verschillende voorbeelden.

Jaarlijks organiseren wij bijeenkomsten voor verwijzers, waardoor medewerkers van corporaties, politie en anderen bewoners goed kunnen doorverwijzen en andersom ook de medewerkers van BeterBuren goed kunnen doorverwijzen als de hulpvraag niet geschikt is voor buurtbemiddeling. Deze wisselwerking is van groot belang om de hulpvrager door de juiste organisatie te laten helpen en niet onnodig van het kastje naar de muur te sturen.

Soms trekken we ook gezamenlijk op, zoals bijvoorbeeld de een voorlichtingsbijeenkomst georganiseerd door Eigen Haard waarbij ook BeterBuren zich kon presenteren aan actieve huurders en bewonerscommissies. Eigen Haard en BeterBuren werken in 7 van de 11 gebieden samen op het gebied van buurtbemiddeling.



SAMENWERKEN IS ALS HET MAKEN VAN EEN PUZZEL; ELK STUK IS BELANGRIJK OM HET GROTE GEHEEL TE VORMEN.



Wijkagenten Hilco Koppert en Frank Diender. Aangeleverd

Wijkagent: 'Bij burencollicten verwijs ik direct door naar BeterBuren'

11 maart 2023 om 16:00 Maatschappelijk

AMSTELVEEN Boze briefjes onder de deur, een zakje met hondenpoep aan de deurklink of expres met een stok tegen verwarmingsbuizen tikken. (Geluids-)overlast kan mensen soms tot het uiterste drijven. Het tijdig (gratis) inschakelen van BeterBuren kan volgens deze organisatie helpen. Ook wijkagenten in Amstelveen verwijzen bij conflicten vaak door naar BeterBuren.

Een gezamenlijke actie van de politie en BeterBuren resulteerde in een bericht op intranet van de Politie Veiligheidsregio Amsterdam Amstelland. Dit zorgde voor een groot bereik onder de politiemedewerkers (zie foto).

Maar ook landelijk is er veel samengewerkt en bereikt. Zo heeft de landelijke werkgroep van coördinatoren nieuwe bewonerskaarten gemaakt, die ingezet worden om het contact tussen burens te stimuleren. Zoals bij de kennismaking met nieuwe burens, om een feestje aan te kondigen, om sorry te zeggen enzovoorts. De woningcorporaties kunnen ze uitreiken in het welkomstpakket voor nieuwe huurders, maar ook voor bijvoorbeeld Vluchtelingenwerk zijn de kaarten bruikbaar. Woningcorporatie De Vooruitgang heeft als eerste de kaarten laten drukken samen met het logo van BeterBuren. Zo wordt een landelijke samenwerking lokaal ingezet. Inmiddels hebben meerdere corporaties aangegeven hiermee aan de slag te gaan.

Landelijke samenwerking vindt ook plaats door mee te werken aan radio-, tv-uitzendingen en door artikelen in kranten en bladen te plaatsen. De directeur van BeterBuren is ook de landelijk woordvoerder van buurtbemiddeling en brengt regelmatig onder de aandacht hoe buurtbemiddeling een belangrijke bijdrage levert aan de leefbaarheid in Nederland.



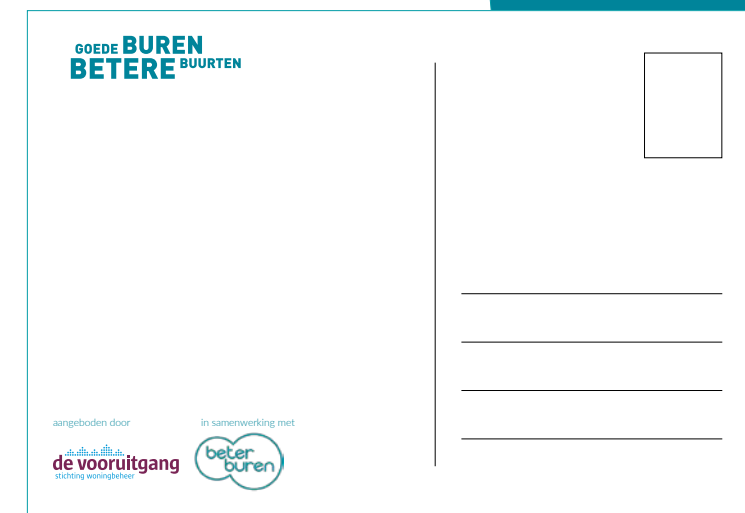
Presentator Herman van der Zandt van het programma 'Met het Oog op Morgen' van radio 1 in gesprek met directeur BeterBuren Bente London.

IK BEN UW **NIEUWE
BUUR.** ZULLEN WE
EVEN KENNISMAKEN?



**BUREN
SORRY!**

**BUREN, IK GEEF
EEN FEESTJE**



Bewonerskaarten zoals De Vooruitgang verspreidt onder haar huurders.

DOOR SAMENWERKING IS BUURTBEMIDDELING VOOR IEDERE NEDERLANDER GOED VINDBAAR

Daarnaast is er een landelijke werkgroep van coördinatoren die zorg draagt voor vertalingen 'Wat is buurtbemiddeling', waardoor inmiddels in 16 talen wordt uitgelegd wat buurtbemiddeling is www.beterburen.nl/internationaal.

Deze teksten zijn handig voor verwijzers om bewoners duidelijk te maken wat buurtbemiddeling is en kan betekenen bij woonoverlast. Maar worden ook gebruikt door bemiddelaars wanneer zij bij buur 2 aanbellen en blijkt dat deze onvoldoende Nederlands of Engels spreekt. Alle buurtbemiddelingsprojecten in Nederland kunnen hiervan gebruik maken.

Naast de eigen website www.beterburen.nl kunnen bewoners via www.problemenmetjeburen.nl hulp vinden. Hier staan tips wat bewoners zelf kunnen doen om overlast aan te pakken en als dat niet lukt hoe ze eenvoudig door het invullen van hun postcode, bij de buurtbemiddelingsorganisatie in hun woonplaats terecht komen. Door deze samenwerking is buurtbemiddeling voor iedere Nederlander goed vindbaar en hoeft een landelijk werkende organisatie, zoals de politie maar naar 1 link te verwijzen.



De jaarlijkse landelijke benchmark die sinds 2010 door het CCV wordt opgesteld, geeft individuele organisaties inzicht in de eigen prestaties. Het ministerie van Justitie & Veiligheid is blij met deze unieke landelijke registratie, die een mooi inzicht geeft in het effect van buurtbemiddeling in de Nederlandse samenleving. In 2022 bleek uit de benchmark dat er landelijk 19.000 meldingen waren. BeterBuren verwerkte 2100 meldingen (11%) van het aantal meldingen in Nederland.

Omdat het landelijke registratiesysteem sterk verouderd is en geen mogelijkheden biedt om het systeem als buurtbemiddelingsapplicatie te gebruiken, heeft BeterBuren eind 2022 het initiatief genomen om samen met 2 andere organisaties en het CCV op zoek te gaan naar een nieuw systeem met meer toepassingsmogelijkheden. Door de handen ineen te slaan, is de onderhandelingspositie naar aanbidders veel sterker. Daarnaast is BeterBuren samen met het CCV in gesprek gegaan met het Ministerie van Justitie & Veiligheid. Zij juichen het initiatief toe dat BeterBuren heeft ingezet en overwogen een financiële ondersteuning. Begin 2024 zal een besluit worden genomen welke organisatie een nieuw systeem mag ontwikkelen.



Problemen met je buren? Vind hier de oplossing!

Als je een probleem hebt met je buren, is dat heel vervelend. Een kleinigheidje kan zomaar uitgroeien tot een ruzie die jouw woonplezier bederft.

Maar met een goed gesprek voorkom je vaak dat soort vervelende situaties. Op deze website lees je hoe je problemen met je buren kunt oplossen.

Je leest over de meest voorkomende burenproblemen en ervaringen van anderen.



ALS BUREN ZIT JE AAN ELKAAR VAST, JE KIEST ZE NIET ZELF UIT



Inmiddels biedt 92% van de gemeenten in Nederland haar inwoners buurtbemiddeling. Alle organisaties bieden buurtbemiddeling conform de landelijk vastgestelde richtlijnen van het CCV. 43% van de gemeenten werkt met een door het CCV gecertificeerde organisatie. Met deze tweejaarlijkse erkenning voldoen de uitvoerende organisaties aan de landelijke gestelde kwaliteitscriteria. In 2023 is BeterBuren opnieuw erkend als gecertificeerde organisatie. BeterBuren heeft een PLUS erkenning omdat het 100% aan de voorwaarden voldoet.

AMBASSADEURS BUURTBEMIDDELING

Naast de twee landelijke ambassadeurs buurtbemiddeling te weten dhr. Gert Veurink, hoofd operatiën en lid van de eenheidsleiding politie Oost-Nederland en Ton Heerts burgemeester van Apeldoorn is in 2023 ook Mohammed Acharki, bestuurder Rochdale ambassadeur geworden. Hij vertelt er over in dit in dit interview, dat Beter Buren met hem had:

Zie www.beterburen.nl/interview-met-mohamed-acharki

MOHAMED ACHARKI
bestuursvoorzitter
woningstichting
Rochdale

ZE KRIJGEN ECHT DINGEN VOOR ELKAAR

“Soms speelt er iets tussen bewoners. Een misverstand, ruzie, conflict. Als wij er niet uitkomen, lukt het de vrijwilligers van buurtbemiddeling vaak wél om een oplossing te vinden. Ze staan tussen de mensen in. Dat is hun grote kracht. Ze zijn benaderbaar en worden ervaren als onafhankelijke derde. Ze krijgen echt dingen voor elkaar. Op verschillende plekken heb ik dat ondervonden. In Utrecht en Den Bosch en nu ook als corporatiebestuurder in Amsterdam.”

GERT VEURINK
lid van de Eenheids-
leiding van politie
Oost-Nederland

BUREN LEREN ELKAAR TE BEGRIJPEN

“Velen vinden het de taak van de politie, gemeente of woningcorporatie om hun probleem op te lossen. Maar als politie zijn wij altijd maar kort aanwezig. Als burens zit je aan elkaar vast, je kiest ze niet zelf uit. Daarom zullen bewoners moeten praten met hun burens over hun ergernissen en standpunten om elkaar beter te begrijpen. Buurtbemiddelaars kunnen dat gesprek als onafhankelijke partij uitstekend in goede banen leiden.”

WEER VERDER ALS GOEDE BUREN

“Inwoners kunnen buurtbemiddeling inschakelen als ze een conflict hebben met hun burens en daar zelf niet meer uit kunnen komen. De buurtbemiddelaars lossen het conflict niet op, maar helpen de burens het gesprek met elkaar weer op gang te krijgen. Zodat ze weer als goede buur en als buurt weer verder kunnen. Zonder tussenkomst van politie of andere instanties. Ik vind buurtbemiddeling dan ook enorm waardevol en heb grote waardering voor de inzet van deze vrijwilligers.”

TON HEERTS
burgemeester van
Apeldoorn en
bestuurslid VNG

6. BLIK OP DE TOEKOMST

Netwerkpartners in de gemeentes waarin BeterBuren actief is, weten ons goed te vinden en bewoners adequaat door te verwijzen. Ook bewoners vinden ons steeds vaker rechtstreeks zonder tussenkomst van een verwijzer. De organisatie voorziet op korte termijn geen risico's en verwacht geen verslechtering van de financiële positie op middellange termijn. Een prettige ontwikkeling is dat de partners in de Zaanstreek hebben besloten na het laatste jaar van de aanbestedingsovereenkomst in 2024 over te gaan naar een subsidierelatie, zoals in alle andere gemeentes het geval is.

Belangrijke ontwikkelingen waar BeterBuren meer en meer op in moet spelen en zich op voorbereid, zijn:

- Een toename van (psychisch) kwetsbare burens in burenconflicten. Dit vergt steeds meer inzet van de medewerkers en de bemiddelaars die moeten uitzoeken of beide burens wel geschikt zijn voor buurtbemiddeling. Hiervoor is het noodzakelijk om dit in trainingen en de intervisiebijeenkomsten van de bemiddelaars aandacht aan te geven.
- Vaker inzet en aanwezigheid van persoonlijke (woon)begeleiders van één of beide burens om tot een goed resultaat te komen. Dit vereist goede instructies van zowel de bemiddelaars als de aanwezige begeleiders. De begeleiders zijn er ter ondersteuning van hun client, maar worden niet geacht namens hun client het woord te voeren. Zij zijn immers niet de bewoner waar de andere buur dagelijks mee te maken heeft.
- Een toename van taalproblemen bij één van de (en soms beide) burens, waardoor niet in het Nederlands of Engels bemiddeld kan worden en de aanwezigheid van een tolk noodzakelijk is om tot een goed gesprek te komen. Dit vergt extra tijd en geduld van bemiddelaars en goede instructies aan de tolken, waarvan verwacht wordt dat zij neutraal tolken.

- Het ontstaan van nieuwe soorten conflicten, zoals privacy schending door videobellen, opnames met telefoons en delen van informatie op sociale media-kanalen waardoor privacy schending vaker een issue is. Medewerkers en bemiddelaars komen vaker dergelijke conflicten tegen waarbij de grens van de privacy door een buur wordt opgezocht. We moeten medewerkers en bemiddelaars vaker wijzen dat burens niet zonder toestemming gesprekken opnemen, de gesprekken zijn immers vertrouwelijk waardoor beide burens zich vrij voelen om in gesprek te gaan.
- Conflicten die ontstaan door polarisatie. Burens komen meer tegenover elkaar te staan, omdat ze anders denken over zaken en hierdoor spanningen ontstaan.

De plannen voor 2024 zijn:

- Het aantrekken van een nieuwe directeur. Bente London heeft aangegeven in 2024 te stoppen als directeur, zodra er een opvolger is gevonden. Deze verandering vormt een uitdaging voor de medewerkers en contactpersonen van de organisatie.
- Bijdragen aan en starten met een nieuwe applicatie buurtbemiddeling die in heel Nederland gebruikt kan worden.
- Op verzoek workshops organiseren voor bepaalde doelgroepen die op nieuwe locaties (gaan) samenwonen in een wooncomplex.
- Uitgebreid stil staan bij het 20-jarig bestaan van BeterBuren.

**IN 2024 STAAN WE UITGEBREID
STIL BIJ HET TWINTIGJARIG
BESTAAN VAN BETERBUREN**

