

25 JAAR BUURTBEMIDDELING NEDERLAND

BeterBuren Jaarverslag 2021



bemiddelt in de buurt

INHOUD

Infographic: 25 jaar buurtbemiddeling	3
Voorwoord	4
1. Trends en ontwikkelingen 2021	5
2. Trends en ontwikkelingen per gemeente	14
Amsterdam	14
Amstelland	16
Amstelveen	16
Uithoorn	16
Aalsmeer	17
Ouder-Amstel	17
Landsmeer	17
Zaanstad/Wormerland	17
Edam-Volendam	18
Oostzaan	18
Waterland	18
3. Over BeterBuren	20
4. Publiciteit en landelijke ontwikkelingen	24

Colofon

*Dit is het inhoudelijke jaarverslag 2021 van
Stichting BeterBuren*

IJselstraat 48
1078 CK Amsterdam
085-9022810
info@BeterBuren.nl
www.BeterBuren.nl

Tekst

Bente London, Jeanine de Koster &
bemiddelaar Henk

Vormgeving

OVERHAUS ontwerp en communicatie

Fotografie

BeterBuren, Landelijk materiaal 25 jaar
buurtbemiddeling en Landelijke campagne:
‘Dat is makkelijk praten’

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

Amsterdam, maart 2022

© 2022 BeterBuren

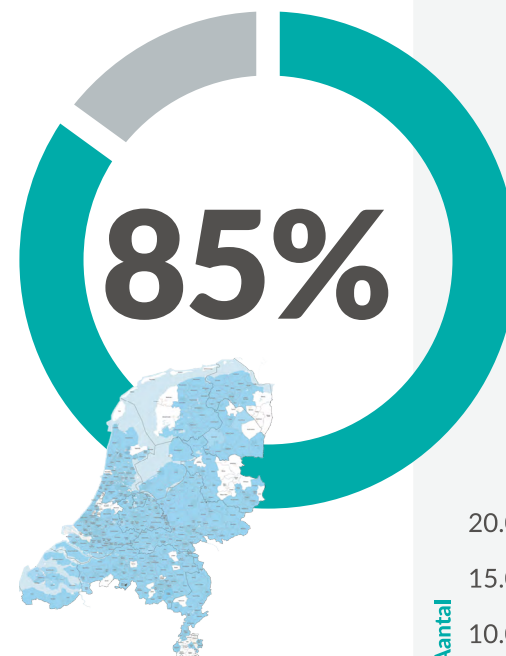
Gebruik van onderdelen van deze uitgave is toegestaan door middel
van digitale media, druk, fotografie, geautomatiseerde gegevens-
bestanden of op welke andere wijze ook, mits wel met bronvermelding
en verwijzing naar www.BeterBuren.nl

25 jaar Buurtbemiddeling

En daar zijn we trots op! Onderzoek, landelijke kengetallen en de tien kenmerken tonen aan dat buurtbemiddeling onmisbaar is!



De kracht en het succes van buurtbemiddeling zit in zes uitgangspunten:

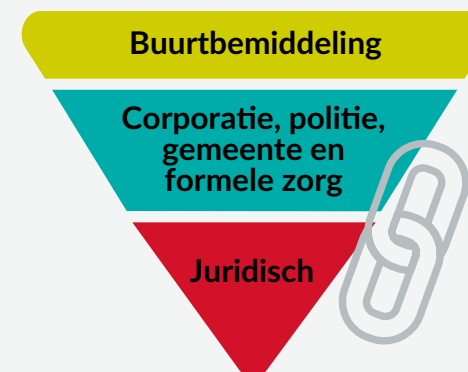


> 85% van de Nederlandse gemeentes biedt buurtbemiddeling aan de inwoners

De aanpak heeft een positief effect op leefbaarheid in een gemeente. Het veiligheidsgevoel, de sociale samenhang en de gemeenschapszin worden daardoor vergroot. Daarnaast ervaren bewoners dat zelfredzaamheid en eigen handelen duurzamer is en ook toepasbaar in toekomstige situaties.

Samen bereiken we meer

> Buurtbemiddeling is een belangrijke schakel in de ketenaanpak van woonoverlast. Vindt u leefbaarheid, ontlasten van de professionals en burgerparticipatie ook belangrijk, steun ons project dan op alle mogelijke manieren.



3 op de 10

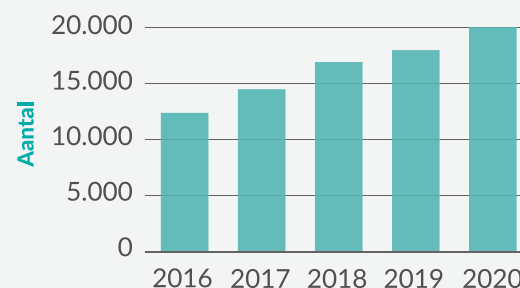
> Nederlanders ervaart wel eens burenoverlast en zelfs 5% vaak.

3500 burgers

> zetten zich in als goed getrainde vrijwillige buurtbemiddelaars; **Burgerparticipatie pur sang.**

Aantal aanvragen groeit door toenemende bekendheid bij burgers en verwijzers.

Groei buurtbemiddeling



De rust keert terug in een buurt



"Al jaren ben ik ambassadeur van Buurtbemiddeling. Wat de vrijwillige buurtbemiddelaars doen, is goud waard voor een buurt. Als de spanning oploopt, weten zij negen van de tien keer escalatie te voorkomen. Wij krijgen dat zelf veel lastiger voor elkaar, want ruziënde burenen zien woningcorporaties toch vaak als partij in een conflict. Met Buurtbemiddeling keert de rust terug in een buurt. Dat is geweldig voor alle mensen die daar wonen."

Hester van Buren, bestuurder Aedes en ambassadeur buurtbemiddeling

De politie is een warm voorstander van buurtbemiddeling!



"Wijkagenten die in de haarvaten van de samenleving opereren gebruiken buurtbemiddeling als een extra middel om escalatie en daarmee druk op de politie, maar ook andere partners te voorkomen. Buurtbemiddeling heeft zich de afgelopen 25 jaar ontwikkeld tot een onmisbaar instrument voor 'het bewaren van de vrede' in wijken. Voordat het strafrecht als ultimatum remedium wordt ingezet, is buurtbemiddeling een betekenisvolle interventie gebleken en daarmee tot een welkome aanvulling op het bestaande (handhavende) maatregelenpakket uitgegroeid. Door buurtbemiddeling nog vaker als instrument in te zetten wordt de samenleving nog beter gediend!"

Liesbeth Huyzer, plaatsvervangend korpschef Politie



Professionele diensten worden ontlast en er is goede samenwerking met ketenpartners

> 70% van de aanmeldingen wordt opgelost



Maatschappelijke opbrengsten

- > Afname kosten overlast
- > Afname kosten juridische procedures
- > Afname werkdruk en ruimte voor aanpak complexere zaken door wijkagenten, woonconsulenten, welzijnswerkers en maatschappelijk werkers
- > Toename betere samenwerking tussen professionals
- > Toename rust in de wijk, grotere buurtcohesie
- > Verhoogd leefbaarheid en veiligheidsgevoel
- > Minder spanningen en veiliger gevoel voor inwoners
- > Zelf oplossend vermogen op lange termijn geeft beter resultaat
- > Getrainde buurtbemiddelaars hebben meer expertise en zijn betrokken bij hun buurt



> Financiering van buurtbemiddeling wordt meestal door gemeenten en corporaties gezamenlijk verzorgd en levert hen tijd en geld op.

Een goede buur is beter dan een verre vriend



"Maar als er tussen burenen een conflict ontstaat kan dat grote gevolgen hebben voor de goede sfeer en het woonplezier. Wanneer burenen er onderling niet uitkomen, kan buurtbemiddeling helpen de spanningen uit de lucht te halen en verdere escalatie te voorkomen. Buurtbemiddeling is daarom van onschatbare waarde voor de leefbaarheid in de wijken van onze dorpen en steden."

Jan van Zanen, voorzitter VNG

25 JAAR BUURTBEMIDDELING IN NEDERLAND!

Wat ooit begonnen is in enkele gemeentes is nu in 86% van de gemeentes een basisvoorziening voor inwoners. In heel Nederland zetten 3500 goed getrainde vrijwilligers zich in om burenruzies te beslechten. BeterBuren bestaat inmiddels 17 jaar en is met haar 12 medewerkers en 248 bemiddelaars de grootste buurtbemiddelingsorganisatie in Nederland. En is als één van de weinige buurtbemiddelingsprojecten in Nederland een zelfstandige stichting, die alle inzet en middelen richt op het helpen oplossen van burenruzies en trainen van bemiddelaars. BeterBuren werkt samen met 11 gemeentes en 14 corporaties.

Coronamaatregelen en aanmeldingen in de grote stad. In Amsterdam was er in 2021 een toename in het aantal aanmeldingen, in de andere gemeentes was daarvan geen sprake. 2021 begon met een lockdown en dit zorgde in Amsterdam wél voor een toestroom aan aanmeldingen. Er waren 34% meer aanvragen voor buurtbemiddeling dan in het 1ste kwartaal 2020. Toen was Nederland nog nauwelijks met corona geconfronteerd. In grote steden waar mensen dicht op elkaar wonen, gemiddeld kleiner behuist zijn en minder buitenrecreatie mogelijkheden, is het lastig om thuis te werken en kinderen te vermaken. Ook voor de hulpverleners van kwetsbare personen was het opnieuw veel lastiger persoonlijke aandacht te geven aan hun cliënten. Allemaal oorzaken die de leefbaarheid van bewoners in een grote stad als Amsterdam onder druk hebben gezet. Des te meer is het van belang een goede woonsituatie te creëren en te investeren in een goede burenrelatie.

Schouders eronder. Mee verend met alle coronamaatregelen is het de medewerkers en bemiddelaars gelukt om 2364 aanmeldingen te verwerken. Door in het begin van 2021 breed in te zetten op digitale trainingen gericht op ‘online bemiddelen’ en ‘coachend intaken’, hebben bemiddelaars nog meer tools gekregen om in tijden van lockdown toch bewoners te helpen. Ook is opnieuw een beroep gedaan op verwijzers om BEIDE bewoners in een burenconflict, met toestemming van beiden, aan te melden. Hierdoor is het makkelijker om met Buur B contact te krijgen nu onverwachts aanbellen bij de buren door de coronamaatregelen niet gewenst was. Deze ‘confrontatietechniek’, die al 25 jaar succesvol is, kon helaas wederom niet het hele jaar toegepast worden. Door deze andere manier van aanmelden is het aantal zelfmelders in bepaalde gebieden wel gedaald.

In 2021 is de organisatie op zoek gegaan naar andere financieringsbronnen om de sinds 2020 groeiende hulpvraag in voornamelijk Amsterdam het hoofd te bieden. Naast een bijdrage van drie particuliere verhuurders (AHAM, Libra International en Vesteda vanaf 2022) is ook een bijdrage ontvangen van het Oranjefonds voor het opzetten van een tolken pool en ontving de organisatie een bijdrage van Rabo ClubSupport en Syntro.

Wij danken de medewerkers en vrijwilligers voor hun grote inzet, en de opdrachtgevers, gemeentes, corporaties, partnerorganisaties voor de goede samenwerking en het in ons gestelde vertrouwen.

*Namens Bestuur en directie van BeterBuren
Bente London*

1. Trends en ontwikkelingen 2021

BUURTBEMIDDELING OOK BELANGRIJKE TAAK IN HET 2^{DE} JAAR MET CORONAMAATREGELLEN

Na de flinke toename van aanmeldingen in 2020 in voornamelijk Amsterdam, Amstelveen, Aalsmeer en Edam-Volendam grotendeels ten gevolge van de coronamaatregelen, bleef het totaal aanmeldingen in 2021 nagenoeg gelijk. Wel was er in Amsterdam in het eerste halfjaar een toename van aanmeldingen ten gevolge van de coronamaatregelen. Het is voor Amsterdammers veel lastiger om in de eigen woning te werken en/of kinderen op te vangen zonder daarbij overlast te geven of te ervaren, door de hogere woningdichtheid en het kleinere aantal beschikbare m² per persoon. Ter vergelijking: uit cijfers van CBS blijkt een Amsterdammer 49m² per persoon ter beschikking te hebben. Dat is gemiddeld 13 m² minder per persoon dan in de andere gemeentes waar BeterBuren actief is.

Door de pandemie was het opnieuw een uitdaging om bewoners te spreken en aan tafel te krijgen. Buurtbemiddelaars bellen normaliter onverwachts aan bij Buur B met het verzoek mee te doen aan bemiddeling. Deze huisbezoeken, maar ook de intakegesprekken bij bewoners thuis, moesten langere tijd anders georganiseerd worden. En dat gold ook voor bemiddelingsgesprekken, omdat bemiddelingslocaties opnieuw voor langere tijd gesloten waren. Voor zowel bewoners als bemiddelaars heeft fysiek bemiddelen de voorkeur bij de vaak emotionele en heftige gesprekken.

Helemaal als er sprake is van het niet beheersen van de Nederlandse taal door een buur of van gesprekken waarbij begeleiders van burens aanwezig moeten zijn.

De vaardigheden van de bemiddelaars voor een digitale bemiddeling zijn daarom in het begin van het jaar online extra getraind. Ook zijn er online trainingen aangeboden in coachend intaken, zodat de bemiddelaars in de intakes de burens ook online nóg beter konden ondersteunen. Daarnaast is aan verwijzers gevraagd zoveel mogelijk beide burens aan te melden, zodat we makkelijker contact konden krijgen met Buur B. Een schriftelijk verzoek is gebleken minder effectief te zijn. De schriftelijke uitnodiging aan Buur B is daarom ook vereenvoudigd, zodat deze voor zoveel mogelijk mensen ook begrijpelijk is.

MISSIE

Burenproblemen worden opgelost door de inzet van een kleine groep professionals en een grote groep goed getrainde vrijwilligers – de bemiddelaars. Burens worden door buurtbemiddeling aangesproken op hun eigen vermogen tot het voeren van een gesprek met de burens bij overlast en ondersteund in de zoektocht naar een oplossing voor het burenprobleem. Dit draagt bij aan de zelfredzaamheid van bewoners en leefbaarheid in de buurt.

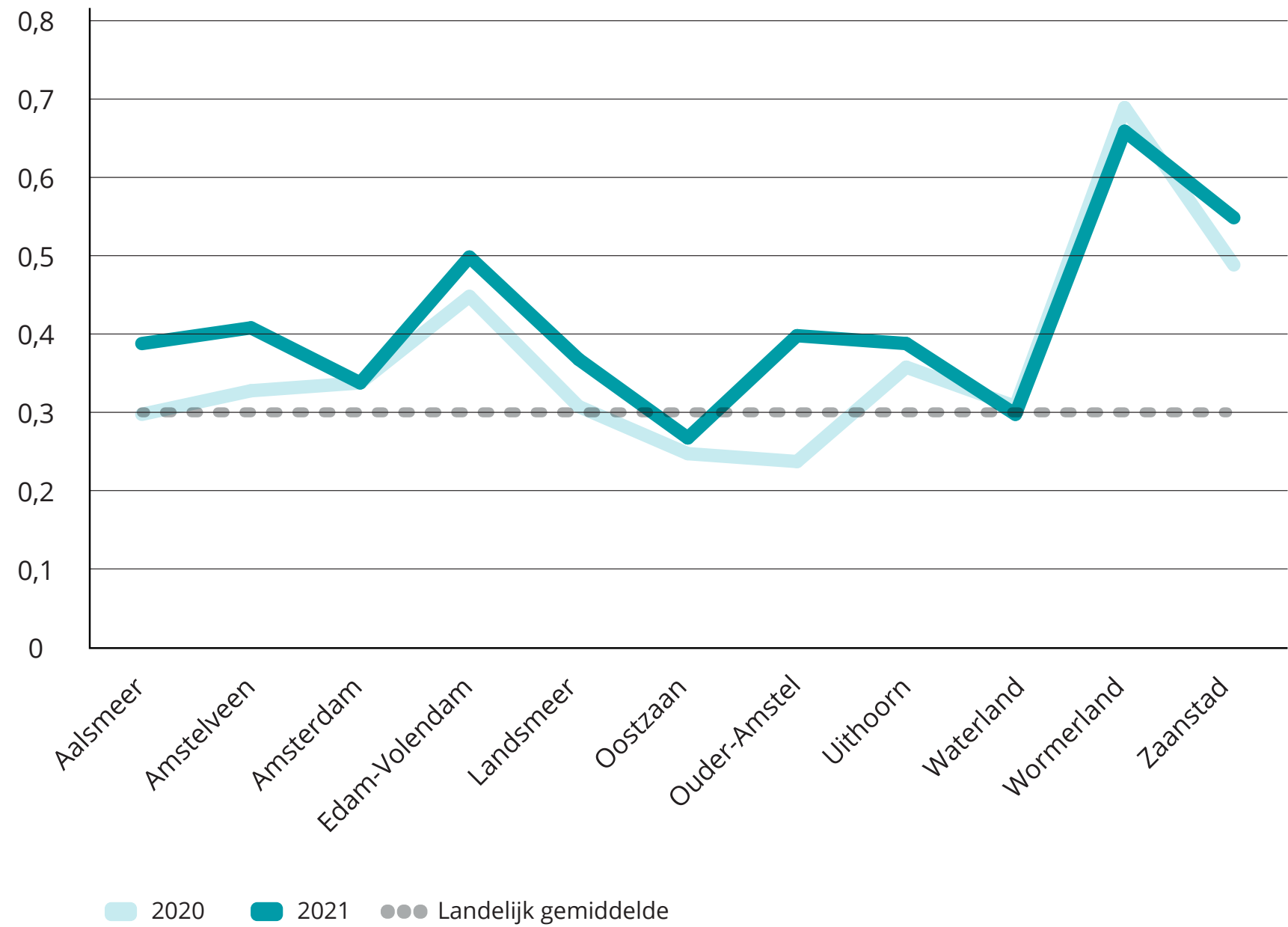
Aanmeldingen

Uit landelijke cijfers blijkt dat in 2020 gemiddeld 0,30% van de huishoudens een beroep deed op buurtbemiddeling. Bij BeterBuren ligt dit in 2021 gemiddeld op 0,37%. Het percentage ligt in gemeentes waar wij al langere tijd actief zijn, hoger. In Zaanstad en Wormerland ligt het percentage al jaren ver boven de 0,30%.

AANTAL AANMELDINGEN PER GEMEENTE:

Gemeente	Aanmeldingen 2020	Aanmeldingen 2021
Aalsmeer	52	40
Amstelveen	180	142
Amsterdam	1601	1614
Edam-Volendam	78	68
Landsmeer	18	15
Oostzaan (gestart juni 2019)	11	10
Ouder-Amstel	25	15
Uithoorn	50	47
Wormerland	47	49
Zaanstad	358	345
Waterland (2020)	23	23
Totaal BeterBuren	2440	2368

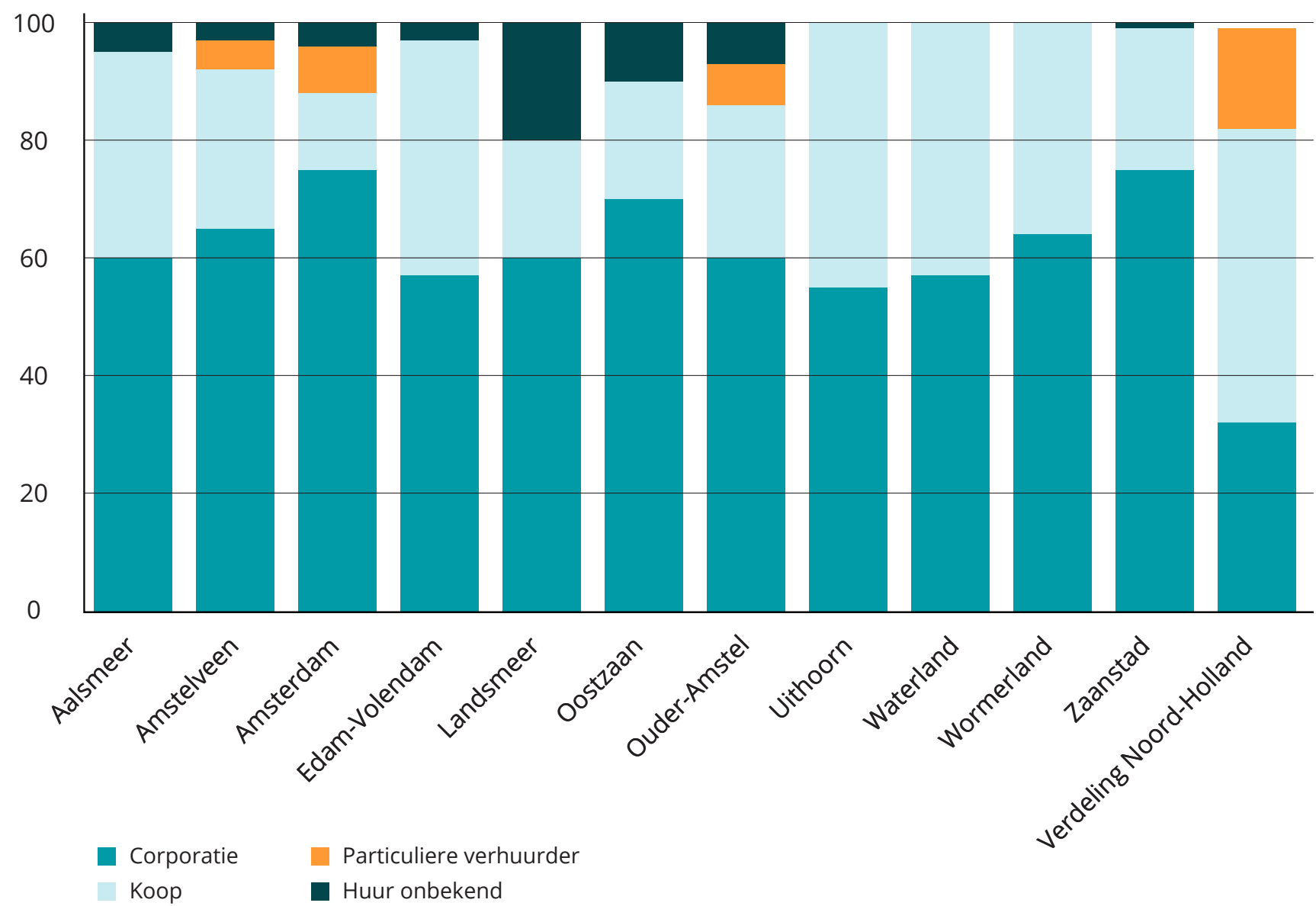
PERCENTAGE HUISHOUDENS DIE GEBRUIK MAKEN VAN BUURTBE MIDDELING



Woonkenmerk aanmelder, Buur A

Melders die huurder zijn van een woningcorporatie zijn in alle gemeentes oververtegenwoordigd bij buurtbemiddeling, terwijl het aantal koopwoningen in Noord Holland hoger ligt. Dit komt doordat corporaties de huurders goed informeren en verwijzen naar buurtbemiddeling als eerste hulpmiddel bij burenruzies. Huiseigenaren of huurders via een particuliere verhuurder beschikken niet over één platform dat hen informeert over de mogelijkheid van buurtbemiddeling. De particuliere verhuurdersmarkt is verdeeld over veel grote en kleine particuliere huizenbezitters, internationaal, landelijk of regionaal actief. Iedere organisatie heeft een eigen methode om burenoverlast van de eigen huurders wel of niet op te pakken. Huiseigenaren nemen vaak deel aan VVE's, maar daar is buurtbemiddeling nog niet voldoende bekend.

WOONKENMERK AANMELDINGEN



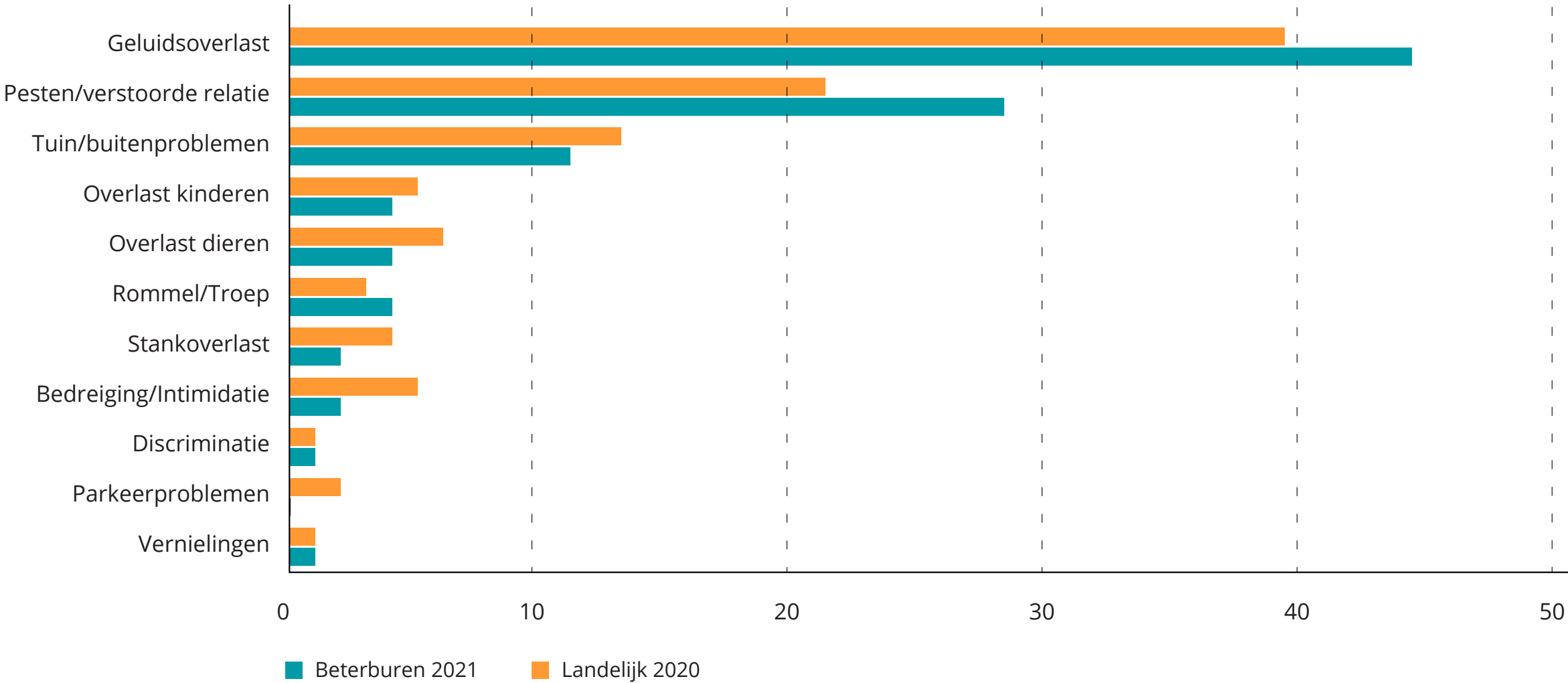
SOORT OVERLAST

De top 3 van overlast is ongewijzigd en vertoont al jaren hetzelfde beeld.

1 **Geluidsoverlast** is de meest voorkomende reden van een melding, zowel landelijk als bij BeterBuren en vooral in grotere gemeentes.

2 **Pesten/treiteren/verstoorde relatie** staat op de tweede plaats en komt vooral voor in de kleinere gemeentes, waar men elkaar kent. De angst voor roddel in de gemeente is daar van invloed op. Terwijl in een grote stad men veel anoniemer leeft.

3 **Tuin- en buitenproblemen** staan op de derde plaats. Ook dit betreft vooral de kleinere gemeentes, waar men vaker beschikt over een tuin dan in de grote stad. Te denken valt aan overhangende planten en bomen, discussies over erfafscheidingen e.d.

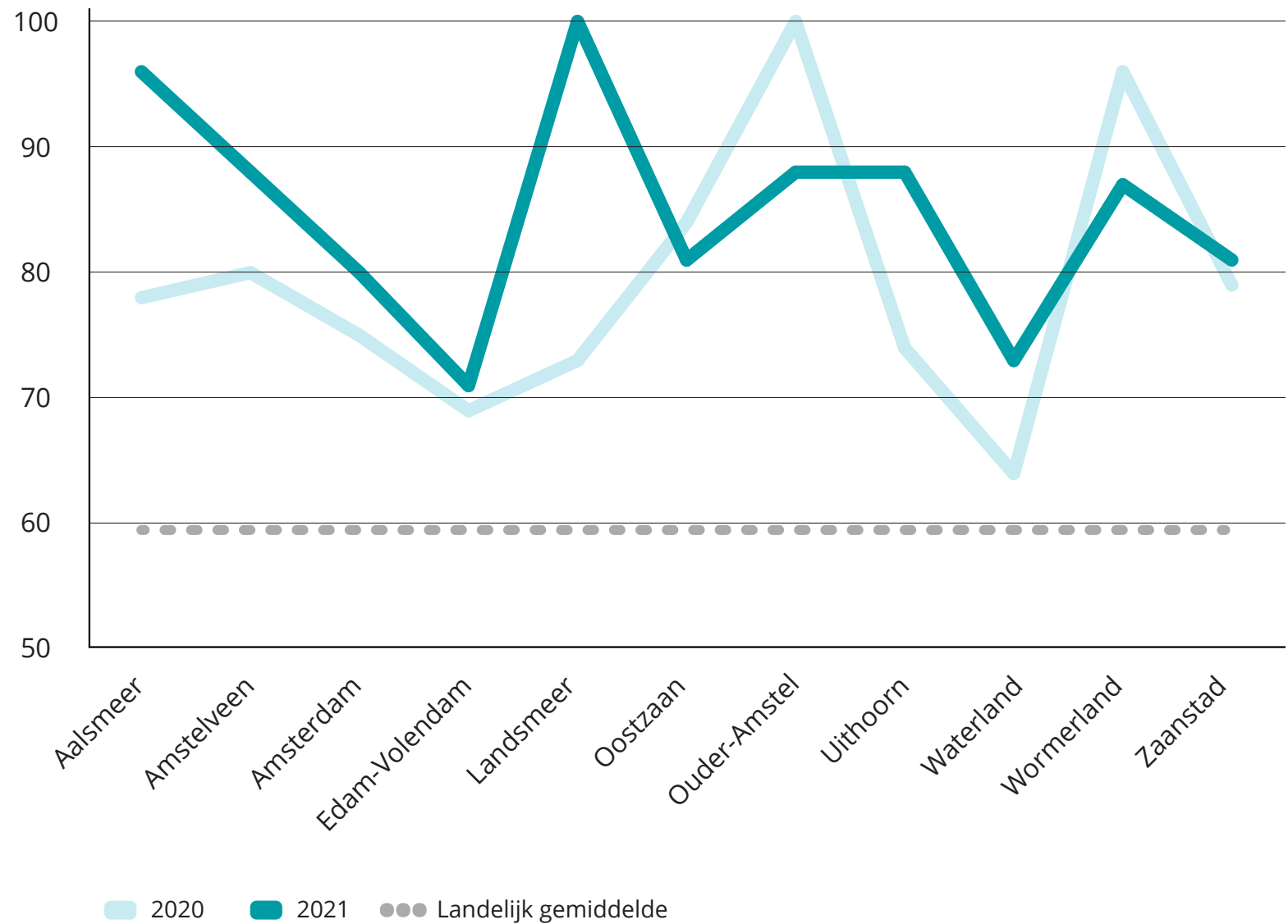


Aantal zelfmelders verder gedaald

Buurtbemiddeling neemt werk uit handen van professionals van politie, gemeente, corporaties en zorg instanties. Hierdoor hoeven zij ‘lichte’ burencollicten niet meer zelf af te handelen, dat betekent tijdwinst en kostenbesparing. Dat komt ten goede aan de inzet op zware overlast en andere prioriteiten.

De zelfredzaamheid van bewoners heeft al jaren prioriteit bij verwijzers. Het percentage zelfmelders (al dan niet op advies van een instantie) ligt bij BeterBuren al jaren hoger (85%) dan het landelijk gemiddelde van 59% (2020). In 2021 is het percentage bij BeterBuren gedaald naar gemiddeld 79% omdat verwijzers werd verzocht beide burens met hun contactgegevens aan te melden. Het benaderen van **Buur B** (die meestal niet op de hoogte is dat buurtbemiddeling is ingeschakeld) kwam in de knel, doordat door de coronamaatregelen onverwachtse huisbezoeken niet mogelijk waren. Deze ‘confrontatietechniek’ wordt landelijk toegepast en is bewezen succesvol. In 2020 werd gesignaleerd dat op schriftelijke verzoeken om contact op te nemen veel minder werd gereageerd, hierdoor kon buurtbemiddeling niet altijd opgestart worden. Het stimuleren van zelfredzaamheid van bewoners door ze zelf contact laten opnemen met BeterBuren is belangrijk, maar voor kwetsbare groepen en in tijden van bezoekbeperkingen niet effectief.

PERCENTAGE ZELFMELDERS



ALS DE KAT VAN HUIS IS DANSEN DE MUIZEN.

De overlast betreft de weekenden als moeder weg is en de twee tienerzonen en hun vrienden lekker feesten, dit tot grote irritatie van Helena, de buurvrouw. Tot diep in de nacht hoort ze iedere vrijdag en zaterdag feestgedruis, terwijl zij juist wil bijkomen van een week hard werken.

Gesprekken met de zonen hebben niets uitgehaald. De moeder van de zonen doet wel haar best, maar in het weekend is ze weg en kan ze geen toezicht houden.

Aangezien de zonen 17 en 18 jaar zijn en hun moeder erop staat dat zij zelf deelnemen aan het bemiddelingsgesprek, wordt dit besproken met Helena. Zij heeft er geen bezwaar tegen dat er drie mensen tegenover haar zitten. Graag zelfs. Ze wil met hen alle drie het gesprek voeren.

Als iedereen om de tafel zit begint Helena haar klacht te omschrijven. Ze doet dit rustig en duidelijk. Beide zonen kijken er nogal ongemakkelijk bij. De moeder houdt haar jongens scherp in het oog. Zij lijkt blij te zijn met dit gesprek. Later in het gesprek zegt zij dan ook dat deze bemiddeling haar helpt om haar zonen meer verantwoordelijkheidsgevoel te geven. In haar eentje vindt ze de opvoeding een zware taak.

Voor beide zonen is dit een nieuwe vorm om problemen te bespreken. Omdat de bemiddelaars de rust in het gesprek steeds weer terug weten te brengen, voelen de jongens allebei dat hun mening en visie serieus genomen worden. Er wordt naar hen geluisterd en zij worden op dezelfde manier behandeld als de anderen aan tafel. Niet alle vragen zijn even makkelijk te beantwoorden. Vooral als gevraagd wordt of ze begrijpen wat Helena heeft gezegd.

“Ik voel me absoluut niet gehoord door jullie. Alsof ik er niet toe doe en ik alleen maar een zeurkous ben”, zegt Helena. “Snappen jullie hoe Helena zich voelt?” vraagt de bemiddelaar. Met enige aarzeling begint de oudste: “Ik snap wel dat je je een zeurkous voelt. Want je komt ook ieder weekend klagen. Maar het is wel rot voor je dat je denkt dat je er niet toe doet.” Het idee dat hun buurvrouw dergelijke gevoelens heeft is een nieuw gegeven waar ze nog niet eerder bij hebben stilgestaan.

Het gesprek brengt voor iedereen meer duidelijkheid. En met de welwillendheid van beide kanten kunnen er afspraken worden gemaakt.

In het nazorggesprek blijkt de praktijk iets weerbarstiger. De feestjes zijn er nog wel eens. Maar al veel minder in aantal en gesprekken hierover lopen een stuk beter.



Soort hulpvraag

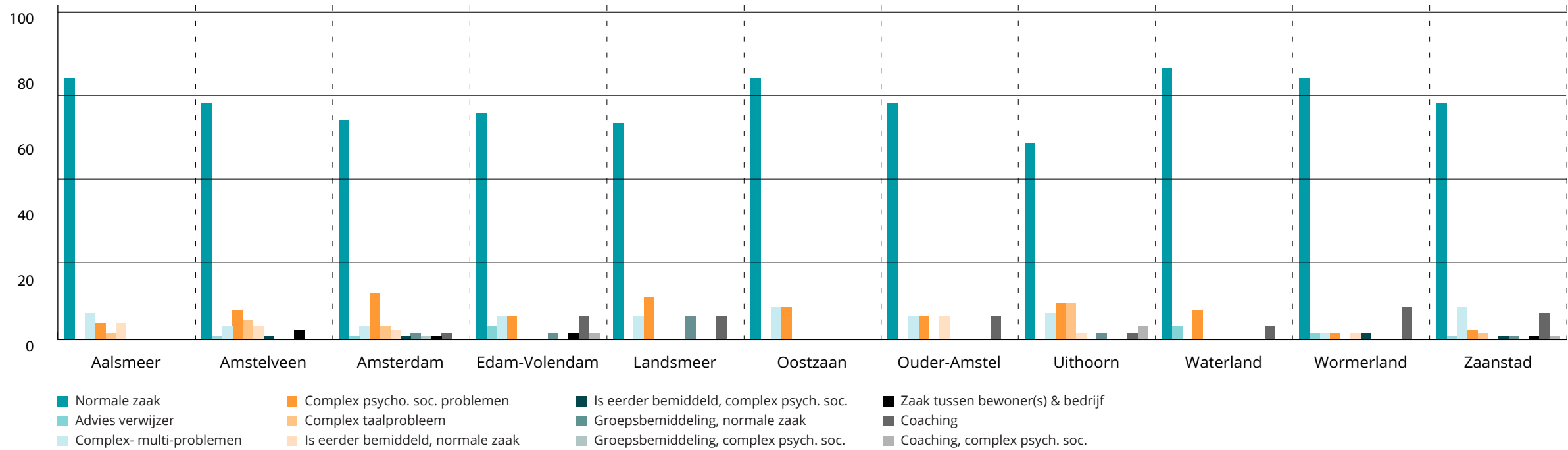
De soort hulpvraag heeft invloed op de inzet die gepleegd wordt door medewerkers en bemiddelaars. Complexe zaken waarbij sprake is van multi- problemen of psycho-sociale problemen of waarbij meerdere partijen betrokken zijn, vragen meer inzet en tijd. Bij taalproblemen is het vaak nodig om bij een bemiddelings-gesprek een neutrale tolk in te huren. Van alle aanvragen is:

- 14% een 'complexe zaak', waarbij psychosociale- of multi-problematiek een rol speelt. Bij deze aanvragen is soms de ondersteuning van een begeleider van een buur gewenst. Voorwaarde bij deze aanvragen, is dat bewoners zelf het gesprek moeten kunnen voeren, en in staat zijn om op het eigen gedrag te kunnen reflecteren en zelfstandig gemaakte afspraken na te komen;
- 4% een coachingszaak. Coaching is korte persoonlijke ondersteuning van een buur bij burenp Problemen door een apart opgeleide bemiddelaar-coach. Deze ondersteuning kan worden geboden als een bewoner aarzelt over buurtbemid-deling, wil kijken hoe zelf de burenoverlast aan te pakken, of als er nog een hulpvraag over blijft nadat er een bemiddelingsgesprek is geweest.

- 1% een groepszaak. In Amsterdam en de Zaanstreek zijn er bemiddelaars extra opgeleid om deze aanvragen op te pakken. We spreken van groepsbemidde-ling bij burenp Problemen waar drie of meer huishoudens bij betrokken zijn.
- 2% een zaak waar een taalprobleem speelt. In 2021 is er 22 keer een tolk ingeschakeld van een tolkenbureau omdat een buur het Nederlands of Engels niet beheerste.

Bij de intakegesprekken worden zo mogelijk familieleden, vrienden of contact-persoon bij vluchtelingenwerk gevraagd te tolken om zodoende kosten te beper-ken. Professionele tolken worden ingezet bij een bemiddelingsgesprek, zij zijn immers neutraal. Omdat bij steeds meer aanvragen de taal een probleem is, is het Oranjefonds gevraagd om een bijdrage voor het opzetten van een eigen tolken-pool. Eind 2021 zijn de eerste vijf tolken aangetrokken en opgeleid in het tolken bij bemiddelingen voor de talen waarvoor de laatste jaren veelvuldig een tolk is ingehuurd. Deze tolken zijn net als de bemiddelaars vrijwilligers. De Zaanstreek heeft al enkele jaren de beschikking over vier vrijwillige tolken. Met deze nieuwe vrijwilligers hoopt de organisatie de kosten voor het inhuren van tolken bij een officieel tolkenbureau te verlagen en ook bij de intakegesprekken tolken te kunnen inzetten.

SOORT HULPVRAAG



Eindresultaat meldingen

In 2020 was het landelijk oplossingspercentage 71%. Dit percentage wordt op meerdere manieren beïnvloed.

- **Tijdige melding**, dus geen burens die bijvoorbeeld al 10 jaar niet met elkaar praten en eigenlijk niet met elkaar in gesprek willen.
- **Geen geëscaleerde conflicten**, waarbij men regelmatig bij politie of verhuurder klachten indient of een juridisch traject is gestart. De burens zijn dan niet meer bereid om met de ander in gesprek te gaan en willen alleen nog maar een uitspraak van de rechter of actie van de verhuurder of politie.
- **Geschikte meldingen**, waarbij burens in staat zijn om een gesprek te voeren en afspraken zelfstandig na te komen. Dus niet de buur die niet in staat is afspraken te onthouden of na te komen.

Burens hoeven het niet altijd met elkaar eens te zijn, maar het is wel belangrijk dat ze respect voor elkaar hebben. Buurtbemiddelaars spelen hierin een belangrijke rol tijdens de gesprekken.

- **De melder oplossingsbereid is**, en niet stelt: “Jullie moeten het oplossen, ik praat niet met mijn burens.”
- **Geen ongeschikte zaken** waarbij sprake is van ernstige verslaving, geweld of psychische problemen.
- **Bereikbaarheid van buur 2** in een conflict. Die werd door de coronamaatregelen minder, omdat bemiddelaars niet langs konden gaan bij buur 2 en schriftelijke contactverzoeken makkelijker door burens worden genegeerd.

OPLOSSINGSPERCENTAGE PER GEMEENTE

Gemeente	2021	2020	2019
Aalsmeer	73%	82%	70%
Amstelveen	90%	70%	78%
Amsterdam	68%	63%	74%
Edam-Volendam	74%	68%	57%
Landsmeer	60%	54%	43%
Oostzaan	80%	71%	80%
Ouder-Amstel	92%	89%	74%
Uithoorn	89%	80%	74%
Waterland	74%	75%	n.v.t.
Wormerland	86%	89%	86%
Zaansstad	78%	76%	63%
Landelijk	Nog niet bekend	71%	70%

Toelichting: Bij de berekening van het eindresultaat worden niet meegerekend:

- ongeschikte zaken;
- meldingen nog in behandeling;
- als de melder geen buurtbemiddeling wil of contactlegging onmogelijk is. Veelal zijn dit bewoners die door instanties zijn doorverwezen, maar van mening zijn dat anderen hun problemen moeten oplossen omdat zij hun eigen aandeel in het oplossen niet willen/kunnen zien.

HET PRIJSKONIJN

Als bemiddelaar blijven sommige casussen mij meer bij dan andere. Omdat ze raken, omdat wij als bemiddelaars daadwerkelijk iets hebben kunnen bijdragen en dat oplossingen soms magisch en onverwacht naar boven komen. In deze casus ging het over een ontsnapt konijn. Niet zomaar een konijn, maar dat komt later. Buur 1 is een Syrische moeder en weduwe die de oorlog is ontvlucht en nu met haar kinderen in Nederland woont. Het contact met BeterBuren is gelegd via vluchtelingenwerk en haar casemanager fungeert als tolk.

De situatie is als volgt. De Syrische zoon van 5 heeft bij de overbuurman 's avonds het deurtje van het konijnenhok, dat in de voortuin staat, open laten staan. Hij was al diverse keren bij moederkonijn gaan kijken omdat zij jonkies had. De overbuurman heeft verschillende kinderen, ook de zoon, al een paar keer weggestuurd.

Moeder konijn en meerdere jonkies zijn de volgende dag spoorloos. De overbuurman is over de rooie en komt verhaal halen bij het Syrische gezin. Door de taalbarrière, waarbij de kinderen van de Syrische moeder de buurman te woord staan, ontstaat miscommunicatie. De buurman voelt zich niet gehoord en erkend in zijn verlies. Hij vindt het vervelend dat hij bij de deur met kinderen over de situatie moet praten en dat hij niet de moeder te spreken krijgt. Zij is echter bang voor de boze man. Uit angst houdt zij haar kinderen al meerdere weken binnen. Daarnaast, geeft zij aan, is het vanuit haar cultuur ongebruikelijk dat de 'schuldige' aan een situatie de slechte energie meebrengt naar het huis van een slachtoffer. Zij geeft aan de buurman graag bij haar thuis uit te willen nodigen om het op te lossen.

De overbuurman is radeloos want hij snapt ook wel dat de kinderen het niet expres hebben gedaan en dat hij niet zo boos had moeten doen, maar hij is wel zijn konijnen kwijt. Hij heeft zelfs 's nachts in het nabijgelegen park gezocht en geslapen in de hoop op een teken van het konijn. Radeloos dus, mede door de taalbarrière

weet hij niet meer wat te doen. Als de man vertelt waarom de situatie zo aan zijn hart gaat, geeft hij aan dat het konijn al lang bij hem is en dat hij met haar meerdere prijzen heeft gewonnen. Het konijn en de jonkies zijn dan ook niet zo maar huis-tuin-en-keuken konijnen maar raskonijnen van aanzienlijke waarde waar hij ook een band mee heeft. Hij is blij dat wij er zijn en dat hij zijn verhaal kwijt kan. Hij zit er ook mee dat hij zo door het lint is gegaan. Hij vraagt zich af wat de indruk is die dat moet hebben gemaakt en wil het graag goedmaken.

Gezien het feit dat de kinderen uit angst al weken binnen worden gehouden, de buurman zich schuldig voelt over zijn gedrag, er al een uitnodiging ligt van de Syrische moeder om te praten, beide partijen de wens hebben het op te lossen en er al een tolk beschikbaar is, kiezen we voor een ongebruikelijke optie. We vragen de buurman of hij open staat voor een gesprek nog diezelfde avond. We lopen naar de buurvrouw en die stemt ook in. We halen de buurman op en worden ontvangen door de buurvrouw die ondertussen aardbeien heeft klaargezet om gezamenlijk te eten. Met vorkjes, want Nederlanders eten met bestek. Wat volgt is een openhartig gesprek over schaamte en verlies en wederzijdse excuses. Wij hoeven niet veel meer te doen dan een aardbeitje mee te pikken. De tolk geeft aan dat het gezin WA is verzekerd en dat zij daarvan de afhandeling gaat verzorgen. Een paar weken later geven beide burens aan dat de kinderen weer buiten spelen, dat ze zelfs weer samen met de buurman bij de konijnen zijn gaan kijken en dat de verzekering de schade gaat vergoeden. Een geweldige casus om mee te mogen maken.

Normaal gesproken zijn de bemiddelingsgesprekken op neutraal terrein, maar omdat de nood hoog was en het belangrijk was om de mensen zo spoedig mogelijk om tafel te krijgen, is er een uitzondering gemaakt.



2. Trends en ontwikkelingen per gemeente

AMSTERDAM

In 2021 is het aantal aanmeldingen iets gestegen. De organisatie werd het eerste halfjaar geconfronteerd met een flinke toename van aanmeldingen, waaraan vooral het eerste kwartaal met 511 aanmeldingen bij droeg (een stijging van 30% t.o.v. 1ste kwartaal 2020). Nederland zat wederom in lockdown, iets wat de burendrelatie niet ten goede kwam. Pas na juli, toen de coronamaatregelen minder stringent werden, zakte het aantal aanmeldingen naar herkenbare aantallen van de jaren vóór corona. Ook is ingezet op beperken van het aantal aanmeldingen. Met de financiers is de afspraak dat er jaarlijks 1575 aanmeldingen worden behandeld. Om de toename van aanmeldingen onder controle te krijgen, is in overleg met hen besloten dat:

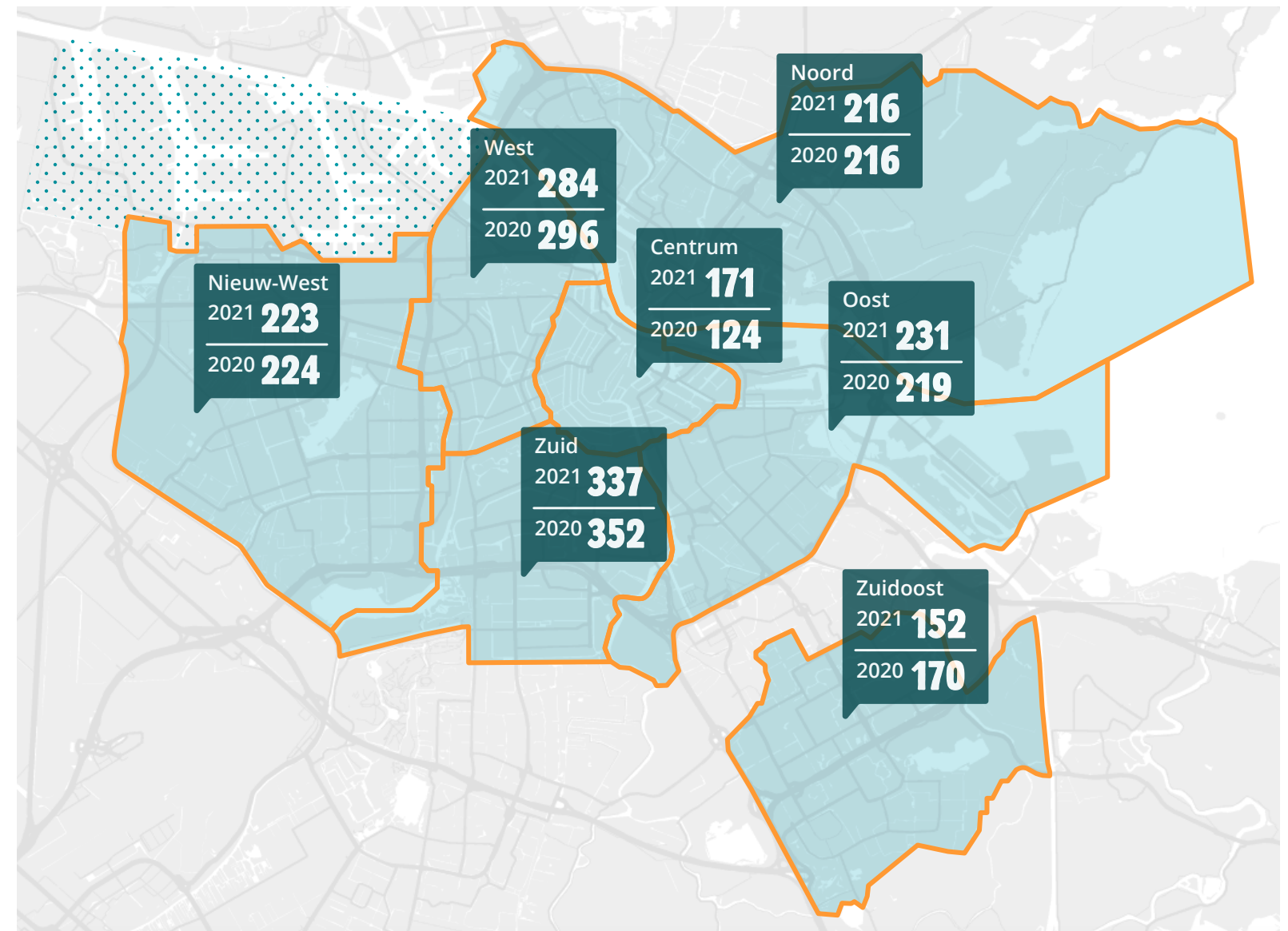
- vanaf augustus 2021 aanmeldingen tussen bewoners en bedrijven niet meer aan te nemen (op jaarbasis zijn dit 30-35 aanmeldingen);
- in augustus en september een stop op aanmeldingen via particuliere verhuur in te voeren. Dit besluit is na bestuursberaad eind september opgeheven.

Daarnaast zijn acties ingezet om meer middelen te krijgen en daardoor het aantal aanmeldingen boven de afgesproken 1575 toch op te kunnen pakken, zo:

- is een verzoek voor donatie door het Oranjefonds gehonoreerd om een eigen tolkenpool op te zetten om bemiddelingskosten te beheersen;
- zijn particuliere verhuurders gevraagd mee te betalen aan buurtbemiddeling.

Opvallend in 2021 is de sterke stijging van aanmeldingen in stadsdeel Centrum t.o.v. 2020.

AANMELDINGEN PER STADSDEEL IN AMSTERDAM



In Amsterdam dragen de corporaties sinds 2007 voor 50% bij aan buurtbemiddeling. Deze grafiek geeft aan wie de verhuurder is. Opvallend is:

- toename aantal meldingen van huurders van Alliantie en Ymere t.o.v. 2020;
- 75% van de gebruikers van buurtbemiddeling zijn huurders van een corporatie-woning. Dit percentage is gelijk gebleven met 2020.

Aanmelder	Aantal
Woningcorporatie	1217
Particuliere verhuurder	126
Koop	205
Huur onbekend	66

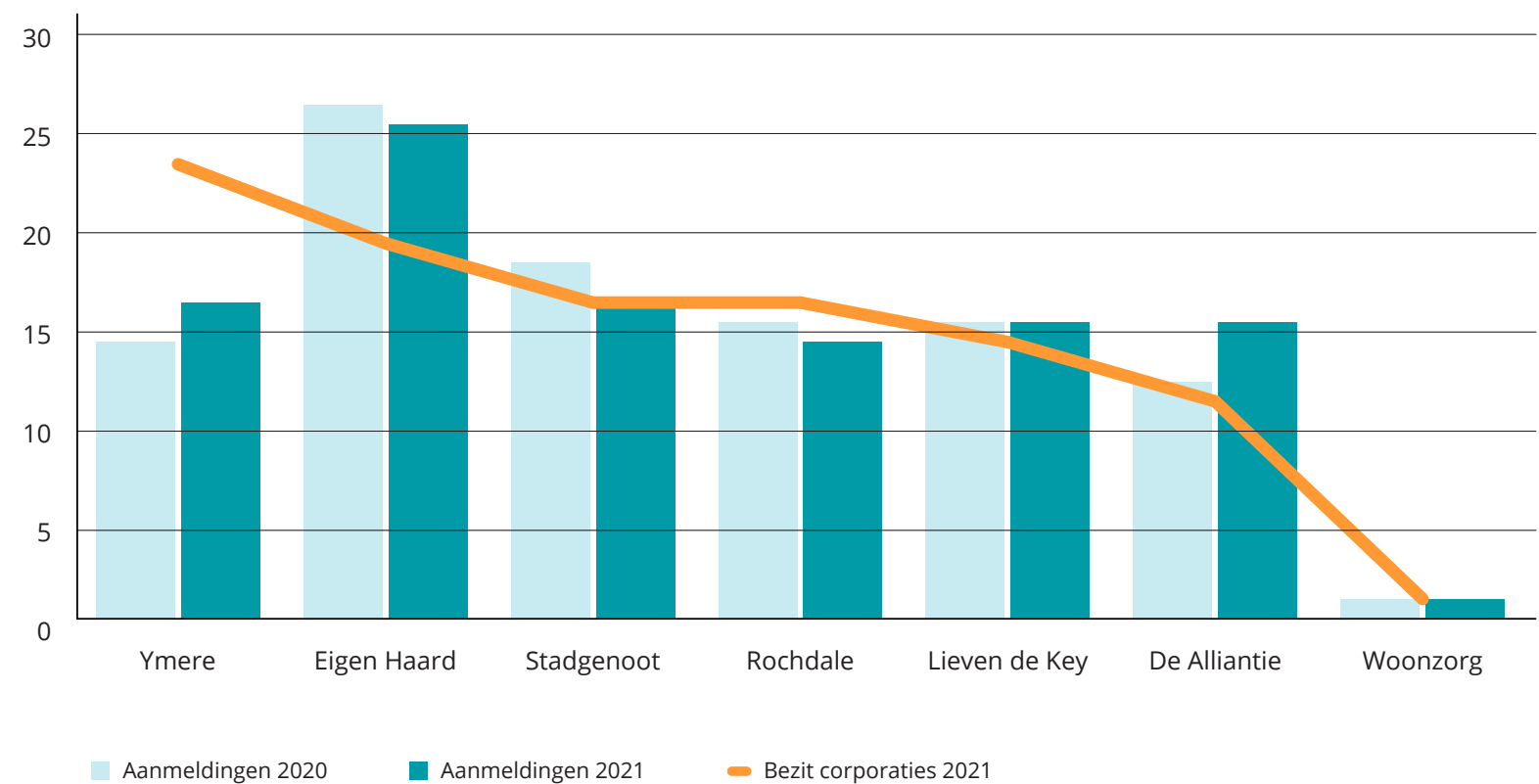
De meeste aanmeldingen zijn van bewoners van woningcorporaties (1217). De overige aanmeldingen kwamen binnen van bewoners die huren van particuliere verhuurders of zelf eigenaar zijn. Hiervan zijn 126 aanmeldingen van huurders particuliere verhuurders. In 2020 waren dit er 132. De facto is het aantal aanmeldingen uit deze groep in 2021 toch toegenomen. Maar door een tijdelijke stop van 2 maanden op deze groep aanmeldingen zijn circa 25 aanmeldingen niet in behandeling genomen.

Inmiddels dragen enkele particuliere verhuurders ook bij aan BeterBuren. In 2021 AHAM en Libra International en Vesteda per 2022. BeterBuren hoopt dat in 2022 meer particuliere verhuurders bij gaan dragen aan buurtbemiddeling in Amsterdam. Om meer inzicht te krijgen om welke particuliere huurders het gaat, wordt sinds het najaar van 2021 de naam van de particuliere eigenaar geregistreerd. Verwacht wordt dat eind 2022 een duidelijker beeld ontstaat, welke particuliere verhuurders gebruik maken van buurtbemiddeling.

De verwachting voor de komende jaren is dat het aantal aanmeldingen blijft groeien door:

- groei aantal inwoners en daarmee verdere verdichting van de stad;
- toevoeging Weesp aan Amsterdam. BeterBuren is gevraagd buurtbemiddeling hier per 2023 te verzorgen;
- huisvesting van kwetsbare bewoners, ouderen, statushouders;
- groei van de bekendheid van buurtbemiddeling;
- politie (i.v.m. personeelstekort) maar ook andere instanties die nog meer appèl gaan doen op de zelfredzaamheid van bewoners bij het oplossen van burencollicten en daarmee direct doorverwijzen naar buurtbemiddeling.

% AANMELDINGEN PER CORPORATIE VERSUS BEZIT VAN CORPORATIE



AMSTELLAND

Amstelveen, Uithoorn, Aalsmeer en Ouder-Amstel vormen ons werkgebied Amstelland. Er zijn 28 bemiddelaars inzetbaar voor het hele gebied. Zodoende voorkomen we dat bemiddelaars in kleine gemeentes bij bekenden bemiddelen of op straat worden aangesproken.

Opvallend in de vier gemeentes is:

- daling van het aantal aanmeldingen, waar we in 2020 (eerste jaar corona) in alle gemeentes een toename zagen. Men lijkt nu beter bestand tegen de overlast die de coronamaatregelen soms met zich meebrengen en bij o.a. meer thuiswerken worden ervaren;
- overall een stijging van geluidsoverlast waarvoor men bemiddeling wil;
- afname van het aantal complexe aanmeldingen waarbij sprake is van multi-problematiek of psychosociale problematiek. Investeren in goede samenwerking met verwijzers en informeren over wat wel en niet geschikt is voor buurtbemiddeling zorgen ervoor dat wij de juiste aanmeldingen ontvangen. Hierdoor ligt ook het slagingspercentage hoog [\(zie blz 12\)](#).

Eind 2022 lopen de convenanten met 3 van de 4 gemeentes af en wordt ingezet op een vervolgconvenant met alle 4 de gemeentes voor opnieuw 4 jaar.

AMSTELVEEN

Na de stijging in 2020 door de pandemie, daalde het aantal aanmeldingen in 2021 naar 142. Geluidsoverlast is in Amstelveen gestegen naar 49% (2020-47%). 13% van de aanmeldingen is van complexe aard omdat er sprake is van multi-problematiek of psychosociale problematiek bij één of beide bewoners. Dit was in 2020 nog 29%. In 6% was er sprake van een taalprobleem en wordt bij de bemiddeling een tolk ingeschakeld of hulp van Vluchtelingenwerk.

Jaar	Aanmeldingen
2019	154
2020	180
2021	142



UITHOORN

Burgemeester Heiligers en wethouder de Robles van Uithoorn bezochten de bemiddelaarsgroep van Amstelland. Beiden waren onder de indruk van de kennis en het enthousiasme waarmee de buurtbemiddelaars zich inzetten. Zij vroegen de bemiddelaars tips over wat de gemeente kan doen om de cohesie in Uithoorn te versterken en daarmee overlast te verminderen. Adviezen die door bemiddelaars op basis van ervaringen zijn meegegeven en die positief bijdragen, zijn:

- bevorder intermenselijk contact op straat niveau;
- betrek bewoners bij de samenleving door opzetten van wijkraden;
- let op indeling van nieuwbouw woningen, dus bijv. geen slaapkamer naast de keuken van de burens;
- geef aandacht aan gehorige woningen door isolatiemaatregelen;
- geef regelmatig in publicaties aandacht aan: het leren kennen van je burens, praat met elkaar en niet over elkaar; schakel tijdig buurtbemiddeling in;
- versnellen processen sloop/nieuwbouw, want als sloop erg lang op zich laat wachten, stijgt de overlast in een buurt;
- stel conciërges aan in grote flats;
- kijk naar problematiek o.a. rondom statushouders die alleen komen en dan een kleine woning toegewezen krijgen. Door gezinshereniging of -uitbreiding wonen ze daarna met te veel mensen in een te kleine ruimte wat zorgt voor burens-overlast.

Het aantal aanmeldingen is nagenoeg gelijk gebleven aan 2020. Maar het percentage meldingen geluidsoverlast is flink gestegen van 38% in 2020 naar 53% in 2021. Was in 2020 nog in 42% sprake van multi-problematiek of psychosociale problemen bij één of beide burens, in 2021 is dit gedaald naar 24%. In 11% van de zaken was er sprake van een taalprobleem en is waar nodig een tolk ingeschakeld bij het bemiddelingsgesprek.

AMSTELLAND

AALSMEER

In Aalsmeer zijn er 40 aanmeldingen, terwijl er in 2020 een record was van 52 aanmeldingen. De piek die waarschijnlijk werd veroorzaakt door de coronamaatregelen, lijkt daarmee wat afgezwakt. Wat ook opvalt, is dat in 45% van de aanmeldingen sprake was van geluidsoverlast, waar dit in 2020 nog 35% was. In 13% is sprake van multi-problematiek of psycho-sociale problemen, waar dit in 2020 nog 27% was.

OUDER-AMSTEL

In Ouder-Amstel is het aantal aanmeldingen gedaald naar 15, terwijl dit er in 2020 nog 25 waren. Het aantal valt nu binnen de afspraken die partners met elkaar hebben gemaakt. 47% betrof geluidsoverlast zaken (2020-32%) en 14% complexe zaken (32% in 2020).



LANDSMEER

Jaar	Aanmeldingen
2019	11
2020	18
2021	15

Bij de start van buurtbemiddeling in Landsmeer in 2015 is ingeschat dat er jaarlijks zo’n 10-15 aanmeldingen voor buurtbemiddeling zijn. Deze inschatting lijkt reëel gezien het aantal aanmeldingen in de afgelopen jaren.

In Landsmeer wordt door de bemiddelaars van Amsterdam Noord, Landsmeer en Oostzaan bemiddeld. Hiermee wordt voorkomen dat een bemiddelaar uit de eigen woonomgeving bemiddeld. Hiermee is te allen tijde de neutraliteit gewaarborgd. Naast geluidsoverlast zijn tuin- en buitenproblemen het meest voorkomend in deze plattelandsgemeente.

ZAANSTAD/WORMERLAND

Het aantal aanmeldingen is sinds de aansluiting bij BeterBuren in 2014 in dit gebied nagenoeg ieder jaar hetzelfde. In 2021 is dat 345 voor Zaanstad en 49 voor Wormerland. Dit betekent dat respectievelijk 0,69% van de huishoudens in Wormerland en 0,49% van die in Zaanstad gebruik maakt van buurtbemiddeling, terwijl het landelijk percentage al jaren zo’n 0,27% tot 0,30% in 2020 is. Dat betekent dat buurtbemiddeling goed is ingebed bij verwijzers en bekend is bij bewoners in dit gebied. In Zaanstad is in 2002 gestart en in Wormerland in 2008. Verwacht wordt dat de groei van aanmeldingen dan ook beperkt zal blijven de komende jaren, tenzij beide gemeentes sterk groeien qua inwoners of er niet voorziene wijzigingen optreden die de leefomgeving van bewoners sterk beïnvloeden.

EDAM-VOLENDAM

Vanaf de start eind 2018 van buurtbemiddeling in Edam-Volendam is het aantal aanmeldingen hoger dan was ingeschat (40 per jaar) en gebaseerd op het landelijk gemiddelde van 0,30%. In 2021 waren er 68 aanmeldingen. Bewoners en verwijzers weten BeterBuren goed te vinden en de samenwerking met de partners verloopt goed. Ieder jaar komen de meeste aanmeldingen uit Volendam (46) en Edam (14). Vanaf 2020 is de groep bemiddelaars van Edam-Volendam uitgebreid met bemiddelaars voor Waterland, waar toen ook gestart werd met een pilot buurtbemiddeling. Gezamenlijk pakken zij alle aanmeldingen in deze regio op. Eind 2021 hebben beide gemeentes en alle drie de corporaties besloten één gezamenlijk convenant voor beide gemeentes aan te gaan voor 2022-2025.

WATERLAND

De eerste twee jaar van de pilot buurtbemiddeling in Waterland zijn succesvol verlopen. Was de verwachting jaarlijks zo'n 17 tot 22 aanmeldingen, gebaseerd op landelijke cijfers, in de eerste jaren waren er 23 aanmeldingen. De meeste meldingen kwamen uit Monnickendam, gevolgd door Broek in Waterland. Vanwege het succes en de wens om ook na 2021 door te gaan met buurtbemiddeling, werd een nieuw convenant afgesloten voor 2022-2025 samen met Edam-Volendam. BeterBuren heeft één groep bemiddelaars die voor beide gemeentes inzetbaar zijn. Dit zorgt ervoor dat er altijd voldoende bemiddelaars zijn, en men niet hoeft te bemiddelen bij bewoners van de eigen deelgemeente.

OOSTZAAN



Na de start van de pilot in de zomer van 2019 hebben de gemeente Oostzaan en Woningbouwvereniging Oostzaan (WOV) in 2021 besloten om een gezamenlijk convenant aan te gaan voor 2022-2023. Om de bekendheid onder bewoners te vergroten werkt BeterBuren al sinds de herfst van 2020 maandelijks mee aan een radio-uitzending van Radio 9. Vanaf 2022 worden ook meer aanmeldingen verwacht van huurders van WOV, omdat zij ervoor gekozen hebben om burenoverlast zaken nu eerst door buurtbemiddeling te laten oppakken. Omdat de gemeente te klein is voor een eigen groep bemiddelaars, worden bemiddelaars van Landsmeer en Amsterdam Noord hier ingezet.

KIJKEN EN LUISTEREN

Acht jaar bemiddelt Hendrik bij BeterBuren. Inmiddels heeft hij al heel wat buren aan de gesprekstafel gezien. Buren die zenuwachtig en afwachtend binnen komen, niet wetend hoe ze elkaar aan moeten kijken, totdat het gesprek over gemeenschappelijke wensen gaat. Daar start de verbinding.

Hendrik observeert het gedrag van de buren terwijl hij aandachtig luistert naar hun manier van communiceren. De tweede bemiddelaar, Josefien, heeft net een dreigende woordenwisseling in de kiem gesmoord door een emotionele uitbarsting samen te vatten naar een hanteerbaar argument. Hiermee heeft ze de gemoederen gesust en is een opening gecreëerd om het gesprek constructief voort te zetten. Hendrik ziet dat het been van buur B onder tafel heftig op en neer gaat, zijn handen tot vuisten zijn gebald en er een stevige frons op zijn voorhoofd staat. En dat terwijl zijn woorden rustig klinken. Hendrik vermoedt dat hier meer speelt dan de woorden doen vermoeden.

“Meneer B, hoe voelt u zich bij deze opmerking?” vraagt hij als hij ziet dat nu ook de rechtermondhoek van buur B begint te verstrakken.

Na een gespannen zucht begint buur B: “Ja, kijk, eigenlijk zit het zo. Ik heb het gevoel dat ik nu degene ben die van alles moet veranderen. Dit voelt toch niet eerlijk. Ik zou willen dat we allebei water bij de wijn doen en dat er ook iets naar mij toe gedaan wordt door de buurvrouw.”

Terwijl hij dit zegt, staan zijn beide benen stevig op de grond. Hendrik en Josefien kijken naar buurvrouw A. Zij gaat verzitten en kijkt vragend naar de bemiddelaar. Josefien knikt haar toe om aan te geven dat ze kan reageren. Buur B aankijkend, zegt ze “Ik ben degene die last van jou heeft. Wat zou jij dan willen dat ik deed?” Met deze vraag worden de onderhandelingen naar een volgend plan getrokken.

Bemiddelaars letten op woorden en gebaren, zij observeren net zoveel als dat zij luisteren, weten openingen te vinden en vastlopers om te vormen naar opstapjes voor verbetering van de situatie.

Beide buren komen er na een uur samen uit, met toezeggingen van beide kanten en voornemens in de vorm van duidelijke afspraken.

Na 6 weken bellen Hendrik en Josefien beide buren op. Zij horen dat het nu beter gaat. Beide bemiddelaars worden bedankt voor de rol die zij in deze kwestie gespeeld hebben.



3. Over BeterBuren

BETROKKEN BEWONERS

In totaal leveren 254 vrijwilligers, allen betrokken bewoners, een bijdrage aan de leefbaarheid in de eigen woonomgeving door het verzorgen van intake- en bemiddelingsgesprekken met bewoners. T.o.v. eerdere jaren zijn er kleine verschuivingen, zo is het aantal bemiddelaars iets gedaald en is er voor het eerst een toename van manlijke bemiddelaars. Was voorgaande jaren 29% man, nu is dat 33% en 67% vrouwen. Alhoewel de organisatie streeft naar een goede afspiegeling van de samenleving, melden vooral vrouwen zich als bemiddelaar aan. Daarnaast is het ook lastig om bemiddelaars van verschillende nationaliteiten aan te trekken. Door o.a. de komst van de tolken hoopt BeterBuren diverser te worden.

Aantal bemiddelaars	2021	2020
Amsterdam/Landsmeer/Oostzaan	183	187
Amstelland	28	27
Zaanstad/Wormerland	26	33
Edam-Volendam/Waterland	11	11
T.b.v. hele organisatie tolken	6	2
Totaal	254	258

Onderzoeksbureau SEOR toont aan dat sociaal werk rendeert. € 1,- sociale werkkosten levert € 1,6 op.

Uit onderzoek in 2021 door onderzoeksbureau SEOR (Meta analyse businesscases sociaal werk) blijkt dat sociaal werk maatschappelijk en economisch rendabel is. Geconstateerd is een algemeen positief effect op welzijn en gezondheid van degenen die worden geholpen. Dit draagt in- en direct bij aan vermindering van de hulpvraag en betere kwaliteit van leven. Volgens het onderzoek levert € 1,- aan sociale werkkosten wel € 1,6 op en zien de onderzoekers dat in geval van buurtbemiddeling wordt bijgedragen aan:

- verbetering welzijn en gezondheid van inwoners;
- vermindering beroep op andere instanties;
- toename van zelfredzaamheid;
- verbetering gedrag;
- afname klachten en afname overlast.

BeterBuren heeft 12 medewerkers, 1 stagiair, 254 vrijwilligers en 5 onbezoldigde bestuursleden. De maatschappelijke waarde van buurtbemiddeling is dus groot.

SCHOLING BEMIDDELAARS

In 2021 zijn, zodra dat mogelijk was, de live trainingen weer opgestart. De nieuwe bemiddelaars kregen de verplichte basistraining aangeboden, de al aanwezige bemiddelaars werden geschoold in verschillende communicatietechnieken om zo bewoners nog beter te ondersteunen bij de door hen ervaren problemen met de andere buur. Tijdens de lockdown is organisatie-breed ingezet op digitale trainingen over digitaal bemiddelen en coachend intaken. Alle trainingen zijn er op gericht de bemiddelaars extra vaardigheden aan te leren om zo doende o.a. belangen en wensen boven tafel te krijgen, te de-escaleren, verbinding te maken tussen burens en gevoelsreflecties te geven. En hen kennis te laten maken met verschillende technieken die kunnen worden ingezet om boze burens weer met elkaar in gesprek te krijgen en samen naar oplossingen te zoeken voor de door hun ervaren overlast.

Naast het volgen van trainingen, worden bemiddelaars ieder jaar verwacht op de twee maandelijkse intervisiebijeenkomsten. Ook in 2021 vonden veel intervisiebijeenkomsten digitaal plaats, totdat het weer was toegestaan om in groepen bij elkaar te komen. De behoefte van bemiddelaars om elkaar weer live te ontmoeten is groot.

CCV erkende basistraining

BeterBuren verzorgt voor nieuwe bemiddelaars de verplichte basistraining buurtbemiddeling door eigen trainers. Deze training is door het CCV erkend. Er zijn 33 nieuwe bemiddelaars en 5 tolken opgeleid in 2021. Ook zijn er twee basistrainingen verzorgd in de regio Noord-Holland ten behoeve van andere buurtbemiddelingsorganisaties.

PRATEN HELPT!
BeterBuren is een dienstverlenende organisatie met een klein team van deskundige en betrokken professionals en een grote groep actieve, hoogopgeleide buurtbemiddelaars, die zich belangeloos inzetten om bewoners met bemiddelingstechnieken hun burensproblemen op te lossen. Door het bieden van een luisterend oor, het stellen van vragen en het plegen van interventies, helpen de bemiddelaars bewoners weer hun woonplezier terug te vinden. Door de inzet van buurtbemiddeling kunnen corporaties, politie en gemeentes zich richten op zware gevallen die niet geschikt zijn voor buurtbemiddeling.

PERSONEEL

- Eind 2021 zijn er 12 medewerkers in dienst. 2 medewerkers zijn vertrokken en 2 nieuwe aangenomen.
- 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.

	2021	2020
Aantal FTE met vast- en tijdelijk dienstverband	9,8 FTE	10 FTE
Gemiddelde leeftijd	50 jaar	50 jaar
Ziekteverzuim	1,03 %	5,2 %

Ontwikkeling medewerkers

Kennismanagement en kwaliteitsbewaking zijn belangrijke pijlers van het werk. Daarvoor zijn er werkoverleggen en intervisiebijeenkomsten voor de coördinatoren. Daarnaast hebben verschillende medewerkers interne en/of externe trainingen gevolgd. Hiermee blijven kennis en vaardigheden up-to-date, zodat een optimale dienstverlening wordt gegarandeerd. In 2021 is daarnaast een 2-daagse team-training gevolgd en hebben vijf medewerkers de landelijke coördinatoren dag bijgewoond.



CRKBO ERKENNING
BeterBuren beschikt over de erkenning voor het geven van trainingen van het Centraal Register Kort Beroepsonderwijs (CRKBO) Kwaliteitscode voor Opleidingsinstellingen voor Kort Beroepsonderwijs.

Stageplek

Ieder jaar is er een stageplek voor een 3^{de} of 4^{de} jaars student die 3 of 4 dagen per week voor langere tijd stageloopt. Hierin wordt samengewerkt met de opleiding Toegepaste Psychologie van de Hogeschool van Amsterdam. Dit jaar was er een stagiair die de coördinator van Amstelland ondersteunt.



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 2021 bereikte Gert Jan Slump zijn maximale zittingstermijn van 3 x 3 jaar. Hij heeft veel betekend voor de organisatie en buurtbemiddeling landelijk op de kaart gezet als één van de vormen van herstelrecht die Nederland rijk is.

Het bestuur bestond eind 2021 uit:

Naam	Rol	Start	* Einde termijn	Beroep
Jacqueline van Loon	Voorzitter	2018	2023	Bestuurder !Woon
Jan Gerritse	Penning-meester	2018	2021	Gepensioneerd bankier
Carolien Dijkstra	Lid	2015	2021	Projectmanager Politie Eenheid Amsterdam
Jos van der Lans	Lid	2018	2021	Publicist
Marjolein Dekker	Lid	2021	2023	Strategisch adviseur Onderwijs, gemeente Amsterdam

* Zittingstermijn is maximaal 3 x 3 jaar

De bestuursfuncties zijn allen onbezoldigd. De (neven)functies van de bestuursleden leiden in 2021 niet tot belangenverstrengeling en bij besluitvorming was geen sprake van tegenstrijdige belangen. Mocht hier sprake van zijn, dan is er conform de statuten sprake van verschoningsrecht en onthouding van meningsvorming en stemming.

Directie en bestuur vinden goed stichtingsbestuur belangrijk en volgen hierin het Good Governance model Sociaal Werk. De stukken zijn in 2020 opnieuw geëvalueerd en waar nodig bijgesteld. Deze code bevat normen voor goed bestuur en toezicht, transparantie, externe verantwoording, financiële beheersing en zelf-evaluatie. Het bestuur besteedde aandacht aan de Meerjarenstrategie 2021-2023, de sterke groei van aanmeldingen in Amsterdam, de consequenties van de coronamaatregelen voor de werkwijze van bemiddelaars en medewerkers. Daarnaast was er de jaarlijkse zelfevaluatie en het functioneringsgesprek met de directeur. Het contract met IPA-ACON accountants is verlengd tot en met de jaarrekening van 2021.

Klachten

In 2021 heeft de organisatie geen klachten ontvangen. BeterBuren hanteert voor bewoners, bemiddelaars en medewerkers een klachtenprocedure met als doel wegnemen van mogelijke onvrede en het voorkomen dat klachten uitgroeien tot geschillen.

Middelen

BeterBuren is een onafhankelijke stichting en heeft een ANBI status (RSIN 8136.98.534). De organisatie wordt gefinancierd door:

- 11 gemeentes en 14 corporaties van de deelnemende gemeentes.

Ontving in 2021 extra inkomsten en donaties van:

- particuliere verhuurders in Amsterdam te weten AHAM en Libra International. Vesteda sluit zich aan in 2022.
- het Oranjefonds t.b.v. het opzetten van een eigen tolken vrijwilligerspool. Tot 2019 nam de gemeente Amsterdam deze kosten extra voor haar rekening, nu worden deze betaald uit het lopende budget. In Zaanstreek en Amstelveen is er een apart budget beschikbaar gesteld. Met de opleiding van eigen tolken worden deze kosten beperkt.
- Rabo ClubSupport en Syntro.
- trainingen verzorgd voor andere buurtbemiddelingsprojecten. Was dat voorheen alleen in Noord Holland, in 2021 kwam er ook belangstelling uit de rest van Nederland. Hiermee hoopt de organisatie haar aanbod te verbreden en extra inkomsten te genereren.

Algemeen Nut
Beogende Instelling

ANBI

Stichting BeterBuren is een
Algemeen nut beogende instelling
(ANBI) met RSIN 8136.98.534

AMBITIES

In 2021 is de Meerjarenstrategie 2021-2023 vastgesteld waarin onze ambities zijn beschreven. U kunt de hele strategie terugvinden op

[beterburen.nl/wp-content/uploads/2021/12/](https://beterburen.nl/wp-content/uploads/2021/12/Meerjarenstrategie-2021-2023.pdf)

[Meerjarenstrategie-2021-2023.pdf](https://beterburen.nl/wp-content/uploads/2021/12/Meerjarenstrategie-2021-2023.pdf)

De toegevoegde waarde van deze strategie formuleerden wij als volgt:

- vergroten van het bewustzijn van bewoners over buurtbemiddeling als hulpmiddel bij een burenp probleem;
- vergroten van de zelfredzaamheid van bewoners om zelf hun burenp probleem op te lossen;
- verhelderen van de grenzen en mogelijkheden van buurtbemiddeling door vrijwilligers bij de aanmelding door verwijzers en/of bewoners;
- vergroten van de zelfredzaamheid van 'kwetsbare' bewoners bij burenp problemen;
- aanpak van een burenp probleem met 'kwetsbare' bewoners wordt uitgevoerd door de juiste instantie (zorgverlener of BeterBuren);
- ontlasten van netwerkpartners;
- voorkomen demotivat ie vrijwilligers van ongeschikte zaken voor buurtbemiddeling, waarbij de kans van slagen klein is en tijdsinvestering onevenredig hoog;
- waarborgen en verder verbreden van de professionele aanpak van BeterBuren;
- behouden van een kostenefficiënt en kwalitatief aanbod buurtbemiddeling;
- kwetsbaarheid organisatie verminderen bij wegvallen financiering door één van de grotere financiers of uitval directeur;
- behouden van persoonlijke aandacht voor de bemiddelaars en bewoners.

Problemen met de burenen? Los het **samen** op!



CONCREET BETEKENT DIT VOOR 2022 ONDER ANDERE:

- start Campagne: 'Dat is makkelijk praten';
- overleg zorgpartners en netwerkpartners ten einde de hulp aan kwetsbare groepen te verbeteren;
- betrekken particuliere verhuurders;
- vernieuwen convenanten in 6 gemeentes en mogelijkheden onderzoeken de (financiële) continuïteit BeterBuren te vergroten.

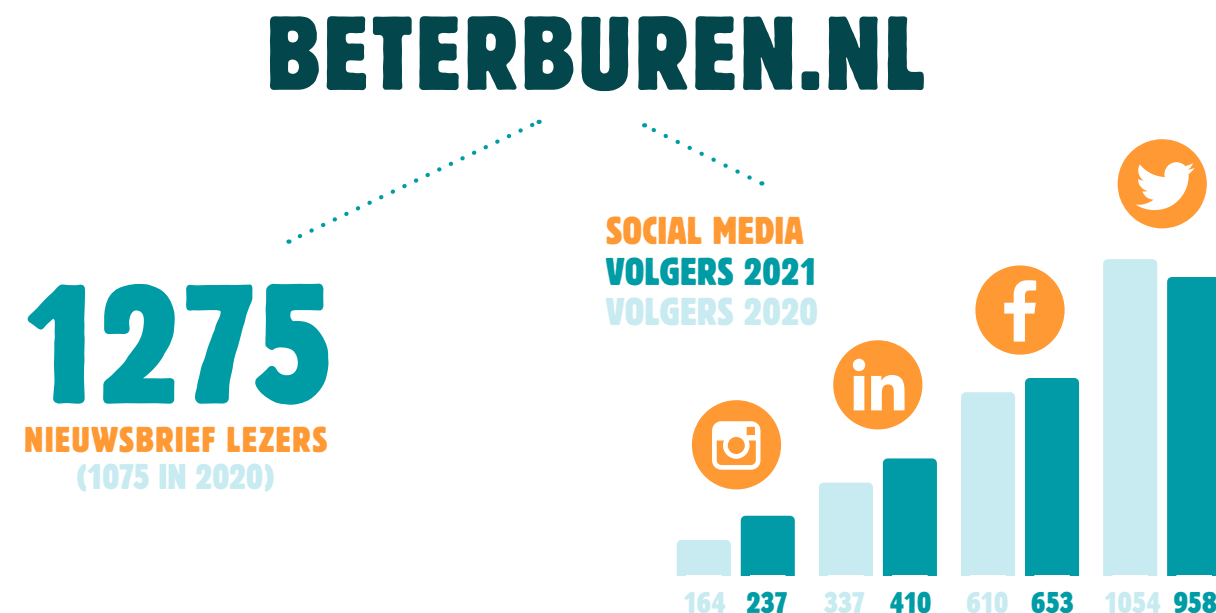
4. Publiciteit en landelijke ontwikkelingen

LANCERING NIEUWE WEBSITE EN MEDIA-AANDACHT

In 2021 is de nieuwe website gelanceerd www.beterburen.nl. Met de website beoogt de organisatie voor alle bewoners goed vindbaar te zijn, eenvoudig aan te geven wat men zelf kan doen bij burenoverlast en inzicht te geven hoe buurtbemiddeling werkt. Daarnaast kunnen bewoners en verwijzers gemakkelijk digitaal een aanmelding doen en vinden nieuwe vrijwilligers alle informatie die ze nodig hebben om zich aan te melden.

Het 25 jarig bestaan van buurtbemiddeling in Nederland heeft ruimschoots aandacht gehad in de media, naast de andere aandacht die het steeds meer krijgt. BeterBuren heeft meegewerkt aan:

- Televisie: Hart van Nederland en Editie.NL;
- Radio: Radio Noord Holland en Radio Oostzaan (maandelijks);
- Dagbladen: Telegraaf, Volkskrant en Parool;
- Websites: RIVM www.rivm.nl/gedragsonderzoek/voorbeelden-uit-praktijk/er-is-te-weinig-samen-in-de-flat, gemeentes, corporaties;
- Bladen: Libelle, EO Visie, Bianchi Herstelcourant.



LANDELIJKE CAMPAGNE: DAT IS MAKKELIJK PRATEN.



Samen optrekken loont weten een groot deel van de buurtbemiddelingsorganisaties in Nederland. Door een groep coördinatoren en BeterBuren is gewerkt aan de landelijke campagne "Dat is makkelijk praten". Een korte film, beeldmateriaal en instructies voor vlogs e.d. helpen de deelnemende projecten om bewoners eenvoudig te voorzien van tips hoe te handelen bij burenoverlast. De lancering vindt plaats in januari 2022. Lees meer op: www.problemenmetjeburen.nl/tips.

Door deze campagne met heel veel projecten gezamenlijk te doen, zijn de kosten voor iedereen beperkt en is het bereik groot. Veel buurtbemiddelingsorganisaties, waaronder BeterBuren, doen al vanaf de start mee met de landelijke website: www.problemenmetjeburen.nl. Bewoners in Nederland kunnen hier makkelijk vinden waar ze moeten zijn voor buurtbemiddeling in de eigen gemeente door het invullen van hun postcode.

De website is maar liefst 54.000 keer bezocht, een stijging van 6% t.o.v. 2020. Het aantal hulpverzoeken via deze site bij de aangesloten buurtbemiddelingsorganisaties, steeg met 18% t.o.v. 2020.



ONTWIKKELEN EN SIGNALEREN

Door de activiteiten in de hele regio is er een uitgebreid netwerk en weten de medewerkers wat er speelt op lokaal niveau. Maar ook landelijke ontwikkelingen worden gevolgd. BeterBuren verspreidt vier keer per jaar kwartaalcijfers en verstuurt twee keer per jaar een nieuwsbrief. Daarnaast vergelijkt BeterBuren aan de hand van de landelijke benchmark haar eigen resultaten met die van andere buurtbemiddelingsorganisaties. Signalen en ontwikkelingen worden besproken in de verschillende stuurgroepen en andere overleggen. Onze ervaring en kennis dragen we over in expertbijeenkomsten.

Het CCV is een onafhankelijke stichting die helpt veiligheidsproblemen in kaart te brengen en op te lossen. Zij bieden kennis, instrumenten, keurmerken, voorlichtingsmateriaal en advies op maat gericht op veilig wonen, veilig ondernemen en veilig leven. Voor buurtbemiddeling:

- organiseren zij landelijk overleg;
- faciliteren zij een registratie- en statistiekprogramma en stellen zij jaarlijks de benchmark op;
- zorgen zij voor certificering van de buurtbemiddelingsorganisaties en basis-training buurtbemiddeling;
- dragen zij bij aan landelijke bekendheid en voeren gesprekken met het ministerie J&V, Aedes en andere belangrijke contacten.

Buurtbemiddeling als vorm van herstelbemiddeling krijgt steeds meer aandacht in de keten van herstelrechtvoorzieningen en ook meer aandacht vanuit de Rijks-overheid. Beleidsmakers zijn doordrongen van het nut van herstelrechtvoorzieningen zoals minder kans op recidive en vermindering druk op het juridisch kader, omdat conflicten tijdig worden opgepakt en escalatie kan worden voorkomen. In 2021 is gestart met een overlegtafel van herstelvoorzieningen, die zich bezighouden met herstelbemiddeling in de breedste zin van het woord, van buurtbemiddeling tot strafrechtbemiddeling. Het CCV en BeterBuren zijn hierbij aangesloten. Doel van de gesprekken is o.a. herstelrechtvoorzieningen overzichtelijker te maken voor verwijzers en daarmee ook voor slachtoffers en daders, zoeken naar een gemeenschappelijke taal in de breedte van het herstelrecht en samen optrekken richting overheid.



25 jaar buurtbemiddeling

2021 stond in het teken van 25 jaar buurtbemiddeling. Onder leiding van Frannie Herder (Adviseur Veiligheid en Zorg, buurtbemiddeling, woonoverlast en jeugd van het CCV) hebben 9 projecten, waaronder BeterBuren meegewerkt aan het programma om aan deze mijlpaal aandacht te besteden. Het programma in september bestond uit:

- **Week van de Verwijzers:** waarbij persberichten zijn verzonden en naar alle partners en geïnteresseerden een infographic met alle voordelen van buurtbemiddeling ([zie blz 3](#));
- **Week van de Vrijwilligers:** hiervoor was een live Webinar georganiseerd voor alle 3500 bemiddelaars van Elke Wiss, schrijfster van het boek 'Socrates op sneakers';
- **Week van de Buren:** door buurtbemiddelingsprojecten werd mee gewerkt aan activiteiten op Burendag en andere pr-uitingen, om zo het bestaan van buurtbemiddeling als eerste hulpmiddel bij burenruzies beter bekend te maken;
- **Week van de Coördinator:** er was een Landelijke Coördinatoren dag met verschillende sprekers en ruimte voor onderlinge uitwisseling tussen de 130 coördinatoren uit het hele land.



CCV-erkenning

Veel gemeentes geven de voorkeur aan een buurtbemiddelingsorganisatie die CCV-erkend is. In 2021 werkte 38% van de gemeentes met een door het CCV erkende buurtbemiddelingsorganisatie. Dat nog niet iedereen is gecertificeerd, komt vooral dat kleine organisaties geen tijd hebben om alle vereiste documenten in orde te maken. BeterBuren is vanaf 2011, de start van het certificeringsproces, gecertificeerd. Door de omvang van de organisatie is het gemakkelijk om organisatie breed de benodigde materialen op orde te hebben en aan te leveren. Daarnaast vinden we het belangrijk om aan alle criteria voor een goede uitvoering van buurtbemiddeling te voldoen. Hiermee ontstaat vertrouwen bij partners. Iedere twee jaar wordt de certificering herhaald. De organisatie heeft een 'Plus certificaat'.

Dit betekent dat:

- wordt voldaan aan alle criteria voor een goede uitvoering van buurtbemiddeling;
- de landelijke werkwijze en methode van buurtbemiddeling uitstekend zijn geïmplementeerd;
- de kwaliteit voldoet aan alle gestelde eisen;
- de maximale score is behaald.

WERKGEBIEDEN

Werkgebieden	Startdatum	Aansluitdatum bij BeterBuren
1 Amsterdam	2004	
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	

Woningcorporaties waarmee wordt samengewerkt en die medefinancier zijn, zijn op volgorde van hun bijdrage:		
Eigen Haard	Lieven De Key	De Vooruitgang
Ymere	De Alliantie	Woonzorg Nederland
Rochdale	Wooncompagnie	Woningbouwvereniging Oostzaanse Volkshuisvesting
Parteon	ZVH	Intermaris
Stadgenoot	WormerWonen	

- Andere financiële bijdragen:
- Oranjefonds
 - AHAM Vastgoed
 - Libra International
 - Rabo ClubSupport
 - Syntro

