



bemiddelt in de buurt

Jaarverslag 2022



Colofon

Dit is het inhoudelijke jaarverslag 2022 van
Stichting BeterBuren

IJsselstraat 48
1078 CK Amsterdam
085-9022810
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 2023

© 2023 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

INHOUD

Voorwoord	3
1. Hiervoor klop je aan bij BeterBuren	4
2. Impact 2022	6
3. Trends en ontwikkelingen op gemeentelijk niveau	11
4. Het Team	18
5. Financiering en Samenwerking	22

ONTMOETEN EN SAMEN DE CRISES TE LIJF

Na twee jaar als samenleving om te moeten gaan met de restricties die de pandemie met zich meebracht, kenmerkte 2022 zich door afschaling van de coronamaatregelen. Na het opheffen van de laatste lockdown begin februari, was het een verademing dat alles weer mogelijk werd. Kinderen mochten weer naar school, volwassenen naar het werk, op bezoek gaan e.d. werd weer mogelijk en zo kregen we meer vrijheden terug. Kortom 2022 stond in het teken van ontmoeten. De terugverworven vrijheden zorgde er in enkele werkgebieden voor dat het aantal aanmeldingen voor buurtbemiddeling daalde, na juist een sterke stijging tijdens de pandemie. In 2022 is naast de ondersteuning aan individuele bewoners veel ingezet om de netwerkcontacten weer aan te halen en nieuwe contacten te leggen. Duidelijk is dat op de arbeidsmarkt veel beweging is en 1 op de 5 personen van werkgever is gewisseld. Dat betekende veel kennis maken met nieuwe netwerkpartners en informeren wat BeterBuren doet en wanneer naar de organisatie kan worden doorverwezen.

De oorlog in Oekraïne, die in februari uitbrak, toonde saamhorigheid - samen de vluchtelingen opvangen en inzamelingen organiseren. De energiecrisis leidde bij veel huishoudens tot zorg voor de energierekeningen en stijgende kosten van levensonderhoud.

De wooncrisis zorgt voor andere spanningen. Bewoners die niet kunnen verhuizen wanneer zij langdurig burenoverlast ervaren; Ze kunnen niet verhuizen naar grotere huisvesting die beter past bij de nieuwe gezinssamenstelling; Volwassen kinderen die niet uit huis kunnen; Verwachtingen die niet waar worden gemaakt van nieuwe bewoners die een hoge huur betalen. Deze woonproblemen zijn steeds vaker onderdeel bij aanmeldingen voor buurtbemiddeling.

Buurtbemiddeling heeft een vaste plek in het aanbod van hulp bij woonoverlast in Nederland. Anno 2022 biedt 88% van de gemeenten haar burgers deze dienstverlening en groeit dit percentage nog steeds. Buurtbemiddeling wordt breed gezien als eerste stap die bewoners moeten nemen bij burenoverlast, als zelf oplossen niet lukt. Eind 2022 verliepen in 6 gemeenten de convenanten die BeterBuren heeft met de partners. In alle gemeenten wilde men graag doorgaan en zijn de samenwerkingsafspraken met 4 jaar verlengd. Daarnaast is de organisatie verzocht om met ingang van 2023 buurtbemiddeling te verzorgen in Weesp, sinds maart 2022 een stadgebied binnen de gemeente Amsterdam. De overdracht van Versa Welzijn, verliep soepel.

BETERBUREN VOOR EN DOOR BEWONERS

Bewonderingswaardig is de inzet van onze medewerkers, vrijwillige buurtbemiddelaars, coaches en tolken die bewoners helpen de overlast die wordt ervaren op te lossen. Wij willen hun bedanken voor hun niet aflatende inzet om deze burgers in ons werkgebied te helpen bij het weer fijn en prettig wonen in de eigen woning. Nieuwsgierig wat we allemaal bereikt hebben, lees vooral verder in dit verslag.

Bente London
Directeur

1. HIERVOOR KLOP JE AAN BIJ BETERBUREN

JE ZOEKT HULP ALS BEWONER OF VÓÓR EEN BEWONER, BIJ HET:

- *oplossen van burenoverlast;*
- *vergroten van zelfredzaamheid van bewoners;*
- *verbeteren leefbaarheid in een buurt;*
- *verminderen van spanningen bij individuele bewoners.*

De missie van BeterBuren is het oplossen van burenproblemen door inzet van een grote groep goed getrainde vrijwilligers de ‘buurtbemiddelaars’ en een kleine groep professionals. Dit doen wij door het aanspreken van bewoners op hun eigen vermogen tot het voeren van gesprekken met de buren bij overlast en te ondersteunen in de zoektocht naar langdurige oplossingen voor de burenproblemen. Buurtbemiddeling draagt daarmee bij aan de zelfredzaamheid van burgers en leefbaarheid in de buurt. De inzet richt zich op:

- buurtbemiddelingsgesprekken, beterburen.nl/stap-voor-stap;
- coaching van individuele bewoner bij burenoverlast, beterburen.nl/diensten-van-beterburen;
- groepsbemiddeling bij situaties waar meerdere buren bij betrokken zijn beterburen.nl/diensten-van-beterburen;
- trainingen voor bemiddelaars, beterburen.nl/trainingen;
- voorlichtingen bewoners, verwijzers op aanvraag beterburen.nl/trainingen.



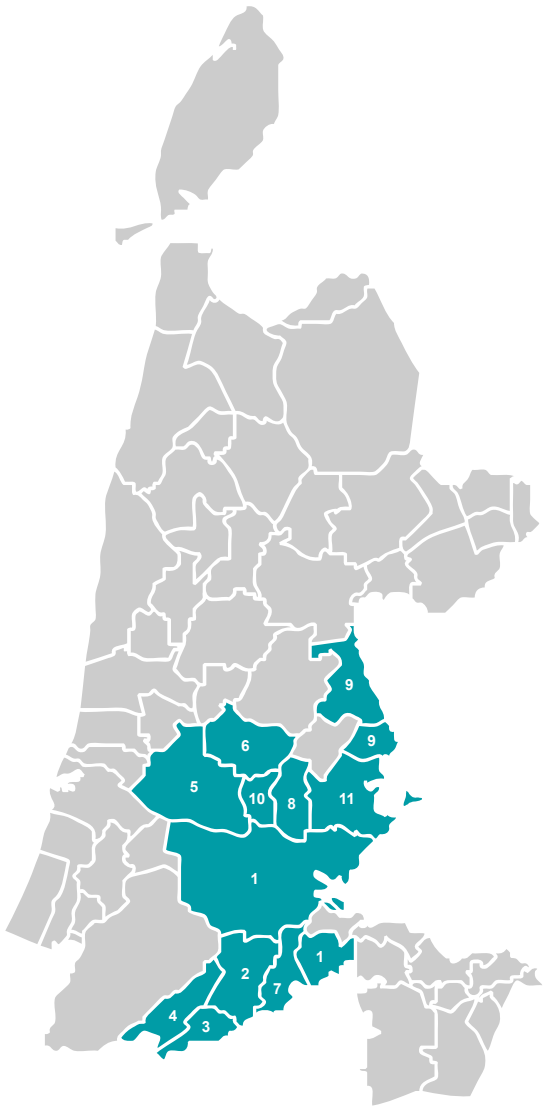
ONBEKEND MAAKT ONBEMIND

Concreet draagt de organisatie bij aan:

- dat buren elkaar echt leren kennen: veel burenoverlast situaties ontstaan doordat buren elkaar niet kennen en hierdoor ontstaan snel vooroordelen waardoor een goed gesprek met de buren over overlast als lastig wordt ervaren en ruzies hierdoor snel en onnodig escaleren;
- vergroten zelfredzaamheid van burgers: middels de gesprekken zijn buren in staat om na de komst van buurtbemiddelaars zelf bij nieuwe overlast situaties in gesprek te gaan met de buren;
- versterken buurtverbondenheid bij groepsbemiddelingen;
- verbinden van verschillende generaties en culturen;
- burgerparticipatie, door de inzet van 250 vrijwilligers;
- een vraagbaak en doorverwijspartner te zijn.

Kernwaarden van BeterBuren zijn:

- **laagdrempelig:** staat open voor iedere burger;
- **zorgvuldig:** de juiste en goed getrainde bemiddelaars worden gekoppeld aan de hulpvragen;
- waar **vertrouwelijkheid** en **onpartijdigheid** hoog in het vaandel staan in de gesprekken;
- **expert sociale kaart:** de medewerkers hebben ruime kennis van het aanbod aan formele- en informele zorg. Hierdoor kunnen ze in situaties die niet geschikt zijn voor buurtbemiddeling adequaat doorverwijzen en zijn ze bekend binnen veel lokale instellingen en initiatieven;
- **betrouwbare, professionele samenwerkingspartner** actief betrokken bij allerlei stedelijke- en lokale platforms, netwerken en maatschappelijke organisaties, waarbij nauw samengewerkt wordt om de bewoners in het werkgebied goed te ondersteunen;
- **regionale en landelijke samenwerking:** waardoor veel kennis van ontwikkelingen over woonoverlast en buurtbemiddeling aanwezig is en ingezet wordt in de verdere ontwikkeling van de uitvoering van het werk en trainingen.



Werkgebieden	Startdatum	Aansluitdatum bij BeterBuren
1 Amsterdam-Weesp	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	

2. IMPACT 2022

Na 2 jaar coronamaatregelen, bracht 2022 bij veel mensen het gevoel van vrijheid weer terug. Uit ervaring van de afgelopen 18 jaar blijkt dat grote veranderingen in het dagelijks leven vooral in dichtbevolkte gebieden en de opbouw van de woning-aanbod van invloed zijn op de vraag naar buurtbemiddeling.

Voor BeterBuren betekende de pandemie een sterke stijging van aanmeldingen in met name Amsterdam. Een stad waar men dicht op elkaar woont, het thuiswerken en kinderen thuis hebben voor veel burenoverlast en stijging van de meldingen zorgde. Na het opheffen van de laatste lockdown ontstond bij burgers een gevoel van vrijheid. Kinderen konden weer naar school en volwassenen weer naar het werk als de thuissituatie voor werken niet ideaal was. Op vakantie gaan en plezier beleven buiten de deur, bood rust aan burens die elkaar irriteerden met veelal geluidsoverlast. Met als gevolg dat na de opheffing van de laatste lockdown het aantal aanmeldingen in een aantal gemeenten daalde.

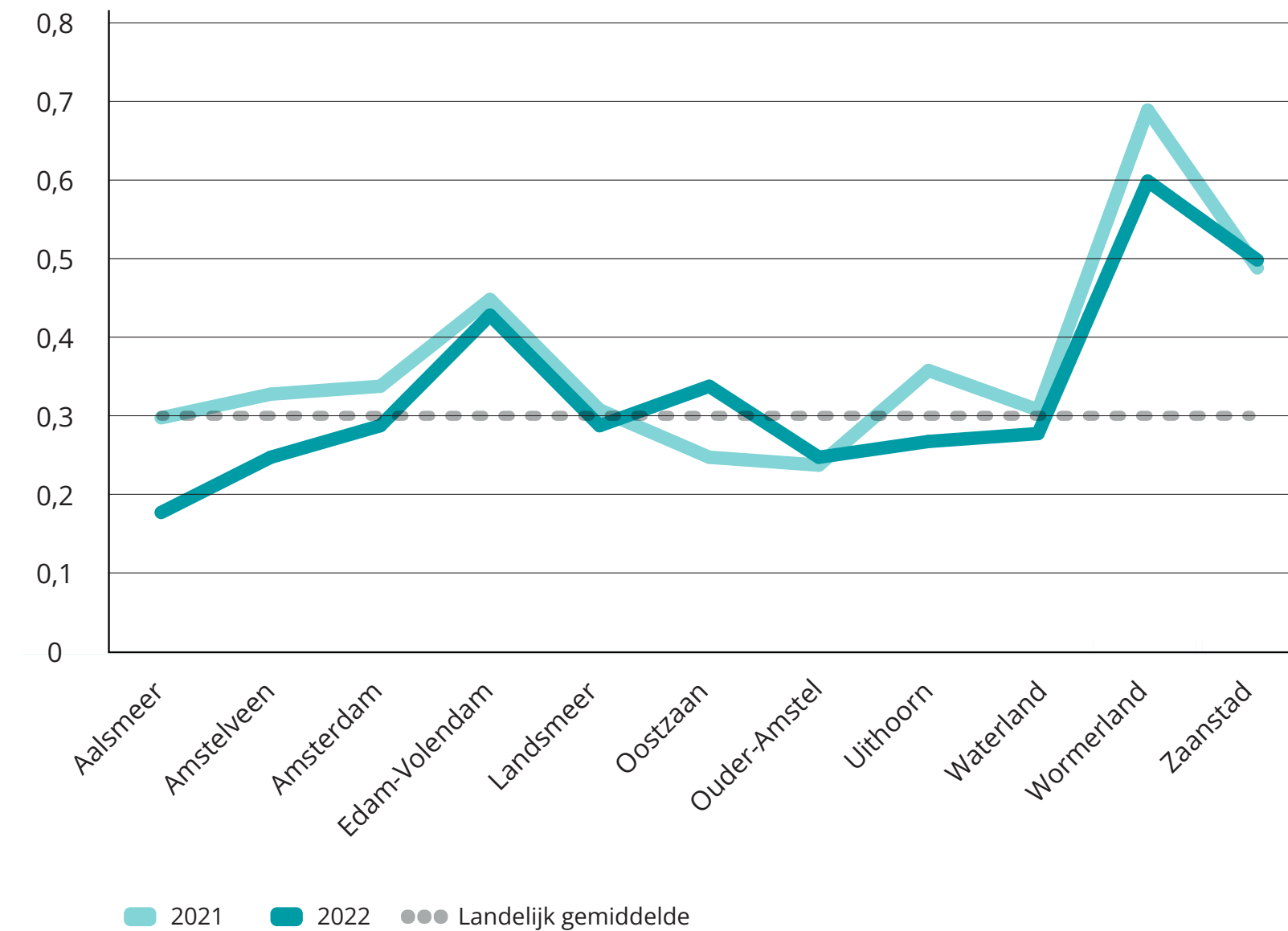
AANMELDINGEN 2022

Gemeente	2022	2021
Aalsmeer	24	40
Amstelveen	108	142
Amsterdam	1403	1614
Edam-Volendam	66	68
Landsmeer	12	15
Oostzaan	14	10
Ouder-Amstel	16	15
Uithoorn	37	47
Waterland	21	23
Wormerland	43	49
Zaandam	357	345
Totaal BeterBuren	2101	2368

BETER EEN GOEDE BUUR DAN EEN VERRE VRIEND

Landelijke cijfers geven aan dat in 2021 gemiddeld 0,30% van de huishoudens een beroep deed op buurtbemiddeling. Bij BeterBuren ligt dit in 2022 gemiddeld op 0,33%, waar dat in 2021 nog 0,37% bedroeg. Het percentage ligt in gemeentes waar wij al langere tijd actief zijn, hoger dan het landelijk gemiddelde.

PERCENTAGE HUISHOUDENS DAT GEBRUIKMAAKT VAN BUURTBEMIDDELING



EINDRESULTAAT AANMELDINGEN

In 2021 was het landelijk oplossingspercentage 71%. Bij BeterBuren is dit in 2022 gemiddeld 78%. Dit percentage wordt o.a. beïnvloed door:

- **Tijdige aanmelding**, bij burens die op tijd hulp zoeken is het probleem vaak middels gesprekken door BeterBuren goed op te lossen.
- **Geen geëscaleerde conflicten**, waarbij regelmatig politie of verhuurder is betrokken of een juridisch traject is gestart. Men staat dan alleen nog open voor een uitspraak van de rechter of actie van de verhuurder of politie. De bereidheid om het middels gesprekken op te lossen is dan al vervlogen.
- **Ongeschikte zaken**. Als er sprake is van ERNSTIGE verslaving, geweld of psychische problemen waarbij een buur niet in staat is om zich zelfstandig aan de afspraken te houden, is buurtbemiddeling niet zinvol.
- **Geschikte aanmeldingen** waar beide burens in staat zijn om een gesprek te voeren en afspraken na te komen. In sommige situaties kunnen begeleiders van cliënten 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 in de meeste gevallen niet op de hoogte dat BeterBuren is ingeschakeld. Dit maakt het lastig om in contact te komen ondanks pogingen van huisbezoek en schriftelijke uitnodiging

EINDRESULTAAT PER GEMEENTE

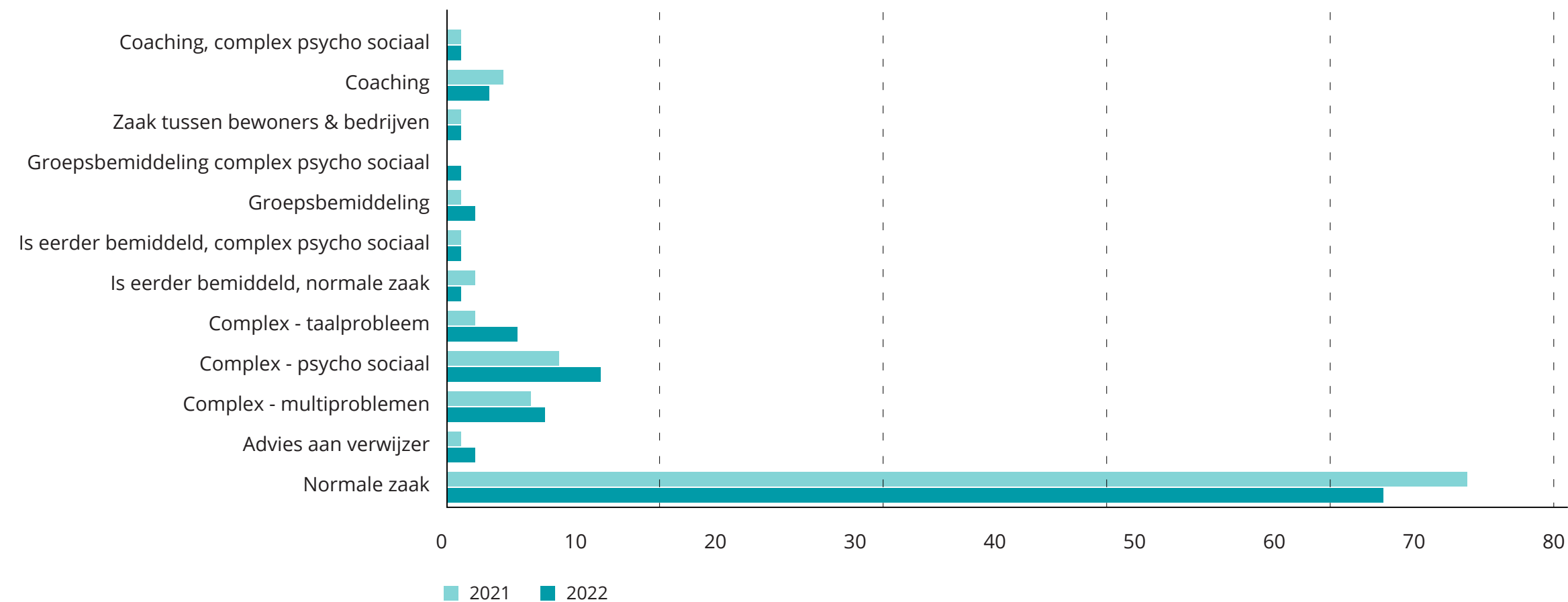
Gemeente	2022	2021
Aalsmeer	84%	73%
Amstelveen	78%	90%
Amsterdam	74%	68%
Edam-Volendam	73%	74%
Landsmeer	78%	60%
Oostzaan	80%	80%
Ouder-Amstel	85%	92%
Uithoorn	80%	89%
Waterland	68%	74%
Wormerland	80%	86%
Zaandijk	80%	78%
Landelijk	Nog niet bekend	71%

Bij de berekening van het eindresultaat worden niet meegerekend:
- ongeschikte zaken;
- aanmeldingen nog in behandeling;
- als de melder geen buurtbemiddeling wil of contactlegging onmogelijk is.

SOORT MELDING

Opvallend is dat het aantal 'normale meldingen' is afgenomen met 6%, maar complexe meldingen met multi-problemen of complex door taalproblemen zijn beiden toegenomen met 3%. Volgens landelijke registratie afspraken is in 2022:

- 67% een 'normale zaak', dat was in 2021 nog 73%;
- 20% een 'complexe zaak', in 2021 nog 16%. Hierbij speelt psychosociale- of multi-problematiek een rol;
- 3% een aanmelding voor coaching;
- 3% een aanmelding voor groepsbemiddeling;
- 5% een zaak waar een taalprobleem speelt, in 2021 was dit 2%. Hiervoor is 24 keer een tolk ingeschakeld uit de eigen tolkenpool of via een tolkenbureau.



SAMENWERKING TUSSEN BEMIDDELAARS, BUREN, ONDERSTEUNER EN EEN TOLK

Een gezin van Turkse komaf meldde zich bij BeterBuren. Ze wonen sinds een paar maanden in Nederland en hebben een alleenstaande buuf met rennende peuters boven zich. De buurvrouw zou heel erg mondig zijn. Met handen en voeten probeerden ze haar steeds te verzoeken zachter te doen, maar de gesprekken verliepen rommelig en boos. Ze willen niet dat de situatie escaleert. De bemiddelaars hadden een intake aan huis, spraken Engels en waar nodig vertaalde een broer.

Daarna belden de bemiddelaars aan bij de buuf met kinderen. Ze vond hun komst raar en bijna oneerlijk, want zij is toch juist het slachtoffer? De burens zoeken toch steeds ruzie door haar aan te spreken over geluidsoverlast en de opvoeding van haar kinderen? Ze had afgelopen maanden een logboek bijgehouden, waarin ze de aanvaringen met de burens had genoteerd. Ze stond stijf van de stress en sliep slecht. Ze stond niet open voor een bemiddelingsgesprek, want wat zou dat nou kunnen veranderen? De bemiddelaars gaven haar een week de tijd zodat ze kon nadenken over wat er zou gebeuren als ze verder niets meer onderneemt. Een week later gaf ze aan toch te willen deelnemen en dat ze graag ter ondersteuning een vriendin naar het bemiddelingsgesprek mee wilde nemen.

Toen de burens hoorde dat de buuf iemand mee wilde nemen, eisten zij alleen het gesprek aan te gaan als zij ook iemand ter ondersteuning mee konden nemen. Na intern overleg met de coördinator, hebben de bemiddelaars opnieuw gebeld. Ze lieten hen vooral praten en vroegen naar de zorgen en belangen achter de eis. Wat is voor hen belangrijk in het gesprek? Wat kunnen ze zelf doen om ervoor te zorgen dat het gesprek verloopt zoals zij dat belangrijk vinden? Hoe zouden de bemiddelaars daarin kunnen ondersteunen?

Vervolgens werd afgesproken dat bij het gesprek een vrijwillige tolk van BeterBuren bij het gesprek aanwezig zou om te vertalen.

Voor het bemiddelingsgesprek, hadden de bemiddelaars een intervisieavond met hun bemiddelaarsgroep. Hier hebben ze allerlei situaties met hun collega's uitgespeeld en al hun aandachtspunten en zorgen besproken. Met een rugzak vol tips, waren zij goed voorbereid voor het gesprek. De tolk was vroeg gekomen om het gesprek met de bemiddelaars voor te bereiden.

In het begin van het bemiddelingsgesprek bleef de buurvrouw verkrampd en verwoed aantekeningen maken. Totdat haar vriendin vroeg met de burens te delen wat deze situatie met haar deed. Ze verstijfde, maar vertelde over haar medische aandoening waardoor ze sneller en heviger stress ervaart, de effecten ervan op haar hormonen, werk en leven. Het stel schrok en zei dat ze een tante hebben die dezelfde aandoening heeft en daardoor weten hoe heftig dit is. Als donderslag bij heldere hemel, gingen de schouders van alle aanwezigen omlaag en deelden de burens hun zorgen en kwamen tot afspraken. Er werden zelfs grapjes gemaakt. De tolk bleek een talent te hebben om met humor de aanwezigen te ontwapenen. De drie burens, de vriendin, de tolk en twee bemiddelaars, vervolgden het gesprek over cultuurverschillen en eten. Waarbij de burens elkaar over en weer uitnodigden om bij elkaar te komen eten.



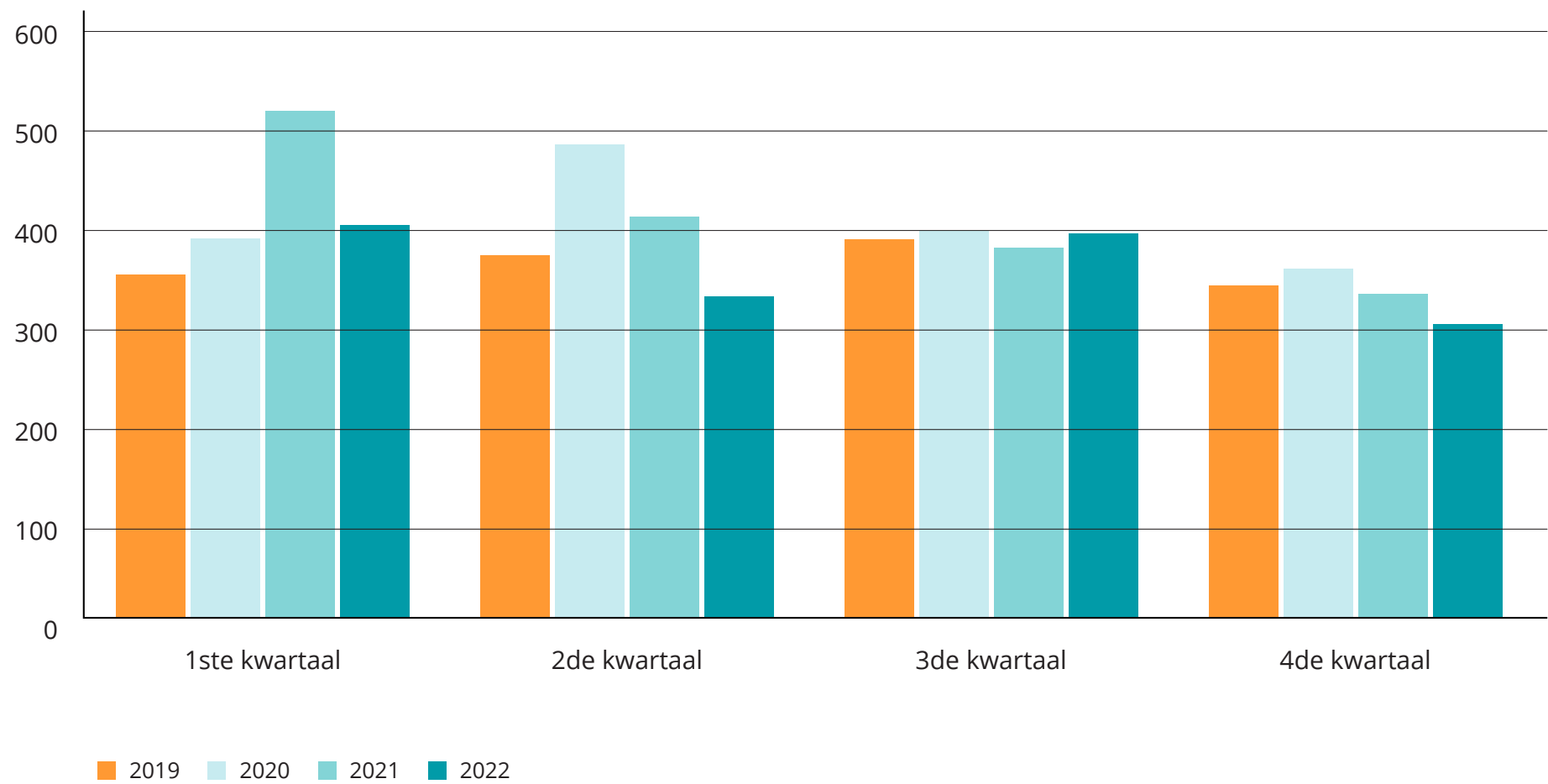
3. TRENDS EN ONTWIKKELINGEN OP GEMEENTELIJK NIVEAU

Alle partners in de verschillende gemeenten hebben in januari 2023 de uitgebreide data over 2022 ontvangen. In dit hoofdstuk worden alleen opvallende zaken weergegeven.

AMSTERDAM

In 2022 is het aantal aanmeldingen na de drukke jaren van 2020 en 2021 gedaald van meer dan 1600 aanmeldingen naar 1403 in 2022. In deze coronajaren was er een sterke groei van het aantal aanmeldingen tijdens lockdown periodes wanneer iedereen thuis moest werken en niet naar school mocht. Toen de laatste lockdown werd opgeheven, daalde het aantal aanmeldingen tot onder het niveau van 2019. December gaf ook een daling aan van het aantal meldingen. De mogelijkheid om na 2 jaar weer kerst te vieren bij familie of vrienden, op vakantie te gaan e.d., gaf bewoners een goed gevoel waardoor ervaring van overlast wat meer naar de achtergrond verdween. Uit ervaring blijkt dat grote veranderingen in de samenleving een belangrijke invloed hebben op het aantal aanmeldingen in grote steden. Zo was er in het verleden een toename van aanmeldingen bij hogere werkloosheid. In 2023 verwacht BeterBuren weer op haar oude niveau van 1500 aanmeldingen per jaar uit te komen.

VERLOOP AANMELDINGEN IN AMSTERDAM



AMSTERDAM

Per stadsdeel is de sterke daling van aanmeldingen in stadsdeel Centrum opvallend, waar het in 2021 juist sterk was gestegen. Maar ook de andere stadsdelen ontvingen minder aanmeldingen. Alleen in West en Zuidoost bleef het aanmeldingen nagenoeg gelijk t.o.v. 2021.

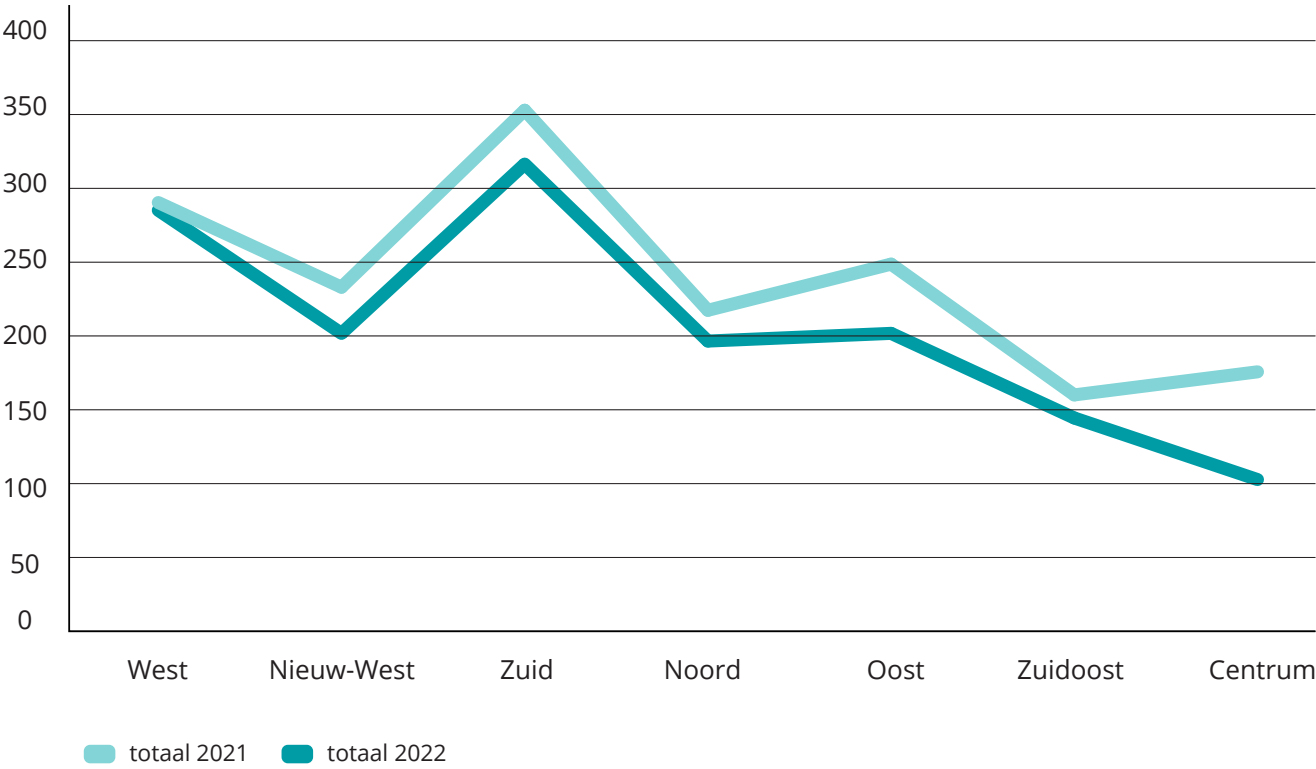
Opvallende zaken:

- Oplossingspercentage gestegen van 68% in 2021 naar 74% in 2022. Vooral het aantal zaken die in 2021 niet tot een oplossing kwamen doordat contactlegging met buur 2 onmogelijk was, is afgenomen met 7% aanmeldingen. In lockdown periodes bleek het lastig om met buur 2 contact te krijgen. Aanbellen mocht niet, maar op schriftelijke contactverzoeken werd slecht gereageerd. Hieruit blijkt dat het onverwachts aanbellen bij buur 2 de kracht is van buurtbemiddeling.
- Geluidsoverlast blijft het grootste probleem waarvoor bewoners buurtbemiddeling inschakelen. Wel is het aantal aanmeldingen over geluidsoverlast afgenomen van 57% in 2021 naar 50% in 2022. Door de lockdown maatregelen tijdens de pandemie, was dit percentage flink gestegen. Nu ligt dit percentage weer op niveau zoals vóór de start van de pandemie.
- Libra International en Vesteda waren bereid een financiële bijdrage te doen t.b.v. hun huurders.

Voor 2023

BeterBuren is door de gemeente Amsterdam en Ymere gevraagd om per 2023 ook buurtbemiddeling in stadsgebied Weesp te verzorgen. Daarnaast is het convenant met de gemeente en corporaties weer verlengd voor 2023-2026. De bestuurders van de corporaties, Ymere, Eigen Haard, Stadgenoot, Rochdale, Lieven De Key, De Alliantie en de gemeente Amsterdam besloten hier toe gezamenlijk. BeterBuren verzorgd sinds 2004 buurtbemiddeling in Amsterdam.

AANMELDINGEN PER STADSDEEL IN AMSTERDAM



< Waar de bestuurders van de corporaties dit al eerder hadden ondertekend, deed burgemeester Halsema (rechtsonder) dit samen met de Bente London directeur van BeterBuren (links onder) en onder toezien oog van de bemiddelaars Intan en Chris.

AMSTELLAND

Amstelveen, Uithoorn, Aalsmeer en Ouder-Amstel vormen het werkgebied Amstelland. Er zijn 27 bemiddelaars inzetbaar voor het hele gebied. Zodoende voorkomen we dat bemiddelaars in kleine gemeentes bij bekenden bemiddelen of op straat worden aangesproken. De vier gemeentes werken op het gebied van buurtbemiddeling ook nauw samen. Zo hebben zij samen met Eigen Haard en Woonzorg eind 2022 een nieuw convenant ondertekend voor 2023-2026.



Foto: ondertekenaars v.l.n.r. dhr. T. Poppens (Burg. Amstelveen), mevr. B. London (directeur BeterBuren), mevr. J. Langenacker (burg. Ouder-Amstel), mevr. M. Hecke (coördinator BeterBuren) en dhr. P. Heiliegers (burg. Uithoorn). De andere ondertekenaars, burg. Aalsmeer, Eigen Haard en Woonzorg konden niet aanwezig zijn en hebben later getekend.

UITHOORN

Opvallend in Uithoorn:

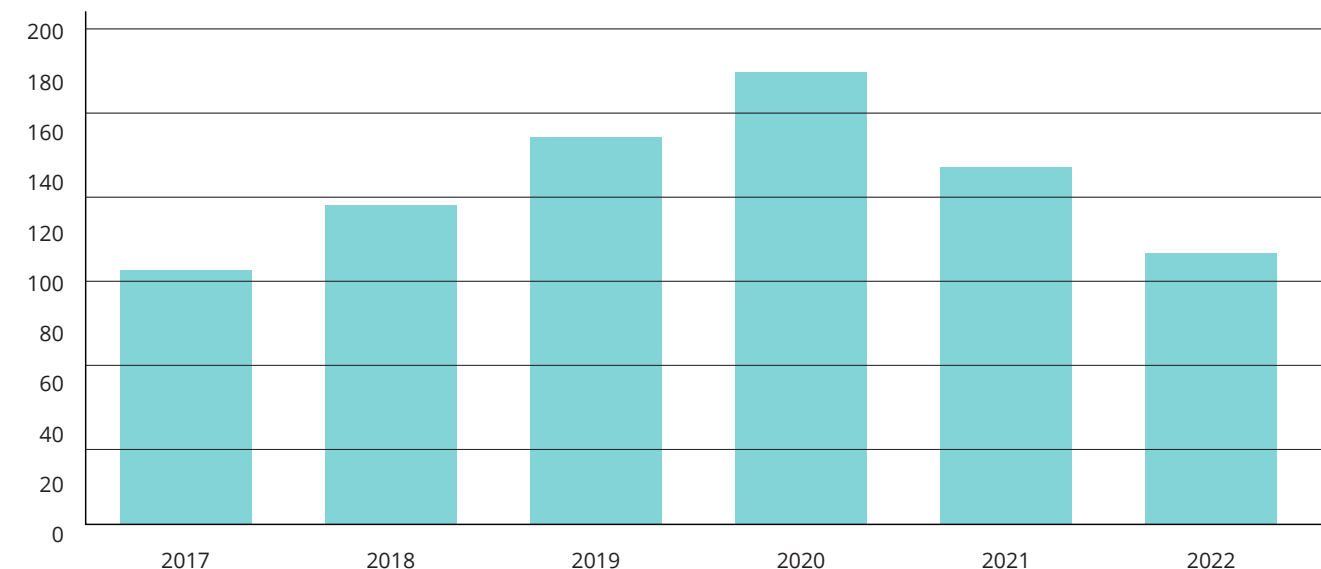
- Daling van het aantal meldingen na de zomer van 2022. De drie jaar daarvoor waren er gemiddeld 47 meldingen, dit is in 2022 gedaald naar 37. De oorzaak hiervoor is onbekend. BeterBuren en de gemeente hebben daarom samen in het najaar ingezet op meer bekendheid onder bewoners en verwijzers. Het resultaat hiervan is al zichtbaar in de eerste maanden van 2023.
- Geluidsoverlast (35%) wordt opgevolgd door 19% dierenoverlast en 16% pesten en treiteren een opvallend hoog percentage.
- In 4 zaken was er sprake van een taalprobleem bij één van de bewoners en was inzet van een tolk nodig.

AMSTELVEEN

Opvallend in Amstelveen:

- Daling van het aantal meldingen, waar we vanaf 2018 ieder jaar een toename zagen van het aantal meldingen. De oorzaak is onbekend. BeterBuren heeft daarom na de komst van de nieuwe coördinator Mireille van de Hecke na de zomer ingezet op extra bekendheid van de organisatie. Deze inzet heeft zich al bewezen blijkt uit cijfers van januari 2023, toen er al 15 meldingen waren.
- Een stijging van 6% in 2021 naar 12% in 2022 van meldingen waar sprake is van een taalprobleem bij één van de bewoners en inzet van een tolk noodzakelijk is. Het ging om inzet van Arabisch sprekende tolken.
- Een afname van het aantal huurders van Eigen Haard die gebruik maken van buurtbemiddeling van 74% in 2021 naar 56% in 2022. Maar juist een stijging van het aantal huiseigenaren van 27% naar 41%. Dit is opvallend om dat deze groep zelf op zoek moet naar hulp bij burenoverlast, terwijl huurders van een corporatie goed worden geïnformeerd door de eigen organisatie.

AANMELDINGEN IN AMSTELVEEN

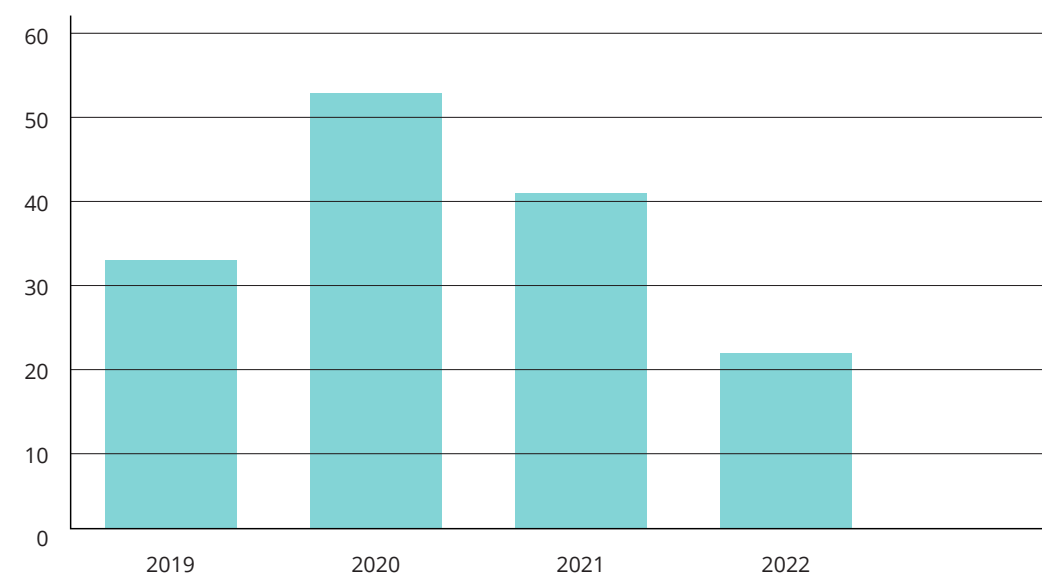


AMSTELLAND

AALSMEER

- Opvallend in Aalsmeer:
- Daling van het aantal meldingen na de zomer. Hier fluctueert het aantal meldingen sterk in de afgelopen jaren. Met een piek van 50 meldingen in 2020. Na de zomer zijn door de nieuwe coördinator Mireille van de Hecke bewonerspresentaties verzorgd en de kennismaking met de verwijzers hernieuwd.
 - In 4 zaken speelden een taalprobleem een rol en is door Arabische tolken van BeterBuren ondersteuning geboden.

AANMELDINGEN IN AALSMEER



OUDER-AMSTEL

- Opvallend in Ouder-Amstel:
- Waar er voorheen meer meldingen kwamen uit Duivendrecht (53%), was dit in 2022 - 31% en kwam 69% van de meldingen uit Ouderkerk.
 - Er is sprake van een hoog percentage zelfmelders (94%), al dan op advies van de corporaties. Landelijk ligt dit percentage op 60%.
 - Bij 94% is sprake van een ‘normale zaak’, dit is een hoog percentage omdat gemiddeld bij alle werkgebieden van BeterBuren 67% van de zaken als ‘normale zaak’ is geregistreerd en het aantal complexe zaken in 2022 is toegenomen. Eén melding is opgelost en mede met behulp van de tolk van BeterBuren.



< *Burgemeester J. Langenacker van Ouder-Amstel (rechts boven in) ontving de buurtbemiddelaars van Amstelland. Hier werd gesproken over hoe gemeente, de corporaties en BeterBuren gezamenlijke kunnen bij dragen aan een conflictvaardige gemeente. Ruzies zullen er altijd zijn. Maar een conflictvaardige gemeente probeert ruzies zoveel mogelijk te voorkomen, maar ook goed op te pakken als ze ontstaan.*

LANDSMEER

Eind 2022 is het convenant verlengd met de gemeente Eigen Haard en Rochdale voor 2023-2024.

BeterBuren is sinds 2015 actief in Landsmeer. Bemiddelaars van Amsterdam Noord verzorgen hier buurtbemiddeling, hiermee wordt voorkomen dat een bemiddelaar uit de eigen woonomgeving bemiddeld. Hierdoor is te allen tijde de neutraliteit gewaarborgd. In 2022 waren er 12 aanmeldingen waarvan 85% huurders van Eigen Haard.

ZAANSTAD

20 jaar buurtbemiddeling in Zaanstad betekent grote bekendheid onder burgers en verwijzende instanties. Dat is te zien aan de cijfers, immers 0,50% van de huishoudens maken gebruik van buurtbemiddeling (landelijk is dit 0.30%).

Al 20 jaar draagt Inez De Jaegher hier het project en is zij bekend bij velen. Sinds de aansluiting bij BeterBuren in 2014 is het aantal aanmeldingen al jaren stabiel en schommelt rond de 350 aanmeldingen per jaar (in 2022- 357).

WORMERLAND

In 2008 is gestart met buurtbemiddeling Wormerland en onder de vlag van buurtbemiddeling Zaandam. Hierdoor konden men profiteren van de aanwezige kennis en ervaring. Ook hier is het aantal aanmeldingen al jaren stabiel. In 2022 was dit 47 en 43 in 2021. Dit is 0,60% van het aantal huishoudens (landelijk is dit 0.30%).

ZAANSTREEK

Buurtbemiddeling Zaanstreek vierde in 2022 haar 20 jarig lustrum. Verschillende sprekers namen de aanwezigen mee in hun warme pleidooi voor buurtbemiddeling.



< *Burgemeester Jan Hamming sprak de genodigden toe en feliciteerde Inez De Jaegher, de vrijwilligers en de medewerkers met de mooie resultaten.*

> *Ook directeur WormerWonen John van Nimwegen was één van de sprekers op de het lustrum.*



EDAM-VOLENDAM



Eind 2021 heeft de gemeente Edam-Volendam besloten het nog tot eind 2022 lopende convenant open te breken en samen met de gemeente Waterland een nieuw convenant af te sluiten voor 2022-2025. Al vanaf de start in 2018 is het aantal aanmeldingen hoog. In 2022 waren er 66 aanmeldingen, dit betekent dat 0,43% van de huishoudens hulp vraagt (landelijk 0,30%). Hiervan betreft 50% van de aanmeldingen bewoners uit Edam en 38% uit Volendam. BeterBuren zou graag bemiddelaars uit Volendam aantrekken, maar tot nu toe is dit niet gelukt. Radio L.O.V.E. heeft daarom een uur aandacht besteed aan BeterBuren waar bemiddelaar Aart samen met Bente London, de directeur, vertelt over dit vrijwilligerswerk.

WATERLAND

Na een pilot van twee jaar, is voor 2022-2025 een nieuw convenant afgesloten, samen met de gemeente Edam-Volendam. BeterBuren heeft één groep bemiddelaars die voor beide gemeentes inzetbaar is. Dit zorgt ervoor dat er altijd voldoende bemiddelaars zijn, en men niet hoeft te bemiddelen bij bewoners van de eigen deelgemeente. Duidelijk is dat de bewoners en verwijzers buurtbemiddeling weten te vinden. Er waren 21 aanmeldingen waarvan 12 van huurders van de Wooncompagnie. Grootste aandeel van melders komt uit de deelgemeente Monnickendam.

OOSTZAAN

Voor 2022-2023 sloten de gemeente en Woningbouwvereniging Oostzaan (WOV) voor het eerst samen een overeenkomst met BeterBuren. Sinds 2019 is de organisatie actief in Oostzaan, maar was er eerst alleen een convenant met de gemeente. Nu dragen beide partijen bij aan de financiering.

In 2022 waren er 14 aanmeldingen (2021-10) waarvan 9 huurders van WOV en hiervan 5 aangemeld door WOV. De corporatie en haar huurders weten buurtbemiddeling dan ook goed te vinden. 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 bewoners bij burenc conflicten te stimuleren, werkt BeterBuren al jaren mee aan een maandelijkse radio-uitzending van Radio Oostzaan.



Casus 2

DE JONGEMAN EN COACHING BIJ EEN GROEPSBEMIDDELING

Zes buren meldden zich en gaven aan last te hebben van een jongeman in hun complex. Hij leeft nogal luid, maar vooral de ruzies die hij met zijn vriendin heeft, gaan door merg en been. Dat is vaak 's nachts en gaan gepaard met veel schreeuwen en gooien met spullen. Dit speelt al tien jaar. De man woonde daar eerst met zijn moeder, totdat zij vijf jaar geleden overleed. De woningcorporatie wilde hem er uitzetten, maar de buren hadden handtekeningen verzameld, waardoor hij in het huis mocht blijven.

De coördinator had de jongeman telefonisch gesproken. Hij kwam over als een ruwe bolster met blanke pit en het talent om in gesprekken precies het tegenovergestelde te bereiken wat hij wil. Hoe gaat deze man zich manifesteren in een groepsgesprek met zijn buren? Zou een coach hem kunnen ondersteunen? De groepsbemiddelaars gingen aan de slag. Er werden voorgesprekken met alle buren ingepland.

Het voorgesprek met de jongeman begon gemoedelijk, maar al gauw kwam de stoom uit zijn oren en zei hij te dansen op het graf van al zijn buren. Hij zei dat hij geen bemiddeling wilde en de bemiddelaars kregen in het gesprek nauwelijks nog contact met hem.

Na een paar dagen belden de bemiddelaars hem op en bespraken of hij het fijn zou vinden als een coach hem verder zou helpen. Met de coach kan hij dan een voorbereidend gesprek hebben, en die kan hem ondersteunen bij het groepsgesprek en daarna samen evalueren. Dat zag hij wel zitten.

In het voorgesprek met de zes buren zag men in, dat het niet werkt als alle zes met de jongeman aan tafel zouden gaan. Ze stemden af dat twee van hen aanwezig

zouden zijn. Een oudere buurvrouw die destijds bewust haar handtekening voor deze jongeman niet had gezet en een jonge buurvrouw die daar later was komen wonen en hem als een lieve onhandige jongen omschrijft.

Het groepsgesprek begon en de spanning was om te snijden. Direct onderbrak men elkaar al en begon men elkaar te verwijten. Daarop stelden de bemiddelaars voor, om ieder één voor één aan het woord te laten aan de hand van drie kernvragen. Op die manier kwam er rust en had iedereen de ruimte om dezelfde vragen te beantwoorden. Vragen over - wat ieder het meest pijn deden en wat op dit moment het belangrijkste is om de situatie op te lossen en waarom. De jongedame gaf aan dat ze wel eens de politie heeft gebeld, omdat de ruzies tussen hem en zijn vriendin haar bang maakten. Ze maakt zich dan zorgen om hem en zijn vriendin. Dat kwam aan en hij vertelde over hoe hij het leven soms lastig vindt evenals de relatie met zijn vriendin.

Toen hij aangaf zijn best te doen om de oudere dame te begrijpen, maar dat hij dat soms moeilijk vindt, geloofde ze hem en ontstond bij haar meer vertrouwen. Met hulp van de coach durfde de jongeman haar later te vertellen dat het hem zo geraakt had dat toen zijn moeder net overleden was, zij bij hem kwam aanbellen om te zeuren over spullen in de kelderbox. Hoe kon ze zo koud zijn? Zijn moeder was net overleden! Die spullen waren niet eens van hem. Hij had toen juist haar steun en medeleven gewild, maar ze gaf het tegenovergestelde. In het gesprek kon je een spelt horen vallen en langzaam begon men weer te ademen en kwam er lucht in het gesprek. Het verbaasde de groepsbemiddelaars niet dat zes weken na het groepsgesprek, alle buren aangaven dat er geen overlast meer was en men elkaar weer groette. Er werd zelfs gesproken over het organiseren van een buurt-BBQ.



4. HET TEAM

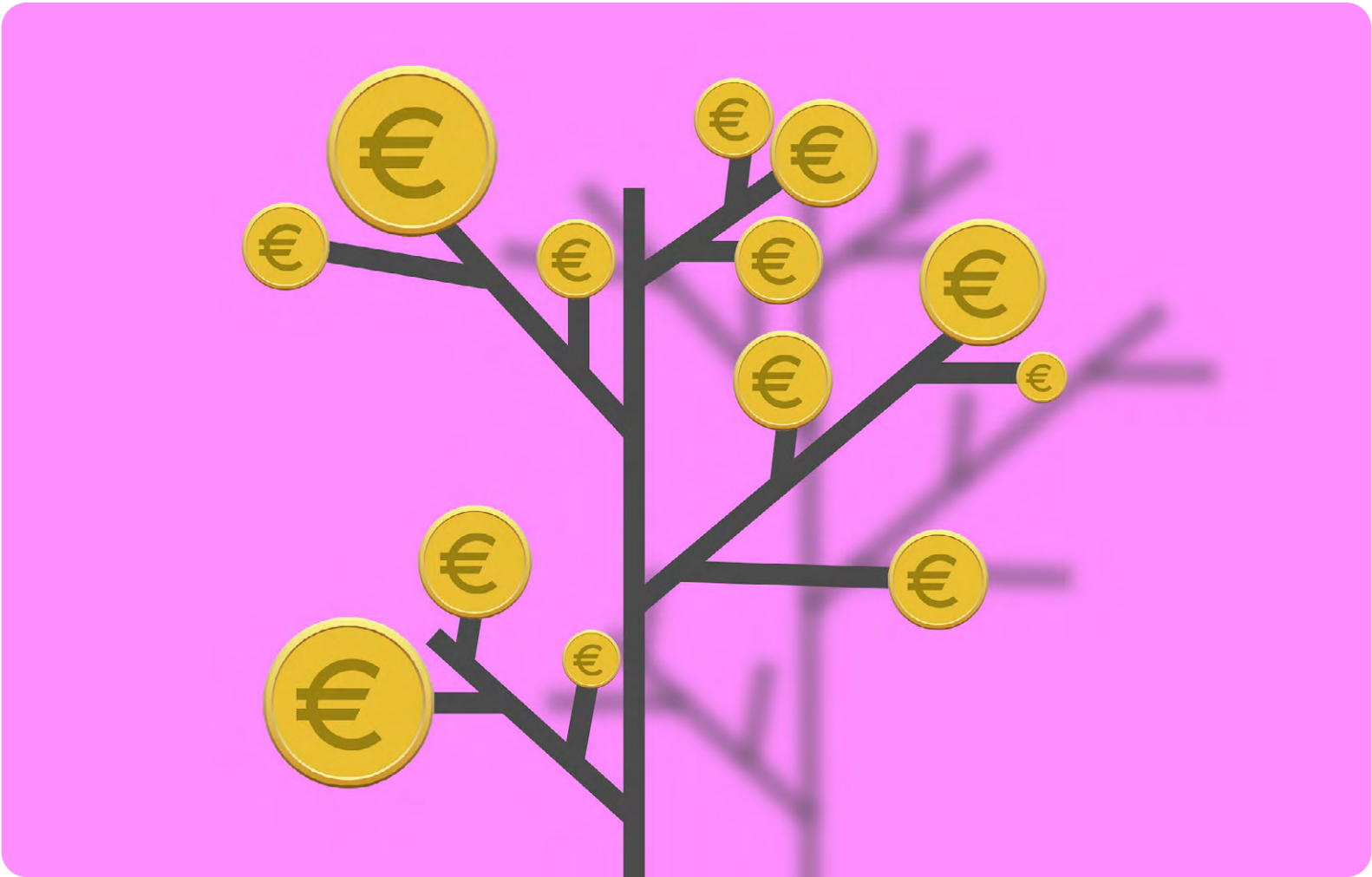
De 12 medewerkers, 3 stagiaires, 5 bestuursleden, 251 vrijwillige bemiddelaars, coaches en tolken zorgen er gezamenlijk voor dat BeterBuren in alle werkgebieden een belangrijke bijdrage levert aan de leefbaarheid.

DE BEMIDDELAARS

De 252 vrijwilligers zijn het goud van de organisatie. Zij gaan na hun werk, studie of pensionering geheel belangeloos samen op huisbezoek bij ‘de vaak boze’ burenen. Horen de verhalen aan over de ander en proberen burenen in gesprekken weer nader tot elkaar te krijgen zodat de burenen samen tot een oplossing komen. Zij zijn de smeeroelie in iedere gemeente, waar vastgelopen burenenconflicten worden losge-weekt en burenen zicht echt gehoord voelen.

BeterBuren zorgt dat er voldoende beschikbare bemiddelaars zijn. In 2022 zijn er 45 bemiddelaars gestopt en 37 nieuwe bemiddelaars opgeleid.

Sinds eind 2021 heeft BeterBuren 6 vrijwilligers die als tolk fungeren. Na een interne training zijn zij in 2022 organisatie-breed 14 keer ingezet. Voor andere talen is 11 keer een tolk ingehuurd bij Livewords. Door nu te beschikken over eigen tolken, probeert de organisatie om de tolkkosten van een tolkenbureau te beperken. Het opzetten van een eigen tolkenpool is mogelijk gemaakt door een eenmalige donatie van het Oranjefonds. Opvallend is dat in voorgaande jaren Tigrinja (taal in Eritrea en Ethiopië) sprekende tolken vaak moesten worden ingezet (9 x in 2021), maar in 2022 hier nauwelijks vraag naar was, terwijl hiervoor BeterBuren nu juist zelf een tolk heeft. De andere tolken van BeterBuren spreken verschillende Arabische talen. Zo nodig wordt dit verder uitgebreid.



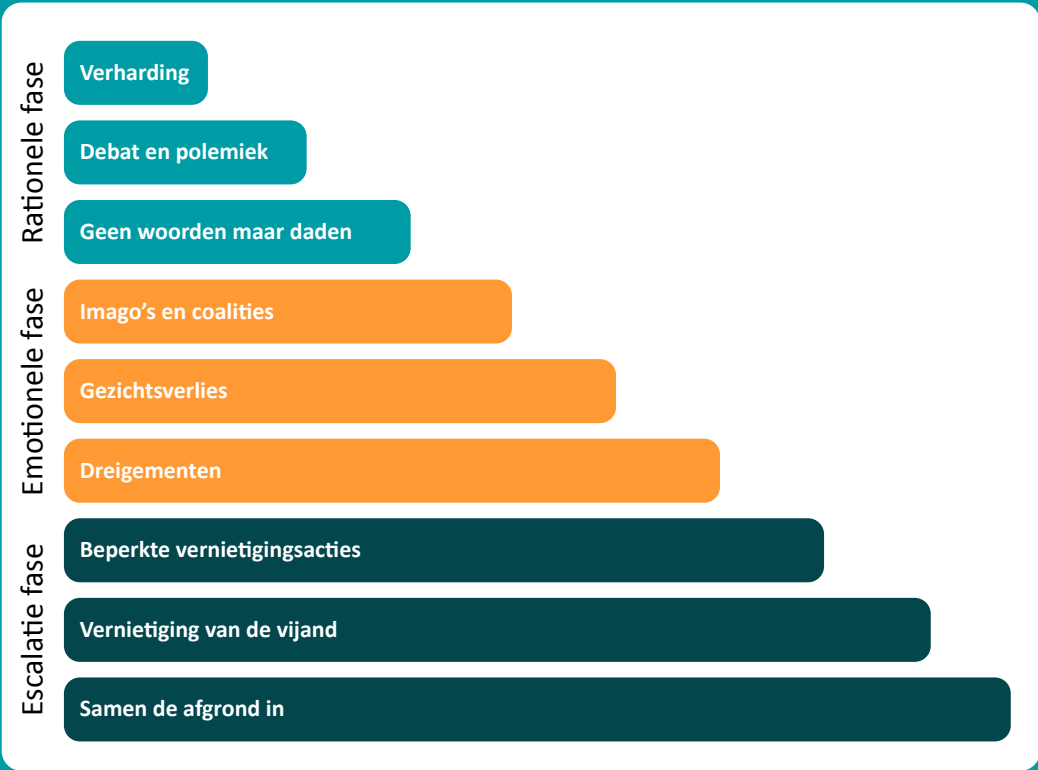
Aantal bemiddelaars	2022	2021
Amsterdam/Landsmeer/Oostzaan	184	183
Amstelland	27	28
Zaanstad/Wormerland	25	26
Edam-Volendam/Waterland	9	11
T.b.v. hele organisatie tolken	6	6
Totaal	251	254

De organisatie vindt het van belang een werving- en selectie-beleid toe te passen, zodat de bemiddelaars zo mogelijk een afspiegeling vormen van de opbouw van de samenleving. Hiervoor wordt vanaf de 2de helft van 2022 actief ingezet om meer diversiteit onder onze vrijwilligers te realiseren. In het jaarverslag van 2023 hopen wij hiervan de resultaten te delen.

In 2022 is 31% man en 69% vrouw, een verdeling die in de afgelopen jaren nauwelijks wijzigt.

ADRIANA, BEMIDDELAAR SINDS 2018

DE ESCALATIELADDER VAN FRIEDRICH GLASL



Wat is het leukste aan bemiddelen?

Dat mensen je binnenlaten en aan je kwijt kunnen wat hen hoog zit. En ze aangeven hoe blij ze met je zijn. Het is leuk om steeds met een andere bemiddelaar op stap te gaan, een andere insteek mee te krijgen en gezamenlijk terug te kijken op hoe het gegaan is. Het is heel goed omdat het afgebakende zaken zijn die je doet en omdat de kwesties die spelen in principe laag in de escalatie–ladder zitten.

< De escalatieladder van Friedrich Glasl geeft aan in welke fase een situatie bemiddelbaar is. Bij buurtbemiddeling is vooral in de eerste 4 -6 fasen (van boven af) nog bemiddeling mogelijk. Ruzies die verder geëscaleerd zijn, zijn niet bemiddelbaar door buurtbemiddelaars maar moeten naar andere instanties.

Wat heb je in de afgelopen vier jaar zelf geleerd?

Het bemiddelingsgesprek voeren: de structuur die je daarin kunt brengen voor burens en dat je er soms hele kleine dingen uit haalt waar het juist om draait, die voor burens ondersteunt en ze daarmee verder kunnen. Dat je daarbij vooral luistert, doorvraagt en naar achter blijft leunen. De burens moeten immers zelf aan de slag. Leerzaam is dat het voor de burens ook gewoon genoeg kan zijn, die kleine dingen, daarbij het proces vooral bij de mensen zelf laten, zelf oplossingen laat bedenken waar ze beide achter staan en tevreden mee zijn. Door het bemiddelen word je je nog meer bewust van het proces bij burgers en hoe je de aandacht bijvoorbeeld juist naar het minder negatieve in een situatie kunt krijgen door bepaalde vragen te stellen.

Hoe was de start bij BeterBuren?

Heel leuk en verwelkomend. De training was goed en echt informatief. Het allerbelangrijkste wat je leren moet, leerde ik daar. De afbakening, je positie, de vraagtechnieken, het achterover leunen. De organisatie is fijn, de regelmatige interviews en de aandacht wat er aan de orde moet komen, het eindejaar-cadeau, de waardering die blijkt uit wat er voor je gedaan wordt.

Is er evenwicht tussen ‘kwaliteit leveren’ en vrijwilliger zijn? Wat vind je lastig?

Ja, ik ervaar daar evenwicht in. Je moet minimaal 8 zaken per jaar doen, logisch, maar je kunt ook aangeven als het even niet uitkomt. De onpartijdigheid. Dat is wat ik elke keer bij leer in bemiddelingen. Hoe blijf je neutraal. Ik denk aan een zaak met burens die op ‘elke slak zout leggen’ naast een heel relaxte buur. Het is dan veel makkelijker in gesprek te zijn met de relaxte buur. Daar moet je als bemiddelaars echt op letten. Je wordt je daar veel meer van bewust. Dat is de grote winst van het bemiddelen.

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 zo doende 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 hun ervaren overlast. Naast het volgen van trainingen, worden bemiddelaars ieder jaar verwacht op de twee maandelijkse intervisiebijeenkomsten.



CCV ERKENDE BASISTRaining EN CRKBO ERKENNING
BeterBuren verzorgt voor nieuwe bemiddelaars de verplichte basistraining buurtbemiddeling door eigen trainers. Deze training is door het Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid (CCV) erkend. Daarnaast is de organisatie door het Centraal Register Kort Beroeps- onderwijs (CRKBO) Kwaliteitscode voor Opleidings- instellingen voor Kort Beroepsonderwijs erkend voor het geven van trainingen. In 2022 is de organisatie door het CRKBO opnieuw voor 5 jaar erkend.

DE MEDEWERKERS

Eind 2022 zijn er 12 medewerkers in dienst. Gemiddeld werken de medewerkers 8 jaar bij BeterBuren, 4 medewerkers werken langer dan 10 jaar. Dat betekent dat de medewerkers trouw zijn aan de organisatie. Hierdoor is de aanwezige kennis en ervaring hoog en de kwaliteit goed te bewaken. Daarnaast volgen veel medewerkers interne en/of externe trainingen. Hiermee blijven kennis en vaardigheden up-to-date, zodat een optimale dienstverlening wordt gegarandeerd.

De organisatie bestaat eind 2022 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.

	2022	2021	2020
Aantal FTE met vast- en tijdelijk dienstverband	9,5 FTE	9,8 FTE	10 FTE
Gemiddelde leeftijd	51 jaar	50 jaar	50 jaar

STAGIAIRES

Ieder jaar biedt BeterBuren HBO stagiaires de mogelijkheid om voor langere tijd stage te lopen en of onderzoek ([zie ook blz 24](#)) te doen. De organisatie vindt het belangrijk jonge mensen uitgebreid kennis te laten maken met het werkveld. Maar ook voor BeterBuren biedt het extra mogelijkheden, waardoor zaken opgepakt kunnen worden waar anders geen tijd voor is.

Met de overlap van het schooljaar 2021 waren er in 2022 drie stagiaires voor drie dagen per week. Gemiddeld lopen zij negen maanden stage. Hierin wordt al jaren samengewerkt met de opleiding Toegepaste Psychologie van de Hogeschool van Amsterdam.

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 2022 hebben er geen bestuurswisselingen plaatsgevonden. De bestuursfuncties zijn onbezoldigd. De (neven)functies van de bestuursleden leiden in 2022 niet tot belangenverstrengeling en bij besluitvorming was geen sprake van tegenstrijdige belangen.

Directie en bestuur vinden goed stichtingsbestuur 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 opgestelde documenten worden ieder 2 jaar opnieuw geëvalueerd en waar nodig bijgesteld. Daarnaast was in 2022 aandacht voor de financiële ontwikkelingen waarmee de organisatie te maken heeft, toekomst personele organisatie, samenwerking en uitbreiding ideeën en kwetsbaarheid eenhoofdige directie.

Voor de accountantscontrole is het contract met IPA-ACON accountants verlengd tot en met de jaarrekening van 2022.

Het bestuur bestond eind 2022 uit:

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

** Zittingstermijn is maximaal 3 x 3 jaar*

Klachten

In 2022 zijn er 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.

5. FINANCIERING EN SAMENWERKING

MIDDELEN

De organisatie wordt gefinancierd door:

- De 11 gemeentes in volgorde van hun bijdrage: Amsterdam, Zaanstad, Amstelveen, Edam-Volendam, Aalsmeer, Uithoorn, Waterland, Wormerland, Ouder-Amstel, Oostzaan, en Landsmeer.
- De 14 woningcorporaties van de deelnemende gemeentes op volgorde van hun bijdrage zijn:

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

Daarnaast ontving de organisatie extra inkomsten en donaties van:

- particuliere verhuurders in Amsterdam te weten Libra International en Vesteda;
- subsidieerde het Oranjefonds in 2021-2022 een project waardoor het mogelijk is een eigen vrijwilligers tolkenpool op te zetten;
- Rabo Club Support, Personeelsvereniging KPN en donaties van particulieren middels de QR code op de website;
- trainingen verzorgd voor andere buurtbemiddelingsprojecten in Nederland. Hiermee verbreedt de organisatie haar aanbod naar externen, ontstaan nieuwe mogelijkheden voor medewerkers en worden extra inkomsten gegenereerd.

Het aanvragen en verantwoorden van deze mix aan financiers doet BeterBuren met haar jaarrekening. De financiële verantwoording kunt u vinden op onze website.



Algemeen Nut
Beogende Instelling

ANBI

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

SAMENWERKING

In iedere gemeente wordt nauw samengewerkt met de partners. Hierdoor is er uitgebreide kennis van de sociale kaart in het werkgebied, waarna de medewerkers bewoners zo nodig naar de juiste plek kunnen doorverwijzen als ook andere hulp gewenst is, of de situatie niet geschikt is voor buurtbemiddeling. Hiermee draagt de organisatie bij aan het laagdrempelig hulp bieden aan bewoners en het efficiënt inzetten van elkaars kennis.

Aangezien de meeste hulpvragers in een sociale huurwoning wonen, ligt een goede samenwerking met de woningcorporaties voor de hand. Zij verwijzen hun huurders dan ook actief door. Libra International en Vesteda verwijzen sinds 2021 ook actief hun huurders door naar buurtbemiddeling.

Door de activiteiten in een breed werkgebied heeft BeterBuren een uitgebreid netwerk en weten de medewerkers wat er speelt op lokaal niveau. Daarnaast is er ook regionaal en landelijk een uitgebreid netwerk. Hierdoor worden belangrijke ontwikkelingen tijdig gesignaleerd, die worden ingebracht bij overleggen en expert-bijeenkomsten.

Naast hulp en advies aan individuele bewoners informeren we ook (potentiele) verwijzers hoe te handelen. Zo zijn in 2022:

- **verwijzers bijeenkomsten georganiseerd** of hebben de medewerkers bijeenkomsten bezocht en daar verteld over wat buurtbemiddeling kan betekenen;
- **verschillende bewonersgroepen** geïnformeerd in Aalsmeer, Amstelveen, Uithoorn en Amsterdam.
- **62 politieagenten in opleiding** middels workshops geïnformeerd over hoe te handelen bij burenoverlast.



SAMEN OPTREKKEN LOONT

Naast de eigen website www.beterburen.nl (1.500 unieke bezoekers) kunnen bewoners ook via www.problemenmetjeburen.nl hulp vinden. Hier staan veel tips, en kunnen bewoners middels het invullen van de postcode direct in contact komen met het buurtbemiddelingsproject in de eigen gemeente. Door deze samenwerking is iedereen goed vindbaar en hoeven landelijk werkende organisaties, zoals bijvoorbeeld de politie maar naar 1 link te verwijzen. Het aantal unieke bezoekers van deze website groeit ieder jaar en is in 2022 maar liefst 68.000 keer bezocht. Dat is een groei van 26% t.o.v. 2021. Wel is het aantal opgevraagde postcodes waarmee bewoners een aanvraag kunnen doen bij het project in hun woonplaats gedaald met 9,6%. De landelijke benchmark in het voorjaar van 2023 zal uitwijzen of er landelijk meer of minder aanmeldingen buurtbemiddeling zijn gedaan in 2022, na de stijgende groei afgelopen jaren.

Naast de gezamenlijke website, is in 2022 ook de landelijke campagne 'Dat is makkelijk praten' gelanceerd www.problemenmetjeburen.nl/tips.



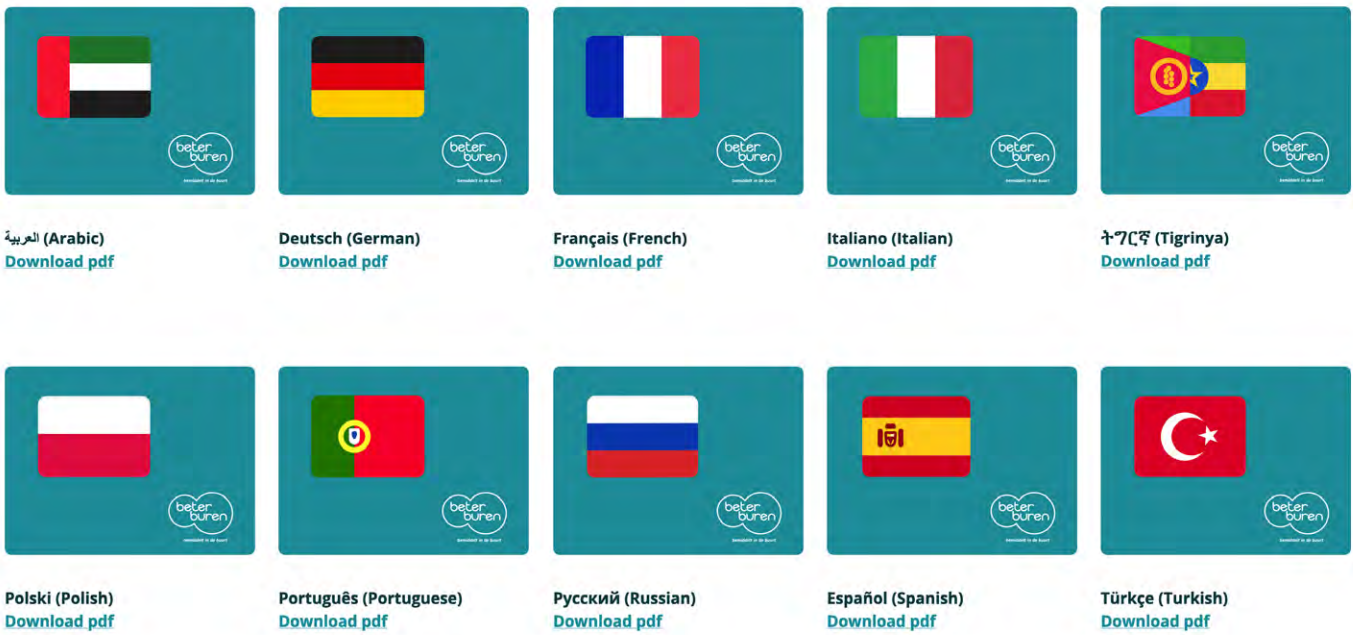
ONDERZOEK BEKENDHEID

In 2022 deed een stagiaire onderzoek naar de bekendheid van buurtbemiddeling en BeterBuren onder de bewoners in ons werkgebied. De enquête is grotendeels verspreid via de sociale media van enkele hierin meewerkende corporaties en gemeenten. Een zelfde onderzoek was in 2017 gedaan, waardoor vergelijking mogelijk was. **In 2022 bleek dat van de 378 respondenten 64% bekend is met buurtbemiddeling, terwijl dit in 2017 nog maar 22% was. Ook kende 58% BeterBuren als organisatie die buurtbemiddeling verzorgt, terwijl dat eerst 9% was.**

Conclusie is dat de bekendheid van buurtbemiddeling inmiddels groter is dan 5 jaar geleden. Daarnaast zijn de deelnemers voornamelijk positief over buurtbemiddeling en zou het ook aanraden aan de eigen omgeving.

Zichtbaarheid is belangrijk zodat zowel bewoners als verwijzers weten dat ze buurtbemiddeling kunnen inschakelen. De website van BeterBuren biedt de benodigde informatie voor bewoners, potentiële bemiddelaars en verwijzers. Bezoekers kunnen direct aanmeldingen voor buurtbemiddeling voorleggen of zich aanmelden als potentiële vrijwilliger. Om de website toegankelijk te maken voor iedereen, zijn teksten verder vereenvoudigd en wordt in 10 talen uitgelegd hoe buurtbemiddeling werkt. Door de 6 vrijwillige tolken die eind 2021 zijn opgeleid en bij ons zijn aangesloten, lukt het steeds beter om iedereen te ondersteunen bij de gesprekken met de burens.

Om buurtbemiddeling voor een breed publiek helder te maken is in 2022 nog eens kritisch gekeken naar het taalgebruik in de folders en de website en zo mogelijk vereenvoudigd.



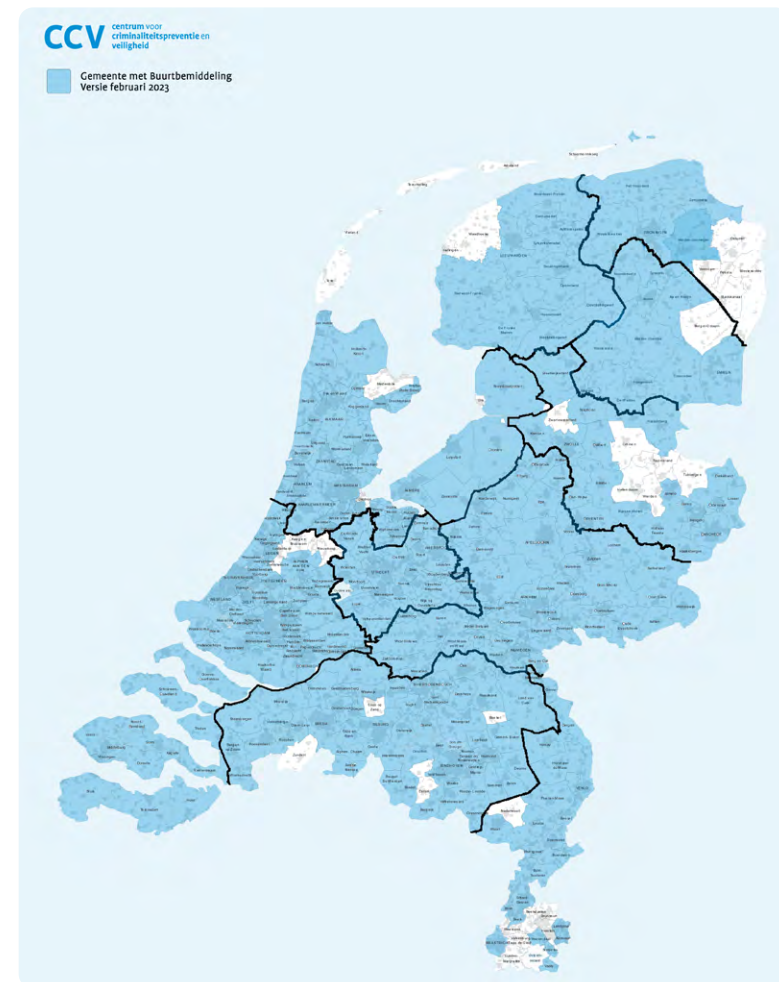
MEDIA AANDACHT

In 2022 was de organisatie te horen bij Omroep Max, NH radio, radio Landsmeer, RTV L.O.V.E en maandelijks bij Radio Oostzaan. Te lezen waren wij o.a. in NH dagblad, de Meerbode, de Kompas en andere lokale kranten en nieuwssites. Daarnaast zijn de sociale media berichten een goede bron om een groot publiek snel en kort te informeren.



Drie keer per jaar wordt een Nieuwsbrief verzonden naar het netwerk (700) en (oud) bemiddelaars en medewerkers (450). De nieuwsbrief heeft hiermee een groot bereik en wordt goed gelezen, waarbij de praktijkverhalen en interviews het meest worden gelezen. beterburen.nl/nieuwsbrief-3-december-2022

LANDELIJKE ONTWIKKELINGEN



GROEI BUURTBEMIDDELING

88% van de Nederlandse gemeenten biedt buurtbemiddeling conform de landelijk vastgestelde richtlijnen. Dit aantal groeit jaarlijks. Slechts een aantal gemeenten werkt niet conform de landelijke richtlijnen, en kiest voor een eigen werkwijze. 46% van de gemeenten werkt met een door het CCV gecertificeerde organisatie. Met deze tweejaarlijkse erkenning voldoen de uitvoerende organisaties, zoals BeterBuren, aan de landelijke gestelde kwaliteitscriteria.

In 2021 kwamen er landelijk 21.000 aanmeldingen binnen. De cijfers over 2022 worden in 2de kwartaal 2023 verwacht. BeterBuren is met 2100 aanmeldingen de grootste organisatie op het gebied van buurtbemiddeling.

AMBASSADEURS

In 2022 is afscheid genomen van Hester van Buren, (voormalig bestuurder Rochdale) die door haar aanstelling als wethouder deze positie niet langer kon bekleden. En van ambassadeur Franc Weerwind (voormalig burgemeester van Almere) i.v.m. zijn aanstelling als minister. Inmiddels zijn Ton Heerts, burgemeester van Apeldoorn en Gert Veurink, hoofd operatiën en lid van de eenheidsleiding politie Oost-Nederland bereid gevonden om ambassadeur te zijn. Daarnaast wordt nog gezocht naar een ambassadeur vanuit de woningcorporaties/ Aedes zodat alle voor buurtbemiddeling belangrijke partners vertegenwoordigd zijn.

KONING

In maart 2022 sprak Koning Willem Alexander met betrokkenen en organisaties over 25 jaar buurtbemiddeling in Nederland in 2021. Hij sprak zijn waardering uit dat zoveel mensen zich al een kwart eeuw belangeloos inzetten om burenruzies op te lossen.



