



bemiddelt in de buurt

PRETTIG WONEN DOE JE SAMEN

Jaarverslag 2024

Colofon

Dit is het inhoudelijke jaarverslag 2024 van
Stichting BeterBuren

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

Tekst
Claudia Helsloot

Vormgeving
OVERHAUS ontwerp en communicatie

Beeldmateriaal
BeterBuren

Voor alle cijfers is in 2024 het landelijk registratiesysteem van het Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid (CCV) gebruikt en het buurtbemiddelingsregistratiesysteem ingevoerd in november2024.

Amsterdam, maart 2025

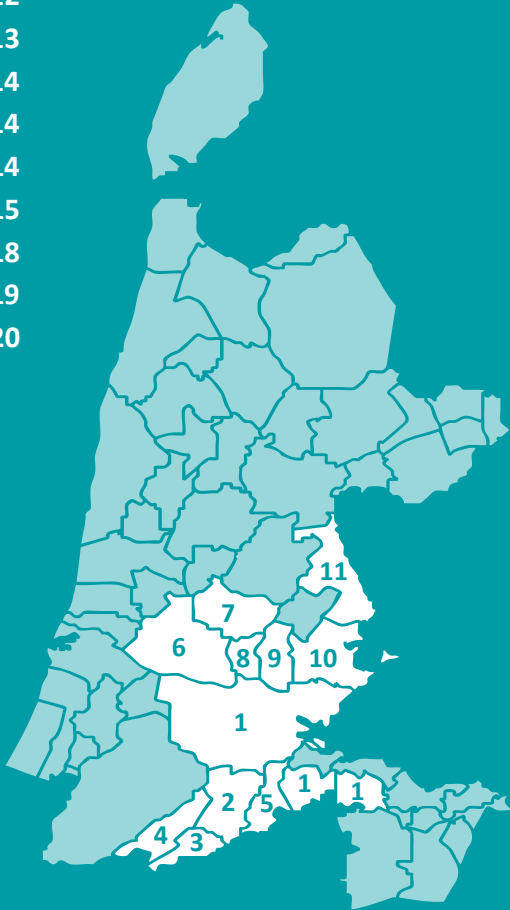
© 2025 BeterBuren

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

INHOUD

Voorwoord	3
1. Dienstverlening BeterBuren	4
2. Cijfers en trends 2024	8
3. Regionale ontwikkelingen	11
4. Samen bereik je meer	18
5. Onze organisatie	22

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



PRETTIG WONEN DOE JE SAMEN

Bij BeterBuren zien we hoe uitgestelde confrontaties tot spanningen leiden. In een samenleving waarin polarisatie en afnemende sociale cohesie uitdagingen vormen, is het van cruciaal belang dat burens elkaar weten te vinden, elkaar kunnen opzoeken en, in het beste geval, ook samen kunnen werken aan oplossingen. Buurtbemiddeling is zeer belangrijk als eerstelijnsvoorziening bij burenruzie en burenoverlast om verbinding te leggen of herstellen. We blijven daarom samen met onze samenwerkingspartners campagnes voeren die gaan over verbinding want prettig wonen; dat doe je samen.

Hierbij presenteer ik het jaarverslag 2024 van BeterBuren. Sinds juni 2024 heb ik de leiding over deze prachtige organisatie, die al twee decennia een essentiële rol speelt in het verbeteren van het woongenot van bewoners. Mijn voorganger heeft een solide basis gelegd en ik ben vastbesloten om dit werk verder uit te bouwen. Naast de directeurswissel stond 2024 intern bij BeterBuren in het teken van nog een aantal grote veranderingen; BeterBuren is overgestapt op een nieuw registratiesysteem waarin coördinatoren én bemiddelaars kunnen werken. Ook zijn er drie nieuwe professionals aangenomen.

Ik ben enorm trots op:

- De toewijding van onze medewerkers. Hiermee bedoel ik zowel de vrijwillige buurtbemiddelaars als onze professionals die de bemiddelaars begeleiden, bewoners te woord staan en adviseren bij het aanpakken van woonoverlast, waardoor burens weer grip krijgen op hun woonsituatie;
- BeterBuren's positie als grootste buurtbemiddelingsorganisatie in Nederland, met regionale en landelijke impact dankzij onze ervaring en kostenefficiënte werkwijze;
- De succesvolle samenwerkingen die buurtbemiddeling steeds vaker als eerstelijnsvoorziening verankeren.
- De brede inzet van onze expertise voor onze netwerkpartners. We werken nauw samen en informeren en adviseren gezamenlijk bewoners over effectieve aanpak van woonoverlast;

Woord van dank

Ik wil onze professionals en vrijwilligers dan ook bedanken voor hun niet-aflatende inzet en enthousiasme. Ook het bestuur verdient dank voor de actieve betrokkenheid en waardevolle steun. Tot slot dank ik iedereen buiten BeterBuren die zich in 2024 voor onze organisatie en bewoners heeft ingezet.

Claudia Helsloot, directeur BeterBuren

**WANNEER LUISTEREN OM
TE REAGEREN OVERGAAT IN
LUISTEREN OM TE BEGRIJPEN,
ONTSTAAT ER ÉCHTE VERBINDING**

1. ONZE DIENSTVERLENING

Prettig wonen en verbinding met buren is niet vanzelfsprekend in een steeds individualistischer wordende samenleving. Wat doet BeterBuren hieraan?

In 2024 zagen we onder andere de volgende tendensen:

- Het aantal beperkt zelfstandige ‘normale’ jongvolwassene neemt toe; jongvolwassenen die op zichzelf wonen.
- Een flinke toename van personen met onbegrepen gedrag (jong en oud)
- De taalbarrière m.b.t. arbeidsmigranten is groot. Ze zijn vaak angstig voor het verlies van werk of verlies van hun woonsituatie, durven het gesprek vaak niet aan te gaan omdat ze bang zijn dat we van een officiële instantie komen.
- Overbewoning en onderhuur: het niet in contact kunnen komen met de eigenaar van de woning.
- Hulpverlening is vaak niet toereikend, of wachtlijsten erg lang, waardoor mensen het zelf moeten uitzoeken / oplossen.

Gezien de bovenstaande kwetsbaarheden en veranderingen binnen de samenleving is bemiddeling steeds ingewikkelder. Omdat mensen steeds meer op zichzelf zijn aangewezen is het aangaan van het gesprek met elkaar om toch in harmonie naast elkaar te kunnen blijven leven vaak wat overblijft. Er wordt dus ook steeds meer van onze professionals en van onze vrijwillige bemiddelaars gevraagd om verbinding tussen buren tot stand te brengen.

Onze bijdrage aan verbinding. BeterBuren:

- brengt buren in contact en bevordert wederzijds begrip om escalaties te voorkomen;
- vergroot de zelfredzaamheid van bewoners;
- versterkt buurtverbondenheid;
- verbindt generaties en culturen;
- stimuleert burgerparticipatie;
- biedt deskundige ondersteuning en doorverwijzing bij aanvullende hulpbehoeften.

Onze professionals coördineren en begeleiden de buurtbemiddelaars, staan buren te woord, adviseren buren en netwerkpartners. Ze hebben contact met alle netwerkpartners, denk aan wijkagenten, wijkbeheerders, corporatiemedewerkers, medewerkers overlast van de gemeenten. Daarnaast geven voorlichtingen, organiseren trainingen en intervisiebijeenkomsten.

Onze buurtbemiddelaars, ondersteund door de professionals, helpen buren om zelf gesprekken aan te gaan en duurzame oplossingen te vinden.

Soorten dienstverlening:

- buurtbemiddelingsgesprekken;
- individuele coaching bij burenoverlast;
- groepsbemiddeling bij meervoudige conflicten;
- trainingen voor bemiddelaars;
- voorlichtingen voor bewoners en verwijzers.

ASTRID – PROFESSIONAL BIJ BETERBUREN
SINDS AUGUSTUS 2024 – AAN HET WOORD

MIJN EERSTE PERIODE ALS COÖRDINATOR BIJ BETERBUREN BUURTBEEMIDDELING

“Mijn eerste maanden als coördinator bij BeterBuren waren zowel uitdagend als ontzettend leerzaam. De eerste intakegesprekken die ik voerde met een buur die hoog in emoties belde waren best spannend, maar al snel leerde ik puur te luisteren en er ‘gewoon’ voor hen te zijn. Mensen worden milder in hun boosheid en rustiger als ze iemand aan de telefoon krijgen die even de tijd voor ze neemt. Het luisterend oor doet echt wonderen. Zonder een oordeel te vellen probeer ik het gesprek subtiel te sturen en uit te vragen waar de pijnpunten liggen. Wat ik tot nu toe vooral leuk vind aan het werk is de afwisseling en de interactie met zowel bewoners als vrijwilligers. Elke dag brengt nieuwe uitdagingen en inzichten met zich mee, en ik waardeer de kans om een verschil te maken in de gemeenschap. Wat ik heb geleerd – en nog steeds leer – is het belang van geduld en goede communicatie.”

Casus 1

WE ZIEN HET HEEL VAAK: BUREN DIE LANGS ELKAAR HEEN LEVEN, ZONDER ECHT TE LUISTEREN

Toen B1 contact met ons opnam, was de frustratie goed voelbaar. Het aanhoudende geblaf van de hond van zijn buurman maakte B1 radeloos. Slapeloze nachten, een kort lontje – het geblaf had invloed op het dagelijks leven. B1 gaf aan meerdere keren met de buurman gesproken te hebben, maar zonder resultaat. “Ik kan er ook niks aan doen,” had B2 kortaf geantwoord. B1 gaf aan zich totaal niet gehoord te voelen.

B2 gaf in het eerste gesprek met de bemiddelaars aan veel aan zijn hoofd te hebben en niet goed te weten wat hieraan te kunnen doen. Nadat we beide burenen apart hadden gesproken gaven beiden aan bereid te zijn om begeleid in gesprek te gaan.

Tijdens de bemiddeling in het buurthuis was de spanning goed voelbaar. B1 zat met gekruiste armen, B2 tikte nerveus op de tafel. We zijn begonnen met luisteren – écht luisteren naar elkaar. B1 vertelde hoe het geblaf hem uit zijn slaap hield en zijn humeur verpestte. B2, zichtbaar ook vermoeid, reageerde geïrriteerd: “Ik werk in de zorg, soms wel twaalf uur op een dag. Ik kan mijn hond niet verbieden om te blaffen als hij alleen thuis is!”

We vroegen door. Hoe voelde het? Hoe ervaren beiden de situatie? Langzaam begon er begrip te ontstaan. B2 had nooit beseft hoeveel last B1 ervan had. B1 had op zijn beurt geen idee hoe zwaar de werkdagen van B2 waren. Samen zochten de burenen naar oplossingen. Een anti-blafapparaat uitproberen en een honden-uitlaatservice. B1 bood aan eerst een berichtje te sturen bij overlast, zodat B2 direct kon reageren.

Een paar weken later spraken wij B1 weer. “Het is een wereld van verschil,” de burenen groetten elkaar weer en af en toe maakten ze zelfs een praatje. Het geblaf was minder en als het toch gebeurde, wist B1 dat B2 eraan werkte. De sfeer was positief veranderd.

Soms is een goed gesprek en begrip door echt even naar elkaar te luisteren alles wat nodig is om een conflict op te lossen. Als bemiddelaar zie ik het keer op keer: wanneer mensen echt naar elkaar luisteren, kan er ruimte ontstaan voor verandering.



ONZE BEMIDDELAARS BLIJVEN NEUTRAAL, OORDELEN NIET EN RICHTEN ZICH OP HET PROCES

HET BEMIDDELINGSPROCES IN 5 FASEN

Ons bemiddelingsproces bestaat uit vijf duidelijke fasen, waarbij de behoeften van beide burens altijd centraal staan:

- 1 Aanmelding:** Wanneer een bewoner zich bij ons meldt (Buur 1; B1), voert een coördinator een telefonisch intakegesprek om te beoordelen of de situatie geschikt is voor buurtbemiddeling. We vragen de melder eerst of er al contact is gezocht met de andere buur (B2) voordat wij bemiddelaars inzetten. Bij geschiktheid voor bemiddeling koppelen we twee buurtbemiddelaars aan de zaak.
- 2 Individuele gesprekken met beide burens:** Onze bemiddelaars bezoeken eerst de melder (B1) thuis en vervolgens de andere buur (B2). Regelmatig is buur 2 nog niet op de hoogte, waardoor deze onverwachte benadering (onze 'overvaltechniek') verrassend effectief is. Tijdens deze gesprekken luisteren we naar beide kanten van het verhaal, leggen we het bemiddelingsproces uit en helpen we burens nadenken over mogelijke oplossingen.
- 3 Voorbereiding op het bemiddelingsgesprek:** De bemiddelaars bespreken met beide burens wie er bij het bemiddelingsgesprek aanwezig moet zijn. Soms adviseren we een begeleider of familielid mee te nemen als dat de kans op een oplossing vergroot.

- 4 Gezamenlijk bemiddelingsgesprek:** Als beide burens openstaan voor een gesprek, organiseren we dit op een neutrale locatie. Tijdens het gesprek zorgen onze bemiddelaars voor een veilige omgeving waar beide burens zich gehoord voelen. Ze blijven neutraal, oordelen niet en richten zich op het proces, waarbij ze vragen stellen om achterliggende behoeften en motieven te achterhalen. Zodra er begrip ontstaat, kunnen duidelijke afspraken worden gemaakt.
- 5 Nazorg:** Vier tot zes weken na het bemiddelingsgesprek nemen we contact op met beide burens om te evalueren of de situatie is verbeterd en de afspraken worden nagekomen. Indien nodig plannen we een vervolgspraak. Zelfs als er geen gezamenlijk gesprek heeft plaatsgevonden, bieden we nazorg om de voortgang te monitoren.

GROEPSBEMIDDELINGEN

BeterBuren heeft een team van twaalf groepsbemiddelaars die zich richten op conflicten tussen meer dan twee burens. Deze groepsbemiddelaars zijn getraind om buurtbemiddeling toe te passen binnen of tussen groepen bewoners van bijvoorbeeld een portiek, een etage, een straat of een woongroep.

GROEPSBEMIDDELING: DE STUDENTEN EN OMWONENDEN



Een wijkagent uit Oost schakelde BeterBuren in vanwege een hoogopgelopen burenruzie. De omwonenden waren de overlast van een studentenhuus zat. Nachtelijke schreeuwpartijen door de heren, beschonken ruzies, gegooide fietsen en luidruchtige taxiwachters hielden hen al jaren uit hun slaap. De frustratie was zo groot dat de studenten nauwelijks nog als gesprekspartner werden gezien. Toch wist de wijkagent beide partijen te overtuigen om nog één keer om tafel te gaan. Ook de studenten stonden open voor een oplossing, mede omdat de wijkagent hen had aangeraden voorlopig geen huisfeesten meer te organiseren.

De wijkagent gaf BeterBuren aan dat hij graag bij een door ons te organiseren groepsgesprek aanwezig was. Dat leek BeterBuren geen goed idee aangezien deze gesprekken niet gaan over handhaving en dwingende ogen, maar dat dit open en vertrouwelijke gesprekken zijn. Het is daarbij belangrijk dat alle deelnemers de vrijheid hebben om ervoor te kiezen daarin wel of niet hun verantwoordelijkheid te nemen.

Voorgesprekken

Om het groepsgesprek goed voor te bereiden, voerden de groepsbemiddelaars eerst aparte voorgesprekken.

In de keuken van het studentenhuus spraken ze met vijftien studenten over hun ervaringen, hun houding tegenover de buurt en mogelijke oplossingen.

De volgende dag zaten de groepsbemiddelaars met negen omwonenden om tafel, die hun grieven en verwachtingen deelden.

Grondige voorgesprekken zijn van direct invloed op het succes van een groepsgesprek. Buren worden flink 'doorgezaagd' om te kijken hoe ze in beweging kunnen komen. Op basis van deze voorgesprekken, werden vier studenten en vier omwonenden uitgenodigd voor het groepsgesprek. Iedere student vertegenwoordigde een studentenjaar of -club, zodat de gemaakte afspraken breed gedragen zouden worden.

Een pittig, maar constructief gesprek

Het groepsgesprek was intens, maar eerlijk. De deelnemers hielden zich aan de gespreksregels: iedereen beantwoordde drie kernvragen over zijn of haar ervaringen en wensen, zonder op de persoon te spelen. Uiteindelijk werd er na twee uur hard werken een set duidelijke afspraken gemaakt.

En... werkt het?

Vier weken later volgde een check-in: de bemiddelaars belden alle deelnemers om te horen hoe het ging. De studenten hadden in die tijd weer feestjes gegeven, maar nu volgens de nieuwe afspraken. De buurt had minder last, en de sfeer was verbeterd. Voor nu lijkt de rust teruggekeerd.

2. CIJFERS EN TRENDS 2024

BEMIDDELAARS WISSELEN ERVARINGEN UIT

AANMELDINGEN PER GEMEENTE

	2024	2023
Aantal meldingen	.150	2.127
Aantal medewerkers	13	13
Aantal vrijwilligers	243	246

In 2024 zagen we een stijging in het aantal aanmeldingen van 2127 in 2023 naar 2150 in 2024. Dit laat zien dat onze bekendheid stabiel is en onze diensten blijvend gewaardeerd worden. Met name in Q4 stond de telefoon bij BeterBuren roodgloeiend.

Gemeente	2024	2023
Aalsmeer	38	32
Amstelveen	126	112
Amsterdam	1.408	1.417
Edam-Volendam	84	69
Landsmeer	13	10
Oostzaan	9	10
Ouder-Amstel	10	19
Uithoorn	29	37
Waterland	31	32
Wormerland	44	56
Zaandam	358	333
Totaal BeterBuren	2.150	2.127

AANTAL AANMELDINGEN BETERBUREN

Gemeente	2024	2023	2022
Amstelland	203	200	185
Amsterdam	1.408	1.417	1.403
Edam-Volendam	84	69	66
Landsmeer	13	10	12
Oostzaan	9	10	14
Waterland	31	32	21
Wormerland	44	56	43
Zaandam	358	333	357
Totaal	2.150	2.127	2.101

TOENAME VAN COMPLEXE AANMELDINGEN: EEN GROTERE UITDAGING VOOR BEMIDDELAARS EN COÖRDINATOREN

De afgelopen periode valt op dat het aantal complexe aanmeldingen verder toeneemt. Inmiddels heeft 20-25% van de meldingen te maken met psychosociale problemen, onbegrepen gedrag, taalbarrières of multiproblematiek. Dit betekent dat bij ongeveer 500 van onze aanmeldingen sprake is van een situatie die niet met een standaard bemiddeling op te lossen is.

Bij complexe zaken komt veel meer kijken dan een regulier bemiddelingstraject. Het vraagt veel tijd en doorzettingsvermogen om overzicht te krijgen in de problematiek en te doen wat nodig is om verdere escalatie te voorkomen. De coördinator speelt hierin een cruciale rol door voortdurend te schakelen tussen verschillende betrokkenen: de burens zelf, vrijwillige bemiddelaars, netwerkpartners, verwijzers en soms ook familieleden of begeleiders. Het in kaart brengen van de situatie is een intensief proces. Dit vraagt om diepgaande gespreksvaardigheden, het vermogen om door te vragen en onderliggende problematiek te signaleren. De coördinator moet situaties snel kunnen analyseren en inschatten of bemiddeling haalbaar is. Soms spelen er factoren mee, zoals psychiatrische problematiek, die het gesprek tussen burens bemoeilijken. Wanneer bemiddeling geen optie blijkt, onderzoekt de coördinator welke hulpverlening of doorverwijzing wel mogelijk is voor één of beide partijen.



AANTAL MELDINGEN PER GEMEENTE

Soort melding 2024	Amstelland	Amsterdam	Edam-Volendam	Landsmeer	Oostzaan	Waterland	Wormerland	Zaanstad	Totaal	Percentage
Advies aan verwijzer	2	29	4			2	6	11	54	2,51 %
Complexe zaak (multiproblematiek /psychosociaal)	22	284	17	3	2	7	10	84	429	19,95 %
Complexe zaak (taalprobleem)	13	68	6	2				16	105	4,88 %
Recidive, normale zaak		31							31	1,44 %
Normale zaak	154	921	55	7	6	20	27	230	1.420	66,05 %
Meer partijen zaak, normale zaak	6	28		1		1		5	41	1,91 %
Zaak tussen bewoner vs bedrijf	2	19			1				22	1,02 %
Coaching, normale zaak	4	28	2			1	1	12	48	2,23 %
Totaal	203	1.408	84	13	9	31	44	358	2.150	100,00 %

Ook voor de vrijwillige bemiddelaars zijn deze zaken veeleisend. Een complexe casus vraagt niet alleen om geduld, neutraliteit en inlevingsvermogen, maar ook om extra vermogen tot schakelen, stressbestendigheid en het vermogen om rustig te blijven in emotioneel beladen situaties. Vaak moeten bemiddelaars meer gesprekken voeren dan bij reguliere zaken, waarbij ze extra tijd besteden aan het opbouwen van vertrouwen en het vertalen van wederzijdse belangen in een werk-bare oplossing. Bij situaties waarin een taalbarrière een rol speelt, wordt bijvoor-beeld gewerkt met een tolk of wordt gezocht naar creatieve manieren om de communicatie te vergemakkelijken.

Door de toename van complexe zaken besteden we tijdens intervisie en trainingen extra aandacht aan deze problematiek. Bemiddelaars wisselen ervaringen uit, bespreken lastige casussen en ontwikkelen hun vaardigheden verder, zodat ze goed voorbereid zijn op de steeds complexere dynamiek in buurtbemiddeling.

Onderstaand de cijfers en een praktijkvoorbeeld van een complexe casus waarin bemiddeling uiteindelijk succesvol is gebleken.

ERVAREN OVERLAST PER GEMEENTE

Ervaren overlast 2024	Amstelland	Amsterdam	Edam-Volendam	Landsmeer	Oostzaan	Waterland	Wormerland	Zaanstad	Totaal	Percentage
Discriminatie	3	5				2	6	11	9	0,42%
Parkeerproblemen	9	7		3	2	7	10	84	18	0,84%
Stankoverlast	3	51	2	2				16	68	3,16%
Rommel/troep	2	54							56	2,60%
Bedreiging/ Intimidatie	15	90		7	6	20	27	230	105	4,88%
Overlast kinderen	6	53		1		1		5	64	2,98%
Tuin/ buiten problemen	38	106	6		1				201	9,35%
Verstoorde relatie	48	219	55			1	1	12	542	25,21%
Overlast dieren	3	63	10	13	9	31	44	358	92	4,28%
Geluidsoverlast	75	755	11	112	19	8	2	7	989	46,00%
Vernielingen	1	5							6	0,28%
Totaal	203	1.408	84	358	44	31	9	13	2.150	100,00%

DUBBEL COMPLEX

door Joris – Buurtbemiddelaar in Amsterdam

Het begon met een melding van de woningcorporatie: “Escalatie dreigt tussen twee burenen. Kunnen jullie dit oppakken?”

Twee burenen, twee werelden. En dubbel complex. Aan de ene kant een oudere dame met beginnende dementie. Aan de andere kant een jongere man met multiproblematiek: schulden, verslavingsachtergrond, geen vaste dagstructuur. De omklapwoning waarin hij zat, was een tijdelijke oplossing, maar de situatie verre van stabiel.

We gingen eerst naar B1, de oudere dame. Ze deed uitgebreid en soms wat warrig haar verhaal. “Hij bonkt op de muren. Ik durf mijn tv niet eens meer aan te zetten. En de deur niet uit, bang dat ik hem tegenkom. Hij doet midden in de nacht de muziek aan. En hij schreeuwt in zichzelf. Het maakt me bang.” Haar zoon, die bij het gesprek aanwezig was, voegde toe: “We hebben het al bij de woningcorporatie neergelegd, maar er verandert nog niets. Mijn moeder belt me 3 keer per dag. Dit is onhoudbaar.”

Bij B2 verliep het gesprek anders. Hij was wilde in eerste instantie helemaal niet praten en was defensief. Toen we aangaven dat we ook graag zijn verhaal wilde horen mochten we toch binnenkomen. “Dat wijf zit te zeuren! Ze maakt zelf herrie met die klote-tv keihard aan. Ze overdrijft en belt meteen politie, altijd gelijk weer de politie.” Maar tussen zijn grove woorden door hoorden we frustratie. “Mensen snappen niet hoe het is. Elke dag is een gevecht.” We vroegen naar zijn dagen, zijn structuur. Er kwam geen helder antwoord. Hij leek van moment naar moment te leven.

Na de eerste gesprekken werd duidelijk: dit vroeg om meer. We schakelden onze coördinator weer in, die direct de netwerkpartners erbij betrok en naar doorverwijzingen zocht.

Een week later zaten we met alle partijen aan tafel. De coördinator had zeer goed voorbereid. Voor B2 was er een begeleider aanwezig. B1 was samen met haar zoon en hij vertelde dankbaar dat de coördinator had gezorgd voor doorverwijzing naar een casemanager dementie.

Begrip

Tijdens de bemiddelingsgesprekken werkten we aan begrip. B2 voelde zich meerdere malen aangevallen en had moeite rustig te blijven. Hij praatte hard en warrig over hoe moeilijk alles voor hem was. B1 zei niet veel terug. De grootste verandering kwam toen beide een moment écht even naar elkaar luisterden. De zoon van B1 zei: “Mijn moeder is bang van je.” B1 knikte alleen bevestigend. B2 was even stil, werd iets rustiger en zei: “Ik begrijp niet waarom, maar dat is niet mijn bedoeling.” Waarop de oudere dame zei: “Ik wist niet dat het voor u ook zo moeilijk was allemaal.”

Kleine afspraken hielpen: B2 zou geen harde muziek na 21:00 draaien en B1 zou niet meteen de politie bellen, maar eerst haar zoon informeren.

Soms ligt de oplossing niet alleen in bemiddeling, maar in het verbinden van werelden die elkaar anders niet zouden raken. Dit was zo’n casus. Geen makkelijke, maar wel een die liet zien wat er mogelijk is als we allemaal samenwerken.



HET SUCCES VAN BUURTBEMIDDELING

- Het succes van buurtbemiddeling hangt af van meerdere factoren:
- **Vroege signalering:** Hoe sneller buren hulp inschakelen, hoe makkelijker woon-overlast kan worden opgelost en escalatie kan worden voorkomen. Als er al politie, verhuurders of juridische stappen bij betrokken zijn, wordt bemiddeling vaak lastiger en escaleert het conflict sneller.
 - **Geschiktheid van de situatie:** In gevallen van bijvoorbeeld ernstige verslaving, geweld, zware psychische problemen of andere problemen is bemiddeling minder effectief als een buur afspraken niet kan naleven.
 - **Bereidheid om samen te werken:** Hoe meer buren openstaan voor gesprek en actief meedenken over oplossingen, hoe groter de kans op succes.
 - **Ondersteuning door een begeleider:** Soms kan een mantelzorger of hulp-verlener het proces vergemakkelijken en helpen bij het naleven van afspraken.
 - **Toegankelijkheid van buren:** De andere partij weet vaak niet dat BeterBuren is ingeschakeld, wat contact leggen soms bemoeilijkt.

Deze factoren bepalen samen of buurtbemiddeling kan bijdragen aan een betere woonsituatie.

Ons oplossingspercentage steeg van gemiddeld 74% in 2023 naar 80% in 2024. Dit resultaat is te danken aan de toegewijde en professionele inzet van onze vrijwillige bemiddelaars in samenwerking met onze coördinatoren en de effectieve samenwerking met netwerkpartners.

- Er zijn verschillende soorten positief eindresultaat:
- Adviesgesprekken met de coördinator hebben ertoe geleid dat de situatie tussen buren weer werkbaar is geworden.
 - Het is tot een succesvolle bemiddeling gekomen.
 - Een buur is gecoacht met positieve uitkomst.

ONS OPLOSSINGSPERCENTAGE
STEEG VAN GEMIDDELD 74% IN
2022 NAAR 80% IN 2024

EINDRESULTAAT PER GEMEENTE

Gemeente	2024	2023	2022
Aalsmeer	75 %	75 %	84 %
Amstelveen	76 %	77 %	78 %
Amsterdam-Weesp	74 %	79 %	74 %
Edam-Volendam	83 %	72 %	73 %
Landsmeer	65 %	75 %	78 %
Oostzaan	79 %	63 %	80 %
Ouder-Amstel	65 %	64 %	85 %
Uithoorn	100 %	86 %	80 %
Waterland	83 %	72 %	68 %
Wormerland	91 %	81 %	80 %
Zaandam	84 %	79 %	80 %
Landelijk gemiddelde	nog niet bekend	nog niet bekend	71 %

3. REGIONALE ONTWIKKELINGEN

In dit hoofdstuk de cijfers per gebied en eventuele bijzonderheden of opvallende zaken.

AMSTERDAM-WEESP

In 2024 is het aantal aanmeldingen in Amsterdam t.o.v. 2023 nagenoeg hetzelfde gebleven – van 1417 in 2023 naar 1408 in 2024. Opvallend is dat het aantal aanmeldingen in het laatste kwartaal van 2024. Waar het begin van het jaar en in de zomerperiode relatief rustig was, stegen de aanmeldingen in het najaar explosief. Dat is ook door iedereen zo ervaren: de telefoon stond roodgloeiend vanaf oktober.

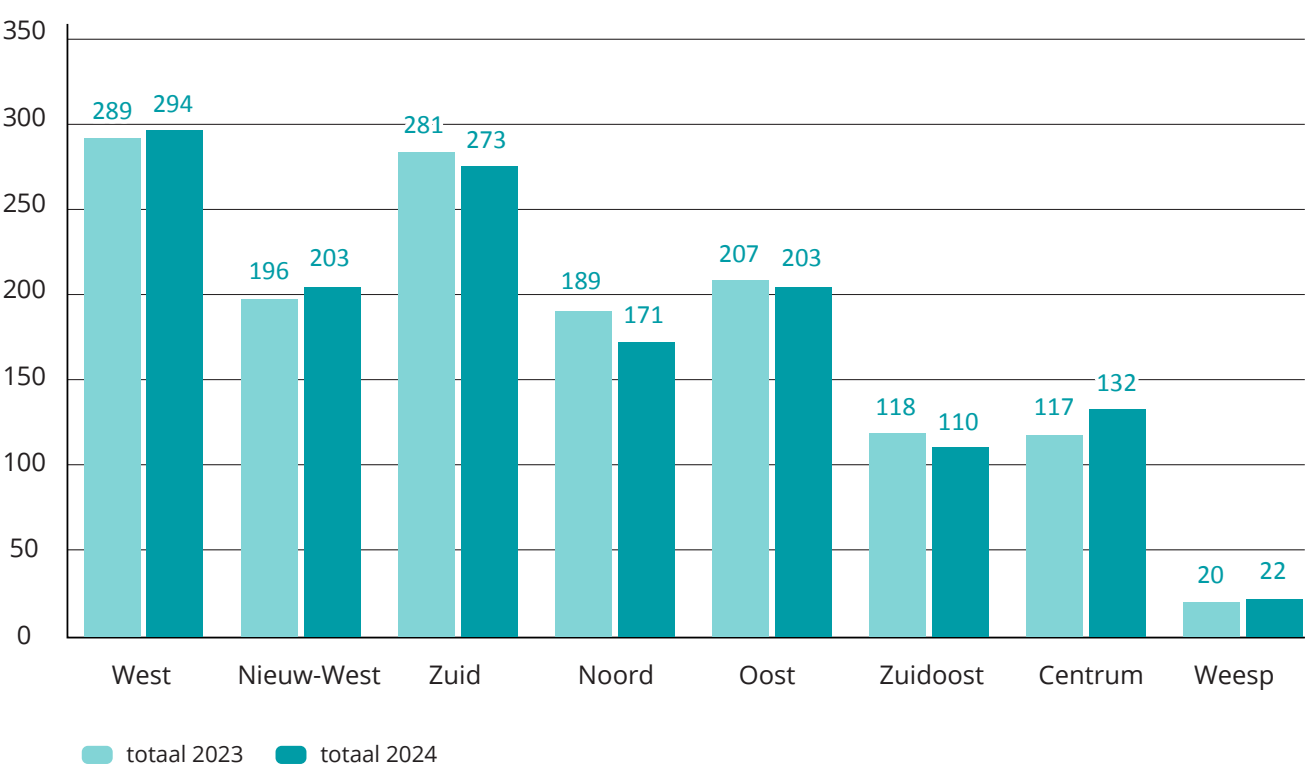
AANMELDINGEN AMSTERDAM-WEESP 2024

	2024	2023	2022
1e kwartaal	345	395	396
2e kwartaal	329	369	324
3e kwartaal	298	345	387
4e kwartaal	436	308	296
Totaal	1.408	1.417	1.403

De stadsdelen

Als we in Amsterdam naar de stadsdelen apart kijken zien we weinig grote veranderingen ten opzichte van voorgaande jaren. In Centrum een stijging van 13% en in Noord een daling van 10% zijn de grootste veranderingen ten opzichte van 2023. In de andere stadsdelen bleef het aantal aanmeldingen ongeveer gelijk.

AANMELDINGEN AMSTERDAM-WEESP PER STADSDEEL



AMSTERDAM-WEESP

Overlast waarvoor inzet buurtbemiddeling wordt gevraagd in Amsterdam

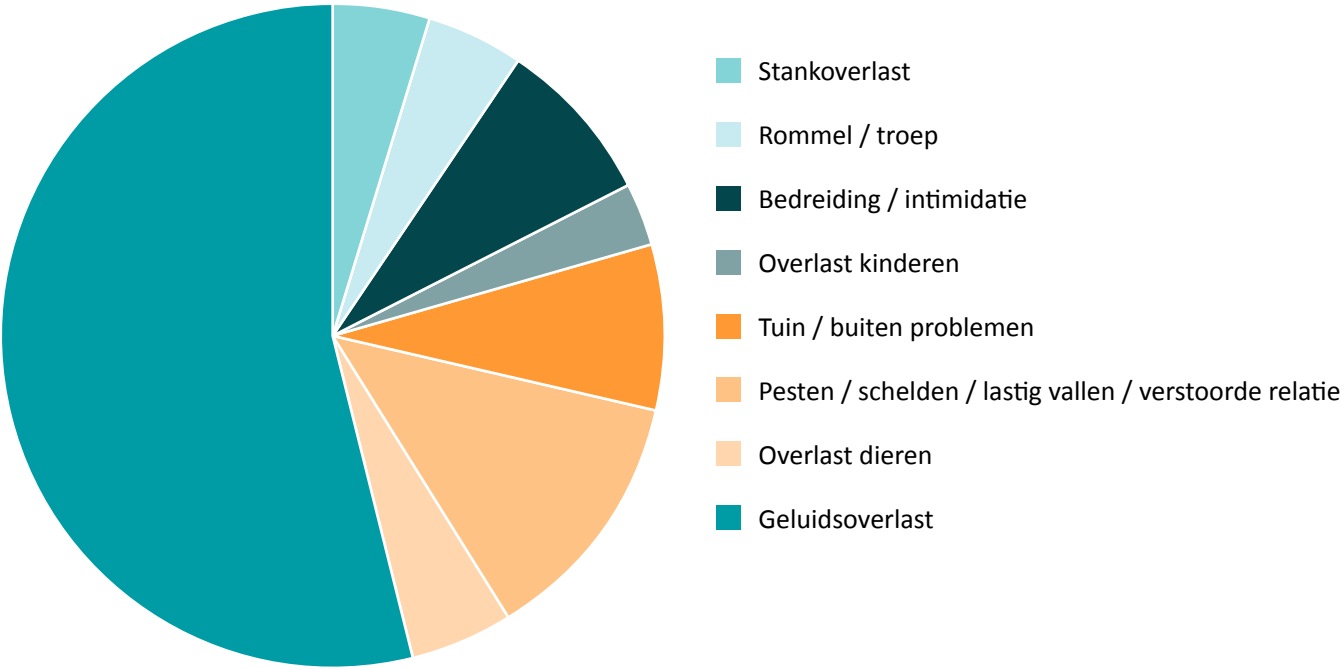
In de stad, waar mensen dicht op elkaar wonen en waar woningen regelmatig vrij oud zijn, is geluidsoverlast altijd de grootste oorzaak geweest waarvoor mensen buurtbemiddeling inschakelen. Geluidsoverlast blijft het grootste probleem waarvoor bewoners in Amsterdam hulp zoeken; meer dan de helft van de gevallen, waar het landelijk gemiddelde voor geluidsoverlast altijd rond de 40% ligt.

Soort aanmelding Amsterdam

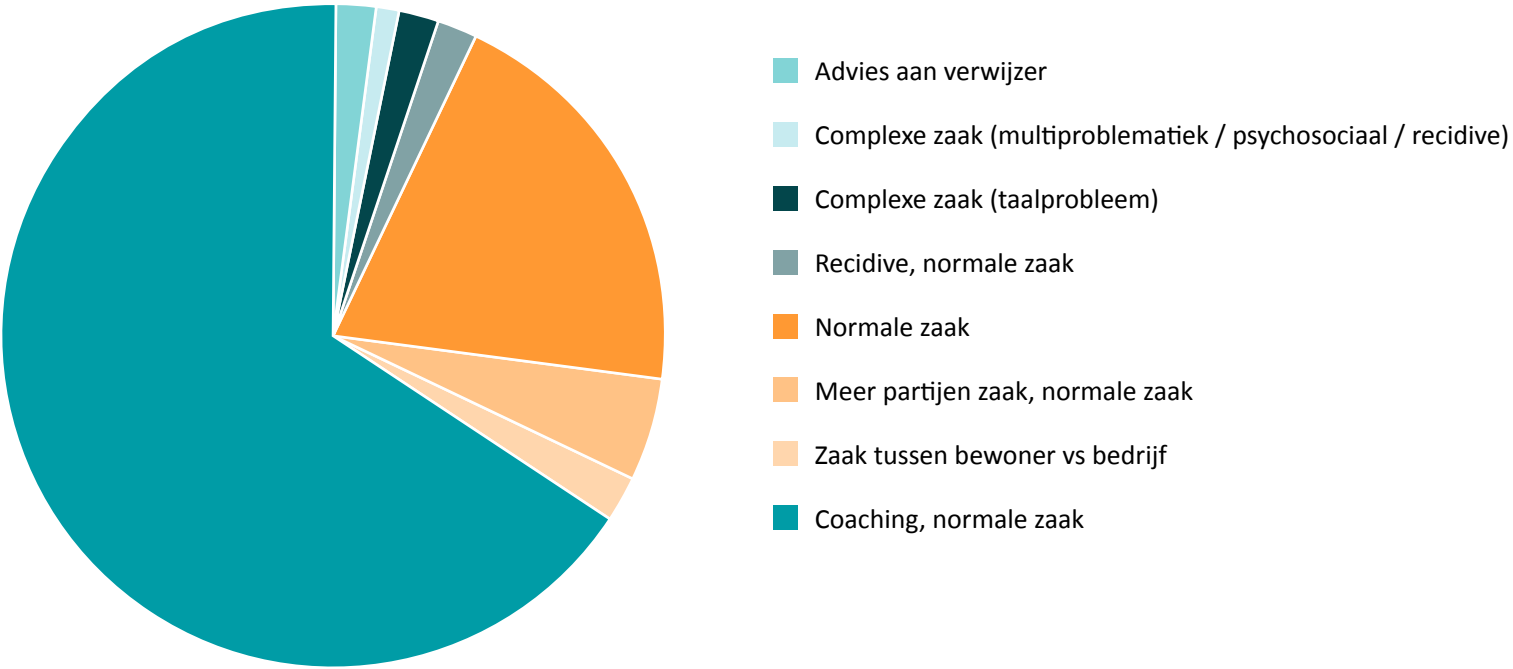
Zoals in de inleiding vermeld is ook in Amsterdam het aantal complexe zaken weer verder gestegen in 2024. 25% van de zaken die BeterBuren in 2024 in Amsterdam heeft binnengekregen was complex ten opzichte van 23% in 2023. In 5% van de gevallen gaat het om taalproblemen. Andere complexe zaken zijn zaken waarbij sprake is van psychosociale problemen, multi-problematiek, recidive of meer-partijen zaken met psychosociale problemen.

Complexe zaken vragen veel van de professionals en bemiddelaars. We besteden veel aandacht aan de benodigde vaardigheden. Daarnaast schakelen we veel met onze netwerkpartners over de mogelijke gezamenlijke oplossingen. BeterBuren heeft een belangrijke signalerende functie op dit gebied.

SOORT OVERLAST AMSTERDAM-WEESP 2024



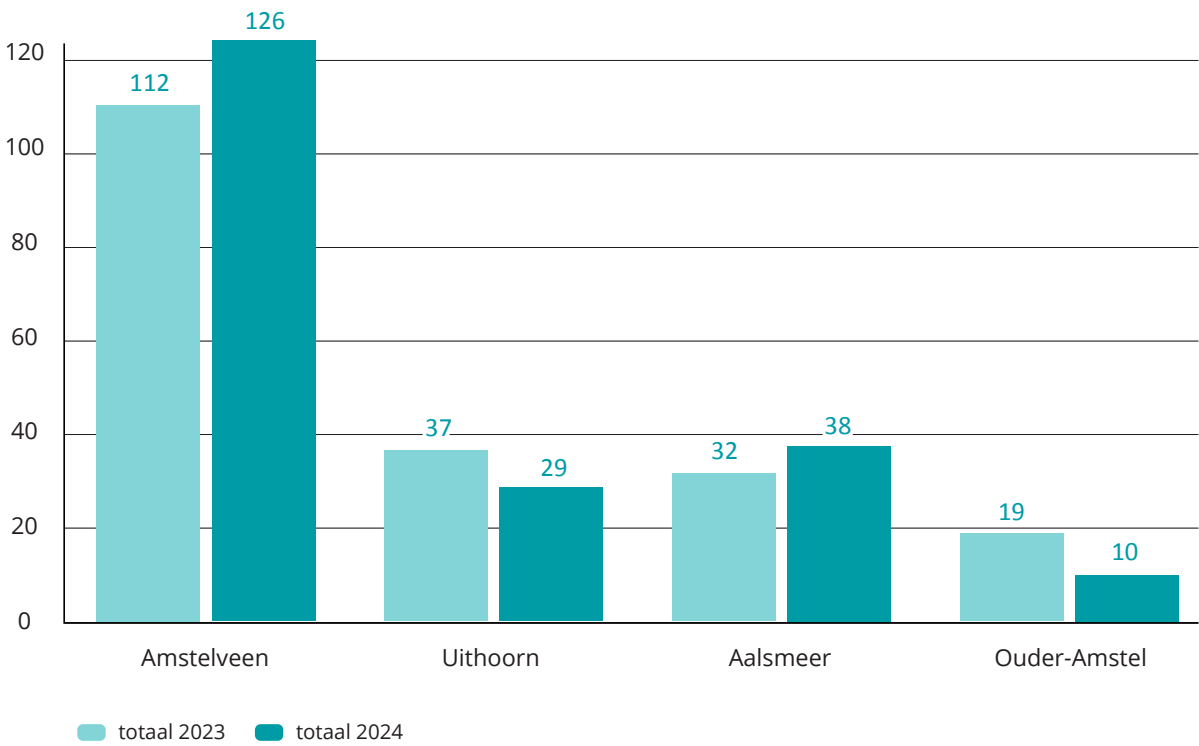
SOORT MELDING AMSTERDAM-WEESP 2024



AMSTELLAND

We zien in totaal in Amstelland nagenoeg hetzelfde aantal aanmeldingen: 203 in 2024 ten opzichte van 200 in 2023. Per gemeente zijn er wel verschillen. In Uithoorn en Ouder-Amstel is het aantal aanmeldingen teruggelopen terwijl in Aalsmeer en Amstelveen juist sprake is van een toename.

AANMELDINGEN AMSTELLAND 2024 T.O.V. 2023



SOORT AANMELDING AMSTELLAND PER GEMEENTE

Soort melding	Aalsmeer	Amstelveen	Ouder-Amstel	Uithoorn	Totaal
Advies aan verwijzer	-	2	-	-	2
Complexe zaak (multiprobleem / psycho sociaal / recidive)	4	10	2	6	22
Complexe zaak (taalprobleem)	5	8	-	-	13
Meer partijen zaak, normale zaak	2	4	-	-	6
Normale zaak	25	98	8	23	154
Zaak tussen bewoners vs bedrijf	1	1	-	-	3
Coaching, normale zaak	1	3	-	-	4
	38	126	10	29	203

ZAANSTAD EN WORMERLAND

Ontwikkelingen in de gemeente Zaanstad: uitdagingen voor bemiddeling

Met onze bemiddelaars hebben wij de belangrijkste trends voor 2024 in Zaanstad besproken. Hieruit kwamen ontwikkelingen naar voren die aansluiten bij de trends die we overal zien:

- Het aantal verwarde personen neemt toe, regelmatig hebben we te maken met een begeleider.
- Steeds meer mensen met een beperkte zelfstandigheid gaan of blijven op zichzelf wonen.
- Illegale huisvestingsvormen maken contact met de daadwerkelijke eigenaar van een woning vaak onmogelijk.
- Veel statushouders zijn bang hun werk of woning te verliezen en durven daarom geen hulp te zoeken.
- Steeds vaker hebben we te maken met een taalbarrière bij de bemiddeling.

Door deze ontwikkelingen wordt bemiddeling steeds complexer. Hulpverlening is vaak niet voldoende, waardoor mensen zelf op zoek moeten naar oplossingen. Wij besteden vanwege bovenstaande ontwikkelingen veel aandacht aan hoe we onze bemiddelaars kunnen blijven ondersteunen nu er steeds meer van hen gevraagd wordt.

Soort aanmelding Zaanstad en Wormerland

In 2024 is het aantal complexe zaken weer verder gestegen. 29% van de zaken die BeterBuren in Zaanstad heeft binnengekregen was complex. In 5% van de gevallen gaat het om taalproblemen. Andere complexe zaken zijn zaken waarbij sprake is van psychosociale problemen, multi-problematiek of meer-partijen zaken met psychosociale problemen.

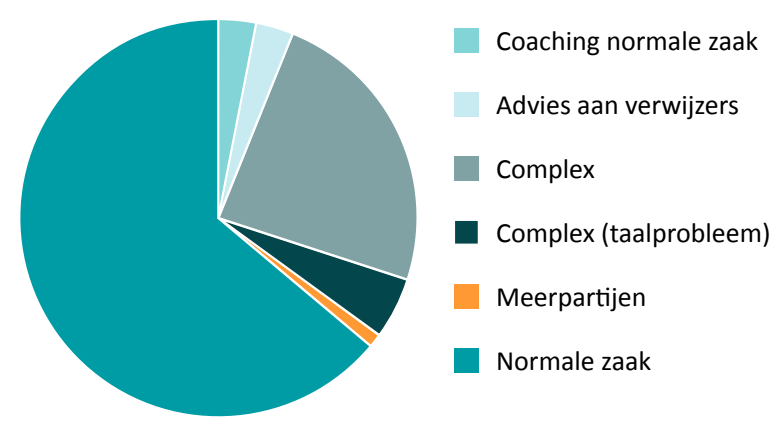
AANMELDINGEN ZAANSTAD 2024 T.O.V. 2023

	2024	2023
1e kwartaal	96	92
2e kwartaal	97	78
3e kwartaal	95	76
4e kwartaal	70	84
Totaal	358	330

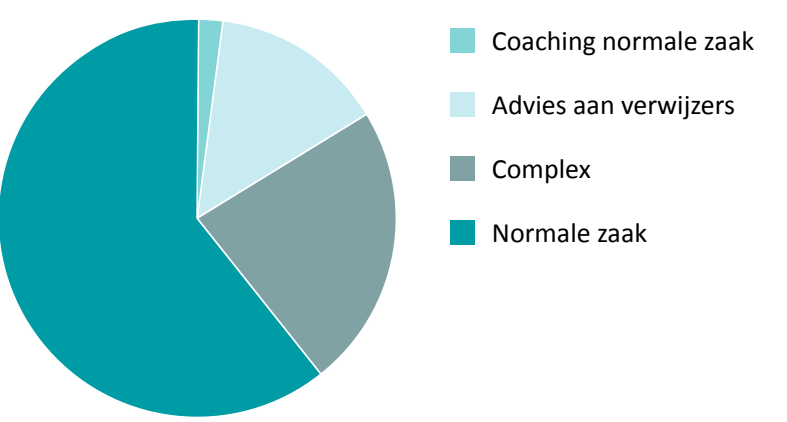
AANMELDINGEN WORMERLAND 2024 T.O.V. 2023

	2024	2023
1e kwartaal	21	9
2e kwartaal	8	17
3e kwartaal	8	15
4e kwartaal	7	18
Totaal	44	59

SOORT MELDING ZAANSTAD 2024



SOORT MELDING WORMERLAND 2024



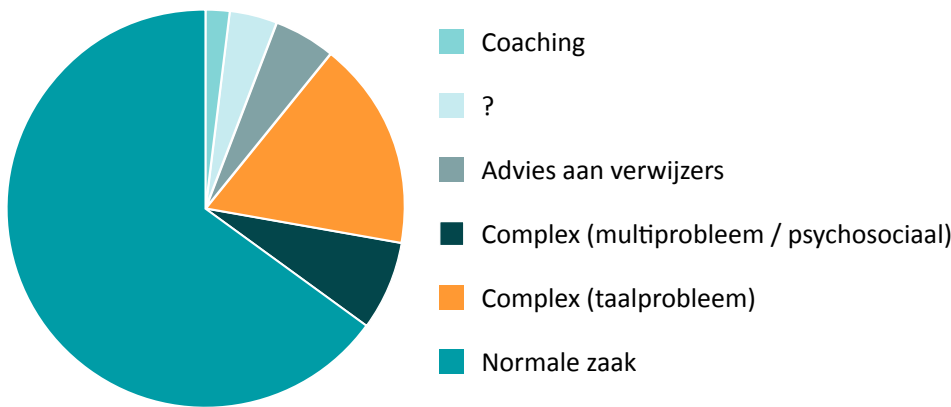
EDAM-VOLENDAM

Het aantal aanmeldingen in Edam-Volendam is enorm gegroeid. Met name in de 2e helft van het jaar groeide het aantal aanmeldingen met 45% ten opzichte van 2023. Dit was goed te merken, de telefoon stond niet stil op ons kantoor in Zaandam en de bemiddelaars hebben per persoon meer zaken opgepakt dan voorgaande jaren. We zullen met de gemeente in gesprek blijven over deze trends.

AANMELDINGEN EDAM-VOLENDAM 2024 T.O.V. 2023

	2024	2023
1e helft	41	39
2e helft	43	30
Totaal	84	69

SOORT MELDING EDAM-VOLENDAM 2024



WATERLAND

Het aantal aanmeldingen in Waterland is ongeveer gelijk gebleven tov 2023: van 32 in 2023 naar 31 in 2024. De grote groei die 2023 liet zien ten opzichte van 2022 heeft zich in 2024 gestabiliseerd. De afspraak van 17-22 zaken per jaar wordt hiermee voor het 2e jaar ruim overschreden. We zullen met gemeente en corporaties in gesprek blijven over onze inzet.

AANMELDINGEN IN WATERLAND 2024

	2024
1e kwartaal	9
2e kwartaal	8
3e kwartaal	3
4e kwartaal	11
Totaal	31

LANDSMEER

Het aantal aanmeldingen in Landsmeer is gegroeid. We zullen met de gemeente in gesprek blijven over de trends.

AANMELDINGEN LANDSMEER 2024 T.O.V. 2023

	2024	2023
1e helft	5	4
2e helft	8	6
Totaal	13	10

Afgesproken per jaar

10 tot 15

OOSTZAAN

Het aantal aanmeldingen in Oostzaan is ongeveer gelijk gebleven. Van 10 in 2023 naar 9 in 2024. Het najaar van 2024 was overall drukker dan de rest van het jaar. We zullen met de gemeente in gesprek blijven over de trends.

AANMELDINGEN OOSTZAAN 2024 T.O.V. 2023

	2024	2023
1e helft	4	5
2e helft	5	5
Totaal	9	10

4. SAMEN BEREIK JE MEER

SAMENWERKING EN VOORLICHTING

De wisselwerking tussen en goede samenwerking met onze netwerkpartners is van bewezen belang om steeds de juiste organisatie in te kunnen zetten en mensen niet onnodig van het kastje naar de muur te sturen. Goede samenwerking met onze partners zorgt dat er samen meer bereikt kan worden.

Het is belangrijk dat medewerkers van corporaties, politie en andere organisaties, goed kunnen doorverwijzen en andersom: dat medewerkers van BeterBuren het juiste loket weten te vinden en goed kunnen doorverwijzen bijvoorbeeld bij complexe zaken.

BeterBuren verzorgt ook landelijke voorlichting door mee te werken aan radio- en tv-uitzendingen en artikelen te publiceren in kranten en tijdschriften. De directeur benadrukt regelmatig hoe buurtbemiddeling bijdraagt aan een prettigere en leefbare samenleving in Nederland.



BUURTBE MIDDELING IN BEELD IN 2024

In 2024 was buurtbemiddeling in diverse media onderwerp van gesprek en ook BeterBuren was in de media te vinden:

- Directeur Claudia Helsloot op NPO Radio 1 Nieuws <https://www.nporadio1.nl/nieuws/binnenland/19b35a59-6622-4848-8372-09ec0b4f785f/van-geluidsoverlast-tot-slechte-communicatie-hoe-ontstaan-burenruzies>
- Telegraaf: <https://www.telegraaf.nl/lifestyle/1037603210/oplossing-burenruzies-soms-heel-simpel-die-seksgeluiden-bleken-een-hijgen-de-buurman-op-een-roeimachine-te-zijn>
- Blad Vriendin een artikel met 1 van onze coördinatoren.
- Websites van gemeenten en diverse huis-aan-huis bladen.

5. DE ORGANISATIE

GROOTSTE VAN NEDERLAND

BeterBuren is al jaren de grootste buurtbemiddelingsorganisatie van Nederland. Dankzij de schaalgrootte kan BeterBuren efficiënt en kosteneffectief werken.

Uit de landelijke benchmark blijkt dat BeterBuren buurtbemiddeling biedt tegen de laagste kosten. De organisatie streeft naar hoogwaardige kwaliteit voor een zo scherp mogelijke prijs. Om te voldoen aan de grote vraag is BeterBuren continu gefocust op voldoende beschikbare bemiddelaars. Hiervoor zijn in 2024 weer vier basistrainingen georganiseerd, deze zaten allemaal vol. In periodes van drukte of vakanties worden bemiddelaars gevraagd ook aanmeldingen op te pakken in een naastgelegen gebied. Zo weet de organisatie alle aanmeldingen tijdig op te pakken, waarbij wordt gestreefd dat de melder binnen 2 weken een huisbezoek heeft van de twee bemiddelaars.



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



Buurtbemiddeling
verbindt burens!

ONZE PROFESSIONALS VORMEN DE RUGGENGRAAT VAN DE ORGANISATIE

DE BEMIDDELAARS

Onze 243 vrijwillige bemiddelaars zijn het kloppende hart van BeterBuren – zonder hen zou buurtbemiddeling niet bestaan. Na hun werk, studie of tijdens hun pensioen zetten zij zich belangeloos in om burens weer met elkaar in gesprek te brengen. Vaak gaan ze 's avonds op pad, naar mensen die boos, gefrustreerd of moedeloos zijn door een slepend conflict.

Onze bemiddelaars zijn de smeerolie in vastgelopen gesprekken. Met geduld, empathie en goede gesprekstechnieken helpen ze burens inzicht te krijgen in hun eigen gedrag en de impact ervan op de ander. Soms is één goed gesprek al genoeg om de lucht te klaren, soms is er meer nodig. Maar altijd zetten onze bemiddelaars zich vol overgave in om escalatie te voorkomen en het woongenot te herstellen. **Hun inzet is onbetaalbaar – en wij zijn ongelooflijk trots op hen!**

DE PROFESSIONALS

Prettig wonen doe je samen – en dat begint bij een sterk team. Onze professionals vormen de ruggengraat van de organisatie – zij zorgen ervoor dat bemiddelaars goed begeleid worden, bewoners tijdig en goed advies krijgen en het werk in alle regio's doorgaat, ook bij vakanties of onverwachte uitval. Bij BeterBuren zetten we samen de schouders eronder. Als platte organisatie werken we in een hecht team waarin iedereen zich inzet om bewoners, (aspirant) bemiddelaars en netwerkpartners snel en zorgvuldig te woord te staan. Wat ons bindt, is de passie voor het werk en de voldoening die het geeft om bij te dragen aan een prettiger leefomgeving, een stuk gemoedsrust of het oplossen van een ruzie. Samen zoeken we naar vernieuwing, oplossingen, vangen we elkaar op, houden we elkaar scherp, delen we ervaringen en vieren we successen. Dit zorgt niet alleen voor een stabiele organisatie, maar ook voor een fijne werksfeer. Die positieve energie stralen we uit naar de bewoners en naar de partners met wie we samenwerken.

SCHOLING BEMIDDELAARS

Naast de verplichte basistraining van 3 dagen worden jaarlijks nascholingen verzorgd zodat de bemiddelaars voldoende communicatietechnieken 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 hen ervaren overlast. Naast het volgen van trainingen, worden bemiddelaars ieder jaar verwacht op intervisiebijeenkomsten.

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 2024 zijn 2 nieuwe bestuursleden toegetreten. De bestuursfuncties zijn onbezoldigd. Directie en bestuur volgen het Good Governance model Sociaal Werk.

Het bestuur bestond eind 2024 uit:

Naam	Rol	Start
Vacature	Voorzitter	2025
Jan Gerritse	Penningmeester	2018
Marjolein Dekker	Lid	2021
Jos van der Lans	Lid	2018
Marjolein Hendriks	Lid	2023
Kim Ronner	Lid	2024
Fatiha Setta	Lid	2024



VERTALINGEN WERKWIJZE BUURT BEMIDDELING

Er is een landelijke werkgroep die zorgdraagt voor vertalingen. De vertalingen van de werkwijze van buurtbemiddeling zijn in 2024 uitgebreid met Fins, Zweeds, Farsi/ Perzisch en Somalisch. Zo kunnen we nóg meer inwoners informeren.

Sinds eind 2023 heeft BeterBuren vier vrijwilligers die als tolk fungeren. Het is niet makkelijk vrijwillige tolken te vinden wat maakt dat we ook regelmatig een tolk moeten inhuren.

PRETTIG WONEN DOE JE SAMEN
BEGINT BIJ EEN STERK TEAM



CCV ERKENDE BASISTRaining EN CRKBO ERKENNING

*BeterBuren is door het Centraal Register Kort Beroeps-
onderwijs (CRKBO) Kwaliteitscode voor Opleidings-
instellingen voor Kort Beroepsonderwijs erkend voor het
geven van trainingen gericht op buurtbemiddeling.*

6. BLIK OP DE TOEKOMST

Vooruitblik naar 2026

Bij BeterBuren blijven we ons ook in 2026 inzetten voor een samenleving waarin burens elkaar respectvol benaderen en samen tot oplossingen komen. Onze ambitie is om buurtbemiddeling nog toegankelijker, effectiever en toekomstbestendiger te maken. Want: Prettig wonen doe je samen – dat blijft de kern van ons werk bij BeterBuren. Het lijkt belangrijker dan ooit dat burens elkaar weten te vinden en samen werken aan oplossingen. Buurtbemiddeling speelt hierin een cruciale rol. Dankzij de inzet van onze professionals en vrijwillige bemiddelaars helpen we bewoners grip te krijgen op hun woonsituatie en overlast te verminderen.

De afgelopen jaren hebben we gebouwd aan een solide basis en sterke samenwerkingen met netwerkpartners.

We blijven ook vooruit kijken. Daarom investeren we in:

- **Innovatie en digitalisering van onze werkwijze in buurtbemiddeling**

Ons nieuwe registratiesysteem is al een belangrijke stap. We blijven echter ontwikkelen, nieuwe methoden en digitale hulpmiddelen onderzoeken om bemiddeling efficiënter en laagdrempeliger te maken. De wereld verandert snel, en daarom passen wij onze werkwijze aan om in te spelen op nieuwe behoeften van bewoners en ontwikkelingen in de samenleving. We maken steeds meer gebruik van digitale tools en online platforms. Dit vergroot de bereikbaarheid en snelheid van onze dienstverlening. Daarnaast ontwikkelen we nieuwe methoden en technieken, zoals trainingen en workshops die bemiddelaars helpen om nog effectiever met complexe situaties om te gaan.

Innovatie betekent voor ons niet alleen het toepassen van technologie, maar ook het verbeteren van de manier waarop we samenwerken met partners. We blijven actief zoeken naar nieuwe samenwerkingsvormen die de impact van buurtbemiddeling vergroten en de maatschappelijke meerwaarde verder versterken. Door onze werkwijze steeds te vernieuwen, kunnen we beter inspelen op de veranderende behoeften van de samenleving.

- **Het versterken van buurtverbondenheid**

We stimuleren gemeenschappen om proactief met elkaar in contact te komen, zodat onderlinge relaties verbeteren en conflicten kunnen worden voorkomen.

- **Het vergroten van de zelfredzaamheid van bewoners**

Door voorlichting en training helpen we bewoners om beter om te gaan met conflicten, zodat ze vaker zelf tot een oplossing komen voordat problemen escaleren.

- **Het uitbreiden van ons netwerk en samenwerkingen**

Door onze krachten te bundelen met gemeenten, woningcorporaties en andere maatschappelijke organisaties, kunnen we buurtbemiddeling verder versterken en op meer plekken beschikbaar maken. Door onze kennis en ervaring te delen, willen we buurtbemiddeling als eerstelijnsvoorziening verder verankeren.

Met deze ambities bouwen we voort op de sterke positie van BeterBuren. We nodigen iedereen uit om samen met ons te bouwen aan buurten waarin mensen zich gehoord, begrepen en verbonden voelen. Een sterke samenleving begint bij respect voor elkaar, verbinding en goed contact tussen burens.

Claudia Helsloot, directeur BeterBuren



**HET LIJKT BELANGRIJKER DAN OOIT DAT
BUREN ELKAAR WETEN TE VINDEN EN
SAMEN WERKEN AAN OPLOSSINGEN.**

WWW.BETERBUREN.NL