

beter  
buuren

# Jaarverslag Beterburen 2025

## Colofon

Dit is het inhoudelijke jaarverslag 2025 van Stichting BeterBuren

BeterBuren

IJselstraat 48

1078 CK Amsterdam

085-9022810

info@BeterBuren.nl

www.BeterBuren.nl

Tekst

Claudia Helsloot

Vormgeving

Luke Gohl

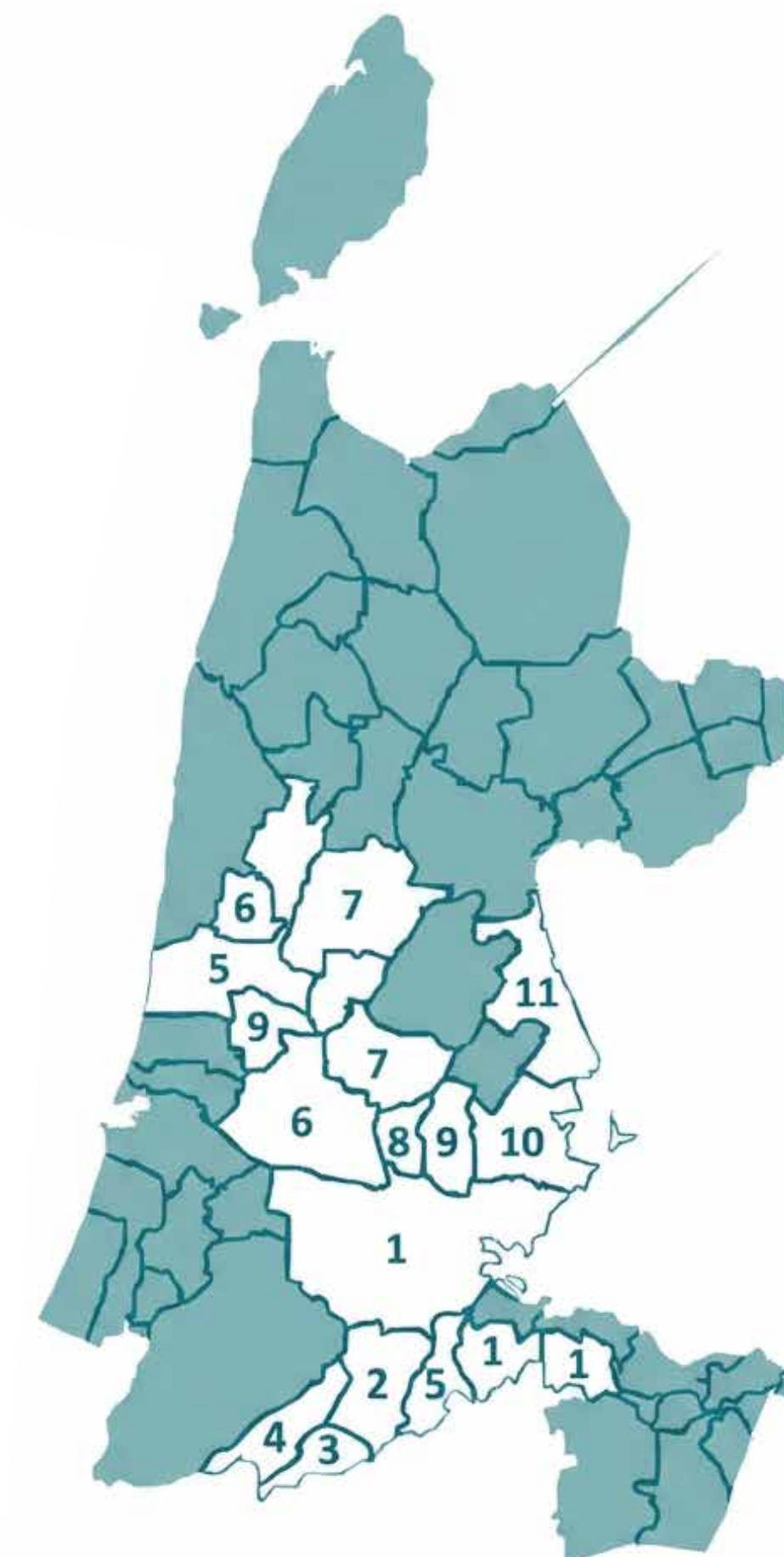
Beeldmateriaal

BeterBuren & Luke Gohl

Voor alle cijfers is in 2025 het buurtbemiddelingsregistratiesysteem (ingevoerd in november2024) gebruikt.  
Amsterdam, maart 2026  
© 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](http://www.BeterBuren.nl).

## Waar kunt u ons vinden?

- 1 Amsterdam/ Weesp**
- 2 Amstelveen**
- 3 Uithoorn**
- 4 Aalsmeer**
- 5 Ouder-Amstel**
- 6 Zaanstad**
- 7 Wormerland**
- 8 Oostzaan**
- 9 Landsmeer**
- 10 Waterland**
- 11 Edam-Volendam**



# Jaarverslag Beterburen 2025

We hebben, of maken, steeds minder tijd en ruimte om elkaar écht te horen en te ontmoeten. Bij BeterBuren zien we dagelijks de gevolgen daarvan; frustratie, onbegrip en misverstanden die blijven liggen. Het gesprek blijft vaak uit doordat mensen elkaar niet kennen. Niet alleen tussen mensen onderling is dat zo, ook instanties zijn overbelast en hebben minder tijd en ruimte. Hierdoor voelen mensen zich regelmatig niet gehoord en gezien. Kleine irritaties groeien uit tot grote conflicten.

Prettig wonen en fijn samenleven in de buurt is dus niet altijd vanzelfsprekend. Juist in deze context is buurtbemiddeling belangrijker dan ooit. We zien namelijk ook wat er mogelijk is wanneer mensen wél naar elkaar luisteren en wel de tijd en ruimte nemen elkaar te leren kennen.

Bij BeterBuren werken we met ons team van 13 vaste medewerkers en ruim 250 bemiddelaars elke dag aan verbinding. Elke dag staat ons team tientallen burens te woord. Met ruimte om te luisteren en met warmte. Geïrriteerde mensen, boze mensen, gefrustreerde mensen, verdrietige mensen. Mensen die soms al langs meerdere loketten zijn geweest voor ze bij ons terecht komen. Dat vraagt aandacht, tijd, medeleven, doorzettingsvermogen en vakmanschap. Precies daar maken wij het verschil; door verbinding te maken, eerst door er te zijn voor de buur en daarna door mensen samen te brengen.

Buurtbemiddeling is geen luxe. Het is een noodzakelijke eerstelijnsvoorziening in een samenleving waarin spanningen sneller oplopen. Door op tijd het gesprek mogelijk te maken voorkomen we escalatie en helpen we mensen weer grip te krijgen op hun woonsituatie.

In 2025 zagen we opnieuw dat meer meldingen complex zijn en dat bemiddeling vaker plaatsvindt in situaties waarin meerdere problemen tegelijk spelen. 2025 was intern ook een jaar van verdere ontwikkeling. We hebben mooie, grote stappen gezet in digitalisering en modernisering van onze organisatie. Daarmee zorgen we dat we klaar zijn voor de toekomst én bewoners zo goed mogelijk kunnen blijven ondersteunen.

Elke dag maken we bijzondere dingen mee bij BeterBuren. Ik neem u graag mee in dit jaarverslag vooral door vertelling; een kleine greep uit de ruim 2000 casussen van afgelopen jaar.

Ik ben trots. Trots op ons team, onze vrijwilligers en vaste medewerkers, op de samenwerkingen die we hebben opgebouwd en op de impact die we samen maken op zoveel mensen. Dit jaarverslag laat zien waar we voor staan, wat we doen en waarom ons werk ertoe doet.

**Claudia Helsloot**  
**Directeur BeterBuren**



**Prettig wonen doe je samen**

# Onze rol en onze dienstverlening

Bij BeterBuren zien we dat veel woonconflicten niet ontstaan door slechte wil, maar door miscommunicatie, door stress of onbegrip, omdat mensen zich niet gehoord voelen en/of elkaar niet kennen. In een steeds individualistischer samenleving is samen oplossingen zoeken niet voor iedereen vanzelfsprekend.

Onze dienstverlening is laagdrempelig en onafhankelijk. We luisteren, adviseren en helpen. We helpen burens door zelf en samen oplossingen te vinden die voor iedereen werkbaar zijn. Niet door oplossingen op te leggen, maar door ruimte te creëren elkaar te zien en te horen.

BeterBuren vervult een belangrijke eerstelijnsrol bij conflicten en woonoverlast. We helpen burens om weer met elkaar in gesprek te komen voordat situaties escaleren.

Daarmee dragen we bij aan:

- wederzijds begrip
- het voorkomen van escalatie
- meer rust en veiligheid in buurten
- zelfredzaamheid van bewoners

Onze vaste medewerkers en vrijwillige bemiddelaars spelen hierin een cruciale rol.

Onze vaste medewerkers:

- nemen de tijd om te luisteren
- voeren zorgvuldige intakes
- beoordelen of bemiddeling haalbaar is
- begeleiden vrijwilligers intensief
- schakelen met netwerkpartners zoals gemeenten, corporaties en zorg- en welzijnsorganisaties

Onze vrijwillige bemiddelaars:

- luisteren zonder oordeel naar beide kanten van het verhaal
- creëren een veilige sfeer waarin burens zich durven uitspreken
- helpen bewoners hun verhaal helder en respectvol te verwoorden
- stimuleren begrip voor elkaars situatie en gevoelens
- begeleiden het gesprek naar concrete en haalbare afspraken



# Minder meldingen, méér complexiteit

In 2025 ontvingen we meer complexe meldingen dan ooit tevoren. Niet alleen het aandeel complexe zaken nam toe tot van gemiddeld 25% tot 30%, ook de complexiteit binnen deze zaken wordt groter. Dit soort meldingen vergen meer tijd en intensievere begeleiding.

Het totaal aantal meldingen dat we hebben kunnen aannemen is in 2025 iets lager dan de jaren daarvoor. Fluctuatie in aantal aanmeldingen per gemeente en stadsdeel is iets dat we al jaren zien. De tijdsinvestering is juist toegenomen in totaliteit. Dat heeft te maken met deze complexiteit. Meldingen rondom veelplegers en mensen met onbegrepen of verward gedrag vragen veel tijd. Het schakelen bij complexe meldingen met soms zeer veel partijen binnen 1 casus (gemeente, corporatie, hulpverlening, zorg, politie, tolk) vraagt een enorme inzet.

De doorlooptijd van complexe zaken is vele malen langer dan een "gewone" zaak. Deze meldingen worden nu in onze registratie als één aanmelding geteld, terwijl het in de praktijk gaat om bewoners die, soms maandenlang, wekelijks bellen. De tijdsinvestering per zaak is hierdoor fors toegenomen. We gaan in 2026 starten met een pilot Complexe Zaken om deze zaken beter in beeld te brengen.

Meer complexe zaken vraagt veel van onze vrijwilligers en vaste medewerkers. Zij werken steeds vaker in emotioneel beladen situaties. Daarom investeren we structureel in training, intervisie en ondersteuning, met extra aandacht voor omgaan met complexiteit en polarisatie.

Ook inzet van een tolk is steeds vaker nodig en maakt een bemiddeling complexer; het vinden van de juiste tolk alleen al is een uitdaging soms.

In onderstaande casussen neem ik u graag mee in onze dagelijkse praktijk. Het valt niet mee te kiezen uit zoveel verhalen, maar toch ben ik ervan overtuigd dat deze kleine selectie al een gevoel geeft bij ons werk.

(Ter info: de buur die zich bij ons meldt, de buur die overlast ervaart noemen we B1. De buur over wie de melding gaat, noemen we B2.)



# Casus: Complex zaken

## Zoeken naar rust in een kwetsbare situatie

Wanneer B1 zich aanmeldt bij buurtbemiddeling, valt direct de omvang van zijn berichten op. Zijn e-mails beslaan meerdere pagina's. Ze zijn gedetailleerd en er zit veel wantrouwen in. De klachten betreffen met name structurele, nachtelijke geluidsoverlast vanuit een naastgelegen pand, vervuiling van de directe woonomgeving en wederzijdse spanningen. Hij beschrijft hoe de buren mensen op hem zouden afsturen en hem bewust proberen te treiteren. Hij beschrijft ook een lange voorgeschiedenis met meldingen bij gemeente en politie en contact met de wijkagent, zonder dat dit heeft geleid tot een duurzame oplossing. Opvallend is dat B1 in dezelfde berichten ook schrijft dat hij zelf buren heeft lastiggevallen en "geterroriseerd". Hij voelt zich zo onder druk gezet dat hij soms niet meer weet hoe hij moet reageren. In een van zijn mails schrijft hij dat hij niet voor zichzelf kan instaan als de overlast niet stopt. Deze uitspraak baart zorgen.

## Afstemming met ketenpartners

Voordat we verder gaan, zoeken we contact met de wijkagent en wijkbeheer. Daar horen we dat B1 bekend is vanwege verward gedrag en eerdere meldingen. Er is geen sprake van een acute crisis, maar iedereen ziet dat de situatie kwetsbaar is. Er is zorg, maar geen duidelijke overtreding waarop direct gehandhaafd kan worden. De situatie bevindt zich in een grijs gebied: veel spanning, weinig houvast. In overleg besluiten we dat buurtbemiddeling een poging waard kan zijn, mits zeer zorgvuldig voorbereid.

## Meerdere gesprekken

Met B1 voeren we meerdere gesprekken. In het contact zien we een man die vooral veel spanning ervaart. Hij is sterk geëmotioneerd en moeilijk te begrenzen in zijn verhaal. Er is sprake van gevoelens van onveiligheid, wantrouwen richting instanties en een ervaren gebrek aan erkenning. Hij voelt zich niet gehoord en niet serieus genomen. Zijn verhaal is uitgebreid en soms moeilijk te volgen, maar zijn behoefte is duidelijk: rust. Hij geeft aan dat hij wel een gesprek wil met zijn buur, maar niet weet hoe. B2 – de buur over wie de klachten gaan – reageert terughoudend wanneer wij contact opnemen. Door eerdere ervaringen twijfelt B2 sterk om met B1 in gesprek te gaan. B2 is bang voor escalatie en onvoorspelbaar gedrag. Toch staat B2, onder begeleiding van buurtbemiddelaars, open voor een gesprek in een veilige setting.



# Casus: Complex zaken

## Het bemiddelingsgesprek

Het gesprek vindt plaats onder begeleiding van twee bemiddelaars. Vanaf het begin is voelbaar dat het spannend is voor beide partijen.

B1 praat veel en komt meerdere keren terug op eerdere gebeurtenissen. Hij benoemt wat hij ziet als pesterijen en samenspanning. B2 luistert, soms zichtbaar gespannen, en reageert af en toe defensief. De bemiddelaars begeleiden het gesprek, vatten samen en helpen om verwijten om te zetten in behoeften.

Langzaam verschuift het gesprek van de beschuldigingen naar praktische zaken. Wat veroorzaakt concreet overlast? Wanneer speelt dit? Wat is voor ieder van hen nog acceptabel?

Het is geen soepel gesprek. Er vallen stiltes. Er is wantrouwen. Maar er wordt ook geluisterd.

## Afspraken

Aan het einde lukt het om een paar duidelijke afspraken te maken: B1 spreekt af dat hij, als hij overlast ervaart, dit rechtstreeks en op een respectvolle manier bij B2 meldt. Geen lange beschuldigende mails en geen politie of andere burens erbij betrekken.

B2 spreekt af om avondactiviteiten te beperken tot een afgesproken tijd en dit maximaal een vastgesteld aantal keren per week te doen.

De afspraken zijn klein en concreet. Geen grote beloften, maar haalbare stappen.

## Nacontrole

Bij de nacontrole geven beide burens aan dat het contact nog steeds kwetsbaar is. Het blijft zoeken. Het vertrouwen is niet hersteld.

Toch horen we ook iets anders: er zijn minder escalaties geweest.

Er is iets meer voorspelbaarheid. In de straat wordt wat meer rust ervaren.

De woningcorporatie geeft eveneens aan dat zij minder signalen ontvangen sinds het gesprek heeft plaatsgevonden, al blijft de situatie aandacht vragen.

## Reflectie

Deze casus laat zien dat buurtbemiddeling ook bij complexe situaties met zorgsignalen mogelijk kan zijn, mits:

Er goede afstemming is met ketenpartners. Er meerdere gesprekken plaatsvinden om veiligheid en motivatie te toetsen. Bemiddelaars stevig structureren en begrenzen tijdens het gesprek.

Afspraken concreet, klein en haalbaar worden gemaakt.

Deze casus laat ook zien hoe buurtbemiddeling kan bijdragen aan de-escalatie in een situatie waarin meerdere partijen zoekende zijn. Zowel politie als woningcorporatie gaven aan niet goed te weten wat hier verder mee te kunnen. Door zorgvuldig af te stemmen en het gesprek strak te begeleiden, ontstond ruimte voor kleine, maar betekenisvolle afspraken.

Het resultaat is in deze situatie geen volledige oplossing, maar wel de-escalatie en herstel van enige rust, wat in dit type casuïstiek een waardevolle uitkomst is.



# Casus: Met inzet van een tolk

## Van onbegrip naar helpen

### Melding overlast

In het voorjaar krijgen we via VluchtelingenWerk Nederland een melding binnen. Buur 1 ervaart overlast van de kinderen van Buur 2. Het gaat om geluid van spelende en schreeuwende kinderen, rennen, stuiterende ballen, kortom kabaal in huis. Dingen die op zichzelf begrijpelijk zijn, maar die in een gehorige woning voor spanning kunnen zorgen. Het geluid van de kinderen zorgt voor onrust, terwijl het onderlinge contact niet lukt.

### Taalbarrière

Buur 2 verstaat redelijk Nederlands, maar spreekt het nauwelijks. Een gesprek aan de deur loopt steeds vast in onbegrip en ongemak. Daardoor groeit de afstand. Tijdens de bemiddeling hebben we een tolk ingezet.

### Ruimte voor verhaal

Al snel bleek dat beide burens verbinding zochten. Waar eerder vooral werd gewezen naar het probleem, ontstond nu ruimte voor het verhaal achter de voordeur. Buur 2 vertelde hoe lastig het is om je weg te vinden in een nieuw land, in een nieuw huis, met kinderen die hun energie nergens anders kwijt kunnen. Buur 1 kon uitleggen wat het lawaai met hem deed, zonder dat het als verwijt klonk.

### Van spanning naar begrip

De sfeer verschoof van spanning naar begrip. De buur die overlast ervaarde sprak met warmte richting de andere burens en hun achtergrond. "Jullie zijn hier welkom, ik heb veel respect voor wat jullie hebben meegemaakt."

Er werden concrete afspraken gemaakt: geen bal meer in huis, niet rennen binnen en extra aandacht voor rustmomenten in de avond. Buur 2 liet duidelijk merken bereid te zijn rekening te houden met de burens en de overlast graag te willen beperken tot een minimum.

### Helpende hand

Het mooiste moment kwam aan het einde van het gesprek. Buur 1 bood spontaan aan om Buur 2 te helpen met het vertalen van post en indien nodig het woord te voeren richting instanties. Een gebaar dat veel verder ging dan het oplossen van overlast alleen.

### Waar het om draait

Deze casus laat zien waar buurtbemiddeling echt om draait. Niet alleen het beslechten van een conflict, maar het herstellen van contact. Het leggen van verbinding. Met begrip, duidelijke afspraken en soms een tolk als brug, kan een situatie van overlast uitgroeien tot een waardevolle burensrelatie.



# Casus: Bemiddeling is niet meer nodig

## Bemiddeling is niet meer nodig

### Kerstverhaal in Nieuw-West

Onlangs meldde een buurman zich bij de bemiddelaars met het verzoek om de geplande intake diezelfde avond bij hem thuis te verzetten. Vanwege een voorspelde sneeuwstorm leek het hem verstandiger een nieuwe afspraak te maken. Afgesproken werd om later die week opnieuw contact op te nemen.

### Verrassend bericht

Toen de bemiddelaars hem volgens afspraak belden, klonk hij opvallend opgewekt. Bemiddeling was niet meer nodig, vertelde hij. Dat horen we wel vaker, soms blijkt de stap naar een gesprek toch groter dan gedacht en willen mensen niet meer. Maar dit keer lag het anders.

### Gesprek in de sneeuw

De man, op leeftijd, vertelde samen met zijn vrouw (op de speaker) wat er was gebeurd. Die bewuste avond was hij naar buiten gegaan om de sneeuw van zijn stoep te ruimen. En ach... hij besloot ook meteen de stoep van zijn buurman mee te nemen. Toen de buurman dat zag, kwam hij naar buiten om te helpen. Er ontstond een gesprek waarin ze uitspraken hoe vervelend de situatie was geweest en hoeveel ze elkaars gezelligheid eigenlijk hadden gemist. Er volgde een knuffel en ze spraken af die week samen een bakkie koffie te drinken.

### Samen opgelost

Een week later belden de bemiddelaars opnieuw om te vragen of dat 'bakkie' was gelukt en of buurtbemiddeling alsnog gewenst was. Het antwoord was duidelijk: dat was niet meer nodig. Ze hadden het samen opgelost.

### Inzicht en reflectie

Op de vraag wat hem die avond had bewogen om ook het stoepje van zijn buurman sneeuwvrij te maken, vertelde de man dat het eerdere intakegesprek met de coördinator van BeterBuren hem aan het denken had gezet. Door de vragen die waren gesteld, was hij anders naar de situatie gaan kijken. Hij realiseerde zich dat hij zelf ook dingen had gezegd die niet netjes waren en waar hij spijt van had. Dat inzicht maakte het makkelijker om een eerste stap te zetten.

### Ruimte voor beweging

Soms blijkt al tijdens de intake hoe waardevol het is om even stil te staan bij een conflict. Door goed te luisteren en de juiste vragen te stellen, ontstaat ruimte voor reflectie en kan iemand zelf beweging maken richting een oplossing.  
Kortom: een klein gebaar... met een groot effect.



# Casus: Groepsbemiddeling

## Van verwijten naar wensen

Onlangs gingen twee groepsbemiddelaars aan de slag in een woongroep van vier jonge mannen in Amsterdam Nieuw-West. De spanningen waren hoog opgelopen. Er waren incidenten geweest met duwen en schreeuwen, de sfeer was gespannen. Iedereen liep op eieren. De bewoners verschilden sterk van mening over wat 'normaal' is binnen een woongroep.

## Twee kampen

De groepsbemiddelaars startten met individuele voorgesprekken. Alle vier gaven aan dat de situatie onhoudbaar was geworden. Tegelijkertijd werd duidelijk dat de groep was verdeeld in twee kampen. De twee nieuwere bewoners ervoeren de anderen als dominant en controlerend. Huisregels werden volgens hen opgelegd en gecontroleerd, terwijl het nooit goed genoeg leek. Om conflicten te vermijden, trokken zij zich steeds meer terug.

De andere twee bewoners hadden een heel ander beeld. Zij vonden dat de nieuwkomers zich asociaal gedroegen en alleen maar in de woongroep woonden vanwege de woonruimte. Met eerdere huisgenoten, zo gaven zij aan, verliep het samenleven wel volgens duidelijke regels.

## Van verwijt naar wens

In de voorgesprekken kregen bewoners eerst ruimte om hun frustraties te uiten. Zo werd helder wat zij níet meer wilden. Vervolgens begeleidden de bemiddelaars hen bij de stap naar wat zij wél belangrijk vonden in het samen wonen. Door verwijten te vertalen naar wensen, verschoof de focus van 'de ander' naar de eigen verantwoordelijkheid. Iedere bewoner werd uitgenodigd zijn eigen aandeel te nemen. Daarmee werd geprobeerd om de dynamiek van twee tegen twee te doorbreken.

## Het groepsgesprek

Enkele weken later vond het groepsgesprek plaats op een neutrale locatie in Nieuw-West.

De spanning was in het begin voelbaar, maar gaandeweg ontstond ruimte voor openheid. Iedereen kreeg de gelegenheid om te delen wat voor hem echt belangrijk was.

Het gesprek verschoof van verwijten naar afstemming: waarom zijn huisregels belangrijk, wanneer werken ze wel en hoe willen we hier samen mee omgaan? Thema's als gelijkwaardigheid, jezelf kunnen zijn, verantwoordelijkheid nemen en draagvlak voor afspraken stonden centraal.

## En daarna?

Vijf weken later volgde een telefonische check-in. De bewoners klonken meer ontspannen en vertelden dat zij inmiddels hun eerste succesvolle huisvergadering hadden gehouden. Hoe de situatie zich op lange termijn ontwikkelt zal moeten blijken. Voor BeterBuren konden we deze zaak afsluiten met voldoening en een positief resultaat.



# Modernisering

## Professionalisering en digitalisering

In 2025 hebben we belangrijke stappen gezet om onze organisatie toekomstbestendig te maken.

We hebben gewerkt aan:

- digitalisering van onze werkprocessen;
- het slimmer inzetten van registraties en data;
- moderne vormen van overleg, trainingen en intervisie.

Deze ontwikkeling maakt ons wendbaarder en zorgt voor beter inzicht in trends en een sterkere ondersteuning van onze bemiddelaars.

## Samen bereik je meer

Goede samenwerking met netwerkpartners is essentieel om bewoners de juiste ondersteuning te bieden. In 2025 werkten we intensief samen met gemeenten, woningcorporaties, politie en welzijnsorganisaties.

Door kennis te delen en elkaar goed te vinden:

- voorkomen we dat bewoners van het kastje naar de muur worden gestuurd;
- kunnen we sneller escalatie signaleren;
- versterken we buurtbemiddeling als vaste eerstelijnsvoorziening.

Ook landelijk dragen we bij aan het maatschappelijke gesprek over wonen, samenleven en polarisatie.

## Onze mensen

Zeker na het lezen van de casussen zult u begrijpen hoe waardevol onze mensen zijn en wat een bijzonder mooi werk zij verrichten.

Onze vrijwillige bemiddelaars zijn het hart van BeterBuren. Met geduld, betrokkenheid en vakmanschap helpen zij burens om elkaar weer te begrijpen. Hun inzet is onmisbaar.

Onze vaste medewerkers vormen de ruggengraat van de organisatie. In een hecht team zorgen zij voor kwaliteit, continuïteit en ontwikkeling. Samen werken we aan een moderne organisatie met oog voor mensen.



**Samen bereik je meer**

# Cijfers BeterBuren breed

- Totaal aantal meldingen 2025 tov voorgaande jaren
- Meldingen per gemeente
- Soort meldingen
- Aard van de klacht
- Eindresultaat

Minder aangenomen meldingen, hogere complexiteit

In 2025 zien we een verdere verschuiving in de aard van de meldingen. Het aandeel complexe zaken is gestegen van gemiddeld 25% in voorgaande jaren naar circa 30% in 2025. Daarnaast is binnen deze categorie sprake van een toename in inhoudelijke zwaarte en meervoudige problematiek.

Het totale aantal aangenomen meldingen in 2025 ligt iets lager dan in eerdere jaren. Het aantal aanmeldingen fluctueert alle jaren per gemeente en per stadsdeel. De werkbelasting is daarentegen juist gestegen. Met name in Amsterdam is de gemiddelde tijdsinvestering per melding substantieel toegenomen. In de Zaanstreek zagen we eerdere jaren al een percentage van rond de 30% complexe zaken. Complexe casussen, waaronder meldingen rond veelplegers en personen met onbegrepen of verward gedrag, vragen intensieve en langdurige begeleiding.

Kenmerkend voor deze zaken is het grote aantal betrokken partijen per casus. In één dossier wordt regelmatig samengewerkt met onder andere gemeente, woningcorporatie, zorg- en hulpverleningsinstanties, politie en in voorkomende gevallen een tolk. De benodigde afstemming en coördinatie leiden tot een aanzienlijke inzet van capaciteit.

De doorlooptijd van complexe meldingen ligt aanzienlijk hoger dan die van reguliere zaken.

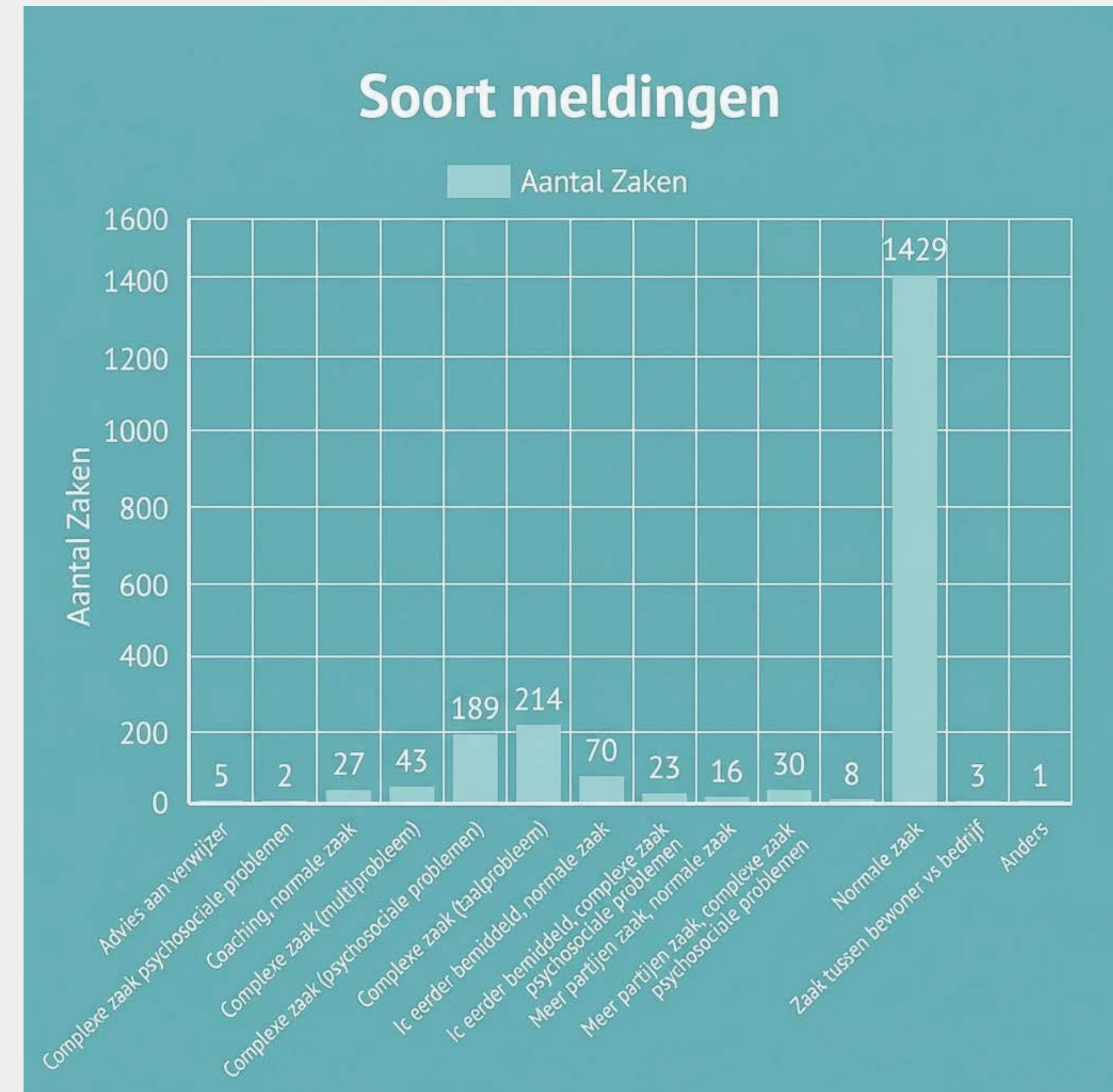
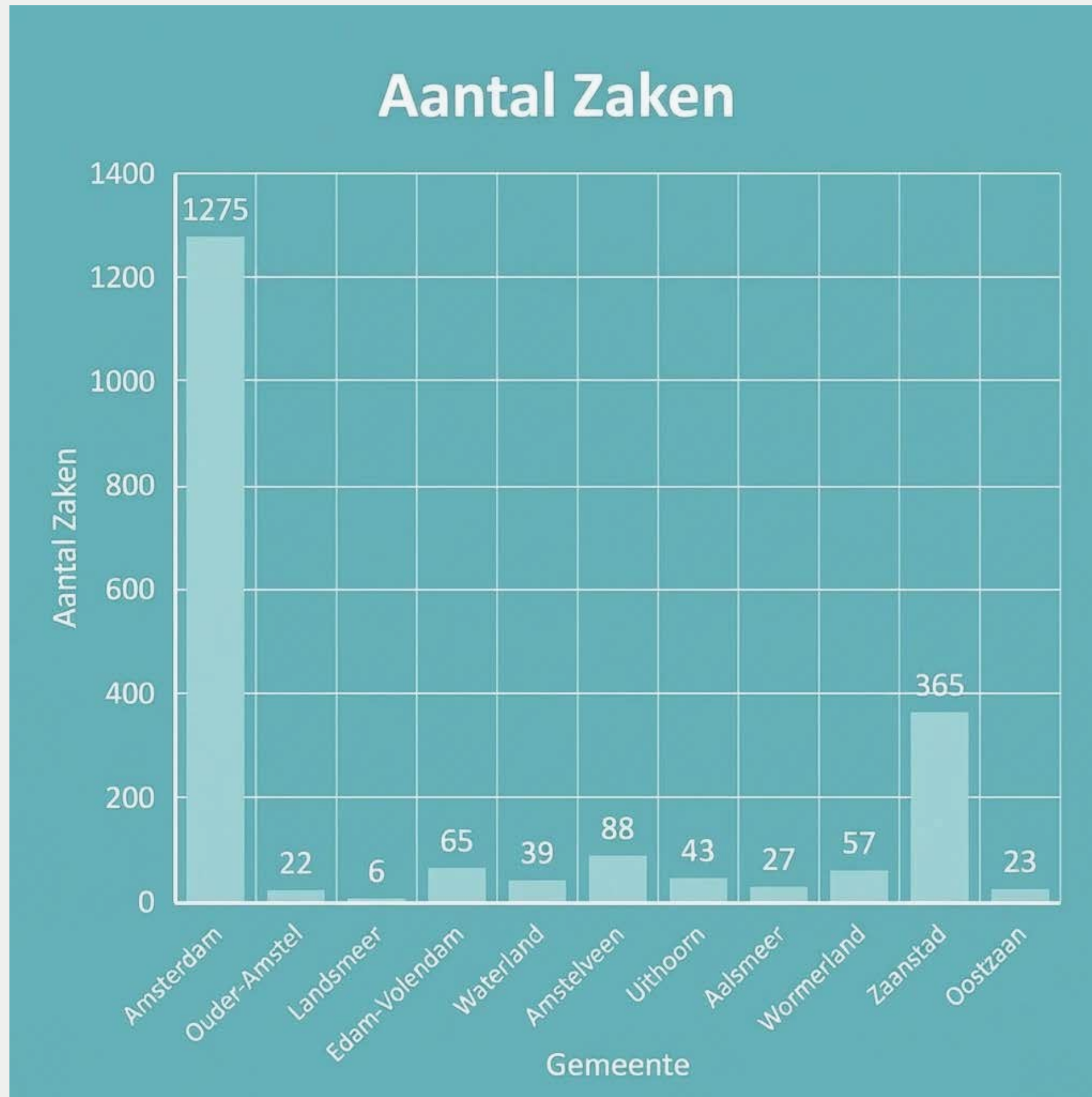
In ons registratiesysteem wordt een complexe melding als één aanmelding geteld, terwijl het in de praktijk vaak gaat om trajecten waarbij de tijdsinvestering vele malen hoger ligt dan bij een reguliere aanmelding. Hierdoor is de feitelijke tijdsbesteding per melding fors hoger dan uit de aantallen alleen blijkt.

Om de aard en omvang van deze categorie beter inzichtelijk te maken, starten wij in 2026 met de pilot Complexe Zaken. Deze pilot heeft naast verdere professionalisering op inzet op dergelijke casussen ook als doel om de tijdsinvestering, doorlooptijd en betrokkenheid per casus nauwkeuriger te registreren en daarmee beter te kunnen sturen op capaciteit en kwaliteit.

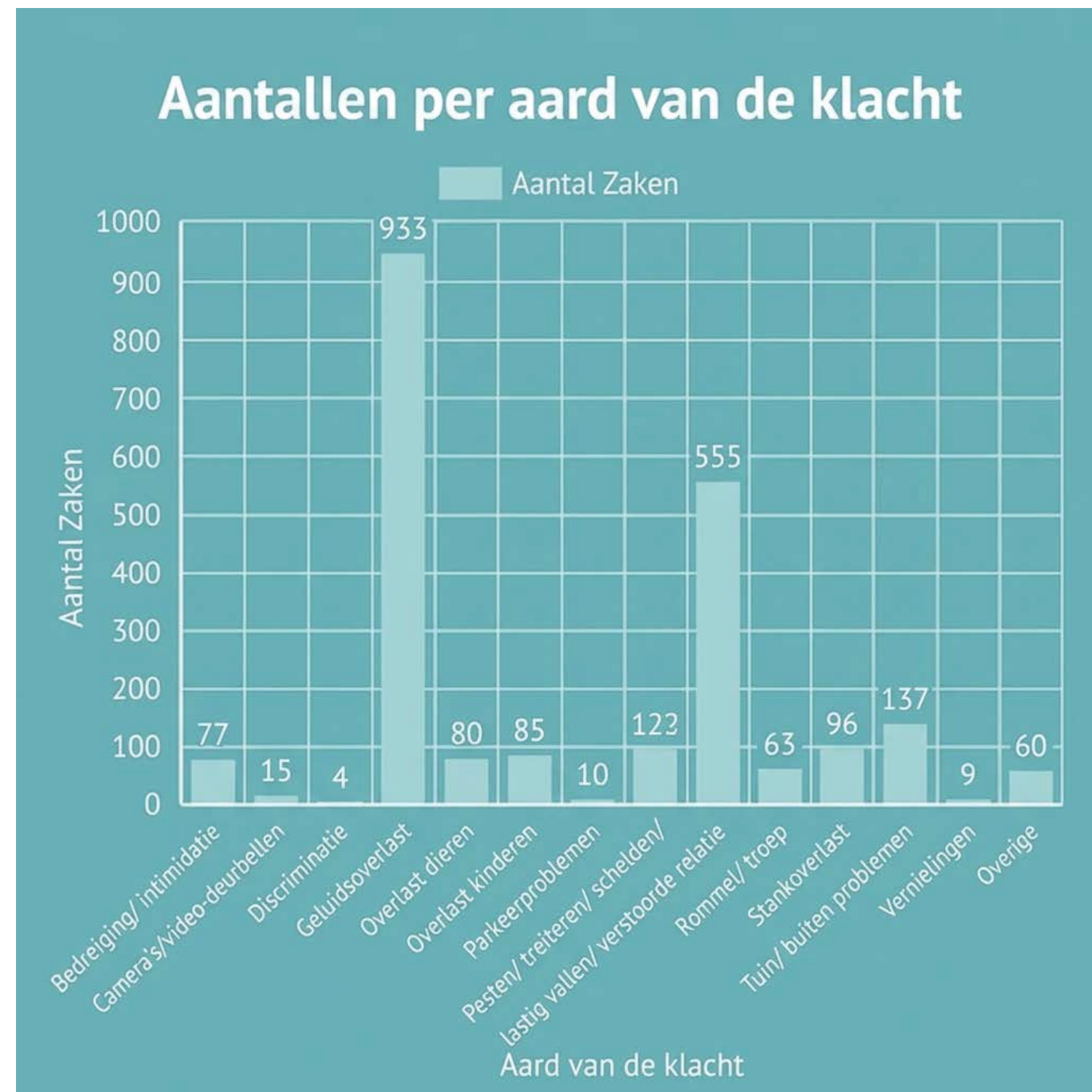
## Aantal aanmeldingen BeterBuren

	2022	2023	2024	2025
Amsterdam	1403	1417	1408	1291
Amstelland	185	200	203	180
Zaanstreek	357	333	358	365
Wormerland	43	56	44	57
Waterland	21	32	31	40
Edam/Volendam	66	69	84	66
Oostzaan	14	10	9	23
Landsmeer	12	10	13	7
Diemen				2
<b>Totaal</b>	<b>2101</b>	<b>2127</b>	<b>2150</b>	<b>2031</b>

# Aantal meldingen per gemeente



# Aard van de klacht



Geluidsoverlast is al jaren de nummer 1 aard van de klacht. Opvallend is ook het aandeel klachten waarbij sprake is van een verstoorde relatie tussen burens of bewust treitergedrag. Een nieuwe categorie is dit jaar de camera en videodeurbel. Een onderwerp dat vaak ter sprake komt bij een ruzie maar waarvan we wel merken dat het lang niet altijd de basis van de klacht is maar een onderdeel van een groter probleem.

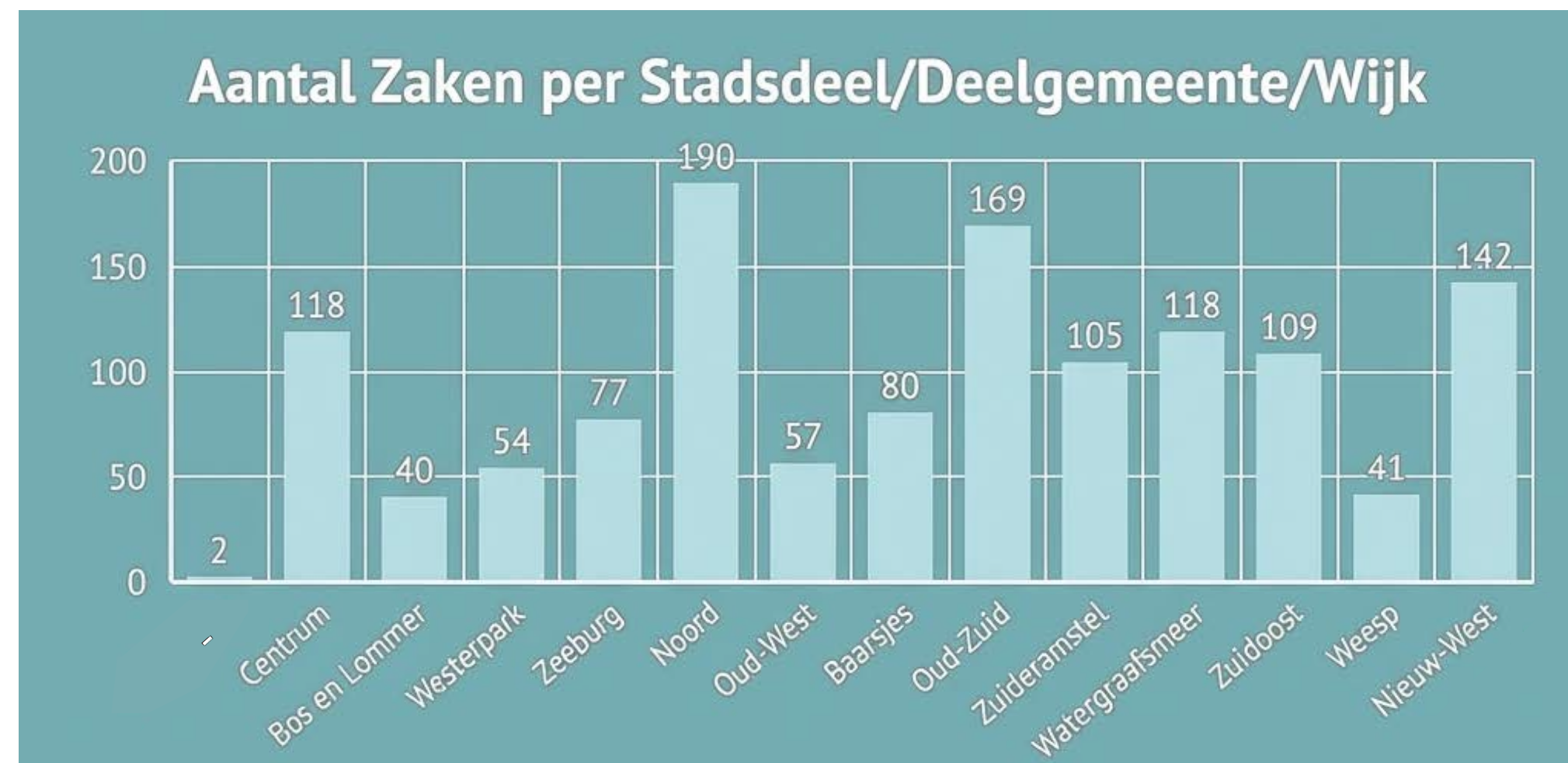


# Regionale ontwikkelingen

In dit hoofdstuk in het kort cijfers per gebied.  
Een uitgebreid jaarverslag met cijfers en toelichting per gemeente is beschikbaar en verspreid onder onze netwerkpartners.

## Amsterdam

In 2025 is het aantal meldingen in Amsterdam t.o.v. 2024 iets gedaald.  
Het aandeel complexe zaken steeg van gemiddeld 25% naar 30%. Bovendien werd de inhoudelijke zwaarte groter.  
Bij complexe meldingen zijn vaak veel partijen betrokken: gemeente, woningcorporatie, zorginstanties, politie en soms een tolk.  
Afstemming kost veel tijd. De doorlooptijd van deze dossiers is aanzienlijk langer dan bij reguliere zaken.



# Regionale ontwikkelingen

## Overlast waarvoor inzet buurtbemiddeling wordt gevraagd in Amsterdam.

Geluidsoverlast blijft het grootste probleem waarvoor bewoners in Amsterdam hulp zoeken. We zien een toename in gevallen waar er sprake is van een verstoorde relatie. Nieuw is de categorie videodeurbel.



# Regionale ontwikkelingen

## Zaanstad en Wormerland

In 2025 steeg het totaal aantal meldingen in Zaanstad & Wormerland van 402 naar 422. Het aandeel complexe zaken lag wederom rond de 30%. Bovendien werd de inhoudelijke zwaarte groter.

Bij complexe meldingen zijn vaak veel partijen betrokken: gemeente, woningcorporatie, zorginstanties, politie en soms een tolk.

Afstemming kost veel tijd. Deze ontwikkeling vraagt veel van onze vrijwilligers en vaste medewerkers.

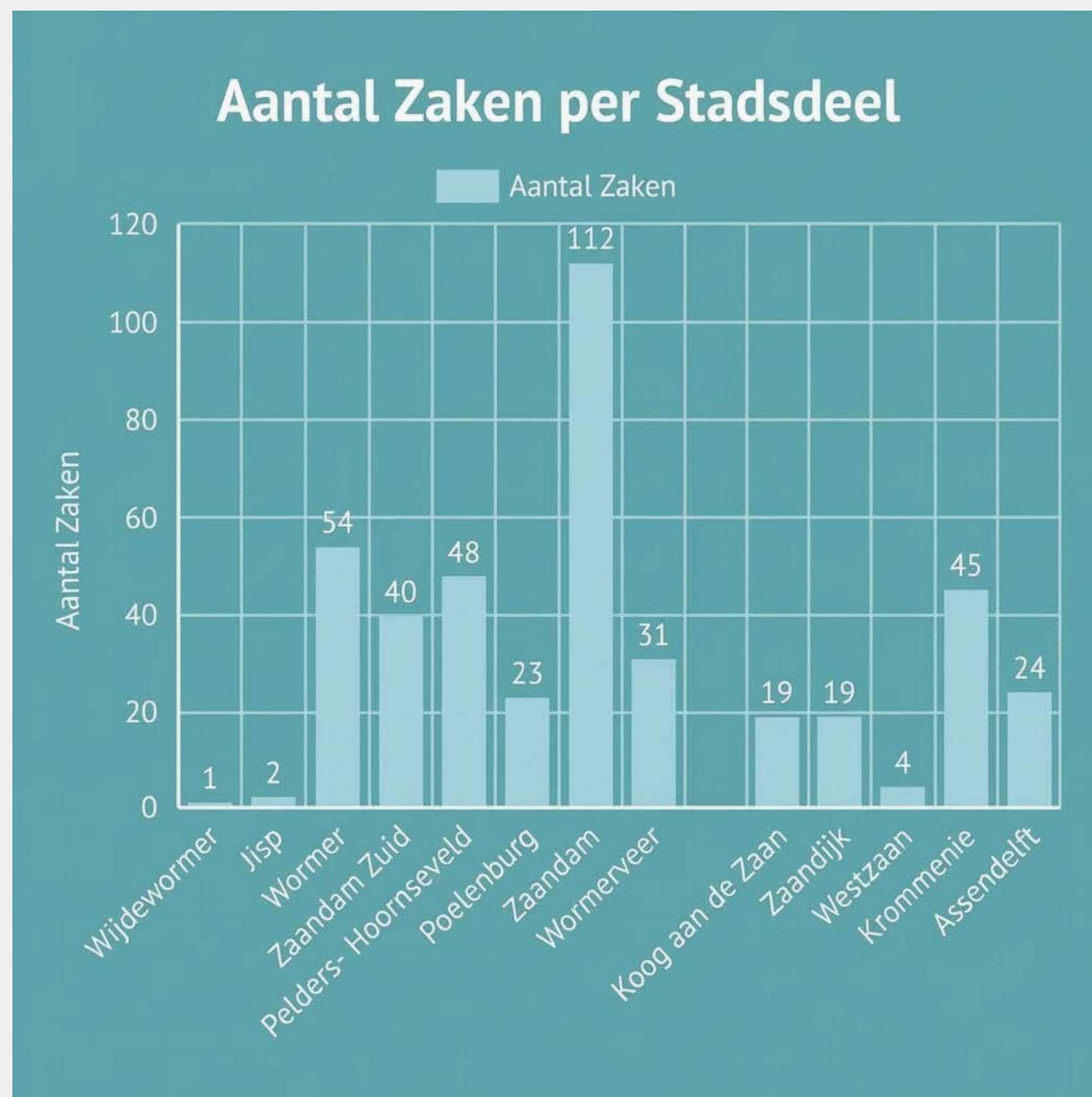
Daarom investeren we in training, intervisie en ondersteuning, met extra aandacht voor omgaan met complexiteit.

In 2026 starten we een pilot Complexe Zaken om deze dossiers beter te registreren en gericht te kunnen sturen op capaciteit en kwaliteit.

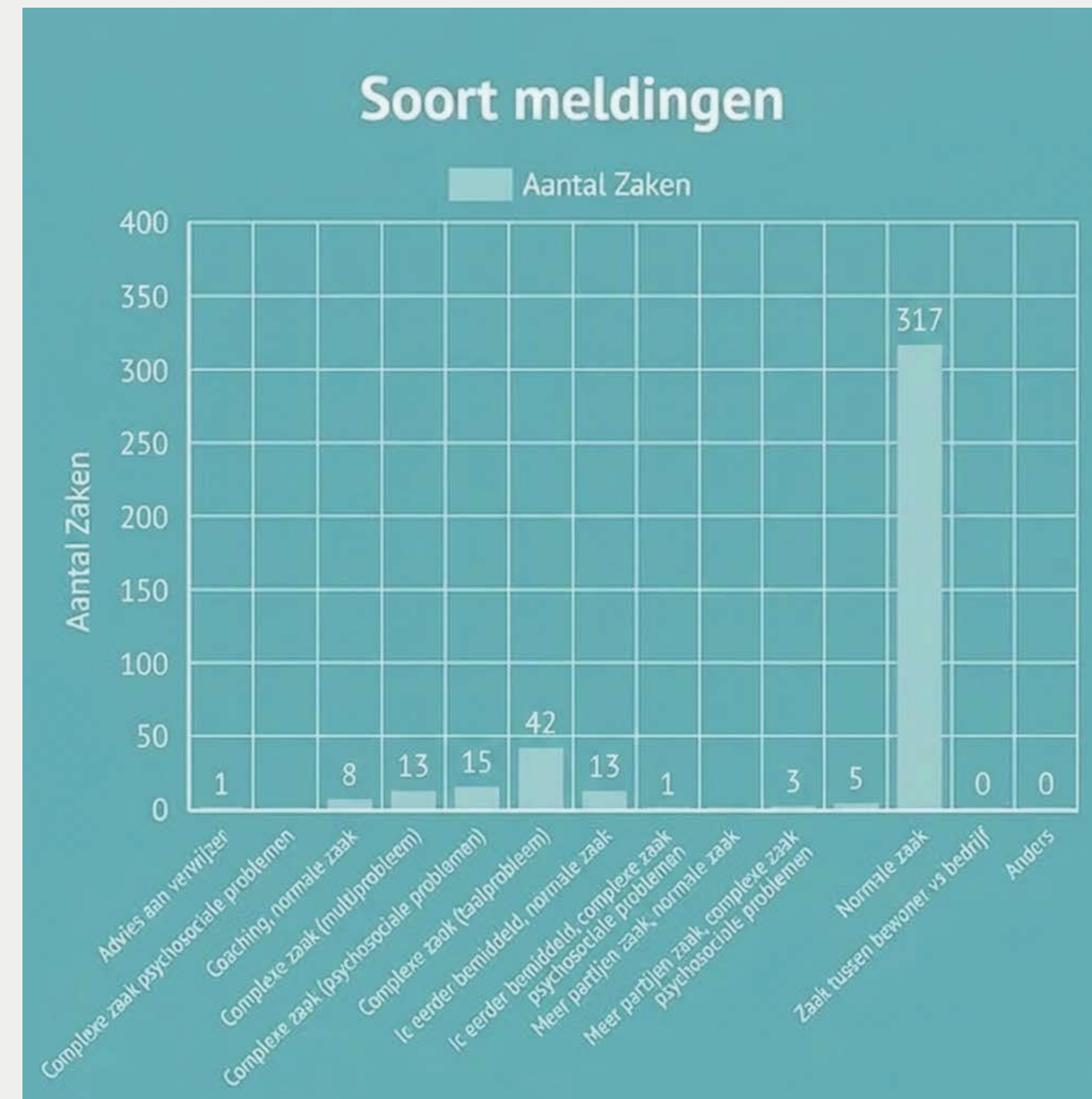
Aantal meldingen per deelgemeente.



# Regionale ontwikkelingen



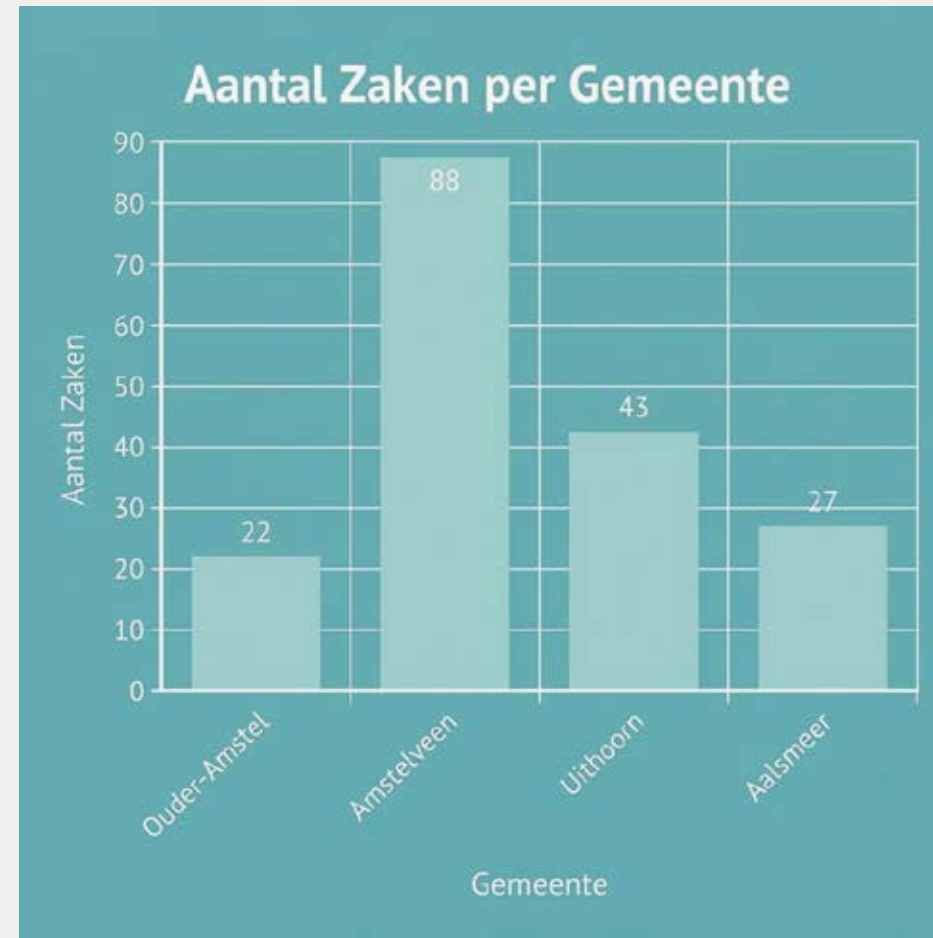
Zaanstad en Wormerland



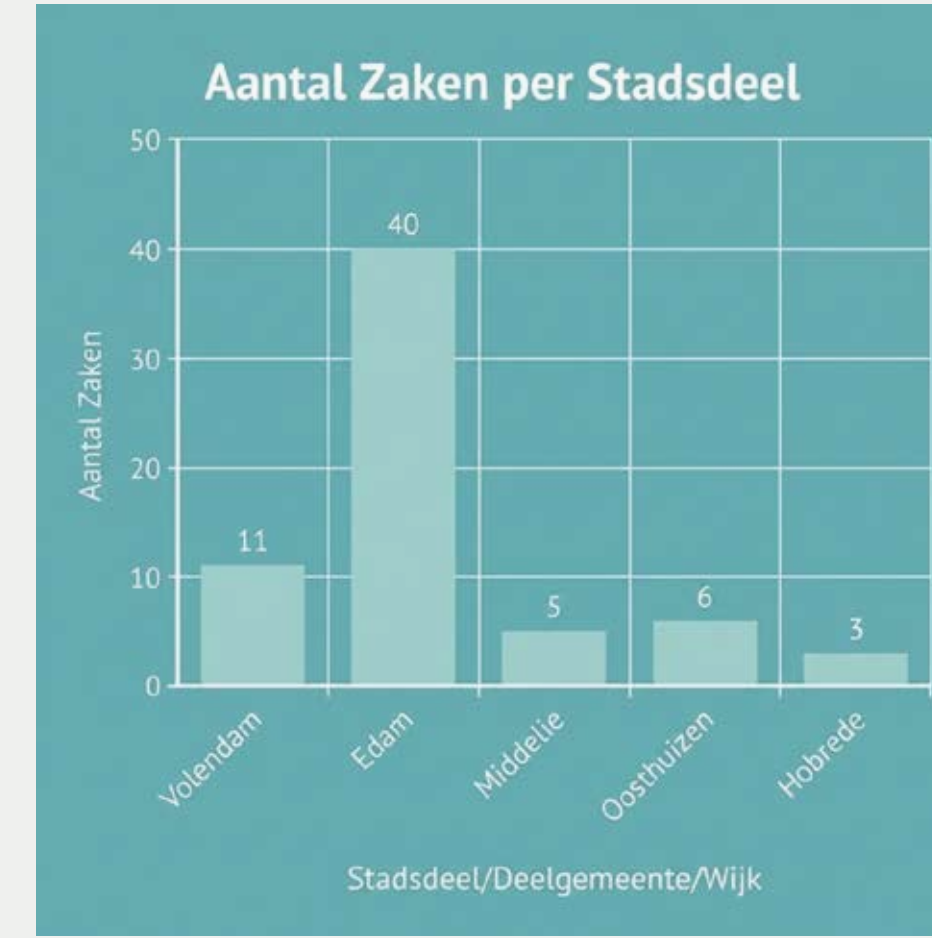
Soort aanmelding Zaanstad en Wormerland

# Aanmeldingen 2025 overige gemeenten

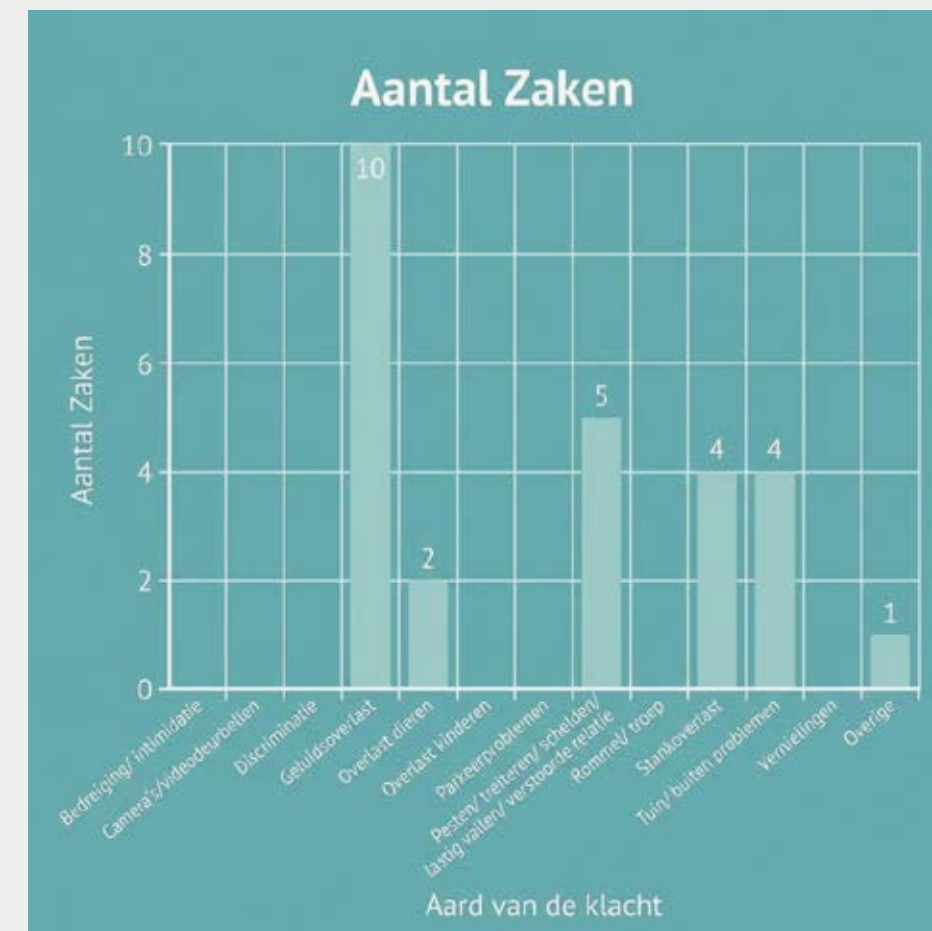
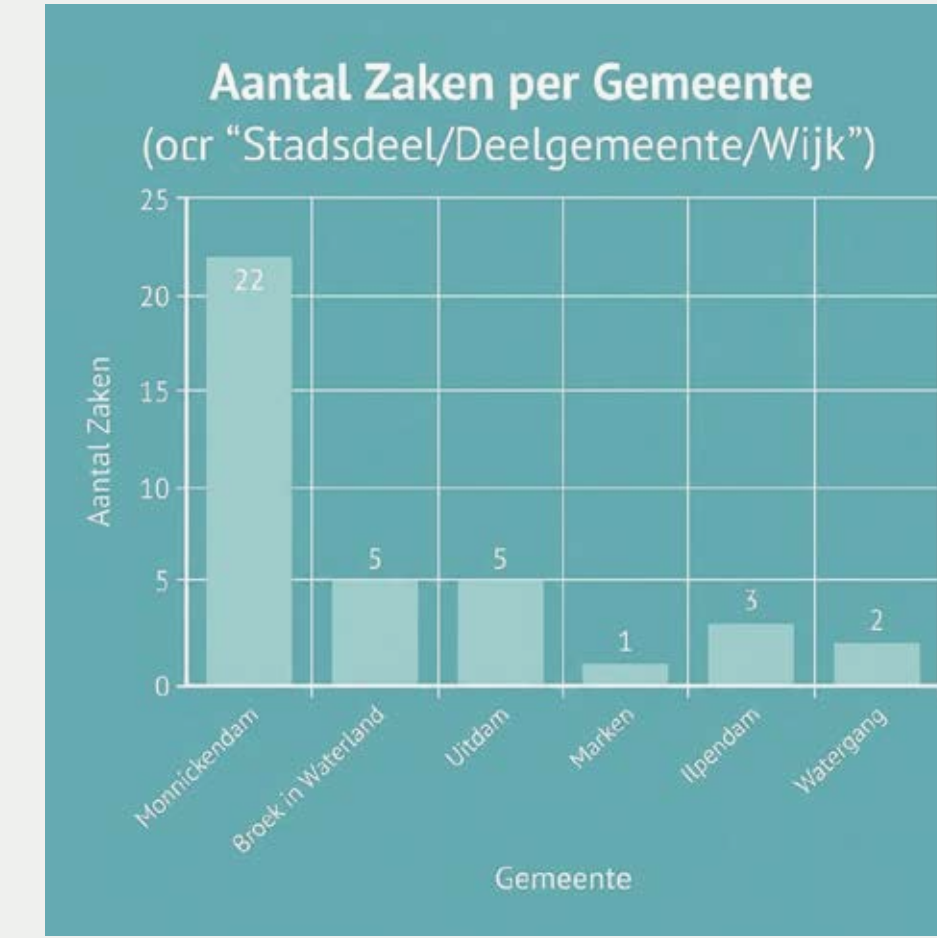
## Amstelland



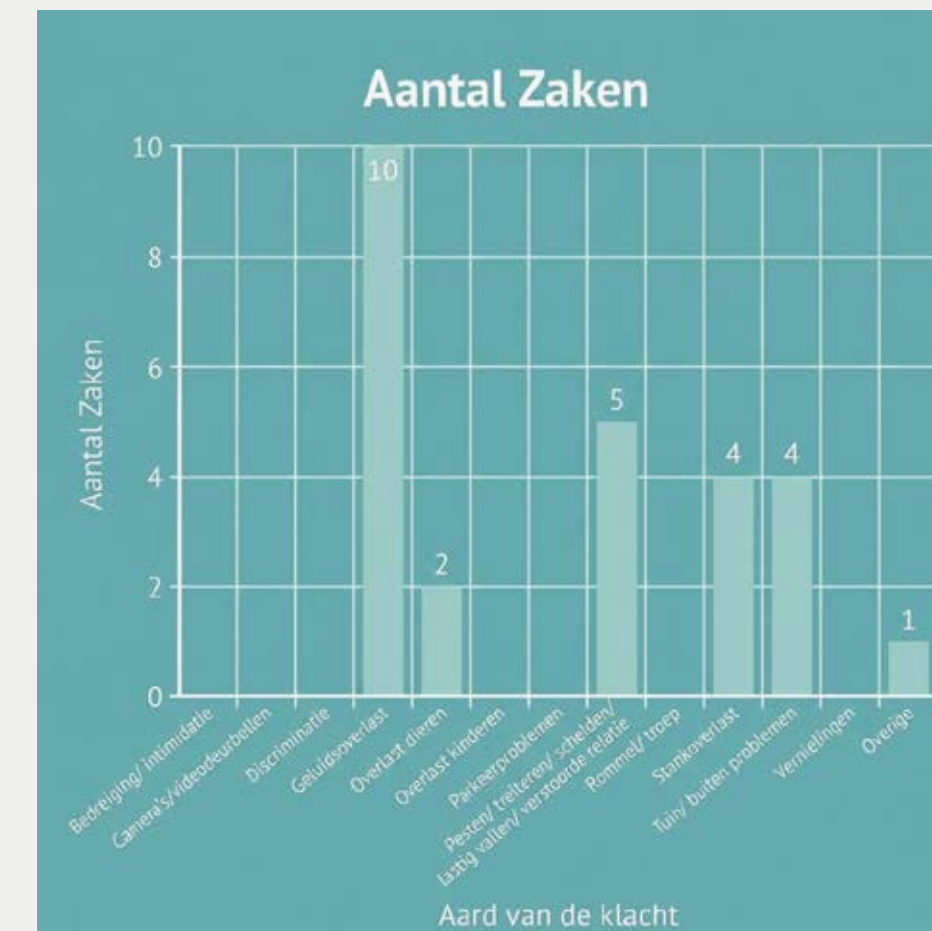
## Edam-Volendam



## Waterland



## Oostzaan



## Landsmeer

# Vooruitblik

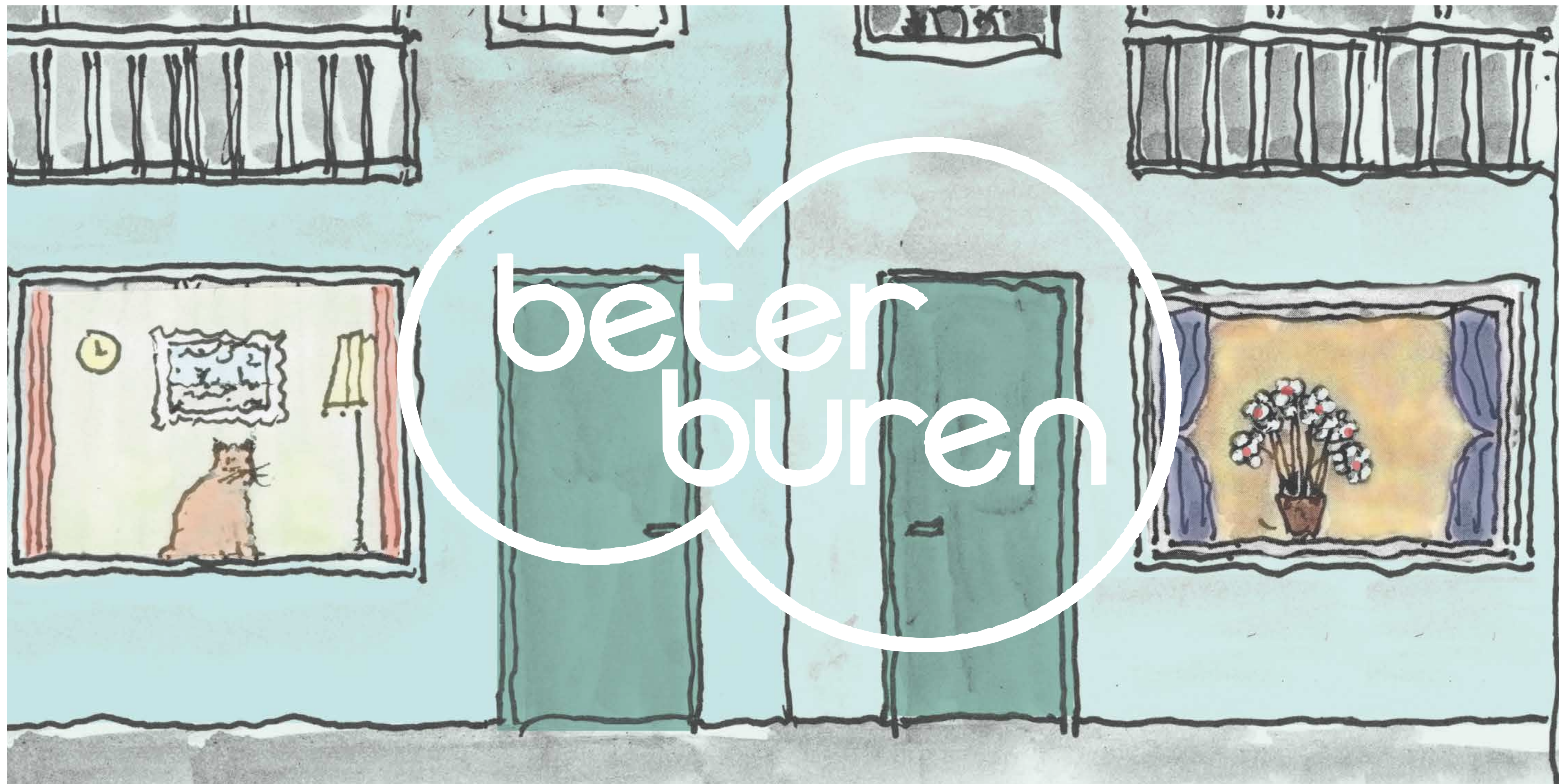
---

De uitdagingen in buurten nemen niet af. Woningdruk en complexiteit zullen hoogstwaarschijnlijk verder toenemen. Dat maakt het werk van BeterBuren relevanter dan ooit.

We blijven investeren in:

- verdere professionalisering;
- ondersteuning van bemiddelaars bij complexe situaties;
- intensieve samenwerking met netwerkpartners;
- het versterken van verbinding in buurten;
- verhogen zelfredzaamheid.





beter  
buuren