

Bemiddeling & Mediation

Postbus 264
2501 CG Den Haag
Tel. 088 964 89 12

info@bemiddelingmediation.nl
www.bemiddelingmediation.nl

De inzet van B & M is een dienst voor alle inwoners van de gemeenten Delft, Den Haag, Leidschendam-Voorburg, Midden-Delfland, Pijnacker-Nootdorp, Rijswijk, Wassenaar en Westland. Deze inzet wordt mogelijk gemaakt door deze genoemde gemeenten en daarin gevestigde woningcorporaties en de Nationale Politie, Eenheid Den Haag.



ruzie? conflict? probleem?

Wat is bemiddeling?

Een conflict kan ontstaan met burens, met een familielid of met een andere relatie, huiseigenaar, instantie, etc.

B&M biedt de mogelijkheid om – met behulp van neutrale bemiddelaars – een conflict zelf op te lossen.

De conflictbemiddelaars van B&M zijn daar speciaal voor opgeleid. Ze helpen mensen om een goede oplossing voor het probleem te vinden.

 www.bemiddelingmediation.nl

Bemiddeling & Mediation in tijden van Corona

We kijken terug op een bewogen jaar, waarin er groot beroep is gedaan op de creativiteit en flexibiliteit van onze bemiddelaars en coaches. De coronacrisis, en met name de coronamaatregelen, hebben een flinke impact gehad op het werk van B&M. Voor het overgrote deel van het jaar waren het afleggen van huisbezoeken en het organiseren van 'live' gesprekken niet mogelijk. We zijn daarom op zoek gegaan naar wat we wél konden doen om partijen verder op weg te helpen.

Op die momenten waarop het nog wel toegestaan en mogelijk was elkaar te ontmoeten voor een (bemiddelings)gesprek, is dit zoveel mogelijk gedaan. Toen dat door de maatregelen niet meer kon, zijn partijen daar per brief over ingelicht, met een uitleg van de alternatieven. Zij zijn daarnaast gebeld door een bel-team, gespecialiseerd in coachende gespreksvoering, om zo mogelijk wat druk van de ketel te halen en informatie te geven over wat ze van B&M mogen verwachten.

B&M is - voor de duur van de beperkende coronamaatregelen - volledig overgegaan op online-bemiddeling met behulp van platforms als Zoom, WhatsApp, Teams en Google Meet.



In Coronatijd is er veel handigheid en routine ontwikkeld in het gebruik en de inzet van alternatieve methoden.



Er is door B&M technische ondersteuning geboden aan partijen die dat nodig hadden of op prijs stelden. Voor de bemiddelaars zijn handleidingen opgesteld en speciale trainingen gegeven over het online werken. Sommige bemiddelaars en coaches hebben de partijen niet thuis maar buiten ontmoet, voor een 'wandeling'-intake- of coachgesprek. Er is pendelbemiddeling ingezet, waarbij de bemiddelaars per telefoon of via beeldbellen afwisselend spraken met de ene en dan weer met de andere partij. Zaken die door omstandigheden gedurende een langere periode niet konden worden opgepakt zijn na-gebeld, om de partijen toch een hart onder de riem te steken en te onderzoeken wat er eventueel nog wél kon worden gedaan. Ondanks alle beperkingen zijn in het afgelopen jaar 475 bemiddelingszaken opgestart, waarvan 31 coachzaken. Die aantallen zijn nagenoeg gelijk aan het jaar daarvoor, toen 478 bemiddelingszaken en 33 coachzaken werden opgestart. Ook het aantal afgesloten zaken is vrijwel gelijk gebleven. In 2020 waren dat er 508, in 2019 eindigde de teller op 527 zaken. Bijna 70% van de zaken hebben een positief vervolg gehad, al zien we dat partijen wat terughoudender zijn geweest in het aangaan van een bemiddeling. Veel partijen aarzelden over online-bemiddeling en gaven de voorkeur elkaar in persoon te kunnen spreken. In sommige gevallen losten partijen het zelf op, anderen lieten het erbij of wilden toch liever wachten op het moment dat er weer op traditionele wijze bemiddeld kan worden.

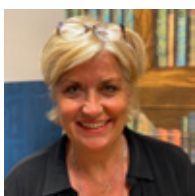
We kijken met goede hoop uit naar het komende jaar. In 2020 heeft onze hele organisatie - zowel de staf als onze bemiddelaars en coaches - veel handigheid en routine ontwikkeld in het gebruik en de inzet van alternatieve methoden. Daarmee is het arsenaal aan interventietechnieken stevig uitgebreid. Uiteraard hopen we dat we snel weer op de vertrouwde manier kunnen bemiddelen en coachen, maar tot dat het geval is blijven we creatief zoeken naar mogelijkheden om toch de hulp te kunnen bieden die nodig is - een vaardigheid die onze bemiddelaars en coaches niet vreemd is.

Groei en ontwikkeling

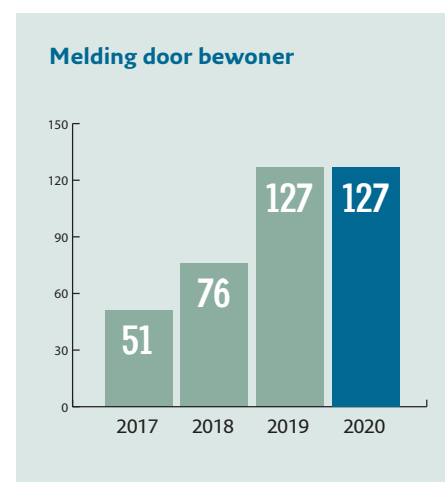
Wij zijn in 2020 gelijk gebleven qua groei. We bemiddelen en bieden coaching aan in acht gemeenten in de regio. De omvang - 140 vrijwilligers en zeven medewerkers, zorgt ervoor dat de organisatie beschikt over veel parate inzetbare kennis en ervaring, en efficiënt inspelen op de ongeveer 500 aanvragen voor bemiddeling en coaching die wij dit jaar binnenkregen. B&M heeft goede netwerkcontacten met corporatiemedewerkers, wijkagenten, gemeenten en medewerkers van de lokale meldpunten overlast. B&M investeert in deze samenwerking omdat hierdoor hulp aan bewoners adequaat verloopt en de netwerkpartners hierdoor tijdig bewoners doorverwijzen.

De inspanningen om B&M digitaal te laten bemiddelen hebben hun vruchten afgeworpen want er zijn bijna het zelfde aantal bemiddelingen gedaan als in 2019. De ambities voor 2021 zijn o.a. om B&M nog beter te digitaliseren en een nieuw registratie systeem te ontwikkelen en te introduceren aan de bemiddelaars waardoor de administratieve werkzaamheden eenvoudiger kunnen worden. Tevens wil B&M in 2021 meer aandacht aan diversiteit geven zowel in- als extern. Inmiddels is B&M aangesloten op de landelijke website www.problemenmetjeburen.nl, deze site is voor bewoners een vindplaats voor het contact met buurtbemiddeling. Daarnaast heeft B&M ook zijn eigen website www.bemiddelingmediation.nl.

Als teamleider ben ik trots op alle bemiddelaars, coaches en medewerkers die in 2020 gezamenlijk de stroom van aanmeldingen hebben opgepakt. Vooral omdat het een Coronajaar was met allerlei vernieuwde digitale interventies die voor heel veel bemiddelaars niet eenvoudig waren het zelfde gold voor de bewoners. Maar door de goede samenwerking zijn er wederom prachtige resultaten behaald.



Gerda Nieuwenhuis
Teamleider
Bemiddeling & Mediation
April 2021



Een buurtbemiddeling in coronatijd

Verslag van een B&M-bemiddelaar

“Nee, die man wil ik écht niet spreken, hij is zó agressief, ik voel me niet veilig met hem; bovendien wat zeurt ‘ie nou, hij heeft altijd wat te klagen. Leven en laten leven dat is mijn motto.”

“Het interesseert die vrouw werkelijk helemaal niks. Als ik uit mijn nachtdienst kom, ben ik óp en wil ik fatsoenlijk kunnen slapen; met al dat lawaai boven mijn hoofd lukt dat nooit. Ze moet eens flink worden aangesproken op haar gedrag.”



En daar sta je dan als bemiddelaar: we zijn gewend om de mensen thuis op te zoeken voor een kennismakingsgesprek, en daarna – als we ieders verhaal gehoord hebben – op zoek te gaan naar een neutrale plek in de buurt voor een bemiddelingsgesprek. Uitgesloten natuurlijk in de huidige coronacrisis. We hebben beide burens daarom gevraagd of ze bereid en in staat waren om met ons te ‘videobellen’ via Zoom. Zoals we dat ook in ‘gewone’ tijden doen, zijn we begonnen met een (digitaal) kennismakingsgesprek.

De kwestie

De bewoonster van de bovenwoning woont alleen en is sinds de crisis vrijwel de hele dag thuis; gelukkig krijgt ze vaak bezoek, anders zit je maar de hele dag alleen. En met de scholen dicht komen de kinderen ook af en toe mee, gezellig! En ja, het zijn gehorige flats, dat weet de buurman toch ook. Een bemiddelingsgesprek met hem durft ze zeker niet aan: zoals hij af en toe bij haar voor de deur tekeer gaat! Ze verwacht trouwens dat hij toch niet mee zal werken. De benedenbuurman blijkt inderdaad érg boos; ook naar ons is hij in het kennismakingsgesprek erg emotioneel. Hij wil trouwens wél graag meewerken aan een gesprek met ons als begeleiders: ‘misschien luistert ze dan wél een keer’.

De aanpak

We besluiten vanwege alle emoties én vanwege de corona-beperkingen te gaan ‘pendelen’. De essentie daarvan is dat partijen elkaar spreken via ons als pendelaars. Zo heeft iedereen de tijd om zijn boodschap – met onze hulp – goed te formuleren en na te denken over de boodschap van de ander, zonder meteen te hoeven reageren. En dan blijkt dat juist zo’n gesprek ‘op afstand’ soms wonderwel goed kan werken: beide burens herkennen elkaar in de wens om op een rustige en niet-aanvallende manier met elkaar te kunnen spreken als ze ergens last van hebben. De benedenbuurman wil graag afspraken kunnen maken over hoe hij rustig kan slapen als hij nachtdienst heeft. En de bovenbuurvrouw wil best rekening met hem houden, maar wil wel eerst zekerheid krijgen dat hij goede bedoelingen heeft.

Het resultaat

Na de pendelbemiddeling is er weer iets voorgevallen tussen beide burens waarbij escalatie is uitgebleven. De bemiddeling had er toe geleid dat de burens elkaar weer op een “normale” manier durfden aan te spreken. Of dit voldoende basis is voor de toekomst, moet natuurlijk blijken, voorlopig lijkt juist de bemiddeling ‘op afstand’ in hun geval een goede keuze te zijn geweest.

Zo heeft zélf de corona-medaille twee kanten!



Mediation als manier om conflicten aan te pakken

Interview met Henneke Brink, mediator en vrijwilliger bij B&M

Henneke Brink is vorige zomer met haar gezin komen wonen in de wijk, na 2 jaar in Singapore te hebben gewoond. Ze is al helemaal ingeburgerd. Actief met de organisatie van het buurtfeest- al gaat dat dit jaar helaas niet door. Ook wandelt ze beurtelings met de buurhond en doet ze corona-klusjes voor de burens. Eigenlijk wil Henneke niet zelf in de schijnwerpers. Ze interviewt liever anderen, als redacteur van het 'Tijdschrift Conflicthantering'. Toch is Henneke bereid meer te delen over het boeiende vak dat ze uitoefent, mediator. Daarvoor komt ze in delen van Den Haag en aanliggende gemeentes die de meesten van ons niet kennen.

“

Het belangrijkste is dat beide partijen er samen uit komen.

”

Wat voor werk doe je als mediator, en wat voor conflicten worden voorgelegd?

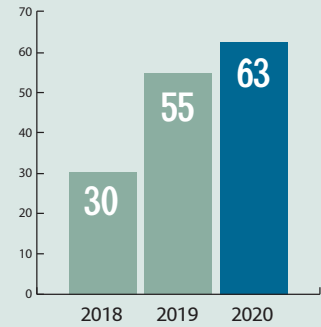
Met een compagnon werk ik onder de naam Hofstad Mediation. De conflicten die wij behandelen lopen uiteen, Het kan gaan om zakelijke conflicten tussen ondernemers, spanningen op de werkvloer, maar ook conflicten met de overheid. Daarnaast werk ik ook als vrijwillig mediator voor Bemiddeling & Mediation, een gemeentelijke organisatie. Dat gaat altijd om conflicten tussen burens. Ik kom vaak in wijken met heel slecht gebouwde, extreem gehorige woningen, zoals de Escamp. Het is veel sociale huur, en veel mensen hebben niet de middelen om zelf hun woning te verbeteren of te verhuizen. Bovendien wonen er vaak veel verschillende nationaliteiten en culturen bovenop elkaar. Dat kan gemakkelijk leiden tot misverstanden en onbegrip. Ik verbaas mij er vaak over hoeveel de mensen al van elkaar hebben verdragen voordat het toch mis is gegaan.

“

De rechtspraak geeft niet een oplossing voor een conflict, maar antwoord op de vraag wie volgens de wet gelijk heeft. Die uitspraak lost het probleem maar zelden op.

”

Conflicten waarbij kinderen betrokken zijn



En wat is en doet een mediator precies?

Een mediator is een onafhankelijke derde die mensen begeleidt bij het vinden van een oplossing voor hun conflict. Het proces is vertrouwelijk, vrijwillig, flexibel, meestal ook snel, en gericht op verbinding - anders dan bijvoorbeeld een proces bij de rechter. In mediation is het doel dat op zijn minst een werkbare oplossing wordt gevonden waarmee beide partijen kunnen leven, en idealiter een oplossing waar zij beiden beter van worden.

Kan dat altijd?

Niet alle conflicten zijn geschikt voor mediation natuurlijk. Soms is het bijvoorbeeld nodig dat een rechter, of een bindend adviseur, definitief bepaalt hoe iets zit. En soms heb je ruzie maar kun je gemakkelijk gewoon voorgoed afscheid van elkaar nemen. Dan zie je misschien ook geen noodzaak er nog energie in te steken. Maar als je wel met die ander verder moet of wil, of als je juist zonder al te veel schade op een goede manier uit elkaar wil gaan, dan kan mediation een goede manier zijn om een conflict op te lossen. Denk bijvoorbeeld aan slepende arbeidsconflicten, conflicten tussen aandeelhouders of tussen twee ondernemers die voorheen goed zaken met elkaar hebben gedaan, een ruzie op school, tussen burens die nog niet willen verhuizen of in de familie. Het belangrijkste is dat beide partijen het wat waard is - en niet alleen in financiële zin - dat zij er samen uit komen.

Hoe zit dat bij bemiddelingen tussen burens die ruzie hebben?

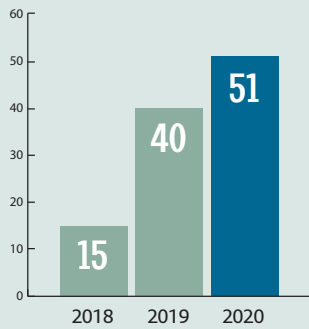
De zaken die ik doe voor Bemiddeling & Mediation worden vaak bij ons aangemeld door de wijkagent of een woningbouwcorporatie. Het komt regelmatig voor dat een van de beide burens helemaal geen zin heeft om het gesprek aan te gaan. Ze zijn nog te boos, of willen het conflict eigenlijk niet oplossen want het brengt aandacht en ze zijn eenzaam. Dat probeer ik dan te bespreken, want er moet toch iets veranderen. De politie is vaak al geweest, dat heeft niet geholpen, en verhuizen zit er ook niet in. Dat is vaak een reden voor mensen om toch maar mee te bewegen, en regelmatig blijkt dan dat het gesprek de situatie toch helpt verbeteren. Bovendien vinden mensen het al heel prettig te ervaren dat iemand echt geïnteresseerd is in wat het conflict voor hen betekent, dat er eindelijk naar hen wordt geluisterd. Hun houding verandert vaak een beetje als ze hun verhaal hebben kunnen delen.

Hoe gaat mediation in zijn werk?

Deze buurtbemiddelingen doen we altijd met zijn tweeën, om redenen van veiligheid. Je komt eerst bij mensen thuis en weet niet wat, je aan zult treffen, en de mediation gesprekken kunnen met veel passie verlopen. Eerst ontmoeten we de mensen afzonderlijk om van hen te horen wat er speelt. Vaak krijg je van de beide burens een totaal tegengesteld verhaal. De vijandige heks voor wie je door de burens was gewaarschuwd blijkt een aardige mevrouw die zelf ook slapeloze nachten heeft van de situatie en graag in gesprek wil.

Voor het eigenlijke mediation gesprek komt iedereen bij elkaar op een neutrale plaats. De mediator begeleidt het proces, en probeert ervoor te zorgen dat dat goed constructief verloopt. Het gaat erom dat duidelijk wordt waar het in de ruzie echt om gaat, wat ieders belangen en zorgen zijn. Als je dat inventariseert blijkt meestal dat er best overeenkomsten zijn. Die dienen dan als basis voor afspraken. Aan tafel blijkt vrijwel altijd dat er sprake is van allerlei misverstanden. Mensen hebben doorgaans geen goed beeld van hoe de ander de situatie ervaart - al denken ze dat wel te hebben - en over en weer hebben ze geen idee hoeveel rekening ze al met elkaar houden.

Conflicten over de tuin of boom



Henneke Brink

Ik had eens een zaak waarin de bewoners van de benedenwoning ervan overtuigd waren dat hun bovenburen iedere nacht expres met een hamer op de grond timmerden om hen wakker te houden. Ze waren witheet van woede! Maar in het gezamenlijk gesprek bleek dat die bovenburen zelf ook wakker lagen van het geluid. Zij meenden dat het getik werd veroorzaakt door de bewoners van tweehoog, maar hadden daar niet over durven klagen omdat die burens van tweehoog nogal intimiderend overkwamen - met spierballen en twee levendige pitbulls. In het gesprek dat we organiseerden voor alle portiekbewoners bleek het getik afkomstig te zijn van hun zieke hond, die zich 's nachts fanatiek krabde en met zijn staart op de grond sloeg.

En als het conflict wordt opgelost, komt er dan een contract?

Als het in een mediation lukt om afspraken te maken, worden die vastgelegd in een vaststellingsovereenkomst. Dat doe ik ook bij burenruzies. De afspraken die worden gemaakt lijken soms futiel, maar zijn voor de betrokkenen heel belangrijk: dat de buurman een kleed neerlegt of tochtstrips plakt bij een klapperende deur. Maar ik heb ook wel meegemaakt dat iemand alleen maar wilde dat de buurman hem niet op zo'n agressieve toon zou aanspreken, en dat ze elkaar gewoon zouden groeten. Dat heb ik ook opgeschreven. Niet omdat ik verwacht dat je van dat soort verplichtingen nakoming kan vragen bij de rechter, maar omdat die man daar toen veel waarde aan hechtte.

Zie je ook problemen met culturele verschillen?

Ja, dat kom ik regelmatig tegen. Een Nigeriaans gezin, met een joviale maar luidruchtige man, die alleen Engels sprak en vooral een goede band wilde met zijn burens. De Nederlandse burens verstonden hem niet, zagen hem daardoor als dominant en koppig, en begrepen ook zijn goede intenties niet. Een totaal misverstand. Nederlanders zijn vaak heel direct, want dat is tenminste 'eerlijk', wat door andere nationaliteiten niet altijd wordt begrepen. En in de voornamelijk Chinese cultuur, die in Singapore domineert, is het vermijden van gezichtsverlies essentieel. Openlijk kritiek uiten wordt daar sterk afgekeurd. Bovendien is de samenleving hiërarchischer ingericht' ieder heeft zijn rol met bij behorende verantwoordelijkheden en loyaliteiten, en het naleven en respecteren daarvan wordt heel belangrijk gevonden. Dergelijke culturele waarden en normen kunnen consequenties hebben voor hoe je je opstelt en werkt als mediator.

Je was eerst advocaat, waarom nu mediator?

De rechtspraak geeft niet een oplossing voor een conflict, maar antwoord op de vraag wie volgens de wet gelijk heeft. Die uitspraak lost het probleem maar zelden op. Veel advocaten zullen geneigd zijn je te helpen bij het versterken van je positie - wat neerkomt op je verder ingraven - en willen voor je vechten. Maar het nadeel van die houding is dat die polariseert en de relatie niet beter maakt. In mediation liggen de kansen voor het vinden van een oplossing wat dat betreft beter. Het heeft een ander uitgangspunt, namelijk: wat is hier aan de hand, en wat zit er in de weg? Wat kunnen we samen doen aan dit conflict waar we allebei last van hebben? Naast alle eerder genoemde voordelen van mediation is het belangrijkste misschien wel voor partijen dat zij zeggenschap houden over het proces en de oplossing. Er wordt niets opgelegd. Beginnen bij mediation is daarom in veel conflicten geen slecht idee. Je kunt altijd nog naar de rechter.

Cijfers 2020

Algemeen

	Bemiddeling	Coaching	Totaal	Uren
Opgestart	444	31	475	
Afgesloten	474	34	508	6161*

*) gemiddeld 12 uur per casus

Registratie koop- of huurwoning

Koopwoning of particulier verhuur	237	49,1%
-----------------------------------	-----	-------

Woningcorporatie

Staedion	57	11,8%
Vestia	64	13,3%
Haagwonen	39	8,1%
Woonbron	30	6,2%
Wooninvest	16	3,3%
Vidomes	6	1,2%
Arcade	3	0,6%
Rondom Wonen	11	2,3%
Wonen Wateringen	2	0,4%
Rijswijk Wonen	8	1,7%
Wonen Midden-Delftland	2	0,4%
Overig	8	1,7%

Resultaat

Geslaag of genormaliseerd	338	66%
Onvoldoende draagvlak	157	31%
Niet geslaagd	14	3%
Niet gestart	0	0,0%

Aangemelde zaken:

494

Soort conflict

Woning	103
Geluidsoverlast	261
Bedreiging	55
Relatie	49
Groepsconflict	15

Een greep uit de behandelde zaken

63	Conflicten waarbij kinderen betrokken zijn
51	Conflicten over de tuin of een boom
35	Conflicten met een verstoorde relatie/communicatie
35	Conflicten over te harde muziek
34	Conflicten over leefgeluiden
29	Conflicten over verbouwen/onderhoud/vloeren
21	Conflicten over dieren



In 2020 zijn er 494 zaken aangemeld en 508 zaken afgesloten, waaronder 34 coachtrajecten. In totaal zijn er 6161 uren besteed.”



Betrokken woningcorporatie bij melding per gemeente

Woningcorporatie	Den Haag	Delft	Leidschendam- Voorburg	Westland	Pijnacker- Nootdorp	Midden- Delftland	Wassenaar	Rijswijk
Staedion	56							
Vestia	41	18		3				
Haagwonen	38							
Woonbron		30						
Wooninvest	5		11					
Vidomes	1	3	2					
Arcade	1			2				
Rondom Wonen		1			8			
Wonen Wateringen	1			1				
Rijswijk Wonen								8
Wonen Midden-Delftland						2		
Koopwoning of particulier verhuur	160	18	24	15	9	2	6	

Verwijzer per gemeente

Verwijzer	Den Haag	Delft	Leidschendam- Voorburg	Westland	Pijnacker- Nootdorp	Midden- Delftland	Wassenaar	Rijswijk
Staedion	45							
Vestia	26	14		1				
Haagwonen	28							
Woonbron		24						
Wooninvest	5		10					
Vidomes		2						
Arcade								
Rondom Wonen		1			4			
Wonen Wateringen	1							
Rijswijk Wonen								8
Wonen Midden Delftland						2		
Gemeente	85	3						
Politie	32	7	1	13	8		3	
Zorg- en welzijnsorganisaties	5							
Bemiddeling & Mediation intern	14	3		2				
Bewoner	62	19	27	7	7	2	3	

PERSBERICHT - DE POSTHOORN

17 november 2020



Coördinator Buurtbemiddeling in het zonnetje gezet

Vrijwilligers van de Buurtbemiddeling (B&M) in regio Haaglanden verrasten onlangs hun coördinator Margot Snelders-Pauw met een mooie bos bloemen, een kookboek en een cadeaucheque. Ze zijn blij met haar inzet om de Buurtbemiddeling ook in coronatijd door te laten gaan.

De bemiddeling vindt meestal plaats tussen burens die vanwege een conflict niet of nauwelijks meer met elkaar praten. Ze helpen deze burens op weg om samen te zoeken naar oplossingen en om goede onderling afspraken te maken.

Margot houdt de 140 vrijwilligers in deze moeilijk tijd gemotiveerd en zorgt voor veel positieve energie. Ze houdt met alle bemiddelaars contact en kent alle namen en bij behorende gezichten. En omdat het nu jammer genoeg niet meer mogelijk is om 5 à 6 keer per jaar als team bij elkaar te komen, verzorgt Margot ontmoetingen online, zoals met wijkrechter Jerzy Luiten van Rechtbank Den Haag. Zo kan het team met elkaar nieuwe plannen bespreken en zelfs online trainingen volgen.

“

**Er is bemiddeld via platforms als Zoom,
WhatsApp, MS Teams en Google Meet.**

”

www.problemenmetjeburen.nl is voor bewoners dé vindplaats voor het contact met Buurtbemiddeling in hun gemeente.

Maken melders zich zorgen over het gedrag over hun burens, dan is daar een meldpunt voor:

www.meldpuntzorgwekkendgedrag.nl