

## 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](http://www.bemiddelingmediation.nl)

## Bemiddeling & Mediation, niet weg te denken uit de regio

Uit de Veiligheidsmonitor van het CBS blijkt dat 1 op de 3 Nederlanders regelmatig met woonoverlast te maken heeft. De meeste burenruzies gaan over geluidsoverlast, pesterijen en tuin- of buitenproblemen, zoals onenigheid over een schutting, overhangende takken en rookoverlast door een barbecue of vuurkorf. Deze onderwerpen staan al jaren bovenaan de lijst met veel voorkomende ergernissen.

Burenoverlast komt overal voor. Idealiter lossen bewoners dit samen op. Lukt dat niet, dan is buurtbemiddeling de eerste stap, waarbij bewoners door middel van gesprekken onder leiding van getrainde bemiddelaars, samenwerken aan oplossingen en aan een prettige leefomgeving voor beiden. Door tijdige inzet van buurtbemiddeling wordt (verdere) escalatie voorkomen en het woongenot voor bewoners verbeterd.

### Buurtbemiddelaars en coaches

Zonder inzet van de 130 vrijwillige buurtbemiddelaars en coaches van B&M is er geen buurtbemiddeling. Zij zijn degenen die in hun vrije tijd bij ruziënde bewoners op huisbezoek gaan. Zij zijn het die met inzet van hun communicatievaardigheden bewoners weer in gesprek krijgen of inzicht geven in de gevolgen van het eigen handelen bij overlast.



## In 2019 zijn er 473 nieuwe zaken aangemeld en 527 zaken afgesloten, waaronder 43 coachtrajecten. In totaal zijn er 8544 uren besteed.



Bewoners zijn hierdoor weer in staat nieuwe afspraken over samenleven te maken, de communicatie en het eigen handelen te verbeteren. Onze bemiddelaars en coaches krijgen een verscheidenheid aan trainingen en workshops aangeboden om hun kennis en vaardigheden op hun vakgebied te vergroten. Maar ook trainingen over persoonlijke, eigen thema's die spelen bij weerstand zodat zij goed kunnen reflecteren op de interactie met de bewoners in kwestie.

Een eigen verhaal kleurt de lens waardoor men kijkt. De eigen lens kan worden gezuiverd door de eigen terugkerende thema's te onderzoeken. Dit zuiveren is een doorgaand proces waarin zelfkennis en zelfacceptatie centraal staan. Hoe meer een bemiddelaar hier zelf in groeit, hoe eerder hij/zij op dit gebied ook iets voor een ander kan betekenen. B&M traint en coacht de bemiddelaars om met een zuivere open blik en geest de mensen te ondersteunen naar het zoeken van goede oplossingen.

### Complexe aanmeldingen

De medewerkers van kantoor B&M zetten zich in om alle aanmeldingen te verwerken en zonodig te matchen met bemiddelaars of coaches met specifieke ervaring en/of kennis. Daarbij zitten veel complexe aanmeldingen. Het is een lastig dilemma: enerzijds omdat wij in verband met de AVG niet alle informatie met elkaar kunnen delen, anderzijds omdat bewoners niet altijd voldoende zicht hebben op hun eigen psychische gesteldheid of die van de ander. "De buurman is gek en daar valt niet mee te praten" is een veel voorkomende verklaring bij bewoners die last hebben van elkaar. B&M gaat ook door wanneer er een zaak niet geslaagd is. Sinds november 2018 verwijst B&M regelmatig door naar de wijkrechter. De wijkrechter en B&M hebben vanaf de start van de pilot een goede samenwerking. Echter met buurtbemiddeling en -coaching bereik je volgens mij het beste resultaat voor de oplossing van een conflict.

**Bij 11% van de aangemelde zaken in 2019 was er een verband met een psychiatrische stoornis van een of meerdere bewoners.**

### Groei en ontwikkeling

Wij zijn in 2019 gegroeid en bieden, na de start dit jaar in Leidschendam-Voorburg, nu in acht gemeenten in de regio bemiddeling en coaching aan. De omvang - 130 vrijwilligers en zeven medewerkers zorgt - ervoor dat de organisatie beschikt over veel parate inzetbare kennis en ervaring, en efficiënt kan inspelen op de bijna 500 aanvragen voor bemiddeling en coaching die wij dit jaar binnenkregen.

In de afgelopen paar jaren lag de focus extern, bijvoorbeeld bij het vergroten van onze naamsbekendheid bij inwoners van Haaglanden en samenwerkingspartners. Deze inspanningen hebben hun vruchten afgeworpen want in 2019 was er een record aantal aanmeldingen dat rechtstreeks door de betrokken bewoners bij B&M werd gedaan (127 in totaal, 32% van totale aanmeldingen). In de komende jaren wordt de focus verlegd naar de digitalisering van processen en e-learning, om de dienstverlening nog verder aan te scherpen.

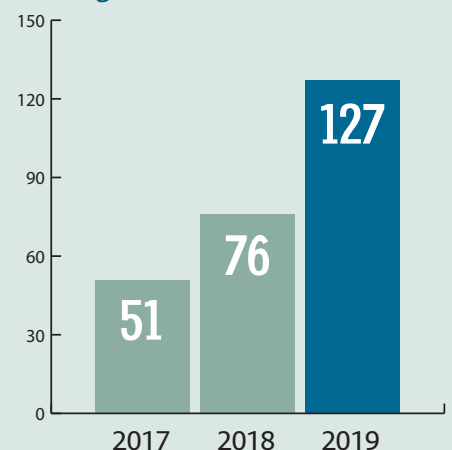
Als teamleider ben ik trots op alle bemiddelaars, coaches en medewerkers die in 2019 gezamenlijk de stroom van aanmeldingen hebben opgepakt. Zij worden regelmatig geconfronteerd met kwetsbare bewoners in onze samenleving. Samenwerking met hulpverlenende instanties is daarbij van groot belang en steeds vaker een standaard gegeven.



Gerda Nieuwenhuis  
Teamleider Bemiddeling & Mediation

April 2020

### Melding door bewoner



Er is een toename van het aantal aanvragen door de bewoner zelf.

# Egbert Groenendijk en Annette Jansen zijn als mediators regelmatig vrijwillig op pad in opdracht van B&M. Zij beschrijven in deze artikelen hun ervaringen met specifieke casussen in de praktijk.

In de woonkamer van de familie Groothuis in Den Haag-Zuidwest hangt zo'n typisch Indische sfeer. Twee bemiddelaars zijn bij hen op bezoek. Meneer en mevrouw Groothuis – bescheiden, stille mensen – hebben last van de leefgeluiden van hun bovenbuurman en een gesprek erover in het portiek liep bijna uit de hand. Vandaar buurtbemiddeling

## Ander leefritme

'Als wij tegen elven willen gaan slapen, komt onze bovenbuurman juist tot leven', vertelt meneer Groothuis. Ik hoor hem de hele dag niet, maar aan het eind van de avond loopt hij luidruchtig door het huis, is met van alles bezig. Ik ga vroeg naar mijn werk en moet dus 's-avonds tijdig naar bed. Maar door zijn gestamp, kunnen we niet inslapen. Pas na twaalfen wordt het rustiger.'

Mevrouw Groothuis heeft de buurman er een keer op aangesproken. 'Ik kwam hem in het portiek tegen en vroeg of hij 's-avonds stiller kon doen. Maar hij verstond mij niet goed, denk ik, en hij reageerde agressief. Ik werd er bang van. Er valt niet met hem te praten.'

## Een bijzonder verhaal

Na het gesprek met de familie Groothuis maken de bemiddelaars een afspraak met de bovenbuurman om zijn versie van het verhaal te horen. Een jongeman doet open; hij spreekt redelijk Engels en is duidelijk gespannen als hij hen binnen laat. Zijn woning oogt vrij kaal: wat hoognodige meubelen op een laminaatvloer.

Hij blijkt uit Afrika te zijn gevlucht en na langdurige ambtelijke procedures eindelijk 'statushouder'. Als de bemiddelaars hem uitleggen dat de mensen beneden hem last hebben van zijn leefritme, vertelt hij zijn verhaal. 'Ik studeer overdag in Leiden en in het weekend volg ik lessen om de Nederlandse taal te leren. Ik werk 's-nachts bij een logistiek bedrijf om geld te verdienen.'

Zo wordt ook duidelijk waarom hij tegen middernacht zo luidruchtig is: hij heeft dan geslapen, maakt eten klaar en gaat naar zijn werk. Hij heeft zich nooit gerealiseerd dat de burens daar last van hebben, maar wil met alle plezier zachter doen en een vloerkleed neerleggen. 'Oh, was die mevrouw laatst op het portiek mijn benedenbuur?'; vraagt hij verbaasd. Helaas kende hij haar niet en verstond haar ook niet.

## Respect

Als buurtbemiddeling dit verhaal overbrengt aan de familie Groothuis, zijn ze vol verbazing. 'Wij dachten dat hij van een uitkering leeft.' Ze zijn duidelijk onder de indruk en schamen zich wel een beetje voor hun vooroordelen: studeren en zelf z'n kost verdienen, nee dat hadden zij niet gedacht. 'Respect hoor', zegt meneer Groothuis. 'Nu snap ik dat gedrag van mijn bovenbuurman tenminste'. En met zijn toezegging wat stiller te doen, kunnen ze goed leven. 'Ik zal hem wel eens een lekker Indisch gerechtje brengen. Hoeft 'ie zelf niet te koken.'

*\*) de gebruikte namen zijn om privacyredenen gefingeerd*



**Egbert Groenendijk,**  
sinds 2017 werkzaam als  
bemiddelaar en coach bij B&M

“

**Nu snap ik dat  
gedrag van mijn  
bovenbuurman  
tenminste.**

”





**Annette Jansen,**  
sinds 2009 werkzaam als  
bemiddelaar bij B&M

“

**Natuurlijk lukt het  
niet altijd om er  
samen uit te komen,  
maar vaak ook wel.**

”

Het wordt me vaak gevraagd: “Heb jij daar nou zin in, in je vrije tijd nog op pad om te luisteren naar mensen die ruzie met de burens maken?” Doorgaans mompel ik dan maar wat in de trant van “zo kom ik nog eens nieuwe mensen tegen en kom ik in buurten die ik nog niet ken” of “het geeft een kick als je merkt dat het wérkt, mediation.“

En als ik er wat dieper over nadenk, is dat meteen de kern van mijn motivatie. Zo vergeet ik nooit de kwestie tussen het gezin van Saman, met zijn allen gevlucht uit Irak en met één zoon die geestelijk gehandicapt is, en buurvrouw Hetty, alleenstaande moeder met naast haar eigen kinderen een pleegkind ‘met een rugzakje’, zoals dat zo mooi heet.

In de bijna twee jaar dat Saman nu naast Hetty was komen wonen in een rustig straatje in Den Haag Zuidwest, had een reeks van incidenten geleid tot een gigantische ruzie. De halve straat bemoeide zich er inmiddels mee.

#### **Aan de mediantafel**

Allebei wilden ze wel van de ellende af – de spanningen werden alleen maar groter – dus wilden ze wel met elkaar in gesprek, onder onze begeleiding.

Pas daar aan tafel hoorden ze van elkaar wat er speelde in hun levens. Ze herkenden elkaar vooral in de zorg én de liefde voor hun beider ‘zorgenkindje’.

Daarna werd het bespreken van alle incidenten en misverstanden een stuk makkelijker. Om een voorbeeld te geven: De gehandicapte zoon van Saman is heel bang voor harde geluiden. Saman’s deurbel staat daarom heel zacht, met als gevolg dat Hetty een keer voor niks aan de deur stond te bellen terwijl ze zeker wist dat Saman thuis was.

Natuurlijk lukt het niet altijd om er samen uit te komen, maar vaak ook wel. En als je het niet probeert, weet je zeker dat het niet lukt. Vandaar dat ik er nog steeds zin in heb: in mijn vrije tijd op pad gaan en luisteren naar mensen die ruzie hebben met de burens.

*\*) de gebruikte namen zijn om privacyredenen gefingeerd*

# Cijfers 2019

## Algemeen

	Bemiddeling	Coaching	Totaal	Uren
Opgestart	445	33	478	
Afgesloten	484	43	527	8544*

\*) gemiddeld 16 uur per casus

## Registratie koop- of huurwoning

Koopwoning of particulier verhuur	217	46,1%
-----------------------------------	-----	-------

## Woningcorporatie

Staedion	56	11,9%
Vestia	47	10,0%
Haagwonen	35	7,4%
Woonbron	29	6,2%
Wooninvest	25	5,3%
Vidomes	17	3,6%
Arcade	12	2,5%
Rondom Wonen	9	1,9%
Wonen Wateringen	7	1,5%
Rijswijk Wonen	7	1,5%
Wonen Midden-Delftland	1	0,2%
Overig	9	1,9%

## Resultaat

Geslaag of genormaliseerd	349	66,5%
Onvoldoende draagvlak	98	18,7%
Doorverwezen	66	12,6%
Niet geslaagd	12	2,3%
Niet gestart	0	0,0%

## Aangemelde zaken:

# 473

## Soort conflict

Woning	107
Geluidsoverlast	289
Bedreiging	51
Relatie	52
Groepsconflict	18
Psychiatrische problematiek	64

## Een greep uit de behandelde zaken

61	conflicten waarbij kinderen betrokken zijn
41	conflicten over de tuin of een boom
35	conflicten met een verstoorde relatie/communicatie of gerelateerd aan cultuurverschil
35	conflicten over te harde muziek
25	conflicten over verbouwen/onderhoud/vloeren
24	conflicten over dieren
17	familieconflicten



**Eén op de drie Nederlanders heeft regelmatig met woonoverlast te maken, blijkt uit cijfers Veiligheidsmonitor van het CBS**



## Betrokken woningcorporatie bij melding per gemeente

Woningcorporatie	Den Haag	Delft	Leidschendam- Voorburg	Westland	Pijnacker- Nootdorp	Midden- Delftland	Wassenaar	Rijswijk
Staedion	56							
Vestia	25	13		7	1			
Haagwonen	35							
Woonbron	1	28						
Wooninvest	1		23					
Vidomes	3	3	8					3
Arcade	3			9				
Rondom Wonen					8			1
Wonen Wateringen				7				
Rijswijk Wonen								7
Wonen Midden-Delftland						2		
Koopwoning of particulier verhuur	162	12	18	14	5		1	3

## Verwijzer per gemeente

Verwijzer	Den Haag	Delft	Leidschendam- Voorburg	Westland	Pijnacker- Nootdorp	Midden- Delftland	Wassenaar	Rijswijk
Staedion	45							
Vestia	16	8		2				
Haagwonen	16							
Woonbron		26						
Wooninvest	1		13					
Vidomes	3	2	7					1
Arcade								
Rondom Wonen					6			1
Wonen Wateringen				7				
Rijswijk Wonen								5
Wonen Midden Delftland						2		
Gemeente	72	1			2			3
Politie	36	4	3	18	2		1	3
Zorg- en welzijnsorganisaties	6		2	1				
Bemiddeling & Mediation intern	15	6	3	3	1			
Bewoner	85	9	21	5	4			1



“

**Burenoverlast komt overal voor. Door tijdige inzet van buurtbemiddeling, wordt escalatie voorkomen en het woongenot van voor bewoners verbeterd.**

”