



Jaarverslag 2022

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.

Regio Haaglanden



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

2022: weer op zoek naar verbinding

Na de jaren waarin 'afstand houden tot elkaar' de nieuwe omgangsvorm tussen mensen leek te worden, bood 2022 uiteindelijk weer de gelegenheid de directe verbinding met elkaar te zoeken. De Corona-pandemie heeft ook het werk van Bemiddeling & Mediation er niet gemakkelijker opgemaakt. De digitale contacten met onze netwerkpartners beperkten zich noodgedwongen tot het zakelijke en boden weinig ruimte voor het – ook belangrijke – informele gesprek. En de inwoners van ons werkgebied leken een meer afwachtende houding aan te nemen, omdat een helpende hand verder weg leek dan dat hij daadwerkelijk was. Het afstand houden tot elkaar belemmerde zowel het onderhouden van ons netwerk als onze kernactiviteit, het bemiddelen tussen burens die een conflict met elkaar willen oplossen. Wat ons betreft, is het nu weer tijd voor verbinding; en daarmee konden wij in 2022 een goede start maken.

Succesvol bemiddelen

Bemiddeling & Mediation (B&M) heeft het organiseren van bemiddelingsgesprekken tussen conflictpartijen in Haaglanden weer volop ter hand kunnen nemen en mooie, succesvolle bemiddelingstrajecten kunnen afsluiten. Het aantal bij B&M aangemelde zaken is echter wat achtergebleven ten opzichte van voorgaande jaren.

Onze vrijwilligers hebben aangegeven vooral de handen vrij te willen hebben om te doen waar ze goed in zijn: bemiddelen. Daarom hebben wij onze werkwijze in het voortraject aangepast. Het secretariaat van B&M doet nu vooronderzoek of de partijen echt bereid zijn om mee te doen aan bemiddeling en om nadere uitleg te geven van wat bemiddeling inhoudt en wat de meerwaarde ervan kan zijn. Als de gegevens van partij B onvolledig zijn, dan gaat een medewerker van B&M soms 'live' op onderzoek uit. Blijkt uit het vooronderzoek dat eerst coaching nodig is, dan wordt dat middel ingezet. Op deze wijze krijgen de vrijwilligers een casus goed voorbereid en met de juiste gegevens aangereikt en kunnen zij vervolgens als buurtbemiddelaars excellent werk leveren.

Drie opvallende ontwikkelingen

Opvallend is dat in de overlastzaken waarin wij in 2022 hebben bemiddeld de psychiatrische problematiek zichtbaarder is geworden, evenals de culturele verschillen tussen inwoners. Het Landelijk Centrum voor Criminaliteit en Veiligheid (CVV), heeft ook vastgesteld dat deze aspecten een steeds grotere rol spelen bij woonoverlast. Wij hebben onze bemiddelaars het afgelopen jaar daarom de bijscholingscursus 'Psychiatrie bij buurtbemiddeling' aangeboden om deze doelgroep beter te kunnen bijstaan. Bemiddeling is in gevallen waar psychiatrie een rol speelt echter alleen zinvol als beide partijen goed aanspreekbaar zijn, afspraken met elkaar kunnen maken en zich aan de afspraken kunnen houden. Het inschakelen van een begeleider van de partij met psychiatrische problematiek, is daarvoor noodzakelijk gebleken en in ieder geval van grote waarde. Ook lijken conflicten vaker te spelen tussen groepen bewoners. B&M kreeg meer aanmeldingen van zaken waarbij bijvoorbeeld alle bewoners van een portiek, meerdere burens in een straat of wooncommunes partij waren. Dit vraagt om een andere aanpak van de bemiddelaars, zoals groepsbemiddeling en deze cases vergen meer tijd en energie en hebben dus binnen B&M een langere looptijd.

Bewoners uiten vaak de wens, dat als de overlast niet stopt, zij geen andere uitweg zien dan te verhuizen. Door de krapte op de woningmarkt is dat niet altijd mogelijk en ben je dus als burens op elkaar aangewezen. De bewoner wordt hierdoor gedwongen te leren leven met de omstandigheden zoals ze zijn en te onderzoeken of enige vorm van verstandhouding toch mogelijk is. Soms is de afspraak 'elkaar normaal groeten' al voldoende om verbinding aan te gaan. B&M bemiddelt partijen bij het maken van die verbinding. Lukt dat niet, dan kan coaching via B&M nog uitkomst bieden.

Het sociale netwerk van B&M

In de bereikbaarheid van partijen, van verwijzers en contactpersonen werkte het Corona-effect van afstand houden evenzeer door. Men weet niet goed meer wie wie is, waar iemand te vinden is en wie op welke stoelen zit. Redenen genoeg dus om weer de verbinding te zoeken.

Voor B&M is het opzetten en het onderhouden van een sociaal netwerk heel belangrijk. De partners binnen dit netwerk zijn potentieel de verwijzers van bemiddelingszaken en, indien gewenst, nodig voor de samenwerking en afstemming met de bemiddelaars binnen een aangemelde casus.

Wij hebben gezien dat er binnen ons netwerk veel veranderingen hebben plaatsgevonden. Contacten die voor ons het aanspreekpunt waren, zijn van positie veranderd of bij andere organisaties gaan werken. En daarmee is ook kennis en ervaring met het werk van B&M verloren gegaan. Nieuwe medewerkers bij corporaties, politie en gemeenten weten niet altijd van het bestaan van of de samenwerking met B&M en wat buurtbemiddeling voor hen kan betekenen. Bewoners geven soms aan niet te weten bij wie zij met hun problemen of klachten terecht kunnen of dat het hen niet lukt om met instanties in contact te treden.



Investeren in verbinding

Verbinding is voor B&M dus een belangrijk thema; en daar willen we dan ook in investeren. In het afgelopen jaar heeft B&M voor de netwerkpartners een mooi live event georganiseerd, met 'geluk' als thema. Tijdens die bijeenkomst kwam naar voren dat met elkaar in verbinding zijn een positief effect heeft op de beleving van geluk. Dat bleek ook uit de reacties die wij naderhand kregen: veel bezoekers vonden het fijn weer eens samen te zijn, te netwerken en het over zaken te hebben die ons allemaal aangaan. Een goede samenwerking werd door iedereen gezien als van groot belang voor succesvolle buurtbemiddeling; en daar was dit netwerk-event een goed voorbeeld van.

Daar gaan wij in 2023 graag mee door!



Gerda Nieuwenhuis
Teamleider Bemiddeling & Mediation
April 2023

‘Het contact met mensen is het mooiste van mijn werk’

Interview met Marijke Haasnoot

Door: Henneke Brink

Marijke Haasnoot werkt al 21 jaar bij de politie en is wijkagent van Oud-Scheveningen, hiervoor in de wijk Duindorp. Marijke doet regelmatig een beroep op B&M.





Bij overlast belt iedereen altijd de politie of de wijkagent. Ik vraag altijd wat we voor hen kunnen betekenen, wat ze zouden willen dat er gebeurt.



Wat voor rol speelt verbinding in je werk?

“Het contact met de mensen en dat ik de mensen kan helpen, is het mooiste van mijn werk! Als ik tussendoor nog een boef kan vangen is dat leuk, maar dat ik de verbindende factor ben in de wijk is voor mij het belangrijkste. Als wijkagent heb je een bijzondere rol. Terwijl mensen in Duindorp bijvoorbeeld vaak kritisch naar de politie kijken word je als wijkagent gewoon binnen uitgenodigd voor een bakkie koffie, en als je wil kan je ook nog mee eten. Ze zien je eigenlijk als een beetje los van de politie; wel politie, maar hun politie.

Oud-Scheveningen is een andere wijk dan Duindorp: een diverse wijk met GGZ-, drugs- en alcoholproblemen. Huisbezoeken doe ik vaak - nu met een collega, maar eerder vooral alleen. Dat voelde niet altijd even veilig. Soms dacht ik, als ik weer naar buiten liep: dat ging maar net goed. Maar ik doe het toch, want ik wil graag weten wie er in de huizen wonen en hoe het met de mensen gaat. Ik wil ze zien en leren kennen. En hoe meer je er bent, hoe meer vertrouwen je van de mensen krijgt. En de mensen weten mij ook te vinden. Als ik door de wijk fiets, word ik continue aangesproken. Ik zoek het zelf ook op. Bij de Oude Kerk in de Keizerstraat zitten met mooi weer iedere dag oudere mannen. Daar ga ik dan tussen staan om een beetje te kletsen over koetjes en kalfjes, maar ik krijg altijd informatie. Zo van: ‘Nou, dat was wat hé, van de week, wat daar is gebeurd?’

Toen ik nog op de noodhulp-auto zat en moest reageren op 112-meldingen, had ik toch een andere rol. Je probeert mensen ook te helpen, maar er is meer afstand. Nu ik door de wijk loop of fiets is de drempel lager. Dan roepen ze: ‘hey, Marijke!’ Als wijkagent moet je natuurlijk ook handhaven en bekeuringen uitschrijven, en soms is dat niet onhandig omdat ik ook wil dat de mensen bij nog binnen laten.”

Hoe ervaar je de samenwerking met B&M?

“Ik ervaar de samenwerking als heel goed en maak veel gebruik van B&M. Dat komt ook door het soort wijk waar ik nu werk. Er is in Oud-Scheveningen armoede en problemen achter de voordeur. Ik maak vaak mee dat er langdurige burenruzies zijn. Vaak gaat het om woongeluiden. De politie en de wijkagent wordt dan ingeschakeld. Bij burenruzies willen de mensen meestal eerst niet met elkaar aan tafel. Dan ga ik met ze in gesprek met de vraag wat de reden is dat ze niet met

elkaar in gesprek willen. Ik stel dan voor om B&M in te schakelen. Vaak hebben ze een verkeerd beeld van wat dat betekent. Ik zeg ook: probeer het in ieder geval. Als je niet aan bemiddeling meewerkt sta je eigenlijk met 1-0 achter. Uiteindelijk willen de meeste mensen het dan toch wel proberen. Natuurlijk wordt niet alles opgelost, maar het verbaast mij hoe vaak bemiddeling toch rust brengt. Het is een aantal keer gebeurd dat ik een zaak had verwezen terwijl ik twijfelde of het ooit goed zou komen. Dan bleken er later toch goede gesprekken te zijn gevoerd.”

Hoe en in welke situaties zie jij de meerwaarde van bemiddeling door B&M?

“B&M kan heel belangrijk zijn in situaties die nog niet totaal uit de hand zijn gelopen, in strafrechtelijke zin. Ik ga zelf natuurlijk ook in gesprek, bij de eerste ruzies, maar de politie is uiteindelijk geen bemiddelingsbureau. Soms is het nuttig dat er een getrainde derde bij komt die andere vragen stelt en naar de mensen luistert. En soms zijn mensen boos op mijn uniform. Dan zijn ze argwanend en willen ze gewoon niets met een agent te maken hebben.”



Hoever ga je zelf met conflictbemiddeling, voordat je B&M inschakelt?

“Bij overlast belt iedereen altijd de politie of de wijkagent. Ik vraag altijd wat we voor hen kunnen betekenen, wat ze zouden willen dat er gebeurt. Maar ik ben ook duidelijk: ik ga het niet voor ze oplossen, dat moeten ze zelf doen. ‘Jullie hoeven geen vrienden te zijn, maar laten we kijken wat mogelijk is, zodat jullie geen last meer hebben van elkaar.’ Als dat niet werkt kijk ik of er strafbare feiten worden gepleegd en of het misschien gaat om de overlast in de woning, want dan is het iets voor de woningbouwvereniging. Ik werk ook goed samen met de woningbouwcorporatie. Soms nodigen zij een bewoner uit en voeren we samen een soort waarschuwingsgesprek op het politiebureau. In dat gesprek leggen we bijvoorbeeld uit waarom het nodig is dat B&M wordt ingeschakeld. Bemiddeling is natuurlijk vrijwillig, maar zo dwingen we het toch een beetje af. En we zijn duidelijk over de consequenties: als mensen zich niet willen gedragen kunnen ze uiteindelijk hun woning kwijtraken.

Het verschilt ook per wijk wat de beste aanpak is. Dit heeft met name te maken met de verschillende culturen. In het in Oud-Scheveningen heb ik het drukker dan in de wijk Duindorp. Duindorp is echt een gemeenschap, met een sterke saamhorigheid. De ene dag vechten ze elkaar de tent uit en de volgende dag bellen ze weer bij elkaar aan met een pannetje soep. Na een incident wachtte ik soms bewust even met ingrijpen, omdat ik wist dat het de volgende dag misschien weer goed zou zijn. Scheveningen is meer divers; dure koophuizen met om de hoek sociale huurwoningen, vissershofjes en een mooie winkelstraat. Er is uiteenlopende problematiek, en alcohol- en drugsgebruik is sterk aanwezig.

Het gebeurt natuurlijk dat problemen niet in bemiddeling kunnen worden opgelost. Wat gebeurt er met die zaken?

“Op Scheveningen hebben we nu bijvoorbeeld een situatie met een dame. Haar halve familie woont een straat verder. Als ze boos is wordt ze heel grof en fel en scheldt zij met allerlei ziektes. Ze heeft continue ruzie met haar burens. Mensen zijn bang voor haar, maar zij beseft niet wat ze met haar gedrag veroorzaakt. Ik ben al vaak bij haar langs geweest, B&M heeft geprobeerd te bemiddelen, maar het dringt maar niet tot haar door. Het is altijd de schuld van de ander. In dit geval ging het zo ver dat ik haar heb gezegd dat ze strafbare feiten begaat: ze bedreigt mensen, die kunnen aangifte doen. Bovendien kan ze haar huis worden uitgezet omdat ze overlast veroorzaakt. De woningbouwcorporatie heeft haar ook een brief gestuurd om dat te bevestigen. Daarvan is ze erg overstuur, maar ze weet dat ik haar heb gewaarschuwd.”

Wat zie jij als het meest belangrijk om verbinding te houden?

“In mijn werk is duidelijkheid en eerlijkheid het meest belangrijk. De mensen weten dat ik ze zal helpen als ze mij nodig hebben, maar dat ik ook voor hun deur sta als ze een strafbaar feit plegen. En soms kom ik met een nare boodschap en vinden zij mij even niet zo aardig! Maar uiteindelijk komen ze bij me terug, omdat ze mij toch weer nodig hebben en waarderen wat ik doe. Dat vertrouwen verlies ik als ik niet eerlijk ben. Dan lig ik eruit en kan ik mijn werk niet meer doen. Daarnaast moet ik niet de macho uithangen of een grote mond hebben. Op macht ga ik het als wijkagent niet winnen. En al zijn mensen boos, ik ga altijd met ze in gesprek. Ook als ze zijn aangehouden; dan ga ik bij ze langs in de cel om een praatje te maken, want ik weet dat ik ze nog een keer ga tegenkomen.”

Cijfers 2022

Algemeen

	Bemiddeling	Coaching	Totaal	Uren
Opgestart	381	21	402	
Afgesloten	402	20	422	4223*

*) gemiddeld 10 uur per casus

Registratie koop- of huurwoning

Koopwoning of particulier verhuur	228	50,0%
-----------------------------------	-----	-------

Resultaat

Geslaagd of genormaliseerd	231	54,9%
Onvoldoende draagvlak	141	33,5%
Warme doorverwijzing	41	9,7%
Niet geslaagd	8	1,9%
Niet gestart	0	0,0%

Gemeente

Meldingen

Den Haag	230	60,7%
Delft	52	13,7%
Leidschendam-Voorburg	54	14,2%
Westland	16	4,2%
Pijnacker-Nootdorp	14	3,7%
Midden-Delfland	6	1,6%
Wassenaar	4	1,1%
Rijswijk	3	0,8%

Woningcorporatie

Meldingen

Haagwonen	26	7,0%
Rijswijk Wonen	2	0,5%
Rondom Wonen	4	1,1%
Staedion	52	14,0%
Vestia	27	7,3%
Vidomes	20	5,4%
Wassenaarsche Bouwstichting	4	1,1%
Willibrordus	0	0,0%
Wonen Midden-Delfland	3	0,8%
Wonen Wateringen	1	0,3%
Woonbron	9	2,4%
Wooninvest	6	1,6%

Aangemelde zaken:

402

Soort conflict

Woning	82
Geluidsoverlast	265
Bedreiging	15
Relatie	53

Een greep uit de behandelde zaken

39	Conflicten waarbij kinderen betrokken zijn
36	Conflicten over de tuin of een boom
34	Conflicten over te harde muziek
42	Conflicten over leefgeluiden
22	Conflicten over verbouwen/onderhoud/vloeren
21	Conflicten over dieren

Melding door bewoner



Betrokken woningcorporatie bij melding per gemeente

Woningcorporatie	Den Haag	Delft	Leidschendam- Voorburg	Westland	Pijnacker- Nootdorp	Midden- Delfland	Wassenaar	Rijswijk
Haagwonen	26							
Rijswijk Wonen								2
Rondom Wonen		1			3			
Staedion	50	1						
Vestia	13	14						
Vidomes		5	15					
Willibrordus								
Wassenaarsche Bouwstichting			1	1			2	
Wonen Midden-Delfland						3		
Wonen Wateringen				1				
Woonbron		9						
Wooninvest			6					
Koopwoning of particulier verhuur	136	20	31	12	10	3	2	1

Verwijzer per gemeente

Verwijzer	Den Haag	Delft	Leidschendam- Voorburg	Westland	Pijnacker- Nootdorp	Midden- Delfland	Wassenaar	Rijswijk
Haagwonen	25							
Rijswijk Wonen								1
Rondom Wonen					1			
Staedion	46	1						1
Vestia	12	13						
Vidomes		5	14					
Wonen Midden-Delfland						2		
Wonen Wateringen				2				
Woonbron		7						
Wooninvest			5					
Gemeente	72	4				2		
Politie	24	3		4	7	1	2	2
Zorg- en welzijnsorganisaties								
Bemiddeling & Mediation intern	8	4	2	1				
Bewoner	41	14	32	7	5	1	1	



‘Ik zoek regelmatig contact met verwijzers van bemiddelingszaken’

Interview met An Dittmar

Tekst: Egbert Groenendijk

‘Daar heeft Corona niet veel aan veranderd’, vindt An Dittmar, bijna 15 jaar vrijwillig buurtbemiddelaar bij Bemiddeling & Mediation. ‘De contactpersonen van de woningcorporaties en de wijkagenten geven vaak nuttige achtergrondinformatie,

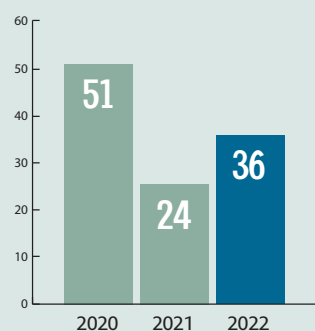
zodat wij de positie van partijen beter kunnen begrijpen. En zeker als partijen vinden dat de verhuurder hen tekort heeft gedaan, is goed contact met de verwijzer heel nuttig om tot een bevredigende oplossing van het conflict te komen.’

Soms zoekt een verwijzer ook zelf contact als de bemiddelaars melden met een zaak aan de slag te gaan. ‘Die wil dan bijvoorbeeld informatie kwijt over een van de partijen’, zegt An. ‘Goed bedoeld, maar als bemiddelaars moeten wij wel over onze onpartijdigheid waken. Eigenlijk hoor ik het verhaal liever van de partijen zelf. Heb ik dan nog vragen, dan zoek ik contact met de verwijzer.’

Corona-tijd

In Corona-tijd hebben de woningcorporaties An trouwens goed geholpen. ‘De intakes met de partijen deden wij al wandelend en voor het bemiddelingsgesprek konden wij terecht in een Coronaproof-ruimte van de verhuurder.’ De Corona-tijd was voor huurders in de sociale sector zwaar, heeft An ervaren: ‘Zo raakten mensen met een beperking nog meer opgesloten doordat

Conflicten over de tuin of boom





“

Met elkaar pratend liepen partijen vervolgens tevreden de deur uit, en bij mij: een glimlach. Weer de wereld een stukje mooier gemaakt!

”

behandelingen en contacten vervielen. En dat geeft dan weer problemen voor de burens. Gelukkig konden wij ook voor deze gesprekken terecht bij de woningcorporaties.’

Ervaring

An Dittmar heeft niet alleen een schat aan ervaring in buurtbemiddeling, maar kan ook putten uit haar beroepspraktijk als mediator. Bij B&M doet zij soms zaken waarbij een gemeente indirect de veroorzaker van een burencflict is. ‘Een partij klaagde over de aan- en afvoer van materialen van zijn buurman direct langs zijn woning’, herinnert An zich. ‘Een interessante casus, want die buurman hield zich gewoon aan de vergunning die de gemeente hem verleend had en was zich dus van geen kwaad bewust. Omdat de gemeente niet met de partijen tot een oplossing kwam, kon ik vanuit B&M goed werk doen. Ook dan vraag ik aan betrokken partijen wat er al gedaan is en waarom dat niet tot een oplossing leidde. Uiteindelijk bleek een goed gesprek van een bestuurder van die gemeente met de klagende, inmiddels wanhopige inwoner de beste aanbeveling.’

Sparring-partner

Anders dan bij beroepsmatige mediation, treden bij buurtbemiddeling altijd twee bemiddelaars aan. An: ‘Het is fijn dit samen met collega’s te doen. Je vult elkaar vaak goed aan, je hebt een sparring-partner en je kunt een bepaalde rolverdeling met je collega afspreken.’ Zelfs na honderden bemiddelingsgesprekken wordt An Dittmar nog regelmatig verrast: ‘Als partijen dan eindelijk weer eens samen rond de tafel zitten, blijken er vaak meer overeenkomsten tussen hen te zijn dan zij zelf, èn wij dachten. En dan is de basis voor een gezamenlijke oplossing eigenlijk al gelegd!’

Tenslotte kwam nog ter sprake dat het gezin nauwelijks familie in Nederland had en dat de mensen in hun buurt voor hen dus extra belangrijk waren. Deze contacten waren alles wat zij hadden. Hieruit sprak een duidelijke behoefte.

Afspraken

Partijen hebben afspraken met elkaar kunnen maken. Omdat wij in een schoolgebouw zaten, besloten wij de afspraken op het schoolbord te schrijven. We hebben daar een foto van gemaakt en naar partijen gestuurd. Met elkaar pratend liepen partijen vervolgens tevreden de deur uit, en bij mij: een glimlach. Weer de wereld een stukje mooier gemaakt!