



Jaarverslag 2023

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 burenen, 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

Jaarrapportage 2023

B&M in Perspectief

Een voortdurend evoluerende organisatie gericht op excellentie in bemiddeling

Geachte lezers,

Met trots presenteren wij u de jaarrapportage van 2023 van B&M. Hiermee bieden wij u een blik op onze activiteiten, prestaties en impact gedurende het afgelopen jaar. B&M heeft zich ingezet om burenruzies te beslechten door bruggen te slaan tussen de verschillende opvattingen en belevenissen van mensen, met als doel een betere woonervaring voor iedereen.

In deze rapportage vindt u:

- Overzicht van Onze Diensten: Een samenvatting van de diensten die we hebben verleend aan burenen die in conflict zijn geraakt. We hebben gestreefd naar optimale oplossingen en harmonie in de buurt.
- Resultaten en verhalen: Concrete cijfers en verhalen die illustreren hoe we conflicten tussen burenen hebben helpen oplossen en de leefbaarheid hebben verbeterd.
- Toekomstperspectief: Een vooruitblik op onze plannen en doelen voor het komende jaar.

Een ervaren organisatie in ontwikkeling

Ook al bestaat B&M inmiddels bijna 20 jaar, als organisatie zijn wij in een staat van voortdurende ontwikkeling, gericht op het bevorderen van zowel de capaciteiten van de organisatie als die van onze toegewijde vrijwilligers. B&M streeft naar het bieden van een hoogwaardige dienstverlening, die aansluit bij de wensen en behoefte van onze cliënten, verwijzers en netwerkpartners.

De uitdaging van onze bemiddelaars

We willen graag stil staan bij de uitdagende momenten waarin het conflict tussen burens tot een hoogtepunt komt en alleen een uiterst zorgvuldige aanpak nog uitkomst kan bieden. Onze bemiddelaars worden dan geconfronteerd met complexe situaties waarin vakkennis, vaardigheden en empathie van cruciaal belang zijn. Het verschil tussen een geslaagd of niet geslaagd bemiddelingsgesprek kan soms subtiel zijn, maar het heeft een enorme impact op het dagelijks leven van de betrokkenen. Het begrijpen van de dynamiek die onder het conflict ligt, is essentieel. Daarom verdiepen onze bemiddelaars zich in de geschiedenis van de burens, de cultuur, de gewoonten en de persoonlijkheden. Ze zijn bekend met technieken voor communicatie, conflicthantering en de kunst van het luisteren om er achter te komen welke behoeften bij partijen leven. Ze weten dat stilte soms meer doet dan woorden.

Uitdagend is ook de omgang met de culturele en religieuze achtergrond van partijen en het vinden van een gemeenschappelijke taal om aan de bemiddelingstafel resultaten te bereiken. Het balanceren tussen neutraal en onpartijdig zijn enerzijds, en empathie en betrokkenheid tonen voor de behoeften van de strijdende partijen anderzijds, maakt van een buurtbemiddelaar een unieke bruggenbouwer. B&M hecht grote waarde aan de ontwikkeling van haar vrijwilligers. We stimuleren zelfreflectie en groei en investeren in training, workshops en intervisie. Want een goede bemiddelaar is nooit uitgeleerd.

Als bemiddelaar werk je nooit alleen

Wij staan onze vrijwilligers bij met alle middelen die zij nodig hebben om het buurtbemiddelingswerk zo effectief mogelijk te kunnen doen. Of je nu een beginnend bemiddelaar bent of een doorgewinterde mediator, één ding is zeker: als bemiddelaar sta je er nooit alleen voor.

De beginnend bemiddelaar wordt gedurende een periode intensief begeleid door een ervaren collega. Zo leren ze de fijne kneepjes van het vak, en leren zij wat de effecten zijn van hun eigen inbreng. Maar ook voor de doorgewinterde bemiddelaars geldt dat ze nooit solitair opereren. Ze vormen een duo, een hecht team dat elkaar aanvult en versterkt. In dit buddy-systeem ontstaat een synergie van vaardigheden en expertise. De één brengt rust, de ander daadkracht. De één luistert, de ander stelt de juiste vragen en andersom. Samen zijn zij een krachtige eenheid.

B&M 2024 en verder

In 2024 viert B&M haar 20-jarig bestaan. De afgelopen decennia is de organisatie ontwikkeld tot een professionele entiteit binnen het bemiddelingsdomein. Continue focus op de verbetering van onze dienstverlening vormt de kern van de strategie, met als doel de vrijwilligers optimaal te faciliteren in hun prachtige buurtbemiddelingswerk. Om aansluiting te houden met de systemen van Xtra hebben wij in 2023 stappen gezet voor een nieuw digitaal registratiesysteem. Regicare, waarin wij sinds een aantal jaren de gegevens, de voortgang en de resultaten van onze bemiddelingszaken bijhouden, zal in 2024 vervangen worden door Central Station. De voorbereidingen daarvoor zijn getroffen.

En ook het nieuwe Intranet voor B&M-ers is in 2023 goeddeels in de steigers gezet. Met Viadesk verwachten wij het komend jaar een flinke stap voorwaarts te zetten om de communicatie tussen onze vrijwilligers te verbeteren en hun werk te vergemakkelijken.

Samenwerking is onze sleutel tot impact. Dat geldt ook voor de contacten met onze netwerkpartners. Deze zijn geïntensiveerd wat heeft geresulteerd in een aanzienlijke toename van het aantal aanmeldingen.

Vanuit onze ervaring en kennis van conflicthantering en gesprekstechnieken, treedt B&M steeds vaker op de voorgrond op het gebied van advies aan onze partners. Op deze wijze zijn wij voortdurend op zoek naar de optimale samenwerking tussen vrijwilligers en partners om zodoende ons steentje bij te kunnen dragen aan een veerkrachtige en harmonieuze samenleving. Met dank aan onze vrijwilligers, partners en betrokkene, met wie wij samen het verschil maken.

Vriendelijke groet,
Gerda Nieuwenhuis



Gerda Nieuwenhuis
Teamleider Bemiddeling & Mediation
April 2024



Meld- en steunpunt woonoverlast Den Haag



**Wij hebben de
samenwerking
met Bemiddeling
& Mediation
opgenomen in onze
beleidskaders.**



Als gemeente Den Haag zijn wij al jaren actief met het bestrijden van woonoverlast. Dit doen wij met een wijdvertakt netwerk van partners in zorg, begeleiding en handhaving. Deze samenwerking staat bekend als de 'Haagse aanpak woonoverlast'. De Haagse aanpak levert maatwerk, in allerlei overlastsituaties.

Belangrijke partner

Bemiddeling & Mediation is in dit netwerk voor ons een belangrijke partner. Zowel aan de 'onderkant van het spectrum': ogenschijnlijk onschuldige burenruzies, of beginnende conflicten, worden door Bemiddeling & Mediation opgepakt. Niet alleen zorgt dit voor een vermindering van workload bij gemeente (en corporaties en politie), maar bovendien wordt zo voorkomen dat situaties escaleren tot veel ernstiger problematiek. Want veel uit de hand gelopen situaties, die pas in een later stadium bij de gemeente in beeld komen, zijn begonnen met een milder misverstand. Bemiddeling & Mediation speelt hierin een belangrijke rol bij het realiseren van het preventieve aspect van de 'Haagse aanpak woonoverlast'.

Waardevol

En ook aan de 'top van het spectrum - de extreme woonoverlast' is Bemiddeling&Mediation voor ons, op een andere wijze, een waardevolle adviseur en partner. Het gaat hier om cases met multiproblematiek op meerdere gebieden, uit de hand lopende situaties en een ernstig verstoorde verstandhouding tussen partijen. Deze cases vragen parallelle inzet van meerdere partners. Bemiddeling & Mediation is ook op dit complexe niveau in staat om maatwerk te leveren, dat bijdraagt aan het bereiken van een oplossing. Dit in zowel corporatie- als particulier bezit, in samenwerking met partners als corporaties, politie, zorgpartijen en handhaving.

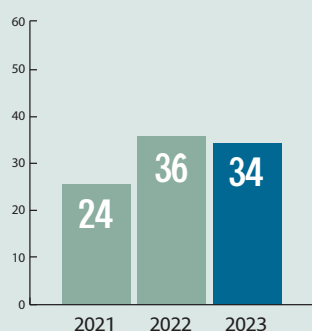
Waardering

Wij waarderen als gemeente Den Haag dan ook zeer dat wij een instelling als Bemiddeling & Mediation mogen integreren in onze aanpak van woonoverlast. Wij zien het als onlosmakelijk onderdeel van een integrale, preventieve en proactieve aanpak en hebben de samenwerking met Bemiddeling & Mediation dan ook opgenomen in onze beleidskaders.

Herman Stemfoort

Stedelijk regisseur woonoverlast Gemeente Den Haag

**Conflicten over de tuin
of boom**





‘Wat ik vind, is ook prima. Dat is van mij, niet van de ander’

Coaching ter voorbereiding op een bemiddelingsgesprek

Door: Egbert Groenendijk

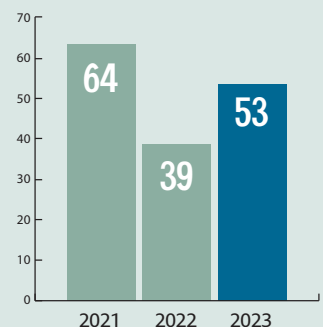


Bemiddelaars merken het al snel: bij een van de partijen in een conflict lopen de emoties hoog op en die gaan deze persoon straks in het bemiddelingsgesprek in de weg zitten. Dan is het verstandig even pas op de plaats te maken en haar of hem een paar gesprekken met een van de coaches van Bemiddeling & Mediation voor te stellen om zich beter op het gesprek voor te bereiden.

Zo ging het ook met Karien, die met haar vriend Bas sinds een half jaar een leuk, maar gehorig 30-er jaren appartement in Haaglanden bewoont. Hun benedenburen klagen vaak over geluidsoverlast en Karien trekt zich dat erg aan: ‘Bas en ik houden best veel rekening met onze burens: op sokken lopen, viltjes onder de stoelpoten, dat werk. Maar zij reageren op alles wat maar geluid maakt en ik durf inmiddels bijna geen vrienden meer uit te nodigen. Ik weet niet meer wat nou normaal is.’

Tegen het inmiddels geplande bemiddelingsgesprek ziet Karien erg op. Ze vindt het niet terecht dat haar burens zoveel zeuren, maar weet anderzijds ook niet hoever zij moet gaan om het hun naar de zin te maken. ‘Ik ben bang dat ik van alles ga toezeggen. En daar wordt Bas dan weer boos over; die kan dit soort dingen makkelijk naast zich neerleggen.’

Conflicten waarbij kinderen betrokken zijn



“

Dit heeft mij niet alleen geholpen in het conflict met de benedenburen, maar ik gebruik dit ook in mijn verdere ontwikkeling. Daar heb ik nog lang plezier van!

”

De bemiddelaars vragen mij als coach met Karien aan het werk te gaan. Wij hebben nog vier weken voor het bemiddelingsgesprek plaatsvindt. Tijdens onze kennismaking noemt Karien zichzelf een paar keer een pleaser. Zij kan daar behoorlijk last van hebben, vooral in haar werk en als er zich een conflict voordoet. 'Ik ben bang dat ik te horen krijg dat het mijn schuld is of niet genoeg m'n best heb gedaan. Ik laat mij dat makkelijk aanpraten. Ik loop op m'n tenen om het zo goed mogelijk te doen en dat geeft veel stress.'

Voice Dialogue - in gesprek met de subpersonen

Wij gaan die *pleaser* in Karien eens nader onderzoeken. *Voice Dialogue* (VD) is een methode om de verschillende karaktereigenschappen van de coachee in beeld te brengen – Voice Dialogue noemt die subpersonen – en daarmee de bewustwording van het eigen denken en handelen van de coachee te vergroten. Als Karien goed zicht heeft op haar subpersonen, is zij beter in staat deze meer of minder invloed op haar handelen te geven.

Ik vraag Karien of ik een gesprekje mag voeren met haar *pleaser*. Zij verplaatst zich in die subpersoon en gaat op een andere stoel zitten. De *pleaser* blijkt vrijwel altijd al in het leven van Karien aanwezig te zijn en noemt zichzelf haar belangrijkste adviseur, waarnaar Karien meestal luistert. 'Ik ben haar bodyguard (VD: sterk ontwikkelde karaktereigenschap),' weet de *pleaser* zeker. 'Op belangrijke keuzemomenten stimuleer ik haar om aardig en dienstbaar te zijn, gericht op de wensen van anderen. Zo is Karien een gewaardeerd persoon geworden waar het prettig mee samenwerken is en waar je geen ruzie mee krijgt.' Als ik de *pleaser* vraag of zij nog een goeie raad voor Karien heeft, zegt zij dat Karien haar *pleaser* inmiddels wel wat op afstand kan zetten. 'Karien zal dan niet minder aardig worden gevonden. Ze kan inmiddels best voor zichzelf opkomen en heeft die waardering van anderen ook niet meer zo nodig.' Ik bedank de subpersoon voor het gesprek en vraag Karien weer op haar eigen stoel te gaan zitten.

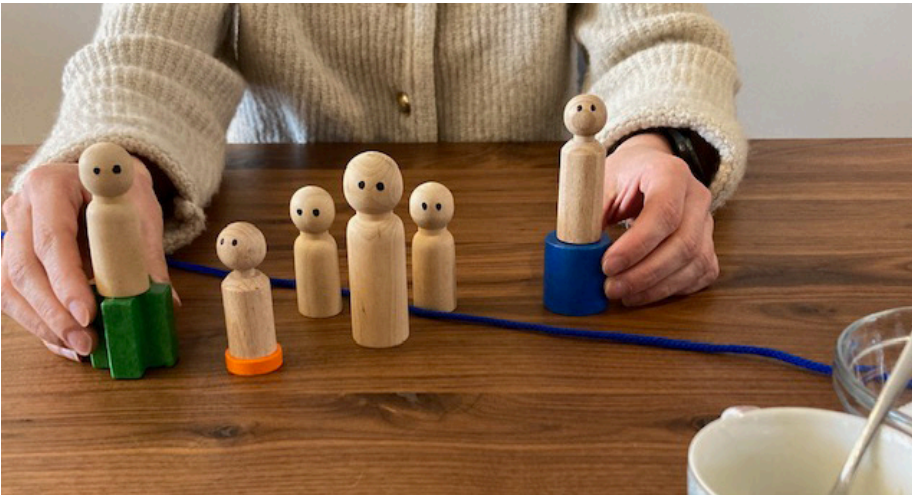
Op die plek – *Voice Dialogue* noemt die het *Bewuste Ego* – bedenkt Karien dat er nog een tweede belangrijke subpersoon is. Zij noemt die haar *belangenbehartiger* en ook daarmee mag ik een gesprek voeren.

Karien gaat weer op een andere stoel zitten en wij maken kennis. 'Ik fluister Karien in wat belangrijk voor haar is,' zegt de *belangenbehartiger*. 'voor zichzelf opkomen, meer op de voorgrond treden, haar zakelijke, wat strengere kant laten zien.' Ook de *belangenbehartiger* vraag ik naar een goede raad. 'Karien heeft belang bij rust en evenwicht; dat krijgt zij niet als ze haar oren steeds naar anderen laat hangen. Meer voor je eigen belangen opkomen, dus. Cijfer mij niet weg ten opzichte van die *pleaser*!'

De nabespreking en de foto

Terug op het *Bewuste Ego* bespreken wij wat de subpersonen te zeggen hadden. Daarna brengt Karien met blokjes en poppetjes de situatie in beeld. 'De *pleaser* heeft mij veel gebracht,





“

De *pleaser* heeft mij veel gebracht, maar mag nu wel wat naar de achtergrond.

”

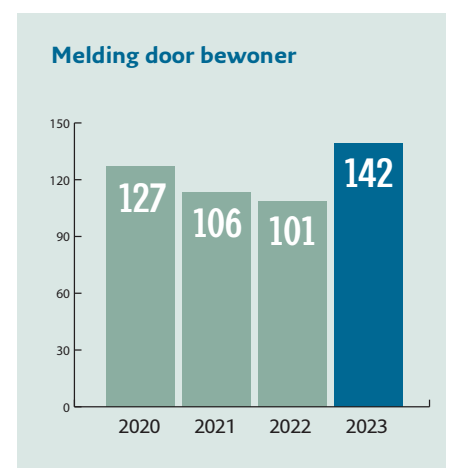
maar mag nu wel wat naar de achtergrond,’ besluit zij en zet haar op een blauw voetstukje achter een blauwe lijn, voor haar de scheidslijn tussen belangrijk en minder belangrijk. ‘En de *belangenbehartiger* wil ik wat dichtbij hebben.’ Zij komt op een oranje blokje rechts voor haar te staan. En dan volgen er nog drie subpersonen. Allereerst de perfectionist in twee verschijningsvormen dicht achter haar *Bewuste Ego*: als kernkwaliteit staat zij voor de blauwe lijn, als valkuil daarachter. Karien: ‘Die doorgeslagen perfectionist kan naar achteren; die is mij te dwangmatig geworden. Door haar maakte ik eindeloze lijstjes van alle geluiden die ik van de burens hoorde. Wat moet ik daar nou mee.’ Tenslotte krijgt het wat verwaarloosde zelfvertrouwen van Karien een prominente plaats schuin rechts van haar *Bewuste Ego*, op een groen voetstuk in de vorm van een plusteken. Wij maken een mooie foto van haar opstelling. Naast de inzichten die *Voice Dialogue* Karien oplevert, maakt zij ook een kernkwadrant om zich goed bewust te zijn van haar kwaliteiten. Het bemiddelingsgesprek oefenen wij door vergoelijkende stopwoordjes als ‘een beetje’ en ‘eigenlijk’ uit te bannen.

En wat leverde het Karien op?

‘Hoewel ik het gesprek goed voorbereid ben ingegaan, bleef het nog steeds super spannend,’ benadrukt Karien. ‘Maar vanuit zelfvertrouwen wist ik wat ik wel en niet wilde zeggen. Ik snap nu beter dat mijn reactie, mijn reactie is; wat ik vind, is ook prima; dat is van mij, niet van de ander. En omgekeerd evenzo. Ik kon beter doorzien wat er in de buurman omging; zijn frustraties en zo. Ik ben geneigd veel in te vullen voor de ander: oh, hij zal wel dit of dat vinden; en mij dan snel schuldig voelen. Terwijl dat natuurlijk bij die ander hoort. Daar moet ik het dan laten.’

‘Onze gesprekken hebben veel losgemaakt, mij flink geraakt in denken en voelen,’ gaat zij verder. ‘So wie so is het prettig eens zoveel aandacht voor jezelf te hebben; bewust te luisteren naar die dialoog van stemmen in jezelf. Het kernkwadrant heeft mij goed bewust gemaakt van waar ik goed in ben. Ik snap mijn allergieën nu beter en waarom ik daar soms zo fel op reageer. Ik pak het kwadrant er vaak bij om mijn valkuilen te leren omzeilen. Ik zeg nu makkelijker ‘nee’ en geef mijn grenzen aan en verbaas mij dan dat anderen dat gewoon accepteren.’

‘De coaching is een mooie aanzet geweest,’ besluit Karien. ‘Dit heeft mij niet alleen geholpen in het conflict met de benedenburen, maar ik gebruik dit ook in mijn verdere ontwikkeling. Daar heb ik nog lang plezier van!’



Algemeen

	Bemiddeling	Coaching	Totaal	Uren
Opgestart	452	21	473	
Afgesloten	426	21	447	4363*

*) gemiddeld 10 uur per casus

Resultaat

Geslaagd of genormaliseerd	215	50,7%
Onvoldoende draagvlak	145	34,2%
Warme doorverwijzing	45	10,6%
Niet geslaagd	19	4,9%
Niet gestart	0	0,0%

Gemeente

Meldingen

Den Haag	269	61,4%
Delft	60	13,7%
Leidschendam-Voorburg	50	11,4%
Westland	24	5,5%
Pijnacker-Nootdorp	19	4,3%
Midden-Delfland	3	0,7%
Wassenaar	7	1,6%
Rijswijk	5	1,1%

Woningcorporatie

Meldingen

Haagwonen	25	5,8%
Hofwonen	22	5,1%
Rijswijk Wonen	5	1,2%
Rondom Wonen	15	3,5%
Staedion	70	16,2%
Stedelink	10	2,3%
Vidomes	21	4,9%
Wassenaarsche Bouwstichting	4	0,9%
Willibrordus	3	0,7%
Wonen Midden-Delfland	2	0,5%
Wonen Wateringen	2	0,5%
Woonbron	15	3,5%
Wooninvest	10	2,3%

Aangemelde zaken:

443

Soort conflict

Woning	87
Geluidsoverlast	229
Bedreiging	29
Relatie	74

Een greep uit de behandelde zaken

53	Conflicten waarbij kinderen betrokken zijn
34	Conflicten over de tuin of een boom
27	Conflicten over te harde muziek
40	Conflicten over leefgeluiden
24	Conflicten over verbouwen/onderhoud/vloeren
17	Conflicten over dieren

Betrokken woningcorporatie bij melding per gemeente

Woningcorporatie	Den Haag	Delft	Leidschendam- Voorburg	Westland	Pijnacker- Nootdorp	Midden- Delfland	Wassenaar	Rijswijk
Haagwonen	25							
Hofwonen	22							
Rijswijk Wonen								5
Rondom Wonen					14			
Staedion	69				1			
Stedelink		10						
Vidomes	1	11	8					
Willibrordus							3	
Wassenaarsche Bouwstichting				1			3	
Wonen Midden-Delfland				1		1		
Wonen Wateringen				2				
Woonbron		15						
Wooninvest	1		9					
Koopwoning of particulier verhuur	147	22	31	18	3	2	1	

Melders woningcorporaties

Meldingen

Melders woningcorporaties	Meldingen	
Arcade	0	0,0%
DUWO	0	0,0%
Haagwonen	22	5,3%
Hofwonen	18	4,4%
Omnia	0	0,0%
Rijswijk wonen	3	0,7%
Rondom wonen	14	3,4%
Staedion	63	15,3%
Stedelink	10	2,4%
Vidomes	16	3,9%
Wassenaarsche Bouwstichting	2	0,5%
Willibrordus	2	0,5%
Wonen Midden-Delfland	2	0,5%
Wonen Wateringen	2	0,5%
Woonbron	15	3,6%
Wooninvest	7	1,7%

Verwijzer per gemeente

Verwijzer	Den Haag	Delft	Leidschendam- Voorburg	Westland	Pijnacker- Nootdorp	Midden- Delfland	Wassenaar	Rijswijk
Haagwonen	22							
Hofwonen	18							
Rijswijk Wonen								3
Rondom Wonen					13			
Staedion	62				1			
Stedelink		10						
Vidomes		9	6					
Wassenaarsche bouwstichting							2	
Willibrordus							2	
Wonen Midden-Delfland				1		1		
Wonen Wateringen				2				
Woonbron		15						
Wooninvest	1		6					
Gemeente	69	2	1	1	1	1		
Politie	19	3	2	5	3		1	1
Zorg- en welzijnsorganisaties	9		2	1				1
Bemiddeling & Mediation intern	4		2	1				1
Bewoner	69	21	33	14	1	1	2	

Melders gemeenten

Meldingen

Bewoner - PA	142	34,5%
Gemeente Den Haag	0	0,0%
Gemeente Delft	2	0,5%
Gemeente Leidschendam-Voorburg	1	0,2%
Gemeente Pijnacker-Nootdorp	1	0,2%
Gemeente Midden-Delfland	1	0,1%
Gemeente Rijswijk	0	0,0%
Gemeente Westland	1	0,1%
Meld- en Steunpunt Woonoverlast	69	16,7%
Gemeente Wassenaar	0	0,0%
Politie	36	8,7%
Intern	9	2,2%
Zorg- en welzijnsorganisaties	14	3,4%



**Bemiddeling
& Mediation**

Buurtbemiddeling **verbindt burenen!**

