

Jaarverslag 2016



Inhoudsopgave

Voorwoord	3
1. Buurtbemiddelaars	4
1.1. De buurtbemiddelaars	4
1.2. Deskundigheid bemiddelaars	5
2. Algemene trends en signalen	6
2.1. Trends	6
2.2. Melding overlast	7
3. Amsterdam	8
3.1. De bemiddelaars	8
3.2. Specificatie aanmeldingen	9
3.3. Eindresultaat aanmeldingen	12
3.4. Groepsbemiddeling, Coaching en Tolken	12
4. Amstelland	14
4.1. Amstelveen, Uithoorn, Aalsmeer en Ouder-Amstel	14
4.2. De bemiddelaars	14
4.3. Specificatie aanmeldingen	15
4.4. Eindresultaat aanmeldingen	17
5. Zaanstad en Wormerland	20
5.1. De bemiddelaars	20
5.2. Specificatie aanmeldingen	20
5.3. Eindresultaat aanmeldingen	22
6. Landsmeer	23
6.1. De bemiddelaars	23
6.2. Specificatie aanmelding	23
6.3. Eindresultaat	23
7. Positionering Beterburen	24
7.1. Plaatselijke en landelijke ontwikkelingen	24
7.2. Stuurgroep/samenwerking	25
8. Organisatie	26
8.1. Bestuur en Good Governance	26
8.2. Personeel & organisatie	27
8.3. Financiën	29
8.4. Meerjarenstrategie	30
Colofon	32

**“ Als elke vrijwilliger een
ster kreeg, werd het nooit
meer donker ”**

Voorwoord

“Prettig wonen doe je samen”

In 2016 is onze nieuwe Meerjarenstrategie 2016-2019 “Prettig wonen doe je samen” vastgesteld. Samen met de input van onze netwerkpartners, bemiddelaars en medewerkers is deze strategie opgesteld en zijn we begonnen met de uitwerking daarvan. Corebusiness in 2016 was, zoals vanouds, het oppakken van aanmeldingen buurtbemiddeling en daarbij bewoners de helpende hand te bieden bij burencollicten en hiermee escalatie te voorkomen.

Participatiesamenleving

Buurtbemiddeling sluit aan bij het uitgangspunt van de ‘participatiesamenleving’ dat burgers zelf verantwoordelijkheid nemen om problemen in hun omgeving op te lossen. Niet de overheid maar de burger is primair verantwoordelijk voor het oplossen van problemen in zijn straat of wooncomplex. Het tijdig inzetten van buurtbemiddeling en terugleggen van de regie bij de burger, leidt er toe dat zij uiteindelijk weer met plezier wonen in hun eigen huis.

Buurtbemiddelaars

De inzet van buurtbemiddelaars, allen vrijwilligers, is bij buurtbemiddeling van onschatbare waarde. In 2016 hebben 237 vrijwilligers en de medewerkers van Beterburen zich ingezet om burgers te helpen met hun burencollicten, waardoor velen hun woonplezier weer hebben terug gekregen. De bemiddelaars gaan veelal ‘s avonds na hun werk of studie op pad om bewoners te helpen hun gezamenlijk collicten te bespreken en te helpen oplossen. Bewoners die veelal niet meer met elkaar praten en waar spanningen het woongenot ernstig verminderen. De bemiddelaars zijn dan ook de ‘smeerolie’ in een stad en zorgen door hun inzet dat stroeve burencollicten weer los komen en beter worden.

Aanmeldingen

De organisatie ontving 1767 verzoeken voor hulp. In 2015 waren dat er 1823. Voor het eerst in haar bestaan is er sprake van een afname van aanmeldingen in Amsterdam (gestart in 2004) en ook in Aalsmeer (sinds 2013). In Amsterdam was er 10 jaar steeds een groei te zien van het aantal aanmeldingen. Het aantal van 2016 valt nog ruimschoots binnen de afgesproken bandbreedte van 1050 tot 1150 aanmeldingen. De oorzaak van afname in Aalsmeer is helaas onbekend.

Dit verslag schetst wat er afgelopen jaar allemaal is bereikt in de 8 gemeenten waar Beterburen actief is. Bij het beschrijven van het resultaat per gemeente is de volgorde aangehouden van start van een gemeente onder de vlag van Beterburen. Ik wens u veel leesplezier.

Bente London
Directeur Beterburen
Maart 2017

1. Buurtbemiddelaars

1.1. De buurtbemiddelaars

Het is simpel: zonder vrijwilligers, geen buurtbemiddeling. Beterburen heeft 237 buurtbemiddelaars, die zich wekelijks inzetten om burenruzies te beslechten. Zij zorgen voor het succes van buurtbemiddeling, daarbij is vrijwilligheid een essentiële voorwaarde. Hun onbetaalde inzet benadrukt hun belangeloosheid in de bemiddeling en dit kan voor ruziënde burenen ontwapenend werken. De bemiddelaars besteden veel aandacht aan het herstel van het contact tussen ruziënde partijen. Bewoners hebben dit vaak nodig voor de erkenning van het probleem, uitwisseling van emoties en de zoektocht naar oplossingen. Rust en tijd die professionals (door tijdgebrek) niet altijd hebben.

Eigen kracht

Buurtbemiddelaars dragen bij aan de zelfredzaamheid van bewoners. Streven is dat burenen vanuit eigen regie en verantwoordelijkheid in toekomstige conflictsituaties zelf naar een oplossing zoeken, zonder gebruik te maken van bemiddeling door derden. Bewoners leren op die manier om niet afhankelijk te zijn van tussenkomst van politie, corporatie, gemeente en andere instanties.

De methode die de vrijwilligers inzetten is landelijk nagenoeg hetzelfde en erkend door het Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid (CCV). Een vrijwilliger dient vooraf een erkende basistraining buurtbemiddeling te volgen van minimaal 15 uur. In deze training is veel aandacht voor de verschillende interventies die de bemiddelaar kan inzetten om het conflict te de-escaleren en partijen in een conflict zelf naar passende oplossingen te laten zoeken. Daarnaast wordt geoefend in het samen op pad gaan, omdat bemiddelaars altijd met z'n tweeën opereren. Hierdoor zijn ze elkaar tot steun bij de vaak lastige gesprekken. Ook uit het oogpunt van veiligheid is het verplicht dat bemiddelaars samen de huisbezoeken en het bemiddelingsgesprek doen. Lastig bij buurtbemiddeling is dat meestal alleen de melder op de hoogte is van inschakeling van buurtbemiddeling. Daarom wordt de overvaltechniek toegepast. Dit houdt in dat de bemiddelaars onverwachts bij de andere burenen aanbellen en hen moeten zien over te halen om ook mee te doen aan de voorgestelde bemiddeling. Voordeel hiervan is dat als bemiddelaars voor de deur staan, deze veelal niet geweigerd worden voor een intake gesprek. Telefonische en schriftelijke benadering maakt dat bewoners makkelijker aangeven geen interesse te hebben en een geboden dienst afwijzen.

De bemiddelaars zijn veelal hoog opgeleid en doen dit naast hun werk, opleiding of als gepensioneerde. Dat betekent na een werkdag, op bezoek gaan bij ruziënde burenen die oordelen over elkaar en waarbij relativiseringsvermogen vaak ontbreekt, omdat de ruzie inmiddels hoog is opgelopen. De geselecteerde bemiddelaars voldoen aan toelatingscriteria, zij:

- hebben tijd om minimaal 8 aanmeldingen per jaar op te pakken;
- willen zich minimaal 2 jaar beschikbaar willen stellen;
- zijn bereid tot het volgen van trainingen en bijwonen van groepsbijeenkomsten;
- beschikken over de juiste vaardigheden zoals neutrale houding, gevoel voor probleemoplossende communicatie, goed kunnen samenwerken.

Het vinden van nieuwe bemiddelaars is over het algemeen geen probleem door de bekendheid van Beterburen en mond tot mond reclame van bemiddelaars onder vrienden en bekenden. In sommige delen van ons werkgebied is het wel lastig om voldoende bemiddelaars te vinden. Dit geldt voornamelijk voor Amsterdam Nieuw West. Ook is het lastig om een goede afspiegeling van de bevolking te vormen. Zo zijn er meer vrouwelijke dan mannelijke bemiddelaars en is het aantal Nederlanders met een migratie-achtergrond, beperkt. In 2017 zal hier opnieuw extra aandacht aan worden besteed.

In 2016 stopte 24% van de bemiddelaars met als meest voorkomende reden dat door wijzigingen in persoonlijke omstandigheden er geen tijd meer is voor buurtbemiddeling. Gemiddeld blijven bemiddelaars meer dan 2 tot 3 jaar actief, maar zijn er ook bemiddelaars die al 10 jaar actief zijn. De inzet van bemiddelaars wordt jaarlijks gemonitord, zodat bij achterblijvende inzet wordt besproken of een vrijwilliger actief wil blijven dan wel het beter is om te stoppen.

TABEL 1: OPBOUW GROEP BEMIDDELAARS

	2016	2015
Aantal bemiddelaars		
Amsterdam/Landsmeer	180	177
Amstelland	25	33
Zaanstad/Wormerland	32	31
Totaal	237	241
Man/vrouw verhouding		
Vrouwen	74%	73%
Mannen	26%	27%
Leeftijd		
Jongste	24	23
Oudste	78	77
Instroom nieuwe bemiddelaars		
Amsterdam/Landsmeer	35	40
Amstelland	2	6
Zaanstad/Wormerland	4	8
Totaal	41	54

Amstelland

Omdat Ouder-Amstel (Ouderkerk en Duivendrecht) Uithoorn en Aalsmeer te klein zijn om zelf een groep bemiddelaars te hebben en "ons kent ons" in een kleine gemeente een risico vormt, worden bemiddelaars van Amstelveen, Uithoorn, Aalsmeer en Ouderkerk ingezet in heel Amstelland. De bemiddelaars van Zuidoost bemiddelen in Duivendrecht en vice versa. Hiermee wordt voorkomen dat bemiddelaars bemiddelen bij buurtgenoten en is brede inzet van bemiddelaars mogelijk. Vanaf 2016 wordt het hele Amstelland gebied door één coördinator uitgevoerd in plaats van twee. Dit heeft als voordeel dat zij alle bemiddelaars in het hele gebied kan inzetten op individuele kwaliteiten, die bij sommige aanmeldingen handig zijn.

Zaanstad/Wormerland

In de Zaanstreek zijn 4 nieuwe bemiddelaars opgeleid. Omdat het aantal nieuwe bemiddelaars hier intern te weinig is om een eigen groep te trainen, organiseert Beterburen Zaanstreek een basistraining voor de hele regio Noord Holland en verreken de kosten met alle deelnemende organisaties.

Landsmeer

De gemeente is te klein om hier een eigen groep bemiddelaars te starten. Daarnaast is het niet wenselijk bewoners uit de eigen gemeente bij een conflict in te zetten, omdat er grote kans is dat bemiddelaars de betrokken burens kennen. Bemiddelingen hier worden daarom uitgevoerd door bemiddelaars uit Amsterdam Noord.

1.2. Deskundigheid bemiddelaars

Een startende buurtbemiddelaar begint, ongeacht ervaring en opleiding, met het volgen van een erkende basistraining buurtbemiddeling. Na de training gaat hij samen met een ervaren medebemiddelaar op pad. Daarnaast worden jaarlijks verdiepingstrainingen en workshops geboden zodat de bemiddelaars voldoende tools hebben om de gesprekken te begeleiden. In 2016 zijn er daarom 14 verdiepingstrainingen voor de bemiddelaars georganiseerd en tevens korte workshops. Naast de verplichte trainingen is een belangrijke voorwaarde dat bemiddelaars regelmatig de groepsbijeenkomsten bijwonen. Tijdens deze bijeenkomsten worden in de groep problematische situaties, ervaringen, belemmerende gevoelens en overtuigingen, en ontwikkelingsvragen besproken. Hierdoor wordt de kennis verder verdiept, leren de bemiddelaars van elkaar en ontstaat er een groepsgevoel. Bemiddelaars gaan steeds met een ander uit de groep op pad, dus goede samenwerking is van essentieel belang.

2. Algemene trends en signalen

2.1. Trends

Al enkele jaren worden bewoners gestimuleerd actief deel te nemen in de samenleving en zelf actie te ondernemen waar dat voorheen door een organisatie werd gedaan. Zo is te zien dat het aantal zelfmelders, sinds 2009 ieder jaar toeneemt tot zelfs 80% in Amsterdam in 2015. Voor het eerst is dit cijfer in 2016 ongewijzigd. In de Amstelland gemeentes is echter nog wel een groei van het aantal zelfmelders te zien. In Zaanstad is in 2016 voor het eerst sprake van een afname van het aantal zelfmelders van 87% in 2015 naar 81% in 2016. Landelijk was in 2015 het aantal zelfmelders 48%. Aanmeldingen rechtstreeks van corporaties, politie en andere instanties dalen daardoor sterk. Voordeel is dat mensen gestimuleerd worden zelf actie te ondernemen om zijn probleem op te lossen. In 2011 was 48% van de aanmeldingen van zelfmelders. De toename van zelfmelders past in het beleid van de overheid en netwerkpartners. Dit biedt hen een belangrijke besparing in tijd en middelen, waardoor aandacht kan zijn voor andere zaken. Belangrijk aandachtspunt is dat ook de bewoner, die minder makkelijk hulp zoekt tijdig aan de bel trekt zodat bemiddeling nog een optie is. Zij behoeven daarin vaak wel ondersteuning van de netwerkpartners.

Al enige tijd is er ook een wijziging zichtbaar in de groep bewoners die buurtbemiddeling vraagt, zo groeit het aantal aanmeldingen van dementerende ouderen, bewoners met een psychische achtergrond, mensen met een lage intelligentie en statushouders. Door de ingezette extramuralisering en stimuleren van de participatiesamenleving wordt de zelfredzaamheid van burgers steeds verder gestimuleerd. Sinds halverwege 2015 biedt het landelijk registratiesysteem de optie om bij te houden over er sprake is van een 'normale' aanmelding of dat er sprake is van een complexe situatie. Bij Beterburen breed is in 27% (16% - 2015) van de aanmeldingen complex doordat er sprake is van multi problematiek of aanwezigheid van psychische stoornissen. In 1,5% van de gevallen is er sprake van recidive. Dit kan zijn omdat in het verleden één van de partijen niet mee wilde werken, een buur zich niet aan de afspraken houdt of er weer ruzie is ontstaan.

Belangrijke indicatoren die bepalen of een aanmelding complex is, zijn:

- meerdere organisaties betrokken, waardoor afstemming of begeleiding nodig is;
- de psychische kwetsbaarheid van de bewoner;
- meerdere zorgvragen aanwezig.

Buurtbemiddeling is in twee derde van de gevallen succesvol, zowel landelijk als bij Beterburen. Het is daarmee een effectief instrument om in te zetten bij burenoverlast. Steeds meer gemeentes raken hiervan doordrongen waardoor nu 60% van de Nederlandse gemeentes buurtbemiddeling heeft (in 2015 was dit 54%)

“ Doe eens gek, praat's met de burenen. ”

2.2. Melding overlast

Geluidsoverlast (zie tabel 2) is in alle gemeentes het meest voorkomende probleem waarvoor buurtbemiddeling wordt ingeschakeld. Daarin verschilt het werkgebied van Beterburen niet met de rest van Nederland. Uit de benchmark 2015 van het CCV blijkt dat in Nederland 36% van de 12.000 meldingen geluidsoverlast betreft. Overlast van geluid scoort hoog, omdat iemand daar ook last van heeft in zijn eigen woning en vaak op tijden dat hij wil genieten van zijn rust. Overlast die iemand ervaart, kan uiteindelijk leiden tot gezondheidsklachten, zoals slecht slapen en spanningsklachten, die weer van invloed zijn op werk en school prestaties.

TABEL 2: MELDING OVERLAST PER GEMEENTE IN % (landelijk 2015 vs 2016 gemeenten Beterburen)

	Landelijk 2015	Amsterdam	Amstelveen	Uithoorn	Aalsmeer	Ouder- Amstel	Zaanstad	Wormerland	Landsmeer
Geluidsoverlast	36	51	40	32	20	40	47	37	28
Bedreiging/ intimidatie/ lastig vallen	8	4	11	13	20	0	9	14	9
Rommel/troep	4	5	3	3	8	0	2	3	18
Overlast kinderen	4	5	9	13	0	7	7	8	0
Tuin/grondgeschil	9	5	7	8	12	0	12	8	18
Overlast dieren	8	6	10	5	24	20	8	10	0
Pesten/treiteren	5	2	6	5	4	0	3	5	0
Verstoorde relatie	13	17	5	5	1	3	6	12	27
Stankoverlast	3	3	1	8	0	7	3	0	0
Schelden/verbaal geweld	3	1	3	3	4	0	1	0	0
Discriminatie	1	0	0	0	4	0	0	0	0
Vernielingen	1	1	0	0	0	0	1	0	0
Parkeerproblemen	2	0	1	3	0	7	1	3	0
Overige	3	0	4	0	0	0	0	0	0

3. Amsterdam

In 2016 waren er in Amsterdam 1206 aanmeldingen (zie tabel 3), dit is 5% minder ten opzichte van 2015 waarin er 1273 aanmeldingen waren. Toch blijft de vraag naar buurtbemiddeling onverminderd hoog. In de convenantafspraken met alle partijen is afgesproken dat op jaarbasis minimaal 1050 en maximaal 1150 aanmeldingen verwerkt. Ondanks de daling naar 1206 aanmeldingen is weer ruimschoots aan de convenantafspraken voldaan. Vooral in stadsdeel West zijn de aanmeldingen met 46 gezakt t.o.v. 2015, terwijl die in 2015 (totaal 280) juist zo enorm gestegen waren t.o.v. 2014 (totaal 234). In stadsdeel Zuidoost en stadsdeel Nieuw West zijn de aanmeldingen ook gedaald. Van oudsher zijn in deze stadsdelen het aantal aanmeldingen lager per aantal huishoudens dan andere gebieden in Amsterdam. De organisatie kan geen duidelijke oorzaak benoemen waarom de aanmeldingen zijn gedaald, omdat de inzet gelijk was net zoals in voorgaande jaren. Wel is geconstateerd (zie tabel 8 en 9) dat aanmeldingen van huurders Ymere achterblijven t.o.v. eerdere jaren. Hierover is gesproken met Ymere, die aangeeft een ander beleid voor verwijzingen te hanteren.

TABEL 3: AANMELDINGEN PER STADSDEEL IN AMSTERDAM

Stadsdeel	2016	2015	2014	2013	2012
STADSDEEL WEST	234	280	234	250	206
Oud-West	65	70	59	50	65
Bos&Lommer	42	58	59	48	42
Westerpark	64	84	58	89	60
Baarsjes	63	68	58	63	39
STADSDEEL OOST	182	181	150	173	121
Zeeburg	62	73	66	93	59
Oost/Watergraafsmeer	120	108	84	80	62
STADSDEEL NIEUW WEST	168	184	136	145	107
Slotervaart	44	45	34	41	36
Osdorp	44	64	49	44	27
Geuzenveld-Slotermeer	80	75	53	60	44
STADSDEEL ZUIDOOST	110	125	111	105	107
STADSDEEL NOORD	178	169	176	132	126
STADSDEEL ZUID	213	220	186	184	169
Oud Zuid	111	129	102	93	101
Zuideramstel	102	91	84	91	68
STADSDEEL CENTRUM	121	114	115	112	67
TOTAAL AMSTERDAM	1206	1273	1108	1101	903

3.1. De bemiddelaars

In Amsterdam zijn 180 bemiddelaars actief. Bemiddelaars bemiddelen in hun eigen stadsdeel, zodat de huisbezoeken op korte fietsafstand zijn. De bemiddelaars zijn verdeeld over 12 groepen, die elkaar bij pieken van aanmeldingen of vakantieperiodes ondersteunen. Het aanbod van nieuwe vrijwilligers is over het algemeen goed, maar blijft achter in stadsdeel Nieuw West. De organisatie zal zich in 2017 inzetten om ook uit dit stadsdeel geschikte mensen te vinden die zich willen inzetten in hun eigen woonomgeving.

3.2. Specificatie aanmeldingen

De groei van het aantal zelfmelders (al dan niet op advies van een netwerkpartner) is voor het eerst dit jaar gelijk gebleven (80%, landelijk 48% in 2015). Verdere groei verwacht de organisatie niet, omdat een deel van de burgers toch hulp nodig heeft bij het nemen van de juiste stappen en zich voor hulp bij burenc conflicten melden bij de voor hen bekende organisaties zoals corporatie en politie. Veelal zijn dat bewoners die extra ondersteuning nodig hebben van begeleiders of anderen die hun ondersteunen bij het zoeken van oplossingen.

TABEL 4: AANMELDING DOOR ZELFMELDERS IN AMSTERDAM

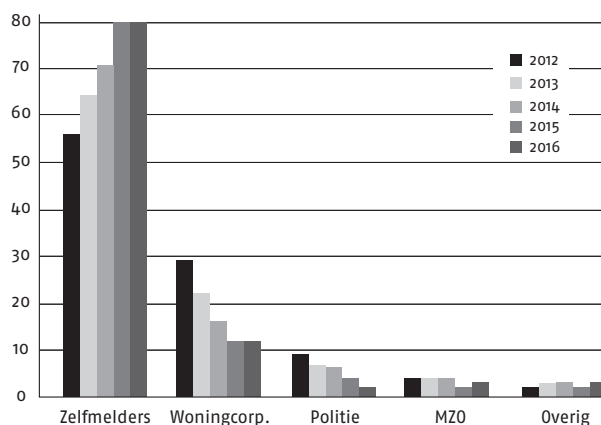
2012	55%
2013	64%
2014	71%
2015	80%
2016	80%

TABEL 5: UITSPLITSING ZELFMELDER 2016 (registratie sinds 2015)

Zelfmelder na verwijzing door	% in 2016	% in 2015
Op eigen initiatief	28%	38%
Corporaties	57%	47%
MZW0/gemeente	2%	3%
Justitie/Politie	8%	9%
Maatschappelijke dienstverlening/Welzijn	3%	1%
Overige instanties	2%	2%
Totaal	100%	100%

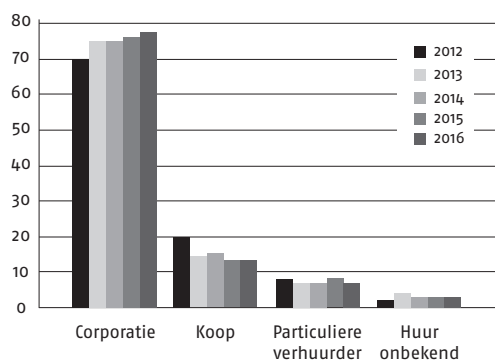
Opvallend is de daling (10%) van mensen die zich rechtstreeks melden en de stijging (10%) van mensen die door een corporatie zijn doorverwezen. Om te zorgen dat mensen zich rechtstreeks melden wil Beterburen in 2017 dat netwerkpartners en de eigen organisatie zich extra inzetten om de bekendheid van buurtbemiddeling te vergroten onder de bewoners. De meeste corporaties verwijzen huurders direct bij overlast door naar Beterburen. Daarbij is het van belang dat een doorverwijzing zorgvuldig gebeurt en ongeschikte zaken niet worden doorverwezen. Goede screening door call center medewerkers is dus essentieel. Ook is het van belang dat bewoners buurtbemiddeling tijdig inschakelen als gesprekken nog mogelijk zijn en het conflict niet geëscaleerd is. Bij onjuiste aanmeldingen dragen de medewerkers er zorg voor dat de bewoner alsnog met de juiste instantie in contact wordt gebracht of het advies krijgt waar iemand wel terecht kan.

TABEL 6: AANMELDING PER VERWIJZER IN % IN AMSTERDAM



Het aantal aanmeldingen waarbij de melder huurder is van een corporatie is in 2016 nauwelijks gewijzigd (zie tabel 7). In de verdeling bij wie de melder van een burencnflict huurt is te zien dat huurders van Ymere en Rochdale zich minder melden (zie tabel 8).

TABEL 7: WOONKENMERK PER AANMELDER IN % IN AMSTERDAM



TABEL 8: AANMELDING PER CORPORATIE IN AMSTERDAM

Naam corporatie	Aanmelding 2016 per corporatie	Aanmelding 2015 per corporatie	Aanmelding 2014 per corporatie	Aanmelding 2013 per corporatie
Ymere	133	196	191	204
Eigen Haard	189	160	118	105
Stadgenoot	212	198	176	145
Rochdale	144	176	119	92
De Key	153	147	108	162
De Alliantie	99	94	113	114
Totaal	930	971	825	822

Tabel 9 geeft weer het woningbezit per corporatie in Amsterdam versus het aantal aanmeldingen. Opvallend zijn de verschillen tussen de corporaties als het gaat om hun huurders die buurtbemiddeling vragen. De verschillende werkwijzen van corporaties bij woonoverlast is hier in terug te zien. Zo is bij de één het beleid om binnenkomende telefoontjes m.b.t. overlast direct door te verwijzen naar Beterburen en heeft een ander de afspraak dat eerst de eigen medewerkers beoordelen of iets geschikt is voor buurtbemiddeling of dat zelf actie wordt ondernomen. Belangrijk is dat de aanmeldingen die worden doorverwezen geschikt zijn voor buurtbemiddeling zodat bewoners niet onnodig van het ene loket naar het andere worden gestuurd. Hierdoor kan juiste hulp te lang op zich laten wachten met het risico van escalatie van een conflict. Opvallend is dat aanmeldingen vanuit huurders Ymere flink achterblijven t.o.v. het woningbezit. Dit was ook al het geval in 2015 (20%) maar is nu nog verder gedaald. Huurders van Stadgenoot doen echter in verhouding vaak een beroep.

Beterburen registreert alleen de woonstatus van de melder en niet van de andere buur. Ook komt het regelmatig voor dat de melder een huurder is en de buur een koopwoning heeft en vice versa.

TABEL 9: WONINGBEZIT VERSUS AANMELDINGEN

Corporatie	% bezit *	% aanmeldingen
Ymere	24%	14%
Eigen Haard	19%	20%
Stadgenoot	16%	23%
Rochdale	16%	16%
De Key	15%	16%
De Alliantie	10%	11%
Totaal	100%	100%

* Gebaseerd op woningbezit begin 2016

Soort aanmelding

Sinds halverwege 2015 wordt in het landelijk registratie systeem het soort aanmelding geregistreerd. Hieruit blijkt hoeveel % van de zaken complex is door de aanwezigheid van multiproblemen of psycho sociale problemen.

Tabel 10: Soort aanmelding

Soort aanmelding	%
Complex- multiproblemen	4
Complex- psycho sociale problemen	7
Eerder buurtbemiddeling gehad	5
Meerpartijen (meer dan 2)	2
Tussen bewoner en bedrijf	1
Normale zaak	81
Totaal	100

3.3. Eindresultaat aanmeldingen

In 2016 is 75% van de aanmeldingen opgelost, in 2015 was dat 70%. Omdat dit het eerste jaar is dat het percentage zo hoog is in Amsterdam, is het nog te vroeg om over de redenen hiervan uitspraak te doen. Redenen kunnen zijn: bewoners melden zich sneller waardoor situatie goed oplosbaar is, kortere lijnen binnen de organisatie (zie ook § 8.2.)

TABEL 11: EINDRESULTAAT AANMELDINGEN IN AMSTERDAM

Resultaat	2016	2015	2014	2013	2012	2011
Opgelost	789 (75%)	766 (70%)	642 (68%)	660 (71%)	581 (68%)	487 (61%)
Aantal aanmeldingen	1206	1273	1108	1101	1035	918
Ongeschikt/Doorverwezen *	44-	55-	41-	37-	49-	29-
Totaal geschikte zaken	1162	1218	1067	1064	986	889
Nog in behandeling **	104-	117-	126-	136-	131-	95-
Totaal aanmeldingen	1058	1101	941	928	855	794
Geen oplossing, 1e of 2e buur weigert	269	335	299	268	274	307

* Ongeschikt/doorverwezen, zoals situaties waarbij bij zware verslaving, ernstige psychisch stoornissen of geweld een rol speelt.

** Aan het eind van 2016 zijn 104 aanmeldingen nog in behandeling.

3.4. Groepsbemiddeling, Coaching en Tolken

Groepsbemiddeling

In 2016 zijn er 10 aanvragen voor groepsbemiddeling (13 in 2015) door de groepsbemiddelaars afgehandeld. De gemiddelde groeps grootte bedroeg 5 burens. Groepsbemiddeling wordt ingezet voor conflicten waar meer dan 3 burens bij betrokken zijn. Hiervoor zijn speciaal opgeleide groepsbemiddelaars. Bij groepsbemiddeling wordt, net zoals bij gewone buurtbemiddeling eerst met alle betrokkenen een individueel gesprek gevoerd. Na deze gesprekken ontstaat er duidelijkheid over de verbanden en de historie die de verschillende burens met elkaar hebben en wordt duidelijk wie aanwezig moet zijn om tot een succesvol bemiddelingsgesprek te komen.

Coaching

Coaching is een extra mogelijkheid voor bewoners waar buurtbemiddeling nog niet of niet meer een optie is. Individuele bewoners krijgen dan maximaal twee á drie gesprekken van een coach, waarbij men ondersteuning/inzicht krijgt hoe met de situatie om te gaan als de ander niet wil meewerken of hoe zelf het gesprek met de burens aan te gaan of hoe het bemiddelingsgesprek in te stappen. In 2016 waren er in 36 verzoeken voor coaching (in 2015 waren dat er 27).

Tolken

Taalproblemen leiden regelmatig tot onbegrip of misvattingen. In Amsterdam worden tolken ingezet om een bemiddelingsgesprek goed uit te voeren en de neutraliteit te bewaken. Om de kosten te beperken worden bij de intakegesprekken bewoners gevraagd of een meerderjarig familielid of een vriend wil vertalen. Veelal zijn die partijdig dus worden deze niet gevraagd bij het bemiddelingsgesprek, omdat dan neutrale en letterlijke vertaling noodzakelijk is. Gemeente Amsterdam biedt Beterburens de mogelijkheid om beëdigde tolken in te zetten om te vertalen bij bemiddelingsgesprekken. In 2016 bedroegen de kosten € 3.058.

**“ Streef naar wederzijdse
tevredenheid, niet naar
overwinning ”**

4. Amstelland

4.1. Amstelveen, Uithoorn, Aalsmeer en Ouder-Amstel

Sinds 2012 zijn buurtbemiddeling Amstelveen (gestart 2004) en Uithoorn (gestart 2006), bij Beterburen aangesloten. In 2013 is Beterburen gestart met buurtbemiddeling in Aalsmeer en in 2014 in Ouder-Amstel. Sinds 2016 is in verband met een interne organisatiewijziging besloten dat er nu één coördinator voor dit werkgebied verantwoordelijk is, waar dat er voorheen twee waren. Zij heeft alle contacten met de netwerkpartners en zet de bemiddelaars uit de 4 verschillende gemeentes in voor het hele gebied. Hierdoor is voor dit werkgebied onder de bemiddelaars een diversiteit aan specialisaties aanwezig welke ingezet wordt bij specifieke casuïstiek.

Het aantal aanmeldingen is de afgelopen jaren in:

- **Amstelveen** een toename te zien naar 100 aanmeldingen in 2016. De afspraak met de Gemeente en Eigen Haard is een bandbreedte van 85 tot 94 zaken.
- **Uithoorn** nagenoeg gelijk gebleven (37). De Gemeente heeft voor 2016 bepaald dat er 35 aanmeldingen worden gefinancierd.
- **Aalsmeer** zakt het jaarlijks aantal aanmeldingen naar 25 na de vliegende start in 2013 en 2014. Met de Gemeente en Eigen Haard is afgesproken 40-48 aanmeldingen per jaar. Wisseling van medewerker bij een verwijzer lijkt één van de oorzaken. In 2017 zal hier met de partners verder op worden ingezet. Op basis van landelijke cijfers moet 35 aanmeldingen (0,27% van het aantal huishoudens schakelt buurtbemiddeling in) minimaal haalbaar zijn.
- **Ouder-Amstel** verloopt het aantal aanmeldingen sinds de start conform de afspraken 15-20 aanmeldingen per jaar (15) Eind 2016 is daarom door de financiers besloten buurtbemiddeling door Beterburen voor 2017 tot en met 2018 voort te zetten.

TABEL 12: AANMELDINGEN VOOR BUURTBEMIDDELING

	2016	2015	2014	2013	2012
Amstelveen	100	93	90	87	86
Uithoorn	37	39	40	37	44
Aalsmeer	25	35	40	24*	n.v.t.
Ouder-Amstel	15	16	16**	n.v.t.	n.v.t.
Totaal	177	183	186	148	130

* Aalsmeer gestart in juli 2013

** Ouder-Amstel gestart in april 2014

4.2. De bemiddelaars

In 2016 zijn de twee teams Amstelveen / Uithoorn / Ouderkerk en Aalsmeer samengevoegd tot 1 team Amstelland. Eind 2016 zijn er 25 bemiddelaars. Voordelen van deze samenvoeging zijn dat bemiddelaars:

- in hele werkgebied inzetbaar zijn;
- worden ingezet op hun specifieke kwaliteiten, als dat voor een aanmelding wenselijk is;
- bij drukte in één gemeente in een andere gemeente worden ingezet, zodat hiermee wachttijden voorkomen worden;
- in kleinere gemeentes zoals Aalsmeer, Uithoorn en Ouder-Amstel niet in de eigen gemeente worden ingezet, zodat risico dat ze de partijen kennen wordt vermeden en neutraliteit en onafhankelijkheid gewaarborgd.

De bemiddelaars hebben 6 keer per jaar met elkaar een teaminterview waarbij o.a. aandacht is besteed aan interventies bij uitdagend gedrag en technieken om het commitment van burens te vergroten. In 2016 zijn er 2 nieuwe bemiddelaars getraind. Het aantal bemiddelaars is eind 2016 wat weinig en wordt in 2017 verder aangevuld.

4.3. Specificatie aanmeldingen

In het werkgebied is Eigen Haard de enige corporatie. In tabel 13 is te zien dat:

- in alle gemeentes, behalve Ouder-Amstel, aantal zelfmelders t.o.v. 2015 sterk gegroeid is. Deze trend is zichtbaar in heel Nederland, in 2015 was het aantal zelfmelders 48%.
- het aantal aanmeldingen van Eigen Haard sterk is gedaald in Aalsmeer en Ouder-Amstel;
- de politie in alle gemeentes steeds minder aanmeld;
- de gemeenteorganisatie Amstelveen en Uithoorn verwijzen minder door, maar in Aalsmeer en Ouder-Amstel juist meer.

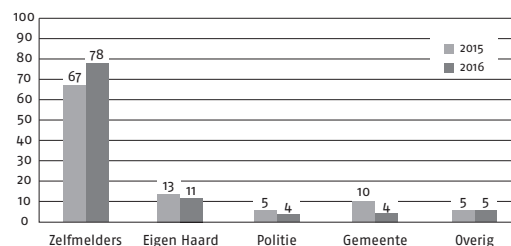
Binnen de halfjaarlijkse overleggen met de netwerkpartners wordt standaard goede doorverwijzing en de samenwerking besproken. De groei van het aantal zelfmelders, wel of niet op advies van een netwerkpartner, past geheel binnen het beleid van de laatste jaren waarin bewoners geacht worden zelf actie te ondernemen.

TABEL 13: AANMELDING PER NETWERKPARTNER IN AMSTELLAND

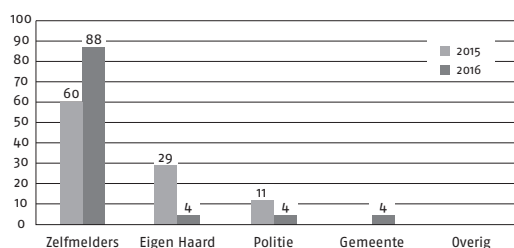
Amstelveen



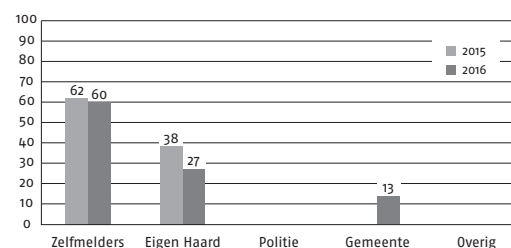
Uithoorn



Aalsmeer



Ouder-Amstel



Het aantal aanmeldingen waarbij Buur 1 huurder is van Eigen Haard is in 3 van de 4 gemeentes toegenomen en hoog in relatie tot het aantal huurwoningen binnen de gemeentes (gemiddeld 30%) Oorzaak hiervoor zijn:

- Eigen Haard is een actief doorverwijzer van haar huurders naar buurtbemiddeling en heeft dit opgenomen in haar beleid en communicatie-uitingen naar de huurders;
- Kopers kennen niet één organisatie of platform waar zij voor burenc conflicten terecht kunnen en geattendeerd worden op het bestaan van buurtbemiddeling;

Ook kunnen de oorzaken liggen: a. dat kopers wellicht eerder direct een juridisch traject bewandelen, omdat zij veelal hier ook de middelen voor hebben. Beterburen vindt het belangrijk dat bewoners eerst middels een gesprek proberen een burencnflict op te lossen, omdat juridische trajecten escalerend kunnen werken in een burerelatie. Of b. dat kopers beter in staat zijn verbeteringen in hun huis aan te brengen, waardoor minder overlast wordt ervaren.

Helaas zijn er geen landelijke cijfers, maar t.o.v. de andere werkgebieden van Beterburen kan geconcludeerd worden dat in alle gemeentes het aantal aanmeldingen waarbij Buur 1 een huurwoning heeft, hoog is. In Amsterdam is dat 77%, maar is ook het aantal huurwoningen versus koopwoningen 50-50% (andere gebieden 30-70%) en in Zaanstreek 71%.

TABEL 14: WOONKENMERK PER AANMELDER IN % IN AMSTELLAND

	Amstelveen		Uithoorn		Aalsmeer		Ouder-Amstel	
	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015
Eigen Haard	62	55	68	56	64	80	87	81
Koop	32	39	32	36	36	17	13	19
Part. Verh	3	4	0	3	0	3	0	0
Onbekend	3	2	0	5	0	0	0	0

Soort melding

Sinds 2016 biedt het CCV de mogelijkheid om te registreren wat voor soort zaak wordt aangemeld.

TABEL 15: SOORT MELDING IN %

Soort melding	Amstelveen	Uithoorn	Aalsmeer	Ouder-Amstel
Complex- multiproblemen	15	11	24	7
Complex- psycho sociale problemen	21	24	8	0
Eerder buurtbemiddeling gehad	1	0	0	0
Meerpartijen (meer dan 2)	0	0	0	0
Tussen bewoner en bedrijf	0	0	0	0
Normale zaak (enkelvoudig conflict)	63	65	68	93

Het aantal zaken die gecompliceerd zijn en waar sprake is van een extra aandacht vragende factor zoals psychische of sociaal emotionele belastbaarheid of sprake is van multi problematiek, vraagt extra aandacht van de coördinator en de bemiddelaars om zodoende maatwerk te kunnen bieden. Hiervoor is nauwe samenwerking met de netwerkpartners van belang, ten eerste om af te stemmen of een aanmelding wel geschikt is voor buurtbemiddeling en ten tweede om te bepalen of een begeleider bij de gesprekken aanwezig moet zijn om te komen tot een goed resultaat. Bemiddelaars worden hier extra op getraind om zodoende goed voorbereid de gesprekken te voeren met bewoners die speciale aandacht vereisen.

4.4. Eindresultaat aanmeldingen

De oplossingsgraad in 2016 in Amstelveen is 71%. In Uithoorn is 85% van de aanmeldingen opgelost. In beide gemeentes ligt het oplossingspercentage boven het landelijk gemiddelde van 70% in 2015.

TABEL 16: EINDRESULTAAT AANMELDINGEN IN AMSTELVEEN

Resultaat in Amstelveen	2016	2015	2014	2013	2012
Opgelost	64 (71%)	55 (73%)	56 (73%)	51 (72%)	54 (73%)
Aantal aanmeldingen	100	93	90	87	86
Ongeschikt/Doorverwezen*	3-	8-	2-	3-	5-
Totaal geschikte zaken	97	85	88	84	81
Nog in behandeling	7-	10-	11-	13-	7-
Totaal afgehandeld in verslagjaar	90	75	77	71	74
Geen oplossing, 1e of 2e buur weigert	26	20	21	20	20

* Ongeschikt/doorverwezen, zoals situaties waarbij bij zware verslaving, ernstige psychisch stoornissen of geweld een rol speelt.

TABEL 17: EINDRESULTAAT AANMELDINGEN IN UITHOORN

Resultaat in Uithoorn	2016	2015	2014	2013	2012
Opgelost	28 (85%)	31 (86%)	27 (87%)	25 (81%)	26 (74%)
Aantal aanmeldingen	37	39	40	37	44
Ongeschikt/Doorverwezen *	1-	2-	3-	1-	4-
Totaal geschikte zaken	36	37	37	36	40
Nog in behandeling	3-	1-	6-	5-	5-
Totaal afgehandeld in verslagjaar	33	36	31	31	35
Geen oplossing, 1e of 2e buur weigert	5	5	4	6	9

* Ongeschikt/doorverwezen, zoals situaties waarbij bij zware verslaving, ernstige psychisch stoornissen of geweld een rol speelt.

In 2016 is 61% opgelost door de inzet van buurtbemiddeling. In kleine gemeentes zoals Aalsmeer is de invloed van de resultaten op het slagingspercentage relatief groot dan bij een grotere gemeente. Het is dan ook moeilijk te voorspellen wat in de komende jaren het resultaat zal zijn. Voorgaande jaren lag het slagingspercentage ruim boven het landelijk gemiddelde van 68 tot 70%.

TABEL 18: EINDRESULTAAT AANMELDINGEN AALSMEER (gestart in juli 2013)

Resultaat in Aalsmeer	2016	2015	2014	2013
Opgelost	14 (61%)	24 (75%)	28 (72%)	18 (78%)
Aantal aanmeldingen	25	35	40	24
Ongeschikt/Doorverwezen *	2-	2-	0	0
Totaal geschikte zaken	23	33	40	24
Nog in behandeling	0-	1-	1-	1-
Totaal afgehandeld in verslagjaar	23	32	39	23
Geen oplossing, 1e of 2e buur weigert	9	8	4	5

* Ongeschikt/doorverwezen, zoals situaties waarbij bij zware verslaving, ernstige psychisch stoornissen of geweld een rol speelt.

In 2016 is 69% opgelost door de inzet van buurtbemiddeling. In kleine gemeentes zoals Ouder-Amstel is de invloed van de resultaten op het slagingspercentage relatief groot dan bij een grotere gemeente. Gemiddeld genomen ligt het slagingspercentage de laatste jaren wel hoog t.o.v. de landelijke gemiddelden van de afgelopen jaren van 68% tot en met 70%. Vanaf het begin komen de meeste verzoeken tot buurtbemiddeling uit Duivendrecht en veel minder uit Ouderkerk.

TABEL 19: EINDRESULTAAT AANMELDINGEN OUDER-AMSTEL (gestart in april 2014)

Resultaat in Ouder-Amstel	2016	2015	2014
Opgelost	9 (69%)	9 (90%)	10 (77%)
Aantal aanmeldingen	15	16	16
Ongeschikt/Doorverwezen *	0-	2-	1-
Totaal geschikte zaken	15	14	15
Nog in behandeling	2-	4-	2-
Totaal afgehandeld in verslagjaar	13	10	13
Geen oplossing, 1e of 2e buur weigert	4	1	3

* Ongeschikt/doorverwezen, zoals situaties waarbij bij zware verslaving, ernstige psychisch stoornissen of geweld een rol speelt.

Coaching

In alle gemeentes is ook coaching van een individuele bewoner met burencollicten mogelijk. Dit wordt ingezet als één van de burens niet mee wil werken, of als een melder behoefte aan kortdurende ondersteuning om zelf actie te ondernemen in een burencollicten. Van het totaal aantal zaken in Amstelveen zijn er 8 opgelost door coaching, in Uithoorn 4 keer, Aalsmeer 1 keer en Ouder-Amstel 1 keer.

“ Woongenot is niet afhankelijk van de dingen buiten ons, maar van de manier waarop we die dingen zien ”

5. Zaanstad en Wormerland

In Zaanstad is het aantal aanmeldingen gestegen van 322 aanmeldingen in 2015 naar 333 in 2016. In Wormerland waren er in het verslagjaar 40 aanmeldingen tegen 39 in 2015. Beterburen verzorgt hier vanaf 2014 buurtbemiddeling. De eerste drie jaren van de eerste overeenkomst 2014-2016 met beide gemeentes zijn succesvol verlopen. Aan het begin van de samenwerking in 2014 was er een inschatting van 250 aanmeldingen. In 2016 hebben partijen na een aanbestedingsprocedure opnieuw besloten dat buurtbemiddeling voor de 2 jaar door Beterburen uitgevoerd mag worden, met de optie van 2 keer met een jaar verlengen bij tevredenheid over de uitvoering.

TABEL 20: AANMELDINGEN VOOR BUURTBEMIDDELING IN ZAAANSTAD EN WORMERLAND

	2016	2015	2014
Zaanstad	333	322	295
Wormerland	40	28	21
Totaal	373	361	316

5.1. De bemiddelaars

In 2016 zijn 4 nieuwe bemiddelaars opgeleid en bestond de groep eind 2016 uit 32 bemiddelaars. Daarnaast hebben de bemiddelaars een workshop Dynamische oordeelsvorming gevolgd, een training "Ooit een normaal mens ontmoet" en "Geweldloze communicatie". 10 bemiddelaars zijn extra getraind in groepsbemiddeling. Twee afgevaardigden van de stuurgroep hebben een bijeenkomst van de bemiddelaars bijgewoond. Voor beiden is het interessant om te zien wat de één doet en waarom de ander in buurtbemiddeling een goed middel ziet bij burencollicten.

5.2. Specificatie aanmeldingen

Het aantal zelfmelders, 81% in Zaanstad en 77% in Wormerland, is hoog in relatie tot de landelijke cijfers (2015 was 48% een zelfmelder). Dit betekent dat de organisatie goed is te vinden voor de bewoners. Tevens wijzen de netwerkpartners hun cliënten op de eigen verantwoordelijkheid bij burencollicten door hen zelf contact te laten nemen met Beterburen. Buurtbemiddeling Zaanstreek is al 14 jaar actief en wordt al die jaren door dezelfde coördinator georganiseerd, waardoor zij beschikt over een groot netwerk en goede bekendheid onder de bewoners. Hierdoor is eerst inzet van buurtbemiddeling bij collicten een goed ingeburgerd middel in beide gemeentes.

“ Je kan geen handen schudden met een gesloten vuist. ”

TABEL 21: AANMELDINGEN PER NETWERKPARTNER IN % ZAASTAD EN WORMERLAND

	Zaanstad			Wormerland		
	2016	2015	2014	2016	2015	2014
Zelfmelders	81	87	80	77	72	33
Corporaties	8	6	8	10	13	67
Politie	4	4	6	10	5	0
Gemeente/soc. wijkteam	6	2	1	3	10	0
Overig	1	1	5	0	0	0

TABEL 22: UITSPLITSING ZELFMELDER

Zelfmelder na verwijzing door	Zaanstad	Wormerland
Op eigen initiatief	139	19
Corporaties	93	7
Gemeente/Soc. Wijkteam	14	1
Justitie/Politie	24	23
Maatschappelijke dienstverlening/Welzijn	1	1

Aanmelding per corporatie

In zowel Zaanstad als Wormerland maken de huurders van de corporaties goed gebruik van buurtbemiddeling. Opvallend is een flinke stijging van het aantal mensen met een koopwoning in Wormerland die buurtbemiddeling hebben ingeschakeld. Waar huurders veelal door hun eigen corporatie op de hoogte worden gebracht van het bestaan van buurtbemiddeling, is dat voor kopers lastiger. Publiciteit zorgde ervoor dat ook zij goed op de hoogte zijn van het bestaan van buurtbemiddeling als 1ste hulp bij burencconflicten.

TABEL 23: WOONKENMERK PER AANMELDER IN % IN ZAASTAD EN WORMERLAND

	Zaanstad			Wormerland		
	2016	2015	2014	2016	2015	2014
Parteon	52	57	55			
ZVH	12	12	14			
Rochdale	9	10	9			
WormerWonen				53	64	67
Particuliere verhuurder	3	1	1			
Koop	18	15	21	47	36	33
Onbekend	6	5				

Soort aanmelding

Door overheidsbeleid speelt bij burenc conflicten meer en meer een psychisch component mee bij één van de bewoners. Om ook in die situaties goed te kunnen bemiddelen is ruime ervaring en kennis van wezenlijk belang. De bemiddelaars worden hier extra in getraind om ook in dergelijke situaties te bemiddelen. Voorwaarde voor een geslaagde buurtbemiddeling is wel dat de bewoners in staat is om zelf een gesprek te voeren, eventueel in aanwezigheid van een begeleider, en in staat is om de gemaakte afspraken na te komen.

TABEL 24: SOORT AANMELDING IN %

Soort melding	Zaanstad	Wormerland
Complex- multiproblemen	16	23
Complex- psycho sociale problemen	8	20
Eerder buurtbemiddeling gehad	4	0
Meerpartijen (meer dan 2)	4	0
Tussen bewoner en bedrijf	1	0
Normale zaak	67	57

* Ongeschikt/doorverwezen, zoals situaties waarbij bij zware verslaving, ernstige psychisch stoornissen of geweld een rol speelt.

5.3. Eindresultaat aanmeldingen

Het slagingspercentage is in Zaanstad gezakt naar 67% (2015 was dit 73%) en in Wormerland gestegen naar 77% (in 2015 was dit 76%) van het aantal geschikte aanmeldingen. In Zaanstad bleken een aantal aanmeldingen zeer complex waardoor dit van invloed is op slagingspercentage. Doorverwijzing van geschikte zaken is dan ook een belangrijke voorwaarde voor het slagingspercentage.

TABEL 25: EINDRESULTAAT AANMELDINGEN ZAAANSTAD EN WORMERLAND

Resultaat	Zaanstad			Wormerland		
	2016	2015	2014	2016	2015	2014
Opgelost	210 (67%)	220 (73%)	196 (73%)	30 (77%)	28 (76%)	14 (77%)
Aantal aanmeldingen	333	322	295	40	39	21
Ongeschikt/Doorverwezen *	9-	6-	25-	1-	1-	3-
Totaal geschikte zaken	324	316	270	39	38	18
Nog in behandeling	10-	14-	2-	0-	1-	0-
Totaal afgehandeld in verslagjaar	314	302	268	39	37	18
Geen oplossing, 1e of 2e buur weigert	104	82	72	9	9	4

* Ongeschikt/doorverwezen, zoals situaties waarbij bij zware verslaving, ernstige psychisch stoornissen of geweld een rol speelt.

6. Landsmeer

Eind 2016 is de tweejarig pilot buurtbemiddeling Landsmeer afgelopen, maar hebben partijen besloten ook in 2017 door te gaan. Waar de start in 2015 nog achterbleef bij het aantal verwachte aanmeldingen, ontving Beterburen in het verslagjaar 11 aanmeldingen. Afgesproken bandbreedte 10 tot 15 aanmeldingen. Alhoewel de partners weten dat er conflicten zijn, is de schroom onder bewoners om buurtbemiddeling in te schakelen hoog. Dit is ook niet zo verwonderlijk, omdat in een kleine gemeente mensen elkaar kennen en de angst voor roddel en achterklap groot is.

6.1. De bemiddelaars

Gezien de omvang van de gemeente worden geen bemiddelaars uit Landsmeer ingezet, omdat het risico te groot is dat de bewoners de bemiddelaars kennen. Ook moet de angst van bewoners voor roddel worden weggenomen omdat het van belang is dat bewoners hun verhaal volledig durven te doen. Bemiddelaars uit Amsterdam Noord worden daarom ingeschakeld en hierdoor wordt ook de neutraliteit van de bemiddelaars bewaakt. Eventuele bemiddelaars uit Landsmeer die zich willen inzetten, worden gevraagd in Noord te bemiddelen. Eind 2016 zijn er geen bemiddelaars die woonachtig zijn in Landsmeer.

6.2. Specificatie aanmelding

In 2016 is het aantal directe aanmeldingen van netwerkpartners gestegen (zie tabel 26). Om bekendheid in Landsmeer te genereren heeft de organisatie met hen regelmatig contact. Het gebruik door mensen met een huurwoning is toegenomen en wordt veroorzaakt door meer verwijzing van de corporaties (zie tabel 27).

TABEL 26: AANMELDING PER NETWERKPARTNER IN % LANDSMEER

	2016	2015
Zelfmelders	73	83
Corporaties	9	
Politie	9	17
Overig	9	

TABEL 26: AANMELDING PER NETWERKPARTNER IN % LANDSMEER

	2016	2015
Eigen Haard	36	17
Rochdale	9	0
Koop	55	83

6.3. Eindresultaat

Van de 11 aanmeldingen zijn er 9 opgelost dit is 82%, 2 zijn er niet opgelost omdat er geen medewerking is van één van de partijen. Op zulke beperkte aantal aanmeldingen is het slagingspercentage sterk afhankelijk van de aanmeldingen die worden gedaan. Beterburen is blij dat de gezamenlijke inzet van alle partners heeft geleid tot meer aanmeldingen dan het eerste jaar en dat deze succesvol zijn verlopen. Ook is het van belang dat bewoners zich tijdig melden, alvorens een aanmelding escaleert. Blijvende publiciteit is daarom van groot belang.

7. Positionering Beterburen

7.1. Plaatselijke en landelijke ontwikkelingen

In de Meerjarenstrategie is als doel opgenomen, dat over 10 jaar buurtbemiddeling algemeen geaccepteerd en bekend is als 1ste hulpmiddel bij burenp Problemen. Alhoewel buurtbemiddeling in Nederland gestaag groeit (in 2016 al 231 gemeentes 60%, in 2015 bedroeg dit 54%), wil de organisatie een snellere groei van buurtbemiddeling landelijk, maar ook een groei van bekendheid in de 8 gemeentes van Beterburen bewerkstelligen. Hiermee wordt het bewustzijn van bewoners over buurtbemiddeling als 1ste hulpmiddel bij een burenc conflict vergroot en uiteindelijk ook de zelfredzaamheid om conflicten zelf op te lossen en daarbij niet afhankelijk te zijn van instanties.

Het CCV en het ministerie van Veiligheid & Justitie streven ernaar om in alle gemeentes buurtbemiddeling te realiseren. Hierbij wordt ook Beterburen als grootste organisatie buurtbemiddeling in Nederland bij betrokken. Zo zijn in 2016 drie ambassadeurs buurtbemiddeling benoemd. Frank Visser de TV rechter, burgemeester van Almere – Franc Weerwind en Hester van Buren bestuurder Rochdale (laatst twee genoemde op voordracht van Beterburen) Buurtbemiddeling heeft al lang bewezen gemeentes, politie, corporaties en andere instanties te ontlasten in situaties waar bewoners andere bewoners helpen om middels gesprekken conflicten op te lossen. Besluiten van de overheid betekenen dat deze organisaties zich ook niet meer met dergelijke conflicten mogen bezig houden en hun middelen anders dienen in te zetten.

De buurtbemiddelaars (landelijk in 2015 zo'n 2600 burgers) die zich hiervoor vrijwillig inzetten werken in alle gemeentes nagenoeg op dezelfde manier en dat werpt haar vruchten af. Landelijk werd in 2015 gemiddeld 70% van de zaken opgelost.

In 2016 bestond buurtbemiddeling in Nederland 20 jaar. Dit is gevierd met een inhoudelijke dag voor alle coördinatoren in het land, waarbij ook ruimte voor ontmoeting en uitwisseling. Uit de landelijke benchmark 2015 van het CCV blijkt dat Beterburen de grootste organisatie is in Nederland en die zich alleen toelegt op buurtbemiddeling. Door de schaalvergrotingen in de afgelopen jaren heeft dit zich vertaald in verbetering vindbaarheid, goede financiële positie en laagste kosten per aanmelding t.o.v. andere buurtbemiddelingsprojecten. In het verslagjaar was er ook belangstelling uit Denemarken en België voor de wijze waarop buurtbemiddeling in Nederland is georganiseerd. België heeft in een aantal gemeentes ook al buurtbemiddeling. In Denemarken gaan ze nu e.e.a. ook opzetten.

Buurtbemiddeling krijgt steeds meer bekendheid. Het is belangrijk dat bewoners zich tijdig aanmelden teneinde escalatie te voorkomen. In 2016 is er publiciteit door Beterburen verzorgd in:

- landelijke en regionale radio programma's (Radio 1, Zaanradio, Swazoom, radio Landsmeer)
- landelijke tv (Editie.nl);
- landelijke en regionaal pers: Parool, Vrij Nederland, Telegraaf, Noord Hollands dagblad;
- plaatselijke aandacht in Huurdersmagazine Amsterdam, De Orkaan- Zaanstreek, Magazine Rechtspraak, Huurdersblad ZVH;
- de digitale nieuwsbrief van Beterburen die 3 maal per jaar wordt verstuurd aan netwerkpartners, bemiddelaars en andere geïnteresseerden;
- in de landelijke website "Problemen met je buurt" waarin Beterburen participeert.

Door mee te werken aan verschillende vormen van publiciteit afgestemd op verschillende doelgroepen, beoogt de organisatie een zo groot mogelijk bereik te krijgen onder ALLE bewoners in het werkgebied, maar ook daarbuiten.

Daarnaast zijn er veelvuldig samenwerkingscontacten met verwijzers. Door de ontwikkelingen in het werkveld is afstemming noodzakelijk om zo goede aanmeldingen te krijgen en hiermee te zorgen dat de hulpvraag van bewoners bij burenp Problemen snel op de juiste plek komen. Zo zijn er presentaties in Amsterdam gegeven aan de medewerkers van Meldpunt Zorg en Woonoverlast, Ymere, zijn er ieder jaar informatie-ochtend voor nieuwe verwijzers en afstemmingsbijeenkomsten met de netwerkpartners. Ook zijn de coördinatoren aanwezig bij relevante bijeenkomsten in hun werkgebied.

De organisatie participeert actief in het regio-overleg buurtbemiddelingsprojecten van Noord Holland en onderhoudt contact met andere organisaties gericht op alternatieve geschillenbeslechting en buurtbemiddelingsprojecten in Nederland en het CCV. Hierdoor is de organisatie op de hoogte van de landelijke ontwikkelingen, trends en fungeert zij als gids en vraagbaak voor andere gemeentes en buurtbemiddelingsorganisaties.

7.2. Stuurgroep/samenwerking

Beterburen werkt samen met leden van de drie stuurgroepen, één voor:

- Amsterdam;
- Amstelveen, Uithoorn, Aalsmeer en Ouder-Amstel;
- Zaanstad en Wormerland.

De vertegenwoordigers van de overeenkomst partners, te weten de Corporaties, de Gemeentes en de Politie hebben zitting in de stuurgroep, die minimaal twee keer per jaar bijeenkomt. In Amsterdam heeft de stuurgroep daarnaast ook een vertegenwoordiger van het Meldpunt Zorg en Woonoverlast en de Huurdersvereniging zitting. De stuurgroepen denken actief mee met:

- het beleid om succesvol buurtbemiddeling te organiseren;
- het bereiken van de beoogde resultaten en streefcijfers;
- hoe zorgdragen voor een goede samenwerking;
- de begroting.

Daarnaast leveren zij input bij de voorbereiding van nieuw beleid.

“ Alle betrokkenen hebben een aandeel in een conflict ”

8. Organisatie

8.1. Bestuur en Good Governance

Het bestuur heeft tot taak toezicht houden en adviseren van de directeur en de algemene gang van zaken bij Stichting Beterburen. De taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden van het bestuur zijn vastgelegd in de statuten en het Bestuursreglement. De bestuurders zijn onbezoldigd bestuurder. In 2016 heeft er één bestuurswisseling plaatsgevonden. Patricia van Tol – de Koning heeft afscheid genomen na 9 jaar penningmeesterschap en afronding laatste termijn. Leonard den Hollander is haar opvolger en tevens de nieuwe penningmeester.

TABEL 28: OVERZICHT BESTUURSLEDEN BETERBUREN

Naam	Rol	Aangetreden	Afloop termijn	Termijn	Beroep
Gerard Gruppen	Voorzitter	2008	2017	3	Adviseur
Leonard den Hollander	Penningmeester	2007	2016	3	Hoofd operational audit Spaarne Ziekenhuis
Tamar Hagbi	Lid	2009	2018	3	Regiomanager Woonstichting De Key
Gert Jan Slump	Lid	2012	2018	2	Criminoloog en zelfstandig ondernemer
Carolien Dijkstra	Lid	2015	2018	1	Projectmanager Politie Eenheid Amsterdam

De (neven)functies van de bestuursleden gaven in 2016 geen aanleiding waarbij sprake was van belangenverstrengeling. Mocht daar wel sprake van zijn, dan kunnen zij gebruikmaken van hun verschoningsrecht en onthouden ze zich van een mening of stemming. Het bestuur heeft geen besluiten genomen waarbij tegenstrijdige belangen van de bestuursleden speelden.

Good Governance

Beterburen vindt goed stichtingsbestuur van groot belang. Beterburen volgt hierin het Good Governance model Welzijn & Maatschappelijke dienstverlening van de MO groep. Deze code bevat normen voor goed bestuur en toezicht, transparantie, externe verantwoording en financiële beheersing. Ook is vastgelegd de zelfevaluatie van het bestuur. In april heeft het bestuur zijn eigen jaarlijks functioneren positief geëvalueerd. Daarnaast is gezamenlijk met de directeur een workshop Feedback voor bestuursleden gevolgd. In 2016 is het contract met IPA-ACON accountants verlengd tot en met de jaarrekening van 2016.

Het bestuur is 7 keer bijeen geweest. Belangrijke thema's in de vergaderingen waren:

- de inhoudelijke en financiële ontwikkelingen;
- Meerjarenstrategie 2016-2019 vaststellen;
- overeenkomsten met de verschillende gemeentes;
- actieplan datalekken zodat volledig voldaan wordt aan de nieuwe Europese richtlijnen
- reorganisatie interne proces;
- verhuizing kantoor in Amsterdam;
- zelfevaluatie van het bestuur.

Op de gebruikelijke momenten zijn de formele onderwerpen aan bod gekomen, zoals de vaststelling van het jaarverslag en de jaarrekening 2015 en de begroting 2017.

Klachtenprocedure

In 2016 is er 1 klacht ontvangen. Alhoewel deze niet voldeed aan de door Beterburen vastgestelde klachtenprocedure, is deze wel als zodanig behandeld. Helaas wilde de bewoner geen gesprek. Uiteindelijk is de zaak afgehandeld door een door Beterburen ingehuurde advocaat.

Doel van de klachtenprocedure is het efficiënt wegnemen van mogelijke onvrede en het voorkomen dat klachten uitgroeien tot geschillen. Klachten zijn input voor verdere acties met als doel de dienstverlening verder te verbeteren. De klachtenprocedure is beschikbaar via de website.

8.2. Personeel & organisatie

TABEL 29: OVERZICHT FTE BETERBUREN

	2016	2015
Aantal FTE met vast- en tijdelijke dienstverband	7,6 FTE	6,5 FTE
Gemiddelde leeftijd	47 jaar	46 jaar
Gemiddelde diensttijd	4,7 jaar	4,3 jaar
Ziekteverzuim	25%	7,1%

Toelichting

In 2015 zijn er geen personeelwisselingen geweest, maar alleen een uitbreiding van contracten.

In 2016 zijn er geen personeelwisselingen geweest, maar alleen een uitbreiding van contracten i.v.m. de eerste stappen van de organisatiewijziging in Amsterdam en vervanging van een langdurig zieke medewerker. 2016 was voor de betrokkenen in Amsterdam een overgangsjaar naar een nieuw organisatiemodel, waarbij vanaf 2017 in heel Amsterdam gewerkt wordt met één coördinator (totaal 4) per gebied. Dit betekent dat de organisatie in 2016 geleidelijk afscheid heeft genomen van de 3 vrijwillige coördinatoren en 5 begeleiders.

De organisatie bestaat op 1 januari 2017 uit:

- 1 directeur
- 4 coördinatoren Amsterdam,
- 1 coördinator en 1 medewerker coördinatie Zaanstad, Wormerland
- 1 coördinator t.b.v. Amstelland + voorlichting
- 1 officemedewerker
- 1 medewerker coördinatie, langdurig ziek
- 237 vrijwilligers om te bemiddelen voor het hele werkgebied;
- 1 stagiaire voor het schooljaar 2016-2017 voor 32 uur per week voor 8 maanden van Hogeschool van Amsterdam richting Toegepast Psychologie.
- 5 bestuursleden.

Het verzuimpercentage van de medewerkers is door één langdurig ziektegeval in 2016 verder gestegen naar 25% (7,1% in 2015). Van de medewerker is bekend dat het herstel in 2017 ook lang op zich zal laten wachten. De oorzaak van het verzuim is niet werk gerelateerd. Beterburen is volledig verzekerd voor de financiële consequenties die dit met zich meebrengt.

Organisatiewijziging

Eind 2015 is besloten de organisatie in Amsterdam te wijzigen. Hiervoor zijn in 2016 verschillende stappen gezet, zodat vanaf 2017 in alle gemeentes op dezelfde manier wordt gewerkt. Daarvoor kende Beterburen 3 verschillende organisatiestructuren in Amsterdam. Dit was tijdrovend, verwarrend en niet meer efficiënt. Met de organisatiewijziging, wordt verwacht dat Beterburen beter is voorbereid op nieuwe ontwikkelingen in de toekomst en past dit beter bij de sterk gegroeide organisatie van de laatste jaren. De wijzigingen zijn in 2016 stapsgewijs ingevoerd.

Amsterdam kende drie verschillende organisatievormen:

- A. In drie gebieden waren een medewerker coördinatie, een vrijwillige coördinator en een begeleider gezamenlijk verantwoordelijk;
- B. In acht gebieden waren een medewerker coördinatie en een begeleider gezamenlijk verantwoordelijk;
- C. In één gebied was alleen één projectleider verantwoordelijk.

Bij de start van Beterburen in 2004 was vanwege beperkte financiële middelen gekozen voor model A. Nu de organisatie sterk gegroeid is, is de wens groot om 1 werkwijze voor het hele werkgebied in te voeren en overal volgens model C. te werken.

In het nieuwe organisatie-model heeft iedere groep een coördinator. Daarnaast wordt één medewerker verantwoordelijk voor algemene groep overstijgende taken en is er de directeur en het bestuur. Met het nieuwe organisatie-model ontstaan:

- korte lijnen,
- iedereen heeft duidelijk eigen taken en verantwoordelijkheden,
- is er minder tijdsverlies door allerlei overleggen.

Ook biedt dit de gelegenheid om per projectleider een nieuwe gebiedsindeling te maken van gebieden die naast elkaar liggen en waar bemiddelaars van twee gebieden in noodgevallen met elkaar kunnen samenwerken.

Deze drastische wijziging betekende dat voor een aantal mensen hun functie kwam te vervallen en nieuwe functies ontstonden. Zij kregen de gelegenheid om te solliciteren naar de nieuwe functies. Van een aantal mensen is afscheid genomen. Voor veel bemiddelaars in Amsterdam betekent dit dat zij in 2016 of vanaf 2017 een ander aanspreekpunt binnen de organisatie krijgen.

De directeur bezoekt regelmatig de bemiddelaarsgroepen. In 2016 hadden sommige groepen behoefte aan extra toelichting waarom tot organisatie-wijziging was gekozen. De bestuursleden bezoeken ook ieder een bemiddelaarsgroep bij hun bijeenkomsten. Doel is om het werk van de vrijwilligers te leren kennen en om van de vrijwilligers te horen waar zij in hun werk tegen aan lopen.

Certificering

De meeste Buurtbemiddelingorganisaties zijn aangesloten bij het Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid. Het CCV is het landelijk aanspreekpunt voor buurtbemiddeling en zorgt voor ondersteuning en informatie over coördinatie, kwaliteitsborging, monitoring, doorontwikkeling en registratie van buurtbemiddeling. Sinds in 2011 door het CCV is gestart met het certificeringstraject, voldoet Beterburen aan alle 11 criteria. De organisatie vindt het belangrijk aan alle voorwaarden te voldoen zodat financiers, netwerkpartners en de vrijwillige bemiddelaars weten dat de kwaliteit gewaarborgd is. In 2017 zal Beterburen opnieuw voor haar werkgebied de vervolgcertificering aan vragen. Een erkenning is voor twee jaar geldig.

“ Beter een goede buur dan een verre vriend ”

8.3. Financiën

De algemeen gestelde doelen, zoals vastgelegd in de meerjaren overeenkomsten met de financiers, heeft Beterburen ook in 2016 weten te realiseren:

- afhandelen van het aantal aanmeldingen, zoals afgesproken. Alleen in Aalsmeer is het aantal verwachte aanmeldingen achtergebleven;
- handhaven van een slagingspercentage van minimaal 60%;

Beterburen is actief in 8 gemeentes. Zaanstad, Wormerland, Uithoorn en Landsmeer hebben besloten na afloop van de overeenkomst eind 2016 om ook in 2017 door te gaan met buurtbemiddeling door Beterburen.

In 2016 ontving de organisatie totaal 1767 aanmeldingen. Hiervan waren er voor Amsterdam 1.206, Amstelveen 100, Uithoorn 37, Aalsmeer 25, Ouder-Amstel 15, Zaanstad 333, Wormerland 40 en Landsmeer 11.

(Financiële) relatie met subsidiegevers

De financiering 2016 van Beterburen is in het hele werkgebied vastgelegd in overeenkomsten met alle financiers. Daarnaast ontvangt de organisatie in Amsterdam extra middelen vanuit de Centrale stad om de kosten van tolken ten behoeve van bemiddelingsgesprekken te financieren.

Om buurtbemiddeling blijvend te kunnen aanbieden, is een solide financiële positie van Beterburen van groot belang. Om continuïteit te waarborgen stuurt de organisatie bij nieuwe overeenkomsten, die worden aangegaan met de verschillende gemeentes en corporaties, aan op langdurige contracten. De looptijd van de huidige contracten zijn:

TABEL 35: OVERZICHT LOOPTIJD CONVENANTEN

Gemeente	Looptijd	Eerste convenant	Financiering 2016	
Amsterdam*	2016-2018	2004	215.130 215.130	Gemeente Amsterdam Corporaties*
Amstelveen	2016-2018	2012	29.436 12.614	Gemeente Amstelveen Eigen Haard
Aalsmeer	2016-2018	2013	16.500 5.500	Gemeente Aalsmeer Eigen Haard
Uithoorn	2017	2012	11.672 5.003	Gemeente Uithoorn Eigen Haard
Zaanstad/Wormerland	2017-2018	2014	55.000 17.877 37.733 17.877 9.550 8.463	Gemeente Zaanstad Rochdale Parteon ZVH Gemeente Wormerland WormerWonen
Ouder-Amstel	2017-2018	2014	6.510 2.799	Gemeente Eigen Haard
Landsmeer	2017	2015	5.431 1.607 612	Gemeente Eigen Haard Rochdale

* Beterburen wordt in Amsterdam gesteund door Ymere, Stadgenoot, Eigen Haard, Rochdale, De Key, Alliantie allen verenigd in de Amsterdamse Federatie van Woningcorporaties.

Voor de verdere verantwoording verwijst de organisatie u naar de separate jaarrekening die is vastgesteld.

8.4. Meerjarenstrategie

In 2015 is begonnen met de aanzet tot een Meerjarenstrategie voor de komende jaren. In 2016 heeft de organisatie bij de verdere ontwikkeling hiervan Lianne Beijk van Jonge Honden ingezet. Met deze strategie beoogt Beterburen in te spelen op de veranderingen in de samenleving. De afgelopen jaren werden die veranderingen zichtbaarder dan ooit. Er was een flinke toename in het aantal aanmeldingen en een verbreding in vragen en doelgroepen. Tegelijkertijd was er uitbreiding naar andere steden in de regio. De organisatie groeide van 1 naar 8 gemeentes.

Deze ontwikkelingen creëerden de behoefte om een nieuwe eenduidige visie en strategie te formuleren en het schrijven van een nieuw strategisch meerjarenplan. In dit plan is de visie en missie voor de komende jaren beschreven. Hiervoor zijn verschillende netwerkpartners uit de 8 gemeentes gevraagd om hun visie te geven. Daarnaast is er een bijeenkomst georganiseerd waar bemiddelaars, medewerkers en bestuursleden gezamenlijk op verschillende wijzen gebrainstormd en input geleverd hebben, over wat zij als thema's zien voor de komende jaren. De bemiddelaars die bij de bewoners op bezoek gaan, hebben belangrijke inzicht in de hulpvraag van burgers. De medewerkers zien zowel de hulpvraag, als de gewijzigde rol van veel netwerkpartners bij het oplossen van conflicten. Al deze inzichten en behoeften zijn meegenomen en op basis hiervan zijn doelen en strategieën geformuleerd, geprioriteerd en realistisch afgewogen die de komende jaren onderdeel zijn van de werkzaamheden. Beterburen verwacht hiermee een innovatieve en succesvolle organisatie te blijven die vooroploopt in de branche van buurtbemiddeling.

Stand van zaken Meerjarenstrategie

Voor 2016 waren de doelen:

- Vervolgconvenanten Zaanstreek, Landsmeer, Ouder-Amstel en Uithoorn. Alle gemeenten hebben besloten door te gaan met buurtbemiddeling verzorgd door Beterburen.
- Invoering platte organisatiestructuur in Amsterdam. De afronding heeft in december plaatsgevonden, zodat vanaf 1 januari 2017 overal volgens hetzelfde model wordt gewerkt.
- Invoering digitale werkproces. Dit heeft vertraging opgelopen, maar wordt in 2017 opgepakt.
- Beterburen betrekken bij landelijke lobby buurtbemiddeling. Dit is blijvend punt van aandacht van de directeur. Zo adviseert zij het CCV en het ministerie van Veiligheid en justitie, neemt ze deel aan werkgroep van een door Uitgeverij SWP te organiseren landelijke conferentie voor gemeentes en corporaties. En heeft zij 2 ambassadeurs (Burgemeester van Almere – Franc Weerwind en bestuurder Rochdale – Hester van Buren) aangedragen om buurtbemiddeling mee te helpen landelijk op de kaart te krijgen.

**“ Beweging is het begin
van verandering ”**

In 2017 gaat de organisatie aan de slag met:

Eerste kwartaal

- o meting bekendheid Beterburen
- Rapportage Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen beleid
- Rapportage trends en ontwikkelingen
- Niet gepland, maar noodzakelijk i.v.m. opheffing huidige kantooruimte, verhuizing van het kantoor in Amsterdam.

Tweede kwartaal

- Nieuw voorstel werving- en selectiebeleid bemiddelaars
- Aanvraag tweejaarlijkse CCV certificering voor alle gemeentes.
- Communicatiestrategie voor brede naamsbekendheid en bereikbaarheid van Beterburen
- Onderzoek buurtbemiddeling kwetsbare doelgroepen
- Evaluatie nieuwe organisatiestructuur

Derde kwartaal

- Uitvoering communicatiestrategie
- Evaluatie digitaal werkproces
- Vervolg onderzoek buurtbemiddeling kwetsbare doelgroepen

Vierde kwartaal

- Vervolg uitvoering communicatiestrategie
- Inventarisatie en samenstellen gemotiveerde bemiddelaars t.b.v. kwetsbare bewoners en trainen.
- Plan van aanpak 'Beterburen als 1ste hulplijn bij burenenproblemen"

Colofon

Uitgave van Stichting Beterburen, maart 2017

Tekst: Bente London, directeur Beterburen

Vormgeving: OVERHAUS

Beterburen
IJsselstraat 48
1078 CK Amsterdam
info@beterburen.nl
www.beterburen.nl

Beterburen

IJsselstraat 48

1078 CK Amsterdam

info@beterburen.nl

www.beterburen.nl

