

Inhoudsopgave

1	Voorwoord	02
2	Bureau Bemiddeling & Mediation	03
	2.1 Missie BB&M	03
	2.2 BB&M medewerkers	03
	2.3 Opleidingsniveau	04
3	Resultaten	05
	3.1 Resultaten over de jaren	06
	3.2 Doorlooptijd	06
	3.3 Melders	07
	3.4 Conflictsoorten	08
4	Kernactiviteiten	09
	4.1 Bemiddeling	09
	4.2 Mediation	10
	4.3 Coaching	10
	4.4 Opleidingen	11
	4.5 Intervisie	13
5	Netwerkpartners	14
	5.1 Wachtijd	14
	5.2 Klanttevredenheid	15
6	MediationAward	16
7	Financiën	17
	7.1 Formatie	17
	7.2 Kosten/Baten	17
	Colofon	18

1 Voorwoord

In 2012 zijn er 719 zaken aangemeld bij Bureau Bemiddeling & Mediation (BB&M). Dat is 15% meer dan het jaar daarvoor. In 2012 hebben we 739 zaken afgerond. Van deze zaken zijn er 551 als 'geslaagd / genormaliseerd' afgesloten. Dat is een positief resultaat van 75%. Opnieuw een uitstekende prestatie die de trend volgt van de voorgaande jaren. In hoofdstuk 3 gaan wij uitgebreid in op dit resultaat.

Zoals ook vorig jaar opgemerkt groeit niet alleen het aantal zaken, de complexiteit neemt eveneens toe. Een gemiddelde zaak neemt in 2012 ruim 14 uur werk in beslag. Wij kunnen het werk aan door de inzet van de pro bono medewerkers, ondersteuning door onze partners en de (krappe) bureau bemensing.

Wij blijven van onze partners goede kritieken houden en onze professionaliteit en de kwaliteit van het werk blijft hoog. De mensen die wij bijstaan in conflicten zijn in het algemeen (zeer) tevreden. Lastig blijft het voor die mensen die uiteindelijk te maken hebben met een conflict dat (nog) geen oplossing kent. In een enkel geval zijn zij van mening dat de medewerker van Bureau Bemiddeling & Mediation niet voldoende heeft gedaan het conflict op te lossen.

De hoge kwaliteit van ons werk wordt o.a. gewaarborgd door onze interne opleidingen en verplichte intervisie bijeenkomsten. Bemiddelaars, Mediators en Coaches werken zo constant aan hun eigen vaardigheden. Dit laatste zorgt er ook voor dat Mediators en Coaches vanuit de opleiding graag instromen en zo ruime ervaring kunnen opdoen. Voor de bewoners betekent dit dat wie zij ook zijn en waar zij ook wonen zij een professionele bemiddelaar of coach krijgen. Zij kunnen met onze hulp het conflict zelf oplossen.

De kroon op ons werk was natuurlijk het winnen van 'de MediationAward©'. Deze Award is een initiatief van het Nederlands Mediation Instituut (NMI) in samenwerking met mediators verenigingen en werd vorig jaar voor het eerst uitgereikt op 16 november tijdens het jaarlijkse Mediationcongres.

De komende tijd zal blijken of woningcorporaties en gemeenten die ons het werk financieel mogelijk maken - ondanks de bezuinigingen - van mening blijven dat het ondersteunen van bewoners die een conflict hebben noodzakelijk blijft en dat zij in ons de gewenste onafhankelijke professionele partner blijven zien.

Mede namens het vaste bureauteam, de mediators, bemiddelaars en coaches,



Wim Gallée-Koeslag
Coördinator & Mediator Bureau Bemiddeling & Mediation

2 Bureau Bemiddeling & Mediation

Bureau Bemiddeling & Mediation is sinds 2004 actief en heeft zich ontwikkeld van twee buurtbemiddeling projecten naar een professionele organisatie die in de regio een centrale positie inneemt op het gebied van conflictbeslechting. Er werken momenteel ongeveer 110 medewerkers. Het overgrote deel van deze medewerkers werkt pro bono. Om de coördinatie van alle zaken te realiseren is er een kleine vaste bureaubezetting. Financieel wordt BB&M ondersteund door gemeenten en woningcorporaties uit de regio Haaglanden. Daarnaast faciliteert de Nationale Politie Eenheid Den Haag BB&M, waardoor het mogelijk is met een vaste bureaubezetting vanuit een centraal punt de aansturing van de medewerkers te organiseren.

2.1 Missie BB&M

De missie van BB&M:

Met inzet van mediators, bemiddelaars en coaches de communicatie herstellen of verbeteren tussen partijen die een conflict hebben, door hen in onderlinge samenwerking gecontroleerde keuzes laten maken aangaande het conflict.

BB&M heeft zich de volgende richtlijnen gesteld:

- Bij het ontstaan of escaleren van conflicten in een zo vroeg mogelijk stadium interveniëren met een Mediation- Bemiddelings- of een Coaching proces of een combinatie daarvan.
- Oplossen en / of voorkomen van conflicten tussen partijen in de regio Haaglanden en daarbij zo veel als mogelijk eigen oplossingsvermogen (empowerment) creëren bij partijen.
- Verminderen van aan overlast gerelateerde conflicten en daarmee gemeenten, woningcorporaties, wijkagenten en anderen werk uit handen nemen.
- Burgers en instanties – tijdens bemiddelingen – adviseren over wijkgerichte (preventieve) aanpak om veel voorkomende conflicten terug te dringen en / of te voorkomen.
- Communiceren over de begrippen en verschillende vormen van Bemiddeling en Mediation.
- Bemiddeling, Mediation en Coaching bereikbaar maken voor een breed publiek.

2.2 BB&M medewerkers

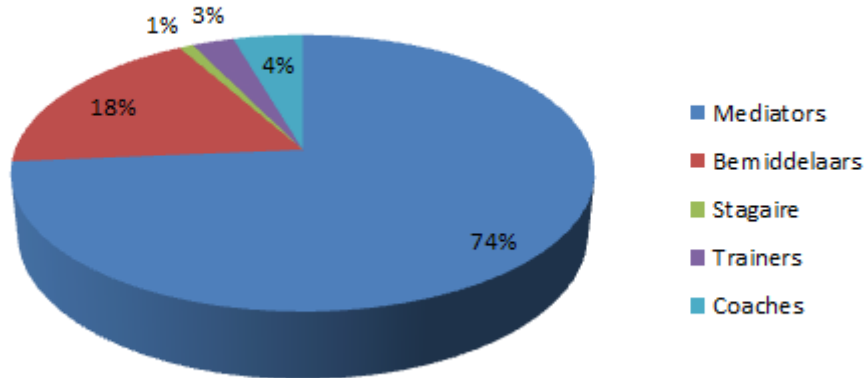
De bureaubezetting van BB&M bestaat uit één coördinator (36 uur per week), één teamleider (32 uur per week) en één administratieve kracht (20 uur per week). Gezien de toegenomen werkdruk wordt met enige regelmaat ondersteuning gegeven door één medewerker die 'pro bono' hand- en spandiensten verricht op kantoor.

Net als in voorgaande jaren heeft BB&M in 2011 een stagiaire verwelkomd. Deze stagiaire heeft een stage die doorloopt tot en met 2013 in het kader van haar studie Psychologie. Zij ondersteunt het bureau en bemiddelt.

Sollicitatie

Op jullie website zag ik dat jullie nog opzoek zijn naar mediators. Vorig jaar heb ik mij als partij aangemeld bij BB&M vanwege ernstige voetbaloverlast bij mij in de straat. Door de werkwijze van uw mediators is mijn interesse gewekt. Ik ben werkzaam als P&O-adviseur. Ik zou graag met u willen kennis maken en kijken welke mogelijkheden er zijn om als mediator bij u aan de slag te gaan.

BB&M medewerkers



© 2013: BB&M

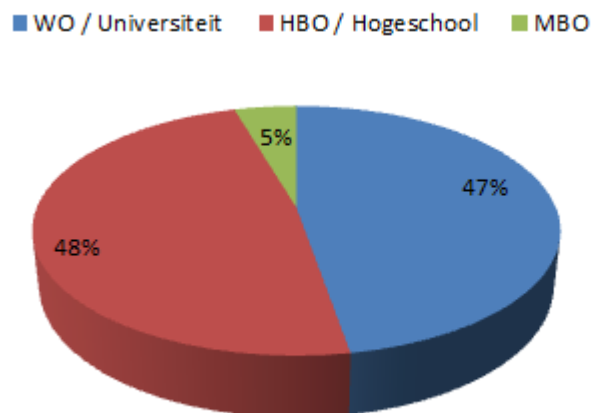
Eind 2012 werken er inclusief de bureaubemensing 110 medewerkers bij BB&M. Dat betekent dat er 107 'pro bono medewerkers' op de lijst staan. In 2011 waren dat er 114. Deze cijfers zeggen niets over de dynamiek van het personeelsbestand. Doorlopend wordt met medewerkers gesproken over hun motivatie, inzet en prestatie. Daarnaast is er bijna wekelijks contact met mensen die interesse hebben in het werk bij BB&M. In 2012 zijn er 12 nieuw ingestroomd en 19 medewerkers vertrokken.

Het overzicht geeft weer dat er vijf 'groepen' zijn. In werkelijkheid zijn er mediators en bemiddelaars die gezien hun opleiding en ervaring ook worden ingezet als coach of andersom. Er zijn 5 medewerkers die ook worden ingezet als slachtoffer- dader en/of schadebemiddelaar.

BB&M heeft een grote aantrekkingskracht op mediators, bemiddelaars en coaches die 'pro bono' hun kwaliteiten willen inzetten. Juist beginnende professionals zien BB&M als een goede leerschool. Zij doen hun eerste zaken onder begeleiding van een ervaren kracht en er is een doorlopend aanbod van relevante trainingen. Er zijn in 2012 opnieuw geen wervingscampagnes nodig geweest om mensen te interesseren voor BB&M.

2.3 Opleidingsniveau

De medewerkers bij BB&M zijn goed opgeleid. Ruim 95% heeft een WO- of HBO- opleiding afgerond. Van de 110 medewerkers heeft 47 % een WO-opleiding, 48% een HBO opleiding en 5% een MBO opleiding gevolgd. Alle BB&M medewerkers hebben toegang tot het grote aanbod actuele opleidingen, dat vanuit BB&M het hele jaar door wordt aangeboden (zie hiervoor verder § 4.4).



© 2013: BB&M

3 Resultaten

In 2012 telt BB&M 719 aanmeldingen. Van voorgaande jaren zijn er 439 lopende zaken. In het verslagjaar zijn er 739 zaken afgesloten.

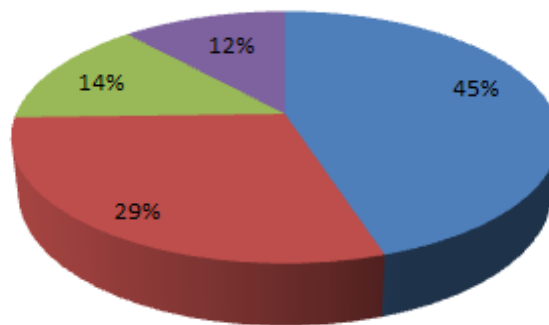
Er zijn 218 zaken geslaagd. Een zaak is geslaagd als het onderliggende geschil is opgelost en de relatie is hersteld. Anders gezegd; het onderliggende niet-instrumenteel belang is losgelaten waardoor het conflict geen rol meer speelt in het leven van een partij.

Er zijn 333 zaken genormaliseerd. Deze zaken zijn geslaagd met de beperking dat het conflict niet helemaal 'de wereld uit is', maar partijen geven wel aan dat een 'normaal leven' weer mogelijk is. Anders gezegd: vijandigheden / irritaties zijn gestopt en het probleem of het conflict is draaglijk geworden. Partijen doen verder geen beroep meer op Bemiddeling, Mediation of Coaching.

Er zijn 86 zaken niet geslaagd en 102 doorverwezen. Doorverwezen betekent in de meeste gevallen naar een hulpverleningsinstantie als jeugdzorg, ouderenzorg, maatschappelijk werk of de GGZ organisatie Parnassia Bavo Groep e.a.

Resultaten 2012

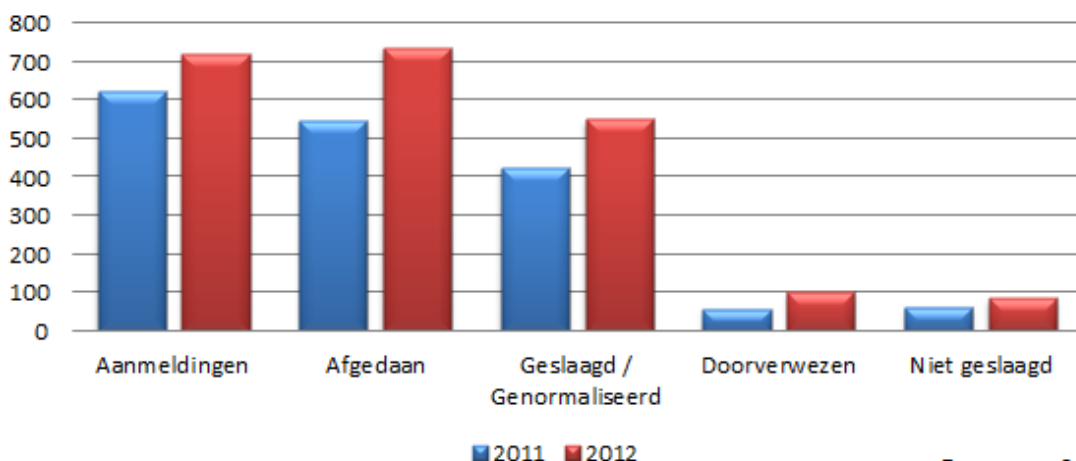
■ Genormaliseerd ■ Geslaagd ■ Doorverwezen ■ Niet geslaagd



© 2013: BB&M

Vergeleken met 2011 is er sprake van een stijging van ruim 15% van aanmeldingen, van 623 naar 719. In 2011 steeg het aantal afgedane zaken met meer dan 4%, naar 550 zaken. In 2012 is het aantal afgedane zaken, door de enorme inspanningen van de medewerkers, gestegen met meer dan 34%, van 550 naar 739. Het percentage genormaliseerd / geslaagd is voor 2012 bijna 75%.

Resultaten 2011-2012

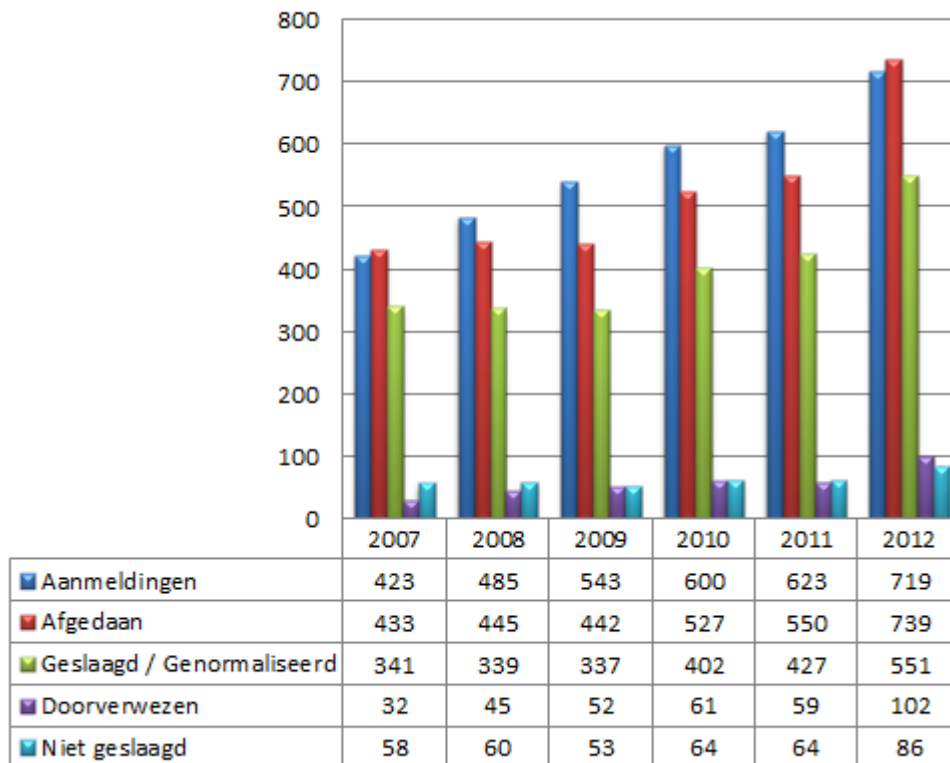


© 2013: BB&M

3.1 Resultaten over de jaren

Afgezet tegen de afgelopen 6 jaar zien de resultaten er als volgt uit:

Resultaten 2007-2012 (in aantallen zaken per jaar)



© 2013: BB&M

3.2 Doorlooptijd

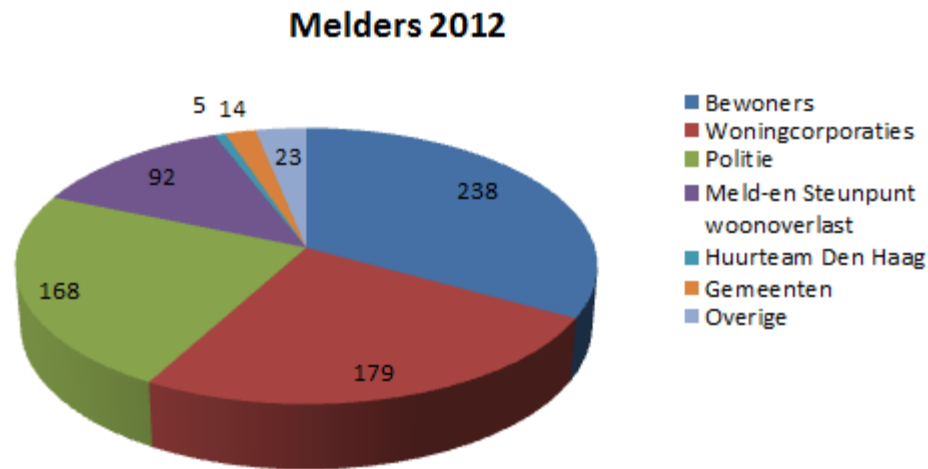
Het aantal afgesloten zaken stijgt al jaren, terwijl het totaal aantal medewerkers van BB&M nauwelijks is toegenomen. Deze prestatie krijgt nog extra perspectief aangezien gemiddeld genomen de zaken complexer zijn geworden. Dit wordt zichtbaar in de bestede tijd per bemiddeling. In 2010 is dit gemiddeld 11,2 uur per zaak. In 2011 wordt er gemiddeld 13,6 uur aan een zaak besteed en in 2012 14 uur.

BB&M hanteert het uitgangspunt dat de aangeboden zaken in hun geheel worden overgenomen. Uit de dossiers blijkt dat vooral bij de langdurige conflicten, waar bijvoorbeeld politie of woningcorporaties 'kind aan huis' zijn, de bemoeienis van BB&M structureel bijdraagt aan vermindering van de werkdruk bij juist deze netwerkpartners. Na de behandeling van zaken neemt BB&M ook de nazorg voor haar rekening. Dit houdt in de meeste gevallen in, navragen of de gemaakte afspraken goed werken en de vraag stellen of er nog een nadere interventie van BB&M gewenst is. Waar nodig wordt er eventueel ook een coach aangeboden.

Er zijn ook uitschieters. In 2012 is de kortst lopende zaak na 3 uur inzet van BB&M opgelost. Daarnaast heeft de langstlopende afgesloten zaak in 2012 109 uur geduurd.

3.3 Melders

De belangrijkste 'opdrachtgevers' van BB&M zijn de inwoners van de regio Haaglanden. Daarnaast zijn de woningcorporaties, de politie en gemeentelijke organisaties belangrijke 'verwijzers'.



© 2013: BB&M

Net als in voorgaande jaren komen de meeste zaken binnen door inwoners uit de regio (238) die zich direct melden met een conflict. De woningcorporaties (179) en de politie (168) zijn de belangrijkste 'verwijzers'. Zij verwijzen inwoners van de regio in toenemende mate naar BB&M. Vooral vanuit het Meld- en Steunpunt Woonoverlast is er een stijging ten opzichte van het voorgaande jaar van ruim 58%. De overige aangemelde zaken komen via andere partners van BB&M. Bijvoorbeeld vanuit een gemeentelijke organisatie, het Advies- en Meldpunt Kindermishandeling, Justitie, Steunpunt Huiselijk Geweld (o.a. Oudermishandeling), Stichting Wende of Parnassia Bavo Groep.

Door het aanbieden van foldermateriaal, zowel door BB&M als door politiemedewerkers en woningcorporaties is 'de zelfstandige aanvraag' van bewoners gestimuleerd. Iedereen kan zich rechtstreeks aanmelden via het gratis telefoonnummer 0800-0233222 of via info@bemiddelingmediation.nl. Aanmelden kan ook via de website www.bemiddelingmediation.nl. In 2012 is BB&M gestart met het bekend maken van actualiteiten en activiteiten via Twitter (@BBMHaaglanden). Daarnaast is er een Twitter spreekuur op dinsdag tussen 13:00 en 14:00 uur.

Met een goed gevoel op vakantie

Na twee intakegesprekken volgde het bemiddelingsgesprek. De emoties liepen hoog op na meer dan 10 jaar ruzies en conflicten. Een tweede bemiddelingsgesprek bleek hard nodig. Na een moeizame start van het gesprek waren partijen bereid 'over hun eigen schaduw heen te springen'. Een overeenkomst bleek niet meer nodig. Na een paar weken hebben wij telefonisch contact opgenomen. Partijen gaven aan na 10 jaar weer met elkaar te praten. Zij lossen zelf conflictpunten op en zijn vol goede moed de relatie verder uit te bouwen. Partij B gaf aan: "Ik ben voor het eerst sinds jaren met een goed gevoel op vakantie gegaan. Dank daarvoor".

3.4 Conflictsoorten

Van alle aangemelde zaken vormen ook in 2012 burenconflicten (267), geluidsoverlast (202) en relatieconflicten (69) de top drie. Dit is niet anders dan voorgaande jaren.



© 2013: BB&M

De conflictsoorten in aantal van de afgelopen twee jaar:

SOORTEN CONFLICT	2011	2012
Burenconflict	235	267
Geluidsoverlast	184	202
Relatieconflict	66	69
Onderhoudsconflict	39	67
Familieconflict	17	22
Huurconflict	16	23
Dierenoverlast	16	32
Mishandeling / bedreiging	15	14
Stankoverlast	3	3
Jongerenoverlast	2	0
Arbeidsconflict	2	0
Groepsconflict	0	0
Overig	28	20
	623	719

4 Kernactiviteiten

Bemiddeling, Mediation en Coaching zijn de kernactiviteiten van BB&M. Intern wordt er veel aandacht besteed aan scholing. Naast verplichte trainingen biedt BB&M het hele jaar door trainingen en workshops aan, waar medewerkers aan kunnen deelnemen (zie verder § 4.4).

4.1 Bemiddeling

Bemiddeling is een vorm van conflictoplossing, waarbij professionals bemiddelen in geschillen tussen partijen. De BB&M bemiddelaars zijn getraind in actief luisteren en bieden burgers in de regio een informeel, toegankelijk en kosteloos forum voor conflictoplossing. De bemiddelaars richten zich vooral op het voorkomen van het verder escaleren van het conflict. Bemiddeling onderscheidt zich van Mediation door een minder formele aanpak. Bemiddeling is in beginsel vorm vrij, terwijl Mediation wordt gestart met een Mediation-overeenkomst waarin de spelregels voor de verdere Mediation worden vastgelegd en ondertekend door partijen. Bemiddeling bij BB&M richt zich hoofdzakelijk op bemiddeling bij burenc conflicten.

Joepieeee

Wijkagent reageert op de mail dat de bemiddeling met een positief resultaat is afgesloten met: "Joepieeee goed nieuws. Jullie zijn echt goed, al eens genomineerd... haha nog gefeliciteerd".

Bedankt

"Ik wil je graag nog even bedanken voor je inzet rond het wijkincident en voor je inzet betreffende de ruzie tussen twee families. Zo vaak gebeurt het niet dat collega's snel te bereiken zijn, snel in actie komen en uitermate professioneel handelen en resultaat boeken. Ik vind het echt knap wat je / jullie doen! Nee, het is echt knap. Tot ergens weerziens. "

Oma-fiets

Stond ik op de afgesproken tijd voor een dichte deur van het wijkcentrum. Een briefje op de deur: "Wij zijn verhuisd naar ...". Gelukkig kwam mijn collega mediator er ook aan en zij ging naar de nieuwe locatie en ik bleef achter om de partijen op te vangen. Partij A was op tijd, maar partij B belde iets later te zijn. Die verwees ik gelijk door naar de nieuwe locatie. Partij A en haar zoon kwamen alle twee op een fiets, waarvan ik er één mocht lenen. Zo kon het gebeuren dat ik op een zgn. 'oma-fiets' met knal roze krat voorop achter moeder en zoon naar de nieuwe locatie scheurde zodat de bemiddeling alsnog door kon gaan. De volgende dag toch nog even aan de beheerder laten weten dat naast de naamswijziging een adreswijziging ook wel handig was geweest.

"Ik weet het ook niet meer"

"Zouden jullie nog eens naar dit familieconflict willen kijken. Het speelt al maanden en wij worden veelvuldig gebeld. Er zijn al bemiddelingspogingen gedaan en ik weet het ook niet meer. Collega's verwezen mij naar jullie".

Een burencnflict is een zogenaamd ‘horizontaal’ conflict. Dat wil zeggen, een conflict tussen gelijkwaardige partijen. Als het conflict tussen ongelijkwaardige partners speelt, dan wordt in de regel Mediation als conflictoplossing ingezet. Een ongelijkwaardig conflict (verticaal conflict) is bijvoorbeeld tussen huurder en verhuurder. Bemiddeling als conflictoplossend proces wordt ook niet ingezet als er al sprake is van strafbare feiten, ernstige familieproblemen (bijvoorbeeld eerwraak), drugsoverlast of psychiatrische patiënten. In deze gevallen worden BB&M mediators gevraagd om een Mediation-proces te starten.

4.2 Mediation

Een groot aantal zaken bij BB&M worden aangepakt aan de hand van de beginselen van Mediation. Mediation wordt omschreven als ‘een proces waarin conflictpartijen proberen hun geschillen op te lossen met behulp van een door hen geaccepteerde derde partij’. BB&M kan een dergelijk geaccepteerde derde partij zijn. Mediation verschilt wezenlijk van rechtspraak en arbitrage waar het initiatief voor een interventie doorgaans uitgaat van een derde partij en waarbij deze beslissingsbevoegdheid heeft.

Belangrijke karakteristiek van Mediation is de vrijwilligheid en autonome zelfbeschikking van betrokken conflictpartijen. Bij Mediation kan een ieder op elk moment het gesprek beëindigen als de Mediation niet langer in diens belang lijkt of blijkt te zijn. Het gebruik van expliciete dwang, druk, geweld en/of dreiging, van de mediator zowel als van partijen zelf is uit den boze. Is hiervan wél sprake en kan hieraan geen einde komen, dan wordt de poging tot Mediation gestaakt. In die zin is Mediation een informele manier van conflictbeslechting.

4.3 Coaching

In 2012 zijn 14 medewerkers met een professionele coachingsopleiding ingezet in diverse trajecten. Bijvoorbeeld wanneer één van de partijen absoluut niet wil dat de andere partij wordt benaderd. Mediation of bemiddeling is dan (nog) niet mogelijk, maar de BB&M-er kan aan de partij waar contact mee is wel coaching aanbieden.

Het komt ook regelmatig voor dat partij A wel wil dat het conflict wordt opgelost, maar beslist niet aan tafel wil met de andere partij (B). Een mogelijkheid is dan een conflict aan te pakken met een methodiek zoals ‘pendelen’. Daarnaast – of gelijktijdig – kan er ook BB&M-coach worden ingezet.

De Officier van Justitie

“De Officier van Justitie wil m.b.t. dit incident betrokkenen nog één kans geven er samen uit te komen. Willen jullie de betrokkenen benaderen en onderzoeken of een bemiddeling kans van slagen heeft en mij informeren”.

Zelf proberen

“Bedankt voor de gesprekken. Mijn man en ik willen het graag nu eerst zelf proberen. Wij willen onze relatie nog een kans geven, vooral ook omdat wij onze kinderen samen willen grootbrengen. Op uw advies hebben wij ook een afspraak gemaakt met onze huisarts. Mocht het nodig zijn dan maken wij graag gebruik van het aanbod jullie in te schakelen”.

De lakens wapperen weer

“Gisteren ben ik nog even naar mijn buurman gegaan om te vragen of hij nog iets van mij hoort. Tot mijn vreugde (en verbazing) liet hij mij binnen en vertelde hij dat hij niets meer hoort. Ik mag zelfs de lakens laten wapperen e.d. Daar had hij geen last van, terwijl hij in het begin had gezegd dat dat hem irriteerde”.

Coach

“Het initiatief van BB&M om een coach in te schakelen voor ons, leek in eerste instantie niet de oplossing voor het probleem. Wij gingen toch akkoord met het aanbod omdat wij ten einde raad waren. De daarop volgende gesprekken met de coach zijn door ons als zeer plezierig en nuttig ervaren. De coach liet ons zelf nadenken over onze frustraties wat af en toe vrij confronterend was. De coach hielp ons zoeken naar methodes deze frustraties te reduceren. De gemaakte afspraken tussen ons m.b.t. onze relatie worden nagekomen en het werkt. Het maakt de situatie voor ons draaglijker. Nogmaals dank voor jullie bijdrage”.

Het gevoel ‘thuis te zijn’

Partij A gebeld en gevraagd hoe het nu gaat. Alles is nog steeds goed. Af en toe hoort ze nog lawaai van de kinderen, maar dat ziet zij door de vingers om de relatie goed te houden. Het is een stuk minder dan eerst en er wordt ook weer normaal gegroet. Mevrouw zegt dat ze eindelijk weer het gevoel heeft ‘thuis te zijn’. Afsproken dat wij – wat betreft de nazorg - het hierbij houden. Mevrouw belt zelf naar BB&M mocht het onverhoeds weer misgaan, al verwacht zij dat dit niet meer nodig zal zijn.

Uitgangspunt bij BB&M is dat coaching ondersteunend is aan Bemiddeling of Mediation. Bij doorverwijzing naar coaching is er altijd een relatie met de bemiddeling / Mediation. Met dien verstande dat de coach een ander is dan de bemiddelaar of mediator in het voorafgaande traject. Coaching is erop gericht om de positie van de betrokkene bij het conflict te verbeteren. Coaching kan helpen om partijen in een conflictsituatie in beweging te krijgen door bewustwording te creëren dat een oplossing voor het probleem uit zichzelf moet komen. Door te reflecteren op het eigen gedrag, leren conflictpartijen dat zij in staat zijn om invloed uit te oefenen op de ontstane situatie en dat zij daar een verantwoordelijkheid in hebben. In de Coaching- en Mediation literatuur ook wel ‘empowerment’ genoemd.

4.4 Opleiding

Bemiddelaars halen, voordat zij werkzaamheden gaan verrichten, het certificaat ‘Buurtbemiddeling’. BB&M financiert deze opleiding voor haar bemiddelaars. Bij binnenkomst geldt voor mediators dat zij over een afgeronde Mediation-opleiding beschikken. Ten aanzien van de Coaching-trajecten worden alleen coaches ingezet met een erkende opleiding en voldoende ervaring.

Voor de bemiddelaars is de volgende cursus verplicht:

- Buurtbemiddeling
(6 dagdelen)

Voor alle medewerkers zijn de volgende opleidingen verplicht:

- Interculturele Mediation
(6 dagdelen, 1x per jaar)
- Omgaan met agressie
(2 dagdelen, 1x per jaar)
- Strategisch omgaan met weerstanden tijdens een bemiddeling
(2 dagdelen, 1x per jaar)
- Doorverwijzen naar Coaching
(1 dagdeel, 5x per jaar)

Niet verplicht maar wel als aanbod in 2012:

- Conflict coaching
(2 dagdelen)
- Ik en Conflict
(5 dagdelen)
- Workshop Warme brieven schrijven
(1 dagdeel)
- Verbindend spreken
(2 dagdelen)
- Toolkit Mediation
(2 dagdelen)
- Hoe sterke emoties helpen bij een bemiddeling
(2 dagdelen)
- Workshop Lichaamstaal
(2 dagdelen)
- Workshop Intervisie
(1 dagdeel)
- Groepsbemiddeling
(2 dagdelen)
- Een frisse blik op ... Non-Violent Communication
(2 dagdelen)
- Een frisse blik op ... Enneagram als procesmodel voor Bemiddeling en Mediation
(2 dagdelen)
- Een frisse blik op ... In relatie bewust en effectief communiceren
(2 dagdelen)

De trainingen kennen een 'Permanente Educatie' erkenning van het Nederlands Mediation Instituut (NMI) en zijn geaccrediteerde trainingen en van het Alternative Dispute Register (A.D.R.). Elke opleiding kent gemiddeld 12 deelnemers. Dat betekent dat BB&M in 2012 circa 204 cursisten heeft verwelkomd.



BB&M biedt een breed palet aan opleidingen. Voor de opleidingen voor mediators wordt erkenning aangevraagd bij het NMI (Nederlands Mediation Instituut). Daardoor kunnen de NMI registermediators, na het afronden van de opleiding, de daarvoor geldende punten laten meetellen voor de verplichte permanente educatie, gekoppeld aan de inschrijving in het NMI register.



Enkele mediators staan ook ingeschreven in het Alternative Dispute Register (ADR), een internationaal register. Met deze organisatie wordt overlegd over opleidingen en de koppeling met de ADR-inschrijving.



Voor de coaches worden opleidingen aangeboden die getoetst zijn door het NOBCO (Nederlandse Orde van Beroeps Coaches).

4.5 Intervisie

Deelname aan intervisie is verplicht. In 2012 zijn er twaalf intervisiegroepen actief. Per groep zijn er gemiddeld vier bijeenkomsten georganiseerd waar 8-12 deelnemers aan deelnemen. Voor de medewerkers die worden ingezet als coach is er een aparte 'intervisiegroep coaching'. Er is één keer per jaar een evaluatiebijeenkomst, waarin alle voorzitters van de intervisiegroepen bij elkaar komen om ervaringen en *best practices* te delen.

5 Netwerkpartners

De pro bono medewerkers van Bureau Bemiddeling & Mediation doen hun werk in de regio Haaglanden. Met de gemeenten Den Haag, Delft, Midden-Delfland, Pijnacker-Nootdorp en Wassenaar is het samenwerkingsverband vastgelegd in een vaste set van afspraken. De gemeente Rijswijk kent een buurtbemiddelingsproject. Met deze gemeente is afgesproken dat BB&M de zaken in behandeling neemt die buurtbemiddeling niet wil / kan doen. Bijvoorbeeld als er sprake is van niet gelijkwaardige partijen of conflicten in relaties of tussen familieleden. Het kan ook zijn dat een zaak een zeker 'agressieprofiel' heeft. Bijvoorbeeld conflicten die veroorzaakt of beïnvloedt worden door drank, drugs of medicijnen en een zeker risicoprofiel hebben gerelateerd aan geweld. Psychiatrie is niet essentieel voor het conflict.

In de gemeente Leidschendam-Voorburg zijn er afspraken gemaakt met woningcorporatie Wooninvest. Bewoners van deze corporatie, die ook woningen bezit in Den Haag, kunnen bij elk soort conflict een beroep doen op BB&M. In 2011 is BB&M een zelfde samenwerking aangegaan met Vestia in de gemeente Westland.

Naast de woningcorporaties in de regio en de Nationale Politie Eenheid Den Haag is er in de gemeente Den Haag een mooie samenwerking met het Meld- en Steunpunt Woonoverlast. In overleg worden over en weer specifieke zaken doorverwezen naar gespecialiseerde hulpverleningsinstanties als Parnassia Bavo Groep, Jeugdzorg en dergelijke. In Delft werkt BB&M uitstekend samen met 'Het Meldpunt Bezorgd'. BB&M is ook aangesloten bij het 'Signaleringsoverleg Volwassenen' in de gemeente Midden-Delfland.

BB&M ziet de 'georganiseerde opdrachtgevers' als woningcorporaties, de politie en gemeentelijke organisaties vooral als netwerkpartners. Regelmatig is er contact met deze partners. Daarbij helpt BB&M met haar expertise gezamenlijk te zoeken naar structurele oplossingen.

5.1 Wachtijd

Als een zaak bij BB&M wordt aangemeld, krijgen partijen binnen één week een brief met daarbij de BB&M-folder. Hiermee is er direct contact tussen BB&M en partijen. In de brief wordt aangegeven dat de zaak in behandeling is genomen. Daarnaast wordt aangegeven dat er rekening gehouden moet worden met een beperkte wachttijd. Deze wachttijd is een doorlopend aandachtspunt bij BB&M. Het streven is erop gericht dat een zaak door BB&M-ers wordt opgepakt binnen maximaal vier weken na aanmelding. In 2012 is deze termijn in de meeste gevallen gehaald.

Met de netwerkpartners is afgesproken dat zij uiteraard gemotiveerd kunnen aangeven dat een zaak prioriteit heeft.

5.2 Klantentevredenheid

Verschillende reacties bevestigen dat zowel bewoners als verwijzers - ongeacht de uitkomst - doorgaans tevreden zijn over de inzet van Bureau Bemiddeling & Mediation. Zaken die door BB&M afgehandeld zijn, worden zelden opnieuw aangeboden. BB&M kent een NMI conform tevredenheidsonderzoek na behandeling van een conflict.

Goed werk

“Afhandeling van een oud incident waarbij de burens ruzie met elkaar hadden. Zaak dit jaar overgedragen aan Bureau Bemiddeling & Mediation die het onder zaaknummer ... hebben opgepakt en afgehandeld. Men is eruit en het probleem is uit de wereld. Goed werk van dit bureau”.

6 MediationAward

Tijdens het Mediationcongres 2012 in Den Bosch werd de eerste MediationAward uitgereikt. Deze Award is een initiatief van het Nederlands Mediation Instituut (NMI) in samenwerking met mediator verenigingen.

Namens deze verenigingen heeft een jury bestaande uit:

- Ine Vosbergen namens het Nederlands Instituut van Psychologen (NIP),
- Paul Sliepenbeek namens de Vereniging van Familierecht Advocaten Scheidingsmediators (vFAS),
- Willem Nolke & Caroline Nolke-Spithout namens de Vereniging van Mediators en Scheidingsbemiddelaars in het Notariaat (VMSN),
- Lillian van Wesemael namens de Nederlandse Mediators vereniging (NMv), en
- Jacqueline Spierdijk namens Nederlandse Vereniging van Mediation Advocaten (NVvMA).

Onder leiding van Kornelie Oostlander- Vos (vFAS en bestuurslid van het NMI) werd er een shortlist samengesteld met drie kandidaten. Tijdens het congres hebben deze drie kandidaten zich gepresenteerd en kon er uiteindelijk gestemd worden op één van de genomineerden. De kandidaten waren:

1. **ReulingSchutte.** ReulingSchutte is gevestigd in Amsterdam en richt zich uitsluitend op zakelijke mediations en andere vormen van alternatie dispute resolution (ADR), zoals arbitrage, bindend advies en procesbegeleiding.
2. **Stichting Mediation in Strafzaken.** Het doen van de Stichting Mediation in Strafzaken is het tot stand brengen van een volwaardige mediationpraktijk in strafrechtpleging en de positieve maatschappelijke effecten van Mediation in strafzaken in brede zin te bevorderen.
3. **Wim Gallée-Koeslag.** Coördinator Bureau Bemiddeling & Mediation in Den Haag.

Uiteindelijk werd de MediationAward 2012 uitgereikt aan Wim Gallée-Koeslag en daarmee aan alle (ex-)medewerkers van Bureau Bemiddeling & Mediation. “Je doet het nooit alleen”. De Award is ontworpen door Corry Ammerlaan–van Niekerk van de Artihove in Bergschenhoek en verbeeldt: “In een dynamisch netwerk wordt informatie en inspiratie uitgewisseld”. De twee andere genomineerden ‘ReulingSchutte’ en de ‘Stichting Mediation’ in Strafzaken kregen ieder een ‘Eervolle Vermelding’.

7 Financiën

7.1 Formatie

De formatie van Bureau Bemiddeling & Mediation kent in 2012 drie formatieplaatsen: één coördinator (36 uur), één teamleider (32 uur) en één administratieve kracht (20 uur).

7.2 Kosten / Baten¹

Kosten	Begroting 2012	Uitgaven 2012
Salarislasten voor begeleiding en coördinatie	153.000	87.000
Salarislasten voor administratieve ondersteuning	27.000	28.951
Overige personeelslasten	25.000	91.306
Opleiding en vorming	29.500	23.813
Huisvesting	0	22
Vervoer	300	53
Verbindingen en automatisering	5.000	8.237
Operationele kosten	1.000	2.479
Beheer	13.500	21.979
Overig	1.000	2.466
TOTAAL	255.300	266.306

Baten	Dekking 2012
Gemeente Den Haag + Woningcorporaties	139.400
Gemeente Delft + Woningcorporaties	48.400
Gemeente Wassenaar + Woningcorporaties	26.400
Gemeente Pijnacker-Nootdorp + Woningcorporaties	20.600
Gemeente Midden-Delfland + Woningcorporaties	8.000
Gemeente Rijswijk	5.300
Woningcorporatie Arcade	417
Woningcorporatie Wooninvest Leidschendam	2.000
Woningcorporatie Vestia-Westland	7.835
Restant subsidie 2011	1.255
TOTAAL	259.607

RESULTAAT²	-6.699
------------------------------	---------------

¹ De accountantscontrole 2012 is nog niet afgegeven. Deze volgt als Bijlage 1.

² Indien negatief bijdrage Nationale Politie, Eenheid Den Haag.

Colofon

Dit Jaarverslag 2012 is een uitgave van Bureau Bemiddeling & Mediation © 2013.

Voor de cijfermatige prestatiegegevens (tabellen en grafieken) is gebruik gemaakt van het eigen registratiesysteem van BB&M.

Voor de financiële gegevens is gebruik gemaakt van de registraties van Bureau Financiën van de Nationale Politie, Eenheid Den Haag. .

Teksten: Opgemaakt in lettertype Calibri 11 / 12.

Redactie: Deniz Ogretir, Grada Robinson-Buijink, Kirsten van den Hil en Wim Gallée-Koeslag.

Eindredactie: Bjørn Gallée en Wim Gallée-Koeslag.

Ontwerp omslag: Reinier Hamel, SIN visuele communicatie Den Haag.

Met dank aan: Alle BB&M medewerkers die een bijdrage hebben geleverd.

Versiebeheer:

Voortgang	Datum gereed	Versie
Eerste concept	20 februari 2013	Versie 1.0
Consultatie en inbreng medewerkers BB&M	07 maart 2013	Versie 2.0
Consultatie en inbreng MT BB&M / Bureau Burgersamenwerking	14 april 2013	Versie 3.0
Tekstcorrectie lay-out en ontwerp cover	14 mei 2013	Versie 4.0
Goedkeuring Begeleidingscommissie Bureau Bemiddeling & Mediation	17 juni 2013	Eindversie

Begeleidingscommissie	Organisatie
Marc Prins. Voorzitter Vanaf 01 januari 2013.	Gemeente Den Haag
Gert-Jan Bunck. Voorzitter Tot 31 december 2012.	Gemeente Den Haag
Dirk van Puffelen. Lid	Woningcorporatie Staedion
Frans de Ruiters. Lid	Nationale Politie Eenheid Den Haag
Gerben Helleman. Lid	Woningcorporatie Haag Wonen
Hans Schenkel. Lid	Woningcorporatie Vestia