

Jaarverslag
Stichting MokumMediation
2024

Jaarverslag Stichting MokumMediation 2024

Een terugblik op onze groei en prestaties



Inhoud

Inleiding	4
Onze Missie en Visie	5
Hoogtepunten van 2024	6
Methodiek	10
Signalen	11
Financiën 2024	12
Uitdagingen en Leerpunten	13
Vooruitblik op 2025	14
Conclusie	15
Dankwoord	16



Inleiding

In 2024 heeft Stichting MokumMediation wederom aanzienlijke stappen gezet in haar missie om mediation en bemiddeling toegankelijker en effectiever te maken voor onze doelgroep: de dreigend dakloze mensen van Amsterdam en omgeving.

Dit verslag biedt een overzicht van onze activiteiten, successen en de uitdagingen die we hebben overwonnen gedurende het jaar, alsook een kleine vooruitblik op 2025.



Onze Missie en Visie

Stichting MokumMediation streeft ernaar om conflicten op een duurzame en vreedzame manier op te lossen door middel van mediation en bemiddeling voor een doelgroep waarbij zelden aan mediation wordt gedacht.

Wij geloven in de kracht van dialoog en wederzijds begrip, en zetten ons in om mensen te helpen bij het vinden van gemeenschappelijke grond en voor hen werkbare oplossingen.

Vanuit onze neutrale en onpartijdige positie en met onze ervaring als voormalig hulpverleners in het werkveld hebben wij een manier ontwikkeld om mensen te ondersteunen en zelf in conflictsituaties onderdeel te zijn van de oplossing.

Door deze intrinsieke motivatie zijn de oplossingen duurzamer.



Hoogtepunten van 2024

Hoera! We zijn een stichting!

Begin maart 2024 zaten we bij de notaris met ons driekoppige bestuur en de directeur om het officieel te maken: we werden een stichting.

In 2024 was de directeur en oprichter ook de enige uitvoerende werknemer, maar daar is in 2025 verandering in gekomen met het aannemen van een nieuwe collega waardoor we nog meer mensen kunnen helpen.

Ons bestuur heeft hard gewerkt om alles rondom de oprichting voor elkaar te krijgen in een relatief kort tijdsbestek. Het optuigen van een stichting heeft nogal wat voeten in de aarde en soms kostte het bloed zweet en tranen om alles voor elkaar te krijgen, maar doordat we dit samen voor elkaar hebben gekregen zijn we als bestuur en directeur enorm gegroeid.

Groei in aantal aanmeldingen

2024 zag een aanzienlijke toename in het aantal aanmeldingen van casussen door de verschillende instanties die met de doelgroep werken in Amsterdam.

Dit is een bewijs van het groeiende vertrouwen in onze manier van werken en de effectiviteit van mediation als methode voor onze doelgroep. Ook de toename van onze bekendheid in het werkveld betekent dat steeds meer mensen ons weten te vinden.

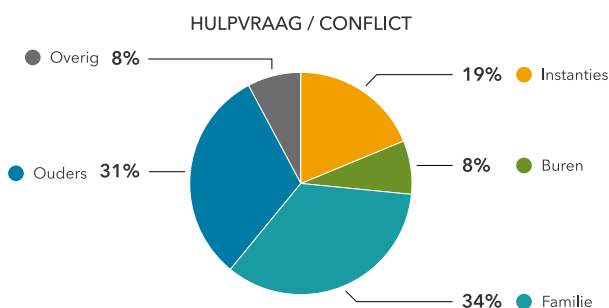
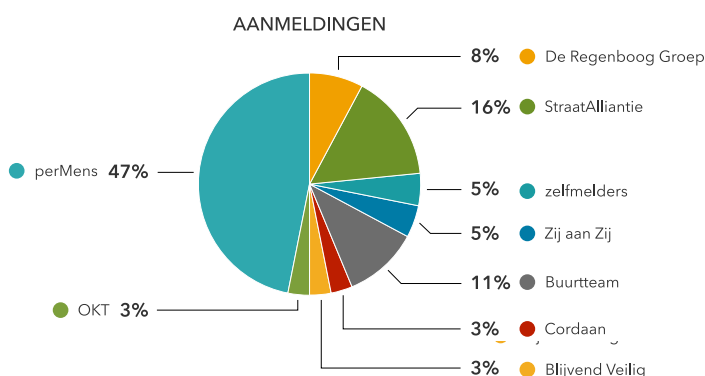
Bij 64 aanmeldingen hebben we bemiddeld of iets in kunnen betekenen met onze eigen methodiek.

Ongeveer de helft hiervan is aangemeld door onze samenwerkingspartner perMens, en de andere helft vanuit andere instanties. Daarbij is duidelijk te zien dat de samenwerking met de StraatAlliantie is gegroeid en ook dat de buurtteams van de gemeente Amsterdam ons beter weten te vinden.

Wat betreft de soorten aanmeldingen in 2024 kunnen we het volgende uiteenzetten:

30 casussen zijn aangemeld vanuit perMens. 20 daarvan ging over een conflict tussen jongvolwassenen en hun ouders en de rest was tussen mensen en hun familie, een instantie of begeleider.

34 casussen kwamen vanuit overige aanmeldingen (StraatAlliantie, Buurtteams, Zij aan Zij, andere organisaties en zelfmelders). Hiervan waren 17 met conflicten tussen deelnemers en hun familie en 7 tussen deelnemers en een instantie of begeleider.



Daarnaast zijn er meer dan 30 consultaties geweest waarbij medewerkers van verschillende hulpverleningsinstanties een beroep hebben gedaan op de expertise van stichting MokumMediation.

(Nieuwe) Samenwerkingen

We hebben succesvolle samenwerkingen opgezet met verschillende organisaties, waaronder perMens en De Regenboog Groep; deze twee organisaties zijn al vanaf het begin van MokumMediation betrokken als aanmelder en samenwerkingspartner.

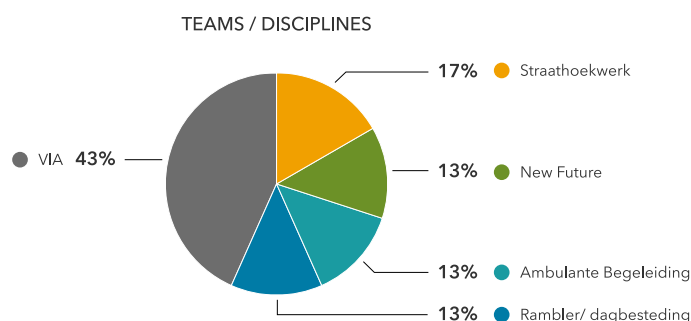
En in 2024 wisten ook de diverse buurtteams van de gemeente Amsterdam, de WPI's en Jongerenpunten, de MBO teams en verschillende andere instanties die met de doelgroep werken in Amsterdam ons te vinden.

Deze partnerschappen hebben ons in staat gesteld om een bredere doelgroep te bereiken en de impact van onze methodiek te vergroten.

perMens

Van de 30 aanmeldingen van perMens kwamen meeste aanmeldingen vanuit team VIA. Maar ook met de andere disciplines hebben we een goede samenwerking.

En andersom hebben we ook regelmatig jongeren die bij ons voor bemiddeling waren aangemeld verwezen naar perMens als zij nog geen begeleiding hadden maar wel duidelijk behoefte aan laagdrempelige intensieve ondersteuning.



We werken vanaf het begin al intensief samen met perMens en kennen de organisatie en veel werkers goed. We werden zelfs geïnterviewd voor hun magazine:

<https://permens.nl/nieuws/voor-een-oplossing-moet-je-elkaar-begrijpen/>



De Regenboog Groep

Bij De Regenboog Groep gaat het zowel om wonende deelnemers, van projecten Tijdelijk Onder Dak, Parents House of Onder de Pannen, als deelnemers zonder relatief vast onderdak vanuit het team Economisch Daklozen. Afgelopen jaar waren het slechts een handje vol aanmeldingen en we gaan komend jaar extra tijd vrijmaken om goed aansluiting te vinden bij de verschillende teams.

Op het moment dat wij merken dat deelnemers, en dan met name die zonder ondersteunende hulpverlener, meer behoefte hebben aan een luisterend oor en reflecterende gesprekken dan wij als neutrale bemiddelaar kunnen bieden, dan verwijzen wij ze naar de Partner- en familieondersteuners van De Regenboog Groep.

Zij kunnen precies doorgaan waar wij stoppen, omdat wij onze onpartijdige positie willen kunnen waarborgen als onderdeel van de methodiek die onze werkwijze zo doeltreffend maakt. Fijn dat ze er zijn!

Zij aan Zij - Leger des Heils

We hebben met Zij aan Zij van het Leger des Heils een goede samenwerking opgebouwd waarbij de begeleiders van de jonge (lvb) moeders Mokum Mediation inzetten om te bemiddelen in het contact tussen hun bewoners en de vaders van de kinderen.

Dit is bij uitstek een taak voor Mokum Mediation omdat wij een onafhankelijke positie hebben en ervaring

met de doelgroep. De begeleiders kunnen zo naast hun cliënte blijven staan en haar steunen, terwijl wij zorgen dat ook de belangen van de vaders goed meegenomen worden in de bemiddeling.

Het gaat hier eigenlijk altijd om het inzicht dat hun gezamenlijke belang het kind is en dat de afspraken omtrent de omgang afgestemd moeten worden op de levens van beider ouders. Ook al hebben de ouders veel meegemaakt en/of niet altijd het goede voorbeeld gehad.

De werkervaring die wij bij Mokum Mediation hebben met deze doelgroep stelt ons in staat om een goede verstandhouding met beide partijen te bewerkstelligen en door onze neutrale positie zijn wij in staat om te bemiddelen terwijl de deelnemers beiden ondersteund worden door hun eigen begeleider.

Deze samenwerking met Zij aan Zij krijgt steeds beter vorm en zal in de komende jaren zeker worden doorgetrokken en uitgebouwd.

StraatAlliantie

Bezoekers van de inloop bij het Daklozenkantoor of de MDHG zijn dikwijls verwickeld in een conflict waarbij hun omstandigheden, als doelgroep zonder voorwaardelijke huisvesting, kunnen leiden tot stigmatisering of een conflict in de relationele sfeer waardoor iemand zijn slaapplek kwijt dreigt te raken.

Ook komt het geregeld voor dat deelnemers aan een bemiddeling van Mokum Mediation behoefte hebben aan advies over hun rechten en plichten. Dan kunnen we altijd bij de StraatAlliantie (Daklozenkantoor, StraatJurist en MDHG) terecht en maken hun getalenteerde en gepassioneerde medewerkers altijd tijd voor onze deelnemers.

Op zulke momenten is het fijn dat we elkaar weten te vinden en de samenwerking verloopt dan ook zeer prettig.

Cliënten Vertrouwenspersoon

Het afgelopen jaar kwam het een aantal keren voor dat de cliëntenvertrouwenspersoon van een organisatie contact met ons opnam omdat hij iemand wilde aanmelden die verwickeld was in een conflict waarbij de hoop was dat met onze manier van werken een voor beide partijen bevredigende oplossing gevonden kon worden.

Door onze unieke positie konden we beide kanten hun verhaal laten doen en door een open productief gesprek met wederzijds begrip zorgden we dat er afspraken gemaakt konden worden om weer samen vooruit te kunnen kijken.

Activiteiten

Op Wereld Dakloze mensen Dag (10 oktober 2024) hebben we samen met StraatArm meegedaan met de actie "Huiskamer zonder Dak", en was iedereen welkom in onze huiskamer bij het Frederiksplein.

We hebben ons samen met meer dan 70 andere organisaties in Nederland aangesloten bij het initiatief "Het begint met een dak".

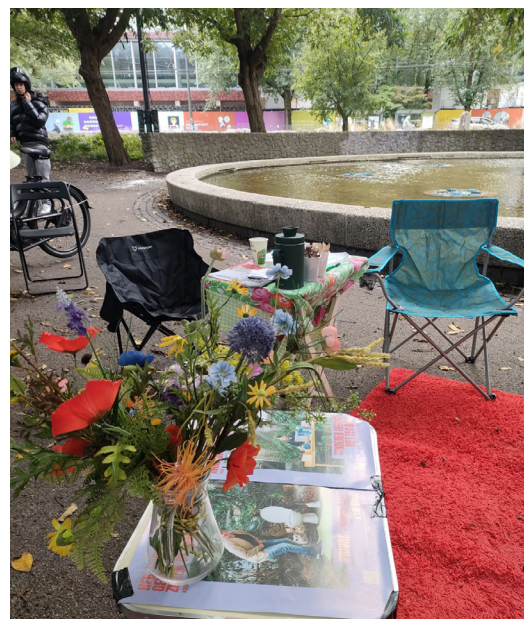
We hebben gastlessen, workshops en presentaties gegeven bij diverse teams en organisaties in Amsterdam om uitleg te geven over onze unieke werkwijze. Hierbij benadrukken we dat vooral vroeg signaleren ontzettend belangrijk is om te voorkomen dat iemand zijn onderdak kwijt raakt.

We zijn bij de teams van De Regenboog Groep, perMens, de verschillende Buurtteams van Amsterdam, WPI's, MBO teams en tal van andere organisaties geweest.

MokumMediation is onderdeel van de AJETO, Alle Jongeren Een Thuis, community. En in het kader daarvan is onze aanpak uitgeroepen tot een van de Thuisleutels van het Kansfonds; dit zijn "Sleuteloplossingen voor het voorkomen en uitbannen van jongerendakloosheid. Ze zijn in de community van Alle Jongeren Een Thuis getest".

Zonder de steun van het Kansfonds waren we nooit zover gekomen! We zijn dan ook zeer vereerd dat Willem van Sermondt het voorwoord heeft geschreven voor onze methodiekbeschrijving.

<https://thuisleutels.nl/sleutels/mediation>



Kartrekker

—> Kartrekkers zijn onze helden. Krachtige mensen die hun dromen omzetten in concrete acties. Vaak tegen de klippen op. Wie zijn het, en wat drijft hen?

Niet partijdig, wel effectief

Een neutraal gesprek, dat vergt ook een neutrale plek. Zoals het Coachhuis, in Amsterdam. Maar ergens anders kan ook. Met een client die tijdelijk in zijn auto woonde, sprak Marjolein af op dit pleintje in Noord.

Bij het woord 'mediation' denk je misschien aan relatietherapie, of juridisch geharrewar met een werkgever. Maar dat je bemiddeling ook kunt inzetten bij conflicten rondom huisvesting, is even nieuw als opzienbarend. Met haar eigen methode brengt **Marjolein van Oostveen** mensen bij elkaar voordat het echt misgaat.

Marjolein vertelt over een meisje met een verstandelijke beperking. Haar ouders zijn overleden, ze heeft alleen haar oma nog. Ze wonen samen, maar hebben veel ruzie. Dat komt, de oude dame is nogal direct, zeg maar gerust bot. 'Je bent niet de slimste, maar ik houd wel van je', kan ze zomaar zeggen. Het meisje neemt dit soort uitspraken heel letterlijk. De sfeer is zó slecht, dat zij op het punt staat om te vertrekken, ook al kan ze nergens heen. Maar na een paar sessies met Marjolein ziet oma in dat ze bepaalde dingen anders moet doen. En belangrijker, ze weet ook hoe.

Conflicten ontzenuwen
Ruim zo jaar lang was Marjolein jeugdhulpverlener voor jongeren met problemen op meerdere leefgebieden, voor peMens in Amsterdam. Bij dit werk belandde ze vaak op de bank bij hun ouders. 'Het gaat niet meer', zeiden die mensen vaak. 'Als ik probeerde te bemiddelen, op zoek naar een manier om het kind toch thuis te kunnen houden, liep dat regelmatig slecht af. Waarom? Ik stond in de ogen van de ouders helemaal aan de kant van hun kind. 'Wie kwam er op voor hen?'

Je hebt een onafhankelijke tussenpartij nodig als je conflicten wilt ontzenuwen, zag ze in. 'Als hulpverlener sta je altijd aan één kant, en dus buiten spel. Marjolein besloot een opleiding te volgen voor mediator, en opende een praktijk: Mokum Mediation. 'Mede met hulp van Kansfonds kon ik mijn praktijk en eigen aanpak opbouwen. Voor dat vertrouwen ben ik ze heel dankbaar.'

Problemen achter problemen
Mokum Mediation richt zich op dak- en thuisloze jongeren en volwassenen, maar ook op mensen die dreigen hun huis te verliezen. 'Achter al hun

huisvestingsproblemen schuilen lang sluimerende conflicten. Met ouders en familie, met verhuurders, met de buurt of met instanties. Als je die niet oplost kan er een dominoeffect ontstaan: woning kwijt, werk kwijt, sociaal netwerk kwijt... Het gaat van kwaad tot erger.'

Effectieve aanpak
Marjolein heeft hiervoor een laagdrempelige methodiek ontwikkeld. Die begint met een gesprek waarin beide partijen hun verhaal mogen doen. 'Daarna zoek ik naar kleine, haalbare aanpassingen, waar ik in de tweede sessie op voortbouw'. Meestal krijgt ze mensen in dat tweede gesprek al samen. 'Mijn aanpak werkt. Hij voorkomt escalatie, inzet van professionele zorg en begeleiding én dakloosheid. Zeker nu er zoveel druk op zorg en huisvesting staat, moeten we deze preventieve oplossing toch benutten? Wat mij betreft gaan veel meer gemeentes hier dus snel mee aan de slag.'

THUISLEUTELS
Ons vorige nummer stond in het teken van thuisleutels. Sleuteloplossingen voor het voorkomen en uitbannen van jongerendakloosheid. Misschien bent u wel in het bezit van een van die sleutels. Of iemand in uw omgeving. De symbolische sleutel sturen we met deze editie mee. Laten we met elkaar zorgen dat alle jongeren een thuis hebben. Op thuisleutels.nl leest u er alles over.

Methodiek

In 2024 hebben we veel tijd besteed aan de ontwikkeling van onze eigen mediationmethodiek. Evelien Nijland van het expertisecentrum van perMens heeft de methodiek beschreven en onderbouwt deze met literatuur en voorbeelden uit de praktijk.

De methodiek is specifiek ontworpen in de praktijk van Mokum Mediation tijdens de voorgaande jaren, en stelt ons in staat effectiever te bemiddelen, goed aan te sluiten bij de doelgroep en voor duurzame oplossingen te gaan.

Wij baseren onze aanpak op een holistische benadering, waarbij niet alleen de directe conflicten aan worden gepakt, maar ook de onderliggende oorzaken in beeld zijn. Dit kunnen bv financiële problemen zijn, gezondheidskwesties of sociale isolatie.

Onze methodiek is een unieke mix tussen uitgebreide hulpverleningservaring in de praktijk in Amsterdam en mediation.

Het heeft bewezen een positieve impact te hebben op de levens van onze cliënten. We voorkomen dat deelnemers op straat of in de nacht- of crisisopvang terecht komen of uit hun traject vallen.

We hopen voor de zomer onze methodiekbeschrijving te kunnen presenteren.



Signalen

In 2024 hebben we een aantal zaken gesignaleerd die wat ons betreft meer aandacht zouden moeten krijgen in de aanpak van dakloosheid, zowel landelijk als in de gemeentelijke aanpak.

Hieronder een opsomming.

■ Hulpverleningstrajecten stagneren.

Als wij bemiddelen in een situatie is het perspectief dat mensen hebben op hulp en ondersteuning vaak een belangrijk onderdeel van het uitzicht op een betere situatie waarin men samen weer door kan. Door hoge werkdruk, uitval en wachtlijsten bij de instanties in Amsterdam stagneren hulpverleningstrajecten. en zullen meer mensen er minder snel bovenop komen.

Bovendien betreft het hier mensen die eerder teleurgesteld zijn in of minder goede ervaringen hebben met hulp- en dienstverlening. Een stagnatie of onduidelijkheid betekent wederom een teleurstellende ervaring waardoor deze groep nog meer het vertrouwen in instanties verliest.

■ Studentenhuisvesting kwijt bij uitval.

Als jongeren uitvallen bij hun studie door verschillende omstandigheden is het zorgelijk dat zij daarmee ook hun studentenhuisvesting kwijtraken. Deze jongeren zijn meestal nog te perspectiefvol voor de veldtafel maar komen wel zonder onderdak te zitten en sommigen kunnen dan terug naar huis maar ook dat levert allerlei uitdagingen op in de gezinssituatie in het ouderlijk huis.

We maken steeds vaker gebruik van Respijthuizen om de mensen die deelnemen aan een bemiddeling even een rustige plek voor bezinning buiten de actuele stressvolle woonsituatie te kunnen bieden. Maar er zijn erg weinig opties voor respijtzorg.

■ Te weinig actuele kennis achter loketten.

Wij merken dat veel mensen achter loketten, of dat nou bij de gemeente, de bibliotheek, de huisarts of het ziekenhuis is, erg weinig actuele kennis hebben van waar men voor welke hulp kan aankloppen. Voorlichting met actuele informatie zou beschikbaar moeten zijn zodat men dat kan raadplegen of mensen met vragen juist kan verwijzen. Teveel mensen worden van het kastje naar de muur gestuurd en de frustratie die daarbij oploopt brengt ernstige schade toe aan hun vertrouwen in een goede oplossing of uitkomst. Onze tip zou bijvoorbeeld zijn om de blauwe boekjes van De Regenboog Groep uit te delen en de app StreetLife meer bekendheid te geven.

Financiën 2024

Fondsen en subsidies

Mokum Mediation werd, als onderdeel van Alle Jongeren Een Thuis, ook in 2024 gesteund door het Kansfonds. We gebruiken deze bijdrage om een continuïteit in de bedrijfsvoering te kunnen garanderen.

Daarnaast hebben we in 2024 in samenwerking met perMens een subsidie bij de gemeente aangevraagd en gegund gekregen. Dit zorgt er voor dat we ook aanmeldingen vanuit de buurtteams en WPI's kunnen oppakken.

De subsidie is gegund voor 55 trajecten op jaarbasis en voor een periode van 16 maanden (september 2024 t/m december 2025).

Personeel

We zijn meteen na de oprichting van de stichting (in maart 2024) gestart met één medewerker op de loonlijst: directeur, oprichter en enige uitvoerende, Marjolein. De subsidie van de gemeente stelde ons in staat om een tweede medewerker in de uitvoering aan te nemen, en zodoende is Bianca gestart in februari 2025.

Op deze manier kunnen we de hoeveelheid aanmeldingen naar behoren oppakken en onze stichting nog beter neerzetten en uitbouwen.

Als volwaardige stichting hebben wij er in december ervoor gekozen om de CAO Zorg en Welzijn te gaan volgen. Bij de start hebben we onze enige medewerker het minimumloon betaald, maar vanaf september 2024 hebben we dat naar het niveau van de Cao kunnen tillen.

We hebben de kosten in 2024 laag kunnen houden. Onze overhead is relatief laag met maar één personeelslid, geen huurkosten en overzichtelijke arbeidsvoorwaarden.

Ook hebben wij losse aanmeldingen van De Regenboog Groep, HvO Querido en andere aanmelders op factuur kunnen zetten in 2024.

Financiële vooruitblik 2025

In 2025 worden we weer ondersteund door het Kansfonds, het laatste jaar van het programma 'Alle Jongeren Een Thuis'. Dit geeft ons een zekerheid die we erg waarderen.

Daarnaast hebben we een deel van de subsidie van de Gemeente Amsterdam voor 2024 mee kunnen nemen naar 2025 (bovenop het gedeelte bedoeld voor 2025).

We hebben nu voor 2025 twee medewerkers die zich voltijd inzetten om alle aanmeldingen op te pakken en aan de weg te timmeren voor de toekomst. De eerste drie maanden van 2025 lopen volgens het door ons gestelde schema.

We hebben geen schulden en zijn voorzichtig een kleine buffer aan het opbouwen.

Met onze stichting op volle kracht, de groeiende bekendheid en een solide reputatie zien we onze financiële toekomst dan ook positief tegemoet.

Uitdagingen en Leerpunten

Zoals elk jaar hebben we ook in 2024 diverse uitdagingen het hoofd moeten bieden.

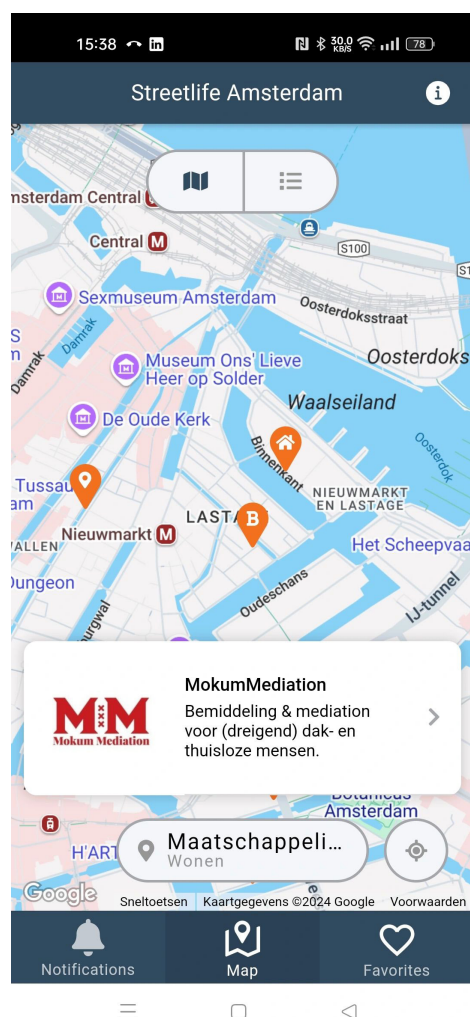
Een daarvan is het feit dat men te laat bij ons aanmeldt. Er wordt niet tijdig wordt gesignaleerd dat er een situatie ontstaat met een conflict in de basis.

Door meer bekendheid en voorlichting zal dit grotendeels getackeld worden, zeker als de gemeente Amsterdam meer aandacht aan vroeginterventie gaat besteden in het voorkomen van dakloosheid.

Ook hebben mensen geen realistisch beeld van hoe het gaat als je geen structurele huisvesting hebt. "Oh dan krijg je wel een urgentie" of "Dan meldt je je toch bij de opvang en dan heb je zo een huis" zijn veelgehoorde veronderstellingen. Hieruit blijkt dat bij preventie van dakloosheid ook aandacht moet worden besteed aan goede accurate voorlichting die een eerlijk beeld geeft van de gang van zaken als iemand wordt uitgezet.

Een andere uitdaging is het niet hebben van een vaste uitvalsbasis. Voor onze mediations en bemiddelingsgesprekken maken we naar volle tevredenheid gebruik van de kamers van het Coachhuis, maar omdat we door heel Amsterdam werken en alles op de fiets doen is het qua logistiek soms lastig.

Onze kennismakingen en intakegesprekken vinden nu vooral plaats in de openbare ruimte, in buurthuizen, bij de OBA, in parken, parkeerplaatsen of bij de mensen in hun huis op opvang- of logeerplek.



Vooruitblik op 2025

Voor het komende jaar hebben we ambitieuze plannen om onze diensten verder uit te breiden en nog meer Amsterdammers te helpen met onze preventieve interventie.

We hebben inmiddels een samenwerking met de gemeente Amsterdam en de buurtteams, en deze willen we graag verder uitbouwen.

Met onze tweede medewerker erbij kunnen we zorgen dat we op meer plekken kunnen aansluiten bij spreekuren en overleggen. Zo zorgen we dat er gebruik wordt gemaakt van onze methodiek om preventief in te kunnen grijpen voordat iemand zijn of haar onderdak kwijt raakt, netwerk verliest of uitvalt uit een traject.

We zouden ook graag een vaste uitvalsbasis willen hebben om vanuit daar naar onze verschillende gesprekken te vertrekken en ons te kunnen voorbereiden, dus daar gaan we achteraan.

Een nieuwe website. Door alle drukte met het oprichten en vormgeven van de stichting en onze constante stroom van aanmeldingen en consultaties is de huidige er nogal bij ingeschoten. Wel zijn we erg actief op LinkedIn maar een eigen heldere website is belangrijk voor onze communicatie.



Conclusie

2024 was een jaar van groei, leren, uitdagingen en succes voor Stichting MokumMediation.

We zijn trots op wat we hebben bereikt en kijken vol vertrouwen uit naar de kansen en uitdagingen die 2025 zal brengen.

De stichting staat, systemen komen op hun plek, onze bekendheid groeit en de feedback van zowel samenwerkingspartners als deelnemers is geweldig!

We gaan er tegenaan!



Dankwoord

We willen onze samenwerkingspartners allemaal bedanken maar zonder een aantal mensen in het bijzonder: Marco Verkuijl van Buurtteam Bijlmer Oost; Robin de Bood & Eric Bakker en Evelien Nijland van perMens, Jessica Weide en Anchela Lachmansingh van gemeente Amsterdam, en natuurlijk ons fantastische bestuur dat keihard gewerkt heeft om onze stichting op te richten en vorm te geven: Soera, Annelies en Anne, bedankt!



MM

Mokum Mediation

Bemiddeling & mediation
voor (dreigend) dak- en thuisloze mensen

