Jaarverslag
Stichting MokumMediation

2025



Jaarverslag
Stichting MokumMediation

2025

Weer een stapje verder

Mokum Mediation

Inhoud

Inleiding 3
Doelstelling en doelgroep 4
Organisatie en bestuur 5
Hoogtepunten 2025 7
Situaties waarin we bemiddelen 12
Trends 2025 13
Werkwijze 15
Relevante themas 17
Aanmeldingen 18
Financien 2025 20
Resultaten 21
Conclusie 22
Dankwoord 23



Inleiding

2025 was voor ons een heel belangrijk jaar. Het jaar waarin we de opdracht kregen van de Gemeente Amsterdam om te laten zien wat we in huis hebben: aantonen dat mediation kan bijdragen aan het **tegengaan en voorkomen van dakloosheid.**

Als we terugkijken kunnen we met trots zeggen dat we hierin geslaagd zijn. We hebben onze zaken op orde en een ontzettend groot bereik binnen Amsterdam weten op te bouwen. Hierdoor stromen de aanmeldingen uit alle hoeken en gaten binnen. Er blijkt veel behoefte aan het type mediation dat we bieden: er is immers ook geen andere partij die doet wat wij doen vanuit onze neutrale en onafhankelijke positie en met onze expertise en ervaring.

Dit document is een samenvatting van onze activiteiten, successen en uitdagingen van het afgelopen jaar.



Doelstelling en doelgroep

De Doelstelling van Mokum Mediation is om mensen die (dreigend) dak- of thuisloos of voorwaardelijk gehuisvest zijn te ondersteunen in het contact met hun (sociale) netwerk om (verdere) escalatie te voorkomen en alles wat daarbij komt kijken. Hierbij maken we gebruik van de omschrijving die ook bij de Ethos Light gebruikt wordt om de doelgroep te omschrijven zodat we iedereen meepakken en ons niet teveel beperken.

De doelgroep bestaat uit mensen die normaal gesproken geen gebruik zouden maken van mediation of bemiddeling, maar bij wie door vroegtijdig signaleren door hun hulp- of dienstverlener, docent, begeleider of andere professional wellicht een (dreigende) conflictsituatie voorkomen kan worden. Daardoor komt hun traject, relatie, familieband, woonsituatie niet op het spel te staan en escaleert deze niet, waardoor er nog meer problemen zouden ontstaan en iemand op straat of in de crisisopvang terecht komt.

We bemiddelen tussen:

- Jongvolwassenen en hun ouders/familie.
- (Jong)volwassenen en hun hulp- en dienstverlening, instanties, bewindvoering etcetera.
- (Jong)volwassen bewoners van (omslag)woningen en hun buren (in plaats van reguliere buurtbemiddeling).
- Ouders die uit elkaar zijn waarvan (een van) beide(n) een traject volgt of begeleid/beschermd woont en die afspraken willen/moeten maken met betrekking tot de omgang kinderen en zaken omtrent hun kinderen.
- Gezinnen met (noodgedwongen thuiswonende) jongvolwassen kinderen waarvan een of meerdere gezinsleden een traject of begeleider heeft (met veelal complexe problematiek).
- Chavez-gezinnen (veelal moeders met een tijdelijke verblijfsstatus op basis van de Nederlandse nationaliteit van hun kind(eren)) en degenen die hen op dat moment onderdak verschaffen.

- "Dit zijn geen gewone mediators hoor! Ik dacht altijd dat mediation voor zakenmensen was of met je baas of in scheiding maar eigenlijk ga je gewoon met elkaar praten nadat ze naar je geluisterd heeft. En dan pak je stukjes van je problemen op en maak je afspraken." -

Organisatie en bestuur

Stichting MokumMediation heeft twee sociaal mediators in de uitvoering; directeur en oprichter Marjolein van Oostveen (sinds 2024), versterkt met Bianca Mulder vanaf februari 2025. Marjolein heeft hiermee een dubbelfunctie, wat het werk uitdagend maakt maar niet houdbaar is voor de langere termijn.

Beiden mediators pakken casussen op en bemiddelen, inclusief verslaglegging/rapportages, netwerken, bijhouden sociale kaart, voorlichting en educatie etc. Verder draagt de directeur zorg voor de HR en de contacten met bestuur, accountant, gemeente en partners.

Stichting MokumMediation heeft een driekoppig onafhankelijk bestuur, waarin in 2025 wat wisselingen zijn geweest. Vanwege de uitdagingen die een jonge stichting met zich meebrengt, zijn er een aantal interne verschuivingen geweest en ontstonden er vacatures. In de zomer van 2026 zijn we weer compleet met een voltallig driekoppig onafhankelijk enthousiast bestuur.

Eind 2025 is het bestuur als volgt samengesteld:
Voorzitter: Anne Wissink tot mei 2026 daarna vacature (per juli waarschijnlijk 2026 vervuld)
Penningmeester: Annelies Rietveld van 1 januari tot 30 juni, vanaf 1 juli Soera Blom
Secretaris: Soera Blom tot 30 juni, daarna vacature (per mei 2026 vervuld door Samantha van Ham)




MM
Mokum Mediation
Bemiddeling & mediation
voor (dreigend) dak- en thuisloze mensen
Marjolein van Oostveen
06 343 56 226
info@mokummediation.nl

Hoogtepunten 2025

Methodiekbeschrijving is af!

Bescheven door Evelien Rauwerdink-Nijland PhD met voorwoord van Willem van Sermondt , toen van Kansfonds.

Hierin hebben we in 2025 onze kennis, ervaring en werkwijze vastgelegd en het geeft handvatten en randvoorwaarden hoe je vanuit een neutrale en onafhankelijke positie, zonder oordeel, mediation kan inzetten.

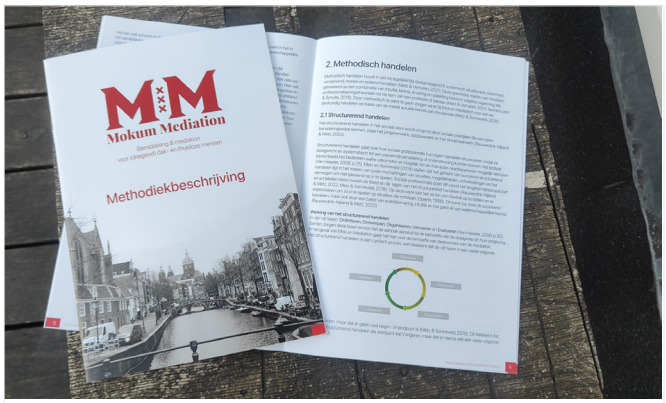
We hebben onze methodiekbeschrijving overhandigd aan Hoogleraar/ professor Judith Wolf op de conferentie van de gemeente Amsterdam in juni.

Tevens hebben we in 2025 een aanvraag ingediend (en toegekend gekregen) bij Kansfonds om onze methodiek door te ontwikkelen en om te zetten in trainingen zodat men op andere gemeenten ook kan gaan werken met onze methodiek.

- ""Het fijne aan Marjolein en Bianca is dat ze altijd terugbellen, met je meedenken en weten wie je kan helpen. Ze zijn eerlijk en als ze iets niet weten helpen ze je uitzoeken." -

Website is af!

Bij een volwaardige stichting met een eigen methodiekbeschrijving hoort een fijne overzichtelijke website en die van ons heeft een metamorfose ondergaan; nu is onze website mooi up to date en lekker overzichtelijk.

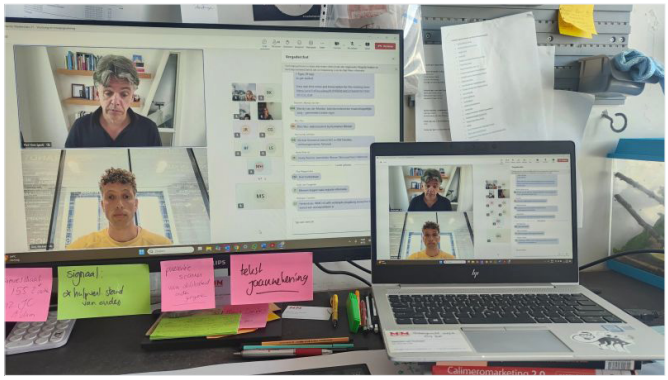


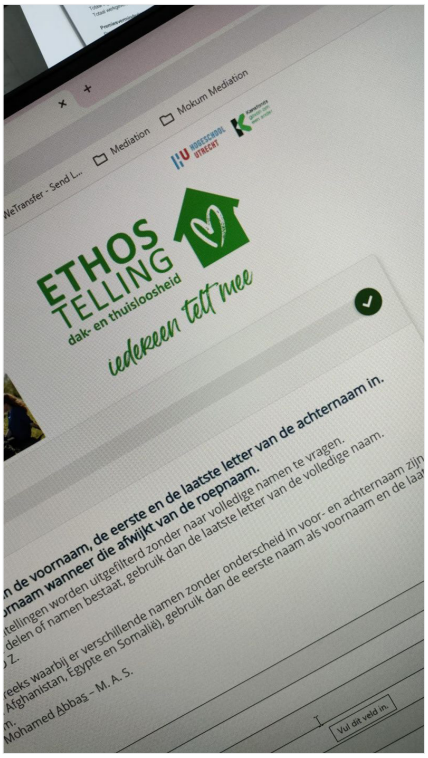




Preventie Alliantie Masterclass vroeginterventie gegeven

Op 1 juli 2025 mochten we een online masterclass verzorgen voor de Preventie Alliantie in het kader van Voorzorg en vroegsignalering. Marjolein werd geïnterviewd door Piet Hein Peters en gaf uitleg over onze manier van werken en waarom de methodiek zulke mooie resultaten behaalt.





We hebben meegedaan aan de ETHOS telling

In april 2025 werd voor het eerst de ETHOS telling in de regio Amsterdam Amstelland gedaan; MokumMediation was van begin tot eind betrokken en we hebben natuurlijk meegeteld. Ook mochten we, van Kansfonds op het podium in Utrecht aanschuiven bij de presentatie van de Landelijke cijfers van de 2025 telling om tussen de ervaringsdeskundigen, wethouders en hotemetoten uitleg te geven over waarom het zo belangrijk is om deze definitie te hanteren. Want ook bij Stichting MokumMediation zou bijna de hele caseload niet zijn meegeteld als men de oude CBS methode was blijven gebruiken. Nu worden oa bankslapers, langdurige logees zonder eigen onderdak en mensen die op andere manieren marginaal gehuisvest zijn, meegeteld en dat geeft een heel ander beeld van de omvang van de doelgroep zoals inmiddels bekend is.

We hebben een kantoor!!

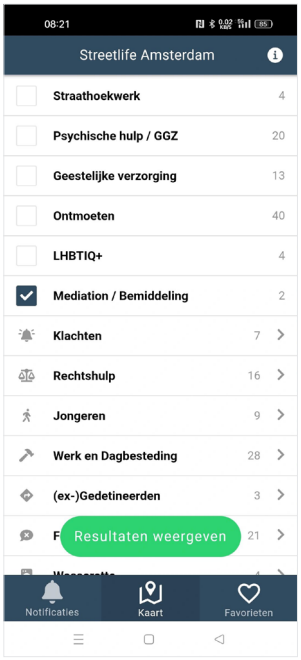
Superblij met onze nieuwe uitvalsbasis in de Warmoesstraat 149-151 waar vanuit we door heel Amsterdam fietsen om te bemiddelen en de plek waar we netwerkpartners ontvangen en intakegesprekken voeren.

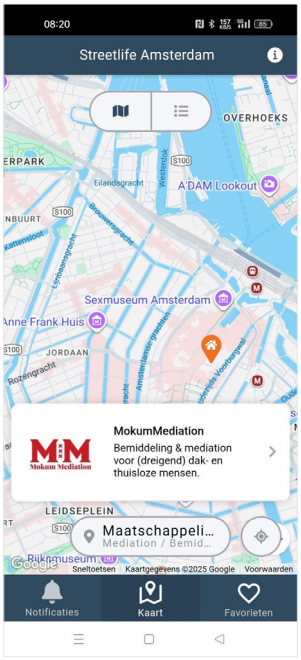




We staan uitgebreid in de StreetLife app van De Regenboog

We staan in de vernieuwde versie van de handige StreetLife app van De Regenboog Groep waar ze zelfs een apart kopje mediation/ bemiddeling voor ons hebben aangemaakt, zodat we nog beter te vinden zijn.





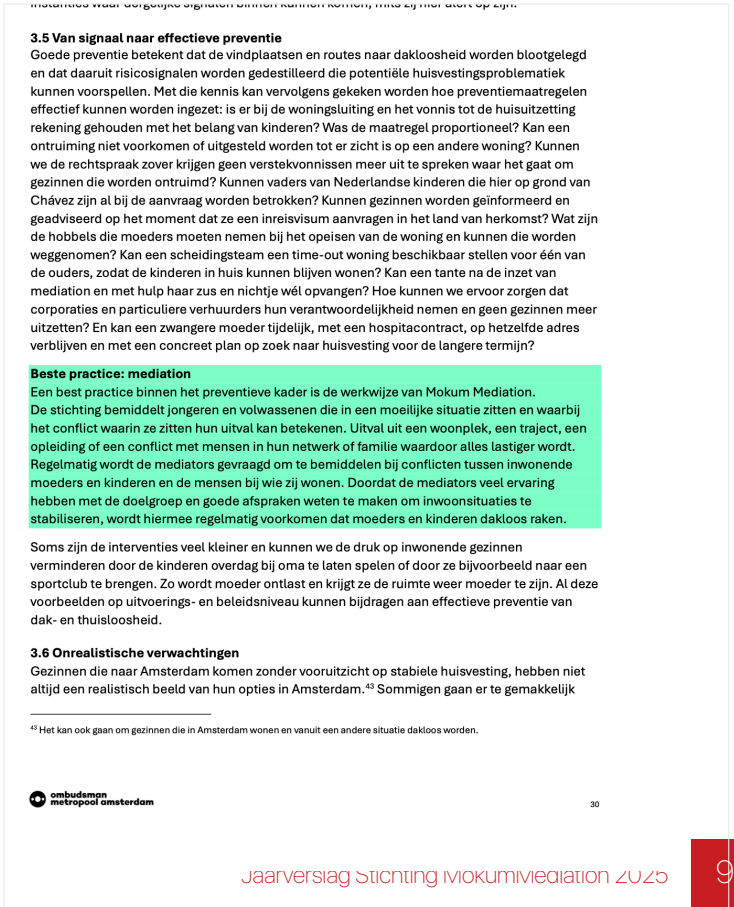


Studenten NOVA college

Voor het eerst hebben we als organisatie meegewerkt aan een onderdeel van het lesprogramma van het NOVA college;
Bianca nam een groepje MBO Social Work studenten onder haar hoede die zich
bezig hielden met het vraagstuk; “hoe weten dak- en thuisloze jongeren wat SMM doet?”. En daarbij hebben ze deze mooie poster gemaakt.

Best practice!

Kinderombudsman Annemarie Tuzgöl-Broekhoven van Ombudsman Metropool Amsterdam noemt de methodiek van Stichting MokumMediation als een best practice in het onderzoek “Zorgen voor Dakloze Gezinnen in Amsterdam” en daar zijn we erg trots op.



3.5 Van signaal naar effectieve preventie
Goede preventie betekent dat de vindplaatsen en routes naar daklоosheid worden blootgelegd en dat daaruit risicosignalen worden gedestilleerd die potentiële huisvestingsproblematiek kunnen voorspellen. Met die kennis kan vervolgens gekeken worden hoe preventiemaatregelen effectief kunnen worden ingezet: is er bij de woningsluiting en het vonnis tot de huisuitzetting rekening gehouden met het belang van kinderen? Was de maatregel proportioneel? Kan een ontruiming niet voorkomen of uitgesteld worden tot er zicht is op een andere woning? Kunnen we de rechtspraak zover krijgen geen verstekvonnissen meer uit te spreken waar het gaat om gezinnen die worden ontruimd? Kunnen vaders van Nederlandse kinderen die hier op grond van Chávez zijn al bij de aanvraag worden betrokken? Kunnen gezinnen worden geïnformeerd en geadviseerd op het moment dat ze een inreisvisum aanvragen in het land van herkomst? Wat zijn de hobbels die moeders moeten nemen bij het opeisen van de woning en kunnen die worden weggenomen? Kan een scheidingsteam een time-out woning beschikbaar stellen voor één van de ouders, zodat de kinderen in huis kunnen blijven wonen? Kan een tante na de inzet van mediation en met hulp haar zus en nichtje wél opvangen? Hoe kunnen we ervoor zorgen dat corporaties en particuliere verhuurders hun verantwoordelijkheid nemen en geen gezinnen meer uitzetten? En kan een zwangere moeder tijdelijk, met een hospitacontract, op hetzelfde adres verblijven en met een concreet plan op zoek naar huisvesting voor de langere termijn?

Beste practice: mediation
Een best practice binnen het preventieve kader is de werkwijze van Mokum Mediation. De stichting bemiddelt jongeren en volwassenen die in een moeilijke situatie zitten en waarbij het conflict waarin ze zitten hun uitval kan betekenen. Uitval uit een woonplek, een traject, een opleiding of een conflict met mensen in hun netwerk of familie waardoor alles lastiger wordt. Regelmatig wordt de mediators gevraagd om te bemiddelen bij conflicten tussen inwonende moeders en kinderen en de mensen bij wie zij wonen. Doordat de mediators veel ervaring hebben met de doelgroep en goede afspraken weten te maken om inwoonsituaties te stabiliseren, wordt hiermee regelmatig voorkomen dat moeders en kinderen dakloos raken.

Soms zijn de interventies veel kleiner en kunnen we de druk op inwonende gezinnen verminderen door de kinderen overdag bij oma te laten spelen of door ze bijvoorbeeld naar een sportclub te brengen. Zo wordt moeder ontlast en krijgt ze de ruimte weer moeder te zijn. Al deze voorbeelden op uitvoerings- en beleidsniveau kunnen bijdragen aan effectieve preventie van dak- en thuisloosheid.

3.6 Onrealistische verwachtingen
Gezinnen die naar Amsterdam komen zonder vooruitzicht op stabiele huisvesting, hebben niet altijd een realistisch beeld van hun opties in Amsterdam.[43] Sommigen gaan er te gemakkelijk

[43] Het kan ook gaan om gezinnen die in Amsterdam wonen en vanuit een andere situatie dakloos worden.

ombudsman metropool amsterdam 30



Manifest OpenDeDeur

We hebben meegedaan met Manifest OpenDeDeur

- “Toen ik geen huis had maar buiten sliep gingen we koffiedrinken in het park en zo leerde ik hen kennen en zij mij. Het buurtteam had gevraagd of ik met hen wilde praten en ik vond dat wel eng maar ze zijn helemaal niet eng.” -

Interview Radio Signaal

In maart 2025 waren we te gast bij Renk van Oyen van Salto-Radio Signaal; een radioprogramma met onderwerpen rond zorg, welzijn en maatschappelijke organisaties. Daar werden we geïnterviewd over onze werkwijze en wat we tegenkomen in het werkveld.





Bezoek StraatConsultaat

MokumMediation onderhoudt korte lijntjes met gelijkgestemde organisaties door heel Nederland, deze foto is genomen in Den Haag toen we op bezoek waren bij het StraatConsulaat.

- “Ze noemde het “een puzzeltje leggen” en we hebben een logeerschema gemaakt zodat ik wist bij wie ik wanneer kon logeren. Daardoor was er rust en duidelijkheid en kan ik nog even blijven op die plekken tot ik aan de beurt ben. Ook hebben we afspraken gemaakt over de boodschappen en koken.” -

Dakloze mensendag

10 oktober is Dakloze mensen Dag en MokumMediation sluit zich sinds 2024 aan bij de actie van Dakloosheid Voorbij en organiseert ergens in de binnenstad van Amsterdam een “Huiskamer zonder Dak”. Dit jaar was dat in samenwerking met de StraatArm en de StraatAlliantie. In onze huiskamer, zonder dak, was een talkshow met ervaringsdeskundigen, lokale politici en belangenbehartigers waarmee we voorbijgangers informeerden over de huidige stand van zaken, de Ethos cijfers en meer.





Eerste keer subsidie

Het grootste hoogte punt van 2025 was toch wel het feit dat we voor de eerste keer subsidie mochten ontvangen van de gemeente Amsterdam en we daardoor collega Bianca Mulder konden aannemen zodat we met twee sociaal mediators in nog meer situaties konden bemiddelen om uitval en dakloosheid te voorkomen.

- “Het fijne aan Marjolein en Bianca is dat ze altijd terugbellen, met je meedenken en weten wie je kan helpen. Ze zijn eerlijk en als ze iets niet weten helpen ze je uitzoeken.” -

Situaties waarin we bemiddelen

Bij mediation werken we in conflictsituaties met mensen die elkaar kwijt zijn of kwijt dreigen te raken in de communicatie. Bij onze doelgroep loopt men door het conflict of de dreigende conflictsituatie een verhoogde kans om dakloos te raken. We zien in de praktijk dat mensen noodgedwongen (moeten blijven) samenwonen, elkaar proberen te helpen of ondersteunen, maar niet eerlijk tegenover elkaar durven of kunnen zijn. In alle conflicten zien we één element steeds terugkeren: ruzie door oplopende irritatie over zaken waarvoor men hulp zou moeten hebben ontvangen, maar waarbij dit (nog steeds) niet is gebeurd. Onduidelijkheid is het toverwoord in alle casuïstiek.

De meeste aanmeldingen gaan over situaties tussen mensen die van elkaar houden of elkaar heel erg goed kennen, zoals (ex)partners, familie, vrienden en kennissen. We krijgen ook aanmeldingen in situaties waar mensen elkaar juist niet kennen en aannames doen over elkaar, zoals buren of instanties.



Trends 2025

We hebben een aantal trends op een rijtje gezet die wat ons betreft in het afgelopen jaar typerend waren voor de aanleiding van de conflictsituaties bij de Amsterdamse doelgroep:

Gebrek aan actuele kennis (en ervaring):

Dit is het geval bij een aantal loketten en organisaties in Amsterdam op het gebied van dreigende dakloosheid en zorgt ervoor dat professionals niet goed op de hoogte zijn en de Amsterdammers geen juiste actuele informatie kunnen geven, juist op het moment dat ze dat het hardst nodig hebben.
Dit leidt tot onduidelijkheid en miscommunicatie bij de mensen zelf en hun netwerk en/of familie.
Tevens vertraagt dit het ontvangen van hulp omdat men eerst bij verkeerde deuren aanklopt of irreële verwachtingen heeft die niet worden bijgesteld aan de hand van de huidige stand van zaken.

Stroperige communicatie:

Trajecten duren (nog) langer door protocollen, routes, wachtlijsten, onduidelijkheid en slome communicatie met instanties, loketten en hulp- en dienstverlening. Zowel trajecten bij ons lopen hierdoor vertraging op, als ook bij andere organisaties hebben we gemerkt.

Zo verloopt alles nog langzamer en wordt degene die op hulp wacht ongeduldig en verliest het vertrouwen in het systeem dat hen zou moeten helpen. Dit leidt weer tot frustratie en conflictsituaties.

Uitkleden zorg:

De ambulante- en woonbegeleiding voor mensen die hulp nodig hebben is uitgekleed. Hetzelfde geldt voor de trajecten in schuldhulp en ggz. Dat wil zeggen dat er inhoudelijk en qua aantal uren, waarschijnlijk vanwege hoge werkdruk en aantallen cliënten, weinig tijd is voor ondersteuning en begeleiding.
Vragen blijven liggen, men bouwt minder een band op en contact is soms alleen maar online of telefonisch. Hierdoor missen professionals signalen en onderliggende hulpvragen en bouwt men minder aan de vertrouwensband. Ook zijn er veel te veel wisselingen in personeel.

Perspectief:

Mensen hebben in veel situaties het perspectief verloren; ze hebben het gevoel vast te zitten en zien niet hoe ze uit deze situatie moeten komen. Hierdoor hebben ze moeite met het zetten van een stip op de horizon.

Wij besteden hier aandacht aan in onze bemiddeling; een eindoplossing is niet altijd de enige oplossing. Soms is een tussenoplossing voldoende om weer verder te kunnen met elkaar in de huidige situatie. En dan kun je weer doelen stellen en verder kijken.

Bemoeimoeders /-ouders:

Door bovenstaande zaken nemen wanhopige en soms ongeduldige ouders de rol aan van hulpverlener. Ze springen, met wisselend succes, in een gat dat ontstaat door een combinatie van de eerdergenoemde thema's. Dit leidt tot spanningen, conflicten en verschuivingen van machtsverhoudingen in gezinnen, die een tegenovergesteld effect hebben van de bedoeling te helpen.

Overbelasting sociaal netwerk:

Door thema's 1,2, en 3 (meer over thema's op p17) in combinatie met de woningnood en wachtlijsten voor hulp- en dienstverlening
worden netwerken van Amsterdammers veel zwaarder belast dan voorheen. Dit legt veel druk op degene die zich verantwoordelijk voelt, wel wil helpen maar zelf ook misschien hulp nodig heeft en ook helpt het niet dat "netwerk" het nieuwe toverwoord blijkt bij de ontwikkeling van allerlei nieuwe benaderingen en aanpakken.Wij willen graag oproepen tot het niet overbelasten van een netwerk en ook aandacht te hebben voor ondersteuning van deze mensen.

Onzichtbaar en niet gesteund:

Dikwijls worden we door een hulpverlener van de ene partij gevraagd te bemiddelen maar blijkt dat de andere partij, dus degene zonder hulp- of dienstverlener, ook wel wat ondersteuning kan gebruiken. Meestal kortdurende en door de ontstane situatie maar ook wel eens structureel.

Denk aan mantelzorgers, familieleden of partners van mensen met een hulpverlenings- of GGZ-traject, ouders van jongvolwassenen met wie het niet goed gaat maar die ook nog de rest van het gezin draaiende houden etc.

- "Door gesprekken met MokumMediation voelde ik me echt gehoord. We begonnen apart van elkaar en gingen later aan tafel en hebben in die sessies afspraken gemaakt hoe we met elkaar om moeten gaan. En ook wat als het niet goed gaat met de afspraken, wat doen we dan? Het fijne is dat ze weten waar we welke hulp kunnen krijgen en zelfs meegaan. En ik mag altijd toch nog even bellen om mijn hart te luchten, ook als het ergens anders niet helemaal goed gaat. Ze nemen mij zeer serieus en ik ben blij dat we meegedaan hebben. Nu begrijpen we elkaar beter en worden we minder snel boos." -

Werkwijze

In onze uitgebreide methodiekbeschrijving leggen we stap voor stap uit hoe onze manier van werken in elkaar steekt en ook waarom we doen wat we doen. Deze is op aanvraag beschikbaar.

Samenvattend is het een kortdurende preventieve interventie (vanuit onze neutrale en onpartijdige positie als bemiddelaar) gericht op het begeleiden van mensen in het ontdekken van hun gezamenlijke belangen. Dit is een **combinatie van klassieke mediation en uitgebreide hulpverleningservaring** met de doelgroep en in het werkveld.

Opbouw van een bemiddelingstraject

Aanmelding door netwerkpartner (info) en eerste contact deelnemers (info)

- Uitzoekfase 1 (wat speelt er, niveau, ggz, aanwezige en afgesloten hulp,
- voorbereiden kennismaking intake)

Kennismaking/ intake (info uit deelnemers zelf, over zichzelf, de situatie en elkaar)

- Uitzoekfase 2 (alle info bij elkaar, toetsen bereidbaarheid alle spelers: **startfoto!**)
- Bemiddeling (stapje naar elkaar, reflecteren, maken praktische afspraken)
- Uitproberen en monitoren, contact houden met deelnemers
- Bemiddeling (evalueren vorige afspraken, nieuwe info, reflecteren, aanpassen of
- uitbreiden praktische afspraken)

Monitoren

- Bemiddeling na langere periode, tel contact houden, coachen beide kanten
- Nazorg (een maand, twee maanden en langere periode en beschikbaar zijn voor coaching, contact en terugpakken op afspraken)

Doelen van de sociaal mediator in deze aanpak:

Bekijkt de situatie van alle kanten en vanuit alle betrokken partijen en stelt vragen

- Neutraliteit en onpartijdigheid is het grootste goed
- De bemiddeling begint al vanaf het allereerste contact, niet pas aan tafel
- Beschikt over de kennis en het netwerk om de juiste startfoto te maken
- Kan andere benodigde ondersteuning inschakelen voor een duurzame stijgende lijn in de door de
- deelnemers aangedragen oplossingen voor de geëscaleerde situatie
  (zonder zelf hulpverlener te spelen!); klaarstomen voor acceptatie hulp

Variaties in onze mediationtechnieken

Doordat onze manier van werken echt “mediation op maat” is geen mediationtraject hetzelfde; immers geen enkele situatie is gelijk aan een ander en mensen zijn niet allemaal hetzelfde.

Er zijn wel overlappende thema’s, hulpvragen en kenmerken. Daarom hebben we een aantal variaties ontwikkeld om de doelgroep zo goed mogelijk te kunnen voorzien van passende bemiddeling op het moment dat ze bij ons worden aangemeld.

Hiervolgend zetten we ze kort uiteen:

Flitsmediation

Snel en adhoc contact met als doel het verblijf verlengen bij degene die tijdelijk onderdak verschaft zodat men (ondersteuner, hulpverlener of GGD-screener) kan bekijken wat het perspectief is en waar men recht op heeft en voor in aanmerking zou kunnen komen. Dit vraagt een supersnelle en intensieve interventie in de situatie om de boel in kaart te brengen en in te spelen op wat er op dat moment de belangrijkste hobbels zijn. Bijvoorbeeld een moeder die zich meldt bij de screeningsbalie GGD dakloze gezinnen en tijdelijk onderdak heeft maar dit niet kan vasthouden terwijl er nader onderzoek wordt gedaan door de GGD of netwerkpartners om een traject en vervolg te bepalen?

Consultaties

Netwerkpartners willen gebruikmaken van ons inzicht, onze kennis en ervaring met betrekking tot communicatie en de dynamiek binnen gezinsstructuren en mensen die extra risico lopen om dakloos te raken. We hebben in dit stadium soms wel, maar vaak geen direct contact met degenen die in het conflict verkeren, maar gaan af op de signalen en observaties van de aanmelder.
We vragen dus niet direct uit bij de client maar geven advies gebaseerd op de info die we gekregen hebben van de sparringpartner. Het komt regelmatig voor dat er in een later stadium, als de tijd rijp is en de omstandigheden dusdanig zijn dat men er wel voor open staat, er alsnog een aanmelding wordt gedaan van de desbetreffende casus.

Pendelmediation

Niet directe heen- en weer communicatie tussen twee personen die absoluut niet met elkaar om de tafel willen of kunnen. Op deze manier brengen we hen wel met elkaar in contact maar dan door als bemiddelaar de berichten en boodschappen over te brengen. Dit geeft een andere dynamiek en vraagt andere inzet van de mediator maar de slagingskans is hetzelfde als een reguliere bemiddeling.
Veelal is dit door middel van gesprekken die telefonisch, via whatsapp of live plaatsvinden en is dit een mooie manier om wederzijds vertrouwen op te bouwen en toch een beginnetje te kunnen maken met afspraken maken zodat men toch door kan maar zonder direct contact, soms met een vervolg van fysieke mediation in het vooruitzicht in een later stadium.

Burenbemiddeling in een groep

Bijeenkomst organiseren met meerdere directe buren naar aanleiding van klachten en/of meldingen over een of meerdere overlastgevende buurtbewoners. We doen dit zonder de focus te leggen op een individu, maar juist door afspraken te maken omtrent het omgaan met elkaar en respect voor iedereens woongenot. Dit is vaak in samenspraak met de woningcorporatie en wordt voorafgegaan door individuele gesprekken met de losse buren om te inventariseren wat er speelt en wat men wil bereiken met elkaar. Zo brengen we ook de groep in kaart en zien we de dynamieken onderling zodat we daar gebruik van kunnen maken of deze een duwtje kunnen geven in een andere richting dan hoe ze tot voor kort met elkaar omgingen door ze nieuwe inzichten te geven in elkaars beweegredenen en omstandigheden en motivaties.
Deze vorm is erg intensief en kan door de hoeveelheid buren en het soms stroperige contact met de drukbezette woningcorporatie best even duren. Voordeel is sowieso dat men zich meer betrokken voelt bij zijn buurt en buren. Het verhoogt de saamhorigheid en het gevoel serieus genomen te worden door elkaar.

Kortdurende gespreksleider

We treden op als gespreksleider tussen instanties en leden van een gezin waarover zorgen zijn en hun begeleiders. Bijvoorbeeld Jeugd & veiligheid, hulpverleners en ouders van twee broers die steeds in beeld komen bij instanties en justitie. Door onze onafhankelijke en neutrale positie, wel met ervaring met de doelgroep en verstand van zaken, zijn wij uitermate geschikt om eenmalig zo'n bijeenkomst voor te zitten en te begeleiden.

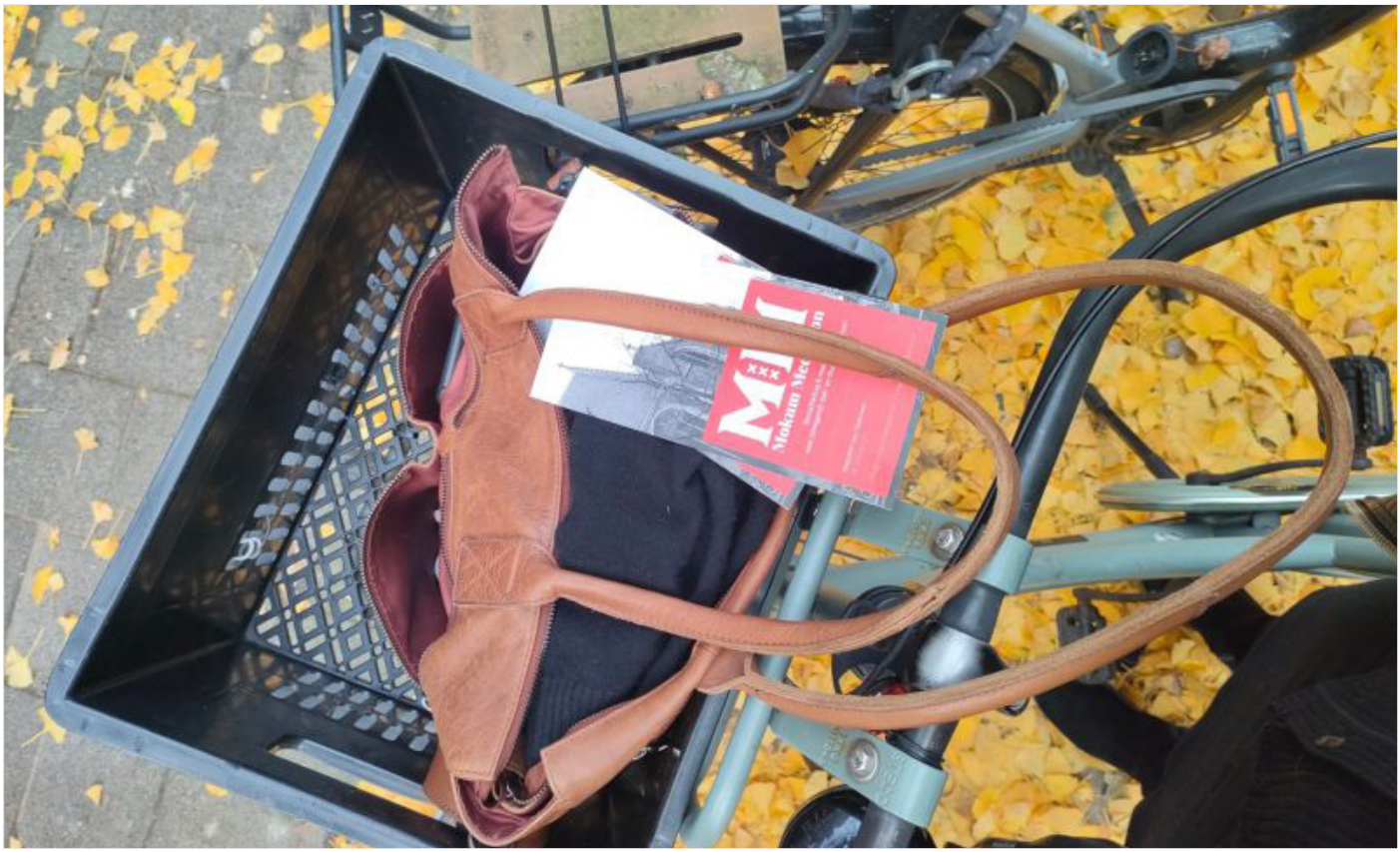
Relevante thema's

In 2025 waren twee grote maatschappelijke thema's van grote invloed op ons werk: de **woningnood** en de **toenemende druk op de zorg**. Doordat mensen steeds minder makkelijk zelf een betaalbare woning kunnen vinden en jongeren noodgedwongen langer thuis blijven wonen, zitten mensen vaker en langer op elkaars lip. Dat gecombineerd met de oplopende instroom voor opvanglocaties en de stagnerende uitstroom richting zelfstandige woonruimte vanuit die locaties, zorgt ervoor dat veel mensen, gezinnen, families en netwerken onder hoge druk staan. Die druk leidt tot frustraties, onbegrip, afhankelijkheid, machteloosheid, veranderende en scheve machtsverhoudingen. Banden breken onder druk en zijn niet altijd meer te repareren.

Wij kunnen de woningnood niet oplossen maar wel een bijdrage leveren aan een gezonder leefklimaat voor de mensen die noodgedwongen bij elkaar moeten blijven wonen of samen onder een dak willen blijven. We doen dit door een blijvende positieve gedragsverandering te bewerkstellingen, door wederzijds begrip en betere onderlinge communicatie. Met onze mediation voorkomen we uitval; uit je woonsituatie, je traject, je netwerk, je familie. We helpen betrokkenen met creatief nadenken over oplossingen, dichter tot elkaar komen, beter luisteren naar en rekening houden met elkaar en verwijzen indien nodig door naar hulpverlening.

De toenemende druk op de zorg heeft net zoveel invloed gehad op ons werk als de woningnood, en hangt hier ook mee samen. Wachtlijsten zijn lang. Of dat nou is voor beschermd of begeleid wonen, schuldhulpverlening, een traject om met je ex-partner goed co-ouderschap aan te leren of voor een ggz-behandeling. Mensen ontvangen zelden hulp op het moment dat het nodig is.

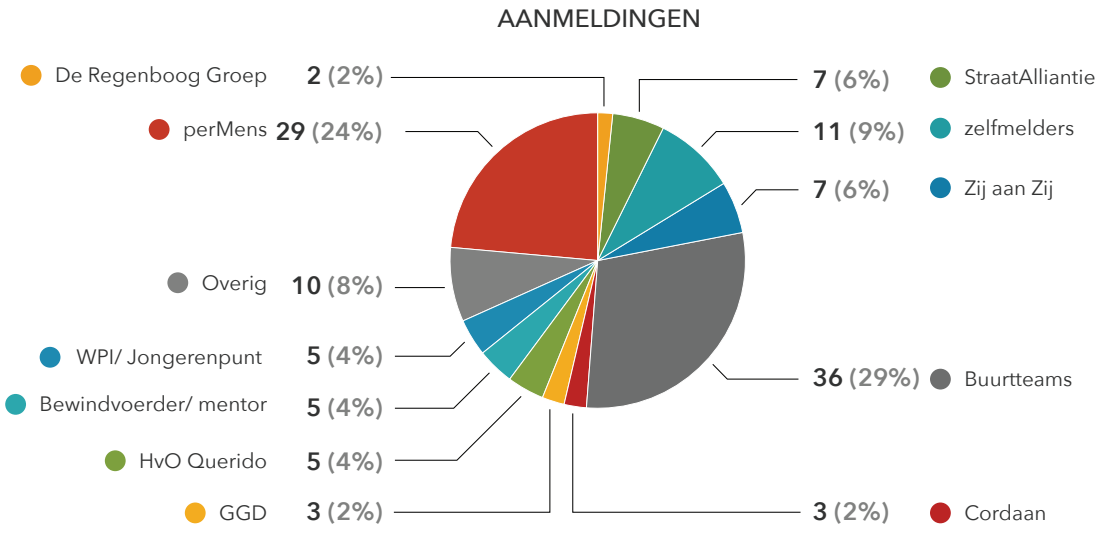
Wat ons betreft zouden **wonen en zorg losgekoppeld moeten worden**: dakloosheid is immers een woonprobleem! Maar zelfs als je de wachtlijsten voor de verschillende woonroutes buiten beschouwing laat, hebben we een enorm aantal aanmeldingen waarin juist die andere wachtlijsten voor extra spanning en conflict zorgen. En dat kan weer leiden tot verhoogde kans op dakloosheid!



Aanmeldingen

In 2025 heeft MokumMediation in totaal 123 aanmeldingen gekregen. Daarvan waren er 29 vanuit perMens, 7 vanuit het Leger des Heils (Zij aan Zij) en twee vanuit De Regenboog Groep.

Daarnaast hebben we ook nog meer dan 20 losse consultaties en doorverwijzingen gedaan, allemaal telefonisch en driekwart vanuit/ via de diverse Buurtteams. Deze hebben we tussendoor gewoon ad hoc afgehandeld zonder erbij te registreren en we hebben geturfd hoe vaak dit voor kwam. Meestal als iemand 'koud' wordt doorverwezen (men krijgt alleen onze naam, telefoonnummer of website door en neemt dan zelf contact op) dan komen wij erachter bij het eerste contact dat deze casus niet voor ons passend is. Omdat we weten dat men wel ergens anders hulp of ondersteuning zou moeten krijgen, vragen we goed uit. Vervolgens verwijzen we 'warm' door en maken gebruik van onze uitgebreide kennis van de sociale kaart van Amsterdam en de vele contactpersonen die we daar hebben. We zeggen nooit gewoon nee maar denken met de mensen mee, ook de netwerkpartners.



In 2025 hebben we hard ingezet op naamsbekendheid bij de Buurtteams. Het is dan ook mooi om te zien dat dit de grootste categorie is binnen de verwijzers. De teams in Zuidoost en Oost weten ons het beste te vinden, met 12 en 11 aanmeldingen, Noord volgt met 5 en de rest (8) komt uit de overige buurten.

De categorie overig bestaat uit de volgende verwijzers: GGD (Vangnet & advies, veldtafel/ CT, Dakloze gezinnen), Ombudsman, cliënten, vertrouwenspersoon, huisarts, Zorgeloos Ambulant, OKT, Mbo-jeugdteam.

Opvallend is de toename van het aantal zelfmelders; mensen die via via bij ons terechtkomen, zonder een verwijzende instantie of aanmeldende hulpverlener. Dit wil overigens niet zeggen dat ze geen hulpverlening hebben of er niet bekend zijn; het kan wel zo zijn dat ze juist een conflict hebben met die hulp of ondersteuning of zonder overleg zich bij ons aanmelden.

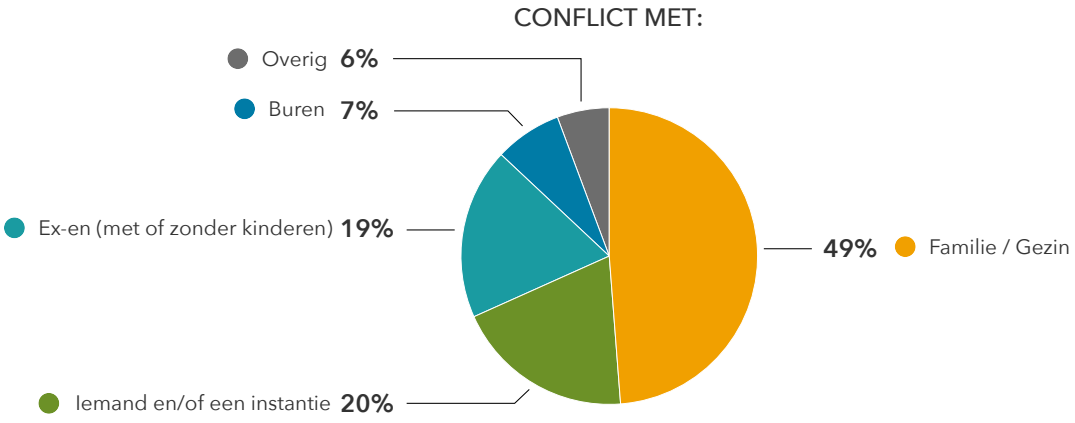
Omdat het gros van de aanmeldingen gedaan wordt door instanties zijn er dus eigenlijk altijd of instanties betrokken (in wel of niet voldoende mate) of er wordt door ons toe geleid richting de juiste instanties. We verwijzen altijd warm door en blijven betrokken tot er goed is opgepakt, zodat het ook de situatie waarin we

bemiddelen ten goede komt en wij kunnen afsluiten. Voor de StraatAlliantie werkt het twee kanten op; we werken in veel niet door hen aangemelde casussen met hen samen of ze zijn al betrokken. En ook verwijzen we veel naar hen toe met betrekking tot het juridische deel van de situatie.

Type conflictsituaties

Men wordt bij ons aangemeld als er een conflictsituatie is ontstaan. De conflicten zijn in te delen in categorieën mbt de mensen tussen wie het conflict is. Bij familie/gezin gaat het overigens om zowel ouders en hun jongvolwassen kinderen, als ook over familieleden onderling die al dan niet samen onder een dak wonen.

Van die 60 casussen met conflicten tussen familie ging het in 36 gevallen over mensen en hun jongvolwassen kind (17 van die 36 casussen zijn aangemeld door perMens. Wat weer logisch is gezien de doelgroep van straathoekwerk en team VIA)
Van de 123 casussen die aangemeld zijn hebben we er maar 13 die vroegtijdig gestaakt zijn. De rest hebben we volbracht; de duur van een traject varieert nogal (zie uitleg signalen) de kortste was 1 week en de langste die nu is afgesloten was 9 maanden.



In 24 casussen van de 123 hebben we direct die dag of week dakloosheid voorkomen en in 90 casussen op de wat langere termijn.

Daarnaast waren er 10 casussen van de 123 puur gericht op contactherstel met familie; 8 van de tien zijn daarin geslaagd. Bij de andere twee hebben we duidelijkheid gecreëerd over de (on)mogelijkheden op dat moment.

Bij 50 casussen hebben we gebruik gemaakt van “klassieke” mediationsessies in het Coachhuis (een of meerdere sessies).

Bij 7 casussen hebben we een zogenaamde flitsbemiddeling toegepast (dat leggen we ergens anders uit, ik geloof bij de variaties of toepassingen van onze methodiek)

Bij 10 van de aanmeldingen hebben we onze bemiddeling weggezet als een consultatie; dwz dat we kort maar intensief betrokken zijn geweest maar dan meer op een adviserende manier waarbij we gebruik maken van onze kennis & expertise maar ook ons netwerk en onze contacten..

Financiën 2025

In 2025 hebben we de financiële administratie die bij de oprichting door de penningmeester was opgezet, ondergebracht bij IJburg Accountants en adviseurs. Zij hebben de jaarcijfers van 2024 en 2025 opgemaakt en begeleiden ons bij de financiële administratie. De jaarcijfers over 2025 en hun verklaring zijn als bijlage bij dit verslag te vinden.

Toelichting op de kosten

De grootste kostenpost zijn de salariskosten. Dit betreft de twee personeelsleden in dienst van de stichting die CAO-conform worden uitbetaald.

Toelichting op de opbrengsten

De voornaamste financier is de Gemeente Amsterdam. Aanvankelijk hebben we in de aanvraag voor 2025 vermeld dat we het budget van de gemeente wilden inzetten voor 50 casussen. Uiteindelijk hebben we in 2025 een overproductie gedraaid van 85 casussen vanuit de gemeentelijke subsidie. Veel meer netwerkpartners, met name de Buurtteams, hebben ons in het afgelopen jaar ingeschakeld. Dit is het resultaat van onze proactieve inzet en bewezen werkwijze.

Hoewel dit natuurlijk een goed teken is – prefereren we het wachtlijstvrij werken, aangezien snel inspringen in een casus en direct beginnen een belangrijk onderdeel is van onze methodiek – heeft de overproductie ook een keerzijde. We hebben het afgelopen jaar zelf financieel het gat gedicht door voor dezelfde salarissen veel meer op te pakken. Niet alleen zorgt de overproductie voor een te hoge werkdruk, het geeft ook een vertekend beeld wat de financiën betreft.

- "Ze (MokumMediation) hebben met mijn buren gepraat omdat mijn woonbegeleider mij had aangemeld. Ik had al burenbemiddeling gehad maar dat werkte niet want ik durfde niet aan tafel. Nadat ik veel met MokumMediation heb voorbereid en ik weet dat zij ook weten hoe mijn gebruiksaanwijzing werkt durfde ik mijn buurvrouw uit te leggen wat ik allemaal heb meegemaakt. We hebben afgesproken dat als zij last heeft dat ze dat bij Marjolein zegt en die praat weer met mij. Zo kunnen we werken aan beter buren zijn van elkaar en raak ik mijn huis niet kwijt. Mijn begeleider vindt het ook fijn zo, dan hoeft die niet met de buren te praten en heeft hij meer tijd voor mij." -

Resultaten

Om de volledigheid van het beeld en de effectiviteit van onze methodiek & unieke werkwijze nemen we het totaal aantal opgepakte casussen van 2025 mee (ook van perMens, Leger des Heils en De regenboog Groep), dit zijn er 123 in totaal.

Samenvattend blijkt hieruit dat in het overgrote gedeelte van de casussen waarin wij hebben bemiddeld winst is behaald. Bovendien zijn 113 van de totaal 123 casussen uit 2025 positief afgesloten.

Om de resultaten op doelgroep te kunnen analyseren, lopen we tegen twee knelpunten aan:

- We zien dat er een overlap is tussen het type doelgroep en de verschillende aanmelders waarmee we samenwerken. Zo zijn aanmeldingen van het buurtteam in feite inhoudelijk niet anders dan die van perMens of de StraatAlliantie. Of zijn mensen die zelf bij ons aankloppen, tegelijkertijd al in contact met een instantie zoals perMens of HvO Querido.
- Omdat we vaak meerdere mensen binnen één casus betrekken (partner, ouders en/of familieleden, buren) die elk op hun beurt soms ook weer begeleid worden door instanties, is de scheidslijn vaak niet helder tussen doelgroep, aanmelder en resultaat.

We richten ons dan ook altijd op een totaalresultaat: het bereiken van een werkbare en constructieve situatie voor alle betrokkenen. Daarbij zetten we in op een blijvende gedragsverandering, om het resultaat te verduurzamen. Ongeacht de uitkomst van de mediation bewerkstelligen we in elke casus altijd vier kantelpunten voor de deelnemer:

- De deelnemer krijgt duidelijkheid; we vragen uit, brengen in kaart en analyseren de situatie. De deelnemer weet waar hij/zij op dat moment staat, wat er wel of niet loopt en welke kant hij/zij op zou willen. We delen dit, met toestemming van de deelnemer, met de hulpverlenende (aanmeldende) instantie, om ook in te zetten bij de hulp- en dienstverlening.
- De deelnemer is in beeld en kent de weg; de weg naar ons en dus ook de weg naar aanvullende hulp- of dienstverlening mocht dat (later) nodig zijn.
- De deelnemer kan rekenen op een luisterend oor; door gesprekken aan te gaan op de ons kenmerkende manier gaan we een band aan. Deelnemers stellen zich open en geven ons een inkijkje in hun belevingswereld en hun leven op dat moment of in het verleden.
- De deelnemer krijgt weer hoop; we laten ze zien dat er echt wel mensen zijn die hem/haar willen helpen en ondersteunen en dat hij/wij niet alleen is of er alleen voor staat.

Uiteraard is het uiteindelijk aan de betrokken deelnemers of er sprake is van een duurzaam resultaat. Precies om die reden houden we ook na afloop van de mediation vinger aan de pols, iets wat eveneens niet aan een kalenderjaar te koppelen is.

We realiseren ons terdege dat deze werkwijze wellicht minder inzichtelijke cijfers oplevert dan wenselijk is. Voor dit jaar en de daaropvolgende jaren willen we dan ook gaan werken met een registratiesysteem, wat ons voor toekomstige rapportages meer data moet gaan opleveren waar we concrete conclusies aan kunnen verbinden.

Conclusie

We kunnen stellen dat mediation een bijdrage levert ter voorkoming van dakloosheid. We zien dat onze bemiddeling werkt op verschillende niveaus:

- Deelnemers en hun familie/ partners krijgen niet alleen een beter beeld van de mogelijkheden en van ieders inzet, maar begrijpen ook waarom iets lang duurt.
- Daarnaast zien we dat ouders van jongvolwassenen vaak hun verhaal niet kwijt kunnen en hun frustratie botvieren op hun medebewoners en kinderen. Dit kunnen we in de kiem smoren door een luisterend oor te bieden.
- Hulpverleners krijgen op hun beurt dankzij onze bemiddeling de “complete puzzel” in plaats van alleen het stukje van de jongere die ze begeleiden.
- Persoonlijk begeleiders vinden in ons een professional klankbord. Doordat we kunnen sparren over een cliënt, neemt hun werkstress af.

Om het effect van onze mediation te verduurzamen, verwijzen we regelmatig en zorgvuldig door naar hulp- of dienstverlening. Zo zorgen we dat mensen langere ondersteuning krijgen op bepaalde gebieden en vookomen we dat ze opnieuw in dezelfde situatie terechtkomen. Door onze achtergrond in de hulpverlening weten we precies waar (en bij specifiek wie) de juiste hulp of ondersteuning beschikbaar is.

We zijn er trots op dat we in een relatief korte tijd onze aanpak in Amsterdam zo breed hebben neergezet. Juist omdat we zien dat het werkt, willen we ons bereik vergroten om, samen met onze partners, de impact in de stad te versterken. We hopen dat we daarbij op de steun van de gemeente mogen blijven rekenen.

- “Ik kan altijd even mijn hart luchten als het me te veel wordt. Mijn dochter wil niet dat ik me met haar en haar traject bemoei maar ik maak me heel veel zorgen. En ik zag het misgaan maar als ik wat zei dan hadden we erge ruzie thuis. Mijn zorgen bespreken we soms bij de mediation ipv thuis en dan helpt dat beter. Ook mag ik soms bellen en mijn hart luchten in mijn eentje en dan luistert ze gewoon en vraagt wat waardoor ik ga nadenken erover. Doordat ik dat bij de mediation kwijt kan zit ik minder bovenop mijn dochter en kunnen we weer over andere dingen praten dan post, afspraken en hulpverlening.” -

Dankwoord

We willen nog even wat extra dank uitspreken aan de gemeente Amsterdam die in ons gelooft en in ons investeert dmv (onze eerste) subsidie Versterking Aanpak Dakloosheid. De samenwerking met de beleidsmedewerkers (oa Hester Borsboom, Jessica Weide en Anchela Lachmansingh) maar ook met de Buurtteams is heel erg prettig en productief (en dan in het bijzonder Marco Verkuijl, Wanda Huinink en Jennie Boer).

Zo ook voor perMens; hartstikke bedankt voor alle steun, advies en het doen van de aanvraag onder jullie vleugels. Zonder jullie was het lang niet zo snel zo goed gegaan, fijn!

Evelien Nijland Rauwerdink, bedankt voor je kundige beschrijving van onze methodiek!

StraatAlliantie, bedankt voor de geweldige samenwerking; samen met jullie kunnen we elke casus aan!

Kansfonds, ontzettend bedankt voor jullie vertrouwen, steun en bijdragen, nu ook voor de doorontwikkeling van onze methodiek in 2026.

Daan Vonk voor de vormgeving van de methodiek en jaarverslagen.

En natuurlijk bedankt aan ons bestuur dat zich zo hard inzet en ingezet heeft voor het opzetten, uitbouwen en voortzetten van ons werk!

Mokum Mediation

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

Marjolein van Oostveen
06 343 56 226

info@mokummediation.nl | mokummediation.nl

Jaarverslag
Stichting MokumMediation

2025

