

Buurtbemiddeling073

Beleidsplan 2018-2019





Management samenvatting

De maatschappelijke ontwikkelingen laten de groeiende wens zien om meer initiatief en zeggenschap bij de burgers zelf te laten en hen daarin door (semi-)overheidsinstantie(s) te faciliteren.

In de gemeente 's-Hertogenbosch heeft Stichting Buurtbemiddeling073 een plek binnen het sociale beleid. Door inzet van medewerkers (bestuur, coördinatoren en vrijwilligers) van Buurtbemiddeling073 versterken we de eigen verantwoordelijkheid en kracht van de bewoners en daarmee het gevoel van veiligheid en de sociale samenhang in buurten, wijken en gemeenten.

In de komende jaren 2018-2019 is het onze ambitie om de kwaliteit van de inzet van onze bemiddelaars te verhogen door hen nog beter te faciliteren en voortdurend in te zetten op deskundigheidsbevordering.

Wij zullen onze 'naamsbekendheid' vergroten zowel binnen het netwerk als bij de bewoners, met aandacht voor de onderlinge communicatie tussen alle partijen die betrokken zijn. Daarnaast blijven we investeren in *behoud van de netwerkverankering in de wijken*, dat is van essentieel belang voor het vroegtijdig en succesvol in kunnen zetten van buurtbemiddeling

Daarnaast zullen we blijven zorgen dat de bewoners van 's-Hertogenbosch tevreden zijn over onze dienstverlening (bemiddelingen).



Inhoudsopgave

1	Verantwoording uitvoering Buurtbemiddeling073.....	4
2	Buurtbemiddeling073.....	5
2.1	Doelstellingen	5
2.2	Belanghebbenden Buurtbemiddeling073	5
2.3	Resultaten behaald in 2017	5
2.4	Buurtbemiddeling073 in 2018 en 2019	6
3	Organisatie stichting Buurtbemiddeling073.....	8
4	Financiering Buurtbemiddeling073.....	9
4.1	Inleiding	9
4.2	Financieringswijze 2017-2019	9
4.3	Toekomstige potentiële derde geldstroom	9



1 Verantwoording uitvoering Buurtbemiddeling073

Buurtbemiddeling073 levert een actieve bijdrage aan de sociale samenhang en gevoelens van veiligheid in de buurten en wijken van de gemeente 's-Hertogenbosch. Daarin heeft ze al 15 jaar haar sporen verdiend. Dit is mede te danken aan een trouwe groep, speciaal voor dit doel opgeleide, vrijwillige bemiddelaars. Sinds 1 januari 2017 is buurtbemiddeling een zelfstandige organisatie onder de naam Stichting Buurtbemiddeling073.

De vrijwillige bemiddelaars nemen een grote verantwoordelijkheid op hun schouders in het bemiddelen in conflicten tussen buurtbewoners. Zij zetten zich in om bewoners hun verhaal te laten doen en om (weer) naar elkaar te leren luisteren. Het terugbrengen van een conflict naar de menselijke maat door het faciliteren van een gesprek en versterken van de onderlinge communicatie.

Door het succesvol inzetten van Buurtbemiddeling073 zijn, en worden, kostbare uren van hulpverlenende instanties, klachtenafhandeling door woningcorporatie of (verdere) inzet van politie voorkomen. Buurtbemiddeling073 is een 'kleine club' met een grote maatschappelijke impact. Dit alles past in een maatschappelijke context waarin subsidies onder druk staan en er steeds meer een beroep gedaan wordt op de ondernemende en ondersteunende kwaliteiten van burgers.



2 Buurtbemiddeling073

2.1 Doelstellingen

Doel van Buurtbemiddeling073 is woonoverlast en conflicten in de buurt voorkomen en te beslechten door het uitvoeren van effectieve en hoogwaardige buurtbemiddelingen. Zodat alle bewoners van 's-Hertogenbosch en omgeving zich veiliger voelen en meer onderdeel uitmaken van sociale gemeenschap in de buurt en wijk.

Onze kernwaarden zijn: *Neutraliteit, Respect, Verbinden en Eigen verantwoordelijkheid.*

2.2 Belanghebbenden Buurtbemiddeling073

'Alle inwoners van 's-Hertogenbosch en omgeving'. De laatste jaren is er een duidelijke toename te zien in het aantal aanvragen met meer kwetsbare en 'complexe' persoonstypen: ex-verslaafden, mensen met psychiatrische ziektebeelden, verstandelijk beperkten, statushouders, anderstaligen etc.

Bemiddelaars van Buurtbemiddeling073. Vrijwilligers die speciaal zijn opgeleid in conflicthantering en zich inzetten voor hun medebewoners met burenc conflicten in 's-Hertogenbosch, Vinkel en Nuland.

Betaalde medewerkers van stichting Buurtbemiddeling073. Zij zorgen voor de coördinatie, afstemming en ondersteuning van de bemiddelingsprocessen en bemiddelaars. En onderhouden zij de reguliere contacten met het netwerk en de regio.

Bestuursleden van de stichting Buurtbemiddeling073. Zij zetten zich, onbezoldigd, in om de continuïteit en kwaliteit van de Buurtbemiddeling073-organisatie te garanderen, ontwikkeling en innovatie te stimuleren en de dienstverlening op constructieve wijze in het lokale en regionale netwerk te profileren.

De verwijzers

De *woningcorporaties*: BrabantWonen, Kleine Meierij, Zayaz, Mooiland, Woonwijze en

De *gemeente 's-Hertogenbosch*, waaronder de Sociale Wijkteams

De *politie Oost-Brabant*.

Overige (*hulpverlenende*)organisaties: *Divers Welzijn*, MEE, Reinier van Arkel, Humanitas. Juvans, Cello, CvTB, vluchtelingenwerk.

2.3 Resultaten behaald in 2017

De gehele organisatie is met aandacht bekeken en waar nodig of mogelijk, zijn op verbeterpunten initiatieven genomen.

- Uren inzet en de kosten van de organisatie Buurtbemiddeling073 zijn doorgelicht en daar waar mogelijk efficiënter ingezet.
- Het dossierbeheer en de administratie zijn efficiënter ingericht door het geautomatiseerde web based casusregistratiesysteem;
- De administratieve uren van betaalde medewerkers zijn substantieel teruggebracht;
- De inzet van goed opgeleide vrijwillige bemiddelaars is gegarandeerd in 's-Hertogenbosch en omgeving;

- Werving en selectie van nieuwe bemiddelaars, er zijn verbeterpunten in aannamebeleid aangebracht;
- Kwaliteitsbeleid is beschreven (en wordt up-to-date gehouden) in handboek ten behoeve van het bemiddelingsproces en bemiddelaars;
- Pluscertificering bij Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid is behaald in september 2017;
- Door toepassing van een verbeterde website per eind 2017 en overige (sociale) media gaat de bereikbaarheid voor bewoners/aanvragers met 10% omhoog (verwachting 2018);
- De contacten en de afstemming met verwijzers is verder uitgebreid, gesprekken binnen het netwerk worden geïntensiveerd door vrijkomende (administratieve)uren;
- Netwerkcontacten, pr-activiteiten zijn geïntensiveerd en worden zowel door de beide coördinatoren als door bemiddelaars onderhouden;
- Rapportages zijn ge-automatiseerd en in samenspraak met de financiers opgezet. Per kwartaal worden deze toegestuurd en eenmaal per half jaar besproken;
- De maatschappelijke kosten worden teruggedrongen door inzet van Buurtbemiddeling073 en kostprijs per casus is marktconform.

2.4 Buurtbemiddeling073 in 2018 en 2019

De inzet van Buurtbemiddeling073 in de gemeente 's-Hertogenbosch maakt dat bewoners, met hulp van onze bemiddelaars, (weer) op eigen kracht uit een conflictsituatie kunnen komen.

De afgelopen jaren is er een stijging geweest van complexiteit van de bemiddelingen: een toenemend aantal *mensen met 'kwetsbare' achtergrond woont zelfstandig en redt het onvoldoende om aan te sluiten bij de maatschappij*, dit leidt tot verheviging van burenc conflicten. Wij voorzien dat dit de komende jaren zal 'verergeren' en verder toenemen. Buurtbemiddeling073 ziet dat zij steeds meer een signalerende functie heeft.

Ook wordt vanuit het sociale netwerk en het wijknetwerk vaker een beroep op ondersteuning gedaan in het *'voorstadium' van een bemiddelingsprocedure*. Beide ontwikkelingen hebben directe consequenties op de intensiviteit en de doorlooptijd van een casus.

Om te *helderheid in taken en functie te borgen*, juist naar onze bemiddelaars, naar bewoners en onze netwerkpartners toe, is het nodig om nauw samen te blijven werken en initiatief tot overleg te nemen. Van groot belang blijft de aansluiting bij de verschillende belangen van de stakeholders van Buurtbemiddeling073, met als belangrijkste pijler: de bemiddelaars. Zij zullen goed geïnformeerd, en daar waar nodig, betrokken moeten blijven. Dit om het risico van 'uit- of afvallen' tegen te gaan.

De *investering in een (webbased) dossierbeheersysteem* blijkt een zeer effectief systeem en vergt continue aandacht voor het juiste gebruik door de bemiddelaars en coördinatoren en het onderhouden/hosten.

Volgende aandachtspunten zijn dan *voldoende capaciteit* aan bemiddelaars om het aantal casussen op te pakken en *continuïteit* in procesbegeleiding door betaalde krachten. Daarbij aansluitend blijven we inzetten op verbeteren van de *kwaliteit* van bemiddelaars en de betaalde medewerkers door een gedegen aanbod van intervisie, trainingen, workshops, themabijeenkomsten te bieden. In 2018 blijft opleiding/deskundigheidsbevordering van bemiddelaars een speerpunt.



In 2018 zullen nieuwe bemiddelaars geworven en getraind worden ter aanvulling van het bemiddelaarsteam.

In het najaar van 2017 zal de vernieuwde website van Buurtbemiddeling073 gelanceerd worden en vanaf dan een hernieuwde publiciteitsronde gestart via de lokale media, we verwachten hiermee het aantal *zelf-aanmeldingen van bewoners te vergroten*.

Voor de komende twee jaar zal Buurtbemiddeling073 zich meer richten op het ondersteunen van de verwijzers in het verbeteren van de toeleiding. Daarin bieden wij op-maat workshops, een-op-een begeleiding e.d.

Tevredenheidsmeting is een van de speerpunten voor de komende jaren, in samenwerking met bemiddelaars, bewoners en onze overige stakeholders gaan we onderzoeken of er software te ontwikkelen is. Hierbij zullen we aansluiting zoeken met hetgeen er bij andere buurtbemiddelingsorganisaties bestaat of ontwikkeld wordt en deskundigen op dat vlak in ons eigen netwerk.

Daarnaast blijven we investeren in *behoud van de netwerkverankering in de wijken*, dat is van essentieel belang voor het vroegtijdig en succesvol in kunnen zetten van buurtbemiddeling.

Op de middellange termijn zal de stichting Buurtbemiddeling073 in het kader van financiering onderzoeken of het genereren van derde geldstromen binnen de mogelijkheden ligt.

Samengevat: sociaal (en) ondernemend zijn in de gemeente 's-Hertogenbosch en omliggende regio.



3 Organisatie stichting Buurtbemiddeling073

Rondom personeel en vrijwilligers is besproken hoe de zeggenschap en besluitvorming georganiseerd zou moeten zijn (van zowel personeel, als bemiddelaars). Daaruit blijkt ook het sociale karakter van de onderneming. Er zoveel mogelijk o.b.v. gelijkwaardigheid gewerkt volgens de sociocratische methode.

De betaalde krachten, beiden zijn coördinatoren met ieder een eigen taakgebied, zorgen voor continuïteit in zowel processen, als de begeleiding van de bemiddelaars. Daarnaast zetten zij zich in om de communicatie en onderlinge afstemming met het netwerk en onze partners verder te verbeteren. In het geval de organisatie te maken krijgt met langdurig ziekteverzuim van betaalde krachten zal een voorziening moeten worden getroffen. De coördinatoren vallen onder de CAO-Welzijn.

De bestuursleden, voorzitter en secretaris/penningmeester, hebben gedurende het jaar 2017 de organisatie van Buurtbemiddeling073 vorm en inhoud gegeven en evalueren ieder najaar samen met de coördinatoren welke leer- en speerpunten er zijn geweest. Zij zijn onbezoldigde bestuursleden. Mede op basis van deze punten wordt een jaar-/werkplan voor de daaropvolgende jaren opgesteld. Werving van nieuwe bestuursleden staat op de planning voor het eerste kwartaal van 2018.

Ieder laatste kwartaal van het jaar zal het jaar-/werkplan aan de bemiddelaars en financiers worden voorgelegd en besproken worden.



4 Financiëring Buurtbemiddeling073

4.1 Inleiding

In het convenant 'Buurtbemiddeling073 2017-2019' zijn de financieringsafspraken overeengekomen tussen stichting Buurtbemiddeling073 (ontvanger) en de gemeente en woningcorporaties (financiers) voor de jaren 2017-2019. Voor het eerst is naast een vast bedrag ook een variabel bedrag per casus ingevoerd om de kosten evenrediger te verdelen over de "afnemers".

De nieuwe Stichting Buurtbemiddeling073 zal geen verliezen kunnen dragen of nieuwe investeringen doen omdat ze zich zal concentreren op buurtbemiddelingen en (nog) geen andere inkomsten zal genereren.

4.2 Financieringswijze 2017-2019

Na iedere jaarafsluiting vindt nacalculatie plaats voor de afzonderlijke financiers, de vier woningcorporaties in het werkgebied van gemeente 's-Hertogenbosch. De gemeente betaalt voor € 60.407,- mee aan de jaarlijkse begroting. Er ligt een onderbouwde begroting en er is een goede begrotingsdiscipline binnen Buurtbemiddeling073.

Het geld wordt beheerd door het bestuur en staat op een rekening courant. Het geld wordt ingezet voor de vrijwillige bemiddelaars (onkostenvergoeding van € 15,- per casus en deskundigheidsbevordering), de betaling van de coördinatoren en deskundigheidsbevordering en algemene kosten zoals huisvesting, ICT, documentatiemateriaal, etc..

De stichting legt verantwoording af aan de financiers (gemeente en 4 woningcorporaties).

4.3 Toekomstige potentiële derde geldstroom

Mogelijk te ontwikkelen betaalde diensten kunnen zijn:

- Aanbod opzetten van buurtbemiddelingsorganisaties in de regiogemeenten.
- Casusregistratiesysteem specifiek voor buurtbemiddelingsorganisaties ontwikkelen en uitrollen
- Kwaliteitsmeting: klant-tevredenheidsmeting via te ontwikkelen software en uitrollen.
- Betaalde bemiddelingen op aanverwante conflict-vraagstukken ten behoeve van (semi)overheidsorganisaties.

Deze gelden investeren in de opleiding/deskundigheidsbevordering van bemiddelaars, organisatieontwikkeling en verbetering van kwaliteit Buurtbemiddeling073.