

Buurtbemiddeling073

Werkplan - Activiteitenplan 2020(-2022)
ten behoeve van aanvraag subsidie
Gemeente 's-Hertogenbosch





Inhoudsopgave

1. SAMENVATTING EN UITGANGSPUNTEN: BUURTBEMIDDELING073 IN 2020 – 2022	3
2. AANLEIDING VERDERE ONTWIKKELING BUURTBEMIDDELING073: AANPAK OVERLASTSITUATIES IN DE BUURT EN PREVENTIE	4
3. BUURTBEMIDDELING073 IN HET NETWERK	5
4. WERKWIJZE BUURTBEMIDDELING073	8
5. ONTWIKKELING BUURTBEMIDDELING073: MEERDERE NIVEAUS	9
6. RANDVOORWAARDEN VOOR ONTWIKKELING	13
7. CONVENANT 2020-2021-2022	14
BIJLAGE I BEGROTING VAN INKOMSTEN EN UITGAVEN 2019 EN 2020	15



1. Samenvatting en uitgangspunten: Buurtbemiddeling073 in 2020 – 2022

Met dit document beschrijven wij de ontwikkeling die Buurtbemiddeling073 heeft ingezet inspelend op de verandering van de aard van de casussen met burenoverlast die Buurtbemiddeling073 en andere netwerkpartners bereiken.

Vanuit Buurtbemiddeling073 benoemen we dit als “complexiteit en taaiheid” van de casussen. Dit vereist een andere noodzakelijke inzet van meerdere methodieken naast de standaard methodiek.

Er is een groot aantal casuïstiek die niet op te lossen is met een standaard bemiddelingstraject. Maatwerk en het inzetten van andere diensten op gebied van bemiddeling kunnen hierin een oplossing bieden. Dit vraagt om bijscholing, begeleiding en het op peil houden van het team vrijwilligers.

Daarnaast is uitwerking en aanscherping van het kader van belang. Uitgangspunt is dat vrijwilligers altijd in de rol van vrijwilliger (kunnen) blijven. Buurtbemiddeling073 is nooit een vervanging van professionele hulpverlening en biedt enkel ondersteuning op het gebied van het oplossen van en omgaan met burenoverlast en het verbeteren van de burenrelatie.

Bewoners met zwaarwegende psychiatrische en verslavingsproblematiek zijn geen ‘klanten’ voor Buurtbemiddeling. Bij twijfel hierover wordt geschakeld met betrokken professionals zoals politie, woningcorporatie, Farent en KOO, etc..

Daar waar gesignaleerd wordt dat er ondersteuning nodig is die een andere scope heeft dan burenoverlast wordt verbinding gemaakt met ons professionele netwerk. Bij doorverwijzing naar andere hulp of dienstverlening wordt steeds afstemming gezocht met andere betrokken partners. Een beschrijving van deze ontwikkeling in niveaus en de randvoorwaarden worden in dit document uiteengezet.

2. Aanleiding verdere ontwikkeling Buurtbemiddeling073: Aanpak overlastsituaties in de buurt en preventie

De jaarverslagen van Buurtbemiddeling073 van de afgelopen 3 jaren maken inzichtelijk dat onze organisatie een verdere professionalisering doormaakt.

Dit staat in verband met een toename van de complexiteit en taaierheid van de (overlast)casussen. Steeds meer van de casussen die aangemeld worden bij Buurtbemiddeling073 zijn niet op te lossen met een standaard bemiddelingstraject. Deze trend is landelijk en regionaal eveneens zichtbaar.

Dit zijn veelal de casussen waar gemeenten mee worstelen in het kader van de nieuwe WMO. Kwetsbare bewoners blijven langer zelfstandig thuis wonen en/of krijgen geen toegang tot opname en vaak minimale ambulante begeleiding in de thuissituatie. Iedereen heeft recht op een zelfstandige en fijne woonsituatie. Voor een aantal bewoners is 'goed wonen' niet vanzelfsprekend.

Met complexiteit en taaierheid van de casussen binnen Buurtbemiddeling073 wordt bedoeld dat de casussen niet meer geschikt zijn voor toepassing van de standaard methodiek. Dit kan gaan om casussen die ver geëscaleerd zijn of casussen waarbij een van de partijen het probleem niet erkent of niet in gesprek wil, waardoor het standaard bemiddelingstraject niet werkt of niet mogelijk is. Ook de betrokkenheid van meer dan twee partijen (soms een heel wooncomplex) maken een casus 'complexer' binnen het kader van buurtbemiddeling. Deze factoren blijken vaak ook samen te gaan.

We hebben daarbij de overtuiging dat daar waar Buurtbemiddeling073 wordt ingezet er iets in beweging komt, ook als bewoners niet mee willen werken. Hierdoor worden verdere escalatie, maar bijvoorbeeld ook gezondheidsproblemen voorkomen. Dit verklaart en onderbouwt de verdere ontwikkeling en professionalisering van Buurtbemiddeling073.

Met haar belangrijke preventieve insteek heeft Buurtbemiddeling073 de potentie en ambitie zich verder door te ontwikkelen tot een partner die verder kijkt dan een standaardcasus.

Landelijke en regionale ervaringen met buurtbemiddeling lijken erop te wijzen dat de preventieve aanpak door buurtbemiddeling aan de voorkant tot minder geïndiceerde zorg kan leiden. Door bewoners met burenp Problemen te helpen inzicht te krijgen in hun eigen emoties en frustraties krijgen zij weer regie terug over hun eigen situatie.

Met extra inzet op training en begeleiding van vrijwillige bemiddelaars is Buurtbemiddeling073 in staat om een bredere rol te vervullen in het ondersteunen van bewoners met burenoverlast. Dit vraagt om een herdefiniëring van de opdracht en het opstellen van heldere kaders. In dit plan wordt beschreven hoe Buurtbemiddeling073 zich ontwikkelt volledig passend bij huidige ontwikkelingen en de vragen naar ondersteuning die Buurtbemiddeling073 bereiken.



3. Buurtbemiddeling073 in het netwerk

Buurtbemiddeling073 heeft als basis de 50 vrijwilligers die opgeleid en getraind zijn in de bemiddelingsmethodiek. Buurtbemiddeling073 kenmerkt zich door een laagdrempelige toegang. Daarnaast is er het feit dat zij bij de 2e partij zonder ondersteuningsvraag over de vloer komen.

Vrijwilligers en professionals: Samenwerking met hulpverlening en de rol en afbakening van Buurtbemiddeling073 in situaties van burenoverlast

Buurtbemiddeling073 speelt een rol in het opschalen en afschalen van inzet van ondersteuning. Het heeft te maken met zowel een aanbod van diverse diensten als een doorontwikkelde methodiek voor signaleren en warme doorverwijzing, een belangrijke preventieve en ondersteunende rol in situaties waar burenoverlast speelt.

Naast de standaard methodiek voor bemiddeling tussen burenen beschikt Buurtbemiddeling073 over een aanbod van andere ondersteunende diensten om bewoners te helpen burenoverlast op te lossen of hier zelf anders mee te leren omgaan.

Onze vrijwilligers zijn belangrijke personen in het signaleren van problemen achter de voordeur, en doorverwijzing of toeleiding naar hulp/zorg. Signaleren is niet op voorhand de taak van de vrijwilliger, maar vrijwilligers komen voor het intakegesprek bij bewoners thuis en zien en horen veel. Bewoners zijn vaak erg openhartig over hun leven. Signalen worden doorgespeeld naar de coördinatoren. De toeleiding naar hulp en/of zorg wordt door de coördinatoren gedaan. Het streven is om dit altijd in overleg met bewoners te doen.

De praktijk leert dat in sommige situaties het feit dat juist een vrijwilliger hen benadert, zorgt voor open deuren (daar waar mensen zelf niet direct openstaan voor doorverwijzing). Wanneer er vertrouwen is ontstaan kan dit leiden tot een ondersteuningsvraag bij netwerkpartners vanuit de bewoner. En ook als professionele hulpverlening aanwezig is kan in deze situaties Buurtbemiddeling073 als neutrale gespreksleider blijven fungeren als het gaat om gesprekken met de burenen. Hierdoor kan de professionele hulpverlener in positie blijven als ondersteuner van hun cliënt.

Pendelbemiddeling

Buurtbemiddeling073 speelt dus een belangrijke rol in toeleiding naar ondersteuning, en kan tegelijkertijd, terwijl de professionele hulp wordt geboden, een aanvullende rol blijven vervullen. Zo kan Buurtbemiddeling073, wanneer een direct gesprek met burenen bijvoorbeeld vanwege het escalatie niveau/heftige emoties niet mogelijk is, middels pendelbemiddeling ondersteunen. Beide partijen worden apart bezocht, waarbij aandacht is voor het uiten van hun emoties en inzicht krijgen in de situatie. Ze werken dan indirect aan meer begrip voor elkaar. Het doel blijft om te proberen bewoners gezamenlijk aan tafel te krijgen.

Coachend bemiddelen

Wanneer het niet mogelijk is b.v. vanwege zwaarwegende (psychiatrische) problematiek de overlastgever te betrekken bij het traject is het vaak wel mogelijk burenen die de overlast ervaren te ondersteunen middels coachende gesprekken. Hierbij kan afstemming met betrokken partners essentieel zijn. Een belangrijke partner hierin kan de wijkwerker zijn.

De coachgesprekken kunnen helpen om de focus te verleggen naar positieve zaken en om beter met de emoties om te gaan die de situatie veroorzaakt zodat mensen zelf een andere manier vinden om er mee om te gaan.

Groepsbemiddeling

Daar waar meerdere bewoners betrokken zijn wordt groepsbemiddeling ingezet. Binnen groepsbemiddeling worden de stappen zorgvuldig een-voor-een gezet. In eerste instantie met alle betrokken partijen apart waarna een analyse wordt gemaakt en de vervolgstappen worden besproken.

Sparringpartner

Tenslotte kan Buurtbemiddeling073 ook een adviserende rol hebben naar betrokken partners wanneer directe inzet van vrijwilligers niet mogelijk is. Zo is Buurtbemiddeling073 sparringpartner in de aanpak van complexe overlast. Ook kan Buurtbemiddeling073 aansluiten op een casuoverleg met professionals in de wijk. Wanneer de woningcorporatie verwijzer is worden zij op de hoogte gebracht van de stand van zaken en bij twijfel over de inzet van vrijwilligers zal altijd eerst afgestemd worden. Dit proberen we in overleg en met toestemming van de bewoners te doen.

Deze manier van samenwerking stelt eisen aan betrokken partijen. Buurtbemiddeling073 heeft in de afgelopen jaren meer van deze casuïstiek met maatwerk en aanvullende diensten opgepakt.

Het is belangrijk dat de vrijwilligers naast het krijgen van de juiste (verdiepings)training, ook begeleid worden door de coördinator. Dat vraagt meer van de coördinatoren. Afbakening in het nemen van verantwoordelijkheden is voor zowel bewoners als vrijwilligers van groot belang. Hiervoor is een belangrijke rol weggelegd voor de coördinator van Buurtbemiddeling073. Aan de hand van de casuïstiek wordt op maat de afbakening ontwikkeld in samenwerking met de professionals. Er zijn afspraken gemaakt over informatie-uitwisseling in relatie met privacywetgeving (AVG) zowel binnen als buiten de organisatie. Tegelijkertijd is het belangrijk dat de professionals bekend zijn met de mogelijkheden van Buurtbemiddeling073 zodat aangesloten wordt op elkaars acties.

Hieronder wordt de werkwijze van verschillende activiteiten van Buurtbemiddeling073 genoemd en de daarbij behorende mogelijkheden van deskundigheidsbevordering en de inspanning die dit kost.

Deskundigheidsbevordering vrijwilligers

In 2019 (en 2020) wordt er een ruim aanbod aan deskundigheidsbevordering ingezet om de vrijwillige bemiddelaars toe te rusten voor de ontwikkelingen die zich in de samenleving voordoen. Naast het aanbod van (verdiepings)trainingen en themabijeenkomsten vinden er vier intervisiebijeenkomsten plaats. Deze bijeenkomsten worden begeleid door getrainde bemiddelaars.

- Afsluiting training Groepsbemiddeling
- Tweedaagse training Coachend Bemiddelen
- Training Pendelbemiddeling
- Themabijeenkomst Culturele Diversiteit
- Themabijeenkomst Psychiatrie



- Themabijeenkomst Feedback
- Regionale bemiddelaarsdag

Niet alle vrijwilligers voelen/vinden zich voldoende toegerust voor het begeleiden en ondersteunen in complexe of taaie situaties. Zij bepalen zelf aan welke casussen zij gekoppeld willen worden. Dat wordt bij aannname geïnventariseerd en besproken in de jaarlijkse evaluatiegesprekken.

Ieder jaar wordt in samenspraak met de bemiddelaars besloten welke trainingen er worden gegeven. In het najaar worden deze gepland.



4. Werkwijze Buurtbemiddeling073

De primaire doelstellingen van Buurtbemiddeling073 zijn om, door inzet van opgeleide vrijwilligers, de woonoverlast te verminderen en de escalaties in de buurt te voorkomen door conflicten tussen burens en buurtbewoners in een zo vroeg mogelijk stadium te signaleren en zo efficiënt mogelijk aan te pakken.

Dit heeft een dubbele component: het dient zowel het gevoel van veiligheid in de eigen woonomgeving van bewoners, alsook het gevoel van sociale samenhang

Vroegtijdige signalering is een belangrijke taak voor de verwijzers (vooral woningcorporaties en politie). Effecten daarvan liggen voornamelijk op het vlak van het vergroten van de leefbaarheid en het bevorderen van zelfredzaamheid en maatschappelijke participatie van bewoners. Immers, overlastsituaties hebben vaak hun weerslag op de buurt. Een oplossing tussen de in onmin levende burens levert een positieve bijdrage aan de leefbaarheid.

De overlastsituaties zijn zoals eerder aangegeven en te lezen is in de jaarverslagen, complexer en taaier van aard geworden. Er worden diverse diensten ingezet naast de reguliere bemiddeling. Coaching, pendelbemiddeling, warme brieven, groepsbemiddeling en bemiddeling met begeleiding (betrokkenheid van begeleiders van een of beide burens) worden ingezet ter ondersteuning van bewoners in een overlastsituatie. Hierbij is het eerste doel het ondersteunen van bewoners bij het oplossen van de overlastsituatie. Wanneer dit niet mogelijk is, is ondersteuning van betrokken bewoners in het anders omgaan met deze burens en of situatie het doel. Hierbij zijn o.a. acceptatie, het omgaan met de eigen emotie en het verleggen van de focus van belang. Deze ondersteuning beperkt zich tot de burensituatie. Voor coaching/ondersteuning op andere levensgebieden vindt (warme) doorverwijzing plaats.

Naast hun rol als bemiddelaar hebben buurtbemiddelaars een signalerende en doorverwijzende rol. Zij komen achter de voordeur bij bewoners bij wie andere problematiek kan spelen. Vanuit het neutrale en belangeloos contact ontstaat er vertrouwen bij bewoners. Immers, de bemiddelaars komen met een mooie boodschap. Bij signalen dat er andere hulp nodig is schakelen zij met de coördinator. Dit zoveel mogelijk in overleg met en met toestemming van de bewoners zelf. Die brengt hen in verbinding met de juiste ondersteuning of toegang tot de juiste ondersteuning, die zij op basis van hun vertrouwensband kunnen introduceren. Op deze manier blijven zij in hun rol van vrijwillige bemiddelaar.

Hieronder worden de kaders en voorwaarden omschreven die nodig zijn om deze manier van werken van Buurtbemiddeling073 optimaal te faciliteren voor de bemiddelaars. De coördinator Buurtbemiddeling073 heeft hierin uiteraard een prominente rol, zowel naar vrijwilligers als naar netwerkpartners.

5. Ontwikkeling Buurtbemiddeling073: meerdere niveaus

17 jaar geleden is Buurtbemiddeling in de gemeente 's-Hertogenbosch opgestart bij de welzijnsorganisatie (toenmalig Divers, tegenwoordig Farent) vanuit de opdracht bemiddeling te bieden tussen bewoners met burenoverlast.

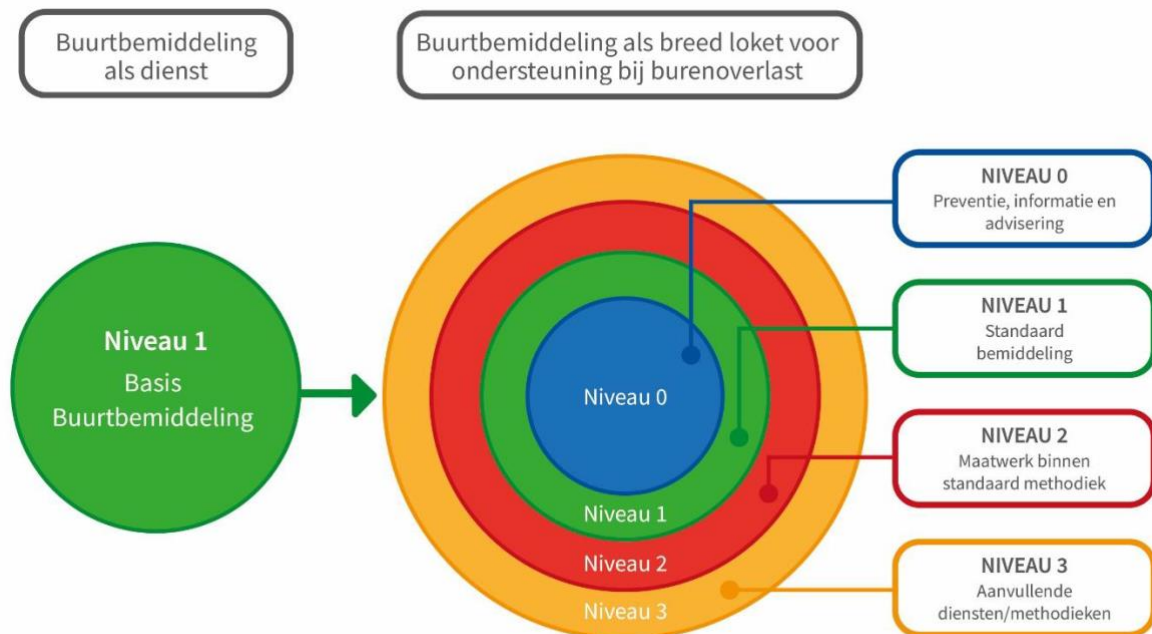
Buurtbemiddeling heeft zich de afgelopen 17 jaar zo ontwikkeld dat we in samenwerking met professionals onze meerwaarde in casuïstiek die niet direct bemiddelbaar is (met een standaard bemiddelingstraject) hebben aangetoond.

Vanaf 1 januari 2017 wordt deze ondersteuning geboden vanuit de zelfstandige organisatie Stichting Buurtbemiddeling073. De gemeente 's-Hertogenbosch, de woningcorporaties, politie en maatschappelijke/welzijnsorganisaties blijven belangrijke samenwerkingspartners.

Op dit moment worden maatwerk en andere diensten dan de standaard bemiddeling situationeel (incidenteel) ingezet. Voorwaarden zijn dat er bemiddelaars met de juiste competenties hiervoor beschikbaar zijn en ook het aantal aanmeldingen spelen een rol.

De ontwikkeling zien wij als de ontwikkeling van de Buurtbemiddeling073 als “dienst” naar de Buurtbemiddeling073 als “breed loket” voor ondersteuning bij burenoverlast. Dat geldt zowel voor bewoners als voor netwerkpartners die in contact staan met bewoners die betrokken zijn bij een situatie van burenoverlast.

De beschreven verdere ontwikkeling in dit plan willen we graag vastleggen in het nieuwe samenwerkingsconvenant en financiering voor 2020-2021-2022.



Niveau 0 “preventie, informatie en advisering”

Buurtbemiddeling073 is laagdrempelig bereikbaar per telefoon, mail, website en op doorverwijzing van de sociale partners. Buurtbemiddeling073 is het loket waar zowel bewoners als professionals terecht kunnen met hun vragen over burenoverlast. Door in een vroegtijdig stadium al zichtbaar en bereikbaar te zijn wordt veel escalatie voorkomen. Ook daar waar gesignaleerd wordt dat er veel onrust in een bepaalde buurt of met een bepaalde doelgroep is, kunnen preventieve acties worden ingezet in overleg met de partners.

Dit kan door een casusoverleg te beleggen of een bewonersbijeenkomst. Het initiatief hiervoor ligt bij de sociale partners. Buurtbemiddeling073 kan hier dan bij gevraagd worden. De rol van de coördinator is adviseren, signaleren, en acties opzetten in samenwerking met de bemiddelaars.

Niveau 1 “basis buurtbemiddelingstraject”

Enkelvoudige bemiddelingscasussen. Telefonische aanmelding, informeren netwerk, vervolgens matching van twee vrijwilligers die doorlopend een standaard proces (intake 1, intake 2, bemiddeling en nazorg) uitvoeren. De rol van coördinator gedurende de zaak bestaat uit het proces bewaken en indien nodig het in contact gaan met het netwerk.

Voorbeeld: Bewoner meldt zich aan met burenoverlast (bij draaien luide muziek 's avonds laat). Bemiddelaars bezoeken de aanmelder en de veroorzaker voor een intakegesprek. In een bemiddelingsgesprek met beide bewoners op neutraal terrein wordt de situatie uitgesproken en worden er afspraken gemaakt.

Niveau 2 “traject maatwerk binnen standaard methodiek”

Er is sprake van meervoudige problematiek, naast burenoverlast spelen er bij één of meerdere andere problemen. Er zijn soms ondersteunende partijen aanwezig zoals woonbegeleiders, hulpverleners, ondersteunende vrijwilligers of familieleden, die betrokken moeten worden, er is sprake van een intensievere kennisoverdracht naar vrijwilligers, daarna volgen extra afstemmingsmomenten.

Soms wil een bewoner niet direct in gesprek met zijn buur, dan is extra afstemming nodig: wat kan er *wel* binnen de methodiek, bijv. extra intake, toch andere partij bezoeken, warme doorverwijzing naar een netwerkpartner.

P2 wil niet direct in gesprek: idem + extra investeren in het in contact komen met P2 door bijv. schriftelijk contact zoeken, netwerkpartners inzetten om bewoner te mobiliseren.

Dit kan gezien worden als maatwerk binnen de methodiek. Noodzakelijk in deze casuïstiek is wel dat beide partijen de positieve intentie hebben om het conflict op te lossen. Als 1 van de partijen niet wil, dan “houdt het op” binnen de kaders van de reguliere buurtbemiddeling. Hiervoor wordt niveau 3 ingezet.

De coördinator biedt extra begeleiding aan de vrijwilligers, verzorgt en organiseert trainingen, zoekt afstemming met betrokken netwerkpartners en zorgt dat er terugkoppeling plaats vindt. Dit wordt situationeel (indien mogelijk) toegepast.

Voorbeeld: Een gezin met jonge kinderen (P1) woont naast een jongen met woonbegeleiding van Humanitas (p2) die het dag- en nachtritme omdraait. Intake P2 en bemiddeling vinden plaats in aanwezigheid van begeleider Humanitas. Zij ziet toe op een duurzame uitvoering van de gemaakte afspraken.

Niveau 3 “aanvullende dienst/ methodiek”

Dit gaat om casussen waar een standaard bemiddeling niet (direct) mogelijk is of onvoldoende resultaat oplevert. De situatie is bijvoorbeeld ver geëscaleerd of er zijn meerdere partijen betrokken. Daar waar een van beide partijen niet in gesprek kan of wil met de burens biedt Buurtbemiddeling073 ondersteuning aan betrokkenen om met de overlast om te gaan en worden andere methodieken ingezet.

Zo kan Buurtbemiddeling073 toch verbinding tussen burens tot stand brengen zonder een direct gesprek.

Deze intensievere werkwijze vergt een voldoende aantal vrijwilligers, die geschoold zijn en intervisie krijgen.

3.0 Samenwerking met netwerkpartners, maatwerk zoeken, ontwikkelen afbakening rol vrijwilligers in complexe casuïstiek

3.1 Warme doorverwijzingstrajecten (overleg met verwijzers, verwijzersbijeenkomst).

3.2 Warme brieven: Hierbij gaat het om het helpen om een conflict op papier te zetten. De bemiddelaar begeleidt dit (geen brief met verwijten en eisen, maar vanuit ik-vorm en in wensen).

3.3 Pendelen: meerdere bezoeken brengen aan beide partijen. Dit is een aanvullende methodiek die extra begeleiding vergt. Strategie van het pendelen wordt bepaald na bezoek vrijwilliger. Bij pendelen gaat het vaak om intenties overbrengen, het kan 3 – 5 keer zijn dat er gependeld wordt.

3.4 Coaching: individuele begeleiding gericht op het anders omgaan met de overlastproblematiek doet de vrijwilliger onder begeleiding van de coördinator. Dit kan op elk moment van het buurtbemiddelingstraject ingezet worden, maar meestal gebeurt dit als traject -1- geen resultaten oplevert.

3.5 Groepsbemiddeling: meer dan twee partijen zijn betrokken, dit betreft bijvoorbeeld bewoners uit een hele portiek of straat.

De inzet van bovenstaande diensten/methodieken levert een hoger slagingspercentage op. Het aantal casussen wat in behandeling kan genomen worden gaat omhoog. Er kan meer preventief succes verwacht worden zoals het voorkomen van bijv. stressklachten, huisuitzettingen. Voorkomen van escalaties en verminderen politie inzet.

De rol van de coördinator is uitgebreider. Er is meer netwerksamenwerking, de afbakening van de vrijwilligers gebeurt op maat en is tijdsintensief. De selectie van vrijwilligers wordt kritischer om deze complexe casuïstiek op te kunnen pakken en daarmee intensiever. Ook wordt er meer geïnvesteerd in de relatie met de netwerkpartners.

Voorbeeld 1: Een heel seniorencomplex ervaart overlast van jongere man met een laag cognitief niveau die onlangs is komen wonen. Bemiddelaars bezoeken alle 6 bewoners apart en organiseren groepsbemiddeling waarbij de moeder van de jongeman als ondersteuning ook aansluit en evaluatiegesprek 4 weken later met de jongere man en zijn moeder.

Voorbeeld 2: Buurman B parkeert voor de deur van buurman A. A wil graag bemiddeling, B geeft aan niet mee te willen werken omdat er te veel is gebeurd en hij zijn aandacht wil richten op de behandelingen voor zijn slechte gezondheid. Buurman A krijgt hulp van de bemiddelaars om een ‘warme brief’ te schrijven. Buurman B leest de brief en ziet in dat A ook berouw heeft van de situatie en stopt met treiteren. Die auto kan ook best een paar meter naar voren.



Buurtbemiddeling 073

Voorbeeld 3: Een heftig geëscaleerde burenruzie komt na enkele extra intakes (pendelen) met de bewoners tot een bemiddelingsgesprek. Emoties en frustraties worden gedeeld en er worden zelfs afspraken gemaakt. Een van de bewoners blijft echter volledig gefocust op elk geluidje bij de burens en blijft erg gefrustreerd. Een speciaal opgeleide coachbemiddelaar begeleidt haar in 2 gesprekken om anders met haar emoties om te gaan, haar frustraties los te laten en haar focus te verleggen. Ook voor haar is de rust nu wedergekeerd.

6. Randvoorwaarden voor ontwikkeling

Buurtbemiddeling073 zal de komende jaren nader vorm en inhoud geven aan het werkproces en werkwijze in het kader van samenwerking en doorverwijzing naar hulpverlening en gemeentelijke partners. Met deze ontwikkeling en de toenemende samenwerking in de keten is het van groot belang dat er goede afspraken gemaakt worden omtrent het delen van informatie met deelnemende partijen.

Belangrijk factoren hierin zijn:

- ⇒ het omgaan met privacygevoelige gegevens;
- ⇒ afbakening: het vaststellen van de bewoners die buiten de scope van Buurtbemiddeling073 vallen; zoals zwaarwegende psychiatrische en verslavingsproblematiek;
- ⇒ het terugkoppelen van voortgang en afronding netwerkpartners bezien. Dit vraagt om frequenter en gerichtere terugkoppeling;
- ⇒ het delen van informatie daar waar er zorgen zijn om gezondheid en welzijn;
- ⇒ afstemming daar waar zowel Buurtbemiddeling073 als hulpverlening is betrokken;
- ⇒ het begrenzen van de vrijwilligers (zodat deze niet in gevaarlijke situaties en niet in een hulpverlenersrol terecht komen);
- ⇒ bekijken hoe de link met zorg en casus-overleggen wordt gemaakt. Bij welke Buurtbemiddeling dient aan te sluiten voor afstemming of hoe deze link op een andere manier gemaakt wordt. Er wordt bekeken welke afspraken hiervoor nodig of van toepassing zijn.

De belangrijkste factor hierin is dat de coördinator steeds de schakel is tussen de bemiddelaars van Buurtbemiddeling073 en de professionals. De bemiddelaars stappen neutraal en onpartijdig in de situatie. Zij ontvangen enkel de procesmatige informatie via de coördinator. De coördinator schakelt met de betrokken professionals wanneer er meer aan de hand (b)lijkt achter de voordeur dan enkel burenp Problemen. De bemiddelaars hebben een belangrijke signalerende rol en het vertrouwen dat zij bewoners biedt en de mogelijkheid hulpverlening te introduceren.

Bemiddelaars kunnen bijvoorbeeld professionals vragen ondersteunend aanwezig te zijn met toestemming van bewoner bij een volgend huisbezoek. De coördinator helpt de bemiddelaars om hun rol te begrenzen middels persoonlijk contact intervisie en bijscholing.



7. Convenant 2020-2021-2022

Huidige situatie:

Binnen buurtbemiddeling073 worden, wat activiteiten betreft, alle niveaus van maatwerk casuïstiek al opgepakt. Momenteel wordt er 48 uur per week professionele begeleiding en coördinatie ingezet om de voortgang en continuïteit van Buurtbemiddeling073 te garanderen. Niet alle bemiddelaars willen alle vormen van dienstverlening bieden. Er zijn voldoende bemiddelaars om hierin een keuze te maken. Vanwege de grootte van de groep en de specialisaties onder de bemiddelaars kunnen we alle diensten aanbieden.

Gewenste situatie:

Buurtbemiddeling073 ontwikkelde zich in de afgelopen jaren van enkelvoudige dienst bemiddeling bij burenoverlast naar brede ondersteuning van bewoners en netwerkpartners in situaties van burenoverlast. Zoals aangegeven betekent dit dat er voldoende begeleiding, ondersteuning en training van vrijwilligers wordt georganiseerd. Momenteel zijn er 50 vrijwilligers actief. Er worden aan de hand van maatwerk en extra diensten ingewikkelder casussen opgepakt in samenwerking met professionals. De vrijwilligers worden extra voorgelicht over de rollen die de buurtbemiddelaars kunnen nemen in de toeleiding naar de toegang tot hulpverlening, en de rol die er blijft voor professionals tijdens uitvoering van de ondersteuning.

In kader van veiligheid en professionaliteit wordt aan de hand van casuïstiek een afbakening benoemd waar het gaat om wat een vrijwilliger wel en niet kan doen. Dit wordt door de coördinator samen met netwerkpartners opgepakt.

De vrijwilligers worden in 2020-2022 extra getraind en begeleid. Bij de werving van vrijwilligers wordt specifiek gekeken naar de competenties van de vrijwilligers en wordt de complexiteit en taaierheid onder de aandacht gebracht.

Bijlage I begroting van inkomsten en uitgaven 2019 en 2020

	Omschrijving	Begroting 2019		Begroting 2020	
		In	Uit	In	Uit
	Kosten				
	Personele inzet		€ 96.500,00		€ 100.500,00
	Scholing				
3	Trainingen	€	10.200,00	€	10.500,00
4	Intervisie bemiddelaars	€	800,00	€	900,00
5	Themabijeenkomsten				
			€ 11.000,00		€ 11.400,00
	Vrijwilligersvergoedingen				
6	Vergoedingen per bemiddeling	€	5.700,00	€	5.900,00
7	Vergoedingen facilitaire vrijwilligers	€	4.600,00	€	4.700,00
8	Waardering vrijwilligers	€	1.500,00	€	1.600,00
9	Bedank activiteit	€	400,00	€	500,00
			€ 12.200,00		€ 12.700,00
	Huisvesting				
10	Zaalhuur bemiddelingen	€	1.500,00	€	1.500,00
11	Huur kantoorruimte	€	4.600,00	€	4.700,00
			€ 6.100,00		€ 6.200,00
	PR en Com				
12	Website ontwikkeling en kosten	€	1.000,00	€	1.000,00
13	Hardcopy materialen	€	1.600,00	€	1.700,00
14	Netwerk-/relatiebeheer, voorlichting	€	1.100,00	€	1.200,00
15	Marketing en communicatie	€	4.900,00	€	5.000,00
			€ 8.600,00		€ 8.900,00
	Kantoorkosten				
16	Telefoon/IT kosten/hosting	€	1.800,00	€	1.900,00
17	Porti	€	200,00	€	300,00
18	Casusregistratie systeem	€	2.700,00	€	2.700,00
19	Loon-administratiekosten	€	2.200,00	€	2.300,00
20	Verzekering diversen	€	1.100,00	€	1.200,00
21	Bankkosten	€	100,00	€	200,00
22	Diversen	€	2.500,00	€	2.500,00
			€ 10.600,00		€ 11.100,00
	Operationele totalen				
	Personele inzet	€	96.500,00	€	100.500,00
	Scholingskosten vrijwilligers	€	11.000,00	€	11.400,00
	Vrijwilligersvergoedingen	€	12.200,00	€	12.700,00
	Huisvesting	€	6.100,00	€	6.200,00
	PR en Com	€	8.600,00	€	8.900,00
	Kantoorkosten	€	10.600,00	€	11.100,00
	Eind resultaat	€	145.000,00	€	150.800,00
		€	145.000,00	€	150.800,00