



Buurtbemiddeling
073

Jaarverslag 2019

's-Hertogenbosch
Maart 2020

INHOUDSOPGAVE

1. Inleiding	3
2. Organisatie	4
3. Faciliteiten en huisvesting	6
4. Financiën	6
5. Communicatievoorzieningen	7
6. Communicatie intern en extern	7
7. Aandachtspunten 2020	8
8. Rapportage casussen 2019	10

1. INLEIDING

Stichting Buurtbemiddeling073 beleefde in 2019 het derde jaar als zelfstandige organisatie. Met financiering van de gemeente en de vier woningcorporaties bieden we de inwoners van 's-Hertogenbosch (inclusief Rosmalen, Nuland en Vinkel) een mogelijkheid om hulp en ondersteuning te vragen bij burenc conflicten.

We zien in de afgelopen jaren de hulpvragen in kwetsbaarheid en complexiteit toenemen. Dit schrijven we toe aan het langer zelfstandig thuis (blijven) wonen van kwetsbare bewoners. Daar waar deze eerder werden opgenomen in andere woonvormen blijven ze nu in hun eigen woonomgeving. Deze bewoners hebben vaak meer ondersteuning nodig bij het wonen.

Daarnaast zien we een toenemende groep statushouders een beroep doen op Buurtbemiddeling073. Vaak gaat het over het verschil in leefwijzen en onbegrip hierover bij bewoners.

In 2019 werden de prioriteiten en acties uit het communicatieplan 2018 geoperationaliseerd. Daarnaast is er geïnvesteerd in de deskundigheid van onze bemiddelaars. Zij zijn het instrument van handelen.

In dit jaarverslag brengen we inhoudelijk het jaar 2019 van Stichting Buurtbemiddeling073 in beeld.

Wij wensen u veel leesplezier.

Bestuur Stichting Buurtbemiddeling073

Loek van der Staak (voorzitter)
Lonneke van Roekel (secretaris)
Inge Visschedijk
Mirjam Lamme

2. ORGANISATIE

Bestuur

In het jaar 2019 werden er twee bestuursleden toegevoegd aan het bestuur. De taken zijn opnieuw verdeeld over vier personen. Twee van de vier bestuursleden zijn tevens bemiddelaars. De uitvoeringstaken op, onder meer, communicatie, financiën, inkoop en dergelijke, zijn overgedragen aan de beide coördinatoren.

Werkgroepen

Op specifieke taken/portefeuilles worden werkgroepen of commissies samengesteld of worden bemiddelaars gevraagd om mee te werken. In 2019 is er een werkgroep actief geweest op het organiseren van een verwijzers bijeenkomst. Deze werkgroep werd bemenst door bemiddelaars en coördinator. Op deze manier werd de interne deskundigheid en expertise aangewend om zaken tot ontwikkeling te brengen.

In maart organiseerden we een extra bijeenkomst voor bemiddelaars over de organisatie en de ontwikkelingen daarbinnen. Daarin werd tevens het Jaarverslag en de Jaarrekening 2018 besproken. Daar namen 5 bemiddelaars en een bestuurslid en coördinator aan deel. De meeste bemiddelaars voelen zich erg betrokken bij de bewoners en het bemiddelingsproces. De meeste bemiddelaars willen wel een keer gevraagd worden voor een gastles, een promotieactiviteit of werkgroep.

HRM: personeel en vrijwilligers

Coördinatoren

Bij de start van de stichting is ervoor gekozen om te werken met twee coördinatoren die ieder een eigen taak hebben. In het afgelopen jaar zijn er meer uitvoerende taken vanuit het bestuur overgedragen aan de coördinatoren.

De casuscoördinator werd in 2018 aangesteld voor 24 uur per week. Zij coördineert alles m.b.t. de casussen, voert de (financiële) administratie voor de dagelijkse gang van zaken en voert taken uit in het kader van geschreven communicatie, media en andere publiciteit. De algemeen coördinator werkt 24 uur per week en coacht en ondersteunt de bemiddelaars, organiseert de bemiddelaarsbijeenkomsten en de deskundigheidsbevordering. Zij onderhoudt tevens de externe contacten in het regionale en lokale netwerk.

Vrijwilligers

In 2019 waren 50 bemiddelaars actief. Er zijn 7 bemiddelaars gestopt en 8 nieuwe bemiddelaars aangenomen. We hebben niet actief hoeven werven. Nieuwe bemiddelaars weten nog steeds spontaan de stichting te vinden. Met de bemiddelaars die zijn gestopt werd een afsluitend gesprek gehouden. Daarin werden ze persoonlijk bedankt en werd om feedback gevraagd, zodat we verbeterpunten kunnen aanbrengen.

De sollicitatiecommissie voor nieuwe bemiddelaars bestaat uit een bestuurslid en de coördinator. Zij houden een 'kennismakingsgesprek' en beoordelen, mede aan de hand van het kwaliteitshandboek/bemiddelaarsprofiel, of iemand in het team past en voldoet aan de verwachtingen van Buurtbemiddeling073. Vanuit de organisatie wordt in het gesprek duidelijk aangegeven wat er van bemiddelaars verwacht wordt.

Er is een attentiebeleid opgenomen in het kwaliteitshandboek zodat er het hele jaar door aandacht is voor de bemiddelaars bij ziekte, verjaardagen, verhuizing, time-out of andere bijzondere gebeurtenissen.

Er waren in 2019 twee jubilerende bemiddelaars. Zij bemiddelden 10 jaar en kregen daarvoor een bijzonder beeldje aangeboden tijdens de eindejaarbijeenkomst en de eerste bemiddelaarsbijeenkomst in januari 2019.

Deskundigheidsbevordering bemiddelaars, coördinatoren en bestuur

Deskundigheidsbevordering is een belangrijk aandachtspunt binnen de stichting. Alle nieuwe bemiddelaars zijn verplicht eerst de basistraining te volgen alvorens ze worden ingezet als bemiddelaar.

Na de basistraining krijgen ze van de casuscoördinator een werkinstructie hoe ze het registratiesysteem kunnen gebruiken. In eerste instantie wordt de nieuwe bemiddelaar ingezet met een ervaren bemiddelaar.

Bemiddelaars committeren zich aan minimaal 8 casussen per jaar en het volgen van de bemiddelaarsbijeenkomsten die worden georganiseerd.

In 2019 waren per bemiddelaarsbijeenkomst gemiddeld tussen de 25 en 30 vrijwilligers aanwezig. De laatste bijeenkomst van het jaar is een gezelligheidsbijeenkomst als dank voor de inzet en om het jaar in gezamenlijkheid af te sluiten.

Deskundigheidsbevordering 2019

- ✓ 8 nieuwe bemiddelaars volgden de basistraining Buurtbemiddeling. De trainingen worden gegeven door gecertificeerde trainers.
- ✓ Intervisiebijeenkomsten: er werd driemaal intervisie gehouden tijdens de bemiddelaarsbijeenkomsten.
- ✓ Er werd driemaal een themabijeenkomst georganiseerd: 1x over Diversiteit in culturen, 1x over psychiatrie en 1x over Feedback geven en ontvangen. De themabijeenkomsten werden begeleid door extern deskundigen.
- ✓ Er vond een afsluitende bijeenkomst van de training Groepsbemiddeling plaats, gedurende 1 dagdeel. Een van onze bemiddelaars heeft deze training mede verzorgd.
- ✓ Op 6 april namen 14 bemiddelaars deel aan de training Pendelbemiddeling gedurende 1 dag.
- ✓ In maart en juni namen 5 bemiddelaars deel aan de tweedaagse training Coachend Bemiddelen. Afspraak was dat deze bemiddelaars hun opgedane kennis over zouden dragen naar de andere bemiddelaars.
- ✓ Op 7 oktober vond de overdrachtsbijeenkomst Coachend Bemiddelen plaats. Er namen 12 bemiddelaars aan deel.
- ✓ Op 2 november werd de regionale bemiddelaarsdag georganiseerd door Tilburg en Den Bosch samen. Er waren 140 aanmeldingen vanuit de regio waarvan 24 bemiddelaars vanuit Den Bosch aanwezig waren + de coördinatoren. Deze

bijeenkomst werd geëvalueerd op een regionaal overleg dat plaatsvond op 12 november 2019.

- ✓ Op 12 december 2019 werd de eindejaar bijeenkomst georganiseerd voor alle bemiddelaars als dank voor hun inzet.

3. FACILITEITEN EN HUISVESTING

Kantoorruimte

Buurtbemiddeling073 heeft een kantoorruimte in woonzorgcentrum Nieuwehagen. Daar werken de beide coördinatoren. Er worden bestuursoverleggen en werkoverleggen gehouden.

De locatie Nieuwehagen bood tevens de mogelijkheid om bemiddelingsgesprekken te houden. Daarnaast werden er gesprekslocaties gehuurd in de wijken van 's-Hertogenbosch, dichtbij de bewoners. De bemiddelaarsbijeenkomsten/intervisiebijeenkomsten vonden plaats in het kantoorpand van Farent. De trainingen vonden plaats op diverse locaties, mede afhankelijk van de deelnemers.

Registratiesysteem

Het casusregistratiesysteem werd in 2019 op enkele punten verder verbeterd. De nieuwe bemiddelaars krijgen na de basistraining een werkinstructie in het gebruik ervan door de casuscoördinator. Het registratiesysteem is volledig beveiligd tegen inbraak. Alle (formele) communicatie en registratie is ondergebracht in het met wachtwoorden beveiligde systeem. Elke bemiddelaar maakt gebruik van een speciaal voor buurtbemiddeling aangemaakt emailadres wat is beveiligd met een persoonlijk wachtwoord.

Het systeem wordt inmiddels gebruikt door nog twee andere buurtbemiddelingsorganisaties in Tilburg en Leiden. Boxtel sluit per 1-1-2020 aan. Er zijn gesprekken gaande met nog twee andere zelfstandige buurtbemiddelingsorganisaties.

4. FINANCIËN

De begroting voor 2019 (maakte onderdeel uit van het convenant 2017-2019) werd akkoord bevonden door de financiers. De financiële administratie (inclusief de salarisadministratie) is in handen van de penningmeester van het bestuur. Zij werd daarin ondersteund door een accountant.

Met contactpersonen voor buurtbemiddeling vanuit de vier corporaties vindt er eenmaal per half jaar een gesprek plaats over de halfjaarcijfers en het verhaal achter de cijfers. De financiers gaven in de besprekingen aan tweemaal per jaar voldoende te vinden. De casusprijs wordt op basis van het resultaat voor het komende jaar vastgesteld.

In 2019 werden de voorbereidingen getroffen voor een nieuw convenant 2020-2022. De woningcorporaties zegden hun medewerking toe. Men is erg tevreden over de dienst Buurtbemiddeling en de wijze van samenwerken. Er is een nieuw convenant opgesteld wat begin 2020 door gemeenten en de vier corporaties wordt ondertekend.

5. COMMUNICATIEVOORZIENINGEN

- ✓ De website wordt onderhouden en geactualiseerd door de coördinatoren.
- ✓ De folder werd verstrekt aan onze samenwerkingspartners. De bemiddelaars nemen de folder en het visitekaartje mee in hun gesprekken met bewoners en partners.
- ✓ We maken gebruik van sociale media om Buurtbemiddeling073 regelmatig onder de aandacht te brengen van bewoners en samenwerkingspartners. We maken gebruik van Twitter en LinkedIn.
- ✓ In de eerste helft van 2019 zijn we eenmaal aangesloten bij de politietruck. Deze stond gedurende het jaar op 10 verschillende plekken in Den Bosch, om info te geven aan bewoners en de veiligheid te onderzoeken.
- ✓ De coördinator nam deel aan diverse netwerkbijeenkomsten bij partners.
- ✓ Op het Koning Willem I college werden 5 gastlessen aan 5 verschillende groepen verzorgd door de coördinator met enkele bemiddelaars.
- ✓ Buurtbemiddeling073 staat vermeld op alle websites van onze financiers.

In het kader van promotie zijn aangeschaft een banner (binnen), een beachflag (buiten) en poloshirts te dragen door de vrijwilligers.

6. COMMUNICATIE INTERN EN EXTERN

Intern

In 2019 vonden er zeven bemiddelaarsbijeenkomsten plaats, drie themabijeenkomsten, drie intervisiebijeenkomsten en de jaarafsluiting in december. Na het inhoudelijk deel is er gelegenheid om informeel na te praten. Daarnaast hebben bemiddelaars onderling contact in de gesprekken met bewoners.

De coördinator voerde met alle bemiddelaars een evaluatiegesprek. Bemiddelaars hebben regelmatig contact over casussen en andere praktische zaken met de coördinatoren.

De coördinatoren waren bereikbaar op maandag, dinsdag, donderdag en vrijdag. Op woensdag werd er telefoondienst gedraaid door 2 bemiddelaars.

De coördinatoren werkten gezamenlijk op het kantoor in Nieuwehagen.

Uitvoerende taken werden in 2019 vanuit het bestuur overgedragen aan de coördinatoren.

De tweewekelijkse werkoverleggen kwamen daarmee te vervallen. Er vond werkoverleg plaats op afroep.

Extern

De communicatie tussen bemiddelaars en bewoners verloopt in eerste instantie via de coördinatoren. De casuscoördinator nodigt bemiddelaars uit voor een casus. Daarop leggen de bemiddelaars het eerste contact met de bewoners. Nadien houden zij in het registratiesysteem de verdere contacten en communicatie bij. Er wordt minimaal geregistreerd en er vindt geen dossiervorming plaats.

De coördinatoren zijn een belangrijke sparringpartner en leggen/onderhouden het contact met de netwerkpartners. Om een situatie in beweging te krijgen en/of te begeleiden is er regelmatig inzet van de netwerkpartners nodig.

Met financiers (contactpersonen Buurtbemiddeling073) vond tweemaal per jaar overleg plaats over de halfjaarcijfers. Daarnaast vond er regelmatig inhoudelijk overleg plaats met de medewerkers (consulenten, wijkbeheerders, huismeesters) van de corporaties.

Met het CCV (Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid = onze brancheorganisatie) was er regelmatig contact. Vanuit het regionaal overleg, waar ook Buurtbemiddeling073 aan deelneemt, wordt de regio afgevaardigd naar het landelijk overleg. Jaarlijks leveren we cijfers aan het CCV voor de landelijke benchmark.

Iedere 2 jaar moet de erkenning van Buurtbemiddeling door het CCV worden verlengd.

Buurtbemiddeling073 heeft de pluserkenning ontvangen in 2017.

In 2019 is onze aanvraag voor verlenging van ons Pluscertificaat gehonoreerd. Daarmee laten we zien dat we een kwalitatieve en professionele buurtbemiddelingsorganisatie zijn.

We zijn in 2019 gestart met maandelijkse spreekuren op 6 wijkpleinen. In 2020 gaan de spreekuren naar 1x per 2 weken. Daarmee wordt Buurtbemiddeling073 meer toegankelijk voor wijkbewoners en voor netwerkpartners. We zijn diverse keren aangesloten bij gebruikers overleggen en hebben kennisgemaakt met andere spreekuur-houders.

In juni en oktober hebben we een bijeenkomst bijgewoond van de Buurtpreventieteams uit Den Bosch. Hierin zitten actieve bewoners die de ogen en oren van de wijk zijn. Zij signaleren allerlei zaken in de wijk, dat kan ook een burencflict zijn. Daar gaven we informatie over wat Buurtbemiddeling073 doet.

Regionale samenwerking

De coördinatoren nemen deel aan het regionaal overleg. De algemeen coördinator heeft in 2019 het voorzitterschap op zich genomen. Aan dit overleg nemen 26 organisaties (steden en dorpen) deel. Daarnaast heeft de coördinator samen met Tilburg de regionale bemiddelaarsdag op 2 november 2019 georganiseerd.

Viermaal per jaar vindt er een regionaal overleg plaats met alle coördinatoren in regio 11. In deze overleggen worden ervaringen uitgewisseld, het landelijk overleg voorbereid, gezamenlijke activiteiten ondernomen en is er samenwerking op gebied van deskundigheidsbevordering.

7. AANDACHTSPUNTEN 2020

De deskundigheidsbevordering voor de vrijwilligers voor 2020:

- ✓ Viermaal intervisie tijdens de bemiddelaarsbijeenkomst.
- ✓ Themabijeenkomst maart over Vluchtelingenwerk.
- ✓ Themabijeenkomst najaar nog niet ingevuld.
- ✓ Zes bemiddelaars gaan gedurende 1 dag de training Pendelbemiddeling volgen In Eindhoven.
- ✓ Met de Meentgroep zijn we in overleg over de trainingen LVB (licht verstandelijke beperking), autisme, NAH (Niet aangeboren Hersenafwijking) en MHFA (Mental Health First Aid).

Een aandachtspunt voor de bemiddelaars blijft het tijdige en juiste gebruik van het registratiesysteem. Van bemiddelaars wordt verwacht dat ze het systeem gebruiken volgens de handleiding. Tevens worden de aanpassingen met hen doorgenomen. Dit is belangrijk voor de input van de rapportages voor de financiers.

In 2020 wordt rondom het jaarverslag een extra bijeenkomst georganiseerd over organisatorische zaken en ontwikkelingen. Dit is een jaarlijks terugkerende activiteit.

In april 2020 wordt er een gezamenlijke bijeenkomst met de wijkbeheerders en huismeesters van de Woonstichting JOOST georganiseerd. Deze vindt plaats bij in Rosmalen. Ook bemiddelaars sluiten hierbij aan.

Gedurende het jaar vindt er regelmatig overleg plaats met de woonconsulenten, wijkbeheerders en huismeesters van de vier woningcorporaties.

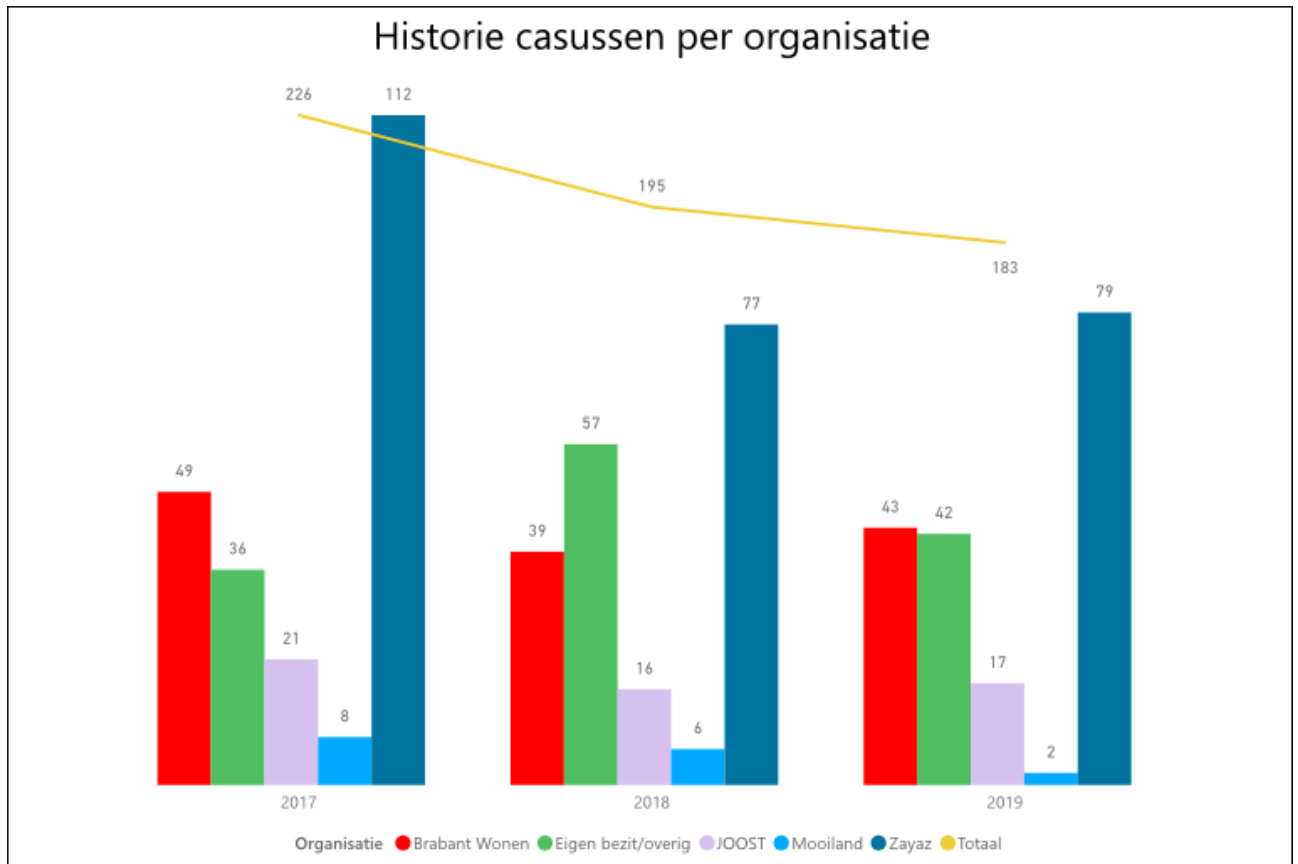
In 2020 wordt met alle nieuw gestarte bemiddelaars een evaluatiegesprek gevoerd waarin aandacht is voor het functioneren als bemiddelaar. Met vertrekkende bemiddelaars wordt een persoonlijk eindgesprek gevoerd. De feedback die hieruit voortkomt wordt meegenomen in verbetering van de organisatie. Dit is een jaarlijks terugkerende activiteit.

Op 31 oktober 2020 wordt vanuit het regionaal overleg voor de vierde keer een bemiddelaarsdag georganiseerd door twee coördinatoren uit het regionaal overleg. Deze dag is bedoeld voor alle bemiddelaars in de regio. Dit is een jaarlijks terugkerende activiteit.

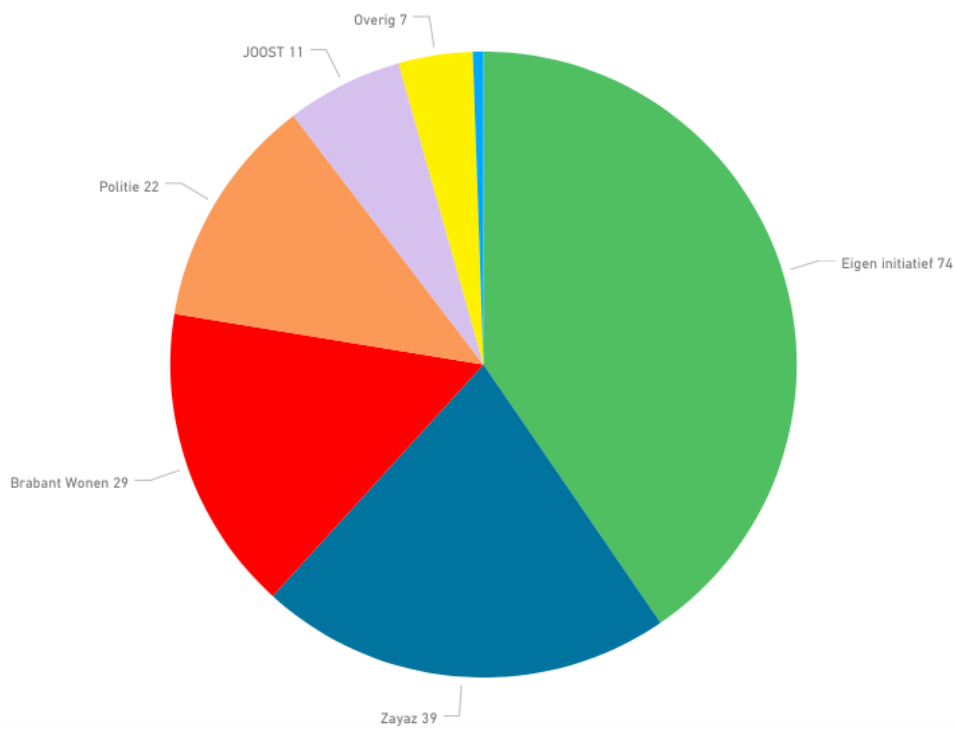
Op het Koning Willem I college verzorgen we op 17 en 21 januari 2020 4 gastcolleges voor eerstejaars studenten.

Op 27 januari 2020 staat een presentatie gepland voor vrijwilligers van Vluchtelingenwerk. Er zal een nieuwe ronde gesprekken worden gevoerd met onze netwerkpartners. We willen de lijntjes kort houden. Door personele wisselingen is het belangrijk dat nieuwe medewerkers van organisaties geïnformeerd worden over de diensten van Buurtbemiddeling073. Dit is een jaarlijks terugkerende activiteit.

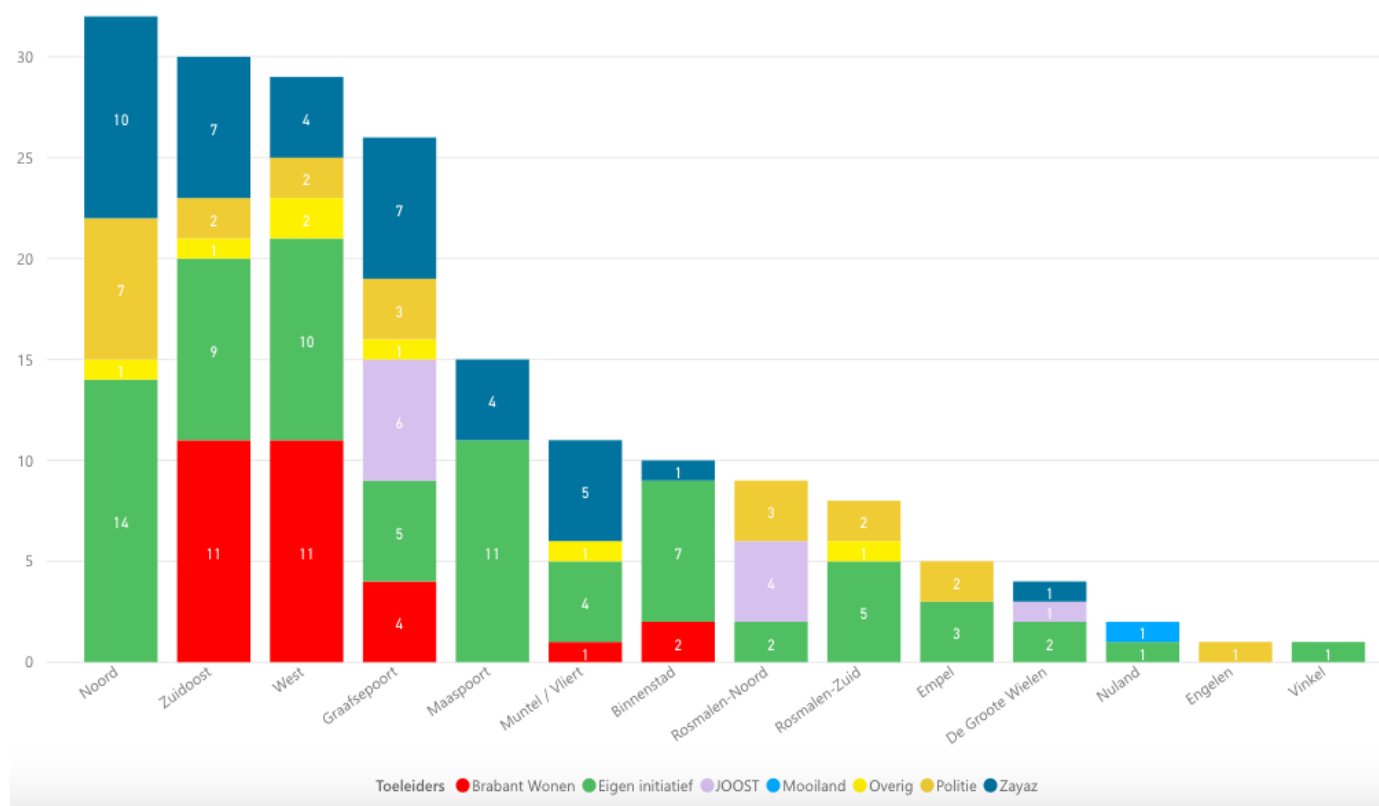
8. RAPPORTAGE CASUSSEN 2019



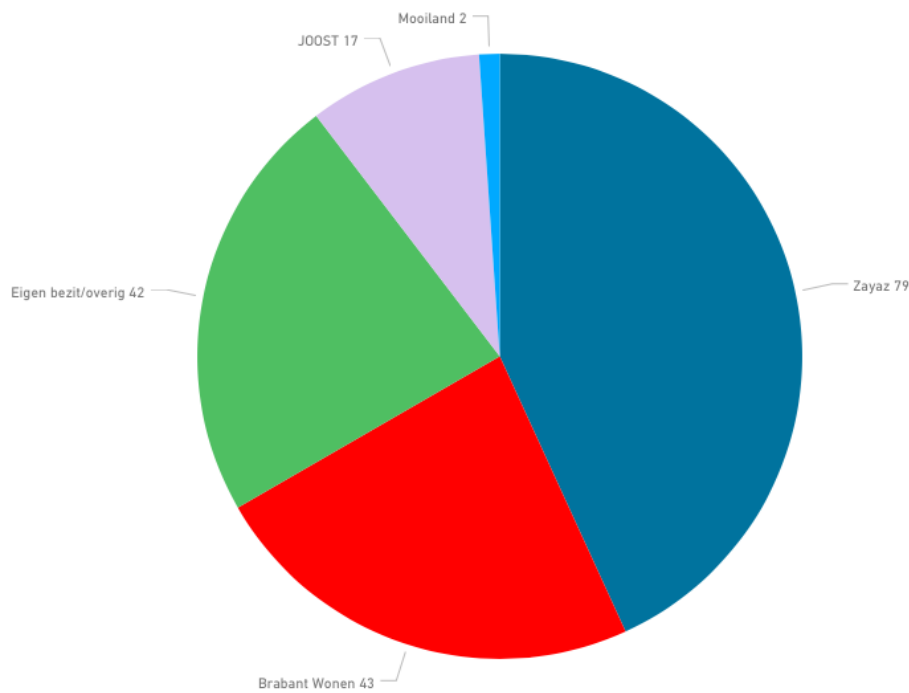
TOELEIDERS



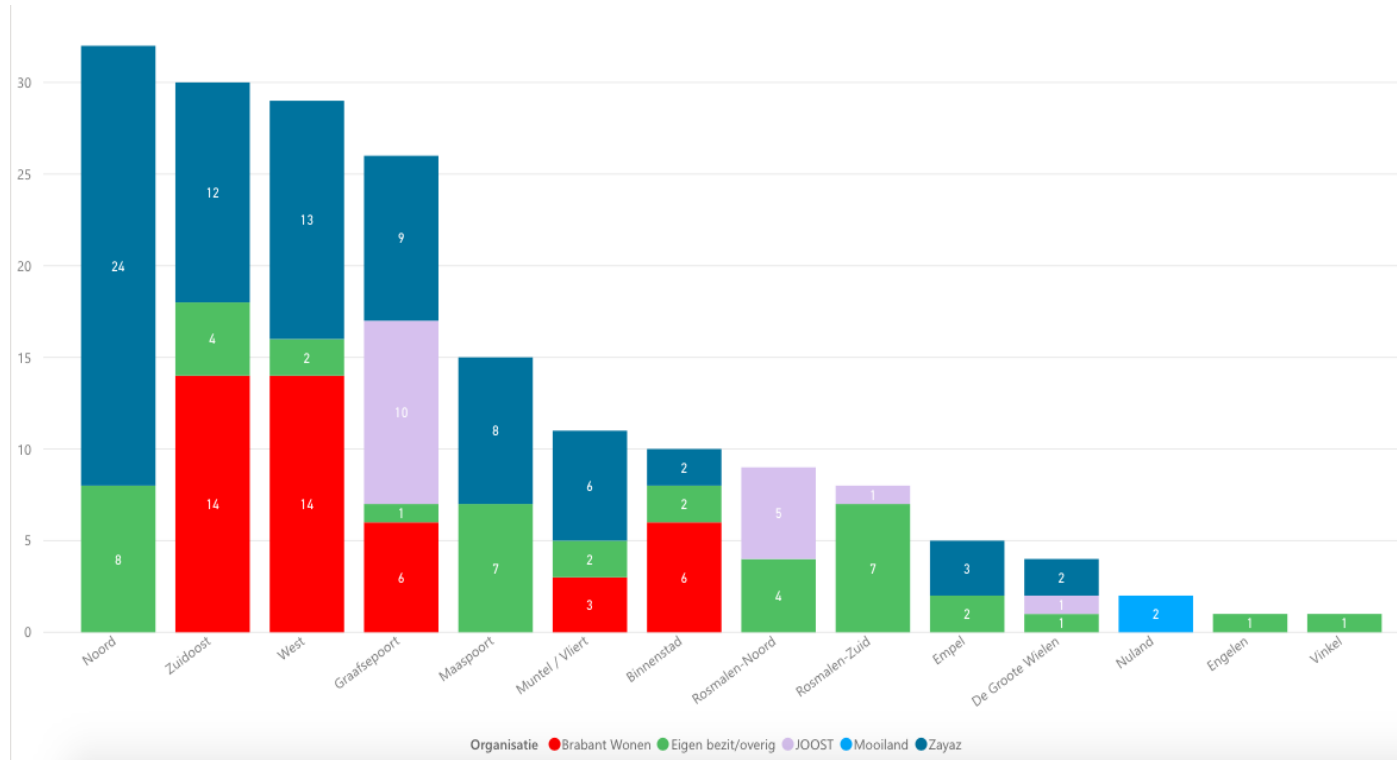
CASUSSEN PER WIJK PER TOELEIDER



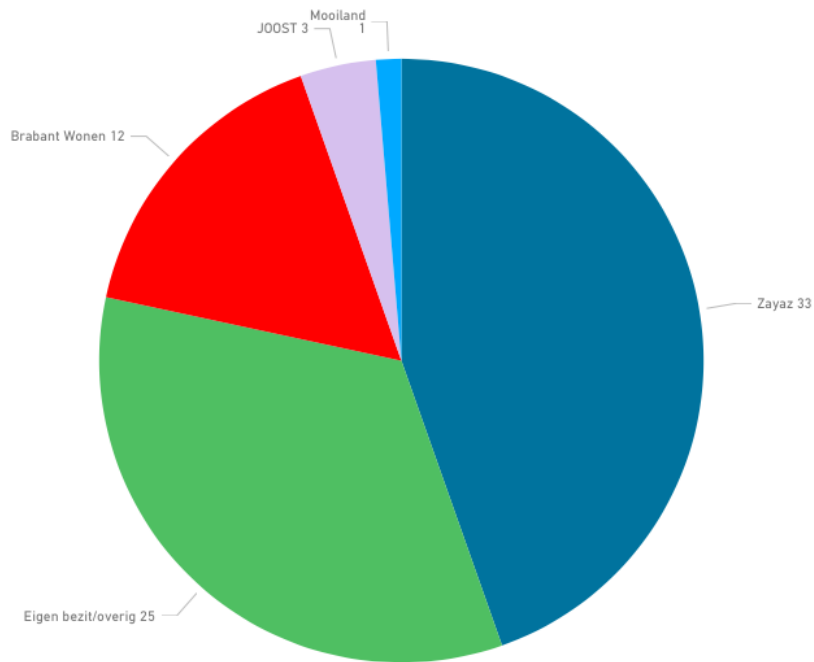
CASUSSEN PER ORGANISATIE



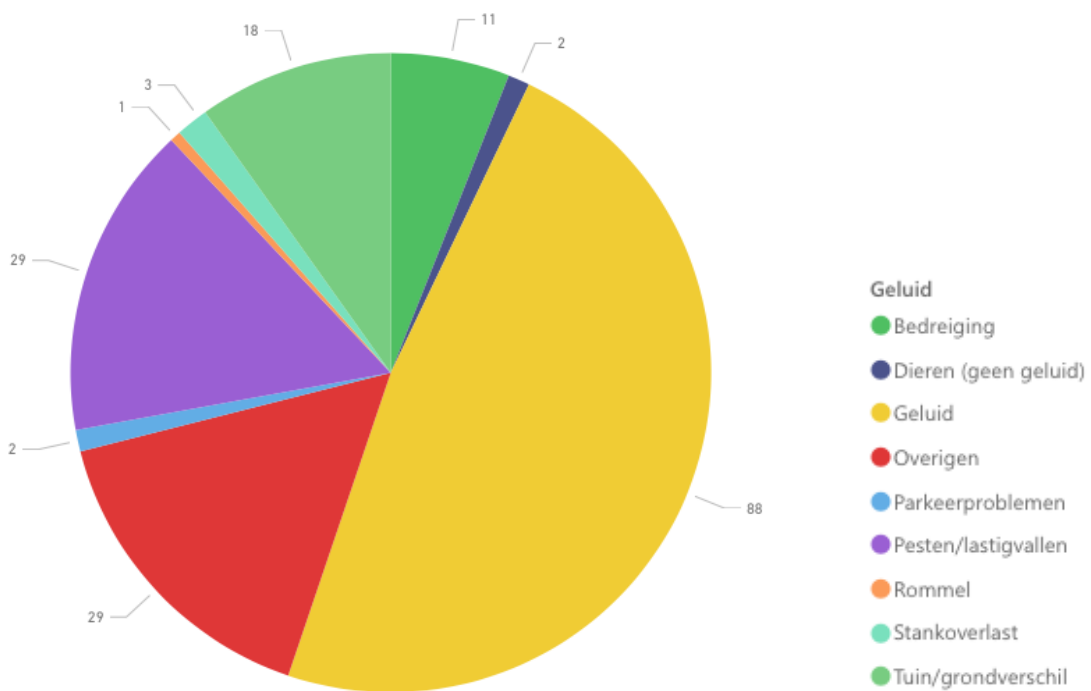
CASUSSEN PER WIJK PER ORGANISATIE



HERKOMST 'EIGEN INITIATIEF'

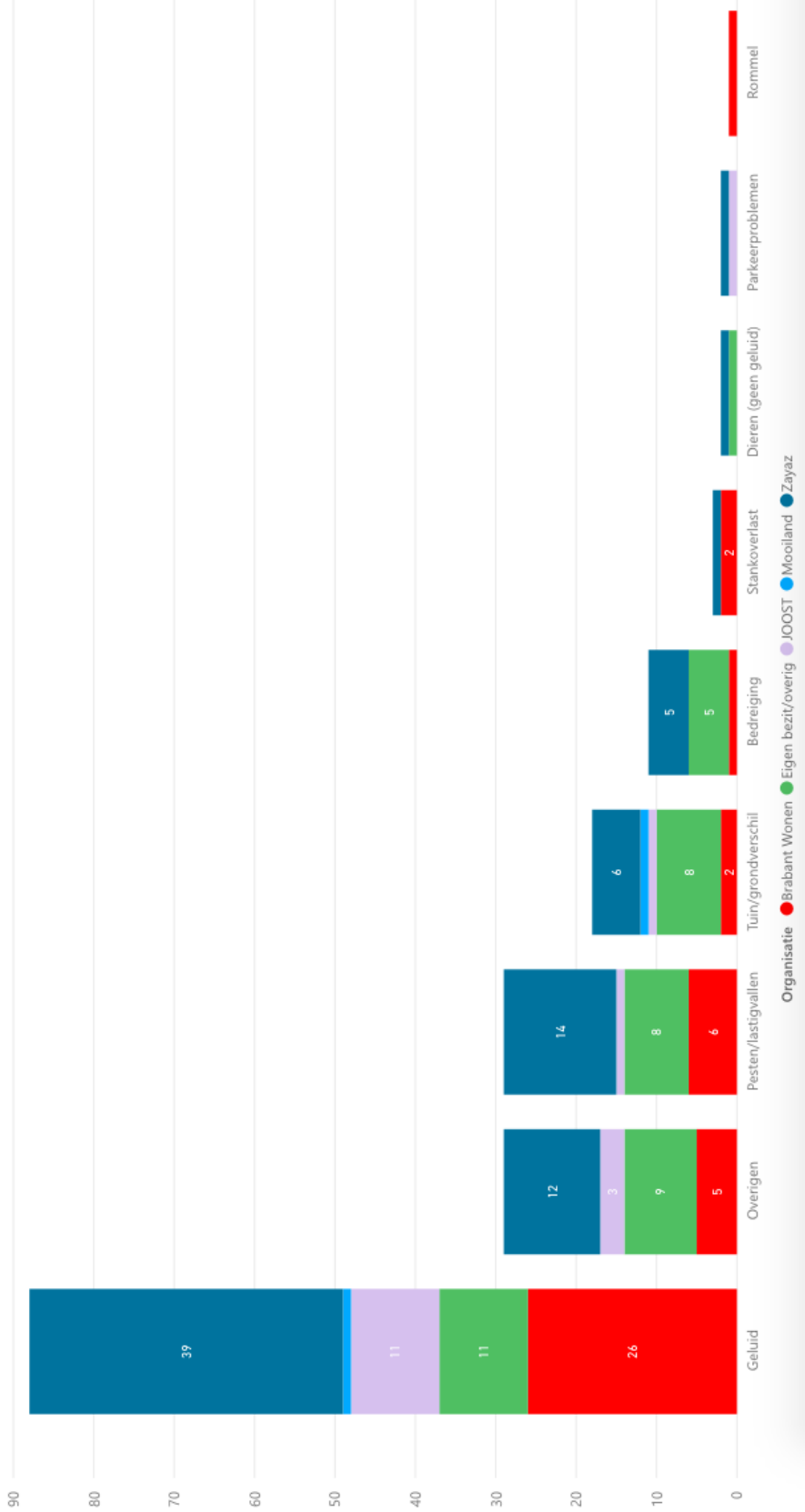


SOORTEN OVERLAST IN AANTALLEN

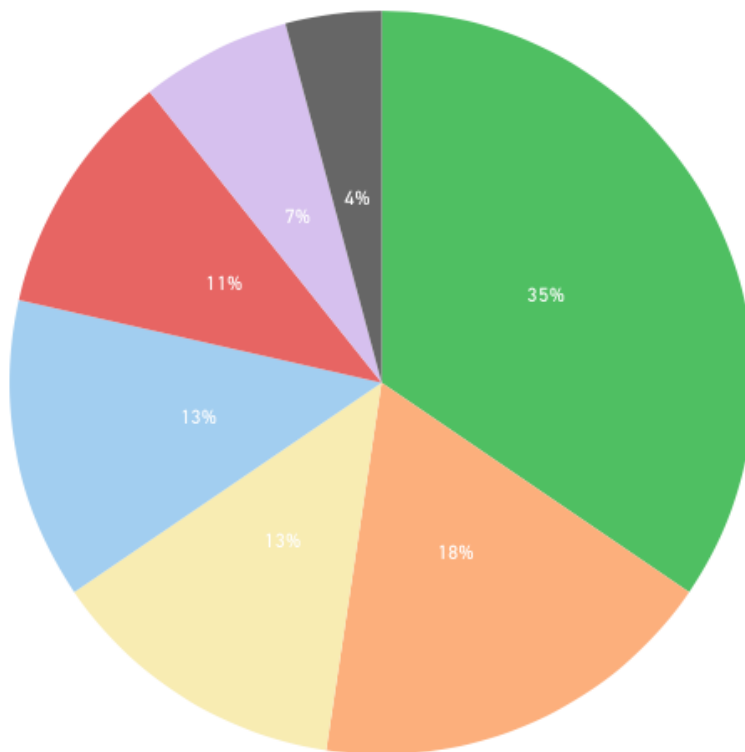


- Geluid
- Bedreiging
- Dieren (geen geluid)
- Geluid
- Overigen
- Parkeerproblemen
- Pesten/lastigvallen
- Rommel
- Stankoverlast
- Tuin/grondverschil

SOORTEN OVERLAST PER ORGANISATIE



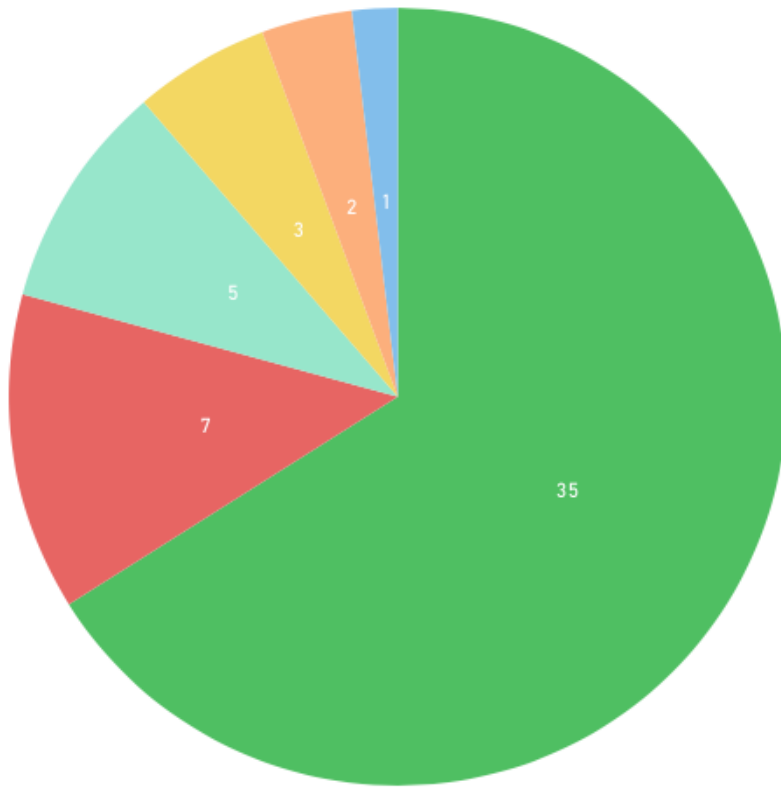
UITKOMST AFGELSOTEN CASUSSEN



Resultaat

- De casus is naar tevredenheid van de partij(en) afgesloten.
- Een van de partijen trekt zich terug.
- Doorverwijzing.
- Voorlichting en advies
- Partijen komen niet nader tot elkaar.
- Er is geen contact mogelijk met partij(en).
- De casus is niet in behandeling genomen.

UITKOMST VAN CASUSSEN NA EEN BEMIDDELING TUSSEN BEWONERS

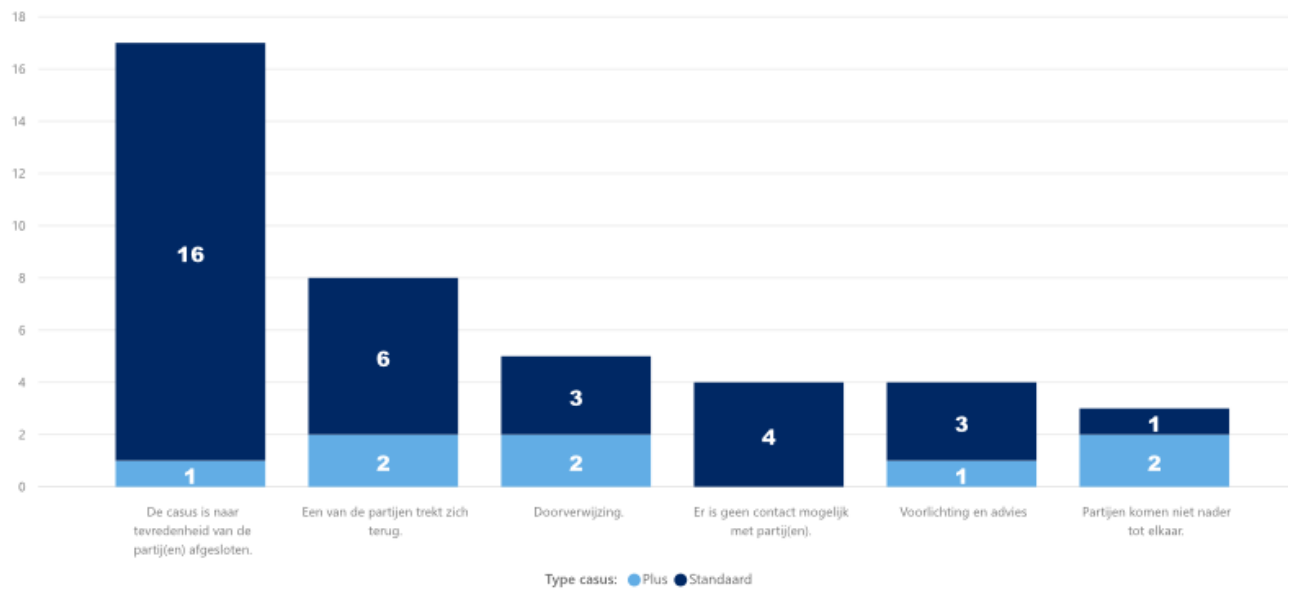


Resultaat

- De casus is naar tevredenheid van de partij(en) afgesloten.
- Partijen komen niet nader tot elkaar.
- In behandeling
- Doorverwijzing.
- Een van de partijen trekt zich terug.
- Voorlichting en advies

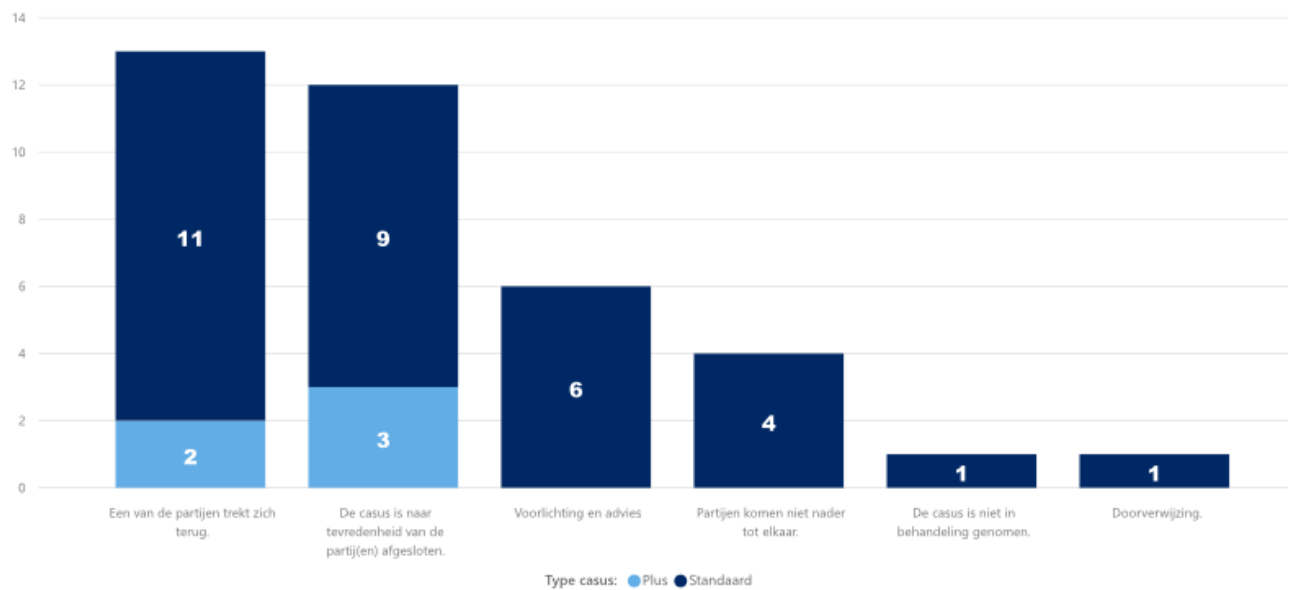
Brabant Wonen

Resultaat per type casus



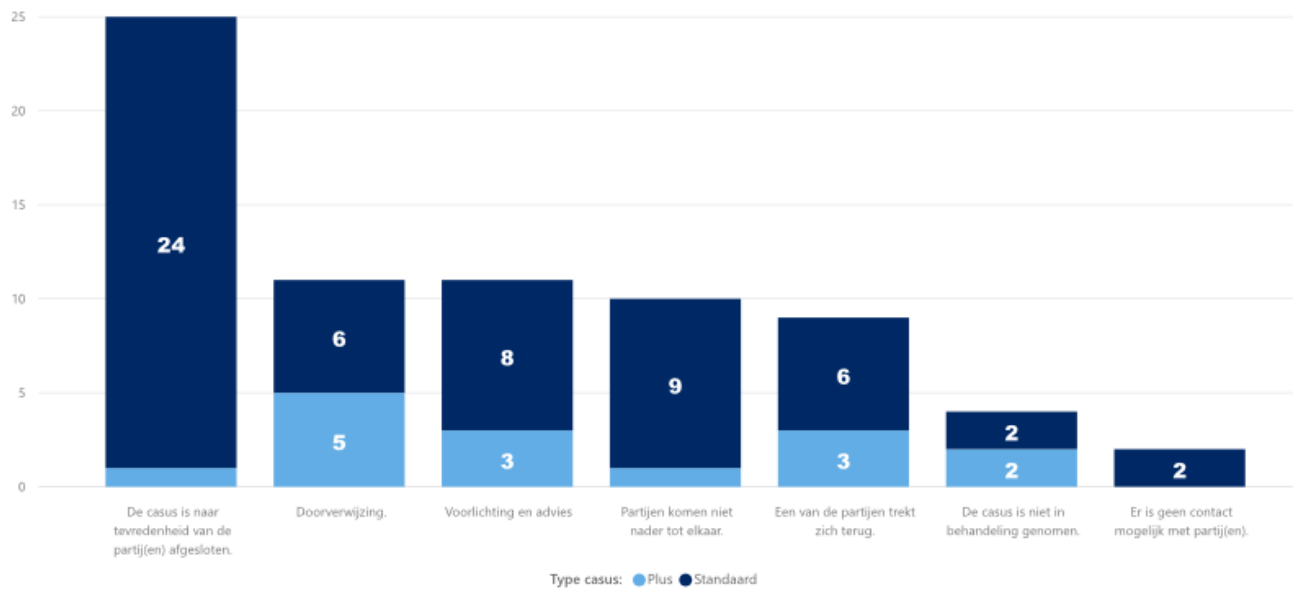
Eigen bezit

Resultaat per type casus



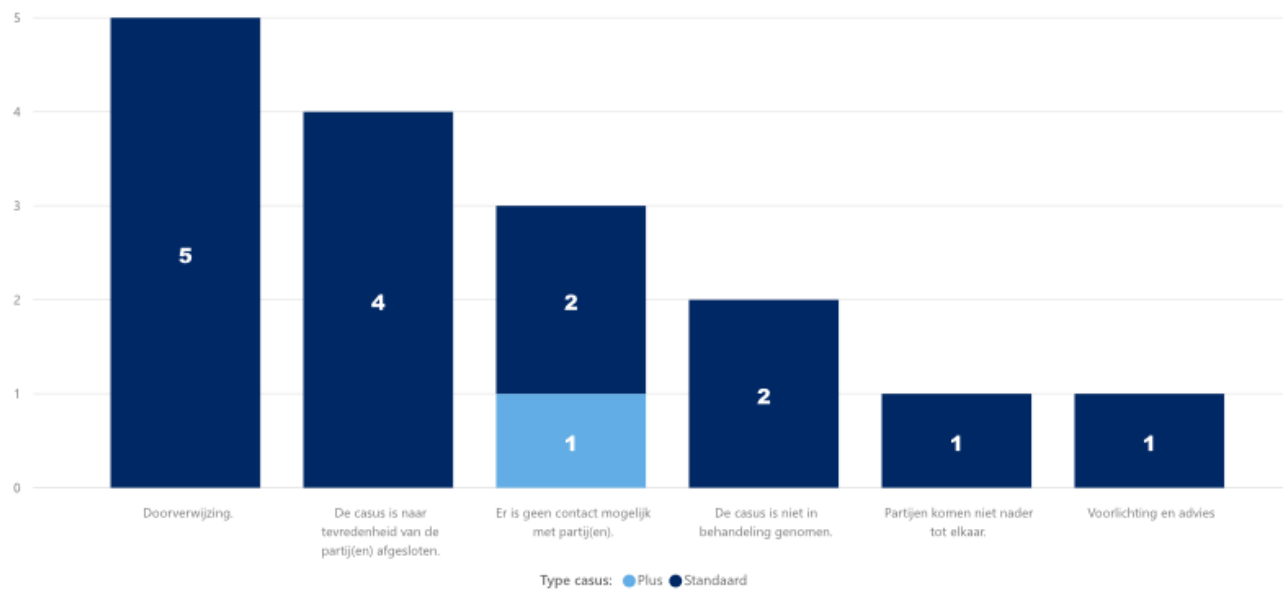
Zayaz

Resultaat per type casus

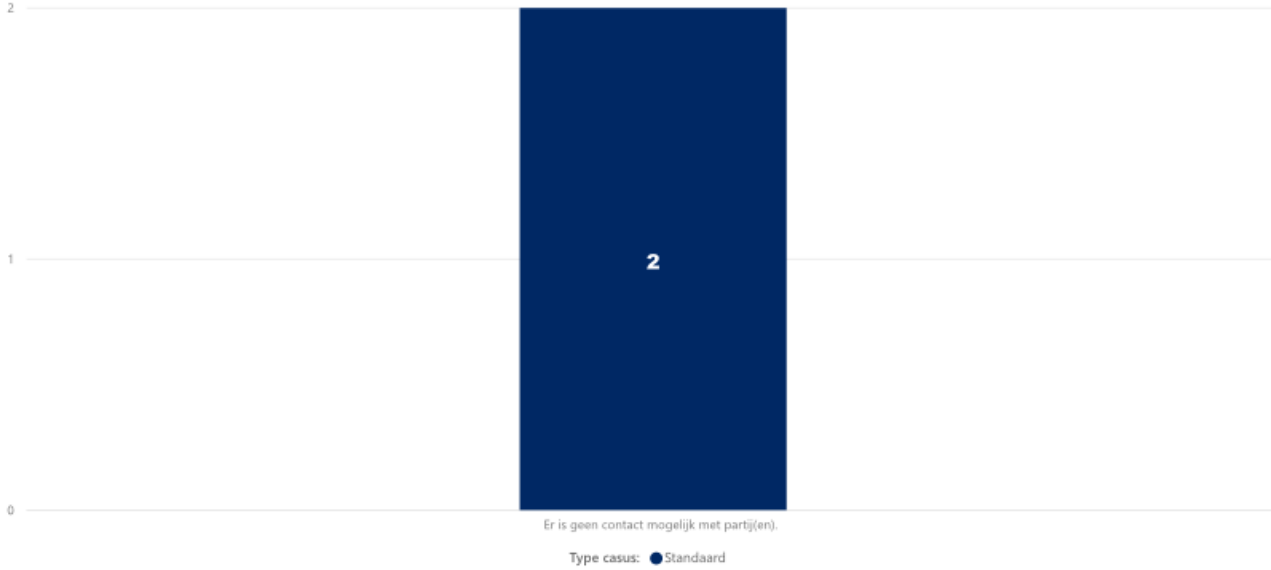


JOOST

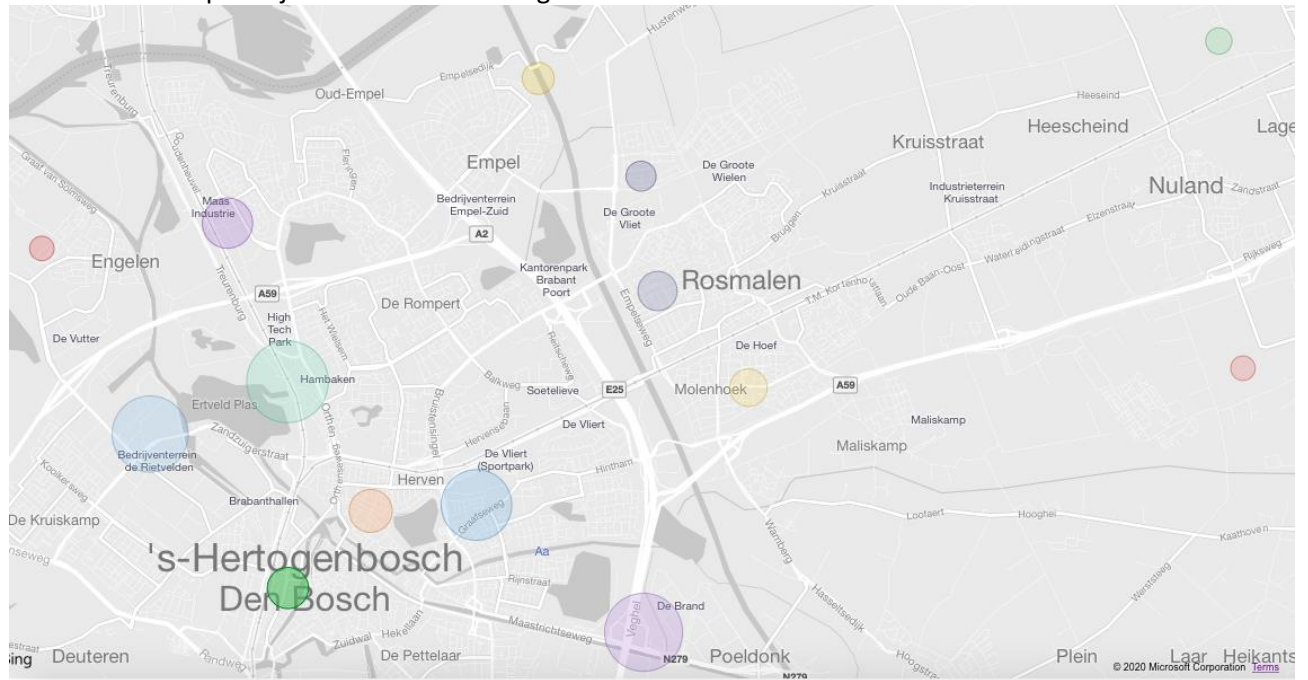
Resultaat per type casus



Resultaat per type casus



Aantal casussen per wijk Gemeente 's-Hertogenbosch



Wijken en buurten	Aantal casussen	Aantal huishoudens	% Casussen per huishouden
Binnenstad	10	8.315	0,12%
De Groote Wielen	4	3.085	0,13%
Empel	5	2.335	0,21%
Engelen	1	2.200	0,05%
Graafsepoort	26	7.010	0,37%
Maaspoort	15	7.205	0,21%
Muntel / Vliert	11	3.840	0,29%
Noord	32	8.970	0,36%
Nuland	2	1.720	0,12%
Rosmalen-Noord	9	5.275	0,17%
Rosmalen-Zuid	8	3.690	0,22%
Vinkel	1	1.085	0,09%
West	29	11.275	0,26%
Zuidoost	30	6.615	0,45%
Totaal	183	72.620	0,25%