



# Buurtbemiddeling 073

**Jaarverslag 2020**

## **INHOUDSOPGAVE**

<b>1. Inleiding</b>	<b>3</b>
<b>2. Organisatie</b>	<b>4</b>
<b>3. Faciliteiten en huisvesting</b>	<b>6</b>
<b>4. Financiën</b>	<b>7</b>
<b>5. Communicatievoorzieningen</b>	<b>8</b>
<b>6. Communicatie intern en extern</b>	<b>8</b>
<b>7. Aandachtspunten 2021</b>	<b>9</b>
<b>8. Rapportage casussen 2020</b>	<b>11</b>

## 1. INLEIDING

Stichting Buurtbemiddeling073 beleefde in 2020 het vierde 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.

Het is in meerdere opzichten een bijzonder jaar geweest voor Buurtbemiddeling073. Allereerst natuurlijk de situatie rondom de coronapandemie. Het overviel Nederland en daarmee ook onze organisatie. We hebben een aantal aanpassingen in onze werkwijze gedaan om de dienstverlening naar bewoners zoveel mogelijk door te laten gaan.

Een andere ontwikkeling is de komst van een nieuwe coördinator. Wilma Gevers is per 1 januari 2021 met prepensioen gegaan. Haar opvolgster Keesje Hoes is per 1 november 2020 in dienst gekomen bij Buurtbemiddeling073.

We zien in de afgelopen jaren de hulpvragen in kwetsbaarheid en complexiteit duidelijk terug in de aanmeldingen. Deze bewoners hebben vaak ondersteuning nodig bij het wonen. Soms gaat het mis en hebben zij de hulp van Buurtbemiddeling073 nodig. In de trainingen voor onze bemiddelaars hebben we daar in 2020 extra op ingezet.

Wij wensen u veel leesplezier.

Bestuur Stichting Buurtbemiddeling073

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

## 2. ORGANISATIE

### *Bestuur*

Het bestuur bestond in 2020 uit vier bestuursleden. Twee van de vier bestuursleden zijn tevens actief als bemiddelaar voor de stichting. Daarnaast zijn zij meer betrokken bij de vraagstukken die het primaire proces aangaan binnen de organisatie, netwerk contacten, financiën, facilitaire zaken en ICT.

De beide andere bestuursleden komen uit het netwerk van (oorspronkelijk) de woningcorporatie en de gemeentepolitiek. Zij dragen bij op het gebied van personeelszaken, werving van nieuwe werknemers en juridische zaken. Per 1 januari 2021 heeft Mirjam Lamme het bestuur verlaten, dit i.v.m. drukte andere werkzaamheden.

De uitvoeringstaken op onder meer, onderhouden netwerk, het contact met de bemiddelaars, communicatie, financiën, inkoop en dergelijke, zijn overgedragen aan de beide coördinatoren.

### **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 2019 zijn de uitvoerende taken vanuit het bestuur overgedragen aan de coördinatoren. Sindsdien is gebleken dat dit een goede keuze is geweest. Het bestuur kon daarom meer afstand nemen van de werkvloer.

De casuscoördinator werkte 28 uur per week en coördineerde alles met betrekking tot de casussen, voerde de (financiële) administratie voor de dagelijkse gang van zaken en voerde taken uit in het kader van geschreven communicatie, media en andere publiciteit.

De algemeen coördinator werkte 16 uur per week en coachte en ondersteunde de bemiddelaars, organiseerde de bemiddelaarsbijeenkomsten en de deskundigheidsbevordering. Zij onderhield tevens de externe contacten in het regionale en lokale netwerk.

Door het aankomende prepensioen van de algemeen coördinator per 1 januari 2021 werd een nieuwe coördinator aangetrokken. Zij startte per 1 november 2020 zodat zij tijdig ingewerkt kon worden. Zij zal werkzaam zijn voor 20 uur in de week.

#### *Vrijwilligers*

In 2020 waren 50 bemiddelaars actief. Er zijn 7 bemiddelaars gestopt en 9 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.

We willen de groep bemiddelaars graag op 50 personen houden om op die manier snel te kunnen handelen en bewoners tijdig te kunnen begeleiden. In de praktijk blijkt regelmatig dat vrijwilligers tijdelijk niet beschikbaar zijn door persoonlijke omstandigheden zoals studie, nieuwe baan, verhuizing, ziekte, mantelzorg, etc.

De sollicitatiecommissie voor nieuwe bemiddelaars bestaat uit een bestuurslid en de algemeen 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 2020 twee jubilerende bemiddelaars. Zij bemiddelden 10 jaar en kregen daarvoor een bijzonder beeldje aangeboden.

#### *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 (in ieder geval bij de eerste 4-5 casussen) wordt de nieuwe bemiddelaar wisselend ingezet met een ervaren bemiddelaar. Bemiddelaars committeren zich aan minimaal 8 casussen per jaar en het volgen van de bemiddelaarsbijeenkomsten die worden georganiseerd.

Vanwege corona, zijn er in 2020 drie van de zes bemiddelaarsbijeenkomsten doorgegaan; in januari, september en november. In juni hebben we in de tuin van de Soete Moeder op 1,5 meter afstand een borrel georganiseerd om elkaar "live" te ontmoeten. De andere bemiddelaarsbijeenkomsten zijn niet doorgegaan. Een enorm gemis, omdat we met deze bijeenkomsten het onderlinge contact versterken en de kwaliteit verbeteren via intervisie- en themabijeenkomsten.

#### *Deskundigheidsbevordering 2020*

- ✓ Basistraining Buurtbemiddeling. 7 van de 9 nieuwe bemiddelaars volgden de basistraining. Een van de nieuwe bemiddelaars is verhuisd vanuit een andere regio en had de basistraining al gevolgd. Een andere nieuwe bemiddelaar volgt de basistraining in april 2021. De basistraining Buurtbemiddeling wordt gegeven door gecertificeerde trainers.
- ✓ Drie bemiddelaarsbijeenkomsten. Er heeft in januari een intervisiebijeenkomst plaatsgevonden fysiek en in november is er intervisie op een digitale manier aangeboden. De bijeenkomst in september vond plaats in BBS Haren Donk Reit op 1,5 meter afstand. Deze bijeenkomst stond in het teken van "bemiddelen in coronatijd". We hebben met de aanwezige bemiddelaars de nieuwe "corona-proof" werkwijze geëvalueerd en besproken hoe we de rest van 2020 gingen invullen en wat dat betekende voor de dienstverlening aan bewoners.
- ✓ Er werden de volgende trainingen aangeboden: Omgaan met Autisme, Omgaan met Licht verstandelijke beperkingen (LVB), Omgaan met Niet-aangeboren hersenletsel (NAH) en MHFA (mental health first aid). De laatste training werd gegeven door Reinier van Arkel en de andere trainingen door de Meentgroep. Vanwege de coronamaatregelen zijn 4 trainingen doorgeschoven naar 2021, te weten LVB, NAH en

tweemaal de MHFA-training. De overige trainingen zijn niet door kunnen gaan op de geplande data of hebben online plaatsgevonden. Ook hebben medewerkers van de woningcorporaties aan diverse trainingen deelgenomen.

- ✓ Twee bestuursleden en de casuscoördinator hebben een training WordPress gevolgd. Daarmee is deskundigheid op het gebied van de website (bouwen en onderhouden) in huis gehaald.

### **Aanpassing bemiddelingsproces**

Vanwege de coronapandemie is er een aanpassing gedaan op de procedure van bemiddelen. Dit is voor bewoners en bemiddelaars geen gemakkelijke tijd geweest. De contacten verliepen in eerste instantie veelal telefonisch. In een aantal situaties was dat voor bewoners geen optie. Dat betekende dat casussen werden uitgesteld. Niet gemakkelijk voor bewoners in een tijd waarin emoties soms hoog opliepen.

Bij bewoners merkte we dat het lontje steeds korter werd. De soms al langlopende irritaties/frustraties kwamen in deze periode tot ontploffing. Veel bewoners werkten thuis, kinderen gingen niet naar school, terrassen waren niet toegankelijk. Daardoor waren bewoners veel meer aangewezen op hun eigen huis en tuin. Met soms alle overlast van dien.

Gedurende de versoepeling en dankzij het mooie weer, werden creatieve oplossingen gevonden in de buitenlucht.

Na half mei werden de intakegesprekken op een externe locatie, zoals BBS-en, wijkgebouwen en dergelijke, gepland. Daardoor was er toch een fysieke ontmoeting mogelijk. Dat vereiste wel dat de gegevens van partij B met toestemming bij ons bekend waren. Daar zorgden de coördinatoren voor in nauwe samenwerking met verwijzers en betrokkenen.

Er zijn tot het einde van het jaar geen huisbezoeken afgelegd. Begin 2021 zal opnieuw geëvalueerd worden of we vasthouden aan deze werkwijze.

Begin november werden er tijdelijk weer extra maatregelen aangekondigd waardoor de BBS-locaties dicht gingen. Gemeente en het MT van de BBS-locaties hebben voor buurtbemiddeling een uitzonderingspositie gemaakt aangezien zij het belang van doorgaan van ons werk in deze periode als cruciaal zien.

Dit betekent dat de BBS-locaties open blijven om gesprekken te voeren, max. 4 personen.

Zo lang de pandemie voortduurt zullen er steeds aanpassingen moeten worden gedaan indien de maatregelen aangescherpt worden of versoepelt.

## **3. FACILITEITEN EN HUISVESTING**

### *Kantoorruimte*

Buurtbemiddeling073 heeft een kantoorruimte in woonzorgcentrum Nieuwenhagen. Daar werken de beide coördinatoren. De overleggen met het bestuur en werkoverleggen worden hier gehouden. Het kantoor is in de eerste coronatijd, van half maart tot eind mei, niet

toegankelijk geweest. De coördinatoren hebben in die periode vanuit huis gewerkt. Overleggen werden via ZOOM georganiseerd.

De locatie Nieuwenhagen bood tevens de mogelijkheid om bemiddelingsgesprekken te houden. Daarnaast werden er gesprekslocaties gehuurd in de wijken van 's-Hertogenbosch, dichtbij de bewoners. De eerste bemiddelaarsbijeenkomst die is doorgegaan vond plaats in het kantoorpand van Farent, onze vaste stek voor deze bijeenkomsten. De tweede bijeenkomst werd gehouden in een van de BBS-en i.v.m. de 1,5 meter afstand die in acht moest worden genomen.

#### *Registratiesysteem*

Voor het gebruik van het casusregistratiesysteem is er een gebruikersplatform in het leven geroepen. Dit omdat er sinds 2020 een aantal andere welzijns-/buurtbemiddelingsorganisaties, i.c. Tilburg/Boxtel, Leiden en Breda, via een abonnementsconstructie van de softwareontwikkelaar, gebruik zijn gaan maken van het door ons ontwikkelde systeem.

Door het toetreden van deze organisaties, zijn er enige aanpassingen gedaan in het registratiesysteem, die het makkelijker maken om casussen te registreren en verwerken.

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 Buurtbemiddeling073 aangemaakt e-mailadres, wat is beveiligd met een persoonlijk wachtwoord.

Nieuwe bemiddelaars krijgen na de basistraining een werkinstructie in het gebruik van het registratiesysteem door de casuscoördinator.

## **4. FINANCIËN**

De begroting voor 2020 (maakte onderdeel uit van een nieuw convenant 2020-2022) werd akkoord bevonden door de financiers. Afgelopen maart werd het nieuwe convenant getekend door alle vier de woningcorporaties.

De financiële administratie (exclusief de salarisadministratie, welke door een extern administratiekantoor wordt gedaan; Adfidi) valt onder de verantwoordelijkheid van de secretaris/penningmeester van het bestuur. De financiële controle vindt (half)jaarlijks plaats door een accountant.

Met de contactpersonen voor Buurtbemiddeling073 vanuit de vier woningcorporaties vond er dit jaar geen gesprek plaats over de halfjaarcijfers, zoals dat gewoonlijk plaatsvindt. Dit is vanwege corona via de e-mail gegaan. De maandelijkse bijdrage per corporatie wordt op basis van het resultaat voor het komende jaar vastgesteld.

## 5. COMMUNICATIEVOORZIENINGEN

Door corona zijn er veel (promotie)activiteiten niet doorgedaan zoals de spreekuren op de wijkpleinen, aansluiten bij het buurtteam, netwerkoverleggen, etc.

- ✓ De website wordt onderhouden en geactualiseerd door de coördinatoren.
- ✓ De folder is beschikbaar voor onze samenwerkingspartners. De bemiddelaars nemen de folder en het visitekaartje mee in hun gesprekken met bewoners.
- ✓ We maken gebruik van sociale media om Buurtbemiddeling073 regelmatig onder de aandacht te brengen van bewoners en samenwerkingspartners. We maken in 2020 gebruik van Twitter en LinkedIn.
- ✓ De nieuwe coördinator is via LinkedIn geworven.
- ✓ De netwerkbijeenkomsten zijn in 2020 nagenoeg niet doorgedaan vanwege corona.
- ✓ Op het Koning Willem I college werden aan 4 verschillende groepen gastlessen verzorgd door de coördinatoren. Vijf bemiddelaars hebben hier aan meegedaan.
- ✓ Buurtbemiddeling073 staat vermeld op alle websites van onze financiers.

## 6. COMMUNICATIE INTERN EN EXTERN

### *Intern*

In 2020 vonden er twee bemiddelaarsbijeenkomsten plaats en een zomerborrel in juni. Na het inhoudelijk deel is er gelegenheid om informeel na te praten. Daarnaast hebben bemiddelaars onderling contact in de gesprekken met bewoners.

De algemeen coördinator voerde met alle nieuwe bemiddelaars een evaluatiegesprek. Bemiddelaars hebben regelmatig contact over casussen en andere praktische zaken met de coördinatoren. Dit verliep veelal via de telefoon dit jaar.

De coördinatoren waren op alle werkdagen bereikbaar. Op verlofdagen werd er telefoondienst gedraaid door twee bemiddelaars.

De coördinatoren werkten gezamenlijk op het kantoor in Nieuwenhagen. In de eerste coronatijd is het kantoor enkele maanden niet toegankelijk geweest. De coördinatoren hebben in die tijd vanuit huis gewerkt. Ook daarna werkten de coördinatoren veelal vanuit huis.

Er vond werkoverleg plaats op afroep. Dit vond via ZOOM of op kantoor plaats.

### *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. Dit vond dit jaar veelal telefonisch plaats. 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.

De overleggen met netwerkpartners zijn dit jaar niet doorgegaan. Ook de inhoudelijk overleggen met de medewerkers (consulenten, wijkbeheerders, huismeesters) van de corporaties zijn niet doorgegaan. Alle contacten verliepen verder telefonisch.

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. Ook dit jaar is dat gebeurd.

We zijn in 2019 gestart met maandelijks gesprekken op 6 wijkpleinen. In 2020 kregen deze een vervolg, maar vanaf maart zijn deze gesprekken niet meer doorgegaan. Ook de gebruikers overleggen binnen de wijkpleinen met de spreekuurhouders en vrijwilligers zijn niet doorgegaan.

Op uitnodiging van de politie zouden we in oktober en november aansluiten bij de Buurttent. Deze zijn vanwege corona gecancelled.

#### *Regionale samenwerking*

De coördinatoren nemen deel aan het regionaal overleg. De algemeen coördinator is in 2020 voorzitter geweest van dit overleg. Aan dit overleg nemen 26 organisaties (steden en dorpen) deel. De regionale bemiddelaarsdag die vanuit de regio mede door ons wordt georganiseerd is vanwege corona niet doorgegaan.

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. In september hebben we aandacht besteed aan “omgaan met spanning en agressie”.

## **7. AANDACHTSPUNTEN 2021**

#### *Deskundigheidsbevordering vrijwilligers*

Het tijdige en juiste gebruik van het registratiesysteem blijft een aandachtspunt. 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. Vanuit de casus coordinator zal hier aandacht voor gegeven worden.

#### *Samenwerking netwerkpartners*

De wens en behoefte voor 2021 is om de overleggen met de netwerkpartners en operationele overleggen weer van start te laten gaan. (fysiek of digitaal).

### *Optimaliseren van de interne processen*

Het kwaliteitshandboek dateert van 2018. In het jaar 2021 wordt het handboek in samenwerking met een aantal bemiddelaars herijkt op de kennis en tijd van nu.

### *Communicatievormen*

In 2018 is er een advies uitgebracht op het communicatie plan in 2021 zal deze strategie herijkt worden met hulp van een aantal bemiddelaars. De ambitie is om buurtbemiddeling<sup>073</sup> zo transparant, laagdrempelig en met een hoge kwaliteit onder de aandacht te brengen.

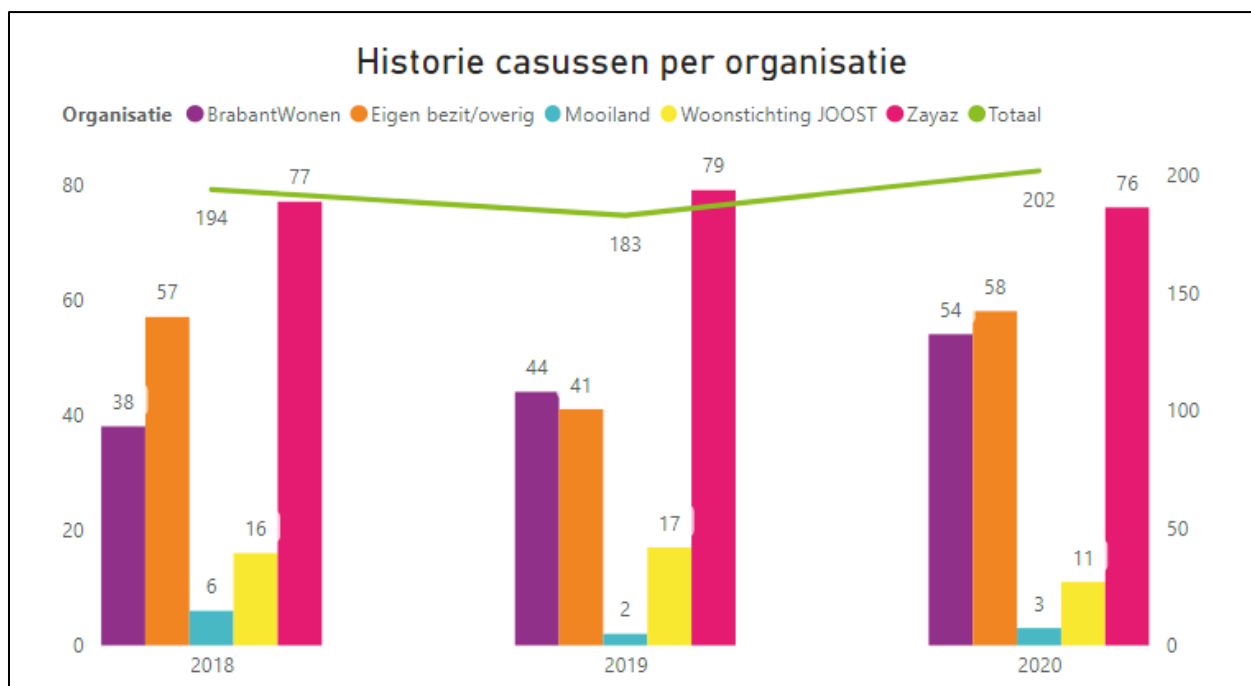
### *Rol van de coördinatoren*

De nieuwe algemene coördinator zal in 2021 haar rol gaan verstevigen en inzetten op het vergroten van haar kennis en netwerk (intern – extern). De casuscoördinator zal in 2021 deelnemen namens de regio aan de landelijke overleggen.

## 8. RAPPORTAGE CASUSSEN 2020

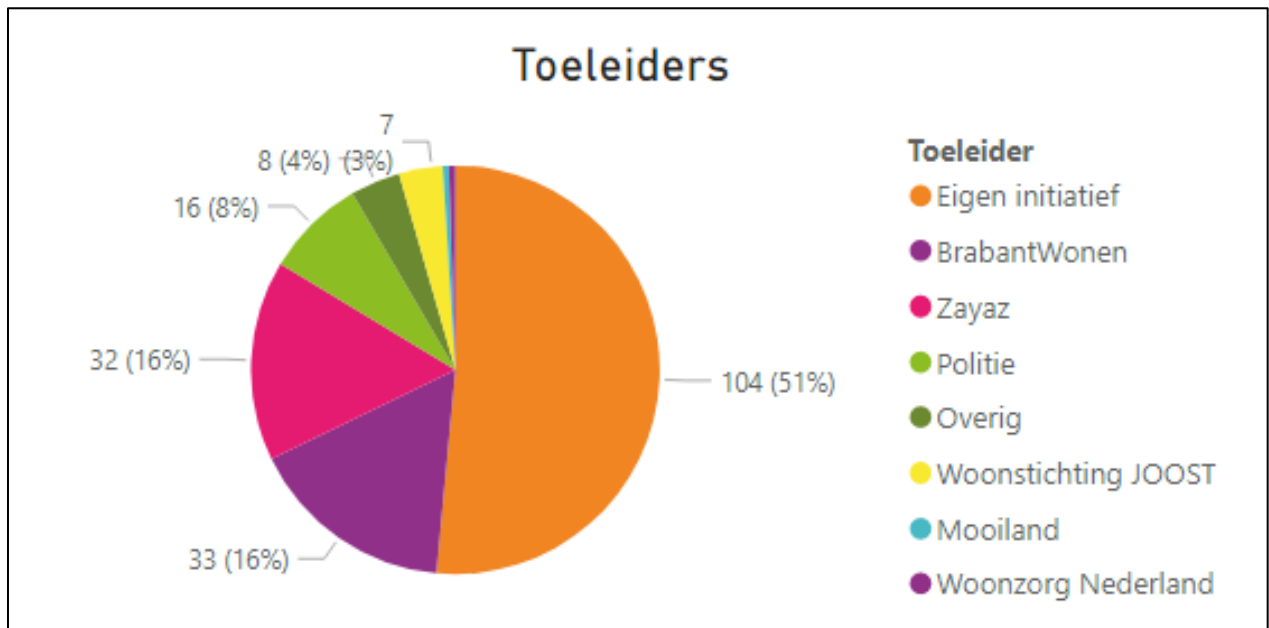
Onderstaande grafiek laat het verloop van het aantal casussen zien in de afgelopen 3 jaren. Daarnaast maakt de grafiek inzichtelijk hoeveel aanmeldingen per convenantpartner we in 2020 verwerkt hebben.

Zoals af te lezen valt uit deze grafiek (zie de groene lijn boven in beeld) hebben we in het jaar 2020, 202 aanmeldingen verwerkt. Hiervan waren 76 aanmeldingen toe te schrijven aan Zayaz, 54 aan Brabant Wonen, 11 aan Woonstichting JOOST, 3 aan Mooiland en 58 aan Eigen bezit/overig (kopers en overige kleinere verhuurpartners).

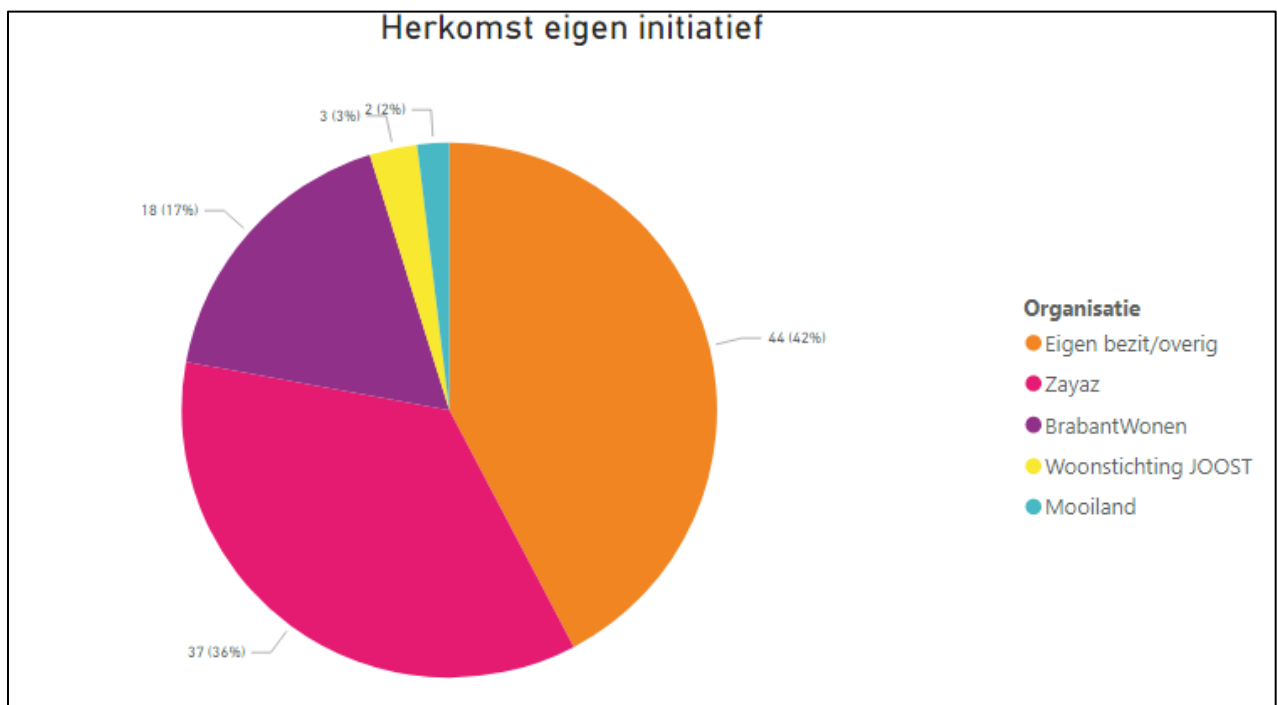


Op de volgende pagina's wordt door middel van verschillende diagrammen en grafieken het totaal aantal van 202 aanmeldingen in het jaar 2020 verder visueel inzichtelijk gemaakt.

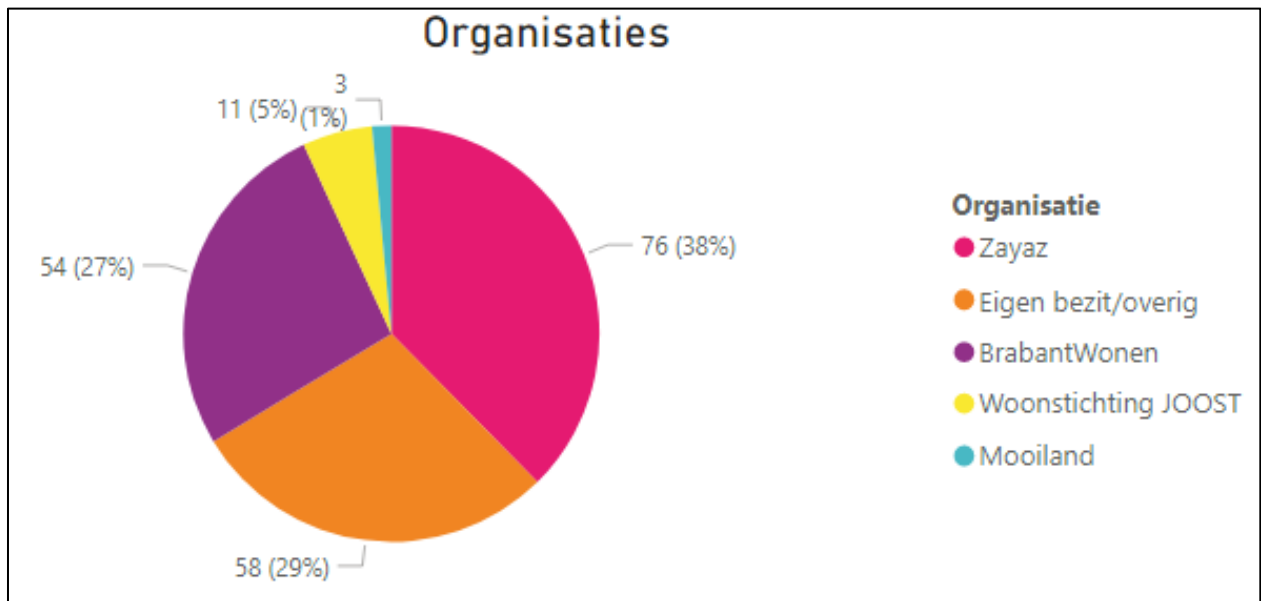
Onderstaand cirkeldiagram geeft weer hoe de 202 aanmeldingen bij ons binnen zijn gekomen. Uit dit cirkeldiagram is op te maken dat meer dan de helft van de aanmeldingen via de bewoners zelf bij ons binnen zijn gekomen.



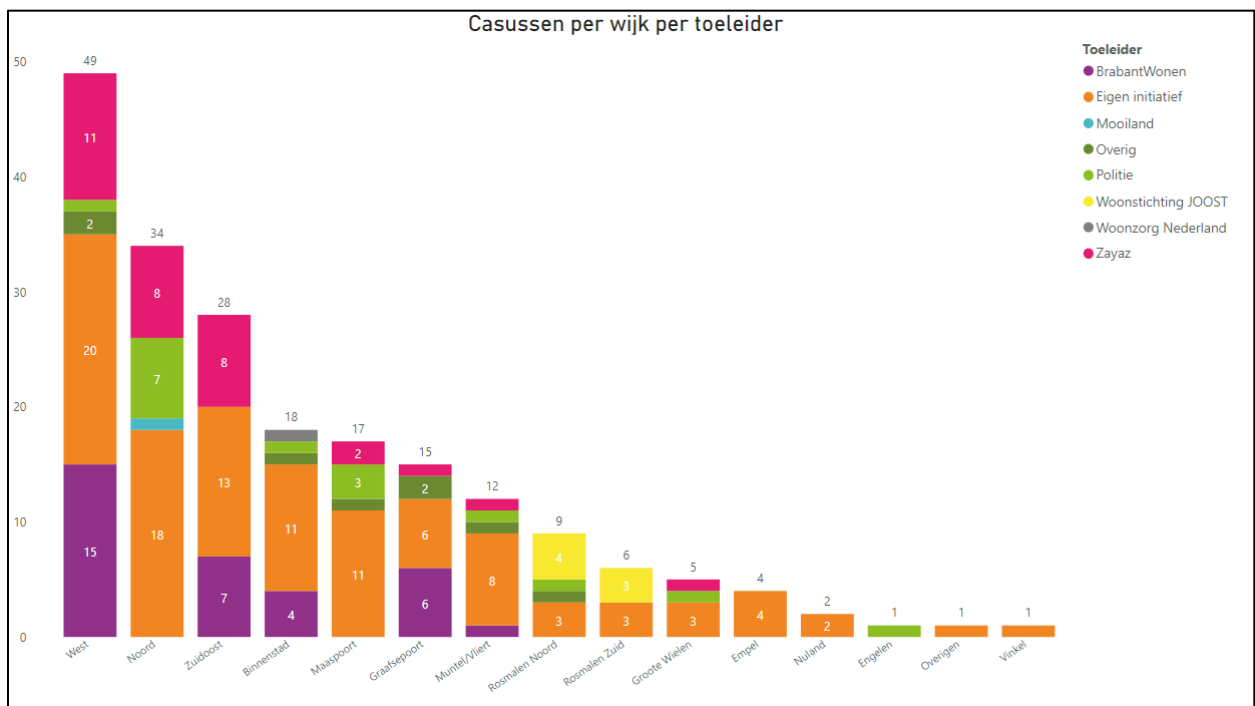
Het navolgende cirkeldiagram laat zien hoe de 104 casussen die op eigen initiatief bij ons binnen zijn gekomen, verdeeld worden onder de verschillende partners.

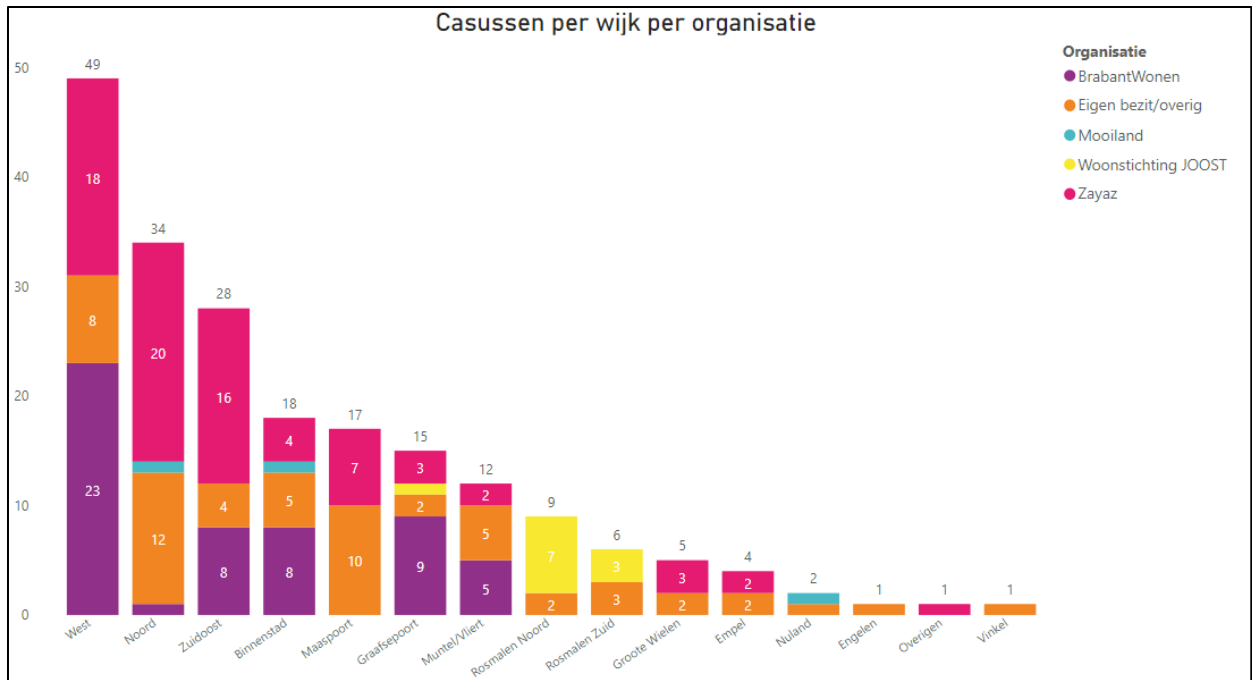


Het cirkeldiagram hieronder illustreert het aantal casussen per convenantpartner.

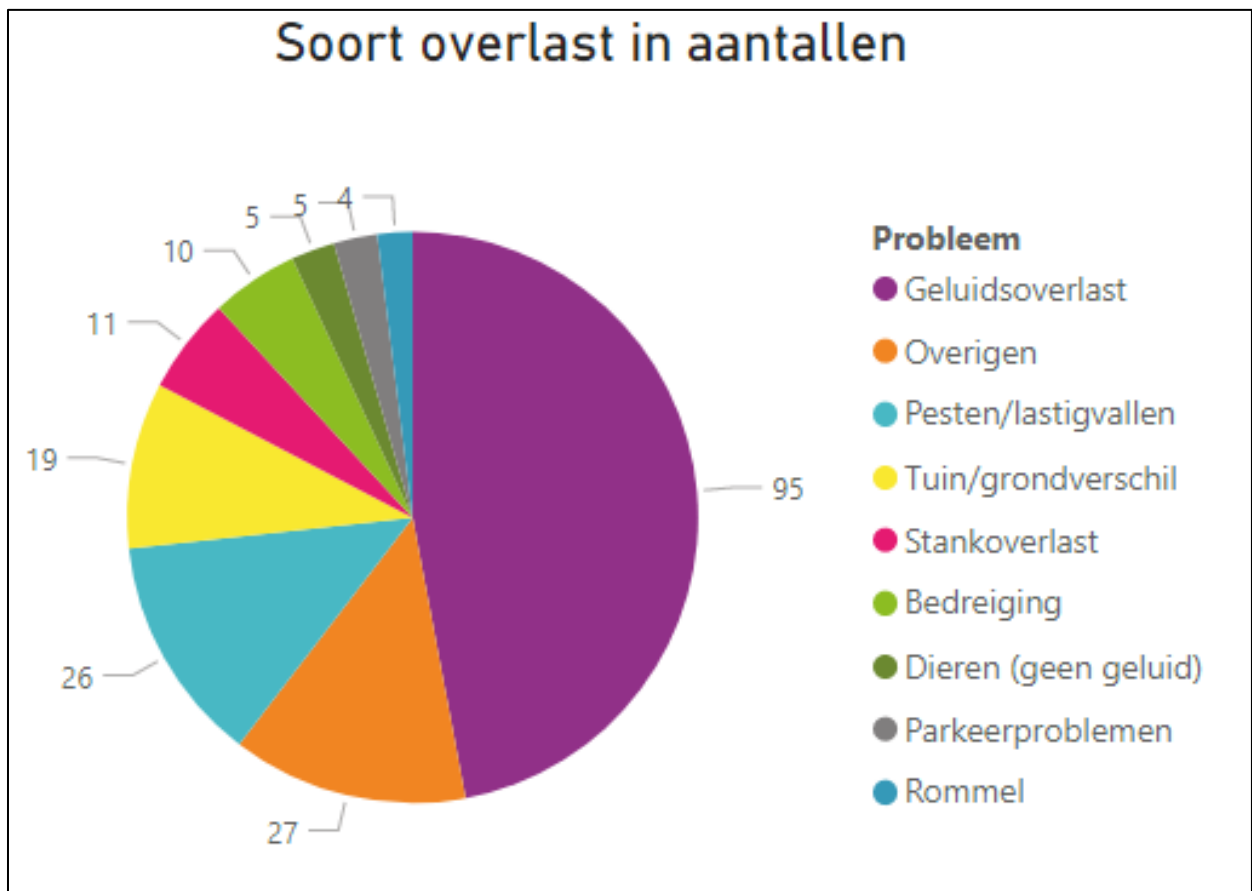


De volgende 2 staafdiagrammen laten een verdeling op wijkniveau zien. De eerste staafdiagram is ingedeeld op aantal casussen per toeleider per wijk, de tweede staafdiagram op aantal casussen per organisatie per wijk.



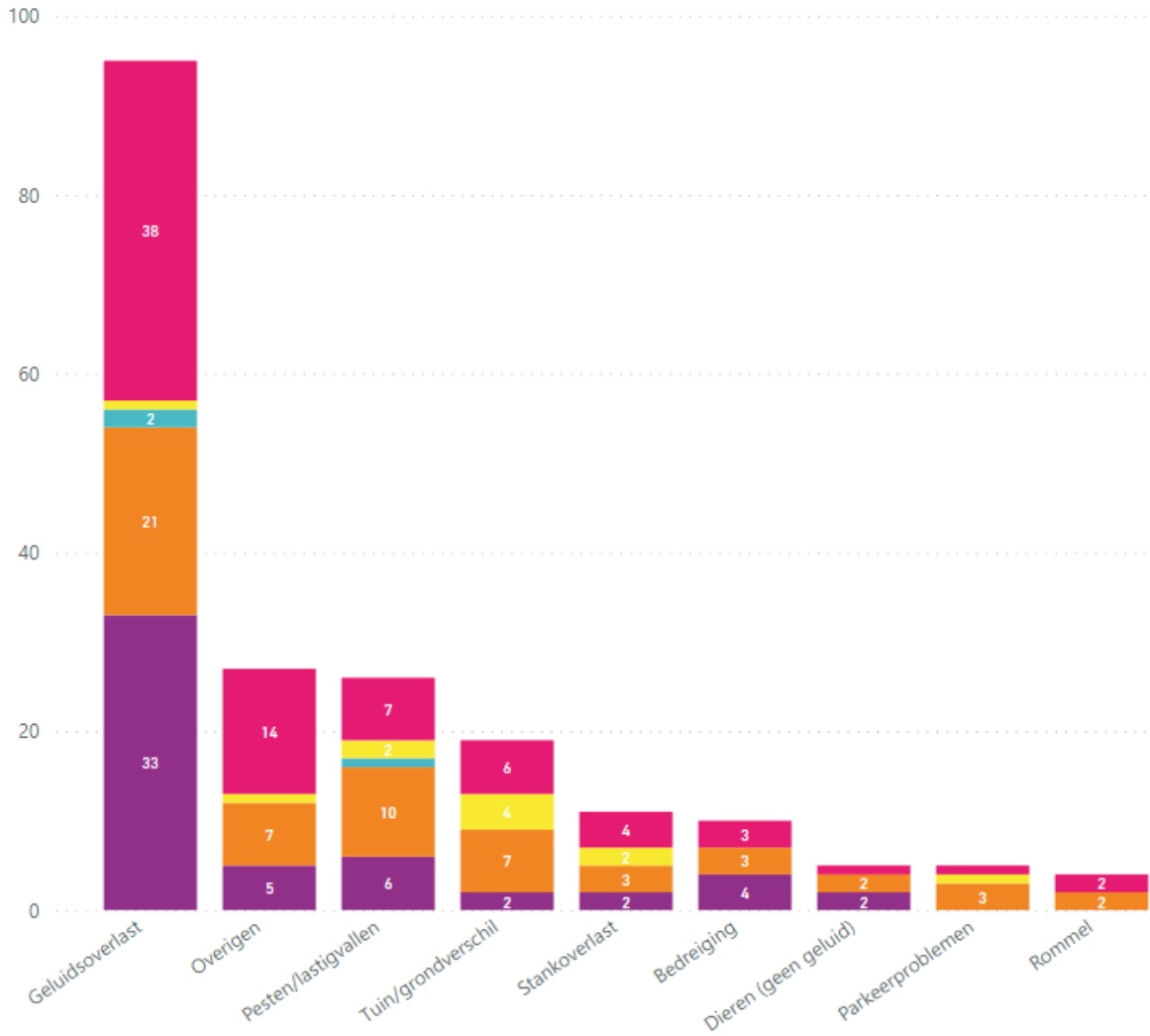


Onze casussen worden onderverdeeld in een aantal categorieën. De volgende twee diagrammen laten het aantal casussen per overlastsoort zien. De eerste (cirkeldiagram) laat een uitsplitsing zien van het aantal per soort. De tweede (staafdiagram) laat een uitsplitsing zien op soort overlast per organisatie.

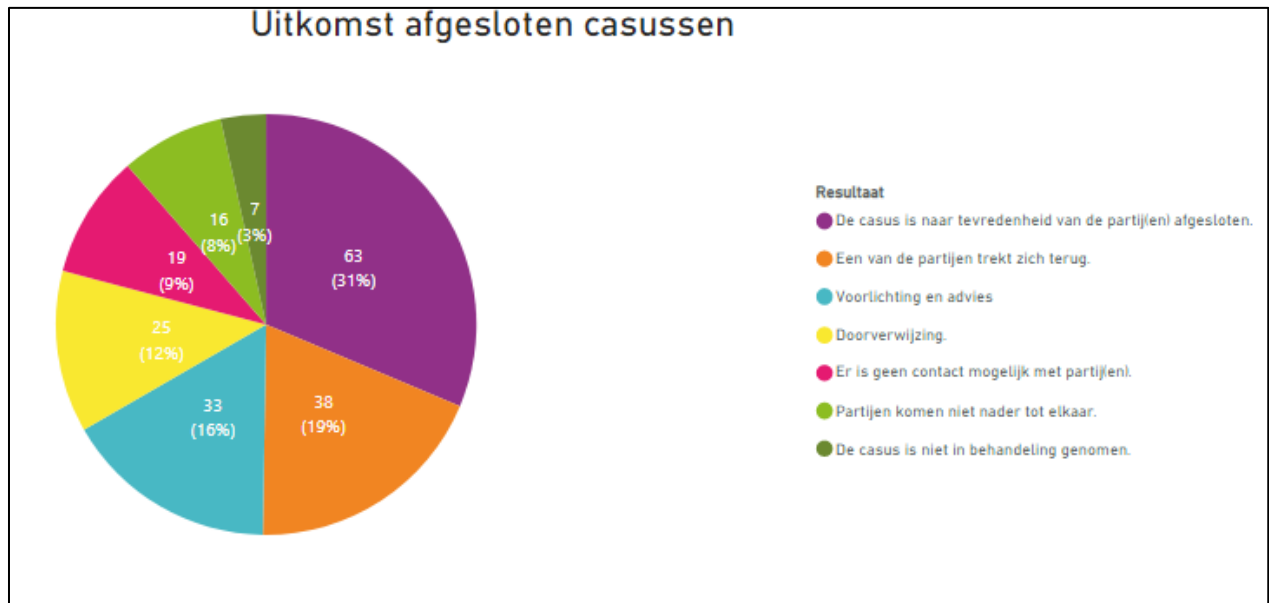


## Soorten overlast per organisatie

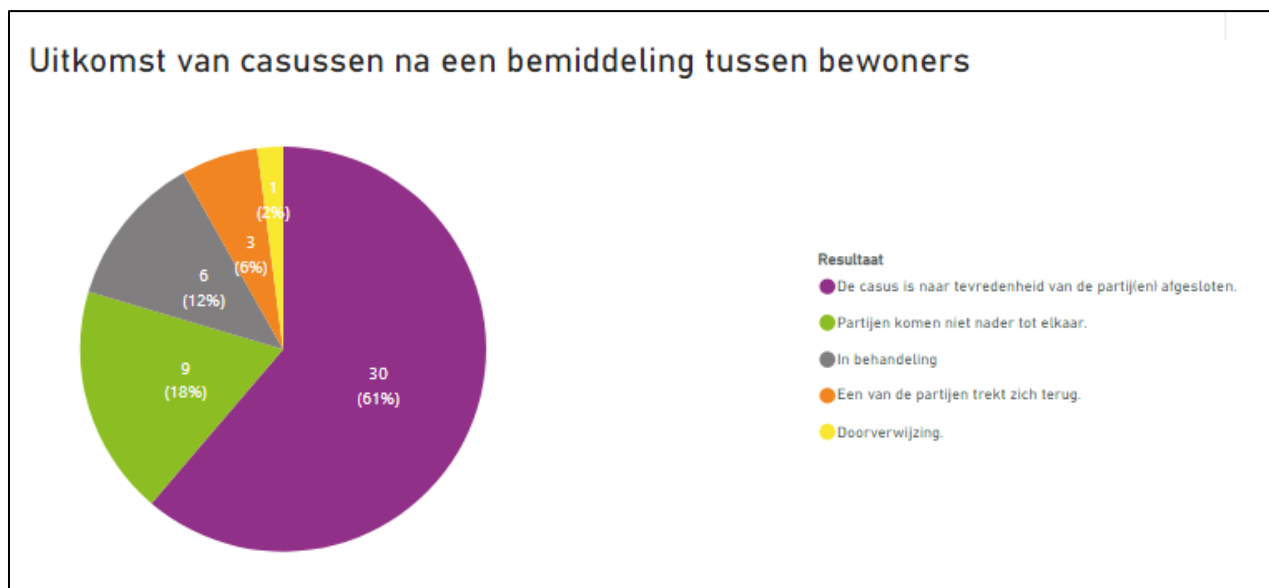
Organisatie ● BrabantWonen ● Eigen bezit/overig ● Mooiland ● Woonstichting JOOST ● Zayaz



Elke casus die wij in behandeling hebben gehad, krijgt na afloop een uitkomst mee. Ongeacht of het tot een bemiddeling is gekomen of niet, wordt er een resultaat gekoppeld aan een casus. Het cirkeldiagram hieronder laat de uitkomsten van de afgesloten casussen zien. Het betreft hier casussen die wij in het jaar 2020 afgesloten hebben. Hierin zitten dus ook casussen verwerkt die mogelijk al voor 2020 aangemeld waren.



Het onderstaande cirkeldiagram geeft het resultaat weer van de casussen waarbij in 2020 daadwerkelijk een bemiddeling plaats heeft gevonden.





De volgende grafieken laten het resultaat per casus zien, uitgesplitst per convenantpartner. Het resultaat is gefilterd op type casus; Plus of Standaard

*LET OP: in het jaar 2020 hebben wij per half maart 2020 casussen aangemerkt als PLUS-casus gezien de omstandigheden omtrent de coronapandemie. Normaliter wordt een casus als PLUS aangemerkt in de volgende situaties;*

- *Complexe zaken (Multi-problematiek of psychosociale problemen)*
- *Zaken met taalproblematiek*
- *Meerdere partijen (kan soms ook als standaard-zaak aangemerkt worden)*

