

Meerjarenbeleid 2011-2013

beter
buren

bemiddelt in de buurt

Inhoudsopgave

	Pagina
1. Meerjarenbeleid 2011-2013	
1.1. Inleiding	2
1.2. Terugblik	2
1.3. Toekomst	2
1.4. Kerndoelen	3
2. Ontwikkelingen in burenbemiddeling	
2.1. Landelijke ontwikkelingen	4
2.2. Ontwikkelingen in de regio	4
2.3. Ontwikkelingen in Amsterdam	5
2.4. Ontwikkelingen Beterburen	5
2.5. Nog te ontwikkelen	7
3. Interne organisatie	
3.1. Vrijwilligers	8
3.2. Kwaliteit buurtbemiddeling	
3.3. Coördinatoren	9
3.4. Begeleiders	9
3.5. Centraal bureau	9
4. Publiciteit en samenwerking	
4.1. Communicatie	10
4.2. Verwijzers	10
5. Organisatie	
5.1. Organisatie & financiën	11
6. Meerjarenplanning	12
Colofon	13

Beterburen, voor en door Amsterdammers.

1. Meerjarenbeleid 2011-2013

1.1. Inleiding

Voor u ligt het tweede meerjaren beleidsplan van Beterburen. De stichting heeft als doel het terugbrengen van overlast door burenruzies in Amsterdam. In dit plan formuleren wij de kerndoelen voor de komende jaren uitgaande van wat er de afgelopen jaren al is bereikt.

Het meerjaren beleidsplan biedt bestuur, medewerkers, convenantpartners, vrijwilligers en andere betrokken partners:

- helderheid over de koers en prioriteiten van de organisatie;
- hoe en wanneer zaken tot uitvoering worden gebracht.

1.2. Terugblik

Buurtbemiddeling staat zowel landelijk als regionaal steeds meer in het centrum van de maatschappelijke en politieke belangstelling. Leefbaarheid en burgerparticipatie staan hoog op de politieke agenda. Ook is opvallend dat burenbemiddeling steeds meer gezien wordt als instrument om woonoverlast te de-escaleren, mits tijdig ingezet.

Beterburen is in Amsterdam DE organisatie voor buurtbemiddeling en trekt hierin samen op met de gemeente, de stadsdelen, de politie en alle woningbouwcorporaties. Kernkwaliteit van de stichting is de burgerparticipatie. Burgers opgeleid als bemiddelaar, zetten zich in om conflicten in de buurt te helpen oplossen voor een leefbare omgeving en vrede in de stad.

In Amsterdam is buurtbemiddeling steeds meer bekend bij bewoners en dit leidt tot een stijging van het aantal aanmeldingen. Daarnaast heeft Beterburen in 7 jaar tijd bewerkstelligd dat:

- er buurtbemiddeling is in heel Amsterdam;
- buurtbemiddeling nu centraal door één organisatie wordt verzorgd waar dit in het begin nog 5 organisaties waren;

Jaar	Aantal aanmeldingen
2004	62
2005	129
2006	209
2007	416
2008	573
2009	697
2010	778

Naast de bemiddeling bij burenruzies (curatieve aanpak) wordt Beterburen ook steeds meer gevraagd mee te denken hoe burenruzies voorkomen kunnen worden (preventieve aanpak) of hoe zaken goed en snel verwezen kunnen worden alvorens een conflict te veel escaleert.

Beterburen heeft haar diensten uitgebreid met groepsbemiddeling, pendelbemiddeling en jongerenbemiddeling in stadsdeel Zuidoost.

1.3. Toekomst

Beterburen verwacht dat de vraag naar burenbemiddeling de komende jaren nog blijft toenemen, door de groeiende bekendheid. Maar ook worden wij steeds meer gevraagd mee te denken over het bevorderen van de leefbaarheid en sociale cohesie in de stad en welke preventieve aanpak werkt bij het voorkomen van conflicten tussen burenen. Daarnaast wonen mensen dicht op elkaar, is er sprake van verschillende culturen en accepteert men door de hectiek van het eigen bestaan steeds minder van de burenen. Door de individualisering is er een stijging te verwachten van burenenconflicten, omdat de

sociale cohesie sterk afneemt. Beterburen wil haar activiteiten uitbreiden teneinde burencollicten goed en tijdig af te handelen en daarmee bij te dragen aan de leefbaarheid.

Beterburen ziet het als haar taak om bewoners te helpen bij het oplossen van een conflict met de burenen, wanneer men daar zelf niet meer uit komt. Doordat een conflict snel kan escaleren of nog niet gezien wordt als conflict, is het belangrijk dat bij aanmelding er een snelle afhandeling plaatsvindt. Door de toename van aanmeldingen is het noodzakelijk de capaciteit mee te laten groeien. Beterburen werft en traint daarom steeds nieuwe bemiddelaars. Om de groei van aanmeldingen, bemiddelaars (vrijwilligers) en verschillende activiteiten goed te organiseren is een klein maar goed toegerust kantoor met medewerkers noodzakelijk. Een organisatie die flexibel is en efficiënt haar capaciteiten kan inzetten. Hiervoor wordt door Beterburen:

- bemiddelingslocaties pas gehuurd als er gesprekken zijn (lage huisvestingskosten);
- zijn bemiddelaars bij drukte in een ander stadsdeel bereid om zich over de grenzen van het eigen stadsdeel in te zetten;
- worden de begeleiders en trainers op freelance basis ingezet;

Beterburen is een vrijwilligersorganisatie inmiddels actief in heel Amsterdam. Dit heeft als voordelen:

- overall zelfde werkwijze, waardoor voor zowel verwijzers, bewoners en bemiddelaars duidelijk is wat Beterburen wel en niet biedt;
- geen lange wachttijden zijn. Is het in een deel van de stad druk met aanmeldingen, dan helpen de bemiddelaars in een aanpalend stadsdeel bij het oppakken van de aanmeldingen;
- ontwikkeling van promotie materiaal, handleiding en cursusmateriaal voor de begeleiders voor de hele stad, hierdoor efficiënt en kostenbesparend.

Bemiddeling tussen burenen moet voor iedereen goed toegankelijk blijven. Ook is het belangrijk het contact tussen burenen zo informeel mogelijk te houden, dus zonder allerlei officiële overeenkomsten tussen burenen. Wil men de officiële weg bewandelen dan kan men een mediator of jurist inschakelen. Afspraken op papier vastleggen tussen burenen, gebeurt alleen als beide partijen dat willen.

Door inzet van burenbemiddeling wordt de burgerparticipatie verhoogd. Daarnaast draagt dit bij tot de ontlasting van de werkdruk bij politie, medewerkers woningbouwcorporaties en uiteindelijk ook de rechterlijke macht, waardoor zij zich meer kunnen richten op hun kerntaken.

1.4. Kerndoelen

De missie van Beterburen is het terugdringen van burenruzies, verzorgd door voldoende goed opgeleide vrijwilligers, waarbij het slagingspercentage minimaal 60% bedraagt.

Om dit te bereiken heeft Beterburen zich de volgende kerndoelen voor 2011 tot en met 2013 gesteld:

- Een zodanige capaciteit en spreiding dat voor elke burger in Amsterdam en mogelijk ook in Amstelveen en Uithoorn, buurtbemiddeling beschikbaar is.
- Realiseren van burgerparticipatie door inzet van vrijwillige bemiddelaars, waarbij gestreefd wordt naar voldoende vrijwilligers t.o.v. het aantal aanmeldingen.
- Consolideren dat Beterburen in Amsterdam DE organisatie is voor buurtbemiddeling en iedereen ons weet te vinden.
- Handhaven en vergroten van de kwaliteit van buurtbemiddelingen door het blijvend trainen van de vrijwilligers en nieuwe manieren ontwikkelen om burencollicten op te lossen of te voorkomen.
- Het zorgen voor voldoende snelheid in de afhandeling van aanmeldingen, het eerste contact met kantoor is al binnen 1 week en met de bemiddelaars binnen 2 weken.
- Zorgen voor voldoende capaciteit op het Centraal bureau om alle activiteiten te organiseren, coördineren en passend te houden met de groei van het aantal aanvragen.
- Structurele financiering om de uitvoering van de activiteiten mogelijk te maken;

In dit Meerjarenbeleid wordt per paragraaf de plannen voor de komende jaren benoemd.

Om het Meerjarenbeleid uit te voeren is het vertrouwen en samenwerking met de partners en een continuering van de hiervoor benodigde financiële middelen noodzakelijk. Alhoewel de subsidiegevers zich geconfronteerd zien met flinke bezuinigingen, vertrouwen wij er op dat de subsidiegevers inzien:

- wat burenbemiddeling betekent voor de stad en voor de werkdruk van de partners;
- hoe efficiënt en met marginale middelen burenbemiddeling in Amsterdam is gerealiseerd.

Beweging is het begin van een verandering

2. Ontwikkelingen in burenbemiddeling

2.1. Landelijke ontwikkelingen:

Burenbemiddeling is zeer succesvol bij het verbeteren van de leefbaarheid. Tussen 2008 en 2010 zijn er 69 nieuwe projecten bijgekomen. Nederland kent nu 150 projecten in 164 gemeenten.

Buurtbemiddelingorganisaties in Nederland zijn vrijwillig aangesloten bij het Centrum Criminaliteitspreventie Veiligheid (CCV zie voetnoot 1). Dit landelijk aanspreekpunt voor buurtbemiddeling zorgt voor ondersteuning en informatie aan de professionals, voor zaken die te maken hebben met: coördinatie, kwaliteitsborging, monitoring, doorontwikkeling en registratie van buurtbemiddeling. Zij ondersteunen de projecten buurtbemiddeling door middel van o.a.:

- organiseren landelijke bijeenkomsten waarbij uitwisseling van 'best practices';
- faciliteren een registratie- en statistiekprogramma;
- maken jaarlijks een benchmark buurtbemiddeling;

Uit de landelijke benchmark 2009 van het CCV kwam naar voren dat Amsterdam met de minste middelen per inwoner burenbemiddeling organiseert.

In 2009 is het CCV, die de kwaliteit van buurtbemiddeling hoog in het vaandel heeft, gestart met een kwaliteitstraject. Men is gestart met het beoordelen van het trainingsaanbod voor de basistraining vrijwilligers buurtbemiddeling door een commissie van deskundigen. In 2011 volgde een kwaliteitstoets van de projecten buurtbemiddeling op 11 kwaliteitscriteria.

Beterburen is als eerste organisatie in Nederland getoetst door het CCV en heeft de verklaring "Erkenning buurtbemiddeling" ontvangen. De Erkenning geldt voor 2 jaar.

2.1.a. Actie: Erkenning vasthouden en waar mogelijk zaken verder verbeteren. In 2013 verlenging erkenning aanvragen.

1

2.2. Ontwikkelingen in de regio

Beterburen werkt samen met 10 buurtbemiddelingorganisaties in Noord Holland, gezamenlijk actief in 16 gemeentes. Met sommige organisaties is er sprake van dezelfde samenwerkingspartners. Zoals het werkgebied van de politie Amsterdam Amstelland en een aantal corporaties waarbij Amsterdam, Amstelveen, Uithoorn al buurtbemiddeling kennen.

Burenbemiddeling is ook aangeboden door Beterburen en Meerwaarde in de overige delen van het werkgebied van politie Amsterdam-Amstelland te weten Aalsmeer, Ouderkerk, Diemen en Duivendrecht. Buurtbemiddeling is hier echter nog niet ingezet. Op incidentele basis vindt er wel burenbemiddeling plaats op offerte basis. Echter van een aanbod voor de hele bevolking is geen sprake. Uitbreiding werkgebied heeft als voordelen zelfde werkwijze voor convenantpartners in groot gebied en mogelijke kostenverlaging op een aantal zaken.

¹ **Het Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid (CCV)**

Het CCV is hét centrum dat kennis en samenhangende instrumenten ontwikkelt en implementeert om de maatschappelijke veiligheid te vergroten. Het CCV stimuleert samenwerking tussen publieke en private organisaties om criminaliteit integraal terug te dringen en vormt een schakel tussen beleid en praktijk.

Aangesloten partijen bij het CCV zijn het Ministerie van Justitie, het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, het Verbond van Verzekeraars, werkgeversorganisatie VNO-NCW, de Vereniging van Nederlandse Gemeenten en de Raad van Korpschefs.

2.2.a. Actie: *Buurtbemiddeling Amstelveen/ Uithoorn per 1 januari 2012 onderbrengen bij Beterburen.* In 2009 hebben alle organisaties uit Noord Holland een gezamenlijke vrijwilligersdag georganiseerd voor hun vrijwilligers. Besloten is dit iedere twee jaar te doen. Zo wordt er in 2011 opnieuw een dag georganiseerd door 7 van de 10 organisaties voor circa 400 vrijwilligers in de regio.

2.2.b. Actie: *Organiseren regionale vrijwilligersdag in 2011 en 2013 met als doel bundeling van krachten, uitwisseling van best practices en kostenbesparing.*

2.2. c. Actie: *Onderzoeken of buurtbemiddelingsverzoeken vanuit Aalsmeer, Ouderkerk, Diemen, Duivendrecht door Beterburen afgehandeld kunnen worden. Hiervoor in 2012 behoefte-onderzoek en 2013 plan ontwikkelen om het hier ook aan te bieden.*

2.3. Ontwikkelingen in Amsterdam

In 2011 werken in Amsterdam nog 2 organisaties op het gebied van buurtbemiddeling (voorheen waren er 5 organisaties actief in Amsterdam). Hoewel de werkwijze op punten verschilt, is de inzet van beide het verbeteren van de leefbaarheid in de stad door inzet van buurtbemiddeling. Beterburen zorgt voor buurtbemiddeling in alle 7 stadsdelen van Amsterdam behalve het voormalige stadsdeel Zuideramstel. Stadsdeel Zuid heeft inmiddels te kennen gegeven burenbemiddeling in Zuideramstel vanaf 2012 onder Beterburen te willen onderbrengen.

2.3.a. Actie: *Eind 2011 onderbrengen burenbemiddeling Zuideramstel bij Beterburen, zodat in heel Amsterdam burenbemiddeling aangeboden wordt door 1 organisatie.*

Voordelen schaalvergroting:

- voor iedere Amsterdammer duidelijk waar en hoe aanmelden voor burenbemiddeling;
- eenduidige werkwijze in de hele stad;
- één adres voor alle verwijzers in de stad;
- efficiënt en kostenbesparend.

Door alles te ontwikkelen voor heel Amsterdam wordt flink op kosten bespaard. Zo hoeft materiaal ten behoeve van de bemiddelaars, foldermateriaal, website, ed. maar één keer ontwikkeld te worden. Ook is één centraal bureau voor de hele stad voldoende. Locaties voor bemiddelingsgesprekken en intervisiebijeenkomsten worden in ieder stadsdeel op afroep gehoord. Door deze werkwijze weet Beterburen in Amsterdam goedkoper buurtbemiddeling aan te bieden dan in bijvoorbeeld Rotterdam waar 4 organisaties actief zijn en de kosten bijna 3 keer zo hoog.

2.4. Ontwikkelingen Beterburen

Beterburen heeft in 7 jaar tijd een behoorlijke groei bewerkstelligd. In 2004 is er gestart met 4 groepen met 44 vrijwilligers. Eind 2010 waren dat 11 groepen met 174 vrijwilligers.

Aanmeldingen voor buurtbemiddeling per stadsdeel ten tijde van eerste Meerjarenbeleid 2007-2010.

Stadsdeel*	2010	2007	
West	204	133	
Oost	81	53	
Nieuw West	102	53	
Zuidoost	94	53	Inclusief jongerenbemiddeling gestart in 2010
Noord	88	64	
Oud Zuid	127	28	2009 Beterburen gestart
Centrum	77	24	Juni 2010 beterburen gestart
Totaal	778	416	

De groei van het aantal meldingen bij Beterburen komt door:

- in steeds meer stadsdelen actief;
- toename bekendheid Beterburen als organisatie voor burenbemiddeling;
- erkenning verwijzers dat redelijk jonge activiteit burenbemiddeling goed middel kan zijn bij oplossen van burencollicten (Beterburen 7 jaar actief, burenbemiddeling in Nederland pas 15 jaar in Rotterdam en Zwolle)

Gebleken is dat het aantal meldingen ten opzichte van het aantal inwoners in sommige stadsdelen nog achterblijft. Dit lijkt o.a. te maken te hebben met de bevolkingsopbouw in deze stadsdelen.

2.4.a. Actie: *Zorgen voor meer en tijdige aanmelding burenbemiddeling teneinde de leefbaarheid te verhogen. Gerichte pr activiteiten in 2011 in stadsdelen waar aanmeldingen nog achterblijven. 2012 en 2013 algemeen communicatieplan ontwikkelen.*

Beterburen biedt onderstaande producten/diensten:

- **Buurtbemiddeling**, waarbij 2 of 3 partijen geholpen worden samen hun conflict op te lossen is de "core business" van Beterburen;
- **Pendelbemiddeling**, wordt ingezet als beide partijen nog niet met elkaar om tafel willen. Pendelbemiddeling wordt op overeenkomstige manier uitgevoerd als een normale bemiddeling met als kenmerkend verschil dat de communicatie in beginsel via de bemiddelaars verloopt. Inzet is streven naar een gezamenlijk bemiddelingsgesprek en verbetering van het slagingspercentage.
- **Groepsbemiddeling**, hierbij is sprake van meer dan 3 partijen (gemiddeld 7 partijen);
- **Adviesgesprekken**: adviezen worden gegeven aan zelfmelders, die met behulp hiervan zelf het gesprek met de burens aangaan. Hierdoor weet men uiteindelijk zelf de problemen op te lossen en is bemiddeling door bemiddelaars niet meer nodig.
- **Jongerenbemiddeling**, eind 2009 is in Stadsdeel Zuidoost begonnen met een pilot voor 3 jaar waarbij jongeren tussen de 14 en 24 jaar opgeleid worden om te bemiddelen bij conflicten waarbij jongeren zijn betrokken.

2.4.b. Actie: *Evaluatie groepsbemiddeling door eind 2011 inzetten stagiaire voor analyse groepsbemiddeling.*

2.4.c. Actie: *2012 evaluatie pilot jongerenbemiddeling gestart eind 2009 in Zuidoost. Zo mogelijk ook aanbieden aan andere gebieden waar behoefte is aan jongerenbemiddeling.*

Ambities 2011-2013

In het convenant voor 2011 is met alle partijen (Centrale stad, stadsdelen, woningcorporaties en politie) afgesproken:

- op basis van de behaalde resultaten in de afgelopen jaren door Beterburen, de landelijke resultaten en de gestelde eisen in het regionaal veiligheidsplan, dient ten minste 60% van de aangemelde en voor buurtbemiddeling in aanmerking komende cases te leiden tot een positief resultaat. *In 2010 bedroeg het slagingspercentage 61%*
- Voor 2011 streeft Beterburen naar 750 meldingen uitgaande van toekenning aangevraagde subsidie conform begroting 2011. Voor de volgende jaren is de groei afhankelijk van de beschikbaar gestelde middelen. Een verdere stijging van 5 á 10% is mogelijk.

2010 zijn er 778 meldingen ontvangen. Dit was meer dan werd verwacht bij het opstellen van het convenant en kwam door aansluiting burenbemiddeling stadsdeel Centrum bij Beterburen en een stijging van het aantal meldingen in bijna alle stadsdelen.

Concreet betekent dit:

Jaar	Aanmeldingen	Slagingspercentage
2011	787-825	61%
2012	826-865	62%
2013	867-908	63%

Uitbreiding aanmeldingen door grotere bekendheid te genereren onder bewoners en verwijzers (zie ook H 4. Verbetering slagingspercentage door verbetering aanmeldingsproces (hoe eerder hoe meer kans van slagen) en uitbreiding diensten (zie 2.5)

2.4.d. Actie: *Inzichtelijk krijgen middels onderzoek marktpotentieel buurtbemiddeling in Amsterdam door vanaf juli 2011 te registreren op postcode, in 2013 onderzoek potentieel starten door student. Ter vergelijking: Rotterdam in 2009 op 600.000 inwoners 1340 aanmeldingen.*

2.5. Nog te ontwikkelen

Beterburen wil de komende jaren haar producten uitbreiden om zodoende het aantal conflicten dat opgelost wordt te verhogen of te voorkomen en hiermee de leefbaarheid in de stad te vergroten. Er wordt gestreefd dat door burgers en verwijzers burenbemiddeling in een vroegtijdig stadium wordt ingezet om escalaties van conflicten te voorkomen en inzet van burenbemiddeling een goede kans van slagen heeft.

2.5.a. Actie: *In 2013 preventieactiviteiten ontwikkelen voor bijv. scholen, nieuwbouw- of renovatieprojecten, bewonersgroepen zodat bewoners zelf leren goede afspraken met elkaar te maken en burenruzies op te lossen.*

Coachen bij burenruzies is een doelgerichte procesmatige ondersteuning van een bewoner die een (dreigend) conflict heeft met zijn/haar burenen. Coachen is individuele begeleiding en ondersteuning. De focus in coaching ligt op de rol en de mogelijkheden van de bewoner zelf.

Een coach helpt de bewoner(s) zelf stappen te ondernemen, de situatie anders te bekijken of acceptabel(er) te maken. Het is een vorm van empowerment. Voorwaarde is dat de bewoner 'coachable' is. Coaching wordt ingezet als:

- Als aanmelder wel met de burenen wil praten, zonder bemiddelaars erbij, maar dit nog niet heeft gedaan omdat hij niet weet hoe dit aan te pakken.
- Als aanmelder wel eens wat heeft laten blijken aan de burenen, maar zijn doel of het beoogde effect niet heeft bereikt (of zelfs het tegendeel heeft bereikt). Hij wil nog steeds graag zelf praten met burenen, zonder bemiddelaars erbij en wil daarvoor procesmatige ondersteuning.
- Als aanmelder wel in gesprek wil komen met de burenen onder leiding van bemiddelaars en de burenen ook willen praten, maar zonder bemiddelaars erbij en aanmelder procesmatige ondersteuning wenst bij deze situatie.
- Als aanmelder wel in gesprek wil komen met de burenen, maar de burenen niet willen met hem/haar willen praten, en hij bij de nazorg aangeeft graag procesmatige ondersteuning te willen in het omgaan met deze situatie.
- Bewoner belt kantoor na een bemiddelingsgesprek. Het gesprek is mislukt (bijvoorbeeld de afspraken niet nagekomen).

2.5.b. Actie: *In 2011 starten met pilot coaching in voormalig stadsdeel de Baarsjes en Noord met als doel slagingspercentage buurtbemiddeling te verhogen. In 2012 evalueren coachingstraject ter verbetering slagingspercentage.*

Bemiddelaar worden is vrijwillig, maar niet vrijblijvend.

3. Interne organisatie

3.1. Vrijwilligers

Beterburen is een vrijwilligersorganisatie waarbij burgers helpen de leefbaarheid en de sociale cohesie te bevorderen. Daarom is het belangrijk dat wij vrijwilligers blijven werven en opleiden, burgers die actief willen zijn in hun wijk. Qua instroom profiteert Beterburen van haar goede naam onder de vrijwilligers en naamsbekendheid. Regelmatig melden er zich nieuwe vrijwilligers. Het aanbod in sommige stadsdelen overtreft sinds 2011 soms de vraag. Er melden zich veel mensen die een mediationopleiding hebben gedaan, vrouw zijn en hoog opgeleid. Beterburen wil graag een diversiteit van verschillende vrijwilligers. Bij de sollicitatiegesprekken wordt gekeken naar geschiktheid.

De te verwachten toename van aanmeldingen en uitbreiding activiteiten voor de komende jaren vragen om voldoende vrijwilligers en een klein aantal beroepskrachten. Dit betekent dat er voortdurend nieuwe bemiddelaars worden opgeleid. Jaarlijks worden minimaal 48 nieuwe mensen op te leiden om uitstroom van bemiddelaars op te vangen en daar waar nodig uit te breiden.

3.1.a. Actie: *Vanaf 2011 gerichte wervingsacties, voorlichtingsavond en training in een ander stadsdeel organiseren (niet alleen op kantoor Beterburen). Tevens gericht werven zodat er een goede afspiegeling van de Amsterdamse bevolking ontstaat.*

De ambities van de organisatie maken dat de groep vrijwilligers steeds groter wordt. Dat betekent doorgaan met werven, selecteren en opleiden van mensen. Tevens wordt, wanneer een groep te groot wordt (meer dan 18), deze gesplitst of zonodig een andere indeling van de groepen en het bijbehorende stadsdeel gemaakt. Hiermee wordt gezorgd dat het voor de coördinatoren overzichtelijk en behapbaar blijft en de intervisie verzorgd door de begeleiders uitvoerbaar. Door de groepen qua aantallen overzichtelijk te houden ontstaat een goede cohesie binnen de groepen. Dit is een belangrijke voorwaarde voor de vrijwilligers om zich in te zetten.

3.1.b. Actie: *In 2011na samenvoeging Zuideramstel bij Beterburen twee groepen bemiddelaars maken voor Zuid, gezien enorme hoeveelheid aanmeldingen. Als in 2012 en 2013 aanmeldingen en omvang groep in een bepaald stadsdeel te groot worden, dan nieuwe groep(s)(indeling) maken.*

Van de vrijwilligers, die altijd met z'n tweeën op pad gaan, wordt een grote inzet gevraagd. Door ondertekening van een contract tekent de bemiddelaar voor:

- het verplicht volgen van de basisopleiding van 6 dagdelen;
- minimaal 1 keer per jaar een bijscholingscursus volgen van 1 dag;
- regelmatig bij de intervisiebijeenkomsten van de eigen groep aanwezig te zijn;
- minimaal 6 tot 8 zaken per jaar, per zaak betekent dit 2 intake gesprekken, een bemiddelingsgesprek, nazorg en regelen van afspraken en bemiddelingsruimte;
- minimaal 1 ½ jaar committeren aan Beterburen;

Voor de vrijwilliger betekent dit een tijdsinvestering van minimaal 2 uur per week.

De betrokkenheid van de vrijwilligers is groot. Redenen om als vrijwilliger te stoppen liggen vooral in het niet meer kunnen combineren met werk of privé leven.

3.1.c. Actie: *2011 verdere verbetering binding aan Beterburen en aanbrengen differentiatie in taken van een bemiddelaar, door geselecteerde bemiddelaars te trainen in groep- en pendelbemiddeling. 2011 starten met pilot coaching en hiervoor bemiddelaars opleiden. 2013 kijken of verdere differentiatie wenselijk en mogelijk is.*

3.2. Kwaliteit buurtbemiddeling

Belangrijk bij Beterburen is de kwaliteit van de gesprekken hoog te houden. De kwaliteit valt of staat met de vakkundigheid en professionaliteit van de vrijwilligers. Daarom wordt jaarlijks een

bijscholingsaanbod aangeboden. Groei van het aantal vrijwilligers en de verschillende behoeftes maakt het noodzakelijk het aanbod te verhogen en verbreden. Er is nu een aanbod van 11 trainingen.

3.2.a. Actie: *2011 differentiatie trainingen aanbrengen door 6 specialisatietrainingen die bemiddelaars volgen als zij al langer bemiddelen en minimaal 2 basis nascholingsdagen hebben gevolgd.*

3.3. Coördinatoren

In tegenstelling tot andere buurtbemiddelingorganisaties is het om budgettaire redenen niet mogelijk om in Amsterdam met betaalde coördinatoren te werken. Er is daarom bij de oprichting besloten om met vrijwilligers als coördinatoren te werken en een klein centraal bureau. Door groei van de organisatie en omdat coördinatoren vrijwilligers zijn, ontstaan er soms knelpunten zoals:

- wisseling coördinatoren;
- coördinator niet voldoende tijd voor alle taken, vooral netwerken schiet er nog weleens bij in;
- zorgvuldigheid afhandeling terugkoppeling eindresultaat burenbemiddeling aan verwijzer;
- zorgvuldige registratie in centraal registratiesysteem.

Beterburen heeft om e.e.a. te ondervangen een aantal verbeteringen doorgevoerd zoals:

- strengere selectie coördinatoren en bij geen geschikte kandidaat waarneming door kantoor;
- medewerker voorlichting verzorgd netwerkcontacten waar coördinator geen tijd heeft;
- aanspreken coördinatoren als terugkoppeling niet goed loopt;
- registratie van aanmelding wordt nu door kantoormedewerkers gedaan. Coördinatoren registreren alleen bemiddelaars en eindresultaat;
- er is een handboek ontwikkeld voor de coördinatoren ter ondersteuning.

3.3.a. Actie: *Continu zorgen voor tijdige en goede werving nieuwe coördinatoren. Vanaf 2011 voldoende back-up op kantoor door inzet van een oproepkracht of stagiaire, zodat bij afwezigheid coördinator(en) voortgang gewaarborgd is.*

3.4. Begeleiders

Om de vrijwilligers te ondersteunen werkt Beterburen met begeleiders. Zij zijn de ogen en oren in de groep voor de organisatie en het klankbord voor de vrijwilligers bij bemiddelingen. Daarnaast verzorgen zij de verplichte intervisiebijeenkomsten voor de bemiddelaars. Uitbreiding van het aantal groepen betekent een behoefte aan meer begeleiders of uitbreiding van werkuren van de huidige begeleiders. Inmiddels zijn er voor de 11 groepen 5 begeleiders. Door splitsing van bestaande groepen is de verwachting dat er 2 nieuwe groepen ontstaan in de komende jaren waarvoor uitbreiding van coördinatoren en begeleiders noodzakelijk.

3.4.a. Actie: *Continu zorgen voor voldoende begeleiders door tijdige werving bij vertrek of uitbreiding .*

3.5. Centraal bureau

Door inzet van een stagiaire voor 4 dagen per week vanaf september 2010 is het mogelijk dat een aantal taken, die voorheen door de coördinator werden gedaan (zie 3.3) nu op kantoor worden gedaan. Voor de komende jaren wil Beterburen zich sterk maken om steeds een stagiaire te hebben.

Het aannemen van aanmeldingen verloopt sinds 2007 via het centraal bureau. Hierdoor is overzicht hoe het in de afzonderlijke stadsdelen verloopt en heeft verwijzer of zelfmelder direct contact.

Het centraal bureau bestaat uit:

- 2 medewerkers coördinatie samen 1,33 FTE
- 1 medewerker voorlichting 0,66 FTE
- 1 directeur 0,88 FTE
- 1 coördinator jongerenbemiddeling 0,55 FTE
- Minimaal 1 stagiaire voor 4 dagen per week voor 10 maanden

Door de toegenomen vraag en activiteiten is het noodzakelijk de FTE van de medewerkers coördinatie uit te breiden. Hiervoor is het nodig dat de financiën voor de komende jaren gewaarborgd blijven.

3.5.a. Actie: *Behoudt huidige functies door actief inzetten op behoud subsidies 2012 en jaren daarna.*

Wie maaien wil, moet zaaien.

4. Publiciteit en Samenwerking

4.1. Communicatie

Beterburen is bekend onder haar vaste verwijzers zoals woningcorporaties, buurtregisseurs en Meldpunten Zorg & Overlast. Ook bewoners weten zelf de weg te vinden naar burenbemiddeling.

De keuze voor communicatiemiddelen is aan verandering onderhevig. Steeds meer verloopt communicatie via social media. Eind 2010 is daarom gestart met Twitter en is er op LinkedIn een eigen groep voor de bemiddelaars van Beterburen. De vaste column in het blad Amsterdam.nl welke sinds 2007 door Beterburen werd verzorgd, is in 2011 gestopt door het opheffen van dit blad door de gemeente. Voor vele Amsterdammers was dit een goede manier om bekend te raken met buurtbemiddeling. Nu moeten andere wegen worden gevonden om de bewoners blijvend te informeren over het bestaan van burenbemiddeling. Beterburen verzorgt en werkt mee aan publicaties en programma's in plaatselijke en landelijke media. Door de toenemende aandacht die er plaatselijk en landelijk is voor burenbemiddeling, zorgt voor verdere toename van het aantal aanmeldingen.

4.1.a. Actie: 2012 kijken naar effect LinkedIn en Twitter. Vaststellen communicatieplan 2012-13

4.2. De verwijzers

Om te zorgen dat de aanmeldingen ook via verwijzers blijven komen en vooral ook tijdig worden aangemeld, is het noodzakelijk verwijzers regelmatig te informeren. Hiervoor worden presentaties gegeven aan nieuwe verwijzers of nieuwe medewerkers van bestaande verwijzers. De nieuwsbrief, die twee maal per jaar wordt verspreid, is een goed middel om alle verwijzers te informeren over de werkzaamheden van Beterburen en nieuwe ontwikkelingen. Ook worden de verwijzers sinds 2010 uitgenodigd bij de intervisiebijeenkomst van de bemiddelaars aanwezig te zijn, waarbij o.a. elkaars werkwijze wordt uitgewisseld.

Goede doorverwijzing van zaken is essentieel voor het slagen van de bemiddeling. Verwijzers wordt dan ook gevraagd of minimaal de klagende partij instemt met het inzetten van burenbemiddeling, of partijen in staat zijn om afspraken te kunnen maken en of er geen sprake is van structureel geweld. Niet alle aanmeldingen leiden uiteindelijk tot een bemiddeling doordat een partij toch afziet van een bemiddelingsgesprek of de tweede partij al niet bereid is een intakegesprek te voeren met de bemiddelaars. Onder andere speelt angst voor represailles van de burens hierbij een belangrijke rol. Zonodig worden partijen geadviseerd om met een andere organisatie contact op te nemen, zoals Meldpunt Zorg & Overlast of de buurtregisseur. Snelle en goede verwijzing is essentieel voor het slagen van de buurtbemiddeling.

4.2.a. Actie: Verwijzers continu attenderen wat een goede verwijzing is. In 2013 organiseren uitwisselingsbijeenkomst met alle verwijzers.

Ook met de verwijzer wordt steeds meer via de digitale weg gecommuniceerd. Zo twitteren buurtregisseurs en Beterburen over de inzet van burenbemiddeling in algemene zin. Daarnaast gaat Beterburen ook meer via e-mail haar verwijzers informeren over nieuwe ontwikkelingen.

Een goede vrijwilligersorganisatie heeft ondersteuning nodig om e.e.a. goed te organiseren.

5. Organisatie

Beterburen is in 2004 van start gegaan met behulp van financiële steun van de Gemeente Amsterdam. Voor 2007 tot en met 2010 werd een tweede convenant gesloten waarbij naast de Gemeente en de politie Amsterdam Amstelland nu ook de leden van de Federatie van Amsterdamse woningcorporaties het convenant ondertekende en mee gingen financieren. Alhoewel een groot aantal stadsdelen inmiddels ook Beterburen financierden, is middels het derde convenant voor 2011 voor het eerst formeel vastgelegd dat alle stadsdelen nu 25% gezamenlijk meefinancieren, naast de 25% van de centrale stad en 50% door de corporaties.

Hoewel bij het laatste convenant is beaamd dat Beterburen goed werk verricht en zeker in de toekomst moet worden doorgezet, kunnen de partijen gezien hun economische situatie geen financiering voor langere tijd toezeggen. Dit maakt de organisatie kwetsbaar en lastig om grote plannen voor de toekomst te ontwikkelen.

Beterburen zal zich de komende jaren hard maken voor structurele financiering. Willen we het huidige niveau handhaven en het aantal aanmeldingen laten groeien, dan is er in ieder geval minimaal structurele financiering noodzakelijk om de stroom van aanmeldingen zowel op kantoor als door de bemiddelaars adequaat te verwerken.

5.a. Actie: 2012 bespreken met alle partijen of vervolgconvenant voor meerdere jaren afgesloten kan worden. En jaarlijks zorgen voor (structurele) financiering.

Uitvoering van het meerjarenbeleid kan alleen tot stand komen als de financiering structureel wordt en voor de toekomst het budget zonodig wordt aangepast. Uiteraard betekent het verhogen van het aantal aanmeldingen en meer bemiddelaars niet direct dat de kosten evenredig zullen stijgen. Wel is het noodzakelijk dat door de omvang en de ambities van Beterburen voor de komende jaren gezorgd wordt voor een goed werkend centraal bureau. Hiervoor ziet de organisatie de volgende invulling:

- *Algemeen directeur*, die initiatieven neemt om het aanbod van de organisatie verder te ontwikkelen, anticipeert op maatschappelijke ontwikkelingen, leiding geeft aan de medewerkers, begeleiders en indirect aan 185 vrijwilligers, verantwoordelijk voor de resultaten van de organisatie, de missie, visie en cultuur van de organisatie uitdraagt; netwerken onderhoudt en ontwikkelt die de marktpositie en het imago van de organisatie versterken.
 - *Medewerkers coördinatie*, die zorgen voor de verwerking van de aanmeldingen, onderhouden netwerk van verwijzers, ondersteuning bieden aan de coördinatoren en het verwerken van de registratie, versturen van mailings en andere administratieve taken ter ondersteuning.
 - *Medewerker voorlichting*, voor onderhouden en ontwikkelen van netwerkcontacten en pr activiteiten ten einde de naamsbekendheid te vergroten, verantwoordelijk voor tevredenheidsonderzoeken onder bewoners en bemiddelaars;
 - *Coördinator jongerenbemiddeling* die zorgt voor de werving en coaching van jongeren, werving aanmeldingen voor jongerenbemiddeling.
 - *Stagiaires*, ten behoeve van de ondersteuning van de organisatie en verrichten van onderzoeken.
- Op freelance basis:
- *Begeleiders*, voor het begeleiden van de bemiddelaars in de uitvoering van hun taak, door o.a. verzorgen van intervisie en functioneren als vraagbaak. Bijdragen aan verdere methodische ontwikkeling.
 - *Trainers*, die worden ingehuurd voor de basistraining voor bemiddelaars en de bijscholingen.

Goed plannen is het halve werk.

6. Meerjarenplanning

	2011	2012	2013
Burgerparticipatie			
3.1.a. Werving vrijwilligers, goede afspiegeling, dus extra acties in bepaalde stadsdelen.	X	X	X
3.1.a. Basistraining nieuwe vrijwilligers organiseren	X	X	X
3.1.c. Aandacht voor binding vrijwilligers	X	X	X
3.1.c. Differentiatie mogelijkheden voor bemiddelaars		X	X
3.2.a. Differentiatie trainingsaanbod + jaarlijks trainingsaanbod	X	x	x
Dienstverlening			
2.2.a. Amstelveen, Uithoorn bij Beterburen onderbrengen.	x	X	
2.2.c. Behoeftte-onderzoek bbn andere gebieden		x	X
2.3.a. Burenbemiddeling stadsdeel Zuideramstel door Beterburen	X		
2.4.b. Evaluatie groepsbemiddeling	X		
2.4.c. Evaluatie pilotjongerenbemiddeling		x	X
2.4.d. Onderzoek marktpotentieel	x	X	X
2.5.a. Preventieactiviteiten verder ontwikkelen en aanbieden			X
2.5.b. Starten pilot coaching , evalueren in 2012	X	X	
Communicatie			
2.4.a. Extra pr activiteiten in stadsdelen waar aanmeldingen lijken achter te blijven met aantal inwoners	x	X	
4. Continu zorgen voor artikelen bij verschillende media	X	X	X
4.1.a. Opstellen communicatieplan 2012-13		x	X
4.1.a. Starten met inzet social media en evalueren 2012	x	X	
4.2.a. Organiseren conferentie voor verwijzers en bemiddelaars			X
4.2.a. Uitgeven nieuwsbrief 2 maal per jaar + digitale nieuwsberichten	X	X	X
4.2.a. Bijeenkomsten organiseren voor nieuwe verwijzers	X	X	X
Samenwerking			
2.2. Deelname regionaal overleg	X	X	X
2.2.b. Regionale dag voor buurtbemiddelaars Noord Holland organiseren	X		X
5.a. Vervolgconvenant afsluiten voor meerdere jaren		X	
Organisatie/Financiën			
2.1.a. Verlenging erkenning buurtbemiddeling bij CCV aanvragen			X
3.1.b. Opsplitsen te grote groepen en uitbreiden bijbehorende coördinatoren en uren begeleider	X	X	X
3.3.a. + b. Werving coördinatoren, begeleiders en voldoende backup centraal bureau i.v.m. uitbreiding en vervanging	X	X	X
3.5.a. Structurele subsidies genereren	X	X	X
3.5.a. Inzetten stagiaire, behoudt huidige functies teneinde groei aanmeldingen hoofd te bieden	X	X	X

Colofon

Bestuur Beterburen

Gerard Gruppen, *voorzitter*, adviseur
Patricia van Tol, *penningmeester*, assistent manager bij KPMG;
Annette van der Poel, zelfstandig ondernemer jeugdzorg advies;
Mariëtte Christophe, landelijk programmaleider Huiselijk Geweld en de Politietak;
Dorienke de Grave, advocaat en mediator Brantjes en Veerman advocaten;
Tamar Hagbi, regiomanager Woningstichting de Key;
Nicole Bogers, districtschef Politie Amsterdam-Amstelland

Medewerkers

Bente Thé, directeur
Chantal Schipper, medewerker coördinatie
Ayse Sikier, medewerker coördinatie
Jan Visser, medewerker voorlichting
Perez Jong Loy, coördinator jongerenbemiddeling
Daniel Ring, oproepkracht
William Codfried, stagiaire voor 1 jaar

Begeleiders

Carla van Eldik Thieme
Nicole van Gelder
Angelique van Nistelrooy
Claudia Hettinga
Marianne Backer

Vrijwilligers

De vrijwilligers zijn verdeeld over 12 groepen en hebben ieder een vrijwillige coördinator. De groepsindeling bestaat uit (voormalig) stadsdeel:

	<u>Startjaar</u>
Oud West	2004
Westerpark, Bos & Lommer	2004
De Baarsjes	2004
Oost	2005
Slotervaart, Osdorp	2005
Zuidoost	2006
Noord	2007
Geuzenveld-Slotermeer	2007
Oud Zuid	2009
Centrum	2010
Zuideramstel	2011
Jongerenbemiddeling Zuidoost	2009

Email: info@beterburen.nl
Website : www.beterburen.nl

Tekst: Bente Thé
Vormgeving: Atelier van GOG



Rijnstraat 115 | 1079 HA Amsterdam | T 020 689 18 59
info@beterburen.nl | www.beterburen.nl

© Beterburen 2011