

A photograph of a woman with long brown hair, wearing a light blue denim jacket over a white scarf and a light blue top, standing in a doorway. She is gesturing with her hands as if in conversation. In the foreground, the back of a man's head and shoulders are visible; he is wearing a grey sweater and a grey scarf. The scene is set in a doorway with a brick wall and a white door frame. A large black plastic bag is visible on the right side of the doorway.

Jaarverslag 2010

beter
buren

bemiddelt in de buurt

Voorwoord

Waarom Beterburen?

Beterburen – een bijzondere naam voor een stichting die buurtbemiddeling verzorgt in Amsterdam. Een naam die zorgvuldig is gekozen in 2008, omdat de oude naam niet meer voldeed (Stichting Bemiddeling Amsterdam). Men dacht vaak dat we ook bemiddelden bij het vinden van een nieuwe woning, of echtscheidingen.

De naam Beterburen impliceert dat burenen beter met elkaar moeten omgaan, zodat geen burenruzies ontstaan. Beterburen is een werkwoord, en geeft aan dat de inzet van bemiddelaars soms nodig is om weer tot een normaal contact met elkaar te komen. Beterburen dus, de “smeerolie” in burenccontacten!

Door de enorme inzet van alle bemiddelaars is er een flinke bijdrage geleverd aan de leefbaarheid in de stad. Sociale cohesie is van groot belang voor een goed functionerende samenleving. Mede door internationale ontwikkelingen zijn de relaties tussen groepen autochtonen en nieuwe Nederlanders de laatste jaren onder druk komen te staan. Maar ook landelijke en lokale ontwikkelingen zoals criminaliteit, internationalisering, mobiliteit, integratie en radicalisering, liggen hieraan ten grondslag. In toenemende mate wordt duidelijk dat voor het oplossen van dergelijke problemen netwerken binnen de samenleving een belangrijke rol vervullen. Onze bemiddelaars dragen daar geheel belangeloos graag hun steentje aan bij.

Met veel genoegen bied ik u hierbij ons jaarverslag 2010 aan. Een verantwoording over de activiteiten die we hebben ondernomen om buurtbemiddeling in Amsterdam verder op de kaart te zetten. 2010 was ook een spannend jaar. Ons 4 jarig convenant liep eind 2010 af, stadsdelen werden samengevoegd, de financiële crisis sloeg toe bij onze subsidiegevers, waardoor we vrij lang in onzekerheid hebben gezeten over de financiering in 2011 en de jaren daarna. Gelukkig waren alle partners bereid ons ook in 2011 te financieren en tekenden ook de stadsdelen voor het eerst het vervolgconvenant. Samen met de Centrale stad, alle woningcorporaties verenigd in de Amsterdamse federatie van woningcorporaties, de stadsdelen en politie Amsterdam Amstelland werkt Beterburen samen aan de leefbaarheid en veiligheid in Amsterdam door middel van burgerparticipatie.

Werkwijze en werkrelaties

De werkwijze van Beterburen zorgt ervoor dat de organisatie op een efficiënte en betaalbare manier burenbemiddeling kan verzorgen. Betaalbaar want daar anderen veel meer betaalde krachten hebben om e.e.a. te organiseren werken wij met coördinatoren die ook vrijwilliger zijn. Hierdoor is er maar een kleine kern met vaste medewerkers en zijn de kantoorkosten laag. Efficiënt omdat het voor de Amsterdammers duidelijk is bij wie ze moeten zijn voor burencconflicten. Waren er in het verleden verschillende organisaties actief, ieder in zijn eigen stadsdeel. Nu wordt, op het oude stadsdeel Zuideramstel na, buurtbemiddeling in heel Amsterdam verzorgd door Beterburen. Sinds juni 2010 verzorgen we dit ook in het Centrum.

Nu de stadsdelen ook betrokken zijn in het vervolgconvenant zal de samenwerking met hen in 2011 verder verbeteren. Financieel was 2010 een goed jaar voor Beterburen doordat we van nog meer stadsdelen subsidie ontvingen. Het is uiteindelijk gelukt dat 11 van de 13 stadsdelen, waar wij actief zijn, meebetalen. In 2009 bedroeg dit nog 8 van de 12 stadsdelen (e.e.a. conform indeling stadsdelen oude stijl).

Uit reacties van partners zoals woonconsulenten, buurtregisseurs en medewerkers van Meldpunt Zorg & Overlast blijkt dat men vertrouwen heeft in onze organisatie en buurtbemiddeling als een goede methode ziet om burencconflicten op te lossen.

De pilot jongerenbemiddeling is eind 2009 in Zuidoost gestart, en succesvol verlopen. De 8 opgeleide jongeren moesten eind 2010 aangevuld worden met 10 nieuwe jongeren. Uiteindelijk zijn er 19 aanmeldingen voor jongerenbemiddeling ontvangen.

Voor het eerst heeft Beterburen een stagiaire tot haar beschikking. Zijn komst 4 dagen per week één heel schooljaar betekent een verlichting op de werkdruk, die vaak erg hoog is. De motivatie van de medewerkers blijft echter onveranderd hoog, waardoor er al jaren een laag ziekteverzuim is en alle medewerkers met elkaar drukke periodes goed opvangen. Maar vooral ook door de inzet van de vrijwilligers werd het mogelijk om de enorme hoeveelheid aanmeldingen te verwerken.

Helaas is het niet gelukt om in de Gemeente Diemen buurtbemiddeling van de grond te krijgen. We krijgen regelmatig aanvragen om hier te bemiddelen, maar men heeft besloten i.v.m. beperkte financiële middelen voorlopig geen prioriteit aan de invoering van buurtbemiddeling te geven.

Tot slot

We kijken terug op een succesvol jaar waarin veel inzet is gepleegd door de bemiddelaars om de leefbaarheid in de stad te verhogen. Het zijn soms kleine stapjes die burensamenwerking maken om nader tot elkaar te komen. Soms lukt het de bemiddelaars niet om burensamenwerking "beter te laten burensamenwerking". In 2011 willen we daarom op 2 plekken starten met coaching van burensamenwerking. Dit betekent dat een partij waarvan de burensamenwerking niet mee willen werken, individuele begeleiding en ondersteuning krijgt om toch met het conflict goed te kunnen omgaan en hiermee escalatie van een conflict te voorkomen.

Juist nu in tijden van verhoogde intolerantie, meer werkloosheid, dus meer mensen die thuis zitten en zich overal aan gaan ergeren, is het belangrijk dat burgers zelf een belangrijke bijdrage leveren aan de leefbaarheid. Buurtbemiddeling is burgerparticipatie 'pur sang'.

Dit jaarverslag schetst wat er afgelopen jaar allemaal is verzet. Ik wens u veel leesplezier.

Bente Thé
Directeur Beterburen

“Beter een goede buur,
dan een verre vriend”

Inhoudsopgave

Voorwoord	1
1. Vrijwilligers	
1.1. Inleiding	5
1.2. Bemiddelaars	5
1.3. Samen op pad	7
1.4. Coördinatoren	7
1.5. Deskundigheid bemiddelaars	7
2. Verantwoording & resultaten	
2.1. Aanmeldingen	9
2.2. Aanmeldingen per verwijzer	10
2.3. Soorten overlast	11
2.4. Eindresultaat aanmeldingen	12
2.5. Tolken	13
2.6. Groepsbemiddeling	14
2.7. Jongerenbemiddeling	14
3. Publiciteit en samenwerking	
3.1. Plaatselijke en landelijke aandacht burensamenwerking	16
3.2. Bekendheid onder verwijzers	16
3.3. Social Media	17
3.4. Regionale/landelijke samenwerking en verschillen	17
3.5. Stuurgroep	18
4. Bestuur & organisatie	
4.1. Bestuur	19
4.2. Personeel & Organisatie	19
4.3. Meerjarenbeleid	20
4.4. Financiële resultaten	20
5. Slotbeschouwing	
5.1. Een blik terug	22
5.2. Een blik vooruit	22
Colofon	24

“Wie glimlacht in
plaats van tekeergaat,
is altijd de sterkste”

1. Vrijwilligers

Bemiddelaar Marieke (33 jaar):

“Met een leuke baan en een druk sociaal leven zijn mijn dagen goed gevuld. Toch voelde dat al een tijd niet goed: andere mensen zouden misschien wat aan mij kunnen hebben. Daarom ben ik in januari 2010 enthousiast begonnen aan de basistraining burenbemiddeling. Inspirerend! Al die medevrijwilligers die dezelfde passie hebben, namelijk iets willen doen voor je medemens. Juist die gedeelde passie maakt dat je het snel goed met elkaar kunt vinden. Bemiddelen is een vak apart. De vaardigheden die je in de basistraining leert, zijn in de praktijk heel nuttig gebleken. In het begin moest ik er aan wennen om niet een praktische oplossing aan te reiken. Het gaat er niet om wat jij van een bepaalde zaak vindt maar wat je kunt betekenen voor betrokkenen. Ook merkte ik dat je onbewust allerlei vooroordelen hebt. Die moet je (kunnen?) laten varen. Ondertussen ken ik al aardig wat straten in mijn buurt. Elke keer ben ik vol verbazing en verwondering over wat ik aantref, wat mensen zomaar vertellen en wat een bezoek los kan maken. Hoewel het maar in een paar zaken is gekomen tot een bemiddelingsgesprek, is mijn ervaring dat de burens blij met de bemiddelaars zijn. Soms leidt aanbellen bij partijen al tot een verandering van gedrag of inzicht. Mensen realiseren zich dan: ‘O jee blijkaar heeft iemand wel erg veel last van mij!’ In 99% van de gevallen krijgen we dankbare berichten terug. Dat geeft een heel warm gevoel!”

1.1. Inleiding

Buurtbemiddeling is burgerparticipatie ‘pur sang’. De 174 opgeleide vrijwilligers zijn de “smeerolie” van Amsterdam. De samenleving, die soms piept en kraakt, heeft soms smeerolie nodig om het contact tussen burens weer op gang te brengen. Burens hoeven geen vrienden te worden, maar een goed burenccontact is wel wenselijk, waar bij overlast naar oplossingen gekeken kan worden, maar er ook respect voor elkaar ontstaat door weer te gaan groeten of een praatje met elkaar te houden. Ook komt bij burenruzies boven tafel dat sommige mensen in een isolement leven. Hierdoor horen mensen vaak alles van anderen, omdat men zelf weinig leefgeluiden maakt, maar kan de ander ook iemand als zonderling zien. Mensen die in deze situatie zitten lijken niet eens zo zeer een burencconflict te hebben, maar behoefte aan sociaal contact met de burens. Iemand die ze gedag zegt of een praatje maakt. Vooral ouderen die nieuwe burens hebben gekregen, hunkeren vaak naar de aandacht die ze van hun oude burens wel kregen. Ook hier kan buurtbemiddeling wonderen verrichten.

1.2. Bemiddelaars

Voor de werving van bemiddelaars hoeft weinig actie te worden ondernomen. Mensen melden zich spontaan aan omdat ze gelezen of gehoord hebben over Beterburens. Voor bepaalde stadsdelen is het wel moeilijker om kandidaten te vinden. Dit geldt met name voor Nieuw West, Noord en Zuidoost. Inmiddels is door de inzet van de jongerencoördinator in Zuidoost het makkelijker geworden om zowel volwassen als jongeren voor dit stadsdeel te werven. Dit bracht 3 volwassen bemiddelaars op en 10 nieuwe jongerenbemiddelaars, bijna allen van allochtone afkomst.

Werving is een continu proces, daar jaarlijks zo’n 22% van de bemiddelaars uitstroomt. Uitstroom komt doordat bemiddelaars besluiten te stoppen meestal ivm drukte op werk of privé. Alle bemiddelaars wordt aan het begin een contract voorgelegd waarin men akkoord gaat met:

- 6-8 zaken per jaar;
- bijwonen intervisiebijeenkomsten van de groep (circa 8 per jaar);
- jaarlijks volgen van een bijscholing.

De meeste bemiddelaars voldoen aan deze eisen. Een enkeling lukt het niet meer om aan alles te voldoen. In een gesprek wordt dan besproken of het zin heeft dat iemand nog actief blijft. Beterburens streeft ernaar de kwaliteit van de bemiddelaars hoog te houden teneinde succesvol te blijven in de afhandeling van de aanmeldingen.

Intervisievraagstuk

Partij 1 is een oude hippie, partij 2 een recht voor z'n raap type. Klachten gaan over geluid, partij 1 denkt dat partij 2 met schoenen met hakken express stamp op de vloer. Partij 2 draagt vanwege het geloof binnenshuis geen schoenen, zegt ze. Het contact is nooit goed geweest, bij de eerste keer dat partij 1 teveel geluid hoorde, schakelde ze de politie in. Bij het bemiddelingsgesprek is ook een huilende baby aanwezig. De vrouwen laten elkaar niet uitpraten, en vooral partij 1 kan niet stoppen met het vertellen van de klachten. Bemiddelaar heeft geen grip meer. Partij 1 zit ook nog in de allergie van de bemiddelaar. Toch is er veel bereikt in het eerste bemiddelingsgesprek. Er is afgesproken om nog een keer bijeen te komen. Het gesprek was nog niet afgerond. Wat kun je in deze situatie doen?

Tips n.a.v. intervisierondje:

- Voortaan afspreken dat er geen baby bij het gesprek is.
- Laat partij 1 en 2 tegen elkaar praten, i.p.v. tegen de bemiddelaars.
- Laat de partijen samenvatten wat de ander heeft gezegd.
- Bij volgend gesprek terugkijken en nagaan wat nog over is van het oorspronkelijke conflict.
- Volgende keer langer inleiden en het ijs breken.
- Als ze door elkaar schreeuwen vragen: Helpt het?

EIND 2010 BESTAAT DE GROEP BEMIDDELAARS UIT:

	2010	2009
Aantal bemiddelaars	174 waarvan 15 jongeren	152 waarvan 8 jongeren
Man/vrouw verhouding	65% vrouwen, 35% mannen	64% vrouwen, 36% mannen
Leeftijd	Jongste 14, oudste 74 jaar	Jongste 16, oudste 73 jaar
Gemiddelde leeftijd volwassen bemiddelaars	48 jaar	48 jaar
Bemiddelaars nieuwe Nederlanders	17	16
Instroom nieuwe bemiddelaars	54	64
Bemiddelaars gestopt	39	26
Gem. aantal maanden actief gestopte bemiddelaar	30	26
Langer dan 2 jaar actief	64	49
Actief sinds oprichting 2004	9	12

1.3. Samen op pad

Bemiddelaars gaan altijd met z'n tweeën op pad voor hun eigen veiligheid, maar vooral om samen te zorgen voor goede gesprekken, waarbij beide partijen evenveel aan bod komen en de neutraliteit goed bewaakt wordt. Deze werkwijze biedt beide bemiddelaars steun bij de vaak lastige gesprekken. Als de ene bemiddelaar het even niet meer weet, kan de ander het gesprek overnemen of samenvatten. Het is belangrijk dat de bemiddelaars, die steeds in andere koppels op pad gaan, na afloop van een gesprek ook aan elkaar feedback geven. Wat ging goed en wat had nog beter gekund? Het lastigste onderdeel is het aanbellen bij de tweede partij, vaak de overlastgever, die meestal niet op de hoogte is dat burenbemiddeling is ingeschakeld. De bemiddelaars moeten dan bij de voordeur uitleggen waarvoor ze komen en de ander overtuigen wat burenbemiddeling kan betekenen voor beide partijen. Weerstand moet dan overwonnen worden in de hoop dat de bemiddelaars binnen mogen komen en de burens kant van het verhaal willen vertellen. "Waar twee kijken hebben namelijk vaak twee schuld".

1.4. Coördinatoren

De coördinatoren van Beterburen zijn de "spin in het web". De coördinatoren, ook vrijwilligers, hebben tot taak het coördineren van een groep buurtbemiddelaars zodanig dat het werkproces tijdig en adequaat wordt uitgevoerd. De tijdsbesteding is circa 4 uur per week. Dit doen ze door:

- onderhouden netwerk van verwijzers in het stadsdeel zoals politie, MZO, maatschappelijke- en welzijnsorganisaties;
- aanmeldingen aannemen van kantoor en verdelen over de buurtbemiddelaars in de groep;
- bewaken van de doorlooptijd van bemiddelingszaken en indien nodig bijsturen;
- terugkoppeling uitkomst bemiddelingen naar verwijzers;
- registreren van gegevens in registratiesysteem;
- organiseren van intervisie bijeenkomsten voor de bemiddelaars;
- pr-activiteiten coördineren, initiëren.

In Nederland is Beterburen de enige organisatie die werkt met coördinatoren die ook vrijwilliger zijn.

1.5. Deskundigheid bemiddelaars

Training: Help! Hoe stel ik neutrale vragen en krijg ik die belangen op tafel?

Inhoud: Vragen stellen is een van de belangrijkste technieken van een bemiddelaar. Kan de bemiddelaar uit het eigen wereldmodel blijven en zich volledig richten op de wereldmodellen van de partijen?

De belangen vinden is het belangrijkste onderdeel van een bemiddeling.

Pas als de belangen van partijen op tafel liggen kan de zoektocht naar oplossingen beginnen.

Tijdens de training wordt aandacht besteed aan neutrale vraagstelling en duidelijke krijgen van de belangen van partijen. Dit gebeurt door vaardigheidsoefeningen en toepassing in casuïstiek.

Voor bemiddelaars aan de slag gaan, volgen ze een basistraining burenbemiddeling. Deze training van Beterburen van 6 dagdelen is in 2010 erkend door het Centrum Criminaliteitspreventie Veiligheid ¹(CCV). Om voor een erkenning in aanmerking te komen, moeten de trainingen van een instelling voldoen aan bepaalde criteria voor het opleiden van vaardige en competente buurtbemiddelaars. Hiertoe heeft een commissie van deskundigen, in opdracht van het CCV, de basistraining buurtbemiddeling onder de loep genomen.

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.

Beterburen vindt het belangrijk dat bemiddelaars jaarlijks een nascholing volgen om kennis te maken met nieuwe invalshoeken, vaardigheden te oefenen, en de "gereedheidskist" scherp en goed gevuld te houden en aan te vullen. Er is een gevarieerd programma, zodat iedereen kiest wat bij hem/haar past. In 2010 zijn er 11 verschillende trainingen aangeboden en gevolgd door 147 deelnemers:

- Help! Hoe stel ik neutrale vragen en krijg ik die belangen op tafel?
- Opfriscursus: omgaan met lastige situaties.
- Interculturele bemiddeling.
- Oplossingsgericht bemiddelen tussen burens.
- Omgaan met lastige situaties (psychiatrie: gedrags- en persoonlijkheidsstoornis).
- Geweldloos buurtbemiddelen.
- Wie ben ik als bemiddelaar?
- Het intakegesprek: middel en doel.
- Pendelbemiddeling.
- Dynamische Oordeelsvorming.
- Groepsbemiddeling: voor deze training zijn er 6 geselecteerde bemiddelaars opgeleid. Van groepsbemiddeling wordt gesproken als er sprake is van meer dan 3 partijen.

Tijdens intervisiebijeenkomsten is door een groep ook geoefend met een acteur in intercultureel bemiddelen en heeft een groep middels theatersport geleerd meer te improviseren.

2. Verantwoording & resultaten

2.1. Aanmeldingen

Er kwamen totaal 778 verzoeken binnen bij Beterburen voor burenbemiddeling. De vraag is verder toegenomen vooral door dat het Centrum en jongerenbemiddeling erbij is gekomen. Naast Beterburen is er in 2010 nog maar 1 andere organisatie in Amsterdam die zich bezig houdt met burenbemiddeling. Per juni verzorgt Beterburen ook burenbemiddeling in stadsdeel Centrum, waar dit voorheen werd verzorgd door de Blankenbergstichting, die eind 2009 stopten met burenbemiddeling. De actieve bemiddelaars van dit stadsdeel hebben samen met de directeur er alles aangedaan om door te mogen gaan, maar dan onder de vlag van Beterburen. Beterburen is nu actief in alle stadsdelen, behalve in voormalig stadsdeel Zuideramstel waar Professionele buurtbemiddeling Zuideramstel de aanmeldingen verzorgd. Zij ontvingen 75 aanmeldingen. Beterburen verzorgd daar wel de aanmeldingen die rechtstreeks via een woningcorporatie ontvangen worden. Totaal aanmeldingen in Amsterdam waren er 853.

AANMELDINGEN VOOR BURENBEMIDDELING DOOR BETERBUREN PER STADSDEEL

Stadsdeel	2010	2009	2008	2007	Gestart in:
WEST					
Oud-West	62	47	53	40	2004
Bos&Lommer	29	47	33	28	2004
Westerpark	49	37	35	18	2004
Baarsjes	64	63	43	47	2004
OOST					
Zeeburg	44	49	51	15	2005
Oost/Watergraafsmeer	37	51	60	38	2005
NIEUW WEST					
Slotervaart	27	24	35	23	2005
Osdorp	36	30	19	11	2005
Geuzenveld/Slotermeer	39	41	48	19	2007
ZUIDOOST					
Zuidoost jongeren-bemiddeling	19	-	-	-	Eind 2009 gestart
NOORD					
NOORD	88	108	76	64	2007
ODU ZUID					
ODU ZUID	127	108	36	28	2009
CENTRUM*					
CENTRUM*	77	30	27	24	Sinds juni 2010 bij Beterburen, daarvoor alleen aanmeldingen van corporatie
ZUIDERAMSTEL*					
ZUIDERAMSTEL*	5	7	8	8	Alleen aanmeldingen corporaties
Totaal	778	697	573	416	

De grote schoonmaak

Aan tafel zaten drie jongens (partij 2), één keek stuurs, de ander gegeneerd en de derde brutaal. Aan de overkant zat partij 1, ze trok een vies gezicht. De bemiddelaars vroegen wat haar stoorde. "Nou, in één woord: vullus" en ze keek de jongens venijnig aan. "Hun fietsen staan schots en scheef voor mijn raam, ze boenen de trap niet als ze aan de beurt zijn en de was hangt wel een week lang buiten, weer of geen weer. Ik liep laatst naar mijn buurvrouw op twee hoog, toen stond de deur open en een bende daar! Alles slingerde rond, kleding, kranten, etensresten en muf dat het rook! Mijn buurvrouw kan van boven op hun balkon kijken en dat is volgestouwd met kratten bier en open vuilniszakken. Aan ongedierte denken de heren niet".

De bemiddelaar vroeg de studenten: "Hoe kijken jullie er tegenaan?" "Ze lijkt wel een schoonmaakdiva en ze zeurt zo", zei de brutale student. "Dus het gaat jullie vooral om de toon van de kritiek?" werd samengevat. "Ja" zei de verlegen jongen, "de buurvrouw heeft blijkbaar lol in schoonmaken, nou wij dus niet."

"Dat begrijp ik niet", riep partij 1 uit, "het is toch hartstikke mooi als je een woning spic en span op orde hebt!"

"Is er een afspraak te maken waar beide partijen wat aan hebben?" vroegen de bemiddelaars. Een van de jongens kwam op een idee: "Als u nou bij ons aan de gang gaat en wij betalen u, dan zijn we allemaal tevreden."

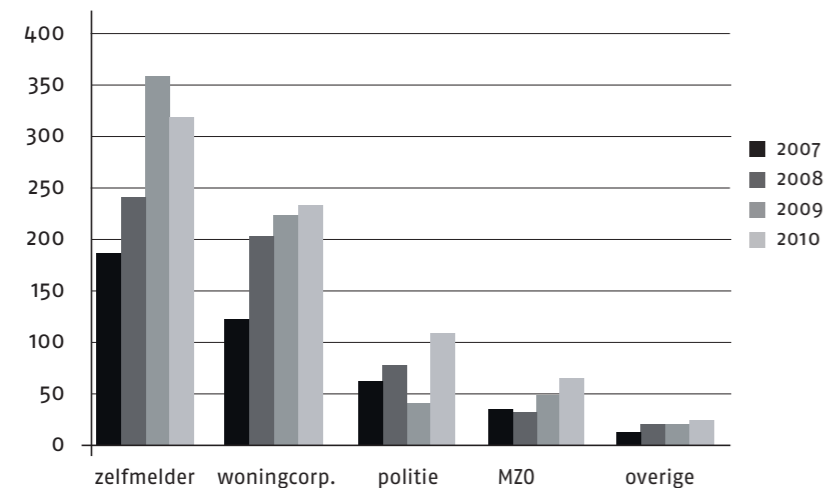
Na enige aarzeling glom partij 1: "lekker aan de slag en een zakcentje toe."

2.2. Aanmeldingen per verwijzer

Aanmeldingen komen zowel binnen per telefoon, als per mail via het aanmeldingsformulier op onze website of het digitale aanmeldingsformulier voor verwijzers. Na een aanmelding door een verwijzer wordt de eerste partij gebeld. Dit is de partij die heeft aangegeven wel burenbemiddeling te willen en is meestal de klagende partij. Door de telefonische intake ontstaat zicht op de achtergrond van het conflict, wordt duidelijk of men bereid is om mee te doen en beoordeeld of de aanmelding geschikt is voor burenbemiddeling.

42% van de aanmeldingen komt in 2010 van de bewoners zelf (zelfmelders). In 2009 was dit 54%. Daarnaast komen 31% van de aanmeldingen van de woningbouwcorporaties en zijn verder de politie, de Meldpunten Zorg & Overlast belangrijke verwijzers. Onder zelfmelders wordt ook verstaan bewoners die via onze folder of een tip van een organisatie over burenbemiddeling hebben gehoord, maar zich uiteindelijk zelf aanmelden. We spreken van verwijzing van corporatie e.d. als er sprake is van een "warme" verwijzing, dus eerste melding via de verwijzer.

TABEL AANMELDINGEN PER VERWIJZER.



Van de aanmeldingen betreft het 61,3% huurders van woningbouwcorporaties, daarnaast 3,7% van particuliere verhuurders en 11,4% huiseigenaren. Verdeeld per woningbezit per corporatie is te zien dat het aantal aanmeldingen redelijk overeenkomt met het woningbezit per corporatie. Van Stadgenoot en de Alliantie komen relatief meer aanmeldingen dan het % woningbezit.

TABEL AANMELDINGEN PER CORPORATIE AFGEZET TEGEN WONINGBEZIT.

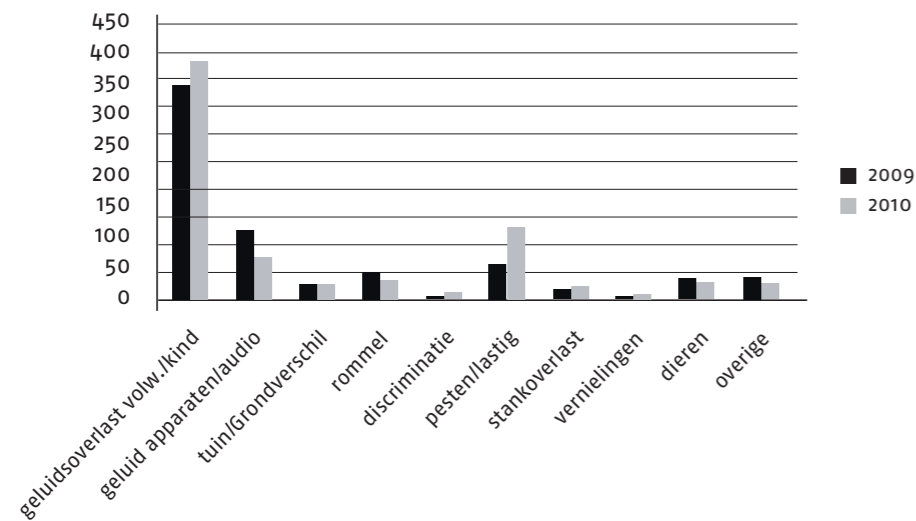
Naam corporatie	woningen	% woning bezit	Aanmelding per corporatie	% vd meldingen
Ymere	45.588	23	99	21
Eigen Haard	36.044	18	75	16
Stadgenoot	27.499	14	93	20
Rochdale	27.080	14	63	13
De Key	25.487	13	61	13
De Alliantie	21.032	11	78	17
Far West	9.051	5	0	
DUWO	2.609	1	0	
Woonzorg	1.593	1	0	
Subtotaal	195.983	100	469	100
Eigen woning			87	
Particuliere verhuur			28	
Verhuurder onbekend			194*	
Totaal			778	

* Op verzoek van Eigen Haard zijn we medio tweede kwartaal 2010 gaan registreren bij wie de aanmelders huren. Voor 2010 is dan ook geen compleet beeld te geven en is van 194 aanmeldingen onbekend van wie ze huren.

2.3. Soorten overlast

Geluidsoverlast veroorzaakt door volwassenen, kinderen, muziek, apparatuur zijn de overlast die in Amsterdam het meeste voorkomen (59%). Ook uit de landelijke benchmark door het CCV kwam geluidsoverlast (45%) naar voren als het meeste voorkomende probleem bij burenbemiddeling in Nederland. Er wordt geklaagd over lopen met schoenen op een harde vloer, rennende kinderen, smijten met deuren. Daarnaast is er veel geluidsoverlast van muziekapparatuur, wasmachines en dergelijke.

TABEL SOORTEN OVERLAST BIJ BURENBEMIDDELING TUSSEN VOLWASSENEN



2.4. Eindresultaat aanmeldingen

Al te ver geëscaleerde situatie

Buurtregisseur vertelt dat partij 2 al 4 jaar geleden aangifte heeft gedaan van mishandeling en racisme. Partij 1 had toen in tuin visite waaraan partij 2 zich achteraf bleek te storen aan de geluidsoverlast. Toen visite wegging was partij 2 zo boos dat ze slaags raakte met de gasten van partij 1. Er was aangifte gedaan en partij 1 was door de rechter veroordeeld tot een geldboete en taakstraf. Partij 1 wilde hiervoor in hoger beroep, maar had al 3 jaar niks meer gehoord. Partij 2 bleef volgens partij 2 steeds maar zeuren, deed steeds weer nieuwe aangiftes, gooit water tegen auto, jaagt kinderen weg, enzovoort. Partij 1 probeert partij 2 te negeren, maar vrouw en kinderen raken helemaal overspannen door de situatie. Jaar geleden weer enorme ruzie over sneeuwruimen. Als Beterburen met beide partijen belt, wordt resoluut door beide partijen aanbod burenbemiddeling afgewezen en volgt een enorme scheldkanonnade over de ander. De ruzie is in de loop der jaren zo geëscaleerd dat wij nu niks meer kunnen doen. Aanmelding voordat de eerste aangifte 4 jaar geleden was gedaan had wellicht meer succes gehad. Tijdig aanmelden voorkomt escalaties van burenruzies.

De boodschap overbrengen dat je last hebt van de ander blijkt voor velen moeilijk. Sommigen verpakken hun boodschap waardoor de ander niet goed in de gaten heeft dat de ander wel heel erg veel last heeft van de overlast. Anderen gaan direct schreeuwen, bonzen op de deur, dreigen met politie. Ook leiden vooroordelen over elkaar tot onbegrip. Als ruziënde partijen hier niets aan doen kan een kleine ruzie ontaarden in een groot conflict.

RESULTATEN AANMELDINGEN:

Resultaat	2010	2009	2008	2007
Aantal aanmeldingen	778	697	573	** 324
Ongeschikt/Doorverwezen *	37	56	74 -	20 -
Totaal geschikte zaken	741	642	499	304
Nog in behandeling/in de wacht **	72-	92-	86 -	14 -
Totaal afgehandeld in verslagjaar	669	550	413	290
Opgelost	407 (61%)	346 (63%)	280(68%)	168 (58%)
Geen oplossing, 1 ^e of 2 ^e partij weigert bemiddeling ***	262	204	133	122

Van de in 2009 92 zaken die nog niet waren afgehandeld in 2009, zijn er in 2010 ook nog 32 opgelost, 8 zaken niet opgelost. Van de overige 52 zaken is door wisseling van registratiesysteem geen informatie meer voorhanden.

* Ongeschikt/doorverwezen betreft zaken die niet geschikt zijn voor burenbemiddeling en de aanmelder direct wordt doorverwezen naar een andere instantie. Bijvoorbeeld als één van de partijen zwaar verslaafd is of ernstig psychisch gestoord, of dat er sprake is van structureel geweld.

** Aan het eind van 2010 zijn 72 zaken nog in behandeling doordat Beterburen in de laatste 2 maanden veel aanmeldingen kreeg en de tijd van aanmelding en afronding minimaal 6 tot 8 weken bedraagt. Ook betreft dit wachtzaken waarbij de klager nog nadenkt of hij wel of geen bemiddeling wil.

*** Geen oplossing of weigering partijen betekent vaak dat partijen niet goed zijn doorverwezen of andere soort hulp verwachten. Doorverwijzen is pas zinvol als minimaal één van de partijen heeft aangegeven via buurtbemiddeling de overlast te willen oplossen. Als iemand daar (nog) niet aan toe is, is het beter dat een verwijzer een folder van Beterburen meegeeft en dat iemand zelf belt als hij daar wel aan toe is. Belangrijk is ook dat burensnel worden doorverwezen. Hoe meer een ruzie geëscaleerd is, hoe moeilijker bemiddeling succesvol kan zijn.

2.5. Tolken

Tolken en vertalen is meer dan het letterlijk omzetten van tekst. Zowel de kern van de zaak als de nuance begrijpen, vraagt om kennis en vooral ervaring. Voor burenruzies waarbij één van de partijen of beiden de Nederlandse taal niet machtig zijn huurt Beterburen een beëdigde tolk in. Tolken zijn noodzakelijk om de bemiddeling goed uit te voeren en de neutraliteit te bewaken. Zij worden niet ingezet tijdens de intakegesprekken, maar wel bij de bemiddelingsgesprekken samen met alle partijen. Veel conflicten lijken juist ook te ontstaan doordat mensen elkaar niet goed begrijpen. In 2010 is er 8 keer gebruik gemaakt van een tolk. Kosten hiervoor worden vergoed door de Centrale Stad.

2.6. Groepsbemiddeling

Groepsbemiddeling

De overlast duurt al jaren. Buren zitten 'dag en nacht' in de tuin te roken en te praten; ze hebben een hond die veel blaft. Ze zijn er niet op aan te spreken, er wordt door ze gescholden: 'jullie zijn apen, ga terug naar jullie eigen land; buren worden uitgelachen. De tuin is inmiddels betegeld, daardoor is er nog meer last. Buren vinden dat ze het recht hebben om in de tuin te zitten, waarbij sommigen tot laat buiten willen zitten en anderen vinden dat het na 20.00 rustig moet zijn i.v.m. kinderen die slapen. Ook hebben sommigen last van de spelende kinderen die veel lawaai maken. Groepsbemiddeling biedt uitkomst.

Eind 2010 zijn er 6 nieuwe bemiddelaars speciaal getraind in groepsbemiddeling. Zij bemiddelen samen met de al aanwezige 6 groepsbemiddelaars. Van een groepsbemiddeling wordt gesproken bij meer dan 3 partijen. In 2010 heeft Beterburen 8 verzoeken voor groepsbemiddeling ontvangen.

Standaard wordt bij een groepsbemiddeling eerst met alle betrokkenen een individueel gesprek gevoerd. Tijdens deze intakegesprekken ontstaat er voor de bemiddelaars duidelijkheid over de verbanden en de historie die de verschillende partijen met elkaar hebben. Na deze inventarisatie worden de juiste partijen uitgenodigd voor een bemiddelingsgesprek.

Doel van een groepsbemiddeling is het bij elkaar brengen van alle betrokkenen waarbij zij uiteindelijk tot gezamenlijke afspraken komen die voor hen allen aanvaardbaar zijn. Soms wordt bij deze bemiddelingen ook de inzet gevraagd van anderen zoals de gemeente, woningcorporatie.

2.7. Jongerenbemiddeling

Jongerenbemiddeling

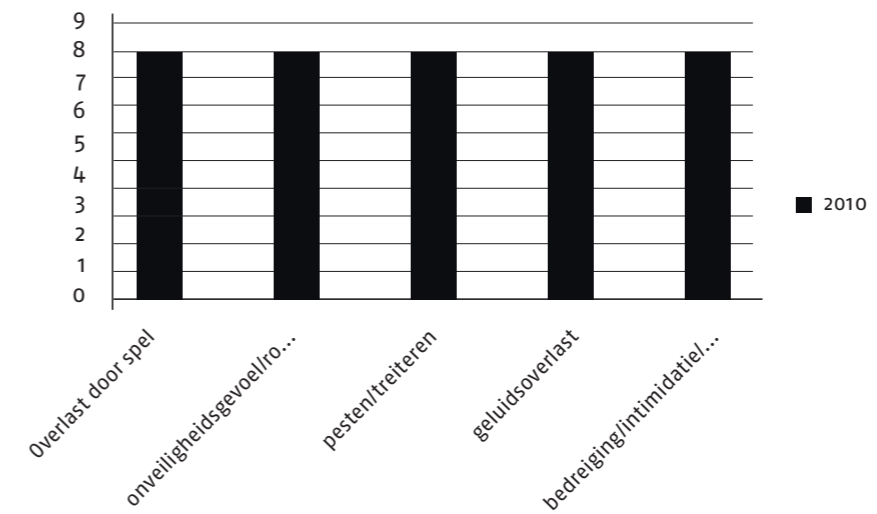
Een ouder echtpaar had last van hun buurjongen van 17. De jongen was vaak alleen thuis met zijn broer, omdat zijn moeder een werkende alleenstaande vrouw is. Er kwamen veel vrienden over de vloer, die samen veel geluid produceerden. Voetballen voor de deur, hun fietsen in het portiek smijten en luidruchtig de trap op rennen. Het echtpaar wonend in een benedenhuis had hier veel last van. De voetbal van de jongeren kwam vaak tegen het raam en als zij de jongeren hierop aan spraken kregen zij een grote mond. De jongeren gaven aan dat ze niet zo moesten zeuren. Vanwege deze grote mond stapte de eerste partij op de moeder van de jongen af. Hij vertelde de situatie en de moeder gaf aan met haar zoon te gaan praten over het incident. De melder merkte dat het na dit incident alleen maar erger werd. Het leek alsof de jongeren het nu vooral deden om hun te pesten. De jongeren klopten op de ramen en rende dan hard weg. De maat voor hen was vol. Zij wilde jongerenbemiddeling, voordat het een keer uit de hand zou lopen.

Na intakegesprekken met beide afzonderlijk en een bemiddelingsgesprek gezamenlijk wisten de jongerenbemiddelaars deze zaak op te lossen.

Begin 2010 zijn er 8 jongeren getraind in jongerenbemiddeling. Eind 2009 is begonnen met een pilot voor 3 jaar in stadsdeel Zuidoost. Jongerenbemiddeling is een methode waarbij jonge vrijwilligers tussen de 14 en 24 jaar bemiddelen bij conflicten waarbij jongeren zijn betrokken. Doel is om vroegtijdige problemen tussen jongeren of jongeren en ouderen aan te pakken. Het is alleen mogelijk als er geen sprake is van een strafbaar feit.

De werkwijze is gelijk als van de volwassen bemiddelaars met als enig verschil dat de coördinator jongerenbemiddeling veel inzet moet plegen om te achterhalen wie de tweede partij is en om de beide partijen rond de tafel te krijgen. Gebleken is dat veel ouderen wel bang zijn om jongerenbemiddeling in te zetten bij een conflict waar jongeren bij betrokken zijn en niet altijd weten waar de jongeren wonen.

TABEL SOORTEN OVERLAST BIJ JONGERENBEMIDDELING IN ZUIDOOST (GESTART EIND 2009)



Jongerenbemiddelaars zijn jongens en meiden die:

- tussen de 14 en 24 jaar oud zijn;
- onpartijdig kunnen zijn;
- in staat zijn om zonder vooroordelen en/of oordelen te luisteren;
- in staat zijn om eigen waarden, normen en oplossingen achterwege te laten;
- sociaal vaardig zijn en over inlevingsvermogen beschikken;
- bereid zijn om vaardigheden door middel van training te leren;
- genegen zijn om zich voor een langere periode (minimaal één jaar) in te zetten;
- gemiddeld 2 uur per week aan burenbemiddeling willen besteden.

In 2010 zijn de eerste 20 aanmeldingen ontvangen en hebben de jongeren zich hiervoor ingezet. Eind van het jaar was het noodzakelijk 10 nieuwe jongeren op te leiden. Van de eerste 8 jongeren moesten er enkelen stoppen in verband met hun nieuwe studie.

3. Publiciteit en samenwerking

3.1. Plaatselijke en landelijke aandacht voor burenbemiddeling

Succes van een organisatie vasthouden heeft te maken met het onder de aandacht houden en krijgen bij de bewoners, maar bovenal ook bij de financiers. In 2010 is zowel landelijk door het CCV als plaatselijk door Beterburen veel aandacht gestoken in bekendheid genereren. Naast de jaarlijkse activiteiten om onder de Amsterdammers bekendheid te krijgen, is veel tijd gestoken in het netwerken met de nieuwe vertegenwoordigers en bevoegde ambtenaren van de nieuwe stadsdelen. Doel was om voor 2011 door alle partijen het vervolgconvenant 2011–2014 te laten tekenen en de hierbij behorende financiering rond te krijgen. In tijden waarin flink bezuinigd moet worden en nieuwe stadsdelen worden gevormd, zijn dat voor een kleine organisatie als Beterburen tijdrovende activiteiten. De voorzitter van het bestuur en de directeur zijn hier zeer actief mee bezig geweest en met veel succes. Alle partijen, de Centrale stad, alle woningcorporaties, de politie Amsterdam–Amstelland en alle nieuwe stadsdelen zijn akkoord gegaan met het convenant en bijbehorende financiering 2011.

Bekendheid onder Amsterdammers is verkregen door:

- Maandelijks column in het blad en de website van Amsterdam.nl.
- Verschillende artikelen in Het Parool, de Metro–Amsterdam, bewonersblad Alliantie, korpskrant politie, Primo, Vastgoed en Echo en andere plaatselijke krantjes.
- Meegewerkt aan verschillende uitzendingen van Radio Amsterdam, Radio Noord Holland, Radio Famiri, Radio Mart en televisie aandacht bij Salto.

Voor de installatie van 8 jongerenbemiddelaars begin 2010 in Amsterdam Zuidoost, trok veel plaatselijke en landelijke media.

Een documentaire voor de NPS over burenbemiddeling in Amsterdam ging helaas niet door, daar er door NPS werd gekozen voor andere documentaires.

3.2. Bekendheid onder verwijzers

In een stad als Amsterdam zijn veel organisaties actief, waarvan sommige alleen in een enkel stadsdeel en anderen stadsbreed. Voor een verwijzer die burenbemiddeling wil inschakelen is het speelveld overzichtelijk. Beterburen is inmiddels actief in bijna heel Amsterdam.

De medewerker voorlichting heeft bezoeken afgelegd aan verwijzers en ook activiteiten georganiseerd om de bekendheid te vergroten. Haast alle verwijzers zijn op de hoogte van het bestaan van burenbemiddeling. Algemene voorlichting is nauwelijks meer nodig, want de bekendheid met Beterburen en de werkwijze zijn ruim voldoende. Het blijkt nog wel lastig om sommige verwijzers regelmatig naar ons te laten verwijzen. Soms is het koudwatervrees of gaat men zelf al bemiddelen. Een verwijzer is echter niet neutraal, handelt namens een organisatie en dat zorgt er voor dat partijen niet alles willen vertellen of verwachten dat de verwijzer het oplost. Het is van belang voortdurend de aandacht op ons aanbod te vestigen. Om continu op het netvlies te blijven staan bij de verwijzers sturen wij regelmatig e-mails met nieuwtjes over ons werk. Daarnaast is terugkoppeling van het resultaat van een aanmelding van wezenlijk belang.

De coördinatoren van de groepen onderhouden zo veel mogelijk contacten met verwijzers in hun eigen stadsdeel, zoals buurtregisseurs en Meldpunt Zorg & Overlast. De voorlichter organiseerde of was aanwezig:

- informatieochtenden (2X) voor nieuwe verwijzers en nieuwe medewerkers van verwijzers;
- informatiebijeenkomsten voor de woonconsulenten van de woningbouwcorporaties;
- evaluatiegesprekken met verwijzers;
- informatie- of veiligheidsmarkten in verschillende stadsdelen.

Daarnaast is 2 keer de nieuwsbrief "'n Goede Buur(t)" uitgegeven, oplage 1300.

3.3. Social Media

Beterburen is in 2010 gestart met een pilot om uit te wisselen via social media zoals LinkedIn, waar een eigen groep is voor de organisaties burenbemiddeling en een groep voor de bemiddelaars van Beterburen. In deze sector is het gebruikelijk om best practices en ontwikkelde materialen uit te wisselen, om zodoende te voorkomen dat iedereen 'het wiel opnieuw moet uitvinden'. Daarnaast zijn de eerste schreden gezet op Twitter. Ervaringen in 2011 zullen uiteindelijk uitwijzen of dit de media zijn met een toegevoegde waarde voor Beterburen.

3.4. Regionale/landelijke samenwerking en verschillen

Alle buurtbemiddelingorganisaties in Nederland zijn vrijwillig aangesloten bij het Centrum Criminaliteitspreventie Veiligheid (CCV zie voetnoot 1 H.1.5). Dit is een landelijk aanspreekpunt voor buurtbemiddeling en zorgt voor ondersteuning en informatie aan de professionals. Vooral voor zaken die te maken hebben met de coördinatie, kwaliteitsborging, monitoring, doorontwikkeling en registratie van buurtbemiddeling is het CCV het eerste en belangrijkste aanspreekpunt. Zij ondersteunen de projecten buurtbemiddeling door o.a.:

- organiseren landelijke bijeenkomsten waarbij uitwisseling '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.

Achtergrond

Voor de start van Burenbemiddeling in Amsterdam in 2003 was het Rotterdamse model, een coördinator met 12 vrijwilligers per 10.000 inwoners het vertrekpunt. Dit model moest worden aangepast aan de realiteit van Amsterdam. Dat betekende dat in drie jaar (conform eerste convenant) veel vrijwilligers moesten worden opgeleid met beperkte middelen. Met geld waarvan in Rotterdam twee wijkteams draaien, moest in Amsterdam een vrijwilligersorganisatie voor de hele stad worden opgezet.

Een hoge post op de Rotterdamse begroting waren de coördinatoren. Vrijwel meteen werd besloten om die post te schrappen. In Amsterdam is de coördinator vrijwilliger. Dit werd haalbaar geacht omdat de projectleiding een deel van het coördinatie werk overnam. Zoals publiciteit en het interesseren van verwijzers voor verwijzing naar buurtbemiddeling. Ook de maandelijks inhoudelijke begeleiding (en intervisie) van de bemiddelaars werd centraal georganiseerd. De coördinatoren en projectleiding namen de aanmeldingen aan. Een andere hoge post was huisvesting. Besloten werd om niet vanuit vaste locaties te opereren met vaste kosten. Elke groep kreeg een mobiele telefoon en er werd gezorgd voor locaties die op ad hoc basis konden worden gereserveerd. Slechts het kantoor werd op een vast adres gevestigd.

Huidige situatie

Sinds 2007 is er 5 dagen per week kantoorbezetting en komen alle aanmeldingen op kantoor binnen. Hierdoor is het aanmeldingen flink toegenomen, omdat de bereikbaarheid sterk verbeterd is (voorheen verliepen aanmeldingen ook via coördinatoren, zij werken overdag en konden mobiele telefoon van Beterburen vaak niet opnemen). De medewerkers screenen de aanmeldingen op geschiktheid en zorgen voor de hele administratie en organisatie van de omvangrijke groep vrijwilligers.

De organisatie bestaat uit:

Vaste medewerkers:

- 2 medewerkers coördinatie samen 1,33 FTE;
- 1 medewerker voorlichting 0,66 FTE;
- 1 directeur 0,88 FTE;
- 1 coördinator jongerenbemiddeling 0,55 FTE.

Freelancers:

- 5 begeleiders voor 11 groepen op freelance basis.

Vrijwilligers:

- 9 coördinatoren die zich gemiddeld 4 uur per week als vrijwilliger inzetten;
- 1 stagiaire voor het schooljaar 2010–2011 voor 32 uur per week;
- 174 vrijwilligers om te bemiddelen;
- 6 bestuursleden.

In 2010 heeft er ook een evaluatie plaatsgevonden na 15 jaar buurtbemiddeling in Nederland. O.a. Beterburen, verwijzers en bewoners van Amsterdam hebben aan het onderzoek meegewerkt. De uitkomsten worden januari 2011 door het CCV gepubliceerd.

In 2011 start CCV met een kwaliteitsbeoordeling en certificering van de buurtbemiddelingprojecten. Ook hier zal Beterburen aan mee doen. Het aantal gemeentes wat inmiddels buurtbemiddeling heeft, is in 1 jaar tijd toegenomen van 148 gemeentes naar 164 gemeentes eind 2010.

Naast de landelijke bijeenkomsten participeert Beterburen in de bijeenkomsten van de regio Noord Holland. Doel van deze regiobijeenkomsten zijn kennis en ervaringen uitwisselen. Daarnaast worden gezamenlijke nascholingsdagen georganiseerd. Beterburen heeft echter door haar omvang voldoende mogelijkheden om zelf trainingen aan te bieden, dus zijn de trainingen geheel in eigen beheer. Bij de training voor groepsbemiddeling is wel samengewerkt met Velsen en Purmerend.

3.5 Stuurgroep

De stuurgroep bestaat uit vertegenwoordigers van de convenant partners. De stuurgroep stuurt op hoofdlijnen aan de hand van:

- de aanpak zoals deze is vastgesteld door de stuurgroep;
- de beoogde resultaten en streefcijfers uit het meerjarenbeleid;
- de begroting.

De stuurgroep bewaakt bovendien de inhoud en voortgang van het project.

De stuurgroep is in het verslagjaar 3 keer bijeen gekomen. Belangrijk agendapunt was het vervolgonvenant, financiën, uitbreiding Beterburen en aanmeldingen per stadsdeel.

4. Bestuur & organisatie

4.1. Bestuur

Eind 2010 heeft Hein Blocks afscheid genomen van het bestuur. Verder waren er geen wisselingen. Wel is besloten de vrijgekomen vacature niet in te vullen. Het bestuur vindt een bestuur van 5 á 6 leden voldoende. De voorzitter en de directeur hebben actief ingezet op hoe alle stadsdelen, waar Beterburen burenbemiddeling verzorgt, hun verantwoordelijkheid kunnen oppakken. Het resultaat is dat 11 stadsdelen (oude stijl) Beterburen in 2010 subsidiëren van de 13 stadsdelen waar we actief zijn. Voor 2011 gaan alle stadsdelen het vervolgonvenant tekenen en zorgdragen voor de financiering.

Lange tijd is er veel onzekerheid geweest over de verdere financiering van Beterburen door alle partners, daar de financiële crisis velen noopten tot drastische bezuinigingen. Het bestuur besloot om gedurende 2010 voorzichtig om te gaan met de in 2009 opgebouwde reserves. Ook de plannen om jongerenbemiddeling verder uit te breiden in de stad werden bevroren, omdat veel stadsdelen aangaven dit jaar geen nieuwe projecten te financieren.

Eind 2009 is het bestuur gestart met een eerste verkenning over de verdere strategie en visie van Beterburen, nu burenbemiddeling in 5 jaar tijd zo enorm is gegroeid en ontwikkeld. Ook is er een enquête gehouden onder de bemiddelaars en heeft er een gesprek plaatsgevonden met alle coördinatoren over hoe nu verder. Alle informatie en ook ontwikkelingen in de stad gaven geen redenen tot grote aanpassingen in de organisatie van Beterburen. De (onzekere) financiering laat geen mogelijkheden toe om de functie van vrijwillige coördinator anders in te vullen. De uitvoering van de taken van coördinatoren blijven een probleem, vooral de administratieve handelingen en het onderhouden van netwerkcontacten. Doordat het een vrijwilligersfunctie betreft is er sprake van veel wisselingen en blijkt niet iedereen tijd te hebben voor alle taken. Besloten werd daarom dat er tussen coördinator, begeleider en medewerker voorlichting meer helderheid in de taakverdeling moet komen. Ook is besloten vanaf 1 april 2010 dat de basisregistratie voortaan door medewerkers van kantoor wordt gedaan. Hierdoor ontstond meer uniformiteit in de registratie en taakverlichting voor de coördinatoren. Beterburen is daarom blij met de komst van de stagiaire om deze extra taak te helpen uitvoeren. Communiceren met bemiddelaars, verwijzers en andere stakeholders behoeft continu aandacht. Voor sommige bemiddelaars blijkt de rol van coördinator en begeleider niet duidelijk of men is vergeten aan welke voorwaarden een bemiddelaar moet voldoen om actief te kunnen blijven. Aanpassingen in het handboek voor bemiddelaars, extra uitleg bij de basistrainingen en tijdens de intervisie hier voor aandacht vragen, zijn ingezet om dit te verbeteren. Om de communicatie verder te optimaliseren heeft Beterburen nu ook een eigen groep op LinkedIn, en een Twitteraccount naast de tweejaarlijkse papieren nieuwsbrief en regelmatig email nieuwsbrief voor bemiddelaars. Tijdens de jaarvergadering met alle bemiddelaars kon middels de methode van "Open Space" nog meer ideeën worden ingebracht. De directeur is samen met het bestuur blij met de input en gaat de uitkomsten gebruiken in het nieuwe meerjarenbeleid 2011–2013.

4.2. Personeel & organisatie

In 2010 hebben er geen personeelwisselingen plaatsgevonden. Ouderschapsverlof van een medewerker kon intern opgevangen worden. Door ruimte in de financiële middelen kon Beterburen begin 2009 een medewerker voorlichting aantrekken voor 24 uur per week en deze ook in 2010 handhaven. De organisatie heeft 5 medewerkers. Daarnaast is er begin van het schooljaar 2010–2011 een stagiaire van Hogeschool InHolland Amsterdam richting Maatschappelijk werk en Dienstverlening gestart voor 32 uur per week voor 10 maanden. Hij helpt bij het verwerken van de aanmeldingen, contacten leggen voor jongerenbemiddeling en bemiddelt zelf zowel als volwassen bemiddelaar in Oost als jongerenbemiddelaar in Zuidoost. Ook verzorgt hij voorlichtingsbijeenkomsten.

Het verzuimpercentage is in 2010 iets gestegen naar 1,4%. In 2009 was deze 1,2%. Het verzuim is echter al jaren zeer laag, waardoor de premie verzuimverzekering voor 2011 verlaagd wordt.

De gemiddelde omvang van het dienstverband van de vaste medewerkers is t.o.v. 2009 gelijk gebleven en bedraagt 3,4 FTE.

De begeleiders werken op freelancebasis of hebben een oproepcontract. Hiermee zijn deze personeelskosten flexibel. Iedere groep heeft een vaste begeleider, haar taken zijn:

- verhogen en op peil houden kwaliteit bemiddelaars;
- steun coördinator;
- liaison tussen Beterburen en groep bemiddelaars;
- stimuleren dat vergaderingen voldoende worden bezocht;
- kwaliteitsimpuls door intervisie, rollenspel, gerichte vragen, tijdens de groepsbijeenkomst;
- contact onderhouden met bemiddelaars om een actieve betrokkenheid te stimuleren en bij vragen bij een bemiddeling de begeleider bellen.

Jaarlijks heeft de begeleider met iedere bemiddelaar een gesprek. Gespreksonderwerpen zijn: hoe gaat het bemiddelen, waar loop je tegen aan, aanwezigheid groepsbijeenkomsten, training, aantal zaken die je doet, e.d. Wanneer in dit gesprek of tussentijds blijkt dat een bemiddelaar zich niet voldoende kan inzetten, en geen verbetering is te verwachten, dan wordt hij/zij verzocht om te stoppen. Voor Beterburen is het van belang dat we op de bemiddelaars kunnen rekenen bij het uitzetten van zaken en dat een ieder de gehanteerde werkwijze hanteert.

4.3. Meerjarenbeleid

De praktijk wijst uit dat de plannen voor 2010 uit het eerste Meerjarenbeleid 2008-2010 grotendeels zijn gerealiseerd. Het aantal aanmeldingen voor burenbemiddeling overstijgt de verwachtingen (2010-765 aanmeldingen, schatting meerjarenbeleid 712). Het aantal beoogde bemiddelaars werd door het herstarten van burenbemiddeling in stadsdeel Centrum en nog meer opleiden van jongerenbemiddelaars makkelijk gehaald. Beoogt 160 bemiddelaars, werkelijk 174. Het aantal allochtone bemiddelaars ging weliswaar van 16 in 2009 naar 23 in 2010, maar dit is slechts 13% doordat de totale stijging van het aantal bemiddelaars toenam. De beoogde 25% in 2010 zoals in het meerjarenbeleid geformuleerd, wordt niet behaald. Ondanks alle acties in de afgelopen jaren is het lastig gebleken mensen uit deze doelgroep te vinden. Inmiddels is door het bestuur besloten hier geen specifieke extra aandacht of middelen aan te besteden.

De scholing van de bemiddelaars was goed verzorgd. Na de basistraining werden er 11 nascholingen aangeboden en is een jaarvergadering voor de bemiddelaars georganiseerd. Hiermee zijn de bemiddelaars goed uitgerust om de gesprekken met de partijen te voeren.

Met de verwijzers zijn er regelmatig ontmoetingen om e.e.a. verder op elkaar af te stemmen. Daarnaast is de directeur van Beterburen ook meerdere malen gevraagd om mee te denken hoe de woonoverlast in de stad terug te dringen en hoe organisaties hierin beter met elkaar kunnen samenwerken. Beterburen wordt gezien als een belangrijke partner in het palet van instanties die zich bezighouden met de leefbaarheid in de stad en het terugdringen van woonoverlast.

4.4. Financiële resultaten

In 2010 lag de prioriteit van Beterburen bij verdere kwaliteitsbevordering van de bemiddelaars en het verhogen van de bekendheid van buurtbemiddeling onder Amsterdammers en de verwijzers ten einde de leefbaarheid in de stad te verhogen. De aanmeldingen zijn gestegen van 697 in 2009 naar 778 in 2010. Het aantal bemiddelaars inclusief jongerenbemiddelaars is gegroeid van 144 naar 174.

De financiering van Beterburen was tot en met 2010 zeker gesteld. Over de financiering voor 2011 heeft, mede door de fusie van een groot deel van de stadsdelen, lange tijd onzekerheid bestaan. Samen met de gemeente, corporaties, stadsdelen en politie is hard gewerkt aan een vervolgconvenant. Door middel van ondertekening van het vervolgconvenant hebben de corporaties en de gemeente aangegeven de Stichting ook in 2011 weer te financieren. Sinds 2007 wordt Beterburen naast de financiering vanuit de woningcorporaties en de gemeente ook door een aantal stadsdelen gefinancierd. De organisatie stelt zich op het standpunt dat alle stadsdelen baat hebben bij buurtbemiddeling. Om deze reden heeft Beterburen met goed gevolg ook de stadsdelen betrokken bij het vervolgconvenant.

Voor 2010 heeft de stichting, conform het in 2006 afgesloten convenant waarbij door de corporaties een 50/50 verdeling is voorgesteld, de volgende bedragen ontvangen:

Van de Gemeente:

- € 80.000,- jaarlijkse subsidie;
- € 1492,25 nog te ontvangen subsidie t.b.v. inzet van de tolkentelefoon (maximaal kan € 10.000,- worden gedeclareerd t.b.v. tolken);
- daarnaast betaalt de Gemeente een groot deel van de marketingkosten namelijk columns in het blad Amsterdam.nl.

Van de stadsdelen ontvangen:

- Stadsdeel Zuidoost, de Baarsjes, Bos & Lommer, Westerpark, Geuzenveld, Osdorp, Oost Watergraafsmeer, Zeeburg, Centrum en Noord dragen gezamenlijk bij met € 82.466,-;
- Eind 2010 heeft ook stadsdeel Noord besloten alsnog subsidie te betalen. Dit bedrag is meegenomen in het resultaat;
- Stadsdeel Centrum is vanaf juni aangesloten bij Beterburen;
- In 2009 is Beterburen ook gestart met een project jongerenbemiddeling. Hiervoor is van de eind 2009 ontvangen subsidie in 2010 € 17.694,- van stadsdeel Zuidoost ingezet. Daarnaast heeft Beterburen de helft bijgedragen conform de resultaatbestemming 2009.

Van de woningbouwcorporaties ontvangen:

Sinds 2007 steunen alle Amsterdamse woningbouwcorporaties* (verenigd in de Amsterdamse Federatie van woningcorporaties) Beterburen met een bedrag van in totaal € 191.590,-

*Ymere, Stadgenoot, Eigen Haard, Rochdale, De Key, Alliantie, Far West, Duwo.

Beterburen probeert de kosten van buurtbemiddeling zo laag mogelijk te houden. In 2010 is het gelukt om de trainingen, voorlichtingbijeenkomsten te organiseren in de eigen ruimte of een ruimte te huren, tegen lage tarieven.

Voor de jaren na 2011 kunnen de partners in verband met de onzekerheid omtrent de eigen financiën nog geen toezeggingen doen. De financiering van Beterburen op de langere termijn en de verplichtingen die voortvloeien uit de arbeidscontracten zijn dus nog onzeker. Het ontstane resultaat in voorgaande jaren wordt daarom gehanteerd als buffer voor tegenvallers en dient om continuïteit naar de medewerkers zeker te stellen in het geval dat inkomsten in de toekomst onverwacht mochten tegenvallen. Het verlies over 2010 komt conform de afspraken in de jaarrekening 2009 ten laste van het eigen vermogen.

5. Slotbeschouwing

5.1. Een blik terug

Dankzij de financiële ondersteuning van gemeente, corporaties, 11 van de 13 stadsdelen en de goede samenwerking met de verschillende actoren in de stad wist Beterburen haar doelstellingen voor 2010 te verwezenlijken. Het aantal meldingen (778) voor burenbemiddeling nam verder toe en overtreft de verwachtingen. Alle bemiddelaars hebben op enthousiaste wijze bewoners geholpen met het oplossen van hun conflict met de burens. Ook overtrof het aantal nieuwe vrijwilligers die zich aanmelden om bemiddelaar te worden, de vraag naar bemiddelaars. Hieruit blijkt dat burgers gemotiveerd zijn om te participeren in hun stad in activiteiten waar ze goed in zijn en die bij hen past.

Voor de bemiddelaars was er veel ruimte voor verdere scholing, naast de 5 basistrainingen worden 11 nascholingen en een jaarvergadering georganiseerd. Hierdoor vergroten zij hun kennis en vaardigheden op het gebied van conflictmanagement en zetten dit in tijdens de bemiddelingen.

Beterburen start in 2010 in Centrum met burenbemiddeling. De voormalige groep bemiddelaars van de Blankenbergstichting gaan door onder de vlag van Beterburen en er worden om de vraag aan te kunnen ook nieuwe bemiddelaars toegevoegd.

Tijdens de jaarvergadering eind september in Felix Meritus brachten bemiddelaars veel ideeën in bij de Open space conferentie. Ideeën die verder uitgewerkt worden en waarvan ook een deel meegenomen zal worden in het nieuwe Meerjarenbeleid 2011–2013.

2010 heeft ook in het teken gestaan van het ontwikkelen van een vervolgconvenant, daar de vorige eind 2010 ten einde liep. Waar voorheen de stadsdelen nog niet bij het convenant betrokken waren is het Beterburen gelukt om ook hen het vervolgconvenant mede te laten ondertekenen. Dit betekent dat de Centrale Stad, politie Amsterdam Amstelland, alle woningbouwcorporaties en nu ook stadsdelen voor 2011 akkoord gaan met de doelstellingen en bijbehorende financiering van het convenant.

5.2. Een blik vooruit

In het komende jaar zal Beterburen voortgaan met haar activiteiten en een nieuw meerjarenbeleid ontwikkelen. Hiervoor worden de uitkomsten van jaarvergadering en de ontwikkelingen binnen de organisatie gebruikt. Beterburen wil ook de komende jaren klaar zijn om de hulpvragen van de Amsterdammers goed en adequaat te verwerken.

Het voornaamste doel van Beterburen is om een bijdrage te leveren aan de leefbaarheid & sociale cohesie van de stad, een stad waar sprake is van een hoge bevolkingsdichtheid. Belangrijk bij meldingen is dat partijen nog met elkaar wensen te praten en de oplossing vanuit de mensen zelf komt. Met de uitvoering van marketingactiviteiten is het uiteindelijke doel dat iedere Amsterdammer tijdig bij burenruzie zelf de weg weet te vinden naar burenbemiddeling.

Hoewel de financiering voor 2011 rond is, is nog geen zekerheid voor de vervolgjaren. Beterburen gaat daarom bij alle partners zich opnieuw inzetten om een toezegging te krijgen voor een structurele financiering om hiermee de uitvoering van burenbemiddeling in Amsterdam te waarborgen. Gehoopt wordt dat de samenwerking van de stadsdelen het wel gemakkelijker maakt om subsidies aan te vragen en te verantwoorden. Voor kleine organisaties was het werken in 14 stadsdelen en de daar bijbehorende verschillen in subsidieaanvragen en verantwoording een onevenredige belasting.

In 2011 zal er ook meer aandacht gegeven worden aan het optimaliseren van de registratie van gegevens teneinde de resultaten nog beter in beeld te brengen. Daarnaast wordt een plan van aanpak ontwikkeld om het slagingspercentage te verhogen.

“Ruzie maken is niet zo moeilijk, ruzie voorkomen dat is de kunst”

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 Politietask*

Dorienke de Grave, *advocaat en mediator Brantjes en Veerman advocaten*

Tamar Hagbi, *regiomanager Woningstichting de Key*

Medewerkers

Bente Thé, *directeur*

Chantal Schipper, *medewerker coördinatie*

Ayse Sikier, *medewerker coördinatie*

Jan Visser, *medewerker voorlichting*

Perez Jong Loy, *coördinator jongerenbemiddeling*

Daniel Ring, *stagiaire voor 1 jaar*

Begeleiders

Guusje van de Ven

Carla van Eldik Thieme

Nicole van Gelder

Tineke Feenstra

Groepen

Oud West, coördinator Jan van Dijk

Westerpark, Bos & Lommer, coördinator Wouter Wiggelaar

De Baarsjes, vacature

Zeeburg, Oost Watergraafsmeer, coördinator Jan Visser

Slotervaart, Osdorp, coördinator Mariska van Walsum

Zuidoost, coördinator Nico Plomp

Noord, coördinator Berend Homan

Geuzenveld-Slotermeer, coördinator Marco de Maijer

Oud Zuid, coördinator Jonel Penders

Centrum, coördinator Janneke Doreleijers

E-mail: 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