

Meerjarenstrategie 2016-2019

PRETTIG
WONEN
DOE JE
SAMEN



bemiddelt in de buurt

INHOUD

Een zelfredzame en leefbare samenleving	4
Onze visie en missie	4
Onze waarden	5
Onze kernkwaliteiten	6
Onze doelstelling voor de komende jaren	7
Doel A	8
Doel B	10
Doel C	12
Doel D	14
Begrippen	16
Planning: Doel A	18
Planning: Doel B	20
Planning: Doel C	22
Planning: Doel D	24

EEN ZELFREDZAME EN LEEFBARE SAMENLEVING

De samenleving verandert continu, dat weet iedereen. De afgelopen jaren werden die veranderingen zichtbaarder dan ooit voor Beterburen. We merkten een flinke toename in het aantal aanmeldingen en een verbreding in vragen en doelgroepen. Tegelijkertijd was er uitbreiding naar andere steden in de regio. We groeiden van Amsterdam naar Amstelveen, Uithoorn, Aalsmeer, Zaanstad, Wormerland, Ouder-Amstel en Landsmeer.

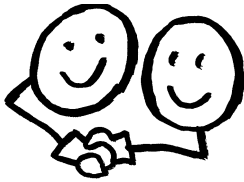
Deze ontwikkelingen creëerden de behoefte om een nieuwe eenduidige visie en strategie te formuleren en het schrijven van een nieuw strategisch meerjarenplan. In dit plan beschrijven we onze visie en missie voor de komende jaren, waarin ook de belangen van onze convenantpartners zijn verweven en de behoeften van onze bemiddelaars. Op basis hiervan zijn doelen en strategieën geformuleerd, geprioriteerd en realistisch afgewogen. De komende jaren zijn deze onderdeel van onze werkzaamheden. Zo werken we verder aan een leefbare en zelfredzame samenleving.

ONZE VISIE EN MISSIE

Wij, van Beterburen, zijn ervan overtuigd dat burens elkaar kunnen helpen bij het vergroten van hun zelfredzaamheid. Samen met onze bemiddelaars lossen we een groot aantal burensproblemen op. Die bemiddelaars zijn vrijwilligers. We spreken de buur aan op zijn of haar eigen vermogen tot het voeren van een gesprek en de zoektocht naar een oplossing voor het burensprobleem. Simpelweg noemen wij dit buurtbemiddeling. Zo overbruggen we het verschil tussen burens.

Over 10 jaar willen wij dat buurtbemiddeling algemeen geaccepteerd en bekend is als 1ste hulpmiddel bij burensproblemen. Hierdoor dragen we bij aan het voorkomen van escalatie van burensproblemen en worden bewoners aangesproken op hun eigen inzet en zelfredzaamheid. Onze convenantpartners willen daarom graag met Beterburen samenwerken, zodat zij zich kunnen focussen op hun kerntaken.

ONZE WAARDEN



Beterburen is voor iedereen

Beterburen is voor iedereen bereikbaar en helpt iedere buur bij een burenp probleem.



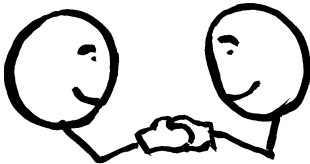
Zelfredzaamheid

Beterburen gelooft in de zelfredzaamheid van burenen.



Prettig wonen

Een fijne leefsituatie staat bij Beterburen hoog in het vaandel. Door burenp problemen op te lossen leveren we een bijdrage aan een leefbare buurt.



Begrip

Wederzijds begrip is nodig voor het oplossen van een burenp probleem. We hebben respect voor ieder buur en vrijwilliger.



Burgerbetrokkenheid

We zijn ervan overtuigd dat we samen verantwoordelijk zijn voor een prettige samenleving. Wij investeren daarom in de betrokkenheid van vrijwilligers.

ONZE KERKWLITEITEN



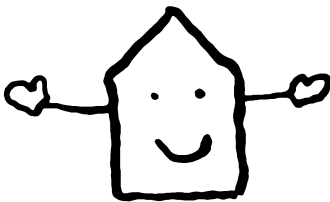
1. Onafhankelijk

Voor zowel buren als onze samenwerkingspartners zijn we een onafhankelijke organisatie.



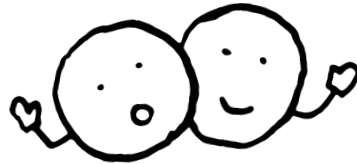
2. Betaalbaar

Onze diensten worden aangeboden door vrijwilligers, ondersteunt door een aantal beroepskrachten. Zo zijn we in staat om kostenefficiënt ondersteuning te bieden, en buren en professionals te ontlasten.



3. Toegankelijk

Beterburen is bereikbaar en toegankelijk voor iedere bewoner.



4. Buren met elkaar

We verlenen hulp van buur tot buur door met vrijwilligers te werken. We zijn open en creëren ruimte voor de eigen inbreng van de buur.



5. Professionele aanpak

Onze bemiddelaars en medewerkers volgen trainingen waardoor we een professionele aanpak in buurtbemiddeling kunnen garanderen.



6. Persoonlijk

We waarderen ieder individu. Elke buur en elke vrijwilliger krijgt van ons persoonlijke aandacht.

ONZE DOELSTELLING VOOR DE KOMENDE JAREN

Over 10 jaar is buurtbemiddeling algemeen geaccepteerd en bekend als 1ste hulpmiddel bij alle burenproblemen.

Subdoel A

Beterburen als organisatie is optimaal ingericht.

Subdoel B

Beterburen is beter vindbaar voor bewoners en bij een burenprobleem nemen bewoners in een zo vroeg mogelijk stadium contact op.

Subdoel C

Beterburen zorgt voor goede naamsbekendheid bij de netwerkpartners en wordt gezien als 1ste hulplijn bij een burenprobleem.

Subdoel D

Beterburen werkt samen met andere partijen in haar werkgebied om 'kwetsbare' buren te ondersteunen bij een burenprobleem.

DOEL A

Beterburen is de ideale partner voor financiers omdat zij optimaal is ingericht.

Optimaal=
kortere lijnen,
een platte
organisatie, waar taken
en rollen helder
verdeeld zijn en
bemiddelaars één
contactpersoon
hebben.

Beterburen:

-
- Beterburen werkt effectief, efficiënt en betaalbaar.
 - werkt optimaal volgens de nieuwe en platte organisatiestructuur.
 - blijft effectief en betaalbaar voor financiers met behoud van de kwaliteit.
 - beoogt het huidige werkgebied te behouden en werkt mee aan uitbreiding in randgemeenten.
 - zorgt dat zij maatschappelijk verantwoord onderneemt.
-
- Beterburen waarborgt de professionele werkwijze en goede kwaliteit.
 - evalueert jaarlijks de deskundigheidsbevordering, de kwaliteit en effectiviteit van de bemiddelaars.
 - digitaliseert het bemiddelingsproces.
 - past een werving- en selectiebeleid toe, zodat de bemiddelaars meer een afspiegeling zijn van de opbouw van de samenleving.
 - formuleert en communiceert hoe zij omgaat met vertrouwelijkheid jegens de burens.
-
- Beterburen signaleert trends en ontwikkelingen m.b.t. buurtbemiddeling en rapporteert deze naar partners.
 - bundelt jaarlijks de trends en ontwikkelingen met betrekking tot aanmeldingen, door deze onder andere op te halen bij haar vrijwilligers. Deze trends rapporteert Beterburen jaarlijks naar de financiers.
-
- Beterburen behoudt de landelijke certificering buurtbemiddeling voor het totale werkgebied en verkrijgt deze voor mogelijke nieuwe werkgebieden.
 - zorgt dat ze de tweejaarlijkse certificering van het CCV behoudt en daarmee aan de landelijke gestelde eisen voor buurtbemiddeling voldoet. Voor alle gemeenten streeft Beterburen naar een plus certificaat (reeds in het bezit in Amsterdam).
 - zorgt dat zij voor eventuele nieuwe werkgebieden de landelijke certificering vanuit het CCV verkrijgt.
-

TOEGEVOEGDE WAARDE

- Het waarborgen van de professionele aanpak van Beterburen.
- Het behouden van een kostenefficient en kwalitatief aanbod buurtbemiddeling.
- Het behouden van persoonlijke aandacht voor de bemiddelaars en bewoners.

AANDACHTSPUNTEN

Beterburen evalueert tussentijds het effect van:

- de nieuwe organisatiestructuur
- het digitale werkproces voor bemiddelaars
- de rapportage over de trends en ontwikkelingen

VOORWAARDEN

- Beterburen behoudt de aandacht voor kwaliteit bij het sturen op kostenefficiency.
- Beterburen zorgt, als kleine organisatie, te alle tijde voor de aanwezigheid van voldoende beroepskrachten.
- Beterburen schetst de juiste verwachtingen naar de financiers over het trends-en ontwikkelingenrapport.

DOEL B

Meer bewoners in ons werkgebied zijn bekend met buurtbemiddeling en Beterburen als de organisatie die hen ondersteunt bij een burenp probleem.

Beterburen:

<ul style="list-style-type: none">• Beterburen is goed vindbaar voor iedere bewoner.	<ul style="list-style-type: none">• is goed vindbaar voor alle bewoners, mede doordat bewoners ook op de website's van de samenwerkingspartners informatie kan vinden over Beterburen.• verzorgt voldoende publiciteit in lokale media d.m.v. persberichten.
<ul style="list-style-type: none">• Beterburen is beter bereikbaar voor bemiddelaars en burens.	<ul style="list-style-type: none">• onderzoekt of ruimere openingstijden of andere contactkanalen zoals chatfuncties van waarde zijn voor de bereikbaarheid.
<ul style="list-style-type: none">• Beterburen maakt zichzelf bekend in de wijken met relatief minder aanmeldingen.	<ul style="list-style-type: none">• brengt de oorzaak in kaart van het aantal achterblijvende aanmeldingen in een wijk ten opzicht van andere wijken. Hierna bepaalt Beterburen een passende communicatiestrategie voor iedere wijk.
<ul style="list-style-type: none">• Beterburen is bekend onder alle doelgroepen in het werkgebied.	<ul style="list-style-type: none">• maakt inzichtelijk welke doelgroepen moeilijk bereikbaar zijn. Waarna Beterburen een passende communicatiestrategie bepaalt om alle doelgroepen te benaderen.
<ul style="list-style-type: none">• Beterburen bevordert de zelfredzaamheid van bewoners bij een burenp probleem.	<ul style="list-style-type: none">• formuleert een communicatiestrategie om bewoners te informeren en activeren om zelf een burenp probleem op te lossen.
<ul style="list-style-type: none">• Beterburen draagt actief bij aan de landelijke lobby zodat het aantal gemeentes met buurtbemiddeling groeit naar 75%.	<ul style="list-style-type: none">• werkt mee aan media-activiteiten t.b.v. de promotie van buurtbemiddeling landelijk.• benadert actief haar netwerk t.b.v. de landelijke lobby voor buurtbemiddeling.

TOEGEVOEGDE WAARDE

- Beterburen vergroot het bewustzijn van bewoners over buurtbemiddeling als 1ste hulpmiddel bij een burenp probleem.
- Het vergroten van de zelfredzaamheid van bewoners om zelf hun burenp probleem op te lossen.

AANDACHTSPUNTEN

- Beterburen maakt ruimte voor de bijkomende taken in de dagelijkse werkzaamheden van de medewerkers en bemiddelaars.
- Beterburen gebruikt het netwerk van de bemiddelaars voor grotere naamsbekendheid en betreft de netwerkpartners.
- Beterburen voert een o-meting, tussentijdse meting en eindevaluatie uit naar de bekendheid van Beterburen.

VOORWAARDEN

- Beterburen bereidt zich voor op een eventuele toename in aanmeldingen.
- Beterburen weet onnodige aanmeldingen in het proces te filteren.
- Beterburen communiceert cultuurbewust.

DOEL C

Beterburen is opgenomen als 1ste hulplijn in processen en protocollen van instanties waar een burenp probleem aan de orde kan komen.

Beterburen:

- De convenantpartners zijn beter op de hoogte van de ondersteuningsmogelijkheden van Beterburen en zien buurtbemiddeling als eerste hulpmiddel bij burenp problemen.
 - voert met de financiers het gesprek over hoe buurtbemiddeling als 1ste hulpmiddel voor buurtbemiddeling geschikte meldingen kan worden ingezet.
 - stemt met de uitvoerders, wijkagenten, overlastmedewerkers etc die betrokken zijn bij een burenp problemen, af hoe buurtbemiddeling beter onder de aandacht kan worden gebracht bij alle uitvoerders.
 - promoot de extra diensten zoals groepsbemiddeling en coaching bij de convenantpartners.
-
- De sociale wijkteams in het werkgebied zijn beter op de hoogte van Beterburen.
 - brengt in kaart hoe de sociale wijkteams het beste op de hoogte worden gebracht van buurtbemiddeling en past haar communicatiestrategie daar op aan.
-
- Alle overige instanties waarbij een burenp probleem aan de orde kan komen zijn op de hoogte van Beterburen.
 - inventariseert welke andere organisaties te maken krijgen met burenp problemen en woonoverlast. En houdt deze organisaties op een efficiënte wijze actief op de hoogte van het bestaan van buurtbemiddeling door Beterburen.
-

TOEGEVOEGDE WAARDE

- Het snel, effectief en betaalbaar oplossen van een burenp probleem stimuleren.
- Het vergroten van de zelfredzaamheid van de bewoners wat onnodige aandacht van andere instanties voor burenp problemen vermindert.

AANDACHTSPUNTEN

- Beterburen maakt ruimte voor bijkomende taken in de dagelijkse werkzaamheden van de medewerkers en bemiddelaars.
- Beterburen voert het gesprek over de effectiviteit van buurtbemiddeling als 1ste hulpmiddel met de conve- nant -en netwerkpartners.
- Beterburen toont de waarde aan van buurtbemiddeling als eerste hulpmiddel.

VOORWAARDEN

- Beterburen bereidt zich voor op een eventuele toename in aanmeldingen.
- Beterburen brengt de financiële scenario's in kaart m.b.t. een toename in aanmeldingen en bespreekt deze scenario's met de financiers.

DOEL D

Beterburen onderzoekt de grenzen en de mogelijkheden van buurtbemiddeling bij 'kwetsbare' bewoners.

Beterburen:

- Beterburen onderzoekt in samenwerking met (zorg) instanties hoe en tot welke grens 'kwetsbare' bewoners kunnen worden ondersteund bij een burenp probleem.
 - brengt de grenzen, mogelijkheden en noodzakelijke middelen voor buurtbemiddeling bij 'kwetsbare' bewoners in kaart.
 - bepaalt, samen met de (zorg) instanties, per 'kwetsbare' doelgroep of buurtbemiddeling waardevol en realistisch is.
-
- Beterburen onderzoekt welke bemiddelaars zich willen inzetten voor buurtbemiddeling bij 'kwetsbare' bewoners en / of welke ondersteuning daarvoor noodzakelijk is.
 - formuleert de benodigde competenties en vaardigheden voor bemiddelaars die 'kwetsbare' bewoners ondersteunen.
 - leidt bemiddelaars op die de kwetsbare buur willen en kunnen ondersteunen.
-

TOEGEVOEGDE WAARDE

- Het verwerven van inzicht in de grenzen en mogelijkheden van buurtbemiddeling door vrijwilligers.
- Het vergroten van de zelfredzaamheid van 'kwetsbare' bewoners.
- De aanpak van een burenp probleem met 'kwetsbare' bewoners wordt professioneel onderzocht en uitgewerkt.

AANDACHTSPUNTEN

- Beterburen definieert de 'kwetsbare' bewoners.
- Beterburen bepaalt vooraf het onderzoek een deadline, de betrokken partijen en de onderzoekseisen.
- Bemiddelaars, financiers en zorgorganisaties worden actief betrokken bij het onderzoek en denken mee over de eindconclusies.

VOORWAARDEN

- Beterburen betreft professionele (zorg)organisaties zo vroeg mogelijk in het onderzoek.
- Beterburen brengt in kaart hoe onveilige situaties worden voorkomen.
- Beterburen bewaakt grenzen aan de inzet van vrijwilligers.
- Beterburen onderzoekt hoe zij niet te veel tijd kwijt is aan 'onoplosbare' situaties maar de bemiddelingsvraag wel juist kan afhandelen.

BEGRIPPEN

BURENPROBLEEM

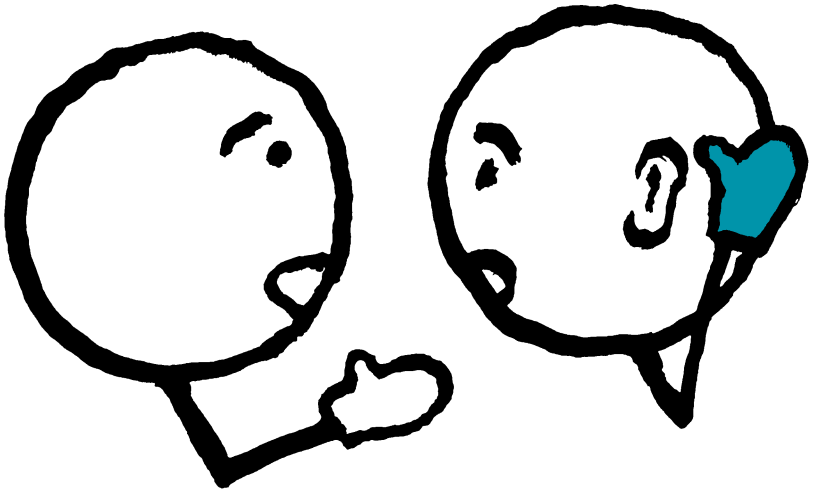
irritaties of conflicten tussen buurtgenoten in de dagelijkse leef sfeer, die in beginsel te licht zijn voor formeel optreden door politie en/of justitie. Daarbij valt te denken aan: geluidsoverlast, erfafscheiding en andere tuinproblemen, overlast door kinderen, overlast door huisdieren, vernielingen, rommel of vuilnis bij de woning, vreemde geuren, parkeeroverlast en bejegening (pesterijen, roddelen, discriminatie).

CONVENANTPARTNERS

De convenantpartners van Beterburen zijn de partners die een convenant met ons hebben afgesloten voor samenwerking gedurende meerdere jaren. Dit zijn de woningcorporaties, de gemeenten, de regionale Politie en de huurdersvereniging.

NETWERKPARTNERS

Naast de convenantpartners zijn er een andere organisaties die in hetzelfde werkgebied werken als Beterburen. Dit zijn o.a. de stichting Vluchtelingenwerk, de GGD, de sociale wijkteams en andere maatschappelijke instanties.



PLANNING: DOEL A







Beterburen is de ideale partner voor financiers omdat zij optimaal is ingericht.

	Beterburen werkt effectief, efficiënt en betaalbaar	Beterburen waarborgt de professionele werkwijze en goede kwaliteit
2016	<ul style="list-style-type: none"> Invoering platte organisatiestructuur (Q1 t/M Q4) Beterburen werkt aan vervolcontract in Zaanstreek, Landsmeer, Ouder-Amstel, Uithoorn (Q3) 	<ul style="list-style-type: none"> Invoering digitaal werkproces bemiddelaars (Q3, Q4)
2017	<ul style="list-style-type: none"> Evaluatie van de platte organisatiestructuur (Q2, Q4) Rapportage MVO-beleid van Beterburen (Q1) 	<ul style="list-style-type: none"> Nieuw voorstel werving- en selectiebeleid (Q2) Evaluatie digitaal werkproces (Q3).
2018	<ul style="list-style-type: none"> Beterburen heeft aandacht voor een vervolcontract buurtbemiddeling in Amsterdam, Amstelveen- Aalsmeer (Q1) 	<ul style="list-style-type: none"> Tussentijdse evaluatie werving- en selectiebeleid en bijstelling (Q2)
2019		<ul style="list-style-type: none"> Evaluatie werving- en selectiebeleid (Q2)

	Beterburen signaleert trends in de meldingen en rapporteert deze naar partners	Beterburen behoudt de landelijke certificering buurtbemiddeling voor het totale werkgebied en verkrijgt deze voor mogelijke nieuwe werkgebieden
2016		
2017	<ul style="list-style-type: none"> Rapportage trends en ontwikkelingen (Q1) 	<ul style="list-style-type: none"> Tweejaarlijkse CCV-certificering (Q2)
2018		
2019		<ul style="list-style-type: none"> Tweejaarlijkse CCV-certificering (Q2)

PLANNING: DOEL B

Meer bewoners in ons werkgebied zijn bekend met buurtbemiddeling en Beterburen als de organisatie die hen kan ondersteunen bij een burenenprobleem.



	Beterburen is goed vindbaar voor iedere bewoner.	Beterburen is beter bereikbaar voor zowel de bemiddelaars als burenen.	Beterburen maakt zichzelf bekend in de wijken met minder aanmeldingen.
2016			
2017	<ul style="list-style-type: none"> o-meting naar de bekendheid van Beterburen (Q1) Communicatiestrategie voor een brede naamsbekendheid en bereikbaarheid van Beterburen (Q2) Uitvoering communicatiestrategie (Q3,Q4) 		
2018	<ul style="list-style-type: none"> Uitvoering communicatiestrategie Tussentijdse evaluatie communicatiestrategie (Q2) 		
2019	<ul style="list-style-type: none"> Uitvoering communicatiestrategie Eind evaluatie communicatiestrategie (Q2) 		

	Beterburen is bekend onder alle doelgroepen in het werkgebied.	Beterburen bevordert de zelfredzaamheid van bewoners.	Beterburen draagt actief bij aan de landelijke lobby zodat het aantal gemeentes met buurtbemiddeling groeit naar 75%.
2016			<ul style="list-style-type: none"> Beterburen is betrokken bij lobby t.b.v. landelijke buurtbemiddeling
2017	→		
2018	→	→	
2019	→	→	

PLANNING: DOEL C


Beterburen is opgenomen als 1ste hulplijn in processen en protocollen van instanties waar een burenp probleem aan de orde kan komen.

	De convenantpartners zijn beter op de hoogte van de ondersteuningsmogelijkheid en van Beterburen en zien buurtbemiddeling als eerste hulplijn bij burenp problemen.
2016	
2017	<ul style="list-style-type: none">• Beterburen maakt een plan van aanpak 'Beterburen als 1ste hulplijn bij burenp problemen' (Q4)
2018	<ul style="list-style-type: none">• Uitvoering plan 'Beterburen als 1ste hulplijn bij burenp problemen' (Q1,Q2,Q3)• Tussentijdse evaluatie plan 'Beterburen als 1ste hulplijn bij burenp problemen' (Q4)
2019	<ul style="list-style-type: none">• Uitvoering plan 'Beterburen als 1ste hulplijn bij burenp problemen' (Q1,Q2,Q3)• Evaluatie plan 'Beterburen als 1ste hulplijn bij burenp problemen' (Q4)

	De sociale wijkteams in het werkgebied zijn beter op de hoogte van Beterburen.	Alle overige instanties waarbij een burenp probleem aan de orde kan komen zijn op de hoogte van Beterburen.
2016		
2017		
2018		
2019		

PLANNING: DOEL D

Beterburen onderzoekt de grenzen en de mogelijkheden van buurtbemiddeling bij 'kwetsbare' burenen.

	Beterburen onderzoekt in samenwerking met (zorg)instanties hoe en tot welke grens 'kwetsbare' doelgroepen kunnen worden ondersteund bij een burenenprobleem.	Beterburen onderzoekt welke bemiddelaars zich willen inzetten voor buurtbemiddeling bij 'kwetsbare' burenen en / of welke ondersteuning daarvoor noodzakelijk is.
2016		
2017	<ul style="list-style-type: none"> Onderzoek buurtbemiddeling bij 'kwetsbare' doelgroepen (Q2, Q3). 	<ul style="list-style-type: none"> Inventarisatie van gemotiveerde bemiddelaars buurtbemiddeling bij 'kwetsbare' bewoners Samenstellen groep bemiddelaars 'kwetsbare' bewoners en trainen (Q4)
2018	<ul style="list-style-type: none"> Start pilots ondersteuning aan 'kwetsbare' bewoners (Q1, Q2). Evaluatie pilots en bijstellen (Q3). 	
2019	<ul style="list-style-type: none"> Evaluatie pilots ondersteuning 'kwetsbare' bewoners (Q1) 	



HOE KUNT U ONS BEREIKEN?

Amsterdam, Amstelveen, Uithoorn, Aalsmeer, Landsmeer en Ouder-Amstel

Rijnstraat 115, 1079 HA Amsterdam
info@beterburen.nl

Zaanstad en Wormerland

Westzijde 412 A, 1506 GM Zaandam
zaanstreek@beterburen.nl

085 9022 810
www.beterburen.nl

