

Buurtbemiddeling

Jaarrapportage Buurtbemiddeling Land van Cuijk 2017

Auteur: coördinator Buurtbemiddeling
Froukje Drent

Maart 2018

Inhoudsopgave	Bladzijde
Inleiding	3
Hoofdstuk 1 Werkwijze	3
Hoofdstuk 2 Vrijwillige buurtbemiddelaars	4
Hoofdstuk 3 PR & Communicatie	4
Hoofdstuk 4 Onderzoek, samenwerking, meldingen en casussen	5
Hoofdstuk 5 Signalen	6
Tot slot	6

Inleiding

Buurtbemiddeling (BBM) is een initiatief van Sociom en woningcorporatie Mooiland. In de vijf gemeentes van het Land van Cuijk, te weten, Boxmeer, Cuijk, Grave, Mill en Sint Hubert en Sint Anthonis wordt Buurtbemiddeling uitgevoerd. Buurtbemiddeling is een onderdeel van Sociom.

Samen met vrijwillige buurtbemiddelaars worden op laagdrempelige wijze, door middel van gesprekken, situaties aangepakt die het woonplezier negatief kunnen beïnvloeden bij bewoners in buurt of wijk. Gesprekken met bewoners bieden vaak al uitkomst, zonder inmenging van bijvoorbeeld politie. De coördinator Buurtbemiddeling werft vrijwilligers, stuurt hen aan, biedt scholing en training en houdt het algehele overzicht. Ook heeft de coördinator het eerste contact met de verwijzer en de meldende partij en selecteert zij op basis van vragen of een casus geschikt is voor buurtbemiddeling.

Hoofdstuk 1 Werkwijze

- Er heeft negen maal een maandelijkse bijeenkomst met de buurtbemiddelaars plaatsgevonden. Tijdens deze maandelijkse bijeenkomsten worden diverse thema's besproken. Zoals de Wet Aanpak Woonoverlast, het geven van feedback, aanbellen bij buur B, communiceren in conflictsituaties, het aangeven van grenzen bij buurtbemiddeling enz. Verder heeft een consulent van Mooiland een bijeenkomst bijgewoond en is daar gesproken over de samenwerking tussen buurtbemiddelaars en Mooiland.
- Het Meldersoverleg is per gemeente georganiseerd. Deelnemers zijn onder andere politie, woningcorporatie Mooiland en Sociom. Per gemeente wordt wisselend deelgenomen door de gemeenteambtenaar, buurtbemiddelaar en/of wijkmeester. In 2017 heeft in elk van de vijf gemeenten in het Land van Cuijk twee maal een meldersoverleg plaatsgevonden.
- De coördinator Buurtbemiddeling neemt enkele malen per jaar ook deel aan het regio-overleg. Dit is een overleg waar de coördinatoren uit de regio elkaar ontmoeten en kennis uitwisselen. Verschillende thema's zijn ook aan de orde gekomen zoals de situatie rond nieuwkomers, hoe verloopt coaching na buurtbemiddeling, hoe zit het met de PR en het imago. Ook is gesproken over de sociale wijkteams en de positie van buurtbemiddeling, het omgaan met verwarde mensen en ook hier kwam de wet Aanpak woonoverlast aan de orde.
- De coördinator Buurtbemiddeling heeft plaatsgenomen in een landelijke werkgroep in samenwerking met het Ministerie van Justitie, met betrekking tot het framen van Buurtbemiddeling in landelijke communicatie. Dat wil zeggen dat informatie wordt gestructureerd en samenhang en betekenis biedt.
- De coördinator Buurtbemiddeling is naar een congres geweest over Buurtbemiddeling. Daar is met name gesproken over de veranderingen in de samenleving en de positie van Buurtbemiddeling, asymmetrische conflicten en het bemiddelen bij escalaties.

Hoofdstuk 2 Vrijwillige buurtbemiddelaars

In 2017 is afscheid genomen van twee bemiddelaars. Vier nieuwe vrijwilligers hebben het team versterkt. Daarmee komt het totaal aantal vrijwillige buurtbemiddelaars per 31 december op 16.

De achtergrond van de vrijwillige buurtbemiddelaar is divers. Van coach, makelaar, therapeut, ondernemer, juridisch adviseur, consulent IND, uitvaartverzorgers, GGZ-therapeut, professioneel mediator, UWV-consulent tot twee nieuwkomers uit Syrië. De verhouding man-vrouw binnen het team is 50-50.

Training aan buurtbemiddelaars

- De buurtbemiddelaars kregen in 2017 een training Omgaan in conflictsituaties aangeboden door het ingehuurde bureau Rielutions. Er waren 15 bemiddelaars aanwezig bij deze training.
- De drie nieuwe buurtbemiddelaars hebben in 2017 een basistraining 'Methode Buurtbemiddeling' aangeboden gekregen. Alle drie hebben hiervoor het certificaat behaald.
- De buurtbemiddelaars hebben de mogelijkheid gehad om gebruik te maken van het aanbod om vier extra intervisiebijeenkomsten bij te wonen. Daar is een keer gebruik van gemaakt.
- De buurtbemiddelaars hebben een teambuildingsbijeenkomst bijgewoond.

Hoofdstuk 3 Pr & communicatie

In 2017 kreeg Buurtbemiddeling Land van Cuijk een geheel nieuwe huisstijl. Bestaande uit een nieuw logo en lettertype. Verder ook de aanpassing op de website, visitekaartjes en de folder. Ook zijn er zgn. freecards gedrukt met aansprekende teksten als "Kopje koffie? "

Naast de introductie van de nieuwe huisstijl hebben ook andere PR-activiteiten plaatsgevonden, zoals:

- Persberichten/krantenartikelen geplaatst diverse media binnen Land van Cuijk.
- Wervingscampagne met betrekking tot uitbreiding van het aantal bemiddelaars.
- Presentatie van Buurtbemiddeling tijdens de open dag bij woningcorporatie Mooiland.

Tevens ontwikkelt Buurtbemiddeling zich ook door op professioneel gebied. Zo zijn er contracten ontwikkeld om het bemiddelingsgesprek vast te leggen en zijn sheets ontworpen om de regels van een gesprek te introduceren bij de bureaus. Verder ontvangen inwoners nu ook brieven of e-mails ter bevestiging van een bezoeksafspraken of stuurt Buurtbemiddeling, naar wens, nog informatie na.

Ook is voor nieuwkomers extra informatiemateriaal aangeschaft in vijf talen, waaronder Arabisch. Ook zijn er boekjes met tekeningen voor laaggeletterden beschikbaar. Deze zijn aangeschaft via het bureau Papafume. Een bureau van ontwerpers en uitgeverij van laagdrempelig voorlichtingsmateriaal voor bureaus- en buurtprojecten.

Hoofdstuk 4 **Onderzoek, samenwerking, meldingen en casussen**

In 2018 heeft een student Social Work een afstudeerstage gelopen bij Buurtbemiddeling Land van Cuijk. Dit onderzoek betrof de sociale effecten van Buurtbemiddeling. De student heeft 12 diepte-interviews gehouden en in een rapportage zijn deze bevindingen beschreven. Op basis hiervan gaat Buurtbemiddeling in 2018 de dienst "Coaching na Buurtbemiddeling" aanbieden.

Samenwerking met woningcorporatie Mooiland

Op diverse vlakken is tijdens het laatste kwartaal van 2017 een intensievere samenwerking met Mooiland ontstaan. Zo was Buurtbemiddeling partner op de open dag van Mooiland in Grave en heeft de coördinator twee consultants ondersteund bij bemiddelingsgesprekken die zij zelf voerden. Het voordeel van dit laatste is dat de neutraliteit een positieve invloed heeft op het gesprek en de consultant er "niet alleen voor staat". In samenwerking wordt meer bereikt door feedback, nabespreking, taakverdeling en een effectievere follow-up.

Meldingen en Casussen

Aantal meldingen per verwijzer 2017

	Politie	Mooiland	Inwoner	Anders	Totaal
Sint Anthonis	0	2	3	0	5
Boxmeer	12	8	9	4	33*
Mill	4	3	3	2	12
Grave	1	2	3	3	9
Cuijk	6	6	8	5	25
Onbekend					6
Totaal	23	21	26	14	90

*16 meldingen uit Boxmeer zelf, 14 meldingen uit 7 andere dorpskernen.

Aantallen in resultaten 2017

	Intake	Bemiddelingsgesprek	Opgelost	Doorverwezen
Sint Anthonis	2	2	1	2
Boxmeer	17	5	13	2
Mill	10	3	6	3
Grave	7	1	3	2
Cuijk	20	6	11	8
Totaal	56 (62%)	17 (19%)	34 (37%)	17 (19%)

Percentages afgezet tegen aantal meldingen (=90).

Aantal meldingen 2014-2015-2016-2017

	2014	2015	2016	2017
Sint Anthonis	8	7	6	5
Boxmeer	17	32	35	33
Mill	7	5	6	12
Grave	11	13	12	9
Cuijk	33	25	29	25
Onbekend/anders	0	6	10	6
Totaal	76	88	98	90

Hoofdstuk 5 Signalen

1. 37% van de aangemelde casussen zijn opgelost. Dit is een ruime daling ten opzichte van andere jaren. Opvallend vaak had Buurtbemiddeling te maken met multi-problematiek. Complexe problematiek in casussen bij nieuwkomers (taal, cultuurverschil), bij mensen met een Lichte Verstandelijke Beperking (LVB) en bij cliënten van de GGZ.
2. De daling in de opgeloste casussen heeft ook te maken met de mindere bereidheid van burens om met elkaar in gesprek te gaan. Burens laten de problemen escaleren en durven vervolgens niet meer met elkaar om tafel. Voorbeelden hiervan zijn: Twee bemiddelingsgesprekken zijn niet doorggegaan, omdat een partij niet kwam opdagen. En twee bemiddelingsgesprekken zijn geëindigd omdat een van de partijen wegliep.
3. Buurtbemiddeling als dienst binnen het brede welzijn, biedt de mogelijkheid om makkelijker problematiek door te verwijzen. Sociom kan politie, woningbouw en burgers een warme overdracht geven naar Wwz (Wonen-welzijn-zorgcoördinator), Jongerenwerk, Ouderenwerk en Maatschappelijk Werk. Vier casussen zijn na afronding aangemeld bij het Sociaal kernteam.
4. Opvallend is dat inwoners uit de kleine dorpskernen Buurtbemiddeling steeds beter weten te vinden.

Tot slot

Buurtbemiddeling blijft een doeltreffende en succesvolle manier om problemen in een vroeg stadium te onderkennen, te werken aan een oplossing en daardoor de onderlinge contacten op positieve wijze te herstellen. Ondanks de toenemende complexiteit van casussen.

Buurtbemiddeling draagt bij aan de veiligheid en leefbaarheid in de wijk. Een goed voorbeeld van burgerparticipatie.