

MEMO van college aan de raad

datum : 27 september 2011
aan : Gemeenteraad
van : College
onderwerp : jaarrapportage buurtbemiddeling en vervolg buurtbemiddeling
Portefeuillehouder : Janina Luttik-Swart
Inlichtingen bij : Daphne van Gelderen

Aanleiding

- De memo wordt opgesteld als antwoord op een toezegging tijdens de presentatieavond aan de raad d.d. 30 mei 2011 door Janina Luttik-Swart

Kernboodschap

- Wat was de exacte vraag en de toezegging?

Achterliggende vraag:

Toezegging: Tijdens de raadspresentatie op maandag 30 mei 2011 is toegezegd dat de raad geïnformeerd wordt over de voortgang en het vervolg van het project buurtbemiddeling

Op 30 mei 2011 is een presentatie gehouden voor de raad over het project buurtbemiddeling door de projectleider van Kern8. Uit de cijfers van het project is gebleken dat het project voorziet in een behoefte van bewoners van Bergen. De vooraf vastgestelde resultaten zijn behaald.

Bij de start van het project is in de opdracht aan Kern8 vastgelegd dat Kern8 de projectleider in dienst neemt voor 8 uur per week. Daarnaast zijn de volgende prestatie afspraken gemaakt:

- Op jaarbasis dienen 30 meldingen binnen te komen.
- Er moeten 8 bemiddelingen plaats vinden
- 60% van de bemiddelingen moeten met positief resultaat afgehandeld zijn.
- Er moeten minimaal 6 getrainde vrijwillige bemiddelaars actief zijn.

In de bijgevoegde jaarrapportage zijn de volgende resultaten terug te lezen:

- Er zijn van 1 april 2010 tot 1 april 2011 31 meldingen binnengekomen.
- Er zijn 7 geslaagde bemiddelingen geweest. Daarnaast zijn 14 zaken opgelost door advisering en informatie van de projectleider en intakegesprekken met bemiddelaars.
- 69% van de meldingen is met een positief resultaat afgerond.
- Er zijn 10 getrainde vrijwilligers actief.

Daarnaast zijn 4 meldingen ofwel terugverwezen naar de melder (politie, gemeente of burger) en 2 zaken doorverwezen naar andere instanties. 6 Zaken konden niet worden behandeld omdat 1 van de partijen niet wilde meewerken aan de bemiddeling en omdat de zaak niet geschikt is voor buurtbemiddeling (geweld, familiekwestie).

Het college heeft besloten om de looptijd van het project buurtbemiddeling te verlengen met twee jaar, te weten van 1 april 2012 tot 1 april 2014. Dit is een college bevoegdheid. Het project wordt vanuit bestaand budget gefinancierd en valt derhalve niet onder nieuw beleid.

Bijlagen Jaarrapportage project buurtbemiddeling

Project: Buurtbemiddeling Bergen
Rapportage: Jaar
Periode: 1-4-2010 / 1-4-2011
Projectleider: Monique Kleijnen



Algemeen

Het project draait inmiddels één jaar en op basis van de resultaten kan gesteld worden dat het aan de vooraf gestelde verwachtingen voldoet. In de praktijk wordt steeds zichtbaarder wat buurtbemiddeling betekent voor de bewoners van Bergen: burens leggen hun verschillen bij (wat de leefbaarheid verhoogt), vrijwillige bemiddelaars zijn kundig en gemotiveerd en zetten zich graag in. Uit de overleggen met de wijkagenten, gemeente en wijkverenigingen blijkt dat ook zij tevreden zijn over de resultaten. Het project is uitstekend inpasbaar binnen de WMO. Voor de klantenresultaten wordt verwezen naar de kop *resultaten conflicten*.

Buurtbemiddeling pakt de conflicten op een neutrale en onpartijdige manier op. Door te luisteren naar het verhaal en de emotie van bewoners geven de bemiddelaars vertrouwen in een goede afloop. Is de communicatie tussen bewoners weer hersteld, dan is men ook beter in staat om elkaar aan te spreken en nieuwe afspraken te maken. Kortom: De zelfredzaamheid van bewoners wordt door buurtbemiddeling bevorderd!!

Er is een goede samenwerking met andere organisaties. Zeker in situaties dat buurtbemiddeling niet de aangewezen weg is, weten we elkaar te vinden. In overleg met de bewoner kan er bijvoorbeeld individuele hulpverlening ingeschakeld worden. Na de overdracht naar die organisatie (en bevestiging dat er een eerste afspraak gepland staat), sluit Buurtbemiddeling het dossier. Ook met andere professionele instanties en vrijwilligersorganisaties zijn er regelmatig contacten om een goede samenwerking te bevorderen.

Buurtbemiddeling fungeert als ingang naar passende hulpverlening voor bewoners die betrokken zijn bij een conflict in hun wijk.

Vrijwilligers

Totaal aantal getrainde bemiddelaars/vrijwilligers per 15-04-2010: 8

In juni zijn er enkele vrijwilligers bijgekomen die ook de training hebben gevolgd zodat het totaal per 01-06-2010: 11 getrainde vrijwilligers zijn.

In 2010 is één van de vrijwilligers overleden. De groep vrijwilligers bestaat derhalve nog uit 10 personen. Er wordt geen nieuwe vrijwilliger aangetrokken. Er is geen verloop.

Onderstaand de geografische verdeling van vrijwilligers:

Bergen 5 vrijwilligers: 3 vrouwen en 2 mannen

Egmond 4 vrijwilligers: 2 vrouwen en 2 mannen

Schoorl: 1 vrouwelijke vrijwilliger

Gebleken is dat onze vrijwilligers een goed werkniveau hebben. Ook de meer lastige zaken worden aangenomen (waar landelijk advies negatief zou zijn) en worden soms met succes afgerond. Meestal betreft dit langdurige conflicten. De draagkracht en zelfstandigheid van de groep vrijwilligers uit de gemeente Bergen is groot.

Een vrijwilliger wordt i.v.m de privacy niet in het eigen dorp ingezet. Bij het uitzetten van vrijwilligers wordt rekening gehouden met: specifieke kwaliteiten en vaardigheden van de vrijwilliger / man-vrouw combinatie / geografische beperking.

De vrijwilligers nemen deel aan vrijwilligersbijeenkomsten die eens per 6 weken plaatsvinden. Deze bijeenkomsten worden geleid door de projectleider.

Training vrijwilligers

Gezamenlijk met de projecten buurtbemiddeling in Heerhugowaard (Kern8) en Alkmaar (Kern8) bieden we passende verdiepingstrainingen aan. Door trainingen blijven de vrijwilligers zich ontwikkelen in hun functie en blijven ze betrokkenheid bij het project. Verdiepingstrainingen zijn een goed middel om de kwaliteit vast te houden/te verhogen en om vrijwilligers te binden.

Verdiepingstraining;

Op 04-09-2010: verdiepingstraining door dr. S. Hogenhuis.

Onderwerpen o.a.:

- Terugkoppeling naar partij 1 als partij 2 niet wil meewerken
- Nazorg naar beide partijen
- Intakegesprekken

Op 12-02-2011: verdiepingstraining door trainer Nelke Temme.

Onderwerpen o.a.:

- hoe overtuig ik partij 1 en 2 om in gesprek te gaan
- welke ruimte kan en mag ik innemen in deze gesprekken
- Waar stopt mijn taak als bemiddelaar

Vrijwilligersoverleg

Eens per 6 weken vindt een vrijwilligersoverleg plaats. De overleggen bevorderen de onderlinge samenwerking, verhogen de projectkennis en motiveren de individuele deelnemers.

Onderwerpen zijn o.a.:

- bespreken van praktijkervaringen
- gespreksmethodieken
- ingebrachte onderwerpen bemiddelaars
- rapportage
- informatie-uitwisseling over de voortgang

Naast het vrijwilligersoverleg is er ter bevordering van het groepscontact een eindejaarsborrel aangeboden aan de bemiddelaars van Alkmaar, Heerhugowaard, en Bergen gezamenlijk, welke op 14 december heeft plaatsgevonden in de wijkboerderij d'Oosterhout.

PR & Communicatie

Er is veel gebeurd op het gebied van PR en communicatie. Niet zo vreemd wanneer een project van start gaat: er moet immers bekendheid aan gegeven worden? Met het verstrijken van de tijd blijkt dat het project steeds bekender wordt.

Artikelen

Er zijn diverse artikelen over buurtbemiddeling in lokale kranten geplaatst. De Burgemeester van Bergen heeft een stuk over buurtbemiddeling geplaatst in haar digitale column en in de krant. De projectleider en een bemiddelaar hebben meegewerkt aan een interview met een plaatselijke krant. Een aantal wijkverenigingen hebben een algemeen stuk, toegestuurd door projectleider, opgenomen in hun wijkkranten.

Folders

Er is een aparte folder voor Buurtbemiddeling gemaakt. Er zijn in de gemeente op diverse locaties folders verspreid. De folder van Buurtbemiddeling van Kern8 is opgenomen op de website van de gemeente Bergen.

Groepsvoorlichting

Projectleider heeft diverse keren groepsvoorlichting gegeven:

- Op uitnodiging van en i.s.m. met Coördinator wijkgericht werken gemeente Bergen, Daphne van Gelderen, voorlichting gegeven over Buurtbemiddeling tijdens een driehoeksoverleg. Aanwezig waren Burgemeesters Castricum/Heiloo/ Bergen, officier van justitie/2 maal chef politiekorps/beleidsmedewerkers.
- Er is een presentatie aan medewerkers van de front-office politie Noord-Holland Noord (Bergen, Alkmaar, Heerhugowaard, Castricum, Heiloo) gegeven. De front-office zal meldingen direct doorsturen aan de projectleider(s). In de week na de voorlichting zijn er via de front-office 2 aanmeldingen geweest (voor Alkmaar). Voor Bergen was er al een directe doorverwijzing via de front-office.
- Er is een presentatie voor de 18 wijkverenigingen in de gemeente Bergen gegeven. Daarbij aanwezig waren ook wethouder J. Luttik-Swart, coördinatoren wijkgericht werken Daphne van Gelderen, Willem Taal en afdelingsondersteuner Ineke.

Overlegmomenten

- Twee maal per jaar vindt het overleg met het projectteam plaats. Deelnemers zijn Gemeente Bergen / Politie / contactpersoon Wijkverenigingen / Kern8. In de toekomst sluit Kennemer Wonen mogelijk aan.
- Elke twee maanden vindt overleg plaats met de politie gemeente Bergen. Er worden afspraken gemaakt o.a. over de aanlevering van aanmeldingen en de onderlinge beschikbaarheid.
- Om de twee maanden vindt regionaal overleg plaats met collega projectleiders buurtbemiddeling. Via een afvaardiging wordt ook deelgenomen aan het landelijk overleg en het overleg met het CCV. Op die manier is buurtbemiddeling Bergen betrokken bij actuele ontwikkelingen van buurtbemiddeling op landelijk en regionaal nivo.
- Een maal per 6 weken vindt overleg plaats met de buurtbemiddelaars.
- Diverse overleggen met woonconsulent, cliëntondersteuner en jongerenwerker SWB

Neutrale gesprekslocaties

Diverse buurt-/wijkcentra's zijn bezocht om te beoordelen of deze geschikt zijn voor de bemiddelingsgesprekken. Daarnaast wordt de beheerder over het project Buurtbemiddeling geïnformeerd.

Resultaten conflicten 1-4-2010 tot 1-4-2011

We sluiten het jaar af met een gemiddeld percentage **van 69 % goed resultaat** over de aanmeldingen. Dit zijn de geslaagde bemiddelingsgesprekken + de geslaagde telefonische intakegesprekken van de projectleider (waardoor de melder zelf verder kan: zelfredzaamheid bevorderen) + geslaagde intakegesprekken in de huiskamers met bemiddelaars waardoor het probleem van de melder opgelost is.

<i>Aantal verwijzingen per verwijzer</i>	
Op eigen initiatief	8
Politie	15
Gemeente	7
Woningcorporatie	-
Welzijnsorganisaties (SWB)	3
Slachtofferhulp	1
Overige organisaties	
Totaal	34

<i>Wijken</i>	
Aagtdorp	-
Bergen	10
Bergen aan Zee	
Bregtdorp	-
Camperduin	-
Catrijp	-
Egmond Binnen	5
Egmond aan de Hoef	2
Egmond aan Zee	5
Groet	4
Hargen	-
Rinnegom	-
Schoorl	8
Wimmenum	-
Zanegeest	-
Totaal	34

<i>Aard van de klacht</i>	
Geluidsoverlast apparatuur/audio	4
Geluidsoverlast personen	5
Overlast divers	5
Parkeerproblemen	2
Overlast kinderen/jongeren	2
Overlast dieren	5
Tuin	11
Pesten/treiteren/schelden	9
Bedreiging	4
Vernieling	1
Discriminatie	1
Rommel	3
totaal	57 *

* Klachten gaan soms over meer dan 1 onderwerp. Dit verklaart een hoger totaal.

<i>Resultaat bemiddelingszaak/proces</i>	
Geslaagde bemiddeling	7
Opgelost door informatie en advies (tel. geslaagd PL)	9
Opgelost na intakegesprek bemiddelaars	5
Eerste partij weigert bemiddeling	0
Tweede partij weigert bemiddeling	5 *
Terugverwezen	2
Lopende zaken	3
Warme doorverwijzing	1
Opgelost na coaching	1
Ongeschikt	1
Totaal	34

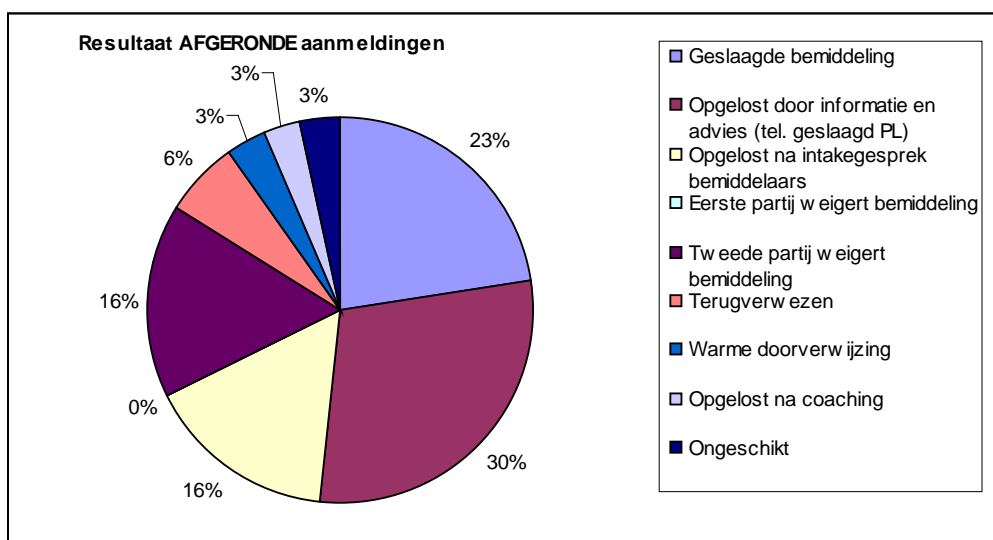
- * Wanneer partij 2 niet om de tafel wil met partij 1, betekent dit niet automatisch dat er geen enkel resultaat bereikt is.
- * Zaken waarbij partij 2 weigert, zijn regelmatig meerjarige zaken geweest.

Extra Informatie Bergen

In grafiek: eindresultaat op de *afgeronde* aanmeldingen

Resultaat bemiddelingszaak/proces	
Geslaagde bemiddeling	7
Opgelost door informatie en advies (tel. geslaagd PL)	9
Opgelost na intakegesprek bemiddelaars	5
Eerste partij weigert bemiddeling	0
Tweede partij weigert bemiddeling	5
Terugverwezen	2
Warme doorverwijzing	1
Opgelost na coaching	1
Ongeschikt	1
Totaal	31

(Aanmeldingen in behandeling: 3)



Resultaten in relatie tot offerte

Over de streefcijfers voor het 1^e projectjaar staat het volgende vermeld:

<i>Offerte</i>	<i>Geleverd</i>
30 meldingen	34
5 bemiddelingen met positief* resultaat	22
minimaal 6 getrainde vrijwilligers	11

* Wat er precies verstaan wordt onder 'positief resultaat' vraagt een nadere precisering.

Wanneer het conflict is opgelost, kan dit o.i. als positief genoteerd worden. In de situatie van Bergen gaat het om verschillende oplossingen:

- 7 geslaagde bemiddelingen (met alle gespreksrondes doorlopen)
- 5 conflicten opgelost via het intake gesprek in de woonkamer van partij 1
- 1 opgelost via coaching
- 9 conflicten opgelost door projectleider via de telefonische intakegesprekken. Hierbij valt te denken aan informatie en advies om een conflict zelf op te lossen zonder hulp van bemiddelaars

In totaal zijn derhalve 22 van de 31 afgeronde aanmeldingen goed afgerond via buurtbemiddeling = 69 % positief resultaat.

De overige meldingen kennen diverse uitkomsten: weigering partij 2 / terugverwezen / warme doorverwijzing / anders.

Tot slot

In de offerte overeenkomst is uitgegaan van een inzet van 280 uur op jaarbasis. Aangezien al snel bleek dat deze inzet onvoldoende was voor een startend project heeft Kern8 extra uren ingezet. Het aantal uit te voeren bemiddelingen overtroffen onze verwachting. Hierdoor bleef de gevraagde inzet verhoogd. Ook het feit dat er 11 vrijwilligers zijn opgeleid in plaats van 6 betekende een forse – financiële – investering.

Al met al is de conclusie, dat het eerste jaar buurtbemiddeling Bergen uitermate succesvol gebleken qua resultaten, maar een verkeerde inschatting is geweest qua benodigde inzet (financiële middelen) van Kern8. Het projectbureau heeft dit risico genomen en kon gelukkig vanuit haar reserves deze investering doen. In totaal is er het eerste jaar 481,5 uur inzet gepleegd.

Het mag duidelijk zijn dat het voor het Projectbureau niet mogelijk is om de inzet op deze schaal te continueren in het tweede projectjaar. Er wordt uiteraard ingezet op maximale efficiëntie, maar de kwaliteit van de dienstverlening mag daar uiteraard niet onder lijden. Het is dan ook te verwachten dat we in dit 2^e jaar tegen de grenzen gaan aanlopen wat binnen de huidige uren mogelijk is.

Kern8
19 april 2011