



gemeente BERGEN

MEMO van college aan de raad

datum : 26 juni 2012 (binnen gekomen bij de griffie 10 juli 2012)
aan : Gemeenteraad
van : College
onderwerp : Jaarrapportage buurtbemiddeling 2011-2012
Portefeuillehouder : Jan Mesu
Inlichtingen bij : Daphne van Gelderen

Aanleiding

- De memo wordt opgesteld op initiatief van het college als onderdeel van de actieve informatieplicht

Kernboodschap

- College wil informatie verschaffen over de bereikte resultaten van project buurtbemiddeling over het jaar april 2011-april 2012.

Uit het jaarverslag van het project is gebleken dat het project voorziet in een behoefte van de bewoners van Bergen. De vooraf vastgestelde resultaten zijn behaald.

In 2011 zijn de volgende prestatie afspraken gemaakt:

- Op jaarbasis dienen 30 meldingen binnen te komen.
- 5 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 2011 tot 1 april 2012 34 meldingen binnengekomen.
- Er zijn 8 geslaagde bemiddelingen geweest. Daarnaast zijn 9 zaken opgelost door advisering en informatie van de projectleider en intakegesprekken met bemiddelaars.
- 63% van de meldingen is met een positief resultaat afgerond.
- Er zijn 10 getrainde vrijwilligers actief.

Daarnaast is 1 melding terugverwezen naar de melder (politie, gemeente of burger) en 1 zaak doorverwezen naar een andere instantie. 7 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).

De projectleider toetst of de melders en partijen tevreden zijn over de afwikkeling van de zaak en het functioneren van de bemiddelaars. De gemeente ontvangt geen rapportages hiervan in verband met privacywetgeving.

Opvallend is dat het team van vrijwilligers in Bergen vanaf de start in 2010 nog steeds dezelfde samenstelling heeft. In vergelijking met andere omliggende gemeenten heeft Bergen een kwalitatief zeer goed vrijwilligersteam tot haar beschikking.

Tweemaal per jaar is er overleg met het projectteam. Het projectteam bestaat uit vertegenwoordigers van politie, gemeente, bewonersverenigingen en de projectleider.

De meeste meldingen komen uit de kern Bergen.

Op basis van het woningbezit van Kennemerwonen in Bergen wordt 19% van de totale kosten voor dit jaar, (19% van € 21.560,00 = € 4.096,40) doorberekend. Kennemerwonen heeft echter wel gesteld dat zij jaarlijks de afweging maken of zij financieel bijdragen aan buurtbemiddeling.

Bijlage: jaarverslag buurtbemiddeling 2011-2012

Project: Buurtbemiddeling Bergen
Rapportage: Jaar
Periode: 1-4-2011 / 1-4-2012
Projectleider: Monique Kleijnen



Algemeen

Het project draait inmiddels twee jaar en op basis van de resultaten kan gesteld worden dat het aan de vooraf gestelde verwachtingen voldoet. Het aantal aanmeldingen is gelijk gebleven waarbij er in het 2^e jaar geen oude conflicten lagen en directe meldingen de grootste groep is geworden (*zie tabellen resultaten conflicten*). Het project is bekender geworden en lijkt stabiel.

Het project is uitstekend inpasbaar binnen de WMO; het zet zich in voor leefbaarheid, zelfredzaamheid en veiligheid. Daarnaast wordt gebruik gemaakt van vrijwilligers uit de eigen gemeente. Uit evaluaties met klanten blijkt dat zij tevreden zijn over de inzet van buurtbemiddeling.

Voor de resultaten van buurtbemiddeling; *zie tabellen resultaten conflicten*.

Buurtbemiddeling houdt ruziënde burens weg van instanties als de gemeente, politie of woningcorporaties. 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. Voor verdere werkwijze, *zie de folder van buurtbemiddeling Kern8* (bijlage).

Er is een goede samenwerking met andere organisaties. Ook 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 zijn er regelmatig contacten om een goede samenwerking te bevorderen.

Financierders

Kennemer Wonen besluit in het tweede projectjaar mee te financieren met de Gemeente Bergen. Voorwaarden gaan i.o. met de Gemeente Bergen.

Vrijwilligers

Er zijn 10 getrainde vrijwillige bemiddelaars. Er is de afgelopen 2 jaar geen verloop onder de vrijwilligers geweest. Landelijk gezien is dit uitzonderlijk.

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

De vrijwilligers hebben een zeer goed werk niveau waardoor de draagkracht van de groep groot is. Daarom wordt vrijwel iedere aanmelding aangenomen, ook al lijkt de aanmelding redelijk ingewikkeld en zou landelijk een negatief advies gelden (b.v. langdurig of wanneer buurtbemiddeling wordt aangevraagd nadat Kennemer Wonen en/of de politie al ingeschakeld waren). In sommige gevallen kan buurtbemiddeling toch nog een verschil maken.

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 8 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 (motivatie). Verdiepingstrainingen zijn een goed middel om de kwaliteit vast te houden/te verhogen en om vrijwilligers te binden.

Verdiepingstraining;

- 26-04-2011, verdiepingstraining NLP
Meegelif met buurtbemiddeling Alkmaar
- 17-9-2011, verdiepingstraining motiverende gespreksvoering
Van den Broek coaching
- 19-1-2012, professionele intervisie
Via twee vrijwillige bemiddelaars uit Bergen; aangenomen methodiek en als vast onderdeel toegepast bij bijeenkomsten

In 2012/2013 worden alle vrijwilligers getraind in *pendelbemiddeling*. Deze vorm van bemiddelen wordt toegepast indien de burens niet samen om de tafel kunnen/willen. Het voorkomt escalatie en helpt de resultaten van buurtbemiddeling te verhogen. Voor deze training is informatie ingewonnen bij Beter Burens te Amsterdam, waar alle bemiddelaars in pendelbemiddeling getraind zijn, met goede resultaten. De trainer wordt gekozen via aanbevelingen vanuit het CCV.

Verdiepingstrainingen worden ingekocht op basis van de groepsbehoefte. De projectleider peilt deze behoefte d.m.v. overleg met bemiddelaars en de resultaten van de bemiddelingen.

Vrijwilligersoverleg

Eens per 8 weken vindt een vrijwilligersoverleg plaats. Deze overleggen bevorderen de onderlinge samenwerking, verhogen de projectkennis en motiveren de individuele deelnemers.

Onderwerpen zijn o.a.:

- bespreken van praktijkervaringen
- gespreksmethodieken
- intervisie
- rapportage
- informatie-uitwisseling over de voortgang

Overige bijeenkomsten met vrijwilligers

- 13-12-2011; kerstborrel voor alle vrijwilligers i.s.m. buurtbemiddeling Alkmaar en Heerhugowaard, Kern8.
- 28-06-2011; viering 1-jarig jubileum buurtbemiddeling Bergen en buurtbemiddeling Alkmaar. Netwerkpartners waren aanwezig: Gemeente Bergen (wethouder en afdeling wijkgericht werken), Gemeente Alkmaar (buurtgericht samenwerken), Wooncorporatie Woonwaard (Alkmaar), Wooncorporatie Kennemer Wonen (Alkmaar en Bergen), Politie Bergen, Wijkvereniging Bergen.

PR & Communicatie

Ambassadeurs

In 2011 is een groep ambassadeurs buurtbemiddeling voor de wijkverenigingen gevormd. Deze ambassadeurs komen uit de groep vrijwillige bemiddelaars. Zij kennen het product uitstekend en zetten zich in voor verdere naamsbekendheid van buurtbemiddeling onder de bewoners van de gemeente Bergen. Op dit moment zijn 5 ambassadeurs actief voor 7 wijkverenigingen. De eerste stappen naar de wijkverenigingen zijn genomen; contact secretarissen, bijwonen van vergaderingen, uitdelen van folders aan wijkverenigingen, versturen van digitale informatie/folder voor de website.

Persberichten

Incidenteel is een stukje aan de lokale krant geleverd.

Folders

De folder Buurtbemiddeling is ongewijzigd. Er is een mailing verstuurd aan huisartsen en praktijken fysiotherapie inclusief folder. Het bestaande netwerk is opnieuw voorzien van folders.

Groepsvoorlichting

Projectleider heeft in 2011/2012 diverse keren groepsvoorlichting gegeven:

- Wijkvereniging Aagtdorp, locatie De Oorsprong in Schoorl
- De Raad, locatie Raadszaal in Bergen

Interview rtv-nh

- Projectleider i.s.m. wethouder mw. J. Luttik-Swart

Overlegmomenten

- Twee maal per jaar met het projectteam. Deelnemers: Gemeente Bergen / Politie / Kennemer Wonen / contactpersoon Wijkverenigingen / Kern8
- Eens per kwartaal met de politie gemeente Bergen. Afstemming en verloop.
- Eens per 2 maanden regionaal overleg met collega projectleiders buurtbemiddeling. Ontwikkelingen regionaal en landelijk, aandachtspunten CCV en algemeen.
- Themadagen voor projectleiders vanuit regionaal overleg. Kwaliteit buurtbemiddeling.
- Twee maal per jaar Kennemer Wonen. Afstemming met woonconsulenten.
- (Een maal per 8 weken met de buurtbemiddelaars)

Resultaten conflicten 1-4-2011 tot 1-4-2012

We sluiten het jaar af met een gemiddeld percentage **van 63 % goed resultaat** over de afgeronde aanmeldingen.

Dit zijn

- de geslaagde bemiddelingsgesprekken
- de geslaagde telefonische intakegesprekken van de projectleider (waardoor de melder zelf verder kan: zelfredzaamheid)
- geslaagde intakegesprekken/coaching in de huiskamers met bemiddelaars waardoor het probleem van de melder opgelost is
- tijdelijk opgelost.

<i>Aantal verwijzingen per verwijzer</i>	
Op eigen initiatief	14
Politie	12
Gemeente	4
Woningcorporatie	4
Welzijnsorganisaties (SWB)	1
Slachtofferhulp	0
Overige organisaties	
Totaal	35

Eigen initiatief 40 %, Politie 34 %, Gemeente 11 %, Kennemer Wonen 11 %, Welzijn Bergen 4 %

<i>Wijken</i>	
Aagtdorp	-
Bergen	19
Bergen aan Zee	-
Bregtdorp	-
Camperduin	-
Catrijp	-
Egmond Binnen	2
Egmond aan de Hoef	4
Egmond aan Zee	3
Groet	2
Hargen	-
Rinnegom	-
Schoorl	4
Wimmenum	-
Zanegeest	-
Totaal	34

Bergen 56 %, Schoorl 12 %, Egmond ad Hoef 12 %

<i>Aard van de klacht</i>	
Geluidsoverlast apparatuur/audio	6
Geluidsoverlast personen	7
Overlast divers	4
Parkeerproblemen	2
Overlast kinderen/jongeren	2
Overlast dieren	1
Tuin	18
Pesten/treiteren/schelden	8
Bedreiging	5
Vernieling	2
Discriminatie	0
Rommel	1
totaal	56*

- Klachten gaan soms over meer dan 1 onderwerp. Dit verklaart een hoger totaal.
- Tuin 32 %, geluidsoverlast personen 12,5 %, geluidsoverlast audio 11 %

<i>Resultaat bemiddelingszaak/proces</i>	
Geslaagde bemiddeling	8
Opgelost door informatie en advies (tel. geslaagd PL)	5
Opgelost na intakegesprek bemiddelaars	4
Tijdelijk opgelost	2
Eerste partij weigert bemiddeling	0
Tweede partij weigert bemiddeling	5 *
Terugverwezen	1
Lopende zaken	2
Warme doorverwijzing	1
Opgelost na coaching	1
verhuizing	3
Ongeschikt	2
Totaal	34

- * Wanneer partij 2 niet om de tafel wil met partij 1, dan betekent dit niet dat er geen resultaat bereikt is. Bemiddelaars mogen meestal wel binnenkomen voor een gesprek. Uit evaluaties blijkt dat de afzonderlijke gesprekken met de burens wél een positief verschil op de overlast hebben gemaakt.
- * Zaken waarbij partij 2 weigert, zijn regelmatig meerjarige zaken geweest.

Van de afgeronde aanmeldingen is het **slagingspercentage 63 %**.

Resultaten in relatie tot offerte

Over de streefcijfers voor het 2^e projectjaar staat het volgende vermeld:

<i>Offerte</i>	<i>Geleverd</i>
30 meldingen	34
5 bemiddelingen met positief* resultaat	20
minimaal 6 getrainde vrijwilligers	10

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

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

- 5 geslaagde bemiddelingen (met alle gespreksrondes doorlopen)
- 3 pendelbemiddelingen met zeer goed resultaat
- 4 conflicten opgelost via het intake gesprek in de woonkamer van partij 1
- 1 opgelost via coaching
- 2 tijdelijk opgelost
- 5 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 20 van de 32 afgeronde aanmeldingen goed afgerond via buurtbemiddeling = 63 % positief resultaat.

Kern8
13 april 2012

Bijlage: folder buurtbemiddeling