



Projectverslag

2007 - 2008 - 2009

www.buurtbemiddelingprinsalexander.nl

VOORTZETTING PROJECTEN ZEVENKAMP EN OMMOORD

De geschiedenis van Buurtbemiddeling in Prins Alexander begint in Zevenkamp in 2002. Hier is de basis gelegd voor Buurtbemiddeling in Prins Alexander. In 2005 werd ook in Ommoord een buurtproject gestart. Medio 2006 werd duidelijk dat ook in de andere wijken van Prins Alexander vraag was naar buurtbemiddeling. De tijd was rijp voor een deelgemeentelijke opzet. Deze kreeg zijn neerslag in het Ontwikkelplan Buurtbemiddeling Prins Alexander 2007 – 2009. Dit ontwikkelplan is gedurende de afgelopen jaren steeds leidend geweest voor projectleiding en opdrachtgevers.

OPDRACHTGEVERS PROJECTPERIODE '07-'08-'09

De opdrachtgevers van Buurtbemiddeling Prins Alexander in deze periode waren Deelgemeente Prins Alexander, Politie Rotterdam Rijnmond, Com•Wonen, Woonstad Rotterdam, PWS Rotterdam, Vestia Rotterdam Noord en Woonbron.

HOOG AANTAL AANMELDINGEN

In 2007 kwamen 184 zaken binnen. In Prins Alexander Zuid was aanmelding vanaf juli '07 mogelijk, ivm de ontwikkeltijd in dit gebied. In 2008 kwamen er 224 zaken binnen, in 2009 266. Buurtbemiddeling Prins Alexander heeft daarmee in verhouding tot het aantal inwoners in het gebied het grootste aantal meldingen van Nederland. En er zit nog meer in: zo kwamen er in 2010 alleen al in januari zo'n 30 meldingen binnen. We hebben geen reden om aan te nemen dat er in Prins Alexander meer geruzied wordt door burens dan in de rest van Nederland. We denken dat er drie belangrijke oorzaken zijn van het hoge aantal meldingen:

- ✚ **SAMENWERKING**
- ✚ **PUBLICITEIT**
- ✚ **KWALITEIT VAN DIENSTVERLENING**

De projectleiding en wijkprofessionals van politie en woningcorporaties in Prins Alexander slagen er in om door middel van een goede samenwerking en verwijspraktijk zo'n hoge score te halen. Deze goede verwijspraktijk is een resultaat van wederzijds vertrouwen dat door de jaren heen opgebouwd is.

Een tweede factor is een consequente aandacht voor publiciteit. Een goed bijgehouden, levendige website, de huis aan huisfolder, persberichten: ze leveren op dat steeds meer mensen weten van buurtbemiddeling.

Een derde factor is mond tot mond reclame over de kwaliteit van dienstverlening: bij de consequent uitgevoerde nazorg door de buurtbemiddelaars blijkt steeds dat bewoners erg tevreden zijn over de wijze waarop ze ondersteund zijn door bemiddelaars en projectleiding. In de waardering voor de dienstverlening maakt het niet uit of een probleem nu opgelost is of niet. Bewoners die zich serieus genomen en versterkt voelen dragen dit ook weer uit aan anderen.



WERKGEBIED

Het werkgebied van Buurtbemiddeling Prins Alexander omvat de wijken Het Lage Land, Kralingseveer, Nesselande, Ommoord, Oosterflank, Prinsenland, Zevenkamp. Deelgemeente Prins Alexander heeft ca. 90.000 inwoners. Het inwoneraantal neemt verder toe, omdat Nesselande nog steeds groeit. De deelgemeente telt 18.834 sociale huurwoningen. De overige 12.000 woningen zijn deels particulier eigendom en deels van commerciële verhuurders.

INNOVATIE

Elke zaak, hoe 'afwijkend' ook, verdient onze volle aandacht en doorzettingsvermogen om de vraag achter de vraag te 'ontdekken' en de bewoners te motiveren om eigen initiatief te nemen om de problemen met de burens op te lossen, al dan niet met verdere ondersteuning van Buurtbemiddeling. 'Wij geven niet snel op', dat is de kenmerkende houding van de projectleiding. Dit motiveert de individuele bemiddelaar, die alleen in zeldzame gevallen met lege handen blijft staan. Coaching, groepsbemiddeling, Verlengde Intake en Effectieve Verwijzing zijn voorbeelden van nieuwe diensten die in een vruchtbare en inspirerende wisselwerking tussen projectleider en buurtbemiddelaars ontstaan zijn. Meerdere verschillende diensten maken het voor buurtbemiddelaars ook mogelijk om verschillende competenties en vaardigheden te ontwikkelen of zich zelfs (tijdelijk) te specialiseren.

COACHING EN GROEPSBEMIDDELING werden door Buurtbemiddeling Zevenkamp ontwikkeld en 'meegenomen' naar Buurtbemiddeling Prins Alexander. Groepsbemiddeling wil zeggen dat ook bemiddelingen waarbij meer dan twee partijen betrokken zijn op Buurtbemiddeling kunnen rekenen. Coaching betekent dat buurtbemiddelaars ook mensen van dienst kunnen zijn die hulp willen bij het zelf oplossen van hun burensprobleem zonder bemiddelaars, ofwel burens kunnen coachen die hulp willen na een vastgelopen bemiddeling.

In 2009 is **VERLENGDE INTAKE** aan de waaier van diensten toegevoegd. Verlengde Intake is een uitvoerig persoonlijk gesprek van de buurtbemiddelaar met een bewoner met een burensprobleem. Door de Verlengde Intake kunnen ook bewoners die nog niet weten hoe men het burensprobleem wil oplossen, rekenen op ondersteuning van buurtbemiddelaars: zij luisteren en denken hardop mee, uiteraard vanuit een neutrale rol. Zo hebben we de drempel nog verder verlaagd: bewoners hoeven niet meer vooraf aan te geven of men bereid is tot gesprek met de burens. Inzet van Verlengde Intake leidt in veel gevallen toch tot een bemiddeling: toename van bemiddelingsbereidheid dus! De combinatie Direct Verwijzen en Verlengde Intake heeft een preventieve werking: Het Direct Verwijzen maakt behandeling vóórdat een situatie escaleert mogelijk. De Verlengde Intake 'bewerkt' de vraag verder en motiveert de bewoner om in gesprek te gaan met de burens.

EFFECTIEVE VERWIJZING: In de loop van de projectperiode ontstond het besef dat de inspanningen die we ons getroosten voor zaken met een contra-indicatie ook een eigenstandige dienst van Buurtbemiddeling vormen: zaken waarbij al snel duidelijk is dat er sprake is van een contra-indicatie proberen we altijd 'warm' te koppelen aan de passende hulpverlening. Deze dienst kost aandacht en tijd. Met deze manier van verwijzen is Buurtbemiddeling een vangnet geworden met een veel bredere maatschappelijke betekenis dan uitsluitend bemiddelen bij burensruzie.

ZELFREDZAAMHEID

Met de Verlengde Intake en het koppelen van een passend aanbod aan de vraag draagt Buurtbemiddeling Prins Alexander in hoge mate bij aan de oplossing of het op gang komen van de juiste hulpverlening. Het aantal zaken dat dmv coaching tijdens de intake of aparte gesprekken is opgelost is groot. Het effect van de coachende benadering van de bemiddelaars en projectleiding leidt ertoe dat de burens uiteindelijk zelf de problemen oplossen.



COMPLEXE ZAKEN

In de loop van de projectperiode werden er steeds vaker conflicten bij Buurtbemiddeling aangemeld die onderdeel zijn van meervoudige problematiek. Bij dergelijke risicovolle bemiddelingen kiest Buurtbemiddeling Prins Alexander ervoor om de zaak niet terug te verwijzen naar de verwijzer, maar de uitdaging aan te gaan en samen met wijkprofessionals, buurtbemiddelaars en projectleider naar wegen te zoeken om de zaak tot een goed einde te brengen en zo nodig nieuwe werkvormen te ontwikkelen.

De werkers van andere instellingen in de wijk en de projectleider wegen de beste aanpak samen af. Het meest sprekende voorbeeld in deze projectperiode was de integrale aanpak van de leefbaarheid in een flatgebouw met zeer veel sociale onrust, etnische polarisatie en de traumatische gevolgen na een dodelijke steekpartij tussen burens. Buurtbemiddeling heeft daar met samenwerkingspartners meerdere groepsbijeenkomsten voor bewoners georganiseerd. Tegelijkertijd brachten de bemiddelaars verschillende burens en hun kinderen weer in gesprek. Ook toen de spanningen na een half jaar weer toenamen. Daarmee heeft buurtbemiddeling bijgedragen aan verwerking van de zeer schokkende gebeurtenissen en aan de de-escalatie van de spanningen.

BUURTBEWONERS AAN HET WOORD

“De belangrijkste reden voor mijzelf om dit vrijwilligerswerk (nu al een lange tijd) te blijven doen is wel dat ik hier, minstens af en toe, meemaak dat mensen ontzettend blij kunnen zijn dat een dikwijls heel vervelende en soms al langdurige en voor henzelf uitzichtloze situatie toch een draai krijgt, waarmee ze weer verder kunnen. Uiteraard zal het feit dat er problemen worden opgelost ook zijn doorwerking op de sfeer in de buurt hebben. De 'filosofie' en boodschap van Buurtbemiddeling is: probeer echt in gesprek met elkaar te komen, dus met respect voor de ander, dan heb je de meeste kans op respect van de ander, en word je er allebei beter van. De sfeer in een buurt zal er alleen maar beter op worden als deze overtuiging veld wint. Hoe leefbaar Rotterdam is of wordt hangt van meer dingen af, maar zeker ook hiervan. Het idee daaraan via Buurtbemiddeling een (bescheiden) bijdrage te leveren geeft me voldoening. Het is een manier om iets te doen met mijn eigen levensovertuiging en hoe ik zelf in het leven sta of probeer te staan.

Het spreekt vanzelf dat ik er ook graag zelf beter van word, er van leer, iets opdoe, groei. Dat is onmisbaar als ik er op de lange duur plezier in wil blijven houden. En het krijgen van waardering daarvoor is ook belangrijk. Naast die van 'de burens' zelf, het belangrijkste, ook van elkaar en van 'opdrachtgevers'. Daar doe ik het niet voor, maar toch..... Wat ik ook heel belangrijk vind is dat ik weet dat ik altijd ergens op terug kan vallen. Buurtbemiddelen is echt niet zo eenvoudig en er zijn heel wat valkuilen te vermijden. Soms vraag je je af: hoe moeten/kunnen we nu verder? Dat je altijd bij de projectleiding terecht kunt geeft een rustig idee. Tenslotte speelt ook de sfeer in het team voor mij een rol: het weten dat je samen ergens voor wil staan en daar ook plezier aan beleeft. Dit alles stelt ook weer zijn eisen aan de grootte van de groep.

Vanwege alle zaken die ik hier genoemd heb is het noodzakelijk dat er een stevige organisatie is, waar goed getraind en gesuper- en intervisieerd wordt, waar je als buurtbemiddelaar successen kunt delen, wonden likken, leren van je fouten, waar mijn nieuws- en leergierigheid steeds opnieuw geprikkeld worden, en waar ook nieuwelingen worden opgenomen.

Onmisbaar hiervoor zijn deskundigheid en inzet op een flink aantal terreinen: naast het bemiddelen, mediaten, zelf, het trainen en ook verder begeleiden van groepen, het leggen en onderhouden van contacten met instanties, het inspelen op nieuwe ontwikkelingen. Persoonlijk zie ik niet hoe dit gerealiseerd kan worden zonder voldoende professionals die zelf heel dicht bij 'het werk' zitten.”

Herman de Kruis

AFSPIEGELING VAN DE BEWONERS VAN PRINS ALEXANDER

Het oorspronkelijke team Zevenkamp was sterk gekleurd en een mooie afspiegeling van de wijkbevolking. Het team Ommoord was qua leeftijd en sekse ook een afspiegeling van de wijk, maar niet qua etniciteit.

De nieuwe geworven bemiddelaars in 2007 waren overwegend witte Nederlanders, 45+ en hoger opgeleid, het aantal mannen en vrouwen was fifty-fifty. We hebben onze conclusies hieruit getrokken en hebben ons ingespannen om de veelkleurige kwaliteit van het team Zevenkamp ook weer terug te winnen in het team Prins Alexander. Nu, anno 2010 zien we dat ons team zo langzamerhand weer begint te verkleuren. De gemiddelde leeftijd zakt eveneens.

DESKUNDIGHEIDSBEVORDERING

In de projectperiode vonden er zes basis- en acht verdiepingstrainingen plaats voor buurtbemiddelaars. De projectleiding levert bij elke bemiddeling de mogelijkheid tot sparren of begeleiding aan de bemiddelaars. Gedurende de hele projectperiode zijn er maandelijkse intervisie- of thema-teamavonden georganiseerd.

Voor verwijzers zijn er zeven voorlichtende bijeenkomsten en themabijeenkomsten georganiseerd.



WAARDERING

De bemiddelaars ervaren de consistentie in ondersteuning en deskundigheidsbevordering en de grote aandacht voor onderlinge uitwisseling en betrokkenheid als een blijk van waardering. Daarnaast krijgen de bemiddelaars jaarlijks een excursie en aan het eind van elk projectjaar een informele teamavond in feestelijke sfeer. Traditie is dat zij dan ook de coachingskalender ontvangen als dank voor de inzet. In Prins Alexander kiezen wij er bewust voor dat de nazorg door de bemiddelaars wordt uitgevoerd. De reden is dat het voor bemiddelaars fijn is om uit de eerste hand te horen hoe de bewoners de bemiddeling hebben ervaren. De blijken van waardering die bewoners uiten voor de aandacht van de bemiddelaars betekenen veel voor de motivatie om dit bijzondere vrijwilligerswerk te doen.

BUURTBEMIDDELAAR AAN HET WOORD

BUURTBEMIDDELING, LEVENSLANG

“Soms krijg je levenslang. Als je vader of moeder wordt bijvoorbeeld. Een kind verdeelt je leven in ervoor en erna, en erna is levenslang. Ervaar ik, met ondertussen drie kleinkinderen. Datzelfde gevoel van ervoor en erna levert buurtbemiddeling mij. Na de opleiding en de trainingen en na enkele jaren praktijk met veel bemiddelingen kan en wil ik niet meer terug. Al zou ik stoppen met buurtbemiddelen, ik blijf bemiddelaar. Levenslang.

Altijd eerst luisteren, de grootste spanning wegnemen, de verhalen van de burens serieus nemen, helpen zoeken naar openingen, naar gedeelde belangen. Als bemiddelaar heel betrokken zijn maar ook neutraal zodat de burens aan het werk moeten. Ik merk dat die grondhouding mij nu ook stuurt als ik gewoon zelf buurman ben of docent op school.

In mijn straat zijn er meer auto's dan parkeerplaatsen. Dat levert regelmatig heftige gesprekjes op. Tot mijn verbazing merkte ik dat ik hierbij, gewoon als buurman op straat, een beetje bemiddelaar werd. Hielp zoeken naar een eerlijke verdeelsleutel (honderd meter verder is er een grote parkeerplaats). Vroeger zou ik eerder verontwaardigd zelf een auto klemzetten, mijn portier hard dichtgooien. Maar nu, van binnenuit, bemiddel ik. Dat geeft rust en het voorkomt deuken.

Op mijn nieuwe school waar ik als herintreder midden in het schooljaar een paar maanden kom invallen en waar ik collega's, schoolleiders en leerlingen nog moet leren kennen, lijken mijn kennismakingsgesprekken wel op de eerste gesprekken met burens: nieuwsgierig, nog zonder oordeel, vooral benieuwd naar de klus die we samen gaan aanpakken. En met bijna veertig jaar onderwijservaring en dus heel wat betweterigheid verbaas ik me daarover. Dat moet wel komen door de invloed van buurtbemiddeling.

Levenslang dus, maar niet elke minuut. Bij AH duwde ik gisteren een voordrager met wagentje en al tot voorbij de kassa. Zonder intake. Boem. Daarna had ik spijt en gaf ik al mijn voetbalplaatjes aan de voordrager. Dat kwam echt door buurtbemiddeling.”

Gert Hendriks

IJKPUNTEN

In het Ontwikkelplan 2007-2009 zijn een serie ijkpunten opgenomen. De resultaten per ijkpunt hebben we opgenomen in bijlage 1.

PUBLIC RELATIONS EN GEGEVENSBEHEER

PR is een belangrijke taak van de projectleiding: Nieuwsbrieven, persberichten in de huis-aan-huisbladen en in de (digitale) kranten, de huis-aan-huisfolder en productie van gevarieerde nieuwsuitingen zoals de columns. In 2009 is de website volledig vernieuwd. Daarnaast blijven de dagelijkse contacten met de verwijzers van belang: bij elke zaak behoren 2 tot 5 terugkoppelingen. We merken dat deze continuïteit veel vertrouwen oproept bij verwijzers en een goede vorm van PR is. In 2009 is verder geïnvesteerd in het gegevensbeheer. De projectleiding heeft een systeem ontwikkeld dat handmatige telling overbodig maakt. Op elk denkbaar moment kan er snel cijfermateriaal geleverd worden, bv per wijk, per dienst, per groep verwijzers etc.



BUURTBEMIDDELAAR AAN HET WOORD

“VOOR MIJ IS IN DIT VRIJWILLIGERSWERK BELANGRIJK: -een professional, waar je terecht kunt als sparringpartner, vraagbaak en waarvan je weet dat die al goede inschatting van situatie heeft gemaakt (de rol van de projectleider dus) -training/workshops e.d. ter professionalisering van het werk (geeft dat je het werk goed kan doen en tevens persoonlijke bagage die je breder ook in werk en privéleven kunt inzetten).”

Leonore de Jong

RESULTATEN IN CIJFERS

Jaarlijks leverde Buurtbemiddeling Prins Alexander een jaarverslag. Deze jaarverslagen hebben de opdrachtgevers ontvangen en ze zijn besproken in de opdrachtgeveroverleggen. Alle jaarverslagen en de resultaten van de interventies van buurtbemiddeling zijn te downloaden via de website. In dit evaluatieverslag hebben wij op bladzijde 6 tot en met 9 een overzicht opgenomen waarin de resultaten van de projectjaren naast elkaar gezet zijn, zodat vergelijking mogelijk is.



BUURTBEMIDDELAAR AAN HET WOORD

“WAT HEBBEN WIJ / WAT HEB IK NODIG OM OPTIMAAL DIT VRIJWILLIGERSWERK TE DOEN:

1. *inspiratie algemeen*
2. *ondersteuning bemiddeling*
3. *deskundigheidsbevordering*
4. *aandacht persoonlijke ontwikkeling*
5. *ontwikkeling van de dienst buurtbemiddeling*

ad 1: Buurtbemiddeling is vrijwilligerswerk dat je niet voor even - een jaartje - doet, maar voor langere tijd. Dat is ook nodig, want buurtbemiddelen leer je vooral in de praktijk. Voor duurzame betrokkenheid bij BB is het belangrijk dat de coördinatoren/projectleiders je blijven inspireren. Je wilt niet dat je coördinator haar/zijn werk doet als een routineklus, maar BB in het algemeen en elke zaak 'belangrijk' vindt, een zeker 'besmettelijk enthousiasme' en betrokkenheid (ook bij de persoon van de bemiddelaar) uitstraalt.

ad 2: Voor mij als buurtbemiddelaar is het belangrijk dat ik met vragen over een specifiek bemiddelingsproces bij de coördinator / projectleider terecht kan. Zo iemand moet ruim beschikbaar zijn om mee te denken en - nog beter - zelf zo ervaren zijn dat er met wijsheid op je zaak gereflecteerd kan worden. Ik vind het belangrijk dat de coördinator/projectleider er alles aan gelegen is om de zaak tot een goed einde te brengen, ook al is daar een afwijkend proces of nieuwe handelwijze voor nodig. Dat is belangrijk voor BB in het algemeen - 'wij geven niet snel op' - maar ook voor de individuele bemiddelaar. Je leert dat er met inzet, betrokkenheid & creativiteit toch nog veel mogelijk is. Dat (her)bevestiging een positieve houding in het bemiddelen.

ad 3: In de praktijk van het bemiddelen leer je eerst de basale vaardigheden en hoe jij zelf functioneert in het BB-proces. Iedereen heeft haar/zijn eigen eigenaardigheden en kwaliteiten. Gaandeweg merk je dat er speciale aspecten van het BB-werk zijn die je minder goed afgaan. Dan is het belangrijk dat er een jaarlijks aanbod van verdiepings-trainingen is waar je dergelijke moeilijke aspecten nader kunt bezien & waar je kunt oefenen met het omgaan ermee.

(vervolg ad 3)

Omdat voor veel BB-ers dezelfde aspecten (zij het soms om andere redenen) lastig zijn, zijn trainingen het handigst (ipv bijvoorbeeld individuele gesprekken). Trainingen met zoveel mogelijk teamleden, zodat je in je BB-werk op eenzelfde kennis terug kunt vallen. Daarom is het ook belangrijk dat de coördinator/projectleider stimuleert tot deelname aan de trainingen / de vanzelfsprekendheid ervan tegenover de teamleden benadrukt. Verder veronderstellen zulke teamtrainingen een veilig leerklimaat voor iedereen. De coördinator/projectleider moet dat garanderen en bevorderen.

ad 4: Het is voor jou als BB-er fijn als je coördinator/projectleider een goed beeld heeft van jouw vaardigheden en competenties en je inzet waar jij het beste tot je recht komt. Daarnaast is het goed als hij/zij je stimuleert tot verdere persoonlijke ontwikkeling door je af en toe in te zetten voor zaken die juist voor jou een uitdaging zijn. Als aan de voorwaarden onder 2 en 3 is voldaan, kun je daar veel van leren. Zo wordt voorkomen dat BB voor de BB-er routinewerk wordt.

ad 5: In het verlengde van 2 en het zoeken van passende oplossingen voor welke zaak dan ook, is het belangrijk dat BB 'aanpalende diensten' ontwikkelt (zoals voorheen in Zevenkamp en nu in Prins Alexander gebeurt), zodat je alleen in zeldzame gevallen als BB-er met lege handen blijft staan. Coaching, groepsbemiddeling, verlengde intake zijn voorbeelden daarvan. Meerdere verschillende diensten maken het voor BB-ers ook mogelijk om verschillende competenties en vaardigheden te ontwikkelen of zich zelfs (tijdelijk) te specialiseren.

Conclusie: BB is een bijzondere vorm van vrijwilligerswerk. Van de vrijwilliger wordt duurzame (en wat betreft tijd een flinke) inzet gevraagd en dat vraagt om duurzame inspiratie, begeleiding, ondersteuning, opleiding, ontwikkeling en uitdaging. Dit veronderstelt en vereist coördinatoren/projectleiders die dit BB-ers kunnen bieden.

[Wat ben ik gelukkig met BB in Prins Alexander waar aan al deze voorwaarden wordt voldaan!!]”

Hanne Groenendijk

TOEKOMST

2010 is een overgangsjaar voor Buurtbemiddeling in Rotterdam. In dit jaar dient duidelijk te worden op welke wijze Buurtbemiddeling georganiseerd zal worden in de stad. Wij zien buurtbemiddeling als een effectieve methode die burgers met elkaar in gesprek brengt en verbindt, zodat zij op eigen kracht onderlinge problemen op kunnen lossen en op een vreedzame wijze kunnen samenleven.

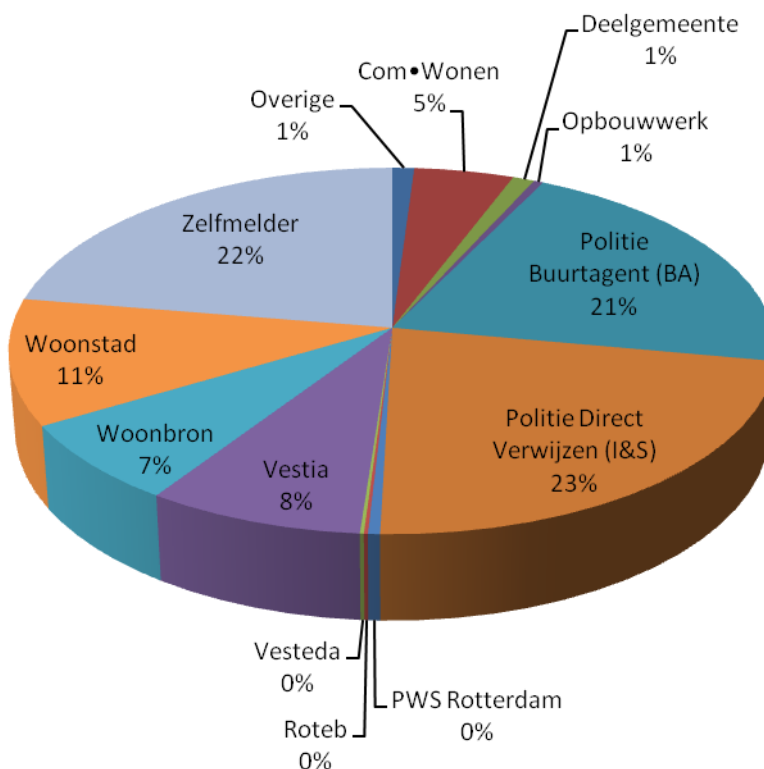
Wij hopen dat Buurtbemiddeling ook na 2010 met volle kracht vooruit kan.

Probleem	2007	2008	2009	totaal	%
Bedreiging	0	4	2	6	0,9
Geluid	62	72	64	198	29,4
Geluid + gedrag	9	1	0	10	1,5
Geluid + verstoord contact	11	15	23	49	7,3
Leefstijl	7	0	16	23	3,4
Nog onbekend	0	0	8	8	1,2
Overige	12	22	24	58	8,6
Overlast dieren	19	17	37	73	10,8
Overlastgevend gedrag	19	13	8	40	5,9
Pesten	0	8	4	12	1,8
Verstoord contact	45	72	80	197	29,2
Totaal	184	224	266	674	100

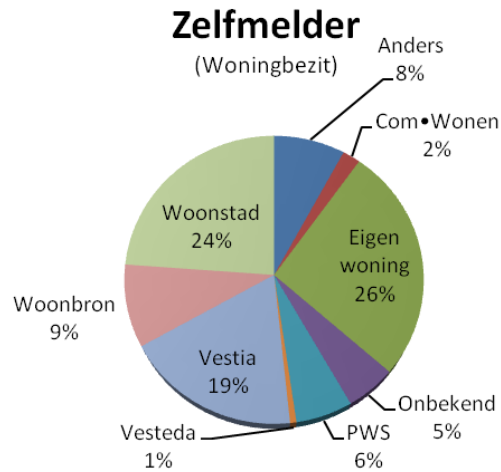
Verwijzer	2007	2008	2009	totaal	%
Overige	0	7	0	7	1,0
Com•Wonen	16	8	8	32	4,7
Deelgemeente	0	0	7	7	1,0
Opbouwwerk	1	0	2	3	0,4
Politie Buurtagent (BA)	38	59	42	139	20,6
Politie Direct Verwijzen (I&S)	44	32	76	152	22,6
PWS Rotterdam	1	2	0	3	0,4
Roteb	0	0	1	1	0,1
Vesteda	1	0	0	1	0,1
Vestia	20	12	23	55	8,2
Woonbron	15	17	16	48	7,1
Woonstad	19	26	30	75	11,1
Zelfmelder	29	61	61	151	22,4
Totaal	184	224	266	674	100

Verwijzer

(aandeel van meldingen over 2007 t/m 2009)

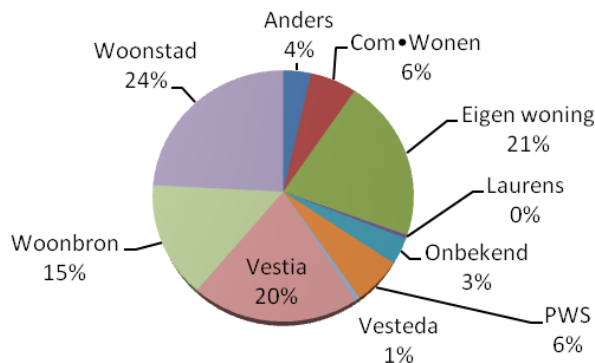


Zelfmelder Woningbezit	2007	2008	2009	totaal	%
Anders	1	7	4	12	7,9
Com•Wonen	0	2	1	3	2,0
Eigen woning	7	19	14	40	26,5
Onbekend	0	0	8	8	5,3
PWS	2	3	4	9	6,0
Vesteda	0	0	1	1	0,7
Vestia	8	11	9	28	18,5
Woonbron	5	5	4	14	9,3
Woonstad	6	14	16	36	23,8
Totaal	29	61	61	151	100



Huiseigenaar

(aandeel van alle meldingen uit 2007 t/m 2009 ongeacht manier van aanmelding)



Huiseigenaar	2007	2008	2009	totaal	%
Anders	0	10	14	24	3,6
Com•Wonen	19	11	10	40	5,9
Eigen woning	34	57	51	142	21,1
Laurens	3	0	0	3	0,4
Onbekend	4	3	16	23	3,4
PWS	8	11	21	40	5,9
Vesteda	2	0	2	4	0,6
Vestia	43	40	53	136	20,2
Woonbron	37	33	29	99	14,7
Woonstad	34	59	70	163	24,2
Totaal	184	224	266	674	100

EFFECTIEVE VERWIJZING = KETENSAMENWERKING (zie blz 2, onder het kopje 'effectieve verwijzing')

Ook voor zaken met een contra-indicatie voor bemiddeling spant Buurtbemiddeling zich in, zodat de bewoner de passende hulp krijgt.

Voorbeeld: Politie - BB - buurtbemiddelaars - coördinator Lokaal Zorgnetwerk - projectleider BB - Antilliaanse Culturele Vereniging

1. Politie verwijst mevrouw X (Antill. 55+) door naar BB ivm klachten van mevrouw over burens die haar zouden pesten.
2. Buurtbemiddelaar heeft uitvoerig intakegesprek met mevrouw. Opvallend: mevrouw wil absoluut niet in gesprek komen met de burens. Ze heeft meerdere problemen en een zeer verstoord contact met verschillende burens. Er is sprake van meerdere contra-indicaties (agressieve zoon, alcoholisme) + sociaal isolement. De buurtbemiddelaar koppelt dit terug naar projectleider BB.
3. Projectleider BB checkt bij het Lokaal Zorgnetwerk of mevrouw daar bekend is. Dat is het geval. Coördinator LZN heeft geregeld een gesprek met mevrouw. Projectleider BB denkt dat als mevrouw zelf minder eenzaam en gefrustreerd is, dit een positieve invloed zal hebben op haar welbevinden en haar relatie met burens. Projectleider stemt mogelijke aanpak af met Coördinator LZN.
4. Projectleider BB checkt bij Antilliaanse buurtbemiddelaar in het team of er in Rotterdam een Culturele vereniging is met activiteiten voor oudere Antilliaanse vrouwen. Dit is het geval.
5. Projectleider legt contact met culturele vereniging; deze is bereid om mevrouw op te vangen.
6. Projectleider BB legt optie aan mevrouw voor om haar in contact te brengen een Antilliaanse Culturele Vereniging; dat wil zij graag.
7. Projectleider zorgt dat het contact tot stand komt tussen bewoonster en Culturele Vereniging.
8. Bij nazorg na twee maanden blijkt dat mevrouw regelmatig de culturele vereniging bezoekt en dat ze zich prettiger voelt en minder met haar burens bezig is en de relatie met de burens minder gespannen is geworden.

Interventies Buurtbemiddeling		2007	%	2008	%	2009	%	Totaal
Resultaat								
I	Opgelost door gesprekken van bemiddelaars met beide burens + gezamenlijk gesprek	29	15,8	34	15,2	37	13,9	100
II	Opgelost door afzonderlijke gesprekken, verlengde intake, coaching etc. door bemiddelaars met burens	73	39,7	81	36,2	119	44,7	273
III	Effectieve verwijzing na intake of in de loop van het bemiddelingsproces, andere instantie pakt de zaak over	42	22,8	60	26,8	42	15,8	144
IV	Na interventies van BB komen de burens niet nader tot elkaar. Effect kan er wel zijn: inzicht, gedogen, de-escalatie	31	16,8	42	18,8	56	21,1	129
V	Geen contact met melder mogelijk. Kost wel tijd (administratie, terugkoppeling, aanschrijven, herhaaldelijk telefonisch contact)	9	4,9	7	3,1	12	4,5	28
	Totaal	184	100	224	100	266	100	674

Categorieën		2007	%	2008	%	2009	%
waarop oplossingspercentage wordt berekend							
I	Opgelost door gesprekken van bemiddelaars met beide burens + gezamenlijk gesprek	29	21,8	34	21,7	37	17,5
II	Opgelost door afzonderlijke gesprekken, verlengde intake, coaching etc. door bemiddelaars met burens	73	54,9	81	51,6	119	56,1
IV	Na interventies van BB komen de burens niet nader tot elkaar. Effect kan er wel zijn: inzicht, gedogen, de-escalatie	31	23,3	42	26,8	56	26,4
	Totaal	133	100	157	100	212	100
+ =	Opgelost door gesprekken van bemiddelaars met beide burens + gezamenlijk gesprek en opgelost door afzonderlijke gesprekken, verlengde intake, coaching etc. door bemiddelaars met burens	102	77	115	73	156	74

SPIN-OFF: DOOR BEWONERS, VOOR BEWONERS

Als Buurtbemiddelaar getrainde bewoners

Prins Alexander 2002 t/m 2009

wijk	Zevenkamp	Ommoord	Oosterflank	Nesselande	Prinsenland	Het Lage Land	Kralingseveer	Totaal
	20	16	8	9	8	7	3	71



EMPOWERMENT EN ACTIEF BURGERSCHAP

Olievlekwerking door inzet van buurtbemiddeling in Prins Alexander vanaf 2002 tot heden

Rond buurtbemiddelaar

Gesteld dat er minimaal 4 personen in de directe omgeving van de buurtbemiddelaar mee profiteren van de vaardigheden van de buurtbemiddelaar, dan is de olievlekwerking van het anders omgaan met conflicten die rond de buurtbemiddelaar in Prins Alexander optreedt nu $71 \times 4 = 284$ personen groot.

Rond burencolict

Bij elke zaak registreren we de direct betrokkenen en de personen die indirect betrokken zijn. Uit deze registratie blijkt dat gemiddeld 15 personen direct en indirect betrokken zijn bij een één op één burencolict: partners en kinderen van de twee direct betrokken burencolict en gemiddeld 3 andere gezinnen in de buurt die op hun manier meeleven of meelijden met de partijen. In de jaren 2003 t/m 2006 zijn er 300 zaken behandeld door buurtbemiddeling Zevenkamp en Ommoord. In 2007, 2008 en 2009 zijn er totaal 674 zaken behandeld. Er zijn dus sinds 2003 $974 \times 15 = 14.610$ bewoners van Prins Alexander direct of indirect betrokken geweest bij een burencolict en gebaat geweest bij een oplossing.

Sekse	53% vrouwen, 47% mannen
Leeftijd	Jongste is 18, oudste 68
Etniciteit	Surinaams: 9, waarvan 7 Creools S. 2 Hindoestaans S Antilliaans: 1 Turks: 2 Kaap-Verdiaans: 1 Autochtoon Nederlands: 56 Chinees 2
Opleidingsachtergrond	Van LBO tot Universitair, Gemiddeld HBO

Bijlage 1

Ijkkpunten Buurtbemiddelingsorganisatie	Resultaat
200 aanmeldingen per jaar	2007: 183 Voor Prins Alexander Zuid was pas vanaf juli 2007 aanmelden mogelijk ivm werving opstart in dit deel van Prins Alexander. 2008: 224 2009: 266
Registratie van het aantal mensen dat direct of indirect betrokken is bij een bemiddeling en gebaat is bij een oplossing	Zie bladzijde 9
42 bemiddelaars, met doorstroom van jaarlijks uit elke wijk 2 bemiddelaars	Zie bladzijde 9
De subteams zijn een afspiegeling van de wijk	Zie bladzijde 9
Slagingspercentage 60 %	2007: 77% 2008: 73% 2009: 74%
Jaarlijks één training voor nieuwe bemiddelaars	2007: 3 basistrainingen 2008: 1 basistraining 2009: 2 basistrainingen
Jaarlijks vier verdiepingstrainingen bemiddelingsvaardigheden voor het team	2007: 4 dagdelen verdiepingstraining 'coaching bij burenruzie' 2008: 6 dagdelen verdiepingstraining 'interculturele bemiddeling' 'omgaan met weerstand en benaderen 2 ^{de} partij' 2009: 6 dagdelen verdiepingstraining: 'coaching bij burenruzie' 'groepsbemiddeling' 'Stimuleren Eigen Kracht'
Jaarlijks één training voor bestaande leden van het team in nieuwe bemiddelingsmethoden	2007: 1 training nieuwe methoden-coaching bij burenruzie 2008: 1 training nieuwe methoden-coaching bij burenruzie 2009: 1 workshop nieuwe methoden, onderwerp 'Verlengde intake'
Jaarlijks één basistraining voor nieuwe verwijzers	2007: 3x training nieuwe verwijzers 2008: 1x training nieuwe verwijzers 2009: 1x training nieuwe verwijzers

Jaarlijks een bijeenkomst voor consulenten leefbaarheid en buurtagenten met een overleg en thematisch gedeelte voor de functionarissen in Prins Alexander Noord; idem voor de functionarissen in Zuid	2007: 1x, ivm uitbreiding 2008: 1x te weinig inschrijving, gecancelled 2009: 1x in juni
Jaarlijks een bijeenkomst voor huismeester en wijkservice medewerkers	2007 – geïntegreerd in trainingen nieuwe verwijzers 2008 – geïntegreerd in trainingen nieuwe verwijzers 2009 – gecancelled, te weinig inschrijvingen
Participatie in minimaal twee wijkgerichte projecten samen met partners	2007 <ul style="list-style-type: none"> • Ontwikkelen en uitvoeren van Pilot Direct Verwijzen ism politie en woningcorporatie 2008 <ul style="list-style-type: none"> • participatie AFP in Ommoord • 2x participatie in bijzondere buurt aanpak en in sterk geëscaleerd groepsconflict, beiden in Zevenkamp • 1x participatie in groepsconflict in tehuis in Zevenkamp 2009 <ul style="list-style-type: none"> • participatie in AFP in Ommoord • participatie in training vrijwilligers Prinsenhof in Het Lage Land/Prinsenland • Samenwerking MDA mbt signaleren geweld achter de voordeur en sociaal isolement

IJKpunten woningcorporaties en politie	Resultaten
Uniformiteit in het verwijzen naar buurtbemiddeling	Is besproken in opdrachtgeveroverleg, er zijn veel verschillen, er is wel vraag naar uniformiteit maar hier is geen gevolg aan gegeven.
Opnemen van buurtbemiddeling in de klacht-afhandelingsprocedures	Politie, Vestia RN, Woonstad, Woonbron en Com.wonen hebben buurtbemiddeling opgenomen in klachtafhandelings-procedure.
Afname van het aantal bewoners dat zich met burenruzies in de dagelijkse leef sfeer direct bij de corporatie meldt met 50%	Er zijn bij de projectleiding geen cijfers bekend, misschien dat de opdrachtgevers hier een antwoord op kunnen geven.
Invoering werkproces Direct Verwijzen door de politie	Politie heeft Direct Verwijzen ingevoerd. Resultaten zijn naar volle tevredenheid.
Maken van 0-meting om bekendheid, waardering en daadwerkelijk gebruik van het instrument onder de bewoners te meten	Er zijn geen initiatieven bekend.
Maken van 0-meting in de eigen organisatie naar uren en kostenbesparing door inzet van buurtbemiddeling	Er zijn geen initiatieven bekend.



BUURTBEMIDDELING:

EINDELIJK

PRATEN ZE

NIET ÓVER

MAAR

MÉT ELKAAR

Annie Erasmus