



Evaluatie Buurtbemiddeling DAS 2009



Provincie Noord-Brabant

Bergopwaarts
@bOW



Inhoudsopgave

Voorwoord	3
1. Inleiding.....	4
2. Organisatie en Coördinatie.....	4
3. Resultaten.....	6
4. Financiën	10
5. Profilering.....	11
6. Bemiddelaars.....	11
7. Conclusie en aanbevelingen	13

Voorwoord

Burenruzies vragen relatief veel aandacht van politie, gemeenten, woningbouwverenigingen en andere maatschappelijke organisaties. Hierop wordt dan veel tijd geïnvesteerd, maar tot een daadwerkelijke oplossing komt men vaak niet. Buurtbemiddeling kan in dit soort gevallen een oplossing bieden. Buurtbemiddeling geeft buurtgenoten handvatten om over een conflict afspraken te maken die voor alle partijen aanvaardbaar zijn. Maar het gaat niet alleen om het conflict, minstens zo belangrijk zijn het herstel van de communicatie en het onderling contact tussen betrokkenen. Door het vroegtijdig aanpakken van problemen heeft buurtbemiddeling een positief effect op zowel betrokkenen als op de leefbaarheid in de buurt en het vermindert de bemoeienis van politie, gemeenten en woningbouwverenigingen. Bovendien stimuleert buurtbemiddeling de eigen verantwoordelijkheid van de burgers.

Er is dit jaar weer met veel enthousiasme, betrokkenheid en motivatie door het team vrijwilligers gewerkt om Buurtbemiddeling Deurne succesvol uit te breiden naar Asten en Someren. Op basis van de resultaten tot en met oktober 2009 kan ik alleen maar concluderen dat zij daarin geslaagd zijn. Bovendien hebben een aantal vrijwilligers zich op verzoek van de politie ingezet op enkele pittige zaken, die op basis van de criteria uit de Handleiding Buurtbemiddeling niet geschikt zouden zijn. Gezien het conflict zelf wel geschikt is voor buurtbemiddeling en zowel de vrijwilligers als de projectleider het hun taak en verantwoordelijkheid vinden om een bijdrage te leveren aan de leefbaarheid, zijn deze zaken opgepakt. De achterliggende problematiek in deze zaken maakte het echter moeilijk om tot een oplossing te komen.

Dit verslag is een weergave van de resultaten van het project over de periode januari tot en met oktober 2009. Tevens wil ik iedereen die betrokken is geweest bij het project hierbij bedanken voor hun inzet en/of ondersteuning.

Best, 2 november 2009
Mediators Collectief

Daniëlle van den Broek,
Projectleider Buurtbemiddeling DAS

1. Inleiding

In Deurne is per 1 mei 2007 het project Buurtbemiddeling gestart als initiatief van de Gemeente Deurne, woningcorporatie Bergopwaarts@BOW en de politie Deurne, met het Mediators Collectief als projectcoördinator. Dit is in 2008 op basis van een positieve evaluatie voortgezet met de aantekening zoveel mogelijk samenwerking te zoeken met Asten en Someren. In 2008 heeft een bestuurlijke werkgroep onder voorzitterschap van de burgemeester van de gemeente Asten op verzoek van het Regionaal College van de politie Brabant Zuid Oost, onderzoek gedaan naar de mogelijkheden van buurtbemiddeling. Deze werkgroep kwam tot de conclusie dat buurtbemiddeling een waardevol instrument kan zijn bij het vroegtijdig aanpakken van problemen tussen buurtgenoten. Geadviseerd werd daarbij de methodiek van het CCV te volgen, zoveel mogelijk aan te sluiten bij de schaal van de politie-afdelingen en zoveel mogelijk partners bij het project te betrekken, in ieder geval politie, gemeente en woningbouwverenigingen.

Het bovenstaande heeft geleid tot het Plan van Aanpak Buurtbemiddeling DAS 2009-2011, waarmee door de gemeenten Deurne, Asten en Someren en woningbouwvereniging Bergopwaarts@BOW is ingestemd. Op 9 februari 2009 hebben deze partners samen met de politie Deurne-Asten-Someren en de projectleider van Buurtbemiddeling DAS een convenant ondertekend.

Met het project wordt beoogd buur(t)conflicten in een zo vroeg mogelijk stadium op te lossen met een bemiddeling door getrainde vrijwilligers om (woon)overlast te verminderen en escalatie te voorkomen, zodat de leefbaarheid, gemeenschapszin en de zelfredzaamheid van de burgers verbeterd. Het project heeft zijn basis in het Plan van Aanpak Buurtbemiddeling DAS 2009-2011 (d.d. 3 oktober 2008) en de Handleiding Buurtbemiddeling. Deze documenten zijn als bijlagen aan het convenant toegevoegd.

2. Organisatie en Coördinatie

Ontwikkelingen in 2009

Met ingang van 2009 is het project Buurtbemiddeling Deurne uitgebreid met Asten en Someren. Het startjaar van het project daar heeft nadrukkelijk in het teken gestaan van het opbouwen van het project. Voor de organisatie en coördinatie van het project betekende dit het samenstellen van een begeleidings-/stuurgroep. Hieraan neemt voor de gemeente Asten Dory van Houts deel, voor de gemeente Someren Bas Peute, voor de woningbouwvereniging Bergopwaarts@BOW Petra Happe en voor het Mediators Collectief Daniëlle van den Broek als projectleider/coördinator.

In Deurne waar het project al per 1 mei 2007 is gestart, lag in 2009 de nadruk op het nog steviger neerzetten van buurtbemiddeling bij de netwerkpartners en in de Deurnese samenleving, mede aan de hand van de aandachtspunten uit de evaluatie van 2008. De projectleider heeft wederom afspraken gehad met de netwerkpartners uit Deurne om de evaluatie 2008 te bespreken en Renny van den Heuvel, vrijwillige buurtbemiddelaar sinds de start van het project, voor te stellen als coördinator van Buurtbemiddeling Deurne. Dit betekent dat hij de aanmeldingen voor Buurtbemiddeling Deurne in behandeling neemt en indien geschikt uitzet bij de vrijwilligers. Hij onderhoudt hierover contacten met de netwerkpartners en vrijwilligers. Zijn contactgegevens zijn opgenomen in de Handleiding Buurtbemiddeling, welke is verspreid onder de netwerkpartners.

De netwerkpartners hebben als taak ervoor te zorgen dat verwijzingen naar het buurtbemiddelingsproject werden ingebed in de reguliere werkwijze van hun medewerkers. Zij ontvangen periodiek (minimaal eens per 4 weken afhankelijk van de mutaties in de zaken) van de projectleider een statusoverzicht van de aanmeldingen,

waarop is vermeld wanneer de zaak is aangemeld en door wie, welke adressen het betreft, wat de klachten zijn, wanneer intakegesprekken en bemiddeling heeft plaatsgevonden en wat de uitkomsten daarvan zijn. Verder ontvangen de netwerkers van de politie direct een melding van een aanmelding voor buurtbemiddeling van de woningbouwvereniging, gemeente of overige organisaties, of een zelfmelder.

Naar aanleiding van het gesprek met de contactpersoon van de politie Deurne is de projectleider uitgenodigd om samen met een vrijwilliger het project Buurtbemiddeling toe te lichten tijdens de teamdagen van de politie DAS in juni 2009. De vrijwilliger heeft als oud-politieman zijn ervaringen met buurtbemiddeling toegelicht. Verder heeft de projectleider in kennismakingsgesprekken met de netwerkers van de politie Asten en Someren het project toegelicht en de samenwerking besproken.

DAS

De begeleidings-/stuurgroep van het project Buurtbemiddeling DAS bestaat op dit moment uit:

- Ruud van den Bekerom voor de gemeente Deurne (a.i);
- Dory van Houts voor de gemeente Asten;
- Bas Peute voor de gemeente Someren;
- Petra Happé voor de woningbouwvereniging Bergopwaarts@BOW;
- Daniëlle van den Broek als projectleider DAS (Mediators Collectief).

In september 2009 heeft Johan van der Heijden de gemeente Deurne verlaten. Op dit moment is zijn opvolger nog niet bekend. Zijn taken als lid van de begeleidings-/stuurgroep van het project Buurtbemiddeling worden waargenomen door Ruud van den Bekerom.

Erik Feekes van ZON Training, Coaching & Advies verzorgt de trainingen voor de vrijwilligers en is beschikbaar als consultant ter ondersteuning van de projectleider/coördinator. Renny van den Heuvel is coördinator voor Buurtbemiddeling Deurne met ondersteuning van de projectleider en Daniëlle van den Broek is naast projectleider tevens coördinator voor Buurtbemiddeling Asten en Someren. Eerste aanspreekpunt bij de politie DAS zijn de netwerkers van de 3 gemeenten.

Daarnaast onderhoudt de projectleider contacten met de hulpverlenende organisaties in de 3 gemeenten, zoals Stichting Welzijn Deurne, Onis en LEV-groep.

Centrum Criminaliteitspreventie Veiligheid (CCV)

Het CCV stimuleert samenwerking tussen publieke en private organisaties om criminaliteit terug te dringen en vormt een schakel tussen beleid en praktijk. Het CCV richt zich op lokale, regionale en nationale overheden, instellingen en brancheorganisaties. Het biedt informatie over preventie- en veiligheidsonderwerpen, beheert keurmerken, brengt betrokken partijen samen, wisselt goede voorbeelden uit en ondersteunt en faciliteert de implementatie ervan. Buurtbemiddeling DAS neemt deel aan CCV-activiteiten en -bijeenkomsten daar waar de agenda belangrijke onderwerpen aanbiedt.

Regionaal overleg coördinatoren Buurtbemiddeling

Het regionaal overleg is een verlengstuk van het landelijk overleg binnen het CCV. DAS valt in regio 11 Midden en Oost Brabant. De agendapunten van het landelijk overleg worden vooraf in het regionaal overleg besproken. Afgevaardigden van het regionaal overleg nemen de uitkomsten daarvan vervolgens mee naar het landelijk CCV overleg. Het regionaal overleg vindt 4x per jaar plaats. Naast de agendapunten van het landelijk overleg worden ervaringen en ideeën uitgewisseld, vindt afstemming plaats over registratie en andere zaken en wordt besproken hoe kan worden samengewerkt op het gebied van trainingen e.d. De projectleider van Buurtbemiddeling DAS en de coördinator van Buurtbemiddeling Deurne nemen deel aan het regionaal overleg.

3. Resultaten

Onderstaand volgt een overzicht van de aanmeldingen bij het project Buurtbemiddeling DAS over de periode januari tot en met oktober 2008 op basis van de status per 31 oktober 2009. Ter vergelijking zijn de resultaten van het project Buurtbemiddeling Deurne en het landelijk gemiddelde over het jaar 2008 opgenomen.

	DAS 2009		Deurne 2008		Landelijk gemiddelde 2008*	
	66.000		32.000		75.000	aantal inwoners
	26		12		17	vrijwilligers
Aanmeldingen	81		59		89	
waarvan:						
- niet geschikt	5		5		10%	
- doorverwezen	<u>6</u>		<u>6</u>		<u>6%</u>	
	11	14%	11	19%	16%	
Nog openstaand	15	19%	0	0%	8%	
Afgesloten	55	<u>68%</u>	48	<u>81%</u>	<u>76%</u>	
		100%		100%	100%	
waarvan:						
- opgelost	38	69%	32	67%	69%	
- geen oplossing	17	<u>31%</u>	16	<u>33%</u>	<u>31%</u>	
		100%		100%	100%	
Oplossing via:						
- bemiddeling	14	25%	13	27%	27%	
- partijen apart	12	22%	9	19%	21%	
- informatie & advies	10	18%	10	21%	21%	
- externe factoren	2	<u>4%</u>	<u>0</u>	<u>0%</u>		
		69%	32	67%		
Verwijzers						
- politie	35	43%	23	39%	30%	politie
- Bergopwaarts	18	22%	18	30%	35%	corporatie
- zelfmelder	10	12%	14	24%	25%	zelfmelder
- Gemeente	15	19%	3	5%	10%	overig
- SWD	3	<u>4%</u>	1	<u>2%</u>		
		100%		100%	100%	

* Bron: Memo Benchmark Buurtbemiddeling 2008 van het CCV d.d. 16 september 2009

In het Plan van Aanpak DAS 2009-2011 is uitgegaan van 100 aanmeldingen op jaarbasis in 2009. Dit aantal is gebaseerd op 60 aanmeldingen in Deurne in 2009 en 40 aanmeldingen in Asten en Someren samen op jaarbasis. Het aantal aanmeldingen in de periode januari tot en met oktober 2009 is in de onderstaande tabel uitgesplitst per gemeente.

	<u>DAS</u>	<u>Deurne</u>	<u>Asten</u>	<u>Someren</u>
Aanmeldingen	81	49	20	12

In Deurne ligt het aantal meldingen voor buurtbemiddeling in lijn met het Plan van Aanpak. In Asten en Someren is dit eveneens het geval. Wanneer rekening wordt gehouden met de opzet van het project inclusief het werven en trainen van vrijwilligers gedurende de eerste 3 maanden van het jaar, is de doelstelling van 40 meldingen op jaarbasis ruimschoots behaald.

Vanaf 2010 zal het totale aantal naar 120 meldingen stijgen, 60 in Deurne en 60 in Asten/Someren. Deze groei wordt verwacht door enerzijds de opgedane ervaringen met buurtbemiddeling in Deurne en bij de netwerkpartners en anderzijds de bekendheid van het project bij de netwerkpartners en de inwoners van DAS en de daarvan te verwachten (rechtstreekse) meldingen.

In de onderstaande tabel is aangegeven wie meldingen voor buurtbemiddeling hebben gedaan in de periode januari tot en met oktober 2009.

	<u>DAS</u>	<u>Deurne</u>	<u>Asten</u>	<u>Someren</u>
Verwijzers				
- politie	43%	35%	55%	58%
- Bergopwaarts	22%	29%	20%	0%
- zelfmelder	12%	12%	20%	0%
- Gemeente	19%	18%	5%	42%
- SWD	4%	6%	0%	0%
	100%	100%	100%	100%

De meeste zaken zijn door de politie aangemeld, gevolgd door woningbouwvereniging Bergopwaarts@BOW (Deurne en Asten) en gemeente. Het aantal zelfmeldingen door de inwoners van de drie gemeenten blijft fors achter bij het landelijk gemiddelde in 2008 (25%) en in 2007 (23%). Het relatief geringe aantal meldingen in Someren vindt enerzijds zijn oorzaak in het niet actief participeren van een wooncorporatie in deze gemeente en anderzijds in het uitblijven van rechtstreekse meldingen van inwoners. Overigens zijn bij 4 van de 12 meldingen in Someren bewoners van Wocom-woningen partij voor buurtbemiddeling.

De meldingen die *niet geschikt* bleken te zijn voor buurtbemiddeling betroffen zaken waarin bij een melding sprake was van een verticale relatie tussen partijen, in een andere melding reeds sprake was van diverse handhavingstrajecten en in de overige zaken bij 1 van de partijen GGZ/MEE-problematiek speelde. Dit is bij de intake met zelfmelders echter niet (altijd) bekend. Vaak blijkt het pas tijdens de intake-gesprekken, waarna contact wordt opgenomen met de desbetreffende instantie dan wel in overleg met de aanmelder de zaak wordt ingebracht in het zorgmijdersoverleg. Daarnaast zijn enkele meldingen waarvan vooraf bekend was dat bij 1 van de partijen reeds hulpverleningsinstanties betrokken waren op verzoek van en in overleg met de politie opgepakt met als doel een bijdrage te leveren aan de leefbaarheid ter plaatse.

De *doorverwezen* meldingen betreffen zaken die qua problematiek weliswaar geschikt zijn voor buurtbemiddeling, zoals parkeerproblemen en overlast van honden, maar waar buurtbemiddeling geen oplossing kan bieden. Deze zaken zijn doorverwezen naar de afdeling Handhaving van de Gemeente, afdeling Beheer en Openbare Ruimte, wijkbeheerder (in Deurne) en/of politie.

Onderstaande tabel geeft de splitsing van het aantal niet geschikte en doorverwezen aanmeldingen in de periode januari tot en met oktober 2009 per gemeente.

	<u>DAS</u>	<u>Deurne</u>	<u>Asten</u>	<u>Someren</u>
Niet geschikt	5	1	4	0
Doorverwezen	<u>6</u>	<u>4</u>	<u>2</u>	<u>0</u>
	11	5	6	0
In % van het totaal aantal aanmeldingen	14%	10%	30%	0%

Van de door de vrijwillige buurtbemiddelaars in behandeling genomen en afgesloten zaken is 69% opgelost. De oplossing van een zaak kan via een succesvolle bemiddeling tot stand komen, via pendelmediation (aparte gesprekken met beide partijen), via intakegesprekken waarna partijen de problemen zelf oplossen of via het geven van advies en informatie om zelf tot een oplossing te komen. Via de nazorg die op alle zaken plaats vindt, stellen de vrijwilligers of de coördinator vast hoe de situatie na circa 6 weken is. Zijn partijen dan tevreden, dan wordt de zaak definitief afgesloten. Is een partij niet tevreden, dan gaan de vrijwilligers opnieuw met partijen in gesprek om tot een oplossing te komen.

Van de afgesloten zaken in de periode januari tot en met oktober 2009 zijn in totaal 18 zaken aan de bemiddelingstafel gekomen, waarvan 14 zaken (78%) zijn opgelost. In de overige 3 zaken is uiteindelijk geen oplossing bereikt.

Van de 17 afgesloten zaken die niet opgelost konden worden, weigerde in 7 gevallen (41%) de 2^e partij bemiddeling en lukte het ook niet om via pendelmediation tot een oplossing/afspraken te komen. In 1 zaak weigerden beide partijen bemiddeling en in 5 zaken (29%) weigerde de 1^e partij, de klager om aan bemiddeling mee te werken. Wanneer de 2^e partij dan wel bemiddeling accepteert, wordt dat gebruikt om de 1^e partij alsnog over te halen. Wanneer de 1^e partij dan nog niet wil, koppelt de coördinator dit terug aan de netwerkpartners, zodat zij daar bij toekomstige klachten rekening mee kunnen houden. In de overige zaken lukte het ondanks bemiddeling tussen partijen aan de bemiddelingstafel uiteindelijk niet om tot een oplossing te komen.

Onderstaande tabel geeft de splitsing van het aantal opgeloste en niet opgeloste afgesloten zaken over de periode januari tot en met oktober 2009 per gemeente.

	<u>DAS</u>	<u>Deurne</u>	<u>Asten</u>	<u>Someren</u>
Opgelost	38	26	7	5
In % van het totaal aantal afgesloten zaken	69%	74%	78%	45%
Niet opgelost	17	9	2	6
In % van het totaal aantal afgesloten zaken	31%	26%	22%	55%
Oplossing via*:				
- bemiddeling	25%	38%	22%	18%
- partijen apart	22%	35%	22%	9%
- informatie & advies	18%	27%	22%	9%
- externe factoren	4%	0%	10%	9%

* in % van het totaal aantal afgesloten zaken

De aanmeldingen die binnen komen bij buurtbemiddeling betreffen diverse soorten klachten, waarbij vaak meerdere soorten overlast worden ervaren. Uit het CCV-registratiesysteem is een landelijke top 4 samengesteld van de meest voorkomende klachten. In totaal betreft dit 76% van de geregistreerde klachten. De top 4 van klachten in DAS komt overeen met de landelijke top 4, echter met name het percentage van klachten inzake geluidsoverlast ligt beduidend onder het landelijke percentage. Mogelijke oorzaak hiervan is dat de grote steden, waar de inwoners dichter op elkaar wonen en daardoor eerder overlast ervaren, een grote invloed hebben op het landelijke gemiddelde.

	Landelijk 2008	Landelijk 2007	DAS 2009
Soorten overlast			
1. geluid	47%	45%	19%
2. pesten/lastig vallen	13%	10%	13%
3. tuin/grondverschil	6%	6%	13%
4. dieren	5%	5%	11%
4. rommel	5%		7%

In het schema hieronder is het soort overlast van alle aanmeldingen van de periode januari tot en met oktober 2009 weergegeven.

	DAS	Deurne	Asten & Someren
Soorten overlast			
- geluid	19%	19%	18%
- pesten/lastig vallen	13%	15%	10%
- tuin/grondverschil	13%	13%	13%
- dieren	11%	12%	12%
- parkeerproblemen	7%	6%	10%
- rommel	7%	10%	2%
- stank	7%	8%	6%
- vernielingen	6%	7%	4%
- bedreiging	6%	3%	10%
- kinderen (geen geluid)	2%	2%	2%
- overige	<u>9%</u>	<u>5%</u>	<u>13%</u>
	100%	100%	100%

Deze percentages zijn vergelijkbaar met die van Deurne in 2007 en 2008.

In de Evaluatie Buurtbemiddeling Deurne 2008 (d.d. 9 januari 2009) is als actiepunt voor 2009 het houden van een cliënttevredenheidsonderzoek opgenomen in 2009. Dit zal eind 2009 worden uitgezet. In 2009 heeft tot op heden de nadruk gelegen op het opzetten van het project in Asten-Someren en de werving en training van nieuwe vrijwilligers.

4. Financiën

In het Plan van Aanpak Buurtbemiddeling DAS 2009-2011 is onderstaande kostenopgave voor DAS 2009 en de uitsplitsing naar de gemeente Deurne en de gemeenten Asten en Someren samen opgenomen. Hierbij is uitgegaan van ca. 60 aanmeldingen in Deurne per jaar en minimaal 10 in te zetten vrijwilligers. Voor Asten en Someren is voor het eerste jaar uitgegaan van ca. 40 aanmeldingen met eveneens minimaal 10 in te zetten vrijwilligers.

	DAS	Deurne	Asten-Someren
2009			
Uren op jaarbasis	936	520	416
Coördinator	€ 47.970,00	€ 26.650,00	€ 21.320,00
Bureaucosten	€ 3.000,00	€ 1.500,00	€ 1.500,00
Onkosten vrijwilligers	€ 3.000,00	€ 1.500,00	€ 1.500,00
Activiteiten	€ 2.000,00	€ 1.000,00	€ 1.000,00
Folders en voorlichting	€ 1.500,00	€ 750,00	€ 750,00
Scholing	€ 5.000,00	€ 2.500,00	€ 2.500,00
Opzetten Buurtbemiddeling	€ 6.000,00		€ 6.000,00
TOTAAL inclusief BTW	€ 68.470,00	€ 33.900,00	€ 34.570,00

In deze kostenopgave is geen rekening gehouden met eventuele extra kosten voor het gebruik van ruimtes voor trainingen, teambijeenkomsten en bemiddelingsgesprekken, gezien deze in het algemeen door de partners ter beschikking worden gesteld.

Ten opzichte van de kostenopgave voor 2009 is een extra basistraining gegeven en zijn extra kosten gemaakt voor het huren van ruimtes voor bemiddelingen, teambijeenkomsten en voor de basistraining die in april 2009 is gegeven. Hiermee is in de planning van vervolgentrainingen en overige activiteiten rekening gehouden, waardoor de totale kosten van het project in 2009 naar verwachting binnen bovenstaande kostenopgave zal blijven.

In onderstaande kostenopgave voor 2010 (prijsspeil 2010) is overeenkomstig het Plan van Aanpak Buurtbemiddeling DAS 2009-2011 uitgegaan van ca. 120 aanmeldingen per jaar, ofwel ca. 60 aanmeldingen per jaar in Deurne en ca. 60 aanmeldingen per jaar in Asten-Someren. De uitbreiding van het aantal uren voor coördinatie van het project in 2010 ten opzichte van 2009 wordt hierdoor veroorzaakt.

	DAS	Deurne	Asten-Someren
2010			
Uren op jaarbasis	1.040	520	520
Coördinator	€ 54.080,00	€ 27.040,00	€ 27.040,00
Bureaucosten	€ 3.000,00	€ 1.500,00	€ 1.500,00
Onkosten vrijwilligers	€ 3.000,00	€ 1.500,00	€ 1.500,00
Activiteiten	€ 2.000,00	€ 1.000,00	€ 1.000,00
Folders en voorlichting	€ 1.500,00	€ 750,00	€ 750,00
Scholing	€ 5.000,00	€ 2.500,00	€ 2.500,00
TOTAAL inclusief BTW	€ 68.580,00	€ 34.290,00	€ 34.290,00

In deze kostenopgave is geen rekening gehouden met eventuele locatiekosten voor het project en extra kosten voor de huur van ruimtes voor bemiddelingsgesprekken,

teambijeenkomsten en trainingen, gezien deze in het algemeen door de partners ter beschikking worden gesteld. Overeenkomstig voorgaande jaren zal echter worden getracht in de planning van scholing en activiteiten en bij het bepalen van de vaste onkostenvergoeding voor vrijwilligers hier zoveel mogelijk rekening mee te houden, zodat de totale kosten van het project binnen voorgaande kostenopgave blijven. Hierbij kan onder andere worden gedacht aan het combineren van de trainingen met Buurtbemiddeling Helmond, waardoor de kosten per deelnemer lager zijn en waarbij gebruik kan worden gemaakt van ruimtes van SWH in Helmond.

5. Profilering

Met de uitbreiding van het project met Asten en Someren is een nieuwe folder ontwikkeld en verspreid onder de netwerkpartners, Stichting Welzijn Deurne, Onis, diverse gemeenschapshuizen, bilbiliotheek e.d. De nieuwe folder is tevens uitgangspunt voor de website van Buurtbemiddeling DAS, die op dit moment wordt ontwikkeld en voor het einde van het jaar actief zal zijn (www.bemiddeling.nu). Het project is vermeld op de websites van de gemeente, Bergopwaarts@BOW en politie DAS, en opgenomen in de gemeentegids van Deurne.

Via free-publicity is het project onder de aandacht van de Deurnese samenleving gebracht bij o.a. de start van het project Buurtbemiddeling DAS en het ondertekenen van het convenant. Een artikel in het Weekblad voor Deurne/Peelbelang en een interview met Renny van den Heuvel in de Trompetter eind september hebben veel positieve reacties opgeleverd.

Het project buurtbemiddeling is onder de aandacht gebracht bij de doorverwijzers van de partners via presentaties, foldertjes en het registratieformulier. Via free-publicity is bekendheid naar bewoners gebracht. Verder is contact gezocht met de welzijnsorganisatie (Onis) en maatschappelijk werk (Lev-groep) voor samenwerking.

6. Bemiddelaars

Buurtbemiddeling staat en valt met de inzet van voldoende en deskundige vrijwilligers. In het 'Kwalificatiedossier Vrijwilliger Buurtbemiddeling' van het CCV zijn naast de rol en verantwoordelijkheden van de buurtbemiddelaar tevens de kerntaken en de beroepscompetenties opgenomen. Dit wordt als leidraad gebruikt bij de werving van vrijwilligers en bij het beoordelen van de geschiktheid tijdens de Basistraining Buurtbemiddeling.

Voor het team vrijwilligers zijn veel voorwaarden scheppende zaken geregeld zoals:

- de Basistraining Buurtbemiddeling bij het van start gaan van 5 dagdelen welke voldoet aan de eisen zoals vastgelegd in de 'Leidraad Kwaliteit Basistraining Vrijwilligers Buurtbemiddeling' van het CCV;
- minimaal 1x per jaar een vervolgrtraining op basis van de behoefte van de vrijwilligers;
- periodieke teambijeenkomsten;
- vrijwilligersverzekering;
- vaste onkostenvergoeding per zaak voor telefoon- en reiskosten dan wel declaratie van de werkelijk gemaakte kosten.

In totaal bestaat het vrijwilligersbestand van Buurtbemiddeling DAS op dit moment uit 26 getrainde buurtbemiddelaars, 15 uit Deurne, 9 uit Asten, en 2 uit Someren, die vrijwel allemaal in zowel Deurne, Asten als Someren inzetbaar zijn. Op dit moment zijn 3

vrijwilligers uit Deurne in verband met persoonlijke omstandigheden tijdelijk niet inzetbaar.

Van de 12 vrijwilligers die sinds de start van het project in Deurne actief waren als buurtbemiddelaar, zijn er op dit moment nog 9 over. De redenen om te stoppen zijn divers, zoals overstap naar Buurtbemiddeling Helmond als coördinator, een nieuwe functie als wijkbeheerder in Deurne en tijdgebrek.

Daarnaast heeft het project nog een aantal aanmeldingen van vrijwilligers ontvangen, die geïnteresseerd zijn om buurtbemiddelaar te worden. Na een gesprek met deze vrijwilligers om motivatie en geschiktheid te peilen, zullen zij met een ervaren vrijwilliger een zaak oppakken, waarna zij vooruitlopend op het volgen van de Basistraining, reeds inzetbaar zijn als 2^e bemiddelaar. De 1^e bemiddelaar is in dat geval een ervaren buurtbemiddelaar.

Basistraining Buurtbemiddeling

In 2009 is tweemaal een basistraining georganiseerd (in april in Asten en in oktober in Helmond samenwerking met Buurtbemiddeling Helmond en Buurtbemiddeling Laarbeek). De uitbreiding van het project en de samenwerking met m.n. Buurtbemiddeling Helmond zorgt ervoor dat de frequentie waarmee de Basistraining door ZON (Erik Feekes) wordt gegeven, is verhoogd van 1 maal per jaar naar minimaal 2 a 3 maal per jaar. Nieuwe vrijwilligers kunnen daardoor sneller getraind worden en zijn daardoor sneller volledig inzetbaar als buurtbemiddelaar.

Teamontwikkeling

Na het volgen van de Basistraining Buurtbemiddeling wordt de vrijwilligers verdere scholing en ontwikkeling als buurtbemiddelaar aangeboden via vervolgotrainingen, workshops en de teambijeenkomsten. Op verzoek van de ervaren vrijwilligers uit Deurne is in 2009 de nadruk gelegd op de teambijeenkomsten en workshops.

Alle vrijwilligers van Buurtbemiddeling DAS zijn daarnaast uitgenodigd voor de Regionale Vrijwilligersdag op 7 november 2009 in Tilburg. Deze dag biedt naast een aantal 'creatieve' activiteiten en de gelegenheid om ervaringen uit te wisselen met andere vrijwilligers, tevens de mogelijkheid om één van de vier aangeboden workshops te volgen. Trainers en coördinatoren van projecten uit de regio (zie 'Projectondersteuning – Regionaal overleg coördinatoren Buurtbemiddeling') verzorgen de workshops.

In maart 2010 geeft Erik Feekes voor zowel de vrijwilligers van Buurtbemiddeling DAS als Buurtbemiddeling Helmond de vervolgotraining 'Het overhalen van de tweede partij'.

Teambijeenkomsten

Gemiddeld eens per 2 a 3 maanden organiseert de coördinator een teambijeenkomst. De teambijeenkomsten zijn bedoeld om informatie te geven over het project, ervaringen uit te wisselen om van elkaar te leren. Intervisie is een onderdeel van deze bijeenkomsten. Het geeft nieuwe inzichten en handvaten om de in de praktijk te gebruiken.

De teambijeenkomsten zijn ook bedoeld om elkaar beter leren kennen en het teamgevoel te versterken. De vrijwilligers werken als duo aan een zaak, waarbij de 1^e vrijwilliger die een zaak oppakt zelf een 2^e vrijwilliger benaderd om met hem/haar samen te werken. Als groep zien de vrijwilligers elkaar alleen tijdens de teambijeenkomsten en bij een training.

In 2010 zullen opnieuw contactpersonen van de netwerkpartners uitgenodigd worden om informatie te geven en van gedachten te wisselen over samenwerking. Ook zullen hiervoor medewerkers van welzijns- en hulpverleningsorganisaties, zoals wijkbeheerders, ouderen- en jongerenwerkers worden uitgenodigd.

Werving van vrijwilligers

Voor de werving van vrijwilligers is free publicity gezocht (zie 'Profilering'), de gemeenten hebben op verzoek op hun wekelijkse pagina's in de lokale media een oproep voor vrijwilligers geplaatst en in samenwerking met Buurtbemiddeling Helmond is een advertentie geplaatst ('Bemiddelaars gezocht!') in de Traverse. Met name de free publicity en de advertentie hebben nieuwe aanmeldingen van vrijwilligers opgeleverd. Verder is het Steunpunt Vrijwilligerswerk Deurne opnieuw benaderd om Buurtbemiddeling onder de aandacht te brengen.

Overige

In de Evaluatie Buurtbemiddeling Deurne 2008 (d.d. 9 januari 2009) waren op verzoek van de vrijwilligers twee actiepunten opgenomen voor 2009, namelijk het ontwikkelen van een sociale kaart in samenwerking met het ROC in Helmond en een juridische kaart via de gemeente Deurne

De samenwerking met het ROC in Helmond om een sociale kaart op te zetten, heeft helaas geen resultaat opgeleverd. De bemiddelaars hebben in 2008 via SWD een seniorenwijzer ontvangen, die deels in de behoefte voorziet. Indien bemiddelaars tegen specifieke problematiek aanlopen bij zaken, bespreken zij dit met de coördinator/projectleider die vervolgens binnen zijn/haar netwerk op zoek gaat naar de juiste instantie om de gemelde problematiek op te pakken met toestemming van betrokkenen. Indien nodig meldt de coördinator/projectleider de casus aan bij de netwerkpartners voor inbreng in het Zorgoverleg.

De gemeente Deurne heeft laten weten dat een kaart met de belangrijkste wet- en regelgeving voor burens niet beschikbaar is. Indien dergelijke vragen bij zaken naar voren komen, neemt de coördinator/projectleider contact op met de juridische afdeling van de gemeente om deze informatie te verkrijgen.

7. Conclusie en aanbevelingen

We kijken met tevredenheid terug op de afgelopen 10 maanden. De beoogde resultaten van het project Buurtbemiddeling DAS, zoals deze zijn verwoord in artikel 1.2 van het convenant, zijn voor deze periode bereikt. Met de behaalde resultaten en verbreding van ons netwerk staan we positief aan het begin van het 2^e jaar van het project Buurtbemiddeling DAS. Uit deze evaluatie blijken de volgende aandachtspunten voor het komende jaar:

- **Profilering**

Het voortdurend onder de aandacht brengen van het project Buurtbemiddeling bij de inwoners van Deurne, Asten en Someren blijft een aandachtspunt, zowel voor het werven van vrijwilligers als rechtstreekse aanmeldingen van de inwoners. Dit kan bijvoorbeeld via de pagina's van de gemeente in de lokale media en via free publicity.

- **Netwerkpartners**

Goede informatieverstrekking over het project en de gehanteerde methodiek blijft belangrijk. De coördinator zal afspraken maken met de netwerkpartners om de afgelopen periode te evalueren en afspraken voor de toekomst te maken. Tevens zullen zij opnieuw worden uitgenodigd om aanwezig te zijn bij de teambijeenkomsten.

- **Aanmeldingen**

Meerdere zaken die Buurtbemiddeling in behandeling heeft genomen zijn van pittige aard vanwege de escalatie die al heeft plaatsgevonden tussen de burens of vanwege achterliggende problematiek, zoals alcoholproblematiek of GGZ-problematiek. Het is belangrijk om mensen die een conflict hebben met hun burens nog sneller aan tafel te krijgen. Vroegtijdige signalering en aanmelding kan voorkomen dat de zaak escaleert en is daardoor ook eenvoudiger te bemiddelen.

Eind 2009 zal een cliëntentevredenheidsonderzoek worden uitgezet om feed back te krijgen van partijen op de inzet van buurtbemiddeling.

- **Bemiddelaars**

Het werven en trainen van goede bemiddelaars blijft een aandachtspunt. Het verloop is gelukkig klein, maar uitbreiding van het aantal vrijwilligers uit de gemeente Someren is wenselijk. Eind 2009 zal opnieuw een evaluatie onder de buurtbemiddelaars worden gehouden.

- **Samenwerking met hulpverlenende instanties**

De hulpverlenende instanties in Deurne, Asten en Someren zijn formeel geen netwerkpartner in het project. Samenwerking met instanties als Stichting Welzijn Deurne, Onis en LEV-groep is echter wel van belang om mensen die dit nodig hebben verder te helpen. Naast de contacten die de projectleiders met deze instanties onderhoudt, zullen zij ook worden uitgenodigd om informatie uit te wisselen tijdens teambijeenkomsten met de vrijwilligers.

- **Locatie**

Op dit moment heeft Buurtbemiddeling DAS geen vaste locatie in de gemeenten. We zouden beter bereikbaar zijn voor zowel de inwoners als de vrijwilligers wanneer we op een vaste plek bijvoorbeeld 1 a 2 keer week kantoor zouden hebben.

Voor bemiddelingen maken de vrijwilligers gebruik van diverse locaties, zoals gemeentehuis en gemeenschaps-, wijk- en buurthuizen. De vrijwilligers beschikken over een overzicht van de beschikbare locaties, reserveren een ruimte en laten de nota hiervoor naar de projectleider sturen. Deze locaties zijn verspreid over de gemeenten en daardoor eenvoudig te bereiken voor zowel vrijwilligers als partijen.