

## Meerjarenstrategie 2021-2023 (nog in conceptfase)

De samenleving verandert continu, en in 2020 hebben we door corona gemerkt dat de veranderingen en de gevolgen heel groot en snel kunnen zijn. Naast de gevolgen van corona heeft BeterBuren te maken met andere ontwikkelingen in de samenleving. Hierdoor zien we een

- een flinke toename in het aantal meldingen;
- een verbreding in vragen en doelgroepen;
- (complexe) zaken die niet geschikt zijn voor buurtbemiddeling;
- behoefte aan buurtbemiddeling in meer gemeenten;
- financiële positie onder druk bij sommige financiers.

Deze ontwikkelingen creëren de behoefte om een nieuwe visie en strategie te formuleren en een nieuw strategisch meerjarenplan vast te stellen. U leest hier onze visie en missie voor de komende jaren. Wij hebben onze doelen en strategieën geformuleerd, geprioriteerd en realistisch afgewogen. De komende jaren zijn deze onderdeel van onze werkzaamheden. Zo werken we verder aan een leefbare en zelfredzame samenleving.

### ONZE VISIE EN MISSIE

BeterBuren is ervan overtuigd dat burens elkaar kunnen helpen bij het vergroten van hun zelfredzaamheid. Samen met onze bemiddelaars lossen we een groot aantal burensproblemen op. Die bemiddelaars zijn vrijwilligers. We spreken de buur aan op zijn of haar eigen vermogen tot het voeren van een gesprek en de zoektocht naar een oplossing voor het burensprobleem. Dit noemen wij buurtbemiddeling. Zo overbruggen we het verschil tussen burens.

Steeds meer is buurtbemiddeling algemeen geaccepteerd en bekend is als 1ste hulpmiddel bij burensproblemen. Hierdoor dragen we bij aan het voorkomen van escalatie van burensproblemen en worden bewoners aangesproken op hun eigen inzet en zelfredzaamheid. Onze convenantpartners werken daarom graag met BeterBuren samen, zodat zij zich kunnen focussen op hun kerntaken

### WAARDEN VAN BETERBUREN

- **Voor iedereen:** BeterBuren is er voor iedereen die dat wil en gemotiveerd is om zijn burensproblemen op te lossen.
- **Zelfredzaamheid:** BeterBuren gelooft in de zelfredzaamheid van burens.
- **Prettig wonen:** Een prettige woonsituatie staat bij BeterBuren hoog in het vaandel. Door burensproblemen op te lossen leveren we een bijdrage aan een leefbare buurt.
- **Begrip:** Wederzijds begrip is nodig voor het oplossen van burensprobleem. We hebben respect voor iedere buur en vrijwilliger.
- **Burgerbetrokkenheid:** We zijn ervan overtuigd dat we samen verantwoordelijk zijn voor een prettige samenleving. Wij investeren daarom in de betrokkenheid van vrijwilligers.

### ONZE KERNKWALITEITEN

- **Onafhankelijk:** voor zowel burens als onze samenwerkingspartners zijn we een onafhankelijke organisatie
- **Betaalbaar:** Onze diensten verzorgen wij met een aantal beroepskrachten en samen met een grote groep vrijwilligers, onze buurtbemiddelaars. Zo zijn we in staat kosten efficiënt ondersteuning te bieden aan burens en professionals te ontlasten.
- **Toegankelijk:** BeterBuren is bereikbaar en toegankelijk voor iedere bewoner die gemotiveerd is om zijn burensprobleem op te lossen en in staat is om gesprekken te voeren en gemaakte afspraken met burens zelfstandig na te komen.
- **Burens met elkaar:** BeterBuren verleent burens ondersteuning door met vrijwilligers te werken. We zijn open en creëren ruimte voor de eigen inbreng van betrokken burens.

- **Professionele aanpak:** Onze bemiddelaars en medewerkers volgen trainingen waardoor we een professionele aanpak in buurtbemiddeling kunnen garanderen.
- **Persoonlijk:** We waarderen ieder individu. Elke buur en elke vrijwilliger krijgt van ons persoonlijke aandacht.

## ONZE DOELSTELLING VOOR DE KOMENDE JAREN

### DOEL A

BeterBuren is de ideale partner voor financiers omdat zij optimaal is ingericht. Optimaal = korte lijnen, platte organisatie, waar taken en rollen helder verdeeld zijn en bemiddelaars en bewoners hun vragen kunnen stellen.

- BeterBuren werkt effectief, efficiënt en betaalbaar.
  - werkt optimaal volgens de platte organisatiestructuur.
  - blijft effectief en betaalbaar voor financiers met behoud van de kwaliteit en is daarom maatgevend in Nederland.
  - beoogt het huidige werkgebied te behouden en werkt mee aan uitbreiding in randgemeenten.
  - zorgt dat zij maatschappelijk verantwoord onderneemt.
- BeterBuren waarborgt de professionele werkwijze en goede kwaliteit.
  - evalueert jaarlijks de deskundigheidsbevordering, de kwaliteit en effectiviteit van de bemiddelaars.
  - digitaliseert het bemiddelingsproces voor zowel medewerkers als vrijwilligers.
  - past een werving- en selectiebeleid toe, zodat de bemiddelaars meer een afspiegeling zijn van de opbouw van de samenleving.
- BeterBuren signaleert trends en ontwikkelingen m.b.t. buurtbemiddeling en rapporteert deze naar partners.
  - bundelt jaarlijks de trends en ontwikkelingen met betrekking tot aanmeldingen en rapporteert dit jaarlijks naar de financiers en stelt zo nodig aanpassingen voor.
- BeterBuren behoudt de landelijke certificering buurtbemiddeling voor het totale werkgebied en verkrijgt deze voor mogelijke nieuwe werkgebieden.
  - zorgt voor behoud tweejaarlijkse certificering van het CCV en voldoet daarmee aan de landelijke gestelde eisen voor buurtbemiddeling. Voor alle gemeenten streeft BeterBuren naar een plus certificaat.
  - zorgt dat zij voor eventuele nieuwe werkgebieden de landelijke certificering vanuit het CCV verkrijgt.
- BeterBuren onderzoekt of verdere uitbreiding of samenwerking bij kunnen dragen aan verdere professionalisering, efficiency, groei bekendheid, rijker werkperspectief medewerkers, behoud scherpe kostprijs.
- BeterBuren gaat onderzoeken of het verzorgen van externe Trainingen & Advies kan bijdragen aan groei naamsbekendheid, extra financiële middelen, ontwikkeling expertisecentrum.

### TOEGEVOEGDE WAARDE

- Het waarborgen en verder verbreden van de professionele aanpak van BeterBuren.
- Het behouden van een kosten efficiënt en kwalitatief aanbod buurtbemiddeling.
- Kwetsbaarheid verminderen bij wegvallen financiering door één van de grotere financiers

- Het behouden van persoonlijke aandacht voor de bemiddelaars en bewoners.

#### AANDACHTSPUNTEN

BeterBuren evalueert tussentijds het effect van:

- het digitale werkproces voor bemiddelaars
- de rapportage over de trends en ontwikkelingen
- in beeld hebben welke vraag er is naar trainingen

#### VOORWAARDEN

- BeterBuren behoudt de aandacht voor kwaliteit bij het sturen op kostenefficiency.
- BeterBuren zorgt, als kleine organisatie, te alle tijde voor de aanwezigheid van voldoende beroepskrachten.
- BeterBuren schetst de juiste verwachtingen naar de financiers over het trends- en ontwikkelingsrapport.

#### DOEL B

Bewoners in ons werkgebied zijn bekend met buurtbemiddeling en BeterBuren als de organisatie die hen ondersteunt bij een burenp probleem en schakelen buurtbemiddeling op tijd in en mits intrinsiek gemotiveerd om problemen met behulp van buurtbemiddeling aan te pakken.

- |   |   |
|---|---|
| • BeterBuren is goed vindbaar voor iedere bewoner.  | • is goed vindbaar voor bewoners, mede doordat bewoners ook op de websites van de samenwerkingspartners informatie kan vinden over BeterBuren.                        |
| • BeterBuren is goed bereikbaar voor bemiddelaars en burens.  | • verzorgt voldoende publiciteit in lokale media d.m.v. persberichten.  |
| • BeterBuren is bekend onder alle doelgroepen in het werkgebied die gemotiveerd zijn om buurtbemiddeling in te zetten en geschikt zijn voor buurtbemiddeling. | • onderzoekt of de maatregelen die genomen zijn tijdens corona voldoende waren om buurtbemiddeling toch mogelijk te maken.  |
| • BeterBuren grenzen van specifieke doelgroepen bijstellen naar mogelijkheden buurtbemiddeling.   | • informeert verwijzers welke zaken wel en niet naar BeterBuren kunnen worden doorverwezen en zorgt voor een passende communicatiestrategie richting netwerkpartners. |
| • BeterBuren bevordert de zelfredzaamheid van bewoners bij een burenp probleem.   | • zorgt dat de triage voor geschikte zaken niet bij BeterBuren ligt.  |
| • BeterBuren draagt bij aan de landelijke lobby zodat het aantal gemeentes met bemiddeling groeit naar 85%.   | • hooghouden oplossingspercentage door kritisch te zijn naar aanmeldingen die niet geschikt zijn voor buurtbemiddeling of niet gefinancierd worden.                   |
|   | • formuleert een communicatiestrategie om bewoners te informeren en activeren om zelf een burenp probleem op te lossen.   |
|   | • werkt mee aan media-activiteiten t.b.v. de promotie van buurtbemiddeling landelijk.   |
|   | • benadert actief haar netwerk t.b.v. de landelijke lobby voor buurtbemiddeling.  |

### **TOEGEVOEGDE WAARDE**

- BeterBuren vergroot het bewustzijn van bewoners over buurtbemiddeling als hulpmiddel bij een burenp probleem.
- Het vergroten van de zelfredzaamheid van bewoners om zelf hun burenp probleem op te lossen.

### **AANDACHTSPUNTEN**

- BeterBuren informeert verwijzers welke zaken wel en niet geschikt zijn voor buurtbemiddeling en zorgt dat triage bij andere organisaties ligt.

### **VOORWAARDEN**

- BeterBuren bereidt zich voor op een eventuele toename in aanmeldingen en bijbehorende financiering.
- BeterBuren weet onnodige aanmeldingen in het proces te filteren en door goede triage bij verwijzers geen ongeschikte zaken te krijgen.

### **DOEL C**

BeterBuren onderzoekt de grenzen en de mogelijkheden van buurtbemiddeling bij 'kwetsbare' bewoners.

- |   |   |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"><li>• BeterBuren onderzoekt in samenwerking met (zorg)instanties hoe en tot welke grens 'kwetsbare' bewoners kunnen worden ondersteund bij een burenp probleem.</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>• brengt de grenzen, mogelijkheden en noodzakelijke middelen voor buurtbemiddeling bij 'kwetsbare' bewoners in kaart.</li><li>• bepaalt, per 'kwetsbare' doelgroep of buurtbemiddeling waardevol en realistisch is.</li></ul> |
|---|---|

### **TOEGEVOEGDE WAARDE**

- Het verwerven van inzicht in de grenzen en mogelijkheden van buurtbemiddeling door vrijwilligers.
- Het vergroten van de zelfredzaamheid van 'kwetsbare' bewoners.
- De aanpak van een burenp probleem met 'kwetsbare' bewoners wordt uitgevoerd door de juiste instantie (Zorgverlener of Beterburen).
- Voorkomen demotivatie vrijwilligers. Zaken met kwetsbare bewoners hebben een lager slagingspercentage en kosten meer tijd, terwijl zorgverleners taak hebben om hun cliënt te begeleiden.

### **AANDACHTSPUNTEN**

- BeterBuren definieert de 'kwetsbare' bewoners.
- BeterBuren communiceert welke zaken wel en niet geschikt zijn voor buurtbemiddeling en communiceert dat helder aan verwijzers.
- Financiers en zorgorganisaties worden actief geïnformeerd welke zaken niet voor buurtbemiddeling in aanmerking komen en waar triage moet plaatsvinden.

### **VOORWAARDEN**

- BeterBuren betreft professionele (zorg)organisaties zo vroeg mogelijk in het onderzoek.
- BeterBuren brengt in kaart hoe onveilige situaties worden voorkomen.
- BeterBuren bewaakt grenzen aan de inzet van vrijwilligers.
- BeterBuren onderzoekt hoe zij niet te veel tijd kwijt is aan 'onoplosbare' situaties maar de bemiddelingsvraag wel juist kan afhandelen.