

Meerjarenstrategie BeterBuren 2021-2023



bemiddelt in de buurt

Meerjarenstrategie BeterBuren 2021-2023

Inleiding

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

- groei bevolkingsdichtheid;
- polarisatie in de samenleving;
- extramuralisering waardoor meer bewoners zelfstandig wonen die ook een zorgcomponent kennen;
- overbelasting van netwerkpartners dus toenemende behoefte van andere partijen aan laagdrempelige en vroegtijdige hulp voor bewoners met burenp Problemen;
- krapte aan woningen waardoor (noodzakelijke) verhuizingen naar andere woning lastig zijn;
- huisvesting statushouders.

Door de ontwikkelingen zien we:

- flinke toename in het aantal meldingen;
- toenemende behoefte van netwerkpartners (zoals politie, corporaties) om hun werk te ontlasten en meer door te verwijzen naar buurtbemiddeling;
- veel (complexe) zaken die niet geschikt zijn voor buurtbemiddeling of niet eenvoudig zijn op te lossen;
- groeiende behoefte aan buurtbemiddeling in ons eigen werkgebied en in Nederland;
- financiële positie onder druk bij sommige financiers, terwijl BeterBuren behoefte heeft aan consolidatie.

Deze ontwikkelingen creëren de behoefte om de visie en strategie zo nodig aan te passen en een nieuwe Meerjarenstrategie vast te stellen. BeterBuren heeft haar doelen en strategieën voor de komende periode geformuleerd, geprioriteerd en realistisch afgewogen. In 2021 -2023 zijn deze onderdeel van onze werkzaamheden. Zo werken we verder aan een leefbare en zelfredzame samenleving en verdere professionalisering van BeterBuren.

ONZE VISIE EN MISSIE: “Burgers voor Burgers”

BeterBuren is ervan overtuigd dat burens elkaar kunnen helpen bij het vergroten van hun zelfredzaamheid. Samen met de vrijwillige buurtbemiddelaars lossen we een groot aantal burenp Problemen op. Middels deze burgerparticipatie spreken wij de buur aan op zijn of haar eigen vermogen tot het voeren van een gesprek en de zoektocht naar een oplossing voor de problemen die worden ervaren. Buurtbemiddeling overbrugt hiermee op een laagdrempelige manier de problemen tussen burens.

Meer en meer is buurtbemiddeling algemeen geaccepteerd en bekend als eerste hulpmiddel bij burenp Problemen. Hierdoor dragen we laagdrempelig bij aan het voorkomen van escalatie van burenp Problemen en worden bewoners aangesproken op hun eigen inzet en zelfredzaamheid. Onze convenantpartners en andere verwijzers 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, gemotiveerd is en in staat is om hun burenp Problemen op te lossen.
- **Zelfredzaamheid:** BeterBuren gelooft in de zelfredzaamheid van burenen.
- **Prettig wonen:** Een prettige woonsituatie staat bij BeterBuren hoog in het vaandel. Door burenp Problemen op te lossen leveren we een bijdrage aan een leefbare buurt.
- **Begrip:** Wederzijds begrip is nodig voor het oplossen van burenp Problemen. We hebben respect voor iedere buur.
- **Burgerbetrokkenheid:** We zijn ervan overtuigd dat we samen verantwoordelijk zijn voor een prettige samenleving. Wij investeren daarom in de betrokkenheid van vrijwilligers: de buurtbemiddelaars.

ONZE KERNKWALITEITEN

- **Onafhankelijk:** voor zowel burenen 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 kostenefficiënt ondersteuning te bieden aan burenen en professionals te ontlasten.
- **Toegankelijk:** BeterBuren is bereikbaar en toegankelijk voor iedere bewoner in ons werkgebied die gemotiveerd is om zijn burenp Probleem op te lossen en in staat is om gesprekken te voeren en gemaakte afspraken met burenen zelfstandig na te komen.
- **Burenen met elkaar:** BeterBuren verleent burenen ondersteuning door met buurtbemiddelaars, woonachtig in ons werkgebied, te werken. We zijn open en creëren ruimte voor de eigen inbreng van betrokken burenen.
- **Professionele aanpak:** Onze bemiddelaars en medewerkers volgen trainingen waardoor we een professionele aanpak in buurtbemiddeling blijvend garanderen en we inspringen op ontwikkelingen in de samenleving.
- **Persoonlijk:** We waarderen ieder individu. Elke buur en elke vrijwilliger krijgt van ons persoonlijke aandacht.

ONZE DOELSTELLINGEN VOOR 2021-2023

DOEL A

Bewoners en partners in het werkgebied zijn bekend met buurtbemiddeling en BeterBuren als DE organisatie die hen ondersteunt bij een burenp Probleem. Zij schakelen tijdig buurtbemiddeling in als betrokkenen intrinsiek gemotiveerd zijn om problemen met behulp van buurtbemiddeling aan te pakken.

Dit betekent dat BeterBuren goed vindbaar en bereikbaar is voor iedere bewoner, partner en andere geïnteresseerde waarbij betrokkenen gemotiveerd en geschikt zijn om middels buurtbemiddeling de burenoverlast zelf op te lossen. BeterBuren zorgt voor:

- goede vindbaarheid van de eigen website, de landelijke website Problemenmetjeburen.nl en verwijzing op websites van de samenwerkingspartners naar BeterBuren;
- voldoende publiciteit in lokale en landelijke media;
- evaluatie of de maatregelen, die genomen zijn tijdens de coronamaatregelen, voldoende zijn om buurtbemiddeling tussen burenen voor elkaar te krijgen;
- zorgen voor een heldere communicatiestrategie richting verwijzers over welke zaken wel en niet geschikt zijn en kunnen worden doorverwezen, zodat alleen geschikte zaken worden aangemeld;

- een hoog oplossingspercentage door kritisch te zijn naar aanmeldingen die niet geschikt zijn voor buurtbemiddeling;
- voldoende financiering om toename van aanmeldingen te kunnen opvangen;
- een communicatiestrategie om bewoners te informeren en activeren om zelf een burenp probleem op te lossen, middels folders, voorlichting, publiciteit en workshops.

Daarnaast draagt de organisatie bij aan de landelijke lobby zodat het aantal gemeentes met bemiddeling groeit naar 90 tot 100% en de naamsbekendheid van BeterBuren groeit als betrouwbare partner voor buurtbemiddeling. Hiervoor werkt de organisatie mee aan:

- media-activiteiten t.b.v. de promotie van buurtbemiddeling landelijk, maar ook die van BeterBuren als grootste en bekendste organisatie voor buurtbemiddeling in Nederland;
- actief benaderen van haar netwerk t.b.v. de landelijke lobby voor buurtbemiddeling als onderdeel van herstelbemiddeling in Nederland.

DOEL B

BeterBuren onderzoekt de grenzen en de mogelijkheden van buurtbemiddeling bij 'kwetsbare' bewoners. Dit doet de organisatie door:

- het in kaart brengen van grenzen, mogelijkheden en noodzakelijke middelen voor buurtbemiddeling bij 'kwetsbare' bewoners;
- het bepalen per 'kwetsbare' doelgroep of buurtbemiddeling waardevol en realistisch is;
- in samenwerking met (zorg)instanties te bespreken hoe en tot welke grens 'kwetsbare' bewoners ondersteund kunnen worden bij een burenp probleem.

DOEL C

De organisatie ontwikkelt zich verder als een professionele organisatie waar vrijwilligers graag deel van uitmaken en zich voor willen inzetten, waar gemeentes bewust kiezen voor BeterBuren als kwalitatief hoogwaardige organisatie die buurtbemiddeling verzorgt, en waar andere (buurtbemiddeling)organisaties graag mee samenwerken.

Dit betekent dat BeterBuren de professionele werkwijze en goede kwaliteit waarborgt door:

- jaarlijks de deskundigheidsbevordering te evalueren die bijdraagt aan de kwaliteit en effectiviteit van de bemiddelaars en medewerkers;
- een werving- en selectiebeleid toe te passen, zodat de bemiddelaars zo mogelijk een afspiegeling vormen van de opbouw van de samenleving;
- de landelijke tweejaarlijkse certificering buurtbemiddeling van het Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid (CCV) te behouden voor haar werkgebied en deze te verkrijgen voor nieuwe werkgebieden. Hiermee voldoet de organisatie aan de landelijke gestelde eisen voor buurtbemiddeling en streeft voor alle gemeentes naar een plus certificaat (hiermee wordt voor 100% voldaan aan de landelijke eisen);
- signaleren van trends en ontwikkelingen m.b.t. buurtbemiddeling zowel in het eigen werkgebied als landelijk, informeren samenwerkingspartners en zo nodig aanpassingen voor te stellen;
- te onderzoeken of het verzorgen van externe Trainingen & Advies kan bijdragen aan groei naamsbekendheid, extra inkomsten en verdere ontwikkeling van BeterBuren als expertisecentrum.

DOEL D

BeterBuren is de ideale partner voor gemeentes en andere partners omdat zij optimaal is ingericht. Optimaal = korte lijnen, platte organisatie, waar taken en rollen helder verdeeld zijn en partners, bemiddelaars en bewoners hun vragen kunnen stellen omtrent het oplossen van burenp Problemen. Daarnaast werkt BeterBuren effectief, efficiënt en betaalbaar.

Dit betekent dat de organisatie zorgt voor:

- een optimale en platte organisatiestructuur met korte lijnen;
- een effectieve en betaalbare uitvoering van buurtbemiddeling met behoud van kwaliteit, waardoor de organisatie aantrekkelijk is voor financiers en maatgevend is in Nederland;
- het behoud en consolidatie van het huidige werkgebied bestaande uit 11 gemeentes en uitbreiding overweegt naar andere gemeentes als dit de eigen organisatie verder verstevigt;
- maatschappelijk verantwoord ondernemen waarbij aandacht voor sociaal-ethische kwesties, milieu en financiën in balans zijn en afgestemd op de verwachtingen van de samenwerkingspartners;
- een optimaal werkproces voor zowel medewerkers als vrijwilligers;
- onderzoek of uitbreiding en/of samenwerking bij kan dragen aan verdere professionalisering, efficiency, groei bekendheid, rijker werkperspectief medewerkers, behoud scherpe kostprijs en verbetering kwetsbaarheid één hoofdige directie.

TOEGEVOEGDE WAARDE MEERJARENSTRATEGIE

- vergroten van het bewustzijn van bewoners over buurtbemiddeling als hulpmiddel bij een burenp probleem;
- vergroten van de zelfredzaamheid van bewoners om zelf hun burenp probleem op te lossen.
- verhelderen van de grenzen en mogelijkheden van buurtbemiddeling door vrijwilligers bij de aanmelding door verwijzers en/of bewoners;
- vergroten van de zelfredzaamheid van 'kwetsbare' bewoners bij burenp problemen.
- aanpak van een burenp probleem met 'kwetsbare' bewoners wordt uitgevoerd door de juiste instantie (zorgverlener of BeterBuren);
- ontlasten van netwerkpartners;
- voorkomen demotivatie vrijwilligers van ongeschikte zaken voor buurtbemiddeling, waarbij de kans van slagen klein is en tijdsinvestering onevenredig hoog;
- waarborgen en verder verbreden van de professionele aanpak van BeterBuren;
- behouden van een kostenefficiënt en kwalitatief aanbod buurtbemiddeling;
- kwetsbaarheid organisatie verminderen bij wegvallen financiering door één van de grotere financiers en uitval directeur;
- behouden van persoonlijke aandacht voor de bemiddelaars en bewoners.

VOORWAARDEN AAN BETERBUREN ZIJN:

- voorbereiden op een toename in aanmeldingen en bijbehorende benodigde financiering;
- filteren van ongeschikte aanmeldingen en goede triage door de verwijzende instantie stimuleren;
- bewaken van grenzen aan de inzet van vrijwilligers;
- behouden van aandacht voor kwaliteit bij het sturen op kostenefficiency;
- zorgen voor de aanwezigheid van voldoende beroepskrachten;
- schetsen van juiste verwachtingen naar de financiers.

PLANNING

Actie per doel	2021	2022	2023
DOEL A			
Vernieuwen eigen website	Afronden Q3		
-Meewerken aan landelijke campagne: "Dat is makkelijk praten". -Promoten campagne	Q2, afronden Q4	Q1	Q1
Evaluatie werkwijze tijdens corona		Q1	
-Zorgen voor voldoende financiering, aanschrijven fondsen. -Particuliere verhuurders betrekken	Hele jaar	Hele jaar	
Communicatiestrategie bewoners i.h.k.v. zelfredzaamheid		Q2 start	Q4 evaluatie
Lokale en landelijke lobby buurtbemiddeling en BeterBuren	Hele jaar met extra aandacht in sept. 25 jaar bbm	Hele jaar	Hele jaar
DOEL B			
Grenzen en mogelijkheden kwetsbare buren, ongeschikte zaken	Q3, Q4	Q1 informeren verwijzers	
Gesprekken zorgpartners	Q4	Q1	
DOEL C			
Evaluatie deskundigheidsbevordering en bepalen behoefte volgende jaar.	Q4	Q4	Q4
Tweejaarlijkse certificering	Q2		Q2
Signalering trends en ontwikkelingen en rapporteren aan partners	Q1,Q2, Q3, Q4	Q1,Q2, Q3, Q4	Q1,Q2, Q3, Q4
Onderzoek en opzetten externe trainingen	Q2	Evaluatie Q4	
DOEL D			
Vervolgcontract afspreken - Amsterdam - Amstelveen, Aalsmeer, Ouder-Amstel - Uithoorn - Zaanstad - Wormerland - Landsmeer - Edam-Volendam - Oostzaan - Waterland	n.v.t. Q2 Q3	Q2 Q2 Q3 n.v.t. Q2 Q2	n.v.t.
Onderzoek uitbreiding / samenwerking en verbetering 1 hoofdige directie	Q3, Q4	Hele jaar	Afronden Q4
Verbeteren werkproces medewerkers en bemiddelaars	Q3, Q4	Afronden Q2	