

BUURTBEMIDDELING
MAASTRICHT

JAARVERSLAG
2024



JAARVERSLAG
2024



Inhoud

Voorwoord	4
Stakeholders	6
Financieel overzicht	7
Toelichting bij het financieel overzicht 2024	8
Resultaten 2024	10
Toelichting bemiddelingscijfers	12

Voorwoord

Het jaar 2024 was voor Buurtbemiddeling Maastricht (BBM) vooral een jaar van stabilisering. In 2022 en 2023 is hard gewerkt aan een verdere professionalisering en we zijn nu op een uitstekend niveau aangekomen. Natuurlijk zijn er ook de nodige nieuwe ontwikkelingen.

Vanaf begin 2024 is onze coördinator Leonore Stevens langdurig uitgevallen. Anouska Cremers is in haar plaats als coördinator begonnen. Haar bestuursfunctie als Secretaris wordt opnieuw toebedeeld.

De huisvesting in het pand van het Rode Kruis aan de Cortenstraat 7 bevalt uitstekend, het kantoor is professioneel ingericht en leent zich voor verschillende activiteiten. Naast de kantoorfunctie worden er kennismakings- en bemiddelingsgesprekken gehouden en er vinden verschillende vergaderingen plaats.

De pilot Eijsden-Margraten is positief afgesloten. Sinds de oprichtingsakte op 16 juli 2024 werd getekend, staat Stichting Buurtbemiddeling Eijsden-Margraten op eigen benen. Het bestuur bestaat uit: Floor Martens, Paul Sanders, Wil Greuel. Coördinatoren zijn Jan van der Weerd en Anouska Cremers. Eijsden-Margraten heeft een eigen website. Er zijn drie bemiddelaars en er wordt nog steeds geworven. Nieuwe bemiddelaars gaan voorlopig nog op stap met een ervaren bemiddelaar van Buurtbemiddeling Maastricht.

De bemiddelingen worden voor een belangrijk deel aangedragen door de stakeholders. Het goede nieuws is dat burens ons steeds vaker zelf benaderen, op eigen initiatief. Dit betekent dat onze zichtbaarheid verbetert en mensen weten waarvoor ze ons kunnen benaderen.

Bij de stakeholders hebben de nodige personele wisselingen plaatsgevonden. Inmiddels hebben we kennisgemaakt met de nieuwe directeuren Leon Breukers, Leon Heckmans en de nieuwe wethouder Jeroen Hoenderkamp.

Met de stakeholders, ons bestuur, de coördinatoren en de bemiddelaars zien wij vol vertrouwen het jaar 2025 tegemoet.

Floor Martens,
voorzitter
Stichting Buurtbemiddeling Maastricht

Stakeholders

Voor Buurtbemiddeling Maastricht is het onderhouden van goede contacten met haar stakeholders van levensbelang. Zij bieden gezamenlijk de financiële basis van onze stichting.

De stakeholders van Buurtbemiddeling Maastricht zijn: de Gemeente Maastricht, Maasvallei, Servatius en Woonpunt, Universiteit Maastricht, de politie en Trajekt. Een paar maal per jaar is er een stakeholdersoverleg waarin de voortgang wordt geëvalueerd. Eénmaal per jaar vindt de financiële verantwoording plaats. Bij het stakeholdersoverleg zijn de bestuurders aanwezig. Voor de gemeente Maastricht is dat Tamara van Bogaert, regisseur polarisatie, namens wethouder Jeroen Hoenderkamp. Voor Maasvallei zijn dit Sarah Klein Haneveld en Remco Theunisz. Voor Servatius zijn dit Leon Breukers en Sami Azizi. Voor Woonpunt zijn dit Leon Heckmans en Malika Charrack. Maurice Evers vertegenwoordigt de universiteit. Ralph Evers vertegenwoordigt de politie. Trajekt wordt vertegenwoordigd door Geerte Courtens.

In het verleden hadden wij een 5-jarige samenwerkingsovereenkomst met hen. Wij hopen dat we in 2025 opnieuw een meerjarige samenwerkingsovereenkomst kunnen afsluiten.

Floor Martens,
voorzitter
Stichting Buurtbemiddeling Maastricht







Financieel overzicht Stichting Buurtbemiddeling Maastricht

Uitgaven	Begroting 2024	Realisatie 2024
Coördinatie en sturing		
<i>Vergoeding coördinatoren</i>		
Coördinatoren op freelance basis	€ 0	€ 0
Coördinator in loondienstr incl. loonkosten	€80.000	€ 87.123
Reiskosten coördinatoren	€ 1.000	€ 0
Kwaliteit Bemiddelen		
PR en communicatie	€ 3.000	€ 5.122
Onkosten vrijwilligers	€ 5.000	€ 2.760
Scholing en training	€ 6.000	€ 2.772
Netwerkttrainingen	€ 1000	€ 0
Deskundigheidsbevordering en doorontwikkeling organisatie	€0	€ 0
Kosten activiteiten	€ 3.500	€ 1.132
Bijdrage aan bovenlokale/externe activiteiten	€ 500	€ 0
Organisatiekosten		
Huisvesting	€ 10.000	€ 15.283
Onkosten vrijwilligers ondersteunende activiteiten	€ 1.000	€ 2.100
Bureaunkosten	€ 3.000	€ 5.403
Management/Bestuurskosten	€ 500	€ 0
Bestuur	€10.000	€ 7.875
Verzekeringen	€ 3.000	€ 7.348
Afschrijving	€1.000	€ 720
Onvoorzien	€ 1.500	€ 0
Totaal lasten	€ 130.000	€ 137.638

Inkomsten	Begroting 2024	Realisatie 2024
Maasvallei	€ 10.384	€ 10.385
Servatius	€17.308	€17.308
Woonpunt	€17.308	€17.308
Universiteit Maastricht	€ 20.000	€ 20.000
Gemeente Maastricht	€ 65.000	€ 65.000
Correctie Gemeente Maastricht 2023	€ 0	- € 6.287
Derde (SB Eijsden-Margraten)	€ 0	€ 14.169
Totaal baten	€ 130.000	€ 137.883
Totaal	€ 0	€ 245

Getekend te Maastricht op 27 maart 2025

Floor Martens

Voorzitter Bestuur Stichting
Stichting Buurtbemiddeling
Maastricht

Paul Sanders

Penningmeester Bestuur
Stichting Buurtbemiddeling
Maastricht

Toelichting bij het financieel overzicht 2024

Algemeen

Per 1 juli 2023 verricht de Stichting Buurtbemiddeling Maastricht ook bemiddelingen voor een derde, zijnde de gemeente Eijsden-Margraten. Op 16 juli 2024 is ten behoeve van uitvoering van de bemiddelingen in de gemeente Eijsden-Margraten de Stichting Buurtbemiddeling Eijsden-Margraten opgericht. De Stichting Buurtbemiddeling Maastricht verricht diensten voor de Stichting Eijsden-Margraten ten behoeve van de uitvoering van de bemiddelingen.

Overeenkomstig de tussen beide partijen gesloten dienstverleningsovereenkomst wordt een deel van de uitgaven van de Stichting Buurtbemiddeling Maastricht voor 20% toegerekend aan de Stichting Buurtbemiddeling Eijsden-Margraten. Deze toegerekende uitgaven vormen uiteindelijk bijna 45% van de exploitatierekening van de Stichting Buurtbemiddeling Eijsden-Margraten. De totale inkomsten voor deze bemiddelingen komen hiermee op € 14.169 ten gunste van de Stichting Buurtbemiddeling Maastricht.

Bij besluit van 15 december 2022 had de Gemeente Maastricht voor het jaar 2023 een voorlopige subsidie van € 65.000 verleend. De definitieve subsidie voor het jaar 2023 is op 11 juni 2024 op € 58.713 vastgesteld. In het op 31 maart 2024 aan Gemeente Maastricht overlegde financieel verslag 2023 was echter de voorlopig verleende subsidie van € 65.000 vermeld. In het verslagjaar is daarom een correctie van -€ 6.287 opgenomen.

1. Coördinatoren op freelancebasis: begroot € 0 realisatie € 0.

Er werken geen coördinatoren op freelancebasis.

2. Coördinatoren in loondienst incl. loonkosten: begroot € 80.000 realisatie € 87.123

Sinds begin januari 2024 is een coördinator langdurig ziek. De loonkosten worden voor een belangrijk deel vergoed door een door de stichting afgesloten verzuimverzekering. Per 1 oktober 2024 is een vervangende coördinator aangesteld.

3. Reiskosten coördinatoren: begroot € 1.000 realisatie € 0

In het verslagjaar is het niet noodzakelijk geweest hiervan gebruik te maken.

4. PR en Communicatie: begroot € 3.000 realisatie € 5.122

In deze post zijn de kosten van het redigeer- en drukwerk van het jaarverslag 2023, het bouwen en de hosting van een nieuwe website, het laten opstellen van een marketingplan en marketing software opgenomen. De advertentiecampaagne in de lokale media is eerder dan gepland (in december 2024) gestart.

5. Onkosten vrijwilligers: begroot € 5.000 realisatie € 2.760

De vrijwilligers ontvangen een vrijwilligersvergoeding per uitgevoerde casus. De werkelijke uitgaven zijn lager dan verwacht.

6. Scholing en training: begroot € 6.000 realisatie € 2.772

In deze post zijn de kosten van basistrainingen voor nieuwe vrijwilligers opgenomen. De werkelijke uitgaven zijn lager dan verwacht.

7. Netwerktrainingen: begroot € 1.000 realisatie € 0

In het verslagjaar hebben er geen netwerktrainingen plaatsgevonden.

8. Deskundigheidsbevordering en doorontwikkeling organisatie: begroot € 0 realisatie € 0

In het verslagjaar is er geen dotatie aan deze voorziening gedaan.

9. Kosten activiteiten: begroot € 3.500 realisatie € 1.132

Het betreft de kosten van de nieuwjaarsbijeenkomst 2024, een brainstormsessie van het bestuur en een najaarsactiviteit voor de vrijwilligers.

10. Bijdrage aan bovenlokale/externe activiteiten: begroot € 500 realisatie € 0

In het verslagjaar heeft niemand een bijdrage gevraagd.

11. Huisvesting: begroot € 10.000 realisatie € 15.283

Het betreft onder andere de maandelijkse huurkosten voor de kantoorruimte en vergoedingen voor ruimten om bemiddelingsgesprekken in de wijk te kunnen voeren. De inrichtingskosten van de per 1 december 2023 gehuurde kantoorruimte zijn in het verslagjaar hoger dan aanvankelijk begroot.

12. Onkosten vrijwilligers ondersteunende activiteiten:

begroot € 1.000 realisatie € 2.100

In het verslagjaar is van één vrijwilliger voor ondersteuning op het gebied van het beheer van de sociale media gebruikgemaakt. Deze vrijwilliger heeft hiervoor de maximaal fiscaal vrijgestelde vrijwilligersvergoeding ontvangen.

13. Bureaukosten: begroot € 3.000 realisatie € 5.403

Het betreft hier algemene kosten zoals telefoon, verteer, representatie, kleine aanschaffingen, bloemen, kantoorbenodigdheden, bankkosten en porti. Ook is aan de vrijwilligers als blijk van dank en inspiratie een niet begroot cadeau (aanschaf 30 boeken) geschonken.

14. Management/bestuurskosten: begroot € 500 realisatie € 0

In het verslagjaar is het niet noodzakelijk geweest hiervan gebruik te maken.

15. Bestuur: begroot € 10.000 realisatie € 7.875

Het bestuur ontvangt met ingang van 2022 een vrijwilligersvergoeding. Het bestuur heeft in het verslagjaar wederom besloten de maximaal fiscaal vrijgestelde vrijwilligersvergoeding aan de bestuursleden toe te kennen.

De volgende bedragen zijn uitbetaald:

Floor Martens, voorzitter 1 jaar € 2.100

Wil Greuel, algemeen bestuurslid 1 jaar € 2.100

Paul Sanders, penningmeester 1 jaar € 2.100

Anouska Cremers, secretaris 3 kwartalen € 1.575.

16. Verzekeringen: begroot € 3.000 realisatie € 7.348

Het betreft de premies van een aansprakelijkheidsverzekering bedrijven, een collectieve ongevallenverzekering, een werkgeversaansprakelijkheidsverzekering, een verzuimverzekering, een bestuurdersaansprakelijkheidsverzekering, een inventaris/goederenverzekering en een rechtsbijstandverzekering. Er heeft zowel voor het jaar 2023 als voor het verslagjaar een niet begrote naverrekening van de premie van de verzuimverzekering plaatsgevonden.

17. Afschrijvingen: begroot € 1.000 realisatie € 720

Vanaf 2022 is geïnvesteerd in inrichting werkplekken. De kosten worden door middel van afschrijvingen toegekend aan de gebruiks jaren.

18. Onvoorzien: begroot € 1.500 realisatie € 0

In het verslagjaar is het niet noodzakelijk geweest hiervan gebruik te maken.



Resultaten 2024

10

Aantal Casussen	BBM	SBBM	Totaal
Niet afgesloten zaken vanuit het vorige jaar	9	1	10
Aantal nieuwe aanmeldingen in het lopende jaar	169	3	172
Totaal	178	4	182

Status	BBM	SBBM	Totaal
Geschikt voor bemiddeling, behandeld en afgesloten in het lopende jaar	155	4	159
Ongeschikt voor bemiddeling	14	0	14
Nog niet afgesloten bemiddelingen	9	0	9
Totaal	178	4	182

Aantal over de jaren heen	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Casussen	220	231	211	179	151	182

Opgelost door inzet van buurtbemiddeling, uitgaande van afgesloten bemiddelingen	Aantal	Percentage
BBM: standaard bemiddelingen	100	65%
SBBM: Studentenbemiddelingen	3	75%

Wie hebben er gemeld? (Casussen BBM)	Aantal	Percentage
Niet afgesloten zaken vanuit het vorige jaar	3	2%
Politie	16	9%
Welzijnsorganisaties	3	2%
Woningcorporaties	53	30%
Overige organisaties	5	3%
Op eigen initiatief	94	53%
Zelf gemeld, verwezen door	4	2%
Totaal aantal (aan)meldingen:	178	100%

Verwijzers	Woonpunt	Servatius	Maasvallei	Politie	Zelfmelders	Anders	Totaal
Buurtbemiddeling	22	24	7	16	98	11	178
	12%	13%	4%	9%	55%	6%	
Jongeren en studenten	0	0	0	1	3	0	4
	0%	0%	0%	25%	75%	0%	
	22	24	7	17	101	11	182

Per buurt/wijk	Aantal	%	Woonpunt	Servatius	Maasvallei	Politie	Zelfmelders	Anders
Amby	13	7%	0	0	3	2	5	3
Belfort	4	2%	0	0	0	1	2	1
Biesland	1	1%	0	0	0	0	0	1
Borgharen	7	4%	2	0	0	2	3	0
Boschpoort	2	1%	0	1	0	0	1	0
Boscherveld	1	1%	0	0	0	0	1	0
Brusselse Poort	8	4%	2	0	0	0	5	1
Caberg	9	5%	1	2	0	1	3	2
Centrum	4	2%	0	1	0	0	3	0
Daalhof	11	6%	3	3	0	0	5	0
Fronten Kwartier	0	0%	0	0	0	0	0	0
Hazendans	1	1%	0	1	0	0	0	0
De Heeg	13	7%	0	0	1	3	8	1
Heer	10	5%	0	0	2	0	8	0
Heugem	7	4%	0	0	0	0	7	0
Heugemerveld	1	1%	0	1	0	0	0	0
Itteren	2	1%	1	0	0	0	1	0
Jekerdal	1	1%	0	0	0	1	0	0
Limmel	2	1%	0	0	0	0	2	0
Malberg	17	9%	2	5	0	1	5	4
Malpertuis	5	3%	0	3	0	1	0	1
Mariaberg	10	5%	1	1	0	0	7	1
Nazareth	7	4%	4	0	0	0	3	0
Oud Caberg	2	1%	0	0	0	0	2	0
Pottenberg	5	3%	1	2	0	0	2	0
Randwyck	2	1%	1	0	0	0	1	0
Scharn	6	3%	0	0	1	0	5	0
Sint Maartenspoort	3	2%	0	0	0	0	3	0
Sint Pieter	1	1%	0	0	0	1	0	0
Statenkwartier	4	2%	1	0	0	0	3	0
Wittevrouwenveld	7	4%	3	0	0	1	3	0
Wolder	0	0%	0	0	0	0	0	0
Wyck	3	2%	0	1	0	0	2	0
Wyckerpoort	7	4%	0	1	0	1	5	0
Randgemeenten	6	3%	0	1	0	0	2	2
Totaal	182	100%	22	23	7	15	97	17



Toelichting bemiddelingscijfers

Wat maakt een casus geschikt voor buurtbemiddeling.

Om een casus kans van slagen te geven is het noodzakelijk dat mensen het gesprek willen en kunnen aangaan. Dit is niet altijd het geval. Bijvoorbeeld: als men zelf geen probleem ziet; onder invloed van middelen is; beperkte verstandelijke vermogens heeft en begeleiding ontbeert; de taal niet spreekt en een gemeenschappelijke taal ontbreekt. En tenslotte, als men de bemiddeling gebruikt als opstap naar een juridisch proces. In dat laatste geval is de bemiddeling slechts een afvink-punt om tijdens een beoogde rechtelijke procedure niet tot bemiddeling gemaand te worden. Tenslotte dienen mensen bereid te zijn om mede een veilig gespreksklimaat te creëren.

In het intakegesprek moet duidelijk worden of burens zelf ook het belang van een goed gesprek inzien. Dat wil zeggen dat men bereid is om naar de ander te luisteren, dreiging en krachttaal achterwege te laten en oploeiende emoties weet te hanteren. Dit vergt een gedegen voorbereiding door coördinatoren en later de bemiddelaars. Indien een vermoeden ontstaat dat burens misbruik (willen) maken van buurtbemiddeling, worden de spelregels nog eens verhelderd. Soms trekken mensen hun melding dan terug of willen zij zelf nog een poging doen. Soms komt het voor dat een beklagde niet wil meewerken. In 2024 bleken slechts 14 van de 182 casus ongeschikt voor bemiddeling.

Wanneer is een bemiddeling succesvol?

Een strijd tussen burens bestaat uit vele componenten zoals frustratiedrempel, conflictvaardigheden, daily hassels, gezins- en leefomstandigheden, externe spanningsbronnen, enz. Het succes van een bemiddeling hangt samen met bovenstaande factoren. Bemiddelaars hebben hier expliciet aandacht voor. Zij bieden kanalisering voor frustraties; vormen gedurende het proces een voorbeeld wat betreft omgaan met de ander in geval van overlast, hoe bespreek je een probleem, enz. enz. Zij bewegen mensen tot een ander belevingsrelief van de ervaren overlast en trachten verbinding op positieve common ground te bewerkstelligen. Vanzelfsprekend is het komen tot ontgifting, passende onderhandeling en het maken van afspraken de leidraad in het bemiddelingsgesprek.

Het grootste deel van de bemiddelingen wordt succesvol afgerond: er heeft een

bemiddelingsgesprek plaatsgevonden en men is in overeenstemming uit elkaar gegaan. Een deel van de aanvragen leidt niet tot een bemiddelingsgesprek. Men trekt de melding in na een gesprek met de coördinator en/of de bemiddelaars. Doorgaans onderneemt men zelf actie en neemt de overlast af of de verdraagzaamheid toe. In 2024 werden van de 182 aanvragen, 103 bemiddelingen succesvol afgerond.

Psychosociale problematiek:

Van de 182 meldingen zijn 88 zaken zonder noemenswaardige complexiteit. Er waren 68 zaken waar burens kampen met psychosociale problemen. Dit aantal neemt toe.

Dit vraagt van bemiddelaars ook andere vaardigheden. Namelijk geduld, een gedifferentieerde woordenschat (sober taalgebruik), communicatieve vaardigheden: abstraheren, concretiseren, gebruik van metaforen/beeldspraak en de nodige vaardigheden tot invoegen. Bij invoegen is dignity een belangrijk punt. In geval van waardigheid dient men uit te gaan van wat de betrokkenen daaronder verstaan. Zo verstaat de een daaronder 'de ander met U aanspreken', terwijl het voor de ander betekent 'eerlijk zijn'. Coördinator en bemiddelaar structureert en begeleidt het gesprek zodanig dat burens ook vanuit een gelijke en gevalideerde positie met elkaar kunnen praten. Een belangrijk deel van het gesprek wordt gebruikt om common ground te vinden. Niet alleen op inhoudelijk niveau, maar zeker ook op gebied van de omgangsvorm.

Het verloop door de jaren heen.

Een correcte duiding van de cijfers vereist valide onderzoek. Wij beperken ons hier tot suggesties van mogelijke invloeden op het verloop van de cijfers.

- Sterke toename tussen 2018 en 2019/-20. In deze periode speelde de Corona-crisis. Mensen waren veelal gedwongen thuis en hadden weinig zicht en vat op wat hen te wachten stond. Er heerste veel onzekerheid en spanning. Een toename van meldingen valt dan te verwachten.
- Eerder ingezet beleid van Woonpunt om consequent te verwijzen naar Buurtbemiddeling raakte naar de achtergrond. Het aantal meldingen nam af.
- 2022-2023 laat opnieuw een opvallende daling zien. We hebben daar geen verklaring voor. Mogelijk dat de opheffing van alle Coronamaatregelen voldoende lucht en ruimte geeft om spanningen via andere kanalen te laten afvloeien. Door

omstandigheden is in deze periode slechts één coördinator werkzaam. Activiteiten ten bate van de zichtbaarheid en verdere ontwikkeling krijgen minder aandacht.

- 2024 laat weer een stijging zien. Vanaf juni is er weer een tweede coördinator beschikbaar en wordt er weer meer aandacht besteed aan secundaire activiteiten als netwerken, zichtbaarheid en ontwikkeling van aanbod.
- Mensen die in feite intensieve begeleiding nodig hebben om zich staande te kunnen houden, krijgen dat veelal niet. Zij geven overlast bij de burens en in de straat. Daar waar deze mensen -uit praktische overwegingen- bij elkaar wonen ontstaan spanningsbronnen die makkelijk escaleren door zwakke sociale vaardigheden.
- Burens die de benodigde intensieve begeleiding ontberen, wenden zich in toenemende mate met overlastklachten tot de consulenten van de woningbouw. De consulenten zijn niet toegerust om personen inhoudelijk - op de persoonlijke problematiek - te begeleiden. En dit is ook niet hun taak.

Lukt het niet om betrokkenen - in alle redelijkheid - tot ander gedrag te stimuleren, dan wordt er een dossier opgebouwd om mensen langs gerechtelijke procedure te herplaatsen. Omdat consulenten gebonden zijn aan juridische kaders, wordt bij dossieropbouw om bewijsmateriaal gevraagd. We zien een toename van camera's aan de voordeur en geluidsopnames. Doorgaans doet men dit overigens op eigen initiatief 'voor het geval dat'. Dit voedt de achterdocht en spanningen in een straat of portiek. Relevant is echter dat in geval van herplaatsing de problemen na verloop van tijd weer opnieuw beginnen. De coöperaties onderkennen dit probleem. Voor buurtbemiddeling geldt dat we langzaam een toename zien van heraanmeldingen. Zowel op adres als op personen.

Concentratie van cijfers

We hebben het aantal bemiddelingen per wijk over de jaren heen vergeleken. Hierbij hebben we enkel de wijken genomen die 8% of meer bemiddelingen voor hun rekening namen. Dit resulteerde in 10 wijken. We konden zien dat bij de meeste wijken het aantal aanvragen per jaar schommelt en in een enkele wijk stabiel blijft. De cijfers geven geen aanleiding voor het trekken van conclusies omdat er te veel variabelen zijn waar we geen zicht op hebben. Bijvoorbeeld een consequent verwijzende consulent die naar een andere wijk overstapt, waardoor daar de cijfers toenemen; renovatie van een (deel van de) wijk; verandering van plaatsingscriteria;

nieuwbouw; ongewenste plaatsing van bijvoorbeeld een dak- en thuislozen centrum, hoogbouw, parkeerplaatsen, toename van vluchtelingen. Kortom, de cijfers laten geen ruimte voor verklaring of conclusie.

Ontwikkeling van aanbod

De coördinatoren richten zich op uitbreiding en ontwikkeling van het aanbod. In 2023 werden de eerste stappen gezet ten aanzien van Netwerkinderventies. In 2024 kwam daarbij: Keteninterventie (pilotfase); Consultatie (pilotfase); Groepsbemiddeling (eindfase).

Netwerkinderventies: Het betrekken van begeleiding bij de bemiddeling ter ondersteuning van betrokkenen. Op casusniveau samenwerken met woningbouwconsulenten, Sociaal Team, Traject, Leger des Heils, Xonar, GGD-Opvang & Advies, WMO, de consulent van de woningcoöperatie, Handhaving, enz.. We vormen met de partners als het ware een kring om betrokkenen heen om in een gezamenlijk gesprek oplossingen te zoeken.

We trachten dit netwerk uit te breiden met sleutelfiguren die onafhankelijk en op eigen titel een gezagspositie hebben verworven in straat of buurt zoals bijvoorbeeld een pastoor, kwartiermaker, enz.

Keteninterventie: In dit geval wordt de casus benaderd vanuit drie kaders: buurtbemiddeling, gemeente en/of politie en eventueel een belanghebbende partij (bijvoorbeeld de woningcoöperatie). De interventie wordt gezamenlijk uitgevoerd en vindt plaats onder de Algemeen Plaatselijke Verordening Woonoverlast. In de voorbereiding wordt expliciet aandacht besteed aan - juridisch - mandaat (onafhankelijkheid en vertrouwelijkheid); taakverdeling (gespreks- cq. procesleiding), strategie en doelstelling. Er is aandacht voor opvolging van het traject en nazorg. Signalering in dit kader: er is sprake van signalering van potentieel onveilige escalaties, onveiligheid voor bemiddelaars om bemiddeling aan te gaan of, indien reguliere bemiddeling geen effect heeft en er sprake is van (dreigende) onveiligheid.

Consultatie: Het gebeurt steeds vaker dat consulenten en begeleiders uit ons netwerk ons benaderen met vragen over de aanpak van voorliggende problematiek.

Er is behoefte aan een klankbord. Uit oogpunt van bemiddeling is dit een belangrijke ontwikkeling. De educatieve factor leidt immers tot uitbreiding van het handelingspotentieel en de conflictvaardigheden van de aanvragers. We spannen ons in om ook andere belanghebbende als sportclubs, MKB, vluchtelingenwerk, enz. te informeren over dit aanbod.

Coaching: incidenteel coachen we burens bij het hanteren van overlast, aangaan van het gesprek met de andere buur, enz. Dit aanbod beperken we bewust tot een minimum. Wij begeven ons niet op het terrein van de reguliere zorg- en hulporganisaties.

Anderstaligen

Veel problemen rondom overlast kunnen niet worden opgelost omdat men elkaars taal niet spreekt. Met de taal worden ook de eigen sociaal-culturele concepten overgedragen. Dit geeft rijkdom aan de samenleving. Maar in geval van conflict houdt het partijen gescheiden. Onze mensen spreken doorgaans dialect en/ of Nederlands. We hebben een tolk Spaans, Engels en Pools. Recentelijk hebben de coördinatoren ook een Arabische tolk weten te werven. Wij verwachten met zijn hulp ook de Arabischspreekende inwoners te kunnen bereiken. Deze mensen weten ons tot nu toe moeilijk te vinden of haken snel af. In deze casussen ontmoeten we overigens complicerende factoren als: chauvinisme, racisme, discriminatie en ressentimenten.

Werkzaamheden van de coördinatoren.

Bemiddelingstraject

In het bemiddelingstraject heeft de coördinator het eerste contact met verwijzer e/o melder en vervolgens met betrokken burens. De benodigde administratie wordt uitgevoerd. Beschikbare bemiddelaars worden benaderd en geïnformeerd. De onderlinge afspraken worden door de coördinator afgestemd. De gespreksruimte wordt gereserveerd. Indien aan de orde, wordt een nazorggesprek gevoerd.

Ontwikkeling van aanbod

De steeds veranderende samenleving, zowel op kortere als langere termijn, vraagt om ontwikkeling van passend aanbod. De pilotfase wordt uitgevoerd door de

coördinatoren om tot een adequate afgestemde procedure te komen. Voor 2025 oriënteren zij op mogelijkheden tot kennisdeling op het gebied van conflictpreventie, -hantering, -vaardigheden.

Public Relations

De coördinatoren werken hard aan zichtbaarheid. Zij plaatsen advertenties, verspreiden folders, zijn actief op (social) media en schrijven af en toe iets voor de wijkgebonden nieuwsbrieven. Daarnaast sluiten zij aan bij verschillende gemeentelijke werkgroepen. Zij oriënteren zich op wat er in de stad leeft door aanwezig te zijn bij verschillende gremia van debatavond tot wijkbijeenkomst tot parochiegroep. Die aanwezigheid verhoogt onze bekendheid en toegankelijkheid. Het vormt een belangrijke informatiebron over de problemen en oplossingen die er in de stad leven en worden uitgevoerd. En hier geldt: kansen zien, is kansen benutten.

Netwerken in kader van preventie

De coördinatoren nemen actief deel aan de vergadertafels waar zij bij aansluiten. Proactief gericht op ontwikkeling en continuïteit van relaties met contactpersonen.



De coördinatoren merken op dat aan al die tafels partners zitten die zichtbaar gemotiveerd zijn om tot werkbare initiatieven en oplossingen te komen. Waar regelgeving en administratie drempels zijn om te beslechten, in plaats van een in beton gegoten keerpunt. Er hangt een klimaat van gedeelde verantwoordelijkheid en participatie vanuit de eigen kaders.

Benchmarking (inter)nationaal

De coördinatoren hebben regelmatig overleg met andere buurtbemiddeling-organisaties in de regio; contact met het CCV (landelijk Centrum voor Criminaliteit en Veiligheid). Zij hebben sinds dit jaar contact met buurtbemiddeling Antwerpen en West-Vlaanderen. Het betekent een uitbreiding van kennis en informatie en biedt ons vergelijkingsmateriaal wat betreft productiviteit en effectiviteit. Onze output is vergelijkbaar met die in Antwerpen (aantal casus op het aantal inwoners). In vergelijking met Limburg ligt de output aanzienlijk hoger.

Intervisie

Intervisie is een belangrijk middel om de kwaliteit van de bemiddelingen te handhaven en te verhogen. Intervisie is tevens een voorwaarde voor het kwaliteitslabel. Om die

redenen hebben de coördinatoren dit opgeschaald. Er zijn vaste intervisiegroepen gemaakt, er is een jaaragenda opgesteld en deelname is als voorwaarde gesteld om bemiddelingen te kunnen doen. Tenslotte hebben zij aan deelname een onkostenvergoeding gekoppeld. Dit heeft ertoe geleid dat de intervisie aangemerkt kan worden als een zich ontwikkelende denkpiste waar voorkomende dilemma's en problemen, en thema's als bijv. racisme besproken worden. Ervaringen, denk- en werkwijzen worden onderling gedeeld.

Bemiddelaars

Vrijwilligers doen dit werk met overtuiging en plezier. Achterliggende redenen om zich aan te sluiten zijn: iets (terug) willen doen voor de gemeenschap; het eigen sociale netwerk uitbreiden; ervaring met bemiddelen en conflicthantering opdoen en onderhouden; en -niet op de laatste plaats- voldoende mediations uitvoeren om de MfN-registratie veilig te stellen.

De bemiddelaars vormen ons kapitaal en zijn daarmee de belangrijkste medewerkers van de stichting. Een cursus, een avondje uit, de kerstborrel, een bloemetje bij ernstige live-events, en alles wat we maar kunnen bedenken om het sociale aspect meer invulling te geven vertalen we indien mogelijk, in activiteit.

De bemiddelaars verdienen in dit hoofdstuk dan ook het laatste woord. We vragen veel van hen. De buurtbemiddelaar is niet meer die man op de hoek van de straat. Bemiddelaars hebben inzicht in conflictdynamiek en -hantering en zijn zeer vaardig op procesbegeleiding. Zij hebben een behoorlijke algemene ontwikkeling om de verschillende belangenniveaus te kunnen onderscheiden maar ook om bij de grote variëteit van vragen aan te sluiten. Ze zijn sociaalvoelend, hebben een groot empathisch vermogen en de bereidheid om waar nodig een stap extra te zetten. Zij zijn gemotiveerd hun kennis en arsenaal uit te breiden en denken mee aan de hand van veranderende ontwikkelingen. We hebben een team waar je U tegen zegt.

Dus vooral dank aan **Bernadette Turkenburg, Jeroen Janssen, Marie-Sophie Krul, Floor Martens, Patricia Stoot, Wil Greuel, Bea Arts, Margreet Smits, Anna Marciniuk, Bert Rooderij, Fenna Beulen, Gertie de Veen, Peter Peters, Jaimy Pletsers, Raymond Candel, Joep Peters, Jan van der Weerd, Claire Coenegracht, Paul Sanders, Daisy Goossens, Floor van Abeele, Anouska Cremers, Kimberley Pergens, Manon Weijs, Timo Schouten, Veerle van Engelshoven, William van Weelderen en Leonore Stevens.**





Contact

Telefoon: 06 52 65 16 47

Email: info@buurtbemiddeling-maastricht.nl

Website: www.buurtbemiddeling-maastricht.nl

Buurtbemiddeling Maastricht

is ook te vinden op de
Social Media.