

# VOORBEELD IJKPUNTMODEL

## IJKPUNTMODEL GEBASEERD OP HET KWALITEITSPROTOCOL VAN BUURTBEMIDDELING ROTTERDAM

### DOEL VAN HET INSTRUMENT

De inzet van buurtbemiddeling – buren helpen buren – beoogt meerdere sociale en maatschappelijke effecten. Deze zijn echter niet alle even makkelijk te meten en kwantificeren. Door ijkpunten te formuleren op meetbare resultaten ontstaat een toetsingskader voor de (half)jaarlijkse evaluatie tussen opdrachtgevers en opdrachtnemer/coördinator.

Een ijkpunt is een vooraf vastgesteld referentiepunt om (half)jaarlijks de ontwikkeling van buurtbemiddeling concreet te kunnen bespreken. Ijkpunten worden nogal eens verward met doelen of streefcijfers. Zo zijn ze niet bedoeld. Een ijkpunt is een kritische ondergrens, een waarschuwingslicht om de evaluatie concrete aanknopingspunten te geven. Als de resultaten daaronder blijven, kun je je afvragen wat daarvoor de reden is. Ook wordt bekeken welke maatregelen nodig zijn en welke partijen in actie moeten komen om de streefcijfers wel te halen. Soms kan het nodig zijn om tussentijds de ijkpunten bij te stellen.

### Uitgangspunten

- Buurtbemiddeling is onafhankelijk en wordt uitgevoerd door getrainde vrijwilligers met ondersteuning van een professionele coördinator.
- De gemeente en de woningcorporaties zijn de financiers. Samen met de politie fungeren ze als opdrachtgevers. Daarnaast vervullen ze een actieve rol in de doorverwijzing. Daarmee zijn ze mede verantwoordelijk voor de resultaten.
- Buurtbemiddeling richt zich niet alleen op het oplossen van burenproblemen. Andere doelstellingen zijn herstel van de onderlinge communicatie, begrip voor andere culturen, empowerment van buurt en bewoners, sociale samenhang en een leefbare woonomgeving. Buurtbemiddeling investeert in de gezondheid van burgers en in hun betrokkenheid bij de buurt. De ijkpunten zijn daarom geen eendimensionale grootheden (bijvoorbeeld alleen gericht op effectiviteit en efficiency), maar een hulpmiddel in een bredere context.
- Buurtbemiddeling gaat niet op zoek naar conflicten. Het initiatief ligt bij bewoners zelf, al dan niet actief gestimuleerd door verwijzers.
- Deelname aan buurtbemiddeling is vrijwillig.

### Ijkpunten

Afhankelijk van de ontwikkelingsfase en van de sociale en geografische kenmerken van het gebied benoemen de partners in buurtbemiddeling jaarlijks de ijkpunten. De hieronder genoemde cijfers dienen slechts als voorbeeld.

#### 1. **Aantal aanmeldingen per 80.000 inwoners: 90 per jaar**

Bewoners melden zich rechtstreeks of komen binnen via verwijzing. Dit ijkpunt handelt onder andere over de bekendheid van buurtbemiddeling bij bewoners en bij informele verwijzers als de kapper of de snackbar. Daarnaast gaat het om de inbedding van doorverwijzing in de werkprocessen van formele verwijzers als corporaties en politie.

Het ijkpunt kan ook een indicatie geven over de kwaliteit van uitvoering (mond-tot-mondreclame). Mogelijk geeft het ook een beeld van de kwaliteit (fysiek, relationeel en eigen kracht) van de wijk.

Het aantal aanmeldingen kan als volgt worden onderverdeeld:

- |   |     |
|---|-----|
| • aanmeldingen door bewoners zelf:  | 25% |
| • aanmeldingen via verwijzing door de woningcorporaties:<br>(met daarin een opsplitsing per corporatie) | 35% |
| • aanmeldingen via verwijzing door de politie:  | 35% |
| • aanmeldingen via andere verwijzers:   | 10% |

#### 2. **Aantal vrijwillige bemiddelaars per 80.000 inwoners: 20**

Het ijkpunt wordt afgestemd op het aantal aanmeldingen en de samenstelling van het team.

#### 3. **Aantal nieuw te werven vrijwilligers per jaar per 20.000 inwoners: 2**

Een apart kenmerk van het Rotterdamse model van buurtbemiddeling is voortdurende werving en training van nieuwe vrijwilligers. Een groeiend aantal vrijwilligers draagt bij aan empowerment van bewoners en buurten.

**4. Samenstelling bemiddelingsteam: van de 5 grote nationaliteiten elk 1**

Het bemiddelingsteam vormt zoveel mogelijk een afspiegeling van de lokale bevolking. De teamleden leren van elkaar over verschillende culturele achtergronden en gewoonten. Dit ijkpunt legt de basis voor diversiteit binnen het team. De kleur van het bemiddelingsteam wordt overigens ook door andere aspecten bepaald zoals sekse, leeftijdsopbouw en verscheidenheid in denkpatronen en handelen. Een zuiver categorale aanpak (alleen gericht op afkomst) is niet wenselijk.

**5. Aantal opgeloste zaken per jaar: 60% van het aantal behandelde zaken**

De coördinator bepaalt of een aanmelding formeel een zaak is voor buurtbemiddeling en of er geen sprake is van contra-indicatie. Bij een positieve uitkomst zet de coördinator de zaak door naar twee bemiddelaars.

Rotterdam rubriceert de uitkomst van een bemiddeling vanaf aanmelding tot en met nazorg in de volgende 7 categorieën:

- I Opgelost via een gezamenlijk gesprek met beide burens
- II Opgelost via gesprekken met één of beide burens apart
- III Opgelost via intake door de coördinator
- IV Niet opgelost
- V Warme verwijzing naar een andere instantie
- VI Terug verwijzen naar de verwijzer
- VII Actie buurtbemiddeling stopt, bijv. omdat de melder geen bemiddeling wil

De categorieën I t/m IV tellen mee in dit ijkpunt.

Rekenkundig weergegeven:  $[(I+II+III):(I+II+III+IV)] \times 100\%$ .