

Buurtbemiddeling Meijhorst

Evaluatie pilotproject 2007

Directie Wijk en Stad, afdeling Onderzoek en Statistiek

Juli 2008

Inhoudsopgave

Samenvatting	3
<hr/>	
1 Inleiding	7
1.1 Achtergrond	7
1.2 Doel en doelgroep	7
1.3 Onderzoeksvragen	7
1.4 Opzet onderzoek	8
1.5 Opzet rapportage	8
2 Het project Buurtbemiddeling	9
2.1 Voorgeschiedenis en doel project	9
2.2 Werkwijze	10
2.3 Eigen ervaring buurtbemiddelaars	10
3 Aard en omvang hulpvragen	13
3.1 Inleiding	13
3.2 Aantal en soort individuele hulpvragen	13
3.3 Kenmerken hulpvragers	14
3.4 Groeps- en wijkactiviteiten	17
4 Bewoners en organisaties over buurtbemiddeling	19
4.1 Inleiding	19
4.2 Individuele hulp	19
4.3 Bemiddeling bij groepen bewoners	20
4.4 Samenwerking met organisaties	21
5 Sterke punten en verbeterpunten	27
5.1 Inleiding	27
5.2 Sterke punten	27
5.3 Verbeterpunten	27

Samenvatting

Evaluatie, geen effectmeting

In hoeverre het project buurtbemiddeling Meijhorst heeft bijgedragen aan het doel waarvoor het is opgezet (verbeteren van de sociale relaties in de wijk en buurtcohesie¹) valt niet te zeggen. De evaluatie van het project is geen effectmeting in strikte zin geweest (uitvoering van voor- en nameting), maar een meting achteraf op basis van een waardering door degenen die met de buurtbemiddeling in aanraking zijn geweest én op basis van eigen ervaringen van de buurtbemiddelaars.

Op basis van de waardering en ervaringen zijn er aanwijzingen dat er nu bewoners zijn bereikt die wellicht anders niet zouden zijn bereikt. Buurtbemiddeling brengt bewoners een stapje verder in het zoeken naar een oplossing voor hun problemen. In een aantal gevallen leidt het optreden ook tot sociale activering van bewoners, waardoor een basis voor buurtparticipatie is gelegd. Dat blijkt uit een evaluatie van de buurtbemiddeling, waarbij gesprekken zijn gevoerd met individuele bewoners, groepen bewoners, vertegenwoordigers van bewoners, professionals en de buurtbemiddelaars.

Het pilotproject Buurtbemiddeling

Begin 2007 is het pilotproject Buurtbemiddeling in de Meijhorst van start gegaan. Dit project maakt deel uit van het project 'Meijhorst, veiligheid maak je samen' waarvoor in 2003 door de Provincie aan de gemeente Nijmegen een experimentele subsidie is toegekend.

Het project valt onder de verantwoordelijkheid van Het Inter-Lokaal. Het project is een van de instrumenten die de gemeente inzet om de sociale relaties in de wijk te verbeteren tussen zowel de bewoners onderling als tussen bewoners en instanties, de buurt en de gemeente.

De start van het project in februari 2007 viel samen met de opening van een nieuwe locatie van Het Inter-lokaal in de wijk Meijhorst, een laagdrempelige wijkvoorziening waarin een divers² aanbod aan hulp is georganiseerd. Er werden twee buurtbemiddelaars aangesteld (een vrouw met een Turkse achtergrond en een man met een Arubaanse achtergrond). Hun taak is niet alleen hulp te bieden aan individuele bewoners, maar ook een bijdrage te leveren aan de cohesie in de buurt.

¹ In mei 2008 promoveerde M. Frieling van de RUG op het onderwerp 'actief burgerschap: Een goede buur'. Zij ontwikkelde een manier om de mate van sociale cohesie vast te stellen. Sociale cohesie is volgens Frieling 'een vaag begrip'. Om er meer grip op te krijgen heeft ze een meetinstrument ontwikkeld waarin drie dimensies worden onderscheiden:

- De mate waarin bewoners samenwerken in het creëren van welzijn. Dat kan op individueel niveau, bijvoorbeeld een praatje maken met de buurman, en op buurtniveau, zoals deelname aan een wijkfeest.
- De mate van onderlinge solidariteit. Daarbij gaat het onder meer om de sociaal-emotionele steun die buurtbewoners elkaar geven en de bereidheid klusjes voor elkaar te doen.
- De affectieve dimensie: de mate waarin bewoners zich gehecht voelen aan de buurt.

² W.o. Nim, Iris-Zorg, Schuldhulpverlening, advocaten, Tandem.

Het werk van de buurtbemiddelaars

De aanpak van de buurtbemiddelaars is pro-actief. Zij komen niet alleen in actie als er iets aan de hand is, maar zoeken de mensen ook op en nemen ze soms letterlijk aan de hand. Buurtbemiddelaars zijn geen hulpverleners in de traditionele zin van het woord. Ze zoeken buurtbewoners op, hebben een luisterend oor, vangen signalen op en nemen ze mee naar het spreekuur van Het Inter-Lokaal en/of verwijzen personen met vragen door naar instellingen die hulp kunnen bieden. In die zin treden zij bemiddelend op, zowel voor individuele bewoners als voor groepen bewoners. Door deze aanpak kan er snel hulp geboden worden.

De zogenaamde back-Office van Het Inter-Lokaal in de locatie Meijhorst en als gevolg daarvan de korte communicatielijnen, zijn voor de buurtbemiddelaars van onschatbare waarde voor hun snelheid van werken en de resultaten daarvan.

Uit de gesprekken, die in het kader van het onderzoek zijn gevoerd, blijkt dat bewoners tevreden zijn over de wijze waarop buurtbemiddeling problemen en vragen behandelt. Bij een volgende keer zal men zeker weer een beroep op hen doen.

Door hun werk zijn de buurtbemiddelaars langzamerhand steeds bekender geworden, zowel bij bewoners als bij instanties. Dat maakt het gemakkelijk om ze aan te spreken en contact op te nemen. Uit de groepsgesprekken blijkt dat buurtbemiddeling bijdraagt aan het verminderen van overlast en het bevorderen van begrip en vertrouwen tussen bijvoorbeeld ouderen en jongeren en jongeren en de politie.

Omvang en aard hulpvragen

In de wijk de Meijhorst wonen bijna 3.500 mensen. Ruim de helft van de bewoners (56%) is Nederlands, 13% is afkomstig uit de zogenaamde westerse landen en 31% is afkomstig uit niet-westerse landen. Voor de stad Nijmegen zijn deze cijfers respectievelijk 76%, 12% en 12%.³

In de periode februari 2007 tot en met april 2008 zijn er 325 hulpvragen geweest van 145 bewoners⁴. In tegenstelling tot wat vermoed wordt door de geïnterviewden, doen ook veel autochtone Nederlanders een beroep op de buurtbemiddeling. Uit de registratie blijkt dat deze groep (34) is ongeveer gelijk aan de groep Antilliaanse (35) en Turkse bewoners (31).

De meeste van de 325 vragen gaan over de woning en de buurt, vooral over buurtproblemen (burenruzies, klachten over zwerfvuil, klachten over graffiti, klachten over geluid van burens en verkeer, klachten over jongeren die 'begeleid' wonen. Zaken die met de financiële problematiek van de hulpvragers te maken hebben komen naar verhouding veel voor, evenals vragen over inburgering (communicatieproblemen, gebrek aan informatie). Daarnaast doet men naar verhouding veel een beroep op buurtbemiddeling over zaken die verband houden met gezondheid (gezondheidsklachten, psychische problemen, verslaving) onderwijs en opvoeding (opvoedingsproblemen, een opleiding die men wil volgen, studiefinanciering) en werk (problemen met het zoeken naar werk, re-integratietrajecten), maar dat gebeurt in wat

³ Cijfers Stadsgetallen O&S Bron: Gemeente Nijmegen, Gemeentelijke Basisadministratie.

⁴ De buurtbemiddelaars leggen geen dossiers aan van personen die zij op weg helpen, maar registreren slechts enkele algemene gegevens (hulpvraag, geslacht, etnische herkomst en leeftijd). De hulpverlenende instanties leggen echter wel dossiers aan.

mindere mate dan vragen over schuldenproblematiek. Vragen over sociale zekerheid en belastingen komen naar verhouding minder voor maar zijn zeker niet minder complex.

Betrokkenheid bij groepsactiviteiten

Naast individuele hulpverlening zijn de buurtbemiddelaars bij verschillende groeps- c.q. wijkactiviteiten betrokken geweest. Behalve wijkbezoeken met bewoners (een maal per week) en overleg met partnerorganisaties (twee maal per week) hebben zij in de periode februari 2007 tot en met april 2008 verschillende bijeenkomsten met bewoners, wijkorganisaties, zelforganisaties en andere instellingen georganiseerd. In het merendeel van de gevallen ging het initiatief hiervan uit van de buurtbemiddeling. Maar soms werden de bijeenkomsten ook samen met andere organisaties georganiseerd. Het ging hier om bijeenkomsten om zich zelf voor te stellen aan de wijk, de dialoog tussen jongeren en ouderen op gang te brengen, in te spelen op de behoeften van Antilliaanse bewoners, verbetering van de communicatie tussen jongeren en politie of om de aanpak van buurtproblemen. In totaal betrof het hier 46 bijeenkomsten (zie par. 3.4).

Buurtbemiddeling in relatie tot het sociale en fysieke leefklimaat in de wijk

Met het organiseren van activiteiten op wijkniveau proberen de buurtbemiddelaars samen met andere organisaties de bewoners meer te betrekken bij 'hun' wijk. In die zin is hun bijdrage onderdeel van een groeiproces om de sociale cohesie en het fysieke leefklimaat in de wijk te verbeteren.

Uit de volgende voorbeelden ontstaat een beeld van de mogelijke bijdrage van buurtbemiddeling aan de verbetering van het sociale en fysieke leefklimaat:

- Vanwege hun open opstelling spreken ze iedereen aan ongeacht hun culturele achtergrond. Hierdoor proberen ze een brug te slaan tussen autochtone en allochtone bewoners in de wijk. Er zijn indicaties dat dit een gunstige werking heeft op de verstandhouding tussen de verschillende bevolkingsgroepen in de wijk.
- De overlast, als gevolg van de komst van bewoners die geplaatst zijn door de Stichting Dichterbij in de 53^e straat, is verminderd. Door toedoen van de buurtbemiddelaars zijn er afspraken gemaakt m.b.t. een vast aanspreekpunt met wie de bewoners bij overlast contact kunnen opnemen.
- Een gesprek met jongeren van de Boerderij, buurtbewoners en de politie heeft geleid tot meer begrip voor elkaar en minder ervaren overlast door jongeren.
- Door signalering en doorverwijzing van individuele probleemgevallen dragen ze bij aan de verbetering c.q. stabilisering van allerlei persoonlijke situaties.
- Een luisterend oor legt ook een basis om zich wat meer voor de wijk te interesseren en wellicht daardoor meer te participeren.

Aandachtspunten

Naast de positieve functie die de geïnterviewden in het onderzoek toekennen aan het project, plaatsen zij ook een aantal kritische noten achter de buurtbemiddeling. Buurtbemiddelaars zouden hun taken beter moeten afbakenen, omdat zij geneigd zijn van alles tot zich te nemen.

Op organisatieniveau kan er meer en beter afgestemd worden met andere organisaties omdat een duidelijke afbakening en afstemming van taken ten goede komt aan het werk van de buurtbemiddelaars.

In de wijk Meijhorst is er een grote verscheidenheid is aan culturen en nationaliteiten en de buurtbemiddelaars er zijn voor álle buurtbewoners. Daarom wordt aandacht gevraagd voor een goede mondelinge en schriftelijke communicatie door de buurtbemiddelaars.

Ten slotte kan worden geconcludeerd dat gedetailleerdere van de registratie wellicht leidt tot meer inzicht in hun aanpak.

1 Inleiding

1.1 Achtergrond

De gemeente Nijmegen ontving in 2003 een provinciale experimentensubsidie voor het project 'Meijhorst, veiligheid maak je samen'.

Het project buurtbemiddeling in de Meijhorst, een van de onderdelen van dit project, is met deze experimentele subsidie gefinancierd. Het is een van de instrumenten die de gemeente inzet om de sociale relaties in de wijk te verbeteren: zowel tussen bewoners onderling als tussen bewoners en instanties, de buurt en de gemeente.

Aan Het Inter-Lokaal is opdracht gegeven dit project uit te voeren. De looptijd van het project was 1 jaar: januari 2007 - januari 2008. In februari 2007 werden 2 buurtbemiddelaars aangesteld met een formatie van samen 64 uur per week. Afgesproken is het project na 1 jaar te evalueren.

De afdeling Wijkmanagement heeft aan de Afdeling Onderzoek en Statistiek opdracht gegeven om het project te evalueren.

1.2 Doel en doelgroep

Doel van de evaluatie is na te gaan of het buurtbemiddelingsproject in de ogen van bewoners en betrokkenen een bijdrage levert aan de verbetering van het sociale en fysieke leefklimaat in de wijk. Het bereiken van dit doel wordt evenwel als een proces gezien, waarbij ook meer partijen betrokken zijn. Het is dan nu ook te vroeg om te achterhalen of dit doel is bereikt.

De evaluatie richt zich dan ook meer op de waardering van degenen die met het werk van de buurtbemiddelaars in aanraking zijn gekomen. Op die manier kan worden nagegaan of het project een basis heeft gelegd voor verbetering van het sociale en fysieke leefklimaat in de wijk.

Het onderzoek richt zich verder niet op methodiekontwikkeling van buurtbemiddeling. Deze expertise dient elders gezocht te worden. Wel gaat het onderzoek na welke werkwijze de buurtbemiddelaars hanteren en welke elementen hierin ten goede komen aan de functie waarvoor deze in het leven is geroepen.

Doelgroep van dit onderzoek zijn bewoners van de wijk Meijhorst en andere betrokkenen bij het project. Bij deze doelgroep wordt onderscheid gemaakt tussen:

1. individuele bewoners die ondersteund zijn door de buurtbemiddelaars
2. groepen (vertegenwoordigers) van bewoners
3. professionals / instanties.

1.3 Onderzoeksvragen

De vragen in het onderzoek richten zich op de projectmedewerkers, bewoners en betrokkenen. De centrale vragen zijn:

- Hoe ziet de werkwijze van de buurtbemiddelaars er uit?

- Hoe hebben zij deze werkwijze zelf ervaren in relatie tot bewoners in de wijk? (positieve en negatieve ervaringen)
- Welke gegevens en cijfers zijn er over hun bemiddeling in de wijk en wat zeggen deze over de kwaliteit van het project?
- Hoe hebben de individuele bewoners en betrokkenen de aanpak ervaren?
- Heeft de aanpak in de ogen van de bewoners en betrokkenen effect gehad op het sociale en fysieke leefklimaat in de wijk? Zo ja, in welke zin?
- Wat zijn de sterke punten in de aanpak die het project succesvol maken?
- Wat zijn zwakke punten in de aanpak die het project minder succesvol maken?
- Welke suggesties kunnen gedaan worden om de aanpak te verbeteren?

1.4 Opzet onderzoek

De gegevens van het onderzoek zijn op de volgende manier verzameld:

- Bestuderen van documentatie, cijfermateriaal / registraties m.b.t. aantallen, omvang, aard problematiek e.d.
- Een dagje 'meelopen' met de buurtbemiddelaars.
- Een gesprek met de buurtbemiddelaars om algemene informatie over het project te krijgen (bijvoorbeeld over werkwijze, problemen, oplossingen etc.).
- Een beperkt aantal gesprekken met wijkbewoners op basis van individuele casuïstiek. Vanwege privacygevoelige aspecten zijn deze gesprekken niet in groepsverband, maar afzonderlijk gehouden. De personen (in totaal zes) voor deze gesprekken zijn geselecteerd in overleg met de buurtbemiddelaars.
- Twee groepsgesprekken met buurtbewoners die betrokken zijn geweest bij een gelijke casus (zgn. casusgroepsgesprekken). Het gaat hier om 'overlast 53^{ste} straat' en 'de komst van het nieuwe jongerencentrum' en de bewoners van de 20^e straat.
- Een groepsgesprek met het bewonersplatform Meijhorst, aangevuld met twee buurtbewoners die ook zitting hebben in het Veiligheidsoverleg.
- Een groepsgesprek met professionals / vertegenwoordigers van instanties (back-office) incl. de wijkagent en de woonconsulent van Talis.

De individuele gesprekken en de groepsgesprekken met (vertegenwoordigers van) bewoners en professionals zijn afzonderlijk gehouden omdat op die manier het project op een onafhankelijke manier vanuit verschillende invalshoeken geëvalueerd kan worden. De buurtbemiddelaars zijn niet bij de gesprekken aanwezig geweest.

1.5 Opzet rapportage

In hoofdstuk 2 komt het project Buurtbemiddeling en de werkwijze van de buurtbemiddelaars aan de orde. Hoofdstuk 3 geeft inzicht in de hulpvragen, kenmerken van hulpvragers en de effecten van de hulpvraag. Hoofdstuk 4 bevat de meningen van bewoners, groepen van bewoners en samenwerkende organisaties over de buurtbemiddeling. Sterke en verbeterpunten zijn in hoofdstuk 5 te lezen.

2 Het project Buurtbemiddeling

2.1 Voorgeschiedenis en doel project

In 2003 is door de Provincie aan de gemeente Nijmegen een experimentensubsidie toegekend in het kader van het Gelders Stedelijk Ontwikkelingsbeleid (GSO). Het betreft hier een subsidie voor het project 'Meijhorst, veiligheid maak je samen'. Dat project is toen onder meer in het leven geroepen vanwege de moeizame relaties tussen Marokkaanse en Antilliaanse bewoners en tussen deze groepen en de instellingen. Tegelijk was er een convenant voor de maisonnettes in Meijhorst en een project buurtpreventieteam hoogbouw (platform), waarin buurtbemiddeling een rol speelde. Dit laatste project bestaat nog steeds. Ook het Centrum Burgers Hulpverlening was actief, maar kwam onvoldoende van de grond vanwege een vertrouwenscrisis tussen enkele personen. Wijkmanagement wilde uiteindelijk meer structuur in de aanpak en startte met de GSO-subsidie pilot-projecten gericht op buurtbemiddeling en buurtpreventie.

Het project Buurtbemiddeling

In 2004 is Het Inter-lokaal door de gemeente Nijmegen gevraagd om de verantwoordelijkheid te nemen voor het pilot Buurtbemiddeling in de Nijmeegse wijk Meijhorst. Deze vraag is aan Het Inter-lokaal gesteld vanwege hun betrokkenheid bij jongerencentrum Boerderij Meijhorst en hun expertise met betrekking tot interculturele dienstverlening. De laagdrempelige dienstverlening van Het Inter-lokaal past bij de gemeentelijke visie op buurtbemiddeling die gekenmerkt wordt door een bottom-up benadering.

Door het College en de Raad is eind 2006 groen licht gegeven voor dit project voor de duur van één jaar.

Begin 2007 zijn twee bemiddelaars aangesteld (een vrouw met een Turkse achtergrond en een man met een Arubaanse achtergrond). Ze moeten een verbindende factor vormen op individueel niveau maar ook voor de cohesie in de buurt. Dit betekent dat zij niet alleen hulp bieden aan individuele gevallen, maar ook hun ervaringen meenemen naar het niveau van de wijk.

De start van het project in februari 2007 viel samen met de opening van een nieuwe locatie van Het Inter-Lokaal in Meijhorst. Deze locatie is een laagdrempelige multidisciplinaire wijkvoorziening waar Het Inter-lokaal samenwerkt met o.a. Maatschappelijk Werk (NIM), IrisZorg, advocaten en Tandem Welzijnswerk. Alle buurtbewoners kunnen hier terecht met hun vragen tijdens de open spreekuren. In deze locatie zijn ook de buurtbemiddelaars ondergebracht met de diverse disciplines als back office. Omdat deze voorziening midden in de wijk de Meijhorst ligt, kunnen beide buurtbemiddelaars gemakkelijk naar de bewoners toe gaan.

Het pilotproject Buurtbemiddeling is een van de instrumenten die de gemeente inzet om de sociale relaties in de wijk te verbeteren zowel tussen bewoners onderling als tussen bewoners en instanties, de buurt en de gemeente.

Hoofddoel is 'het verbeteren van de sociale relaties tussen buurtbewoners en verschillende etnische groeperingen in de Meijhorst'. Het betreft alle bewoners in de Meijhorst.

Als subdoelen zijn geformuleerd:

- Het in kaart brengen van behoeftes en knelpunten van de wijk en de bewoners
- Het verlagen van de drempels tussen bewoners en reguliere (hulpverlenende) instanties
- Het bevorderen van de buurtcohesie, vooral als het gaat om etnische groepen
- Bevordering van de participatie van wijkbewoners bij buurtbemiddeling.

2.2 Werkwijze

Voor de functie van de buurtbemiddelaars is een taakomschrijving opgesteld. Tot de functie-inhoud van de buurtbemiddelaar behoort o.m.⁵

- Het pro-actief en preventief benaderen van conflicten
- Het onderzoeken wat de wensen, belangen en gevoelens van de betrokkenen bij het conflict zijn
- De betrokken bewoners in staat stellen zodanig in gesprek te komen over hun conflict dat zij zelf de oplossing van hun conflict vinden
- Bruggen slaan tussen de verschillende etnische bewonersgroepen in de wijk
- Samenwerken met een netwerk van instellingen / professionals die taken hebben op het vlak van bemiddeling (zoals scholen, politie, etc.)
- Na verloop van tijd leidinggeven aan een groep zelf geworven vrijwillige buurtbemiddelaars
- Het actief zoeken naar contact met buurtbewoners om problemen tijdig te signaleren
- Opzetten van positieve activiteiten ter bevordering van de buurtcohesie.

De buurtbemiddelaars stellen zich pro-actief op, ze zoeken de mensen op. Ze laten zich zien in de wijk en lopen regelmatig door de wijk. Ze hebben contact met diverse groepen bewoners, o.a. Marokkaanse en Antilliaanse bewoners. Ook bemiddelen zij bij persoonlijke of individuele problemen (individuele casuïstiek). Wellicht scheidt dit een vertrouwensrelatie die een goede basis kan vormen voor het bijdragen aan de oplossing van persoonlijke problemen. Hun kerntaak is toeleiden naar passende hulpverlening. Ze houden zelf geen dossier bij van degenen voor wie zij als bemiddelaar optreden. Dossiervorming vindt plaats bij de verdere aanpak van de feitelijke hulp (bijv. in samenwerking met NIM, IrisZorg). Wel registreren ze de soort hulpvraag, het geslacht, de leeftijd en de etnische achtergrond. Daarnaast bellen of vragen ze na hoe het de persoon is vergaan, hetgeen soms leidt tot andere of meer signalen. De registratie is echter beperkt. Er wordt bijvoorbeeld niet geregistreerd hoeveel tijd is besteed aan een case, naar wie is doorverwezen, hoe ernstig de case is of wat het (tussentijds) resultaat is geweest van de bemiddeling.

In de visie van het Inter-lokaal leggen de buurtbemiddelaars allerlei mogelijke verbanden. Zij zijn de 'oren en de ogen' van de wijk. De opgepikte signalen van individuen en groepen worden verbonden met de buurt, bewoners en organisaties die actief zijn in de Meijhorst.

2.3 Eigen ervaring buurtbemiddelaars

In de startperiode vond verkenning van 'het veld' plaats (sociale kaart en bewonersorganisaties) en werden er samenwerkingsafspraken gemaakt met partners.

⁵ Advertentietekst werving functie buurtbemiddelaar

In deze periode hebben zij een groot maatschappelijk draagvlak voor samenwerking gecreëerd onder bewoners, organisaties en maatschappelijke partners.

In de volgende 3 maanden zijn de buurtbemiddelaars actief gestart met hun daadwerkelijke taak: het verbinden van bewoners(groepen) en hun hulpvragen met zorg, welzijn en andere activiteiten. Concreet zijn in deze periode 31 bewoners doorverwezen naar hulpverlening binnen de locatie Meijhorst, het NIM, advocatuur etc.

Positief vinden de buurtbemiddelaars dat zij zowel allochtone als autochtone cliënten hebben, ook buiten de Meijhorst. Vanwege hun achtergrond dachten veel mensen dat zij er alleen voor allochtone bewoners waren. Door hun wijze van presentatie, hun laagdrempelige benaderingswijze en het daadwerkelijk aanwezig zijn op straat, de markt en bij tal van activiteiten in de wijk benaderen zij alle bewoners en worden de buurtbemiddelaars als gevolg daarvan door een brede groepering benaderd (jong, oud, man, vrouw, autochtoon, allochtoon). Voor veel mensen zijn zij zelfs vertrouwenspersoon geworden.

Door veel in de wijk te lopen signaleren zij ook andere zaken zoals kapotte lampen, huisvuil op straat, vernielingen, graffiti en waar bijvoorbeeld hangjongeren zich ophouden.

In de Meijhorst wonen veel mensen met lage inkomens met als gevolg veel daaraan gerelateerde problematiek. Door de wijze van aanpak van de buurtbemiddelaars leidt een dergelijke financieel gerelateerde vraag bijvoorbeeld ook tot vragen over opvoeding, scholing, werk, overlast en burenruzies e.d.

Als positief wordt door de buurtbemiddelaars ervaren dat zij bereikt hebben dat zij en hun werk als buurtbemiddelaar bij een groot deel van de bewoners in de Meijhorst bekend zijn in de wijk. Gunstig is eveneens dat zij beroepskrachten zijn in dienst van het Inter-lokaal en geen vrijwilligers. Dat geldt ook voor de 'neutrale' positie die zij t.a.v. de bewoners en de instellingen kunnen innemen. Daarmee bereiken zij dat zij als het ware een soort 'brug' vormen tussen bewoners of groepen van bewoners en instellingen.

De zogenaamde back-office in de locatie Meijhorst van het Inter-lokaal en als gevolg daarvan de korte communicatielijnen, is volgens hen van onschatbare waarde voor hun werk en voor de resultaten daarvan.

Minder positief zijn de buurtbemiddelaars over het aantal uren dat beschikbaar is. Mede door hun aanpak en werkwijze komt er veel op hun af. Er is te weinig tijd voor de opzet van belangrijke activiteiten. Oplossingen kunnen wellicht gevonden worden in de evaluatie van het takenpakket, het stellen van prioriteiten en onderlinge afstemming van organisaties (wie doet wat).

3 Aard en omvang hulpvragen

3.1 Inleiding

In dit hoofdstuk wordt een indruk gegeven van het aantal hulpvragen en de aard hiervan. Ook komen enkele kenmerken van de hulpvragers aan de orde. Er is onderscheid gemaakt tussen de hulpvragen op individueel niveau en op groeps- c.q. wijkniveau. De cijfers hebben betrekking op de periode van 1 februari 2007 tot en met april 2008⁶. In de figuren zijn de absolute aantallen opgenomen.

Op individueel niveau zijn er in de bovengenoemde periode door 145 personen 324 hulpvragen gesteld.⁷ Gemiddeld zijn er dus ruim twee vragen door een persoon gesteld. De individuele hulp varieert van 5 minuten (1 telefoontje) tot driekwartier of een uur, afhankelijk van de ernst van de case en de persoon die geholpen wordt. De meeste hulpvragers op het open spreekuur van Interlokaal/de bemiddelaars komen uit Meijhorst. Maar ook bewoners uit Tolhuis komen naar dit spreekuur. Bij Interlokaal bestaat de indruk dat de hulpverlening zich langzamerhand steeds meer uitbreidt naar bewoners van andere wijken.

Op groeps- c.q. wijkniveau hebben de buurtbemiddelaars diverse bijeenkomsten (meestal op eigen initiatief) in de wijk georganiseerd of werden zij door andere organisaties betrokken bij buurtgerichte activiteiten en bijeenkomsten. Het ging hier in totaal om 46 bijeenkomsten in de bovengenoemde periode, excl. het reguliere overleg met partnerorganisaties (twee maal per week) en wijkbezoeken met bewoners (een maal per week). In paragraaf 3.4 is aangegeven waarvoor, voor wie, eventueel met wie deze bijeenkomsten zijn georganiseerd en hoeveel personen op deze bijeenkomsten zijn bereikt.

3.2 Aantal en soort individuele hulpvragen

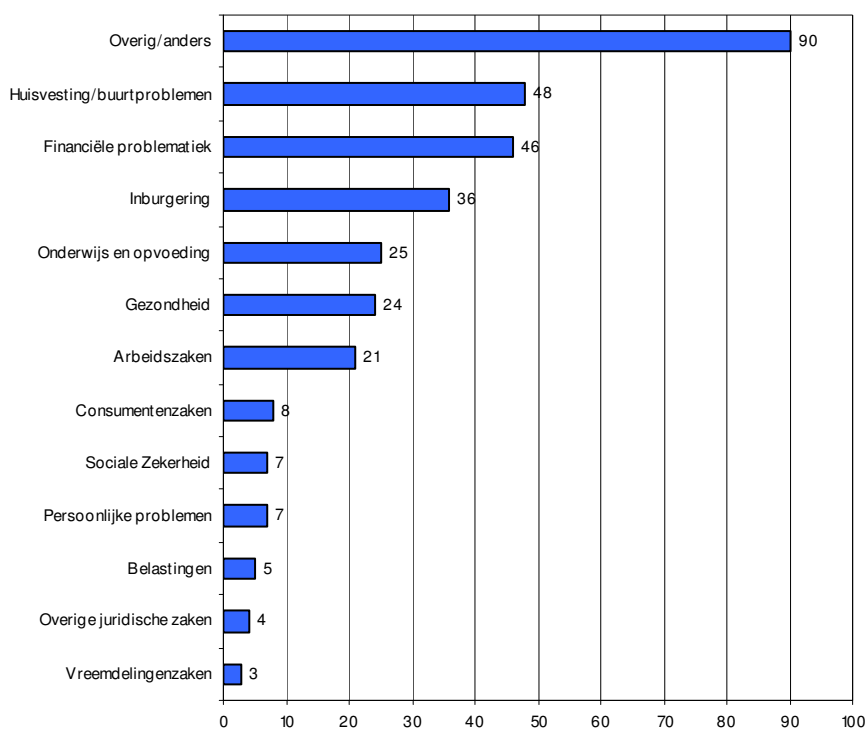
Relatief veel hulpvragen die de buurtbemiddelaars krijgen gaan over zaken die te maken hebben met problemen in de buurt of over huisvesting. Bijna 15% van de 324 hulpvragen heeft betrekking op dergelijke zaken (zie fig. 3-1). Bij problemen in de buurt gaat het om burenruzies, klachten over zwerfvuil, geluidsoverlast met name van burens, klachten over overlast in buurt (o.a. over jongeren die 'begeleid' wonen) of klachten over graffiti.

Bij Huisvestingsproblemen gaat het vooral om problemen die betrokkenen hebben met woningonderhoud, ontruiming, huurtoeslag, dakloosheid en crisisopvang.

⁶ Bron: Het Inter-Lokaal

⁷ Het gaat hier om personen die daadwerkelijk zijn bemiddeld en geregistreerd. Deze personen zijn op eigen initiatief naar het open spreekuur van Interlokaal/de buurtbemiddelaars gekomen of door de buurtbemiddelaars aangesproken, bijvoorbeeld op straat, en door hen geadviseerd om naar het spreekuur te komen. Alle 145 personen zijn dus op het spreekuur van Interlokaal/de buurtbemiddeling gekomen.

Figuur 3-1 Aantal en aard individuele hulpvragen

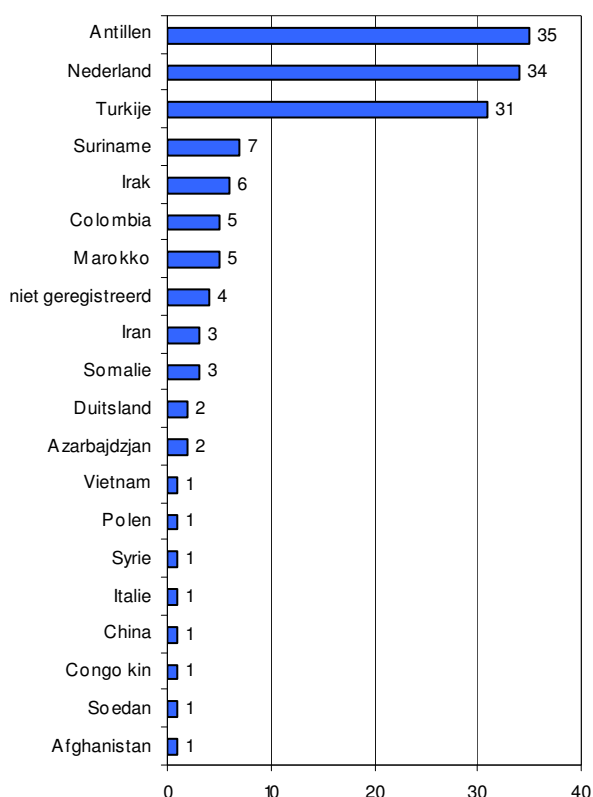


Naar verhouding komen ook veel vragen bij de buurtbemiddeling terecht die te maken hebben met de financiële problematiek van de hulpvragers (problematische schulden). Verder zijn er nogal wat vragen over inburgering, waarbij het vooral gaat om gebrek aan informatie of communicatieproblemen/taalproblemen. Ook voor problemen die te maken hebben met gezondheid, onderwijs, opvoeding en werk (bijv. gezondheidsklachten, opvoedingsproblemen, opleidingswensen, studiefinanciering, reïntegratietrajecten) stapt men naar de buurtbemiddeling, maar dat gebeurt in wat mindere mate dan bijvoorbeeld voor de schuldproblematiek. Vragen over problemen met betrekking tot de sociale zekerheid (bijv. zorgtoeslag) of belastingen komen ook voor, maar naar verhouding veel minder.

3.3 Kenmerken hulpvragers

In figuur 3-2 tot en met 3-4 zijn de 145 individuele hulpvragers verdeeld naar herkomst, leeftijd en geslacht.

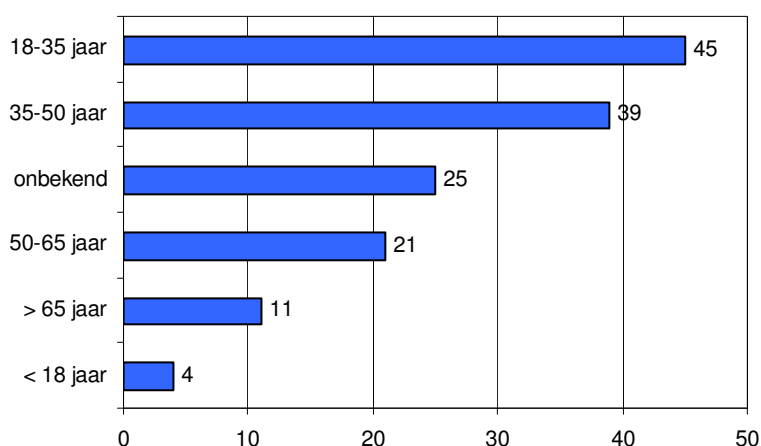
Figuur 3-2 Aantal cliënten naar herkomst



Uit figuur 3-2 is af te leiden dat verschillende bevolkingsgroepen hun weg naar de buurtbemiddelaars vinden of met de buurtbemiddeling in contact komen. Verder blijkt dat niet alleen bewoners met van oorsprong een Antilliaanse of Turkse achtergrond een beroep doen op de buurtbemiddeling. In tegenstelling tot wat vermoed wordt door de geïnterviewden, doen ook naar verhouding veel autochtone Nederlanders dat. Opvallend is verder dat naar verhouding veel minder bewoners van Marokkaanse afkomst naar de buurtbemiddeling gaan in vergelijking met personen van Antilliaanse of Turkse afkomst, terwijl het aantal Marokkanen in de Meijhorst (273) groter is dan het aantal Turken (176) en het aantal Antillianen (141) in de wijk. Ook het aantal personen van Surinaamse afkomst is vrij laag, maar deze groep is in omvang (89) niet zo groot als bijvoorbeeld de Marokkanen in de Meijhorst. Wat de reden is van het relatief geringe aantal Marokkanen dat een beroep doet op de buurtbemiddeling is niet exact aan te geven.

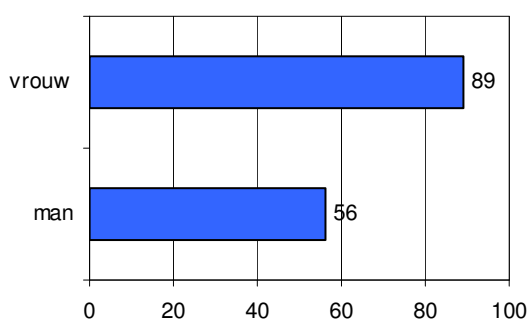
Hiervoor kunnen verschillende verklaringen worden gegeven. Het kan bijvoorbeeld zijn dat men nog niet zo bekend is met de buurtbemiddeling (weinig op de hoogte is hiervan), in het algemeen minder snel naar een vorm van bemiddeling stapt maar liever direct geholpen wordt, minder het gevoel heeft dat buurtbemiddeling iets kan doen of doodgewoon misschien wel minder vragen heeft dan andere groepen, etc.

Figuur 3-3 Aantal hulpvragen naar leeftijd



De meeste hulpvragen zijn afkomstig geweest van personen tussen de 18 en 35 jaar. Ook van 35 tot 50 jaar is de hulpvraag nog relatief hoog, maar na 50 jaar neemt deze af. Jongeren (jonger dan 18 jaar) doen zoals te verwachten was heel weinig een beroep op de buurtbemiddeling. Zij zullen waarschijnlijk over het algemeen ook minder op de hoogte zijn van het bestaan van de buurtbemiddeling. Gezien de aard van veel hulpvragen (schuldproblematiek, inburgering, arbeidszaken, sociale zekerheid) is het ook logisch dat buurtbemiddeling minder met jongeren in aanraking komt. Van nogal wat hulpvragers is de leeftijd onbekend. Buurtbemiddelaars hebben mogelijk bij deze hulpvragers niet expliciet geïnformeerd naar hun leeftijd.

Figuur 3-4 Aantal vrouwen en mannen



Op de buurtbemiddeling doen duidelijk meer vrouwen (61%) een beroep dan mannen (39%). Dat is zowel in absolute als in relatieve zin het geval (in Meijhorst bedraagt het aantal vrouwen 53% en het aantal mannen 47%). Waarschijnlijk hangt dit samen met de positie van veel vrouwen die hulp vragen. Vrouwen, al of niet alleenstaand, hebben vaak een regulerende, organiserende taak binnen het huishouden en proberen op grond hiervan een oplossing voor eventuele problemen te zoeken.

3.4 Groeps- en wijkactiviteiten

Naast de individuele bemiddeling van de 145 cliënten hebben de buurtbemiddelaars diverse bijeenkomsten in de wijk of buurtgerichte activiteiten georganiseerd. Deze bijeenkomsten of activiteiten zijn georganiseerd op initiatief van de buurtbemiddelaars of door andere organisaties naar aanleiding van signalen van de buurtbemiddeling. Het betreft de volgende bijeenkomsten of activiteiten:⁸

- **Kennismaking en voorlichting met instellingen, wijkorganisaties, zelforganisaties, gemeente etc.** (17 bijeenkomsten op eigen initiatief van buurtbemiddeling)
In de startfase hebben de buurtbemiddelaars zich in deze bijeenkomsten aan de diverse organisaties voorgesteld .

- **Buurtgerichte activiteiten n.a.v. signalen van Buurtbemiddeling de volgende thema-avonden:**
 - **de verbetering van de communicatie tussen jongeren en de politie** (georganiseerd door jongeren van jongerencentrum 'de Boerderij' op signaal van buurtbemiddeling).
Het resultaat van dit thema is een goede contactlegging en verbetering van de dialoog tussen politie en jongeren en de verbetering van het hulpverleningsaanbod voor jongeren.
(Bereik: 30 jongeren, voorbereiding: 4 bijeenkomsten)

 - **het bewerkstelligen van de dialoog tussen jongeren en bewoners en ouders** (georganiseerd door jongeren op signaal van buurtbemiddeling).
Het resultaat van dit thema is dat argwanende bewoners in contact zijn gebracht met jongeren die het Jongerencentrum 'de Boerderij' in de Meijhorst bezoeken. Daardoor is er over en weer meer begrip voor elkaar ontstaan en het hebben ouders kennism gemaakt van ouders met het jongerenwerk en met het aanbod van 'de Boerderij'.
(Bereik: 50 bezoekers (jongeren en bewoners, voorbereiding: 5 bijeenkomsten)

 - **Tipi.co - een inventarisatie van behoeften van de Antilliaanse en Arubaanse gemeenschap in de Meijhorst en presentatie aanbod van instellingen** met als resultaat inzicht in de wensen en behoeften van deze gemeenschap en het kennis laten maken met het hulpaanbod van de verschillende instellingen met de Antilliaanse en Arubaanse gemeenschap.
Dit thema werd door buurtbemiddeling samen met Iris-Zorg en Tandem georganiseerd).
(Bereik: 55 jongeren en ouderen, voorbereiding: 4 bijeenkomsten)

 - **een filmavond specifiek voor de Antilliaanse en Arubaanse bewoners van het maisonnettegebied**, geïnitieerd en georganiseerd door buurtbemiddeling, met als resultaat het bereiken van een moeilijk bereikbare groep door middel van een educatieve film over knelpunten bij vestiging in Nederland vanuit de Antillen. Hierna zijn 10 bewoners individueel doorverwezen naar hulpverlening binnen de wijkvoorziening van Het Inter-Lokaal in de Meijhorst.

⁸ Bron: Het Inter-Lokaal Overzicht activiteiten project buurtbemiddeling op meso-niveau van 1 februari 2007 tot 1 mei 2008.

(Bereik: 41 bewoners, voorbereiding: 3 bijeenkomsten)

- **Aanpak buurtproblemen** op initiatief van buurtbemiddeling door o.a. het organiseren van bijeenkomsten / overleg met betrokken bewoners en organisaties over
 - overlast (5 bijeenkomsten)
 - geluidsoverlast en zwerfvuil (3 bijeenkomsten)
 - zorgen van bewoners over de komst van het nieuwe jongerencentrum (2 bijeenkomsten)
 - burenruzies (3 bijeenkomsten).

De buurtbemiddelaars hebben er voor gezorgd dat er met betrokken bewoners en instanties (o.m. Talis, Politie, Stichting Dichterbij) verschillende gesprekken gevoerd zijn. Dat heeft er onder andere toe geleid dat er afspraken zijn gemaakt met bewoners en instanties over het melden en de aanpak van overlast, vermindering van zwerfvuil en geluidsoverlast, het bemiddelen bij burenruzie waardoor aangifte bij de politie werd ingetrokken.

- **Deelname aan overleg met partnerorganisaties als instellingen, de diaconie, wijkplatforms, gemeente etc.** (initiatief van buurtbemiddeling) (gemiddeld 2 keer per week).
- **Wijkbezoeken met bewoners** (initiatief buurtbemiddeling) (1 keer per week)
Contactlegging met bewoners waardoor er veel inzicht is gekregen in buurtsignalen. De fysieke leefbaarheid van de wijk is verbeterd door o.a. meldingen van graffiti en zwerfvuiloverlast.
- **Bijeenkomsten over signalen, problemen, behoeften van Antilliaanse en Arubaanse bewoners van de Meijhorst** (gezamenlijk initiatief buurtbemiddeling en instellingen) (12 bijeenkomsten)
Bijeenkomsten met instellingen, politie, Solaan, Nos Koto, Gaapa, Stichting De Goede Weg, gemeente Nijmegen en bewoners.

4 Bewoners en organisaties over buurtbemiddeling

4.1 Inleiding

Voor de evaluatie van het pilotproject Buurtbemiddeling is gesproken met individuele bewoners die voor een of meerdere vragen bij de buurtbemiddelaars zijn geweest, groepen van bewoners met een gelijke casus, vertegenwoordigers van bewonersgroepen en met professionals. Alle gesprekken vonden plaats aan de hand van een gespreksleidraad in de maand april 2008.

Aan de orde kwamen onder meer de wijze waarop men met de buurtbemiddelaar in contact is gekomen, het onderwerp, de aanpak van de buurtbemiddelaar en het resultaat, sterke en zwakke punten en verbeterpunten.

In deze rapportage ligt het accent dan ook op deze aspecten en niet zozeer op de feitelijke situaties waar de buurtbemiddelaars bij betrokken zijn geweest.

4.2 Individuele hulp

Aan de individuele gesprekken namen 6 bewoners deel afkomstig uit 5 verschillende landen: 4 vrouwen en 2 mannen. De leeftijd varieerde van 21 jaar tot 63 jaar. De meeste geïnterviewden hebben de buurtbemiddelaars in 2007 ontmoet op bijeenkomsten of op straat toen de buurtbemiddelaars folders en visitekaartjes uitdeelde. Zij zijn daarna door de buurtbemiddelaar zelf benaderd of namen zelf contact op. Soms liep het eerste contact via Het Inter-lokaal.

De onderwerpen waarover contact was varieerde van het volgen van een opleiding, informatie, huisvesting, schulden, invullen van formulieren, de woonsituatie in de maisonnettes en regels en wetten i.v.m. een baan.

De aanpak van de buurtbemiddelaars wordt door de geïnterviewden positief ervaren, zij het dat in een enkel geval de aanpak door de buurtbemiddelaar als té voortvarend werd gevonden.

Meestal werd een probleem direct aangepakt door bijvoorbeeld door formulieren in te vullen, telefoontjes te plegen of naar de juiste persoon door te verwijzen. Waar mogelijk werd dat contact meteen gelegd. De mensen hoefden niet lang te wachten voordat er actie ondernomen werd. Meestal werden de problemen opgelost of er werd een begin mee gemaakt, men leerde van de situatie voor een volgende keer en voor de meeste mensen verbeterde de situatie. Uit gesprekken met bewoners leidt dat, voor zover dat gelet op de relatief korte periode van het in functie zijn van de buurtbemiddelaars nagegaan kan worden, tot het meer zelf initiatief nemen van bewoners om de eigen problemen of vragen met of bij de juiste instanties op te pakken. Ook zullen bewoners, nu men de weg weet naar de buurtbemiddelaars, bij een volgende keer gemakkelijk contact opnemen.

Over het algemeen is men tevreden over de aanpak en men zou een volgende keer zeker weer de buurtbemiddelaar benaderen. Voor zover dat aan de orde is vindt men het erg plezierig dat men in de eigen taal geholpen wordt. Dat werkt drempelverlagend voor de hulpvrager.

Als sterk punt van de aanpak door de buurtbemiddelaars wordt genoemd de directe aanpak, er wordt meteen actie ondernomen als dat kan.

Ook de nazorg, de belangstelling van de buurtbemiddelaar, na afronding van een kwestie, vindt men positief. Dat geldt ook voor de proactieve houding van de buurtbemiddelaar.

Als zwak punt werd de gedreven houding van één van de buurtbemiddelaars genoemd. Ook de kennis van de Nederlandse taal is voor verbetering vatbaar.

De plaats van Het Inter-Lokaal in de Meijhorst en de huisvesting van de buurtbemiddelaars daar vindt men positief. Men hoeft nu niet meer naar de St. Annastraat. De ingang zou wel duidelijker kunnen zijn, het valt niet zo op. Ook de binnenruimte zou wel wat kunnen verbeteren. Er zijn volgens de geïnterviewden te weinig spreekkamers en er zou vaker spreekuur moeten zijn. Het beeld wat de geïnterviewden hebben is dat de buurtbemiddelaars 2 dagen in de week spreekuur⁹ hebben. Op andere dagen moet een afspraak gemaakt worden. Er zouden ook buurtbemiddelaars moeten zijn voor andere nationaliteiten c.q. die andere talen spreken. Geconcludeerd kan worden dat het merendeel van de geïnterviewde personen positief is over de inzet en de aanpak van de buurtbemiddelaars. Vooral de out-reachende aanpak en de proactieve houding wordt gewaardeerd en voorziet in een behoefte. Aandachtpunten zijn er ook: er zouden meer ook anderstalige buurtbemiddelaars moeten zijn en de indruk bestaat dat de beide buurtbemiddelaars te veel werk hebben. Gepleit wordt voor een actieve benadering van diverse groepen zoals ouderen, jongeren, Nederlanders, tienermoeders e.d. Een folder in verschillende talen over buurtbemiddeling is gewenst.

De buurtbemiddelaars moeten blijven werken aan hun bekendheid en toegankelijkheid.

4.3 Bemiddeling bij groepen bewoners

De buurtbemiddelaars werken niet alleen voor individuele bewoners, maar ook voor groepen bewoners. Voor dit onderzoek is ook gekozen de aanpak en de werkwijze van de buurtbemiddelaars te evalueren bij twee casussen waarbij een groep bewoners uit eenzelfde straat betrokken is.

De eerste casus betreft de overlast die de bewoners van de 53^e straat hebben ervaren door de komst van cliënten/bewoners van de Stichting Dichterbij in drie huizen in deze straat.

De tweede casus betreft de geplande vestiging van o.a. het jongeren centrum in de voormalige school 'de Horizon' en de ontevredenheid over de gang van zaken hierover van de bewoners van de 20^e straat. Na de brand in de Boerderij waar het jongeren centrum gevestigd was, is er gezocht naar een nieuw onderkomen voor de jongeren.

Zowel bij de vestiging van bewoners van de Stichting Dichterbij in de 53^e straat als de komst van het jongeren centrum in de Horizon zijn de buurtbemiddelaars niet van meet af aan betrokken geweest. Zij zijn als het ware in een rijdende trein gestapt.

De meeste bewoners die aan de gesprekken deelnamen kennen de buurtbemiddelaars doordat zij zich huis aan huis kwamen voorstellen en doordat zij de buurtbemiddelaars

⁹ In feite gaat het hier om het algemene spreekuur door de spreekuur-medewerkers van Het Inter-Lokaal en de dagen waarop de verschillende instanties/functies die tot de zogenaamde BackOffice behoren, in elk geval aanwezig zijn. Ook de buurtbemiddelaars maken dan gebruik van deze aanwezigheid om buurtbewoners snel te kunnen verwijzen.

op verschillende bijeenkomsten tegenkwamen. Dat maakte het leggen van contact daarna gemakkelijker.

In de hierboven genoemde casussen hebben de buurtbemiddelaars met bewoners en instanties bijeenkomsten georganiseerd die door betrokkenen positief zijn ervaren, los van het uiteindelijke resultaat. In de 53^e straat blijkt de situatie verbeterd te zijn en over het jongeren centrum bleek de gemeente al een beslissing genomen te hebben waardoor er voor de bewoners geen inspraak meer mogelijk was.

Door de geïnterviewden wordt opgemerkt dat buurtbemiddelaars zich van tevoren zelf moeten (laten) informeren over de achtergrond van een kwestie.

De buurtbemiddelaars moeten tijd krijgen om meer bekendheid te krijgen. Eén jaar is te kort om dat nu al te beoordelen, maar men ziet wel een functie weggelegd voor buurtbemiddeling. Het hebben van goede en bereikbare aanspreekpunten vinden bewoners in een wijk als de Meijhorst erg belangrijk. Het is ook goed dat de buurtbemiddelaars regelmatig langs komen, een praatje maken en op deze manier zelf zien wat er in de wijk gaande is.

Nu er contact is geweest en ze de buurtbemiddelaars regelmatig bij verschillende gelegenheden in de wijk zien, is er bij een volgende aangelegenheid volgens hen snel een afspraak gemaakt.

Een sterk punt van buurtbemiddeling vindt men de werkplek bij Het Inter-Lokaal (snelle schakeling met ander organisaties) en de manier waarop ze de bewoners benaderen (niet alleen opzoeken, maar ook uitnodigen en zelfs meegaan). Wel wordt opgemerkt dat het taalgebruik verbeterd kan worden omdat dit een belangrijk element in de communicatie is.

Van belang is dat de bewoners bij veranderingen in de wijk tijdig, goed geïnformeerd én betrokken worden bij plannen voor de wijk door de gemeente en andere betrokken instanties.

4.4 Samenwerking met organisaties

Bewonersvertegenwoordigers

Gesproken is met vier bewoners, die zitting hebben in de Stichting Bewonersplatform Nijmegen en/of het Veiligheidsoverleg.

Er zijn diverse bewonersorganisaties in de wijk de Meijhorst maar er is één Bewonersplatform met ca. 70 leden. Ook de commissies vallen onder de Stichting Bewonersplatform. Er zijn veel organisaties en 'koninkrijkjes' en het is niet gemakkelijk hier inzicht in te krijgen. De vertegenwoordigers van bewoners vinden het belangrijk dat de buurtbemiddelaars daar een goed zicht op hebben.

De deelnemers aan het gesprek zijn op verschillende manieren betrokken bij activiteiten in de wijk. Sommigen zijn van meet af aan betrokken geweest bij de voorbereiding van het project buurtbemiddeling via het bewonersplatform of via de commissie Veiligheid Openbare Ruimte Meijhorst. Ook is men betrokken geweest bij het opstellen van het functieprofiel t.b.v. de werving van kandidaten voor deze functie.

Men kijkt terug op een door de buurtbemiddelaars georganiseerde zeer geslaagde avond met bewoners en met jongeren over de Boerderij. Over en weer is er een positiever beeld ontstaan. De buurtbemiddelaars deden dat heel goed. Een ander voorbeeld dat genoemd wordt is de bijeenkomst van de bewoners van de 20^e straat over de komst

van het jongeren centrum in de Horizon. De buurtbemiddelaars waren echter niet op de hoogte van een inmiddels door de gemeente genomen besluit waardoor er een vervelende situatie ontstond. De bewoners moeten op correcte informatie van de buurtbemiddelaars, de gemeente en andere instanties kunnen vertrouwen.

Het is voor bewoners belangrijk dat de buurtbemiddelaars gemakkelijk toegankelijk moeten zijn voor vragen. Het blijkt ook dat dat werkt. Ze gaan de straat op en ze horen veel. De lijn van hulpvraag naar hulpverlening is heel kort. Ze hebben te maken met een grote diversiteit van vragen en problemen. De werkwijze van de buurtbemiddelaars is volgens de bewonersvertegenwoordigers erg belangrijk: alleen daardoor kunnen zij mensen daadwerkelijk bereiken.

Resultaten zijn volgens hen niet zo gemakkelijk concreet te maken. Er zijn veel dingen in gang gezet. De buurtbemiddelaars gaan op veel zaken in en vragen veel mensen wat er aan de hand is. Als mensen persoonlijk aangesproken worden, dan hoor je ook veel! Vaak komen mensen in actie als er iets aan de hand is.

De buurtbemiddelaars zijn voor hun werk afhankelijk van anderen. Zij moeten goed doorvragen en zij moeten over veel kennis van de wijk beschikken. Omdat de buurtbemiddelaars in de wijk een diversiteit aan vragen krijgen kan ook de vraag gesteld worden: wat hoort tot hun taak en wat niet. Een goede taakafbakening is daarom noodzakelijk.

Het effect van de inzet van buurtbemiddeling is volgens de geïnterviewden een kwestie van de lange termijn. Het is nu nog te kort om dit te meten. De aanpak met beroepskrachten / professionals als buurtbemiddelaar is mede bepalend voor de mate van bemiddeling en begeleiding en het moment waarop de buurtbemiddelaar het weer kan loslaten c.q. overlaten aan de persoon of groep. Daar moet ervaring mee worden opgedaan.

Zoals hierboven al is opgemerkt vindt men een goede en tijdige communicatie met bewoners erg belangrijk is. Ook de diverse instanties zouden beter moeten samenwerken met elkaar.

Het komt regelmatig voor dat bewoners te laat geïnformeerd worden door gemeente en andere instanties. Als voorbeelden worden genoemd de aanpak bij de Horizon, de komst van bewoners van de Stichting Dichterbij en recent de plaats van de 'jongerenbus'. Daarover en over andere zaken moet toch beter overlegd worden, vindt men. Bewoners zeggen telkens weer het gevoel te hebben dat het hen iets 'door de strot gedrukt' wordt. Dat staat los van het werk van de buurtbemiddelaars. Daardoor ontstaat er steeds meer onvrede. Men vindt het onbegrijpelijk dat het steeds weer gebeurt.

Als sterke punten worden genoemd de laagdrempeligheid, de beide buurtbemiddelaars komen positief over, de korte lijnen, het out-reachend werken, het 'erop uit gaan' en de goede toegankelijkheid voor mensen die niet weten waar ze naar toe moeten. Sommigen worden letterlijk bij de hand genomen.

Als zwak punt wordt door de geïnterviewden genoemd dat er geen buurtbemiddelaar is van autochtone afkomst, het vermoeden dat autochtone bewoners niet voldoende bereikt worden, de slechte schriftelijke en mondelinge uitdrukkingsvaardigheid, het brede werkpakket.

Het langdurige effect moet nog blijken maar het zou jammer zijn als het project geen duurzame inbedding in de wijk en in de organisatie van Het Inter-Lokaal krijgt.

In de Meijhorst is nog heel veel te doen en buurtbemiddelaars moeten niet direct al in meerdere wijken of stadsdelen worden ingezet.

Buurtbemiddeling is een kwestie van lange adem, een langdurig proces. Volgens de geïnterviewden is nu nog moeilijk om het effect te meten, maar het blijkt nu al een nuttige toevoeging aan de voorzieningen in de wijk. De gemakkelijke toegankelijkheid van de buurtbemiddelaars blijkt te werken en heeft ook resultaat opgeleverd. Als verbeterpunten worden genoemd: verbetering van en up-to-date houden van kennis van en informatie over de gemeente, instellingen, instanties en groeperingen, schriftelijke en mondelinge communicatie, het coachen van een professionele houding en bewerkstelligen dat de beeldvorming bij bewoners over buurtbemiddeling zich ontwikkeld in de richting van: voor álle bewoners in de wijk.

Professionals

De buurtbemiddelaars kunnen voor de hulp en bemiddeling van cliënten een beroep doen op de zogenaamde back-Office medewerkers van het Inter-lokaal. Deze bestaat uit medewerkers van de Nim, Iriszorg, advocaten, Tandem en medewerkers van Het Inter-Lokaal zelf. Daarnaast is er veel (en vooral snel) contact met de woonconsulent van Talis en met de Politie. Aan het groeps gesprek hebben naast vertegenwoordigers van deze organisaties ook vertegenwoordigers van de Ontmoetingskerk en de Stichting Vluchtelingen Werk deelgenomen.

Over de samenwerking en de activiteiten van de buurtbemiddelaars is men over het algemeen positief. Heel belangrijk vindt men de pro-actieve en directe aanpak van de buurtbemiddelaars. Het is vooral de snelheid van werken en snel reageren. 'Ze horen ergens van, gaan erop af, horen het probleem aan en verwijzen'.

De contacten verlopen soepel en dat gaat over en weer. Het werk met individuen verloopt prima. Als het gaat om groepen en groepsactiviteiten kan er tussen het werk van bijvoorbeeld Tandem en Buurtbemiddeling overlap ontstaan. Bij de activiteiten die het afgelopen jaar door Tandem zijn georganiseerd manifesteerden de beide buurtbemiddelaars zich prima. Vooraf wordt bij de organisatie van activiteiten met andere (welzijnorganisaties) afgestemd. Uit de interviews blijkt dat deze afstemming soms niet altijd soepel verloopt.

Naast het feit dat de buurtbemiddelaars veel contact hebben met de diverse organisaties onder meer vanwege hun verwijsfunctie, maken de organisaties op hun beurt ook gebruik van het netwerk dat de buurtbemiddelaars zelf hebben (opgebouwd) voor informatie en verwijzing.

Op het gebied van wonen en huisvesting vervullen zij een belangrijke rol voor de woonconsulent. In de maisonnettebuurt is communicatie vaak een probleem. Dat gaat nu veel beter omdat de buurtbemiddelaars dicht bij de mensen staan en omdat zij tussen de bewoners en Talis staan. Zij hebben een neutrale positie. Er komen nu problemen boven water waar Talis zonder de buurtbemiddelaars nooit achter zou zijn gekomen en die nu opgelost zijn of worden. Voor sommige problemen was het zeker te laat geweest voor een oplossing. De buurtbemiddelaars hebben tijd en ruimte om dicht bij de bewoners te staan waardoor erger voorkomen kan worden. Elke maand wordt samen met de buurtbemiddelaars de wijk doorgelopen om ervaringen uit te wisselen.

Ook voor de Politie is Buurtbemiddeling een goede ondersteuning. Escalaties kunnen op deze manier voorkomen worden. Vooral allochtone wijkbewoners weten nu beter de weg naar de verschillende instanties te vinden. Door de aanpak van de buurtbemiddelaars wordt meer onderling begrip bewerkstelligd. Door bemiddeling van de buurtbemiddelaars zijn verder verschillende strafzaken voorkomen waaronder mishandeling en bedreiging. Langdurige geluidsoverlastproblemen zijn aangepakt waardoor het aantal klachten drastisch is verminderd. Het onderlinge begrip tussen de politie en de bewoners is vergroot door het gezamenlijk organiseren van thema-avonden.

Volgens de professionals is het nu nog te vroeg om te stellen dat de buurtbemiddelaars zorgen voor de 'bindende factor' in de wijk. Ze zijn ruim een jaar bezig en het team is klein. Ze hebben er in elk geval wel oog voor. Wel moeten ze tijd hebben om zich in de problematiek te verdiepen en ze moeten weten welke organisatie wat doet. Sommige zaken liggen heel gevoelig, het is groeien in de functie. Er gebeurt al heel veel! Buurtbemiddeling blijkt een heel goede uitwerking te hebben. De buurtbemiddelaars 'moeten wel oppassen dat ze niet verdrinken'. Er is veel werk. Het team zou met 1 of 2 mensen uitgebreid moeten worden. Tijd hebben voor de mensen, luisteren en persoonlijke aandacht zijn sleutelfactoren in hun werk. Buurtbemiddeling heeft tijd nodig om zich te ontwikkelen, het is een groeiproces. Er zijn functie-eisen, een profielschets, maar er is ook verdere ondersteuning en scholing nodig.

Als sterke punten in de buurtbemiddeling worden onder meer genoemd de heldere en snelle communicatie tussen bewoners en organisatie, het fysiek veel aanwezig zijn in de wijk en bij alle mogelijke bijeenkomsten en activiteiten, de bemiddelaars werken niet bureaucratisch, hebben tijd voor mensen en dat is ook hun kracht, handelen snel en zijn zeer betrokken (maar dat is ook een valkuil), korte lijnen naar bemiddeling, twee culturele achtergronden en hun talenkennis.

Als zwakke punten worden genoemd dat ze geen bevoegdheden hebben, geen titel, er is teveel werk voor 2 buurtbemiddelaars, ze zijn met veel dingen tegelijk bezig, taken beter afbakenen en afstemmen met andere instellingen, ze moeten kritischer worden: niet elke hulpvraag is zuiver (ze mogen een gezonde dosis argwaan aan de dag leggen). Vanwege de achtergrond van beide buurtbemiddelaars kan bij betrokkenen het beeld ontstaan dat zij bepaalde doelgroepen niet zouden bereiken. De buurtbemiddelaars zijn echter getraind om in hun aanpak en werk om te gaan met een diversiteit aan culturen en nationaliteiten.

Als verbeterpunten worden genoemd: meer tijd of mensen of een combinatie daarvan voor het (te) omvangrijke werkaanbod van beide buurtbemiddelaars, meer overleg met organisaties over de activiteiten van die organisaties om overlappingsen te voorkomen, taken afbakenen, werken aan methodiekontwikkeling, de kennis en ervaring van buurtbemiddeling ook in andere wijken inzetten, overenthousiasme heeft 'voors' en 'tegens': regelmatig even 'pas op de plaats maken', het Inter-lokaal zelf als platform voor de positie van de buurtbemiddelaars is erg belangrijk omdat er veel belangen en partijen betrokken zijn bij de verbetering van de wijk de Meijhorst.

Als succesfactor wordt genoemd dat alles heel dicht bij elkaar in de locatie Meijhorst van Het Inter-Lokaal zit, maar ook dicht bij de gemeente, het wijkcentrum, de Ontmoetingskerk e.d.

Conclusies

Op basis van de gesprekken met bewoners, bewonersvertegenwoordigers en professionals zijn de volgende conclusies te trekken:

- Het effect van buurtbemiddeling is duidelijk: problemen van bewoners in de wijk komen eerder aan het licht.
- Bij ondersteuning van individuele problemen doet de buurtbemiddeling het werk prima.
- Buurtbemiddelaars zijn zeer betrokken bij hulpvragers. Een kritische houding t.a.v. de vraag, een gezonde dosis argwaan mag er zijn.
- De vraag of bepaalde resultaten er ook misschien zouden zijn geweest zonder buurtbemiddeling is moeilijk te beantwoorden.
- Op dit moment is nog niet duidelijk welke rol de buurtbemiddeling speelt om de verbondenheid tussen bewoners te versterken.
- Buurtbemiddeling zou meer tijd moeten hebben of vrijmaken om planmatig te werken, een methodiek moet ontwikkeld worden, taken moeten duidelijk worden afgebakend, overlap in het werk met andere organisaties moet vermeden worden door meer samenwerking en overleg met andere organisaties.
- Buurtbemiddeling moet worden uitgebreid met wellicht een autochtone medewerker en/of iemand van Marokkaanse of Somalische afkomst.
- Verbetering van de mondelinge en schriftelijke communicatie.
- Buurtbemiddeling hoeft niet beperkt te blijven tot één wijk, maar kan op meer plaatsen/in meer wijken in Nijmegen worden ingezet.

5 Sterke punten en verbeterpunten

5.1 Inleiding

Tijdens alle gesprekken die zijn gehouden in het kader van de evaluatie, is aan de deelnemers gevraagd of zij sterke punten en verbeterpunten konden noemen van het pilotproject Buurtbemiddeling.

In het vorige hoofdstuk zijn deze punten voor een deel ook al aan de orde geweest. In dit hoofdstuk worden alle punten (sterke, zwakke en verbeterpunten) nog eens samengevoegd.

5.2 Sterke punten

Sterke punten van buurtbemiddeling die uit de gesprekken naar voren komen zijn:

- Het project wordt bezet door 2 beroepskrachten en ondersteund door een back-Office waardoor er o.m. bij de bemiddeling geen wachtlijsten ontstaan en continuïteit in de dienstverlening gewaarborgd wordt.
- De locatie van de Het Inter-Lokaal en de buurtbemiddelaars in de wijk de Meijhorst, in de directe nabijheid van andere organisaties als bijvoorbeeld de gemeente, de ontmoetingskerk, wordt door alle betrokkenen (bewoners, instanties) zeer gewaardeerd. 'Alles zit dicht bij elkaar'.
- Snel reageren, meteen actie ondernemen als dat kan, hulp in de eigen taal en nazorg.
- De bemiddelende taak van de buurtbemiddelaar maakt dat zij een neutrale positie innemen. Bij verschillende situaties heeft de aanpak ertoe geleid dat problemen niet escaleerden, overlast afnam en er bij partijen meer begrip over en weer ontstond.
- De verbindende taak: snel reageren op vragen en problemen en daarbij de juiste personen/instanties inschakelen wordt zeer gewaardeerd.
- De buurtbemiddelaars werken pro-actief. Ze komen niet alleen in actie als er iets aan de hand is, maar zoeken de mensen ook op en gaan indien nodig ook letterlijk met ze mee. Beide buurtbemiddelaars komen positief over.
- De wijze van presentatie van Buurtbemiddeling in de wijk, de laagdrempelige benadering en het daadwerkelijk aanwezig zijn op de straat, de markt en tal van andere activiteiten hebben ervoor gezorgd dat Buurtbemiddeling en het werk van de buurtbemiddelaars in relatief korte tijd bekend zijn bij een grote groep bewoners en instanties.
- Succesfactor van de buurtbemiddelaars is o.m. dat zij tijd hebben voor mensen, luisteren en er persoonlijke aandacht voor hen is. Dat zijn wezenlijke onderdelen van hun functie, dat is hun kracht.
- De buurtbemiddelaars zetten hun eigen netwerk actief in.
- De buurtbemiddelaars hebben goede samenwerkingsrelaties opgebouwd met tal van organisaties in de wijk de Meijhorst.
- De verschillende culturele achtergrond van de buurtbemiddelaars en talenkennis.

5.3 Verbeterpunten

Verbeterpunten die uit de gesprekken naar voren komen zijn:

Buurtbemiddelaars

- Blijven werken aan goede en up-to-date informatie en (achtergrond-)kennis van gebeurtenissen in de wijk en van de instellingen en organisaties.
- Werken aan de beeldvorming: Promoten dat de buurtbemiddelaars er zijn voor alle bewoners in de wijk de Meijhorst.
- Verbetering taakafbakening: oppassen dat ze niet 'verdrinken'. Dat mag echter niet ten koste gaan van hun pro-actieve, laagdrempelige aanpak. Wel kritisch blijven ten aanzien van de vraag (een gezonde dosis argwaan mag er zijn).
- Aandacht voor het bereiken van bewoners met verschillende culturele achtergronden en nationaliteiten door de buurtbemiddelaars en een goede mondelinge en schriftelijke communicatie met deze bewoners.
- Actieve benadering van specifieke doelgroepen zoals ouderen, jongeren, tienermoeders.
- Blijvende coaching professionele houding en aandacht voor methodiekontwikkeling.
- Buurtbemiddeling is een kwestie van lange adem, een langdurig proces. Er is een basis gelegd door de wijze waarop de buurtbemiddelaars de functie hebben aangepakt. Het gaat nu om het verder uitbouwen en inbedden van de aanpak voor het verder bevorderen van de buurtcohesie en het bevorderen van de participatie van de wijkbewoners.
- Gedetailleerdere registratie kan leiden tot meer inzicht in de aanpak van de buurtbemiddelaars.

Algemene signalen uit interviews

- Verbetering van het tijdig vertrekken van informatie aan bewoners en het betrekken van bewoners bij veranderingen in de wijk. Te late informatie en betrokkenheid leidt tot onnodige weerstand en problemen.
- Het hebben van een vast aanspreekpunt (naam en telefoonnummer) wordt door bewoners zeer gewenst. (b.v. m.b.t 'de Horizon' ¹⁰, de Stichting Dichterbij)
- Uit het oogpunt van efficiency is afstemming tussen organisaties onderling een blijvend punt van aandacht.

¹⁰ Voor 'de Horizon' is dit inmiddels gerealiseerd. Voor de Stichting Dichterbij was dat al het geval.