

De inzet van B & M is een dienst voor alle inwoners van de gemeenten Delft, Den Haag, Leidschendam-Voorburg, Midden-Delfland, Pijnacker-Nootdorp, Rijswijk, Wassenaar en Westland. Deze inzet wordt mogelijk gemaakt door deze genoemde gemeenten en daarin gevestigde woningcorporaties en de Nationale Politie, Eenheid Den Haag.



Wat is bemiddeling?

Een conflict kan ontstaan met buren, met een familielid of met een andere relatie, huiseigenaar, instantie, etc.

B&M biedt de mogelijkheid om – met behulp van neutrale bemiddelaars – een conflict zelf op te lossen.

De conflictbemiddelaars van B&M zijn daar speciaal voor opgeleid. Ze helpen mensen om een goede oplossing voor het probleem te vinden.

Bemiddeling & Mediation in 2021: roeien met de riemen die je hebt

2021 stond in het teken van het volhouden: roeien met de riemen die je hebt. Dat geldt zowel voor B&M als organisatie als voor de vrijwilligers, maar ook voor de buren. Door het hele B&M team is afgelopen jaar keihard gewerkt. Op 17 januari 2020 komt het Gezondheidsbeveiligingscomité voor het eerst samen in verband met een nieuw coronavirus (later COVID-19). Niemand had op dat moment kunnen voorspellen wat voor een consequenties dit zou hebben, voor zowel het werk als voor privé.

Zakelijk gezien was 2020 het jaar van de impact, de verwerking, het oppakken, het aanpassen en het omschakelen. Slimme manieren bedenken om het werk op een zo goed mogelijke manier te kunnen blijven doen. Deze verandering qua werken heeft tot einde 2021 voort geduurd. B&M is voor de duur van de beperkende coronamaatregelen – volledig overgegaan op online – bemiddeling met behulp van platforms als Zoom, Whatsapp, Teams en Google meet. Ondanks alle beperkingen zijn in het afgelopen jaar 429 bemiddelingszaken opgestart, waarvan 19 coachzaken. Die aantallen zijn nagenoeg dezelfde als die van het jaar daarvoor. Ook het aantal afgesloten zaken is nagenoeg gelijk gebleken. Bijna 62 % heeft positief gevolg gehad.



Niemand had op dat moment kunnen voorspellen wat voor een consequenties dit zou hebben, voor zowel het werk als voor privé.



In de zaken die B&M heeft behandeld bleek er, ondanks de Covid pandemie en alle bijbehorende beperkingen, toch verassend veel flexibiliteit, rek en inlevingsvermogen te zijn. Zaken bleven langer liggen vanwege de beperkingen om op bezoek te gaan bij de bewoners en de locaties waar we gesprekken kunnen voeren waren gesloten. Maar ondanks alle beperkingen bleven de medewerkers van B&M positief en alleromgankelijkheden zoeken en improviseren om toch het gesprek met de bewoner aan te gaan. Vaak was een luisterend oor al een groot “goed”. Er is op allerlei manieren inzet getoond, geduld betracht en grenzen overgegaan waardoor in de gevoelige materie van Bemiddeling en Mediation toch resultaten zijn geboekt.

25 jaar Buurtbemiddeling

De maand september stond in het teken van 25 jaar Buurtbemiddeling. 1996 startten de gemeenten Rotterdam en Zwolle als eerste met buurtbemiddeling om wijkproblemen aan te pakken. In 2004 volgt Buurtbemiddeling Den Haag en heeft zich ontwikkeld naar een professionele Buurtbemiddeling organisatie die in de regio Haaglanden, gemeenten Den Haag, Delft, Pijnacker-Nootdorp, Rijswijk, Wassenaar, Midden-Delfland, Westland, Midden Delfland en Leidschendam-Voorburg een centrale positie inneemt op het gebied van conflictbeslechting. B&M verleent een laagdrempelige voorziening waar inwoners uit de regio Haaglanden met burencollicten, relatiecollicten en ander vormen van overlast of collicten terecht kunnen. Tot 2016 was B&M geheel ondergebracht bij de Politie Eenheid Den Haag. Door een wijziging in de Politiewet is vanaf april 2016, is de politie Haaglanden een samenwerking aangegaan met Xtra. Hiermee was de continuïteit van de activiteiten van B&M geborgd.

Groei en ontwikkeling

De samenstelling en omvang van de organisatie B&M is in 2021 nagenoeg gelijk gebleven. B&M is actief in acht gemeenten in de regio Haaglanden. Met een omvang van 140 vrijwilligers en 7 medewerkers heeft B&M altijd beschikking over parate kennis en ervaring op het gebied van burencollicten. Daarmee kon efficiënt worden ingespeeld op de ongeveer 500 aanvragen voor bemiddeling en coaching die wij in 2021 binnen hebben gekregen. B&M onderhoudt goede netwerkcontacten met corporatiemedewerkers, wijkagenten, gemeenten en medewerkers van de lokale meldpunten overlast. B&M investeert in deze samenwerking omdat hierdoor hulp aan bewoners adequaat verloopt en de netwerkpartners hierdoor tijdig bewoners doorverwijzen.

In 2021 is er door B&M hard gewerkt aan een nieuw digitaal registratiesysteem, waarmee de volledige organisatie op 11 januari 2022 van start is gegaan. Dankzij dit nieuwe systeem worden de administratieve handelingen voor de vrijwilligers eenvoudiger, waardoor de vrijwilliger zich efficiënter kan bezighouden met het pure bemiddelen en coachen.

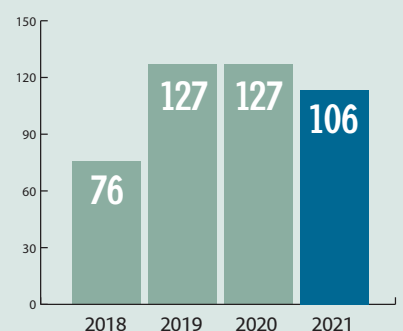
B&M is aangesloten op de landelijke website www.problemenmetjeburen.nl. Deze site is voor bewoners een vindplaats voor het contact met Buurtbemiddeling, naast de eigen website van B&M www.bemiddelingmediation.nl. B&M is een onmisbare schakel in de aanpak woonoverlast van de gemeenten.



Als teamleider ben ik trots op alle bemiddelaars, coaches en medewerkers die in 2021 gezamenlijk de stroom van meldingen hebben opgepakt. Vooral omdat het wederom een Coronajaar was met allerlei vernieuwde digitale interventies die voor heel veel bemiddelaars niet eenvoudig waren het zelfde gold voor de bewoners. Maar door de goede samenwerking zijn er wederom prachtige resultaten behaald.

Gerda Nieuwenhuis
Teamleider Bemiddeling & Mediation
April 2022

Melding door bewoner





“

B&M zet zich in om partijen tot oplossing van hun conflict te brengen.

”

10 jaar coaching

bij Bemiddeling & Mediation

Al 10 jaar biedt Bemiddeling & Mediation naast buurtbemiddeling ook coaching aan. Voor onze 'klanten': de partijen die bij een bemiddeling zijn betrokken. En voor B&M-ers zelf – als een van de mogelijkheden om te blijven leren. Vooral dat eerste is voor veel mensen een verrassing: want wat heeft coaching met bemiddeling te maken en wat levert dat dan op? Daar kunnen wij na 10 jaar ervaring wel het een en ander over vertellen.

De B&M-coachpool 2011-2021

Bemiddeling & Mediation zoekt altijd naar manieren om mensen in de regio Haaglanden nog beter te kunnen helpen; èn om onze eigen collega's nieuwe dingen te leren waardoor het vrijwilligerswerk interessant en uitdagend blijft. Vanuit die gedachte is in 2011 binnen B&M de coachpool opgericht. De opgeleide en ervaren B&M-coaches hebben als doel mensen zich bewust te laten worden van het effect van hun eigen gedrag en handelen. Vaak zijn de coaches óók bemiddelaar en kunnen daardoor makkelijk de link met bemiddeling leggen.

Coaching naast bemiddeling

Bemiddelaars/mediatoren nemen altijd een neutrale plaats in tussen de partijen: onpartijdig helpen zij beide partijen hun conflict op te lossen. Maar soms hebben mensen méér nodig. Bijvoorbeeld als emoties hoog oplopen of als angst voor de andere partij een constructief bemiddelingsgesprek in de weg staat. Maar ook als een van de partijen met lege handen achter blijft omdat de andere partij niet wil meewerken of er geen afspraken gemaakt kunnen worden. Voor die mensen kan het inschakelen van een coach van B&M veel betekenen. De coach is niet neutraal: hij of zij is er echt voor de partij die de coaching wil.



1. Coaching ter voorbereiding op bemiddeling

Bij het intakegesprek merk je al gauw of de partijen klaar zijn om met elkaar rond de tafel te gaan. Als er belemmerende factoren zijn, zoals hoog opgelopen emoties of intimidatie, is de tussenstap van coaching raadzaam. Dat is ook nuttig als je merkt dat een van de partijen vasthoudt aan het beeld dat 'de ander moet veranderen' of niet goed weet wat hij zijn burens wil vragen.

De coach gaat dan aan de slag met vragen die de partij zelf formuleert, zoals:

- ik wil duidelijk krijgen wat ik precies wil vragen aan de andere partij; wat is mijn behoefte?
- ik wil uit de emotie blijven; hoe voorkom ik dat ik getriggerd wordt door het gedrag van de ander?
- ik wil dat wij als gelijken aan tafel zitten: wat maakt dat ik mij door de ander geïntimideerd voel?
- ik wil dat de ander zijn gedrag verandert: wat maakt dat ik mij dit door de ander laat aandoen?
- ik wil het gesprek goed voorbereiden: wat kan ik verwachten en hoe ga ik daarmee om?

De B&M-coach zal de partij helpen om de antwoorden en inzichten in praktijk te brengen, zodat men goed voorbereid aan de bemiddelingstafel kan plaatsnemen.

Overigens biedt B&M in een enkel geval ook tussentijds coaching aan: als tijdens een bemiddelingstraject het gesprek tussen partijen vastloopt, kan begeleiding door een coach helpen om het gesprek met de andere partij daarna weer op een constructieve manier voort te zetten.

2. Coaching als nazorg

B&M zet zich in om partijen tot oplossing van hun conflict te brengen. Maar soms wil een partij niet meewerken aan bemiddeling of kunnen/willen de partijen niet tot afdoende afspraken komen. Als iemand met woonoverlast blijft zitten en daar alleen niet uit zal komen, dan kan een coach van B&M helpen.

De coach gaat dan aan de slag met vragen als:

- ik wil het gedrag van de ander snappen, zodat ik meer begrip voor hem kan opbrengen;
- ik wil leren wat ik zelf kan doen om de overlast meer de baas te zijn;

“

De opgeleide en ervaren B&M-coaches hebben als doel mensen zich bewust te laten worden van het effect van hun eigen gedrag en handelen

”



- ik wil nagaan of ik zelf bijdraag aan de conflictsituatie en wat ik daaraan dan kan doen;
- ik wil onderzoeken hoe ik mijn burens op een effectieve manier kan wijzen op de overlast;
- ik wil leren omgaan met de afspraken die wij in het bemiddelingsgesprek gemaakt hebben.

Ook bij dit soort vragen helpt de coach de partij zijn inzichten in praktisch gedrag om te zetten.

Voorwaarden en aandachtspunten bij coaching door de coach-pool van B&M

Coaching van B&M is altijd gerelateerd aan een situatie van woonoverlast, waar de partij zelf niet uit kan komen. Voor andere coachvragen verwijzen wij naar andere instanties. Coaching is altijd vrijwillig en heeft alleen zin als men bereid is naar zijn eigen gedrag te kijken en dat zo nodig aan te passen.

De B&M-coach treedt nooit als (neutraal) bemiddelaar in dezelfde zaak op. En natuurlijk staat vertrouwelijkheid ook bij coaching voorop.

Onze bemiddelaars worden getraind in het doorverwijzen naar coaching. Daar leren zij o.a. erop te letten dat een partij door coaching niet wordt bevoordeeld boven de andere partij.

3. Coaching van medewerkers van B&M

En dan is er ook nog interne coaching van de vrijwilligers zelf. Bij B&M werken bemiddelaars en mediators als vakkundige vrijwilligers met een goede opleiding en veel ervaring. Bovendien kunnen zij in hun intervisiegroep veel delen met collega's. Maar soms loop je in het bemiddelingswerk tegen een belemmering in jezelf aan en heb je behoefte die nadrukkelijker te onderzoeken. Dan staat er een collega van de B&M-coachpool klaar voor interne coaching. Zodat onze mensen het beste van zichzelf kunnen inzetten voor het bemiddelingswerk in Haaglanden.

Resultaten

In het Corona-jaar 2021 liepen de coachaanvragen behoorlijk terug, maar gewoonlijk pakt de coachpool jaarlijks zo'n 30 vragen van B&M-klienten op. Verreweg de meeste coachtrajecten leveren de B&M-klienten op dat zij bij de bemiddeling beter beslagen ten ijs komen of dat zij een modus vinden om met woonoverlast die niet op te lossen is, om te gaan.



Een bijdrage leveren aan een betere maatschappij

Interview met Helene de Graaf, vrijwillig mediator en coach bij B&M

Helene de Graaf is advocaat gespecialiseerd in het arbeidsrecht en ze werkt al geruime tijd als vrijwillig mediator en coach bij Bemiddeling & Mediation.

“

Ook kleine veranderingen kunnen een groot verschil maken.

”

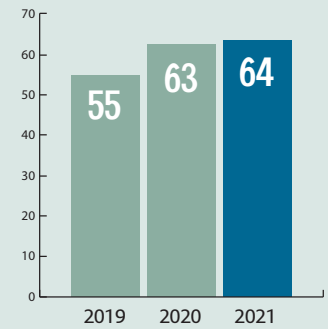
Waarom heb je gekozen voor dit vrijwilligerswerk?

Mijn doel is om een bijdrage te leveren aan een betere maatschappij. Iedere ruzie die wordt bijgelegd is wat mij betreft een stap in de goede richting. Ik ben ervan overtuigd dat ook relatief kleine veranderingen een groot verschil kunnen maken. Het geeft dan ook een goed gevoel als het lukt om een zaak op te lossen. Je werkt aan het verbeteren van de communicatie en het herstel van vertrouwen. Het is mooi om te zien als dat lukt. Ook worden er vaak afspraken met elkaar gemaakt hoe nu verder en over wat te doen als het toch weer mis gaat.

Hoe ben je mediator geworden?

Gaandeweg kwam ik in mijn werk als advocaat er achter dat procederen niet altijd zaligmakend is. Je weet immers van te voren niet wat het je oplevert. Ik ben me gaan verdiepen in bemiddeling en heb een mediationopleiding gevolgd. Alles wat ik leerde was interessant. Wel merkte ik dat het niet makkelijk is om als advocaat, mediator te worden. Het is als schrijven met links terwijl je rechtshandig bent. Veel dingen die je doet als advocaat, wordt je geacht niet te doen als mediator, zoals bijvoorbeeld fact finding of adviseren.

Conflicten waarbij kinderen betrokken zijn



Hoe ben je bij B&M terecht gekomen?

Wanneer je eenmaal bent geslaagd voor de opleiding tot mediator, wil je ook ervaring opdoen en meters maken. Een kennis uit mijn woonplaats Voorburg wees mij op B&M. Ik werd meteen enthousiast van haar verhalen over die grote en professionele club vrijwilligers en ging direct solliciteren.

Hoe werkt het bij B&M?

In 2020, midden in coronatijd, ben ik bij B&M begonnen. Ondanks corona heb ik toch veel zaken opgepakt. Zolang als dit mogelijk was, hebben mijn collega's en ik de mensen fysiek opgezocht en persoonlijk gesproken. Dat vind ik persoonlijk veel prettiger dan een gesprek via Zoom.

Je doet een zaak altijd met z'n tweeën. Het leuke van samenwerken vind ik dat je veel van elkaar leert. Een goede voorbereiding is het halve werk. Voordat we beginnen aan het (gezamenlijke) gesprek bespreken we hoe we de partijen ontvangen, de tafelschikking, de rolverdeling en de procedure. Na afloop van de mediatie evalueer je samen met je collega het gesprek, wat goed ging en wat de volgende keer beter kan. Het is soms ook een kwestie van even samen stoom afblazen. We maken zo nu en dan heftige dingen mee.

Wat is je meest waardevolle les?

De meest waardevolle les die ik heb geleerd is, dat zelfs de meest onmogelijke zaak nog tot een goed einde kan worden gebracht. Een lange adem hebben helpt. Soms doet de tijd wonderen, of is het goede moment nog niet aangebroken voor een doorbraak. De tafelschikking is ook erg belangrijk, en niet te vergeten: wie er aan tafel zitten. Het kan doorslaggevend zijn dat die ene lastige partij bijvoorbeeld iemand meeneemt die misschien geen deel uitmaakt van het conflict, maar die wel kan helpen om de rust te bewaren. Daarnaast is ook de sfeer en wat je zelf uitstraalt, c.q. de non verbale communicatie, belangrijk. Dus niet gelijk met de deur in huis vallen maar eerst even een drankje aanbieden, het ijs breken, en zelfs een grapje maken kan dan op zijn plaats zijn.

Welk talent neem jij mee?

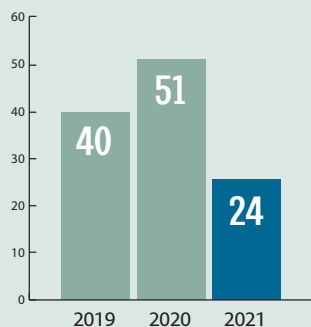
In 2019 heb ik een coachopleiding gevolgd. De bijbehorende vaardigheden kan ik zowel bij bemiddeling als bij het coachen inzetten. Van de kwalitatief goede cursussen van B&M heb ik ook veel geleerd. En de ervaring heeft me geleerd dat het soms ook goed is om buiten de lijntjes te kleuren. Het doel is tenslotte dat partijen met elkaar in gesprek raken. Lukt dat niet linksom, dan maar rechtsom. Ik kan soms ook best wat sturend zijn, gewoon om partijen net het zetje te geven dat ze nodig hebben.



Het leuke van samenwerken vind ik dat je veel van elkaar leert. Een goede voorbereiding is het halve werk.



Conflicten over de tuin of boom



Welke zaak staat je nog bij?

Een zaak die mij nog goed bijstaat is een zaak waarbij het ging om burens met verschillende culturen. Partij A was bereid om met partij B in gesprek te gaan. Toen we bij partij B aanklopten, bleek dat zij de taal niet goed machtig waren. We gaven niet direct op en uiteindelijk werden we toch uitgenodigd om binnen te komen. Partij B belde vervolgens een kennis die kon vertalen en zo raakte wij in gesprek.

Tijdens het gezamenlijke gesprek hadden wij wel een professionele tolk ingeschakeld. Je kunt namelijk geen ruis op de lijn gebruiken tijdens het gezamenlijke gesprek: het is al spannend genoeg voor partijen. Partijen hoorden dingen die ze niet van elkaar wisten. Zo had partij B veel geld besteed aan een juiste ondergrond om verdere problemen te voorkomen. Partij A had gezondheidsproblemen waardoor er behoefte was naar meer rust.

Er waren een aantal belangrijke momenten die zorgen voor de uiteindelijke doorbraak. Pas na verloop van tijd kwamen we er achter dat partijen nog steeds u tegen elkaar zeiden. We hebben toen afgesproken dat we elkaar bij de voornaam zouden noemen en niet meer "u" zouden zeggen. Dat brak meteen het ijs. Je voelde de sfeer veranderen. Het gesprek werd een stuk persoonlijker, partijen kregen een naam, nadat ze ook al een gezicht hadden gekregen door de fysieke ontmoeting.

Partijen namen ieder hun culturele gewoonten mee in de mediation. Partij A vond het niet fijn dat partij B niet was langsgekomen om kennis te maken toen ze in de flat waren komen wonen. In haar cultuur was dit normaal. In de cultuur van partij B was het echter normaal om te worden uitgenodigd bij de burens voor een maaltijd als zijnde nieuwe bewoners. Ze hadden dus andere verwachtingen van elkaar. Daarnaast zat het een van de partijen dwars dat ze voor haar gevoel werd uitgelachen en niet serieus werd genomen, in het gesprek aan de deur met de andere partij. Tijdens het gezamenlijke gesprek legde de vrouw uit dat het in haar cultuur beleefd was om op dat soort momenten te blijven lachen en dat het absoluut niet een kwestie was van de ander uitlachen maar dat ze dit juist deed uit beleefdheid en respect.

Tenslotte kwam nog ter sprake dat het gezin nauwelijks familie in Nederland had en dat de mensen in hun buurt voor hen dus extra belangrijk waren. Deze contacten waren alles wat zij hadden. Hieruit sprak een duidelijke behoefte.

Partijen hebben afspraken met elkaar kunnen maken. Omdat wij in een schoolgebouw zaten, besloten wij de afspraken op het schoolbord te schrijven. We hebben daar een foto van gemaakt en naar partijen gestuurd. Met elkaar pratend liepen partijen vervolgens tevreden de deur uit, en bij mij: een glimlach. Weer de wereld een stukje mooier gemaakt!



Helene de Graaf

Cijfers 2021

Algemeen

	Bemiddeling	Coaching	Totaal	Uren
Opgestart	410	19	429	
Afgesloten	417	19	436	5531*

*) gemiddeld 12 uur per casus

Registratie koop- of huurwoning

Koopwoning of particulier verhuur	228	50,0%
-----------------------------------	-----	-------

Woningcorporatie

Haagwonen	35	7,7%
Rijswijk Wonen	1	0,2%
Rondom Wonen	6	1,3%
Staedion	57	12,5%
Vestia	37	8,1%
Vidomes	18	3,9%
Wassenaarsche Bouwstichting	7	1,5%
Willibrordus	2	0,4%
Wonen Midden-Delftland	3	0,7%
Wonen Wateringen	3	0,7%
Woonbron	19	4,2%
Wooninvest	23	5,0%
Overig	17	3,7%

Resultaat

Geslaag of genormaliseerd	268	62,0%
Onvoldoende draagvlak	155	35,9%
Niet geslaagd	9	2,1%
Niet gestart	0	0,0%

Aangemelde zaken:

494

Soort conflict

Woning	72
Geluidsoverlast	267
Bedreiging	24
Relatie	57
Groepsconflict	9

Een greep uit de behandelde zaken

64	Conflicten waarbij kinderen betrokken zijn
24	Conflicten over de tuin of een boom
35	Conflicten met een verstoorde relatie/communicatie
34	Conflicten over te harde muziek
36	Conflicten over leefgeluiden
17	Conflicten over verbouwen/onderhoud/vloeren
12	Conflicten over dieren



In 2021 zijn er 429 zaken aangemeld en 436 zaken afgesloten, waaronder 19 coachtrajecten. In totaal zijn er 5531 uren besteed.



Betrokken woningcorporatie bij melding per gemeente

Woningcorporatie	Den Haag	Delft	Leidschendam- Voorburg	Westland	Pijnacker- Nootdorp	Midden- Delftland	Wassenaar	Rijswijk
Haagwonen	35							
Rijswijk Wonen								1
Rondom Wonen					6			
Staedion	56							1
Vestia	27	10						
Vidomes	3	4	11					
Willibrordus							2	
Wassenaarsche Bouwstichting				2			5	
Wonen Midden-Delftland						3		
Wonen Wateringen				3				
Woonbron		19						
Wooninvest	2		21					
Koopwoning of particulier verhuur	161	20	24	9	6	5	1	1

Verwijzer per gemeente

Verwijzer	Den Haag	Delft	Leidschendam- Voorburg	Westland	Pijnacker- Nootdorp	Midden- Delftland	Wassenaar	Rijswijk
Haagwonen	30							
Rijswijk Wonen								
Rondom Wonen					4			
Staedion	47							1
Vestia	21	8						
Vidomes	2	3	10					
Wonen Midden-Delftland						3		
Wonen Wateringen				2				
Woonbron		18						
Wooninvest	1		20					
Gemeente	96	5		1				1
Politie	25	8		6	7		4	
Zorg- en welzijnsorganisaties								
Bemiddeling & Mediation intern	8	1	1					
Bewoner	57	13	26	4	1	4	1	



**Bemiddeling
& Mediation**

RegiCare: een nieuwe manier van registreren voor B&M



In 2021 zijn de belangrijkste voorbereidingen getroffen voor de introductie van het CRM-systeem RegiCare. Per 1 januari 2022 wordt er per aangemelde zaak een digitaal dossier bijgehouden. De bemiddelaar registreert binnen één systeem alle werkzaamheden en tijd die aan de casus is besteed.

Voordelen voor de bemiddelaar zijn onder andere:

- De bemiddelaar heeft in één systeem inzichtelijk bij welke zaken hij/zij betrokken is (open en gesloten zaken).
- De bemiddelaar heeft overzicht van de problematiek, achtergrondinformatie, wie er bij de zaak betrokken zijn en welke activiteiten er al hebben plaatsgevonden.
- Samenwerken tussen de bemiddelaars wordt vergemakkelijkt door het efficiënt delen van informatie.
- De bemiddelaar kan taken voor zichzelf of een collega aanmaken, bijvoorbeeld voor het plannen van benodigde vervolgstappen.
- Documenten die betrekking hebben op de zaak kunnen als bijlage bij de casus worden toegevoegd en hoeven dus niet op de eigen computer worden opgeslagen.
- Het systeem is online vanaf iedere computer door middel van een beveiligde inlog benaderbaar.

Het inrichten van RegiCare naar de werkprocessen van B&M kostte wat tijd en denkwerk. De vaste medewerkers van B&M zijn het laatste halfjaar van 2021 al met het systeem aan de slag gegaan. Zodoende is ervaring met het systeem opgedaan, zijn er werkprocessen ontworpen en is er een training ontwikkeld voor de vrijwilligers. Eind 2021 zijn alle vrijwilligers opgeleid om uiteindelijk per 1 januari 2022 te kunnen werken met RegiCare.

Uiteraard levert het systeem ook veel voordelen op voor het management van B&M. We denken een flinke stap te kunnen maken in de efficiëntie en professionalisering van het dossierbeheer. We zullen ervaren hoe het is om met nieuwe systeem te werken en hopen daar natuurlijk veel van te leren. De ontwikkeling zal niet stil komen te staan. Hierbij valt te denken aan

- het fine tunen van de werkprocessen;
- het omzetten van data naar steeds scherpere analyse en sturingsinformatie;
- het doorvoeren van aanpassingen aan het systeem.

We zijn in ieder geval erg blij met RegiCare en hopen in de toekomst er veel profijt van te hebben.

www.problemenmetjeburen.nl is voor bewoners dé vindplaats voor het contact met
Buurtbemiddeling in hun gemeente.

Maken melders zich zorgen over het gedrag over hun burens, dan is daar een meldpunt voor:

www.meldpuntzorgwekkendgedrag.nl