

KWALIFICATIEDOSSIER COÖRDINATOR BUURTBEMIDDELING

Beroepsbeschrijving

Functiebenaming	Coördinator buurtbemiddeling
Rol en verantwoordelijkheden	De coördinator buurtbemiddeling vervult zijn¹ functie vaak in deeltijd, afhankelijk van het aantal inwoners in het werkgebied. Hij is op minimaal 3 dagen per week bereikbaar en/of hij werkt in een team waardoor deze beschikbaarheid gegarandeerd is. Een goede sociale omgang met andere betrokkenen (mensen uit het netwerk, vrijwillige buurtbemiddelaars en potentiële bemiddelaars) is van belang. In de kern is de coördinator buurtbemiddeling verantwoordelijk voor de kwaliteit van het team bemiddelaars. Daarnaast is de coördinator verantwoordelijk voor het onderhouden en ontwikkelen van zijn beroepspraktijk.
Complexiteit	De coördinator buurtbemiddeling heeft te maken met een grote diversiteit aan taken. Hij moet nieuwe bemiddelaars kunnen werven en binden en een goede relatie onderhouden met de mensen uit het netwerk. Hij coacht de actieve bemiddelaars en stimuleert hen in hun werk als buurtbemiddelaar. Van de coördinator buurtbemiddeling wordt daarom een neutrale houding en een grote stressbestendigheid gevraagd.
Typerende beroepshouding	De coördinator buurtbemiddeling is een allrounder. Hij kan de bemiddelaars enthousiasmeren. Binnen zijn netwerk en in het werkgebied is hij actief bezig om buurtbemiddeling te stimuleren en te versterken. Hij weet op overtuigende wijze het nut van buurtbemiddeling duidelijk te maken op verschillende niveaus. Hij beschikt over de discipline om zijn eigen deskundigheid op peil te houden.
Kerntaken van het beroep	
1. Zorgt voor continuïteit en innovatieve ontwikkeling van buurtbemiddeling	
2. Bewaakt kwaliteit van de uitvoering van buurtbemiddeling	
3. Managet de beroepspraktijk	

In onderstaande tabel is de relatie vastgelegd tussen de kerntaken van het beroep en de competenties die nodig zijn om deze kerntaken adequaat uit te voeren.

BEROEPSCOMPETENTIES		KERNTAKEN		
		1. Zorgt voor continuïteit en innovatieve ontwikkeling van buurtbemiddeling	2. Bewaakt kwaliteit van de uitvoering van buurtbemiddeling	3. Managet de beroepspraktijk
1.	Ontwikkelt en onderhoudt een netwerk	x	x	x
2.	Werft bemiddelaars volgens het kwalificatiedossier vrijwillige buurtbemiddelaar		x	x
3.	Koppelt bemiddelaars aan de burens ² die met buurtbemiddeling hun conflict willen oplossen	x	x	
4.	Coacht de bemiddelaars		x	x
5.	Bewaakt niveau en kwaliteit van de diensten van buurtbemiddelaars	x	x	x
6.	Zorgt voor de praktische randvoorwaarden		x	x
7.	Draagt bij aan een prettig en stimulerend werkklimaat	x		
8.	Ontwikkelt en onderhoudt zijn professionaliteit en speelt in op nieuwe ontwikkelingen		x	x
9.	Is projectverantwoordelijke voor projecten buurtbemiddeling	x	x	x

² Waar 'buren' staat, kan ook 'buurtgenoten' worden gelezen.

In onderstaande tabel is voor elke competentie vastgelegd welk vertoond gedrag (beheersingscriterium) hierbij hoort. De beheersingscriteria zijn direct afgeleid van de eerder genoemde kerntaken.

BEROEPSCOMPETENTIES MET BEHEERSINGSCRITEIA	
1. ONTWIKKELT EN ONDERHOUDT EEN NETWERK	
De coördinator buurtbemiddeling is in staat op adequate wijze een plaats te verwerven binnen het netwerk van politie, woningcorporaties, welzijn en gemeente.	
Proces	Maakt en onderhoudt contact met de netwerkpartijen.
	Zorgt voor publieke bekendheid en informeert andere partijen over succesvolle bemiddelingen.
	Maakt afspraken met de partijen over de inschakeling van buurtbemiddeling.
	Kan in verschillende verbanden wisselende rollen op zich nemen.
	Kan redeneren vanuit verschillende invalshoeken.
Resultaat	Het netwerk kent de rol van de coördinator en de coördinator wordt door het netwerk ingezet bij buurtbemiddeling.

2. WERFT VRIJWILLIGE BUURTBEMIDDELAARS	
De coördinator buurtbemiddeling is in staat op adequate wijze geschikte bemiddelaars te werven voor de bemiddeling in conflicten tussen bureu.	
Proces	Kent de beroepscompetenties van de bemiddelaar uit het kwalificatiedossier vrijwillige buurtbemiddelaar.
	Maakt zo breed en divers mogelijk reclame voor dit type vrijwilligerswerk.
	Initieert contacten met kandidaten die mogelijk geschikt zijn voor dit type werk.
	Selecteert indien mogelijk een zo breed mogelijke vertegenwoordiging van de buurtbewoners (man/vrouw, allochtoon/autochtoon, diversiteit in opleidingsniveaus).
	Houdt selectiegesprekken met de potentiële bemiddelaars.
Resultaat	De coördinator heeft een pool van kwalitatief goede bemiddelaars die ingezet kunnen worden voor buurtbemiddeling.

3. KOPPELT BEMIDDELAARS AAN DE BUREN DIE MET BUURTBEMIDDELING HUN CONFLICT WILLEN OPLOSSEN	
De coördinator buurtbemiddeling is in staat op adequate wijze de buurtbemiddelaars te koppelen aan de bewoners die met buurtbemiddeling hun conflict willen oplossen.	
Proces	Ontvangt de melding/hulpvraag en beoordeelt of deze geschikt is voor buurtbemiddeling.
	Spreekt met verwijzer en belt met de eerste bureu (de melder).
	Kent de competenties van de bemiddelaars en is in staat op adequate wijze bemiddelaars te selecteren die passen bij het type conflict en de culturele achtergrond van de bewoners.
	Draagt de informatie van bureu zorgvuldig over aan bemiddelaars.
Resultaat	Er is een verbinding gelegd tussen de buurtbemiddelaars en bewoners die via buurtbemiddeling hun conflict willen oplossen, zodat er beweging komt in de impasse.

4. COACHT DE BEMIDDELAARS	
De coördinator is in staat op adequate wijze de buurtbemiddelaars te coachen.	
Proces	Draagt informatie over aan de bemiddelaars en coacht hen indien nodig in een bemiddelingstraject.
	Informeert bij de bemiddelaars naar de voortgang van de bemiddeling en adviseert over de te nemen stappen.
	Stimuleert de bemiddelaars zelfstandig stappen te ondernemen binnen de kaders van buurtbemiddeling tijdens intervisiebijeenkomsten en/of individuele gesprekken.
Resultaat	De bemiddelaars zijn in staat om een effectief buurtbemiddelingsgesprek te voeren.

5. BEWAAKT NIVEAU EN KWALITEIT VAN DE DIENSTEN VAN BUURTBEMIDDELAARS	
De coördinator is in staat op adequate wijze het niveau en de kwaliteit van het bemiddelingswerk te bewaken zodat dit voldoet aan de gestelde selectiecriteria uit het kwalificatiedossier vrijwillige buurtbemiddelaar.	
Proces	Draagt zorg voor de competentie van de bemiddelaars o.a. door hen de basistraining buurtbemiddeling en verdiepingstrainingen te laten volgen.
	Selecteert potentiële bemiddelaars tijdens intakegesprekken op basis van de selectiecriteria.
	Meet de kwaliteit van de bemiddelingsgesprekken door nabespreking en intervisie.
	Meet het resultaat van de bemiddelingsgesprekken door nazorg, doet navraag bij bureaus naar de afloop en de afspraken die zijn gemaakt.
	Signaleert goed functioneren en disfunctioneren van de bemiddelaars en handelt daarnaar.
Resultaat	De coördinator weet dat de kwaliteit van het bemiddelingswerk voldoet aan de vastgestelde criteria.

6. ZORGT VOOR DE PRAKTISCHE RANDVOORWAARDEN	
De coördinator is in staat op adequate wijze randvoorwaarden te creëren, zodat de bemiddelaars hun werk kunnen uitvoeren.	
Proces	Ontwikkelt een protocol voor de werkwijze van de buurtbemiddelaar bij een bemiddeling.
	Ziet er op toe dat buurtbemiddelaars het protocol toepassen.
	Bewaakt de privacy van de buurtbewoners die aan buurtbemiddeling hebben meegewerkt volgens de richtlijnen van de AVG.
Resultaat	De coördinator creëert zodanige randvoorwaarden dat buurtbemiddelaars goed gefaciliteerd zijn om te bemiddelen.

7. DRAAGT BIJ AAN EEN PRETTIG EN STIMULEREND WERKKLIMAAT	
De coördinator is in staat op adequate wijze een prettig en stimulerend werkklimaat te creëren voor de buurtbemiddelaars.	
Proces	Stimuleert de bemiddelaars zodat de bemiddeling zo goed mogelijk verloopt.
	Spreekt waardering uit voor de inzet van de bemiddelaars.
	Zorgt voor interessante intervisiebijeenkomsten.
	Zorgt voor goede ruimtes en goede verzorging.
	Is toegankelijk als de bemiddelaar hem nodig heeft.
	Beloont de bemiddelaar (bijvoorbeeld door uitjes).
Resultaat	De coördinator schept een positief werkklimaat, zodat de buurtbemiddelaars hun enthousiasme voor buurtbemiddeling behouden.

8. ONTWIKKELT EN ONDERHOUDT ZIJN PROFESSIONALITEIT EN SPEELT IN OP NIEUWE ONTWIKKELINGEN	
De coördinator is in staat op adequate wijze vakkennis bij te houden en nieuwe ontwikkelingen in het beroep te volgen en toe te passen.	
Proces	Houdt zich op de hoogte van ontwikkelingen door kranten en vakliteratuur te lezen, studiedagen te bezoeken en te leren van collega's.
	Neemt minimaal 2x per jaar deel aan een regionaal overleg met collega's.
	Stelt functionele en realistische leerdoelen.
	Volgt regelmatig cursussen/trainingen die de expertise vergroten.
	Test en beoordeelt nieuwe methoden en middelen.
	Doet verbetervoorstellen.
	Evalueert eigen handelen.
	Ziet kansen voor nieuwe doelgroepen en voor nieuwe producten.
	Houdt rekening met de lokale context waarin buurtbemiddeling opereert.
Resultaat	Vernieuwende producten of diensten op het gebied van buurtbemiddeling worden ingezet.

9. IS PROJECTVERANTWOORDELIJKE VOOR PROJECTEN BUURTBEMIDDELING	
De coördinator is in staat op adequate wijze een project te managen en te beheren.	
Proces	Legt de gemaakte afspraken met het netwerk vast.
	Legt de gemaakte afspraken met de bemiddelaars vast.
	Kan projectmatig werken zowel binnen het netwerk als met de bemiddelaars.
	Is budgetverantwoordelijk en plant projecten/activiteiten met acceptabele investeringen (tijd, geld en middelen) binnen een realistisch tijdspad.
	Registreert bemiddelingszaken om de voortgang van de bemiddelingen te borgen en – na een bepaalde periode – de afspraken met het netwerk na te komen.
	Stelt zelf prioriteiten in het eigen werk en neemt op grond hiervan beslissingen voor de uitvoering.
	Organiseert de uitvoering van activiteiten.
Resultaat	De coördinator bepaalt op effectieve wijze doelen en prioriteiten en denkt vooruit.