

REDACTIONEEL

Beroepsrisico's rondom (buren)bemiddeling

Mathias Claeys, Janny Dierx & Renée Kool

Wie kennisneemt van de bemiddelingspraktijken in België en Nederland merkt dat er grote verschillen zijn in de wijze waarop deze zijn geïnstitutionaliseerd in het landschap van maatschappelijke en justitiële dienstverlening. Waar in België veelal sprake is van een van overheidswege geboden raamwerk, berustende op wet- en regelgeving, berusten de Nederlandse praktijken vooralsnog op minder uitgewerkte regelgeving. Een uitgewerkte wettelijke basis vergelijkbaar met die in België ontbreekt in Nederland. Niettemin is in beide landen sprake van een uitdijende bemiddelingspraktijk. Buurtbemiddeling neemt in beide landen een hoge vlucht, maar ook de conferenties vanuit de Eigen Kracht Centrale en het fenomeen Mediation in strafrecht nemen in betekenis toe. Voor al deze bemiddelingspraktijken geldt dat ze worden bemenst door maatschappelijk bevoegde mensen, professionals, maar ook vrijwilligers die de overtuiging hebben dat bemiddeling een passender vorm is van conflictoplossing dan de reguliere strafrechtelijke en maatschappelijk-werkpraktijken. Zij zijn het die, vaak tegen de stroom in, het belang van bemiddeling blijven uitdragen en daar keer op keer hun nek voor uitsteken in een maatschappelijk krachtenveld dat wat 'arbeidsvoorwaarden' en institutionele zekerheid betreft weinig te bieden heeft. Deze 'institutionele' onzekerheid draagt risico's in zich voor betrokkenen, risico's die buiten de eigen kring veelal onvoldoende bekend zijn, althans onvoldoende onderkend worden. In dit nummer proberen we een aantal van die risico's over het voetlicht te brengen, in de hoop dat bewustwording daarvan leidt tot institutionele aandacht en verbetering van de 'arbeidsvoorwaarden'. Die zijn immers van belang voor behoud van het 'werkgeleef', maar ook gewoonweg om fysieke en psychische risico's te voorkomen en, niet in de laatste plaats, om deze risico's te duiden aan verwijzers, zodat de (justitiële) verwachtingen van wat bemiddeling vermag op reële leest kunnen worden geschoeid.

De bijdragen van *De Haas en Last-Louw* en *Dierx en Panis* zien op beroepsrisico's bij mediation in strafzaken. Zo vragen eerstgenoemden in hun bijdrage aandacht voor het juridisch decor waarin de mediator in strafzaken moet opereren en de daaraan verbonden noodzaak tot het hebben van zowel juridische knowhow als communicatieve vaardigheden. Dat laatste dient, zo stellen zij, het zwaarste te wegen. Kennis van het recht, op meerdere gebieden van het strafrecht, is wenselijk, maar de taak van de mediator is eerst en vooral te bezien of, en zo ja, welke ruimte er ligt om in de context van de door de strafrechtelijke autoriteiten verwezen zaak te komen tot bemiddeling. Dat vraagt om behoud van afstand en interview, want juist bij strafrechtelijk gerelateerde bemiddeling liggen de risico's voor manipulaties door betrokkenen op de loer. En als die er niet zijn, dan zijn het wel de verwachtingen en eisen vanuit strafrechtelijke hoek die het de bemiddelaar

moeilijk kunnen maken. Professionalisering van mediaton in strafzaken is een must, maar dat dient gepaard te gaan met een open houding vanuit de traditionele houding vanuit de togadragers. Bemiddeling is immers een proces dat zich niet altijd gemakkelijk verhoudt tot het keurslijf van de strafrechtelijke afdoening.

Die laatste boodschap klinkt ook door uit de bijdrage van *Dierx en Panis*, beiden ervaren strafrechtmediators. Ook zij benadrukken de noodzaak van bewustwording bij de strafrechtelijke autoriteiten van de eigen eisen die bemiddeling stelt. Ieder slachtoffer, iedere zaak, iedere verdachte, iedere bemiddeling is anders, schrijven zij. 'MacDonaldisation', een risico dat inherent is aan het tegenwoordige streven naar een zogenoemde efficiënte afdoening van strafzaken, verdraagt zich niet met de bemiddelingspraktijken. Maar die druk wordt wel ervaren door bemiddelaars en roept beroepsrisico's op, zoals voor betrokkenen inhoudelijk niet herkenbare 'copy-paste' opgestelde vaststellingsovereenkomsten en/of justitiële afdoeningen waarbij in onvoldoende mate wordt geduid hoe de uitkomst van de mediaton is gewogen. Daadwerkelijk herstel, zo schrijven *Dierx en Panis*, verdraagt geen 'standaardisering'. Wat overigens niet betekent dat er geen kaders zouden moeten zijn waarbinnen gewerkt moet worden. Integendeel, want het in zekere vrijheid kunnen werken binnen dergelijke kaders biedt de mediator zekerheid tegen beroepsrisico's, zoals door justitiële autoriteiten uitgeoefende druk om tegen de vertrouwelijkheid in meer zicht op zaken te geven over het hoe en waarom van hetgeen is overeengekomen in de vaststellingsovereenkomst of het wegnemen van justitiële twijfel over de mate van commitment. Belangrijk ook is hun vraag om aandacht voor het procesmatige van mediation; bemiddeling is immers een communicatief proces. Dat betekent voor de mediator vaak meer uren draaien dan waarvoor wordt betaald, bijstelling van de honorering zou – in lijn met de wens van de overige betrokken beroepen – wenselijk zijn. Goede 'strafrechtspraak', waaronder begrepen mediation, draagt bij aan het maatschappelijk welzijn, maar vraagt dan wel om een adequate financiering. Aandacht voor 'geld' moet er volgens *Dierx en Panis* ook zijn in de vorm van adequate voorzieningen voor schadevergoeding die onderdeel kunnen vormen van een mediation; voor slachtoffers vormt schadevergoeding immers een belangrijk gegeven.

De bijdragen van *Verbeeck en Deboeck* respectievelijk *London en Van den Berg* beschrijven de beroepsrisico's die worden ervaren bij buurtbemiddeling. Ook hier lopen de Belgen voorop, want in Vlaanderen biedt de Wet van 22 juni 2005 een kader waarbinnen gevestigde institutionele praktijken zijn ontstaan, zoals die welke worden beschreven door *Claeys* voor de stad Antwerpen en de door *Verbeeck en Deboeck* geduide bemiddelingen vanuit Moderator. Het bestaan van zo'n wettelijk kader biedt echter, zoveel wordt duidelijk, geen garantie voor het tegengaan van beroepsrisico's. Integendeel, uit de Vlaamse stukken wordt duidelijk dat niettegenstaande de door de wetgever gestelde erkenningseisen, het borgen van de buurtbemiddelingspraktijken en het tegengaan van beroepsrisico's een zaak is van de diensten zelf. Zo is de instelling van een federale deontologische commissie, toegezegd bij wet, er nimmer van gekomen en heeft Moderator moeten voorzien in een eigen deontologische commissie en vormen van interventie. Uitgangspunt daarbij is dat er ruimte moet zijn om in 'geborgenheid' het werk te

kunnen doen: ‘Samen, Autonoom, Veelzijdig en Competent’ is de werkleuze, waarbij geen ‘regelneverij’ wordt nagestreefd maar, ‘goede kaders en beleidslijnen waar nodig’. Beroepsrisico’s worden onderkend en via selectie en opleiding van vrijwilligers, koppeling van dossiers en vrijwilligers aan beroepskrachten en procedures herkenbaar en bespreekbaar gemaakt. Dat leidt tot goede resultaten, want in al die jaren dat Moderator haar werk doet, zijn er niet meer dan drie klachten geregistreerd tegen bemiddelaars en neemt het aantal vrijwilligers niet af.

Neutraliteit en vertrouwelijkheid kunnen bij zowel de Vlaamse burenbemiddeling als de Nederlandse buurtbemiddeling licht onder druk komen te staan, met bijgaande fysieke en psychische risico’s voor de (vrijwillige) bemiddelaars. Dat laatste geldt temeer wanneer de buurtbemiddeling delictueel is gesitueerd. Dan staat er voor betrokkenen immers veel op het spel. De burenbemiddelaar weet zich dan gesteund door de achterban en kan advies vragen, welke adviezen worden gebundeld en ter hand gesteld aan de collega’s, zodat richting kan worden gegeven aan de bemiddelingspraktijken en daaraan verbonden beroepsrisico’s kunnen worden voorkomen.

De bijdrage van *Claeys* sluit aan op het beeld geschetst vanuit Moderator. Ook hij benadrukt het belang alert te zijn op de beroepsrisico’s die kleven aan burenbemiddeling (buurtbemiddeling in Nederland). Burenbemiddelaars treden immers in de persoonlijke zone van partijen, zij gaan op huisbezoek en betreden als het ware de arena waarin het conflict zich afspeelt. Dat kan fysieke en psychische veiligheidsrisico’s meebrengen, waarbij het de taak is van de dienst en de daar werkzame dossierbeheerder om deze te voorkomen door het traject te volgen en te sturen wanneer nodig. De dossierbeheerder viert daartoe een screening uit, selecteert een vrijwilliger, volgt op afstand het bemiddelingstraject en waakt voor daarin gelegen risico’s voor de bemiddelaar. Burenbemiddeling, schrijft *Claeys*, vraagt om ‘sterke mensen’ en zij dragen die sterkte over op het fenomeen burenbemiddeling, maar ook de ‘maatschappelijk sterken’ lopen (beroeps)risico’s wanneer zij geconfronteerd worden met vaak langer lopende en in toenemende mate complexere problematiek. Intervisie, begeleiding vanuit de dienst en voortdurende evaluatie zijn noodzakelijk om het fenomeen en de daarin werkzame (vrijwillige) bemiddelaars gezond te houden.

Niet verwonderlijk schetsen *London* en *Van den Berg* in hun gesprek met Dierx eenzelfde beeld wat betreft de Nederlandse buurtbemiddeling, zij het dat er verschil is in werkwijze. Maar net als in Vlaanderen neemt buurtbemiddeling in Nederland in betekenis toe, jaarlijks worden circa 13.000 aanmeldingen verwerkt, waarop vrijwillige bemiddelaars worden ingezet. Beterburen, een buurtbemiddelingsproject in Amsterdam, kiest er daarbij voor om altijd twee bemiddelaars op een zaak te zetten. In de eerste plaats om persoonlijke risico’s voor de bemiddelaars te voorkomen, maar ook om schade voor de dienst te voorkomen. Net als in Vlaanderen wordt geselecteerd op geschikte vrijwilligers, worden deze opgeleid en wordt voorzien in intervisie. Er wordt strikt gewaakt voor privacyrisico’s en behoud van neutraliteit van de bemiddelaar. De ‘thuissetting’ waarin buurtbemiddeling zich afspeelt, roept immers het risico op dat de buurtbemiddelaar in het conflict wordt gezogen en zijn neutraliteit dreigt te verliezen. Ook van het geven

van 'juridische' adviezen dient de bemiddelaar zich te onthouden, dat behoort immers niet tot de opdracht. Kortom: door het maken van heldere afspraken, neergelegd in kenbare procedures en regels, met bijbehorende supervisie wordt ook de Nederlandse buurtbemiddelaar op het rechte spoor gehouden, zodat deze wordt gevrijwaard van mogelijke beroepsrisico's.

Van Lieshout, Van Lieshout en Pagée benaderen de vraag naar de beroepsrisico's gerelateerd aan het werk vanuit de Eigen Kracht Centrale vanuit een meer maatschappelijk kritische invalshoek. Hoewel ook zij de door anderen gesignaleerde beroepsrisico's onderkennen, benadrukken ze de kracht van bemiddeling door vrijwilligers. De coördinatoren van de Eigen Kracht-conferenties zijn 'medeburgers' die het apaiseren van het conflict met instemming van betrokkenen faciliteren. Kernpunt van de Eigen Kracht-conferentie vormt het organiseren van de 'maatschappelijke kracht' waarover bij het conflict betrokkenen en hun netwerk beschikken. Een appel daarop, zo is de filosofie achter de Eigen Kracht-werkwijze, vergt afstand nemen van de (over)geïnstitutionaliseerde werkwijze die kenmerkend is voor de reguliere maatschappelijke dienstverlening. Schaalvergroting gaat immers gepaard met de intrede van institutionele belangen en dat leidt de aandacht af van het oorspronkelijke conflict. Nederland, schrijven Van Lieshout c.s., is verworpen tot participatieland, maar dan wel een participatie die is geschoeid op consumentisme van uniforme maatschappelijke dienstverlening. En dat zweemt naar disciplinerende ('oude macht') en gaat voorbij aan de maatschappelijke meerwaarde van via bemiddelingspraktijken te bewerkstelligen reflectie op het eigen handelen en de daarin gelegen behoeften en belangen jegens anderen ('nieuwe macht'). Van Lieshout c.s. zijn echter optimistisch gestemd, want ze zien tekenen van maatschappelijk verzet tegen de gesignaleerde uniformering. De kracht van niet geprofessionaliseerde, maar uit het burgerhart vloeiende bemiddeling is, zo stellen zij, vele malen sterker dan die van de politiek voorgestane 'keukentafelrechtspraak'.

Wij, de kernredactie, sluiten af met de hoop dat de lezer zich ook ditmaal herkent en geënthousiasmeerd voelt na het lezen van dit themanummer. Want voor ons staat er één ding als een paal boven water: bemiddeling mag dan niet zonder (beroeps)risico's zijn, die doen geen afbreuk aan de zingeving van deze praktijken en de maatschappelijke noodzaak deze blijvend te bevorderen.