

ARTIKELEN

Beroepsrisico's bij slachtoffer-daderbemiddeling: bescherming of kwaliteitsondersteuning?*

Pieter Verbeek & Hilde Deboeck

Inleiding

Vanuit de Moderator-praktijk blijkt dat de slachtoffer-daderbemiddelaar dagelijks voor uitdagingen komt te staan waarmee hij creatief aan de slag dient te gaan. In dit artikel brengen wij een aantal kwesties rond 'beroepsethiek', 'beroepsrisico's' en 'aansprakelijkheid' vanuit Moderator Forum voor herstelrecht en bemiddeling vzw (hierna: Moderator vzw) in beeld. Wij willen deze niet overroepen. Dat er ethische vragen naar boven komen en dat er zich lastige situaties voordoen in de bemiddelingspraktijk, lijkt ons heel normaal en inherent aan de job. Over een periode van twintig jaar slachtoffer-daderbemiddeling deden er zich al bij al weinig zorgwekkende situaties voor binnen onze organisatie.

Daarom leggen wij in deze tekst niet te veel klemtoon op de term 'risico's'. Wij gebruiken liever de invalshoek 'kwaliteitsvolle bemiddelingen mogelijk maken'. Wij trachten dit te duiden en verwijzen naar kaders die ons helpen. Zowel de wet van 22 juni 2005 als het deontologische kader biedt een 'zekering' om op mogelijke risicosituaties te anticiperen en deze te beperken. Daarnaast vraagt 'omgaan met moeilijke aspecten' eveneens om veerkracht van de bemiddelaar. Wij geloven dat de omkadering die Moderator vzw haar medewerkers biedt deze veerkracht maximaliseert en ondersteunt. Hoe onze organisatie dit aanpakt en wat daarbij haar drijfveer is, leest u hierna.

Afsluitend reflecteren wij over de kaders en onze aanpak. Daarbij pleiten wij er – vanuit de geest van het herstelrecht – voor om heikele kwesties in de bemiddelingspraktijk dynamisch aan te pakken. Onze ervaring leert immers dat de bemiddelaar geen nood heeft aan een star opgelegd kader van regels en procedures. Het is vooral de wetenschap dat steeds in overleg gezocht kan worden naar de beste zorg en bescherming die rust en groeikansen biedt.

1 Beroepsrisico's in de Moderatorpraktijk

Zoals reeds gesteld, bemiddelaars kunnen tijdens de uitoefening van hun beroep heel wat heikele situaties tegenkomen. Soms zijn deze eerder 'materieel' van aard. Zo kunnen bemiddelaars een mooie vaas omver stoten tijdens een huisbezoek. Ze

* Met warme dank aan Kris Vanspauwen.

kunnen, op weg naar een afspraak, betrokken raken bij een ongeval, waarbij hun wagen schade oploopt of waarbij ze zelf gewond geraken. Ze kunnen besmet geraken door een virus en zo meer.

De meeste moeilijkheden situeren zich echter in de interactie met de betrokken bemiddelingspartijen. Wij denken bijvoorbeeld aan de druk die betrokkenen en hun advocaten soms uitoefenen wanneer het strafproces dichterbij komt. Wij denken eveneens aan partijen die omwille van de penibele situatie of hun persoonlijke problematiek, de bemiddelaar aanklappen of bedreigen. Bemiddelaars krijgen te maken met heel persoonlijke verhalen die wel eens blijven 'plakken'. Naast deze 'externe' risico's bestaat eveneens de kans dat een bemiddelaar zelf 'zijn boekje te buiten gaat' door iets te doen (bijv. de vertrouwelijkheid van het bemiddelingsproces doorbreken in gesprek met een magistraat) of door iets net niet te doen (bijv. onvoldoende zorg besteden aan een zwakkere, betrokken partij). Slachtoffers en daders kunnen redenen hebben zich te beklagen over de werkwijze van de bemiddelaar. Deontologische kwesties houden bemiddelaars wel eens wakker. Meest beklijvend zijn de bemiddelingen waarin de bemiddelaar het gevoel heeft de 'noodtoestand' te moeten invoeren. In de paragraaf over deontologische kwesties geven wij meer voorbeelden.

2 Het wettelijk kader voor bemiddelen met meerderjarige daders (en hun slachtoffers) in Vlaanderen

De Wet van 22 juni 2005¹ is de basis voor de slachtoffer-daderbemiddelingspraktijk in België. Interessant in het licht van dit artikel is de verantwoording die in de memorie van toelichting bij de wet² te lezen is. De wetgever heeft in het uittekenen van de wet namelijk rekening gehouden met 'kwaliteitsaspecten' die tegelijk 'beschermend' zijn. Deze kwaliteitsprincipes bieden niet alleen bescherming aan de doelgroep, maar minstens evenzeer aan de bemiddelaar. Wij lichten hier drie belangrijke elementen uit de memorie toe:

- de sleutelbegrippen waarop de wet is gebouwd: vrijwilligheid, vertrouwelijkheid, het actief deelnemen, neutrale ondersteuning en communicatie. Deze begrippen vormen het essentiële kader waarin Moderator-bemiddelingsprocessen plaatsvinden;
- de ambitie tot oprichting van een deontologische commissie;
- de uitdrukkelijke keuze van de wetgever voor de erkenning van bemiddelingsdiensten, bedoeld in artikel 554 §1 van het Wetboek van strafvordering.

2.1 Sleutelbegrippen die een houvast bieden bij elke bemiddelingsactiviteit

Vrijwilligheid: De wet laat de keuze om al dan niet van het bemiddelingsaanbod gebruik te maken over aan de partijen die een direct belang hebben in een straf-

1 Wet van 22 juni 2005 tot invoering van bepalingen inzake de bemiddeling in de Voorafgaande Titel van het Wetboek van Strafvordering en in het Wetboek van strafvordering.

2 Belgische Kamer van Volksvertegenwoordigers, 2954 DOC 51 1562/001, 3e zitting van de 51ste zittingsperiode, 19 januari 2005, memorie van toelichting, Krachtlijnen p. 8.

rechtelijke procedure. Ook aan het einde van de bemiddeling is het aan de partijen om onderling een akkoord te vinden over wat zij met de resultaten wensen te doen.

Neutraliteit: Het bemiddelingsproces vindt plaats volgens een bepaalde methodologie en onder begeleiding van een neutrale derde, de bemiddelaar. Het is van cruciaal belang dat de bemiddelaar, die de partijen doorheen het bemiddelingsproces begeleidt, deze neutraliteit in acht neemt en de belangen van alle betrokkenen aan de bemiddeling op een evenwichtige wijze behartigt.

Vertrouwelijkheid: Het bemiddelingsproces dient een ruimte te zijn waarbinnen de betrokken partijen vrijuit kunnen spreken over hun gevoelens, angsten en over de gevolgen van het strafbare feit. De wet besteedt de nodige aandacht aan het garanderen van deze vertrouwelijkheid. Naast de vertrouwelijkheid van de in de bemiddeling opgestelde en meegedeelde documenten, is in dit kader ook het beroepsgeheim van de bemiddelaars³ als garantie ingebouwd. Zo mag de bemiddelaar de feiten waarvan hij uit hoofde van zijn ambt kennis krijgt, niet openbaar maken en kan hij evenmin worden opgeroepen als getuige-in-rechte, in eender welke procedure met betrekking tot de feiten waarvan hij in de loop van een bemiddeling kennis kreeg. Om de garantie op vertrouwelijkheid nog meer te benadrukken, stelt de wet dat deze mededelingen en deze documenten in geen enkele procedure, van welke aard dan ook, als bewijs kunnen worden aangevoerd en evenmin gelden als buitengerechtelijke bekentenis.

2.2 De oprichting van een 'deontologische commissie'

De wet hecht groot belang aan de deontologie van de bemiddelaar. Daartoe voorziet zij de oprichting van een commissie voor bemiddeling bij de Federale Overheidsdienst Justitie. Die moet een deontologische code opstellen en door bemiddelaars aangedragen deontologische kwesties bespreken. Bemiddelingsdiensten moeten er verder op toezien dat de personeelsleden de deontologische code kennen en respecteren (art. 8).

2.3 Slachtoffer-daderbemiddeling door erkende diensten

De wetgever koos voor de erkenning van organisaties die bemiddelaars tewerkstellen. In deze keuze stond de garantie van kwaliteit van de bemiddeling en de professionaliteit van de bemiddelaar voorop. De organisatie moet instaan voor het ontwikkelen van competenties en gehanteerde methodieken, door haar medewerkers opleiding aan te bieden en door toe te zien op de kwaliteit van de geleverde bemiddelingen over heel Vlaanderen.

Twee organisaties kregen deze erkenning: Suggnomè Forum voor Herstelrecht en bemiddeling vzw in Vlaanderen en Médiante asbl in Wallonië.⁴ Suggnomè vzw

3 Bemiddelaars zijn gebonden door het beroepsgeheim zoals geformuleerd door art. 458 van het Strafwetboek. Recent werd een art. 458 ter uitgevaardigd dat gestructureerd casuoverleg regelt.

4 MB 10/3/2006 houdende de erkenning als bemiddelingsdienst zoals bedoeld in artikel 554. De bemiddelingsdiensten voor minderjarige daders (HCA) vallen niet onder deze regelgeving.

voerde in januari 2016 een naamswijziging door en werd Moderator Forum voor herstelrecht en bemiddeling vzw.⁵ Door de zesde staatshervorming van 2011 valt de bemiddelingspraktijk niet meer onder toezicht van de Federale Overheidsdienst Justitie. Sinds 2016 is het ministerie van Welzijn, Volksgezondheid en Gezin van de Vlaamse Gemeenschap, afdeling Welzijn en Samenleving, bevoegd voor Moderator Forum voor herstelrecht en bemiddeling vzw. Vanaf 2019 zal een nieuw besluit van de Vlaamse regering de subsidiëring van Moderator vzw regelen.⁶

2.4 Reflecties rond het wettelijk kader

Tot op vandaag ervaren wij de wet van 22 juni 2005 als een goed kader. Met de keuze om bemiddelingsdiensten als Moderator vzw te erkennen en subsidiëren, is de bemiddelaar in Vlaanderen een beschermde werknemer. In tegenstelling tot de bemiddelaar die in een zelfstandig beroep fungeert, dekt het werken bij een organisatie meer dan enkel de kans om van vorming en kruisbestuiving met collega's te genieten. Ook risico's zoals aansprakelijkheidskwesaties bij ongevallen of incidenten en risico's met betrekking tot welzijn en preventie op het werk (bijv. de bescherming van zwangere bemiddelaars) worden door de organisatie opgevangen. Bovendien is er een zekerheid van inkomen. Dit alles neemt veel druk en last weg bij de bemiddelaar. Wij vertellen meer over onze organisatie, Moderator vzw, in paragraaf 4.

De wet legt ankerpunten vast voor een kwaliteitsvolle slachtoffer-daderbemiddeling over heel België. Bemiddelaars hanteren deze sleutelbegrippen in de dagelijkse cliëntcontacten alsook in elke uitwisseling met partnerorganisaties, politiediensten, magistratuur, het gevangeniswezen,... om op die manier hun opdracht en mandaat duidelijk te stellen.

- Het feit dat de bemiddeling die Moderator vzw aanbiedt niet door een gerechtelijke instantie wordt opgelegd, biedt vrijheden aan de bemiddelaar. Hij zit niet in het keurslijf van een gerechtelijk opgelegd tijds kader, bemiddelen kan zowel vóór als na vonnis, hij heeft geen rapportageplicht en heeft evenmin de opdracht om de uitvoering van mogelijke afspraken te controleren. Met het begrip 'vrijwilligheid' laat de bemiddelaar zich leiden door de betrokken partijen. Zij kiezen zelf of zij in een bemiddeling instappen, kunnen er op elk moment ook weer uitstappen en bepalen samen of zij iets uit de bemiddeling willen kenbaar maken aan gerechtelijke actoren. In samenspraak met de betrokkenen stemt de bemiddelaar het tempo af op het strafproces.
- Het begrip 'meerzijdige partijdigheid' sluit beter aan bij onze ervaringen dan het begrip 'neutraliteit'. Wij vertalen het als volgt: de bemiddelaar kiest geen partij en neemt geen standpunt in betreffende de inhoud van de bemiddeling. Hij bewaakt dat ieders verhaal aan bod komt.

5 Belgisch Staatsblad 18/02/2016.

6 De decretale basis is art. 110 van het zogenoemde Mozaïekdecreet dat het herstelgericht en constructief hulp- en dienstverleningsaanbod regelt.

Pieter Verbeek & Hilde Deboeck

- De vertrouwelijkheid is een belangrijk wapen. Zeker in de uitwisseling met advocatuur en magistratuur verwijzen de bemiddelaars systematisch naar de wettekst om hun positie te staven.

Zoals gezegd, deze begrippen geven richting aan het dagelijkse werk van de bemiddelaar. Maar we stellen vast dat ze in de praktijk om een voortdurende methodische en ethische toets vragen. Deze toets kunnen bemiddelaars onderling maken (daar gaan we in par. 4 verder op in). Daarnaast is een orgaan nodig, buiten de bemiddelingspraktijk, met andere invalshoeken. De deontologische commissie die de wet voorzag, is er jammer genoeg nooit gekomen. Moderator vzw en de bemiddelingsdiensten voor minderjarige daders namen daarom zelf het initiatief om een deontologische code uit te werken en een deontologische commissie op te richten.

3 Het deontologisch kader: deontologische commissie en code

3.1 *Deontologische kwesties*

Vragen waarmee bemiddelaars worstelen, hebben vaak een ethisch karakter. Dit illustreren wij hier met een aantal voorbeelden rond de principes vrijwilligheid, neutraliteit en vertrouwelijkheid.

De bemiddelaar kan de ‘vrije keuze’ van een partij wel eens beïnvloeden. Bij een dader kan bijvoorbeeld de perceptie bestaan weinig keuze te krijgen om een bemiddelingsaanbod te weigeren als de vraag van het slachtoffer of nabestaande komt. Ook een slachtoffer kan druk ervaren wanneer een bemiddelaar reeds verschillende voorafgaande contacten heeft gehad met de dader. Of, bij stalking stelt zich wel eens de vraag hoe vrij het aanbod van bemiddeling voor het slachtoffer is. Ook in de afstemming met het strafproces kan de bemiddelaar, gedreven door de ambitie om de strafprocedure meer communicatief en participatief te maken, partijen ‘sturen’ en – anders dan zij zelf misschien aanvankelijk wilden – een overeenkomst versneld klaarstomen.

Menigmaal horen wij de vraag ‘Ben ik nog wel voldoende “neutraal”?’ Vooral bij zedenfeiten op kinderen hebben bemiddelaars met kinderen van eenzelfde leeftijd het soms lastig. Ook de persoonlijkheidskenmerken van een dader of een slachtoffer kunnen antipathie losweken of schrik teweegbrengen. Een ander aspect betreft het onevenwicht tussen partijen. Een voorbeeld: In het kader van een dossier van weerspanning jegens de politie is de schadevergoeding de enige vraag in de bemiddeling. Vraag is hier of het wel oké is als de bemiddelaar de dader informeert over de zitting en het gunstige effect van het betalen van een voorschot en zo aanstuurt op een schaderegeling vooraf. Of, is de bemiddelaar dan te veel aan het sturen in het belang van één partij? Een andere kwestie die zich ooit stelde, betrof de vraag hoe een bemiddelaar best omging met ‘louché geld’ als schadevergoeding.

Vele bemiddelaars worstelen met het principe ‘vertrouwelijkheid’ en het thema ‘beroepsgeheim’. Vooral in casussen waarin een bemiddelaar een kind of een

andere zwakkere persoon in gevaar weet, voelt de bemiddelaar een sterk appèl om dit te melden en zo nieuwe feiten te voorkomen. Zo is er bijvoorbeeld de vraag of een bemiddelaar de noodtoestand mag invoeren en Justitie mag inlichten in een geweldscasus. De vrouw beweert bij de onderzoeksrechter dat alles terug in orde is. Terwijl zij toegeeft aan de bemiddelaar dat het geweld terug escaleert. Ook in een casus waar een betrokken partij dreigt met zelfmoord voelt de bemiddelaar zich aangesproken te helpen en ligt hij wel eens in de knoop met zijn beroepsgeheim. Nieuwe feiten die tijdens een bemiddeling aan de bemiddelaar worden verteld, zijn een ander voorbeeld waarbij de bemiddelaar zich afvraagt wat hiermee te doen.

Veel vragen stellen zich rond het doorgeven van informatie die de bemiddelaar ter beschikking heeft. Zo is er de vraag of een bemiddelaar gegevens van burgerlijke partijen, die hij in het vonnis heeft gevonden, mag doorgeven aan de gedetineerde die graag een overzicht wil? Een ander voorbeeld is de vraag of men in een zeden-dossier met minderjarige slachtoffers de naam van de dader mag geven aan een moeder die contact opneemt met de bemiddelingsdienst? Er is ook een casus waarin een justitie-assistente die de dader begeleidt een stand van zaken opvraagt van de bemiddeling. Vraag is dan of een maximale terugkoppeling kan en wie daarvoor het mandaat moet geven: enkel de dader of de dader en het slachtoffer? Een actuele vraag stelt zich rond de ketenaanpak in intra-familiale gewelddossiers. Daarbij werken verschillende hulpverleningsinstanties samen om geweld in gezinnen te stoppen. Ieder draagt zijn steentje bij vanuit zijn deskundigheid en vanuit de eigen opdracht. In een casusoverleg wordt de deelnemende hulpverleners gevraagd om informatie te delen. Ligt hier ook een taak voor een bemiddelaar? Dit houdt bemiddelaars nu bezig: kunnen of moeten wij, wanneer wij bemiddelen in zulke casussen, deelnemen aan zo'n overleg? Is het voldoende dat de betrokken partijen instemmen? Wat als maar één partij instemt? Mogen wij hulpverleners die ook betrokken zijn, informeren zoals wij gerechtelijke instanties informeren? ...

Er zijn ook voorbeelden van vragen rond vertrouwelijkheid in het kader van bemiddelingsovereenkomsten. Zo is er de vraag van een bemiddelaar of hij zijn beroepsgeheim heeft doorbroken omdat hij op verzoek van een partij de bemiddelingsovereenkomst ook heeft overgemaakt aan een burgerlijke rechtbank. In het kader van de sensibilisatie van de magistratuur is er dan weer de vraag of men hen oude overeenkomsten mag tonen.

Verder zijn er vele voorbeelden van ethische vragen die meerdere principes omvatten. Een kleine greep uit de veelheid: Mogen wij een bemiddelingsproces laten filmen? Mogen 'externen' (studenten, geïnteresseerde burgers) deelnemen aan een ontmoeting? In welke mate ben je, wanneer je bemiddelt met anderstaligen, zelf verantwoordelijk voor de correcte vertaling of dien je systematisch een tolk te voorzien?

3.2 *Deontologische code, commissie en bundeling van adviezen*

Al deze vragen, die zich reeds van in de beginjaren van onze praktijk stelden, riepen om een kader ter ondersteuning van het bemiddelingswerk. Bemiddelaars

wilden kwaliteitsgaranties bieden aan hun cliënten door hun praktijk te toetsen aan een deontologisch kader. Ondanks herhaalde oproepen vanuit de praktijk aan het beleid, bleef de deontologische commissie binnen Justitie uit. Daarom gingen de bemiddelingspraktijken meer- en minderjarigen samen aan de slag.

Een eerste stap was de uitwerking van een deontologische code voor de bemiddelaars. Bemiddelaars voor meer- en minderjarige daders en externe deskundigen werkten hier samen aan. In de code worden de volgende thema's behandeld: het toepassingsgebied van de code, de grondhouding van de bemiddelaar, de werkingsprincipes, de wijze van omgaan met vertrouwelijke informatie, de wijze van informeren van partijen met betrekking tot de bemiddelingsprocedure, bijstand, grenzen in hoofde van de bemiddelaar, bemiddelingsovereenkomsten en onverenigbaarheden in hoofde van de bemiddelaar. Verder zijn bepalingen opgenomen met betrekking tot derden die geen rechtstreeks belang hebben, de deontologische adviescommissie, naleving van de code en de filosofie van de code.

Om dit deontologische kader in de praktijk te realiseren en te toetsen, werd een deontologische commissie in het leven geroepen. Deze commissie is evenwichtig samengesteld uit minstens drie, en steeds een oneven aantal, personen die vertrouwd zijn met het domein van de ethiek, de deontologie en/of de problematiek van de bemiddeling en die blijf geven van vertrouwdheid met de justitiële context en/of de sector van de hulpverlening.

Elke bemiddelaar kent de code (deze wordt ondertekend samen met de arbeidsovereenkomst) en gebruikt ze als toetssteen. Indien de code voor een bepaalde kwestie geen antwoord biedt, kan een bemiddelaar de deontologische commissie om raad vragen. Hij/zij richt een schriftelijke vraag aan de voorzitter van de commissie op het adres van het algemeen secretariaat van de deontologische commissie. Hij verschaft daarbij alle nodige inlichtingen opdat de commissie een passende en weloverwogen uitspraak zou kunnen formuleren. De voorzitter ziet erop toe dat het advies van de commissie schriftelijk wordt meegedeeld aan de bemiddelaar en dat uiterlijk twee maanden na ontvangst van de vraag.

Deze adviezen zijn een gezaghebbende indicator bij het werk van de bemiddelaar, maar zijn niet bindend. De adviezen zijn gratis voor de bemiddelaars die de code onderschreven. Onder toezicht van de voorzitter zorgt het algemeen secretariaat van de deontologische commissie voor de anonieme publicatie van alle verstrekte adviezen en brengt deze vervolgens ter kennis van alle bemiddelaars die de code onderschreven. Ondertussen bestaat er een bundeling van honderdvijftig adviezen die doorheen de jaren door de deontologische commissie verstrekt werden.

3.3 Reflecties vanuit de Moderator-praktijk

Meer dan honderdvijftig adviezen. Dat is niet niks. Dit betekent dat er zich minstens honderdvijftig deontologische kwesties stelden. Dit toont dat de code en de deontologische commissie onmisbaar zijn in het werk van de bemiddelaar. Ze hebben reeds veel bemiddelaars geïnspireerd en vingen moeilijke situaties op. Wellicht hebben ze mogelijke beroepsfouten vermeden.

De bundel van deontologische adviezen omvat een schat aan informatie waar bemiddelaars telkens opnieuw kunnen naar grijpen als houvast bij actuele vragen. Wij zijn ervan overtuigd dat de geleidelijk aangegroeide bundeling als een 'code of

good practice' is gaan fungeren voor de bemiddelaar, waarbij de lessen uit het verleden telkens opnieuw voor een kwaliteitsinjectie zorgen voor de praktijk van vandaag. Daartoe staat de bundel via onze interne server ter beschikking van alle bemiddelaars. Hij dient als werkondersteunend en richtinggevend instrument bij intervisies en dossierbesprekingen op de verschillende diensten. Moderator vzw moedigt aan dat collega's elkaar bij casusbesprekingen bevragen en dat zij elkaar wijzen op blinde vlekken die om reflectie vragen.

Wij stellen het laatste jaar wel vast dat het aantal deontologische vragen aan de commissie afneemt. Het loont de moeite daarbij stil te staan. Zijn er dan minder kwesties? Helpen de oude adviezen in nieuwe casussen? Of doet de jarenlange ervaring van vele Moderator-bemiddelaars de behoefte afnemen? Wij zijn het er intussen wel over eens dat wij nog actiever met deontologische thema's aan de slag kunnen door het bijvoorbeeld op één van onze gezamenlijke 'terugkomdagen' actief als thema op te nemen.

4 Moderator vzw: samen, autonoom, veelzijdig en competent

In dit hoofdstuk zoomen we in op onze organisatie Moderator vzw, want ook in de wijze waarop wij ons organiseren en in de organisatiecultuur die we nastreven, liggen mogelijke verklaringen voor het feit waarom 'beroepsrisico's' en 'bescherming' minder heikele thema's zijn. In ons intern beleid zoeken wij naar een zo groot mogelijke 'match' met datgene waar wij dag in dag uit in onze bemiddelingen voor staan. Participatie en inspraak zijn van groot belang. Dit zetten wij om in het motto 'Samen Autonoom, Veelzijdig Competent'.

4.1 Een autonome vzw

Zoals toegelicht in het stuk rond het wettelijke kader is Moderator vzw de enige instantie die via het KB van 26 januari 2006 erkend is voor slachtoffer-daderbemiddeling in Vlaanderen (en het Vlaamse deel van Brussel).⁷ Onze organisatie telt 34 medewerkers, waaronder 27 bemiddelaars. Zij werken vanuit tien standplaatsen samen in vijf provinciale, zelfsturende teams. In Leuven bevindt zich het centrale secretariaat en het coördinatieteam. De Raad van Bestuur, die tien keer per jaar samen komt, bestaat uit vrijwillige deskundigen die, elk vanuit hun eigen achtergrond, bemiddeling ter harte nemen.

Als werkgever dient Moderator vzw aan een aantal wettelijke verplichtingen te voldoen. Zo dienen wij bijvoorbeeld een welzijnsbeleid uit te tekenen en aan ons arbeidsreglement procedures psychosociaal welzijn toe te voegen. Of het nu gaat om het opnemen van tijdskrediet of ouderschapsverlof, de zorg voor een ziek familielid of aangepast werk bij zwangerschap, wij trachten steeds het beste voor iedere medewerker uit te zoeken. Moderator vzw voorziet eveneens een aantal verzekeringen. Zo is de bemiddelaar verzekerd tegen arbeidsongevallen. Beroepsaansprakelijkheid van de bemiddelaar is daar echter niet bij inbegrepen. De perso-

7 Hiernaast bestaat wel de bemiddeling in strafzaken, uitgevoerd door de justitiehuisen, zoals ingevoerd in art. 216ter van het Wetboek van Strafvordering door de wet van 10 februari 1994.

neelsverantwoordelijke volgt het functioneren van de teams en de individuele medewerkers op en ondersteunt waar nodig.

In onze visietekst op personeelsbeleid worden medewerkers aangemoedigd zelfreflecterend in het werk te staan, verantwoordelijkheid op te nemen, initiatief te nemen, zich uit te spreken over het te volgen beleid, enzovoort. Op haar beurt voorziet de organisatie ruime voorzieningen die bemiddelaars ondersteunen in het werk. Al deze aspecten samen vormen een gezonde basis voor het moeilijke werk van de bemiddelaar.

Naast de interne ondersteuning kunnen lokale samenwerking en netwerking met partnerorganisaties een steun zijn voor de bemiddelaar. Lokale stuurgroepen en plaatselijke begeleidingsteams zijn hier voorbeelden van. Het zijn fora waarin bemiddelaars andere professionals ontmoeten (zoals de geestelijke gezondheidszorg) en waar ze hun bezigheden kunnen toetsen aan expertise en disciplines (zoals bepaalde juridische en psychiatrische deskundigheid) die niet in onze organisatie aanwezig zijn.

4.2 *Samen: veelzijdig en competent*

Moderator vzw ziet haar medewerkers als 'professionals' die zich samen inzetten rond de missie van de organisatie. Zij vormen het kapitaal van de organisatie. Samen beschikken zij over talenten, expertise en mogelijkheden om zelfstandig beslissingen te nemen.

Als lerende organisatie hechten wij veel belang aan 'vertrouwen geven en krijgen', 'kansen geven en grijpen', 'bereidheid om elkaar te helpen en van elkaar te leren', 'solidariteit' ... Moderator vzw verwacht van haar medewerkers dat zij voortdurend reflecteren, individueel en in onderling overleg, over de eigen praktijk, over de opdracht van de organisatie en over de waarden die aan de praktijk en opdracht ten grondslag liggen. Deze reflectie zien wij als een soort preventie van vastlopende situaties. Het is de basis van waaruit 'leren van elkaar' mogelijk wordt. Leren uit wat goed loopt, maar ook uit fouten. Openlijk, transparant en kritisch bespreken van 'successen' en 'mislukkingen' is een leerkans. Situaties die 'beroepsrisico's inhouden, willen wij 'normaliseren'. Ze mogen geen taboe zijn. Door zich kwetsbaar op te stellen, transparant te zijn en fouten en onzekerheden te bespreken, te luisteren naar invalshoeken die collega's aanreiken, kunnen bemiddelaars uitwegen uit uitzichtloze situaties vinden.

Vandaag is Moderator vzw gebouwd rond vijf provinciale, zelfsturende teams bestaande uit drie tot acht bemiddelaars. Zij werken samen aan het realiseren van de organisatiedoelen, met respect voor elkaars talenten en met inzet van aanwezige en te ontwikkelen competenties en interesses. Daartoe stellen de teams jaarlijks een actieplan op. Daarbij staan zij samen in voor de instroom en verdeling van bemiddelingsdossiers en ondernemen zij actie om het herstelrecht en bemiddeling beter bekend te maken. Minimaal zeswekelijks komen zij samen voor intervisie, bespreking van actuele thema's en opvolging van de geplande acties. Nabije collega's zijn op die manier een steun voor elkaar.

De kracht van de organisatie ligt in de continue wisselwerking tussen het centrale beleid en het lokale werk in de vijf provinciale teams. Terugkomdagen, denkdagen, intervisiemomenten, supervisie en diverse werkgroepen zijn fora voor ontmoeting en uitwisseling, ondersteuning, bijsturing, innovatie en ontwikkeling. Loopt er ergens iets mis, worstelt een team met een probleem, dan zijn al deze plekken, kansen om die signalen op te vangen. Daarnaast zijn er binnen Moderator vzw twee interne vertrouwenspersonen die aanspreekbaar zijn op psychosociale risico's (zoals stress en pesten op het werk).

5 Ondersteuning voor de bemiddelaar, voorbeelden uit de Moderatorpraktijk

Moderator vzw streeft ernaar om haar medewerkers op verschillende terreinen zo goed mogelijk te omkaderen. Hierna geven we een overzicht van de meest in het oog springende activiteiten en procedures.

5.1 *Regelmatige provinciale en interprovinciale intervisie*

Moderator vzw verwacht dat alle bemiddelaars boeiende werkervaringen of kwesties, waarin ze vastzitten, met elkaar bespreken. Ze mogen de nodige werktijd gebruiken om methodische en deontologische vragen, twijfels over de rol als bemiddelaar met elkaar uit te wisselen. Soms verloopt dit ad hoc tussen twee bemiddelaars die samen op dienst zijn. Structurele intervisie is dan weer voorzien tijdens het maandelijks provinciale teamoverleg en tijdens bijeenkomsten van een lokaal 'begeleidingsteam' (samengesteld uit bemiddelaars, werknemers van slachtofferhulp, slachtofferonthaal en justitieel welzijnswerk). Interprovinciale intervisie tijdens terugkomdagen (vier per jaar) voor alle Moderatormedewerkers biedt de mogelijkheid om casussen te bespreken met collega's uit andere provinciale teams. Zo wordt opgebouwde ervaring doorgegeven tussen de verschillende bemiddelaars en teams.

De manieren waarop deze verschillende vormen van intervisie verlopen, zijn eveneens verschillend. Soms is het eerder een vorm van ventileren of kort toetsen van een volgende stap in het bemiddelingsproces. Maar het kan ook heel gestructureerd, volgens een bepaald model en met een degelijke voorbereiding door de betrokken bemiddelaar. Daarbij is er oog voor de bemiddelingspartijen, het werk-kader en de bemiddelaar en wordt sterk ingezoomd op leereffecten en werkwor-gen. De deontologische code en de draaiboeken die zijn uitgewerkt rond thema's als 'bemiddelen met kinderen' en 'bemiddelen met personen met een psychopathologische problematiek' kunnen hier steeds als toetssteen gehanteerd worden.

5.2 *Supervisie voor elke bemiddelaar mogelijk*

Soms heeft een bemiddelaar meer nodig dan enkel de uitwisseling met collega's over wat te doen in bepaalde situaties. Supervisie biedt de mogelijkheid om met de hulp van een externe deskundige en met de inbreng van collega's uit de verschillende teams na te denken over aspecten van het werk die persoonlijk raken zonder dat steeds duidelijk is waarom iets niet goed voelt. Nieuwe invalshoeken

helpen om de kijk op de situatie te verruimen en laten toe overwogen te handelen. Op deze manier kan supervisie helpen terug vat te krijgen op de situatie, zodat de bemiddelaar op een voor hem/haar gezonde manier verder kan. Deelname aan supervisie is niet verplicht, maar wordt wel warm aanbevolen. Jaarlijks komen twee supervisiegroepen vier keer samen. Elke groep bestaat uit maximaal acht deelnemers.

5.3 BemiddeLINK: vorming door en voor bemiddelaars

Al kort na de oprichting besloten wij binnen het toenmalige Suggnomè in te zetten op eigen vorming. Binnen het vormingslandschap was er toen immers weinig voorhanden rond bemiddelingsmethodieken en herstelrechtelijke principes. Met een eigen vormingsaanbod wilden wij kwaliteitsvolle bemiddelingen uitbouwen en de positie van bemiddelaars versterken.

Om hieraan tegemoet te komen richtten wij, begin jaren 2000, samen met onze collega's van de bemiddelingsdiensten voor minderjarige delinquenten en hun slachtoffers (de huidige HCA-diensten) én met de bemiddelaars in strafzaken, een 'werkgroep vorming' op. Sinds 2012 opereert deze werkgroep onder de naam 'BemiddeLINK'. Doel was een aanspreekpunt, denktank en organisator van praktijkgerichte vorming voor de drie wettelijk erkende bemiddelingssectoren (bemiddelaars in delictsituaties) te zijn (de 'bemiddelaars in strafzaken' haakten intussen af mede door het feit dat de Justitiehuzen ook interne vorming aanbieden). Een-vormigheid in de methodiek van bemiddelen, alsook het verbeteren, verfijnen en uitbreiden van kennis, vaardigheden en attitudes inzake de bemiddelingsmethodiek zijn ambities van deze werkgroep.

De inhoud van het BemiddeLINK-vormingspakket situeert zich steeds binnen de driehoek dader-slachtoffer-samenleving, met de deontologische code van de slachtoffer-daderbemiddelaar, de respectievelijke wettelijke kaders en het herstelrechtelijk gedachtegoed in perspectief.

Vanaf de start tot op vandaag gaat het om een *on-the-job-training*, waarbij, zowel beginnende als gevorderde bemiddelaars kennis en ervaring delen en elkaar kritisch bevragen. Het principe van 'leren van elkaar', waar we het eerder in dit artikel al over hadden, maken we hiermee waar. En er valt veel te leren op diverse terreinen. Het bemiddelingspad omspant immers vele disciplines. Denk maar aan het juridische (straf- en jeugdrecht), het administratieve (verzekeringen), psychologische (omgaan met verschillende soorten mensen en misdrijven) en het methodische (bemiddelingsprincipes, gesprekstechnieken,...).

De gehanteerde methodiek is divers. Er is mogelijkheid om te leren door te doen en te reflecteren over eigen handelingen en vaardigheden. Men kan de eigen realiteit of praktijk inbrengen en op zoek gaan naar toepassingsmogelijkheden in de eigen context. Zo nemen deelnemers hun eigen leerproces ter hand.

De introductiecursussen focussen op visie (herstelrechtelijk, participatief en communicatief werken), op de eerder vermelde sleutelprincipes, op deontologie en methodiek (o.a. een tweedaagse rond face-to-face bemiddelen en een vorming rond het opstellen van bemiddelingsovereenkomsten). Ook eerder thematische vormingen, die aansluiten bij de vormingsbehoeften van de bemiddelaars, worden georganiseerd.

Momenteel bestaat het aanbod uit vijf vormingsmomenten en drie methodiektrainingen per jaar. Bij een methodiektraining oefent men in kleine groepjes op verschillende (nieuwe en bestaande) bemiddelingsmethodieken. Na een korte toelichting van de te oefenen methodiek coachen de bemiddelaars elkaar via rollenspelen. Methodieken die op deze manier aangeleerd worden zijn onder andere: tandembemiddeling, herstelgericht groepsoverleg, werken met videogetuigenissen, peacemaking-circles, bemiddelen met kinderen aan de hand van poppetjes en tekeningen en bemiddelen in de Franse taal. 'Aanpak en impact van agressie', 'Meerzijdige partijdigheid', 'Bemiddelen bij zedenfeiten', 'Intervisie deontologie' zijn enkele van de thema's van 2018.

Naast dit aanbod voorziet Moderator vzw eveneens vorming op maat van individuele bemiddelaars en ook vormingen waarbij alle bemiddelaars dezelfde basis mee krijgen.

5.4 Procedure integriteit

Moderator vzw hecht veel belang aan het principe 'menselijke waardigheid'. Omdat er ook in de bemiddelingspraktijk af en toe situaties zijn waarin het vermoeden bestaat dat een van de bemiddelingspartijen of een niet betrokken derde zich niet als 'volwaardig mens' benaderd voelt, liet Moderator vzw zich inspireren door de wijze waarop de Centra voor Algemeen Welzijnswerk omgaan met 'integriteit'. Dit leidde tot een procedure die bemiddelaars de mogelijkheid biedt om een vermoeden af te toetsen. Acties die ondernomen kunnen worden, zijn: reflecteren over, overleg met, inschakelen van derden,... tot aangifte bij een justitiële overheid. De procedure moet mogelijk maken om de meest gepaste actie in te zetten al naargelang de concrete situatie én de inschatting van het gevaar.

Bij het uitwerken van het voorstel tot procedure gingen wij ervan uit dat de bemiddelaar niet bevreesd moet zijn de procedure (te snel) in te roepen. Ze dient immers als steun bij het overwegen tot en het voeren van een gepaste actie. Voorop in de procedure staat de communicatie over het vermoeden met de cliënt. Niet bespreken van dit vermoeden vraagt om goede argumenten. Het is evident dat de veiligheid van de bemiddelaar mee in overweging genomen wordt. Het daadwerkelijk inschakelen van derden (andere diensten, artsen, politie,...) gebeurt pas in laatste instantie, nadat voldoende werd afgewogen of minder ingrijpende acties mogelijk zijn. Wanneer er een zeer acuut gevaar dreigt (bijvoorbeeld levensgevaar) en men niet meer de mogelijkheid heeft om over te gaan tot overleg, moet directe actie mogelijk zijn. Achteraf zal men als bemiddelaar wel moeten kunnen verantwoorden waarom men van oordeel was dat er zeer dringend moest opgetreden worden. Advies van externen (bijvoorbeeld begeleidingsteam, deontologische commissie) gebeurt bij voorkeur anoniem. Het rechtstreeks aanspreken van de derde wiens integriteit mogelijks in het gedrang komt door intenties of gedragingen van de cliënt, gebeurt in uitzonderlijk geval én met medeweten van de cliënt (tenzij men argumenten heeft om dit om veiligheidsredenen niet te doen).

5.5 Klachtenprocedure

Betrokken partijen in een bemiddeling kunnen redenen hebben om een klacht in te dienen: om iets te laten recht zetten, om zelf beter geholpen te worden of om ervoor te zorgen dat andere gebruikers in de toekomst beter zullen geholpen worden.

Met de klachtenprocedure wil Moderator vzw de kwaliteit van de geboden dienstverlening opvolgen en het vertrouwen van de gebruiker in de organisatie herstellen. Bij een ernstig conflict moet de regeling zowel de klager, de organisatie alsook de medewerker veiligheid bieden. In de eerste plaats wil de procedure een kader scheppen waarin de gebruikers spreekruimte krijgen om hun eventuele ontevredenheid over een bemiddeling te uiten. De informatie uit de klachten biedt zicht op blinde vlekken en kan leiden tot evaluatie en bijsturing van het beleid.

Moderator vzw wil conflicten ook vermijden door in de dienstverlening te peilen naar de (on)tevredenheid van de gebruikers als onderdeel van het kwaliteitsbeleid. Daarom is zowel in onze folder als op onze website een verwijzing naar de klachtenregeling opgenomen. Ook in het gesprek tussen bemiddelaar en cliënt komt dit standaard aan bod.

De procedure legt de afspraken voor de afhandeling van klachten vast. De gebruiker krijgt goede informatie over hoe hij een klacht kan indienen, over de wijze waarop de ontvankelijkheid beoordeeld wordt, hoe een klacht behandeld wordt en hoe de indiener en de betrokken medewerker(s) tussentijds geïnformeerd worden over het verdere verloop en het uiteindelijke resultaat van een klacht, alsook over de wijze waarop een klacht geregistreerd wordt.

Als algemeen principe geldt dat kritiek of ontevredenheid best aangepakt wordt op het niveau en de plaats waar het probleem ontstaan is. Moderator vzw nodigt gebruikers dan ook uit om hun ontevredenheid in de eerste plaats op tijd te bespreken met de betrokken medewerker zelf. Wanneer gebruikers niet tevreden zijn met de bespreking en/of oplossing binnen de betrokken bemiddelingsdienst of wanneer zij hun ontevredenheid rechtstreeks bij de organisatie willen bespreken, dan kunnen zij een klacht indienen. Moderator vzw garandeert een zo discreet mogelijke afhandeling van klachten.

Interessant om te weten: doorheen de jaren ontving Moderator vzw slechts vier klachten. Drie ervan betroffen klachten van ouders, die zich niet goed beluisterd/erkend voelden.

5.6 Privacyregeling

Conform de verordening (EU) 2016/679 van het Europees Parlement en de Raad van 27 april 2016 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrije verkeer van die gegevens, treedt Moderator vzw op als verwerkingsverantwoordelijke en werkte ze een privacyverklaring uit. Deze omschrijft de rechten die verbonden zijn met het verwerken van persoonsgegevens en verwijst daarbij naar de klachtenprocedure. Specifiek voor cliënten omschrijft de privacyverklaring van Moderator vzw het doel van de verwerking van persoonsgegevens. Ze geeft duidelijke informatie over welke gegevens worden verwerkt en voorziet de mogelijkheid tot

inzage, tot rectificatie, tot wissen en tot overdragen van de gegevens aan een andere verwerkingsverantwoordelijke. Er zijn diverse documenten uitgewerkt die cliënten dienen te ondertekenen zoals de 'Toestemming Contactgegevens' en de 'Toestemming Geen Contact'. Ook voor samenwerkingspartners vermeldt de privacyverklaring het doel van het bijhouden van deze informatie zowel in functie van de dagelijkse samenwerking, als in het kader van onze informerende nieuwsflash.

Om dit alles werkbaar te maken voor alle medewerkers, is een richtlijn uitgewerkt die alle aspecten van de privacy duidelijk op een rij zet. De privacyverklaring is te allen tijde toegankelijk via de website. Moderator vzw engageert zich om deze verklaring correct onder de aandacht te brengen, onder andere door deze te vermelden in haar folder, schriftelijke en elektronische communicatie met cliënten, enzovoort. De cliënt heeft ook het recht om – op eenvoudige vraag – deze privacyverklaring op papier te ontvangen.

6 Besluit

In dit artikel hebben wij met voorbeelden aangetoond dat er wel degelijk heel wat vragen en lastige situaties het pad van de slachtoffer-daderbemiddelaar kruisen. Bemiddelaars kunnen beroepsmatige fouten maken en ze zijn in hun werk blootgesteld aan diverse factoren die hun fysiek of mentaal schade kunnen berokkenen. Wij zien het als 'risico's van het vak' die met goede kaders en een dynamische organisatie in goede banen kunnen worden geleid.

Vanuit de vaststelling dat er binnen Moderator vzw uiteindelijk weinig problemen onopgelost blijven of zware schade hebben veroorzaakt, gingen wij op zoek naar mogelijke verklaringen. Zo is gebleken dat de wet, die sleutelprincipes als vrijwilligheid, vertrouwelijkheid, neutraliteit en transparantie naar voren schuift, belangrijke ankers bevat. Ook het feit dat de wet het bestaan van een onafhankelijk Moderator vzw heeft mogelijk gemaakt, biedt de bemiddelaar in Vlaanderen en Brussel een aantal zekerheden.

Met een bundeling van meer dan honderdvijftig deontologische adviezen willen wij het belang van de deontologische code en commissie in het omgaan met moeilijke situaties in het vak uitdrukkelijk benoemen. Dit blijft voor een kwaliteitsinjectie in de bemiddelingspraktijk zorgen. Dit is bovendien een mooi voorbeeld van hoe een kader meerwaarde heeft wanneer men er ook effectief mee aan de slag gaat als er fora voor uitwisseling zijn voorzien.

Dit is het punt dat wij willen maken: de kracht zit hem in het samenspel van een goede wet, de deontologische code, formele procedures, een herstelrechtelijke organisatiecultuur en de dagelijkse uitwisseling van praktijkvragen. Het is goed dat er kaders bestaan. Toch hanteren wij het principe van 'geen regelneverij, maar beleidslijnen waar nodig'. Niet alles kan in regels worden vastgelegd. Waar mensen samenwerken, is maatwerk nodig. Dit doen wij in ook ons personeelsbeleid. Elke bemiddelaar kan vragen rond zijn/haar arbeidssituatie stellen. In de praktijk lijkt dit niet onbelangrijk. Goed omringd zijn in de arbeidsomstandigheden of in tijdelijke zorgen op privévlak, kan helpen om dilemma's waar ze in bemiddelingen

mee te maken krijgen, te milderen of ze meer van op een afstand te bekijken. Wij kiezen er bovendien bewust voor om richtlijnen soepel toe te passen. Te veel klemtoon op regels en structuren dreigt bemiddelaars immers vast te zetten in een voortdurende verantwoording en dreigt hen te beladen met ‘angst’ om fouten te begaan. Dat is het laatste wat wij willen. Fouten maken mag, zolang we er transparant mee omgaan en leren uit die fouten voor volgende situaties. Angstvallig omgaan met ‘risico’s’ kan de ontwikkeling van slachtoffer-daderbemiddeling fnuiken.

Het herstelrecht en de bemiddelingspraktijk in het bijzonder vragen om creativiteit. ‘Lucht’ en ‘ademruimte’ zijn nodig om ‘buiten de lijntjes te kunnen kleuren’ en zo nieuwe terreinen te ontdekken, te innoveren en op zoek te gaan naar oplossingen voor vragen die de zich ontwikkelende bemiddelingspraktijk met zich brengt. Dit vraagt inspanningen van een organisatie als Moderator vzw om hiervoor, met weinig middelen, een goede omkadering uit te werken. Naast de formaliteiten waar een organisatie voor dient te zorgen, zetten wij sterk in op het klimaat en de cultuur binnen onze organisatie. Een klimaat dat bemiddelaars uitnodigt een grondhouding aan te nemen om zich open, reflectief en kwetsbaar op te stellen. Dit lijkt misschien wel paradoxaal, maar het biedt een goede bescherming tegen mogelijke beroepsrisico’s en is basis voor kwaliteitsvol werk. Wij geloven dat het samen zoeken naar oplossingen in voortdurende uitwisseling, in doorgedreven dialoog met de betrokken partijen en bemiddelaars onderling, kansen biedt. Dit vraagt ook een actief en alert in het werk staan van de bemiddelaar. Het principe van zelfsturing voelt hier als een ‘passend jasje’. Inspraak krijgen in het werk, mee richting kunnen geven aan de organisatie en haar praktijk zijn grote zingevers in het werk van iedere medewerker. Vertrouwen hebben in elkaar als teamlid, zich kwetsbaar kunnen opstellen, zijn voorwaarden om niet ‘op te branden’ in het werk. Via wisselstroom en kruisbestuiving tussen alle geledingen binnen de organisatie willen wij dit vooral doen ‘leven’. En, hier blijft werk aan de winkel. Wij moeten aandacht voor casusbesprekingen en deontologische vragen blijven vragen. Drukke agenda’s waardoor bemiddelaars vaak geneigd zijn steeds maar verder te werken, vragen soms om verplichte stilstand en reflectie.

Levert dit verhaal inspiratie voor bemiddelaars die niet tot een organisatie behoren? Wij zijn zeker bereid om onze ervaringen en uitgewerkt materiaal verder te delen.