

# ‘Eigenlijk doen we voortdurend aan intervisie met elkaar’

## Een dubbelinterview over landsgrensoverschrijdende zaken

Mieke Wouters

*In 2012 namen het Europees Parlement en de Europese Raad de richtlijn minimumnormen rechten van slachtoffers van een strafbaar feit aan. Doel van de richtlijn was ervoor te zorgen dat alle slachtoffers in de Europese Unie dezelfde basisrechten hebben. Eén van die rechten is toegang tot beschikbare herstelrechtelijke voorzieningen. Maar hoe werkt dat als betrokkenen uit verschillende landen komen? Delicten en verkeersmisdriven houden immers geen rekening met landsgrenzen. We spreken hierover met Lien De Clercq en Francis Bakker, beiden herstelbemiddelaar. De Clercq werkt voor de Vlaamse organisatie Moderator Forum voor herstelrecht en bemiddeling en Bakker voor de Nederlandse organisatie Perspectief Herstelbemiddeling. Wat zijn hun ervaringen met onderlinge samenwerking in landsgrensoverschrijdende zaken?*

De Clercq (32) en Bakker (51) hebben in de afgelopen twee jaar meerdere zaken samen begeleid. Ze zijn ervaren: De Clercq is inmiddels negen jaar herstelbemiddelaar, Bakker bijna veertien jaar. Vragen we beide vrouwen naar hun ervaringen in de gezamenlijke dossiers, en in het bijzonder naar wat hun verrast heeft in de onderlinge samenwerking, dan zijn het toch vooral de geconstateerde overeenkomsten. Bakker, die als eerste reageert: ‘Wat mij verbaasd heeft, is dat onze uitgangspunten zo goed op elkaar aansluiten. Vertrouwelijkheid, dat onderwerp is net zo belangrijk voor Moderator vzw als voor ons, evenals vrijwilligheid en de meerzijdig partijdige rol van de bemiddelaar. Ook merk ik dat de waarden en normen vrijwel overeenkomen en dat onze drive eigenlijk identiek is, zoals ik ook mijn collega’s in Nederland ken.’

De Clercq vraagt even bedenktijd na de eerste vraag. Ze zal gedurende het hele gesprek net iets bedachtzamer zijn in haar antwoorden dan haar Nederlandse collega. Later vult ze aan: ‘Wat mij verrast heeft, is dat wij dezelfde filosofie nastreven, dezelfde visie en missie hebben. Ik vond het heel fijn om elkaar te leren kennen. Bij onze allereerste casus, een zedendossier, hebben we eerst over onszelf, de organisaties en ons werk gesproken. Dat voelde heel veilig en aangenaam. Dat we gewoon als mens in contact komen met een mens, die net hetzelfde denkt en in hetzelfde gelooft en daar ook voor gaat. En dat is ook een stukje dezelfde ontvankelijkheid.’

## Elke casus uniek

De Clercq vervolgt: 'Elke keer opnieuw beginnen we van een blanco blad. Elke casus is uniek, elke keer opnieuw toetsen we bij elkaar: dit is hoe wij zo'n aanmelding in onze organisatie aanpakken en dit is hoe jullie daarmee werken. Hoe gaan we dat gezamenlijk doen? Afstemmen om zo veel mogelijk op maat te werken. Ondertussen kennen we elkaar wel goed, maar toch bespreken we elke keer opnieuw: hoe gaan we dit aanpakken?'

Bakker beaamt wat De Clercq zegt en vult aan met wat haar opviel in een andere casus, die op beide vrouwen veel indruk heeft gemaakt: 'Lien en ik hebben samen in een zware en complexe verkeerszaak gewerkt. Lien, kan ik het volgende zo zeggen? Het was namelijk zo fijn om met haar daar aan de keukentafel met de nabestaanden te zitten. Haar openheid en zorgvuldigheid. Ze kon zoveel vertellen aan hen over haar gesprekken met de veroorzaker, omdat ze toestemming had gekregen. Toen dacht ik wel: ik ben ook open, maar de manier waarop ik vertel, is vaak toch wat terughoudender. Ik schrijf echt op wat ik mag vertellen. Dus daar heb ik wel van geleerd, want ik zie hoe waardevol het voor de nabestaanden is.'

## Bemiddelbaar

De Clercq borduurt voort op de woorden van Bakker: 'Het was echt een hele zware casus. Ik had het gevoel dat we aan beide kanten heel veel mochten doen. Ik kreeg ongelooflijk veel vrijheid van die man om een aantal dingen te zeggen. Ik had een goede match en ik had ook het gevoel dat Francis dat had met de nabestaanden. Alle betrokkenen stonden heel open voor het luisteren naar elkaars verhaal. De veroorzaker had een eigen traject afgelegd in psychologische begeleiding, de nabestaanden waren er onderling heel open over. Die mensen waren heel ontvankelijk voor bemiddeling. Onder collega's zeggen wij soms dat bepaalde mensen bemiddelbaar zijn en anderen niet. En dit waren zeer bemiddelbare mensen.' Bakker beaamt. De Clercq vervolgt: 'In de eerste zedenzaak die we hadden, was het helemaal anders. Dat was ook een zwaar beladen zaak, maar daar zat heel veel wantrouwen bij beide partijen. Heel terecht ook. Maar dat wantrouwen projecteerde zich ook op de bemiddeling en de bemiddelaar. De ontvankelijkheid voor het verhaal van de ander en de durf om het eigen verhaal in te brengen was er daardoor niet.'

## Vertrouwen

Ongelukkige communicatie door een andere, betrokken organisatie bemoeilijkte het toch al lastige traject. Het maakte de bemiddelaars duidelijk dat het in een grensoverschrijdende zaak niet alleen belangrijk is om onderling goed af te stemmen, maar ook andere betrokken actoren, waar mogelijk, hierin mee te nemen.

Bakker: 'In die zaak was inderdaad veel wantrouwen. Je moet gevoel krijgen bij een zaak. Bijvoorbeeld in de bemiddeling van het verkeersmisdrijf heb ik contact met de nabestaanden. Lien is dan de persoon die het gevoel van de veroorzaker

aan mij moet vertalen. Want ik zie de man niet zelf, dus ik moet maximaal op haar vertrouwen, zodat ik die persoon ook goed ga aanvoelen. Daarover hebben we veel met elkaar gebeld, zodat ik dat gevoel ook weer naar de andere partij kon verwoorden.’

### **Gedeelde verantwoordelijkheid**

Terwijl Bakker in Nederland een bemiddeling meestal alleen begeleidt,<sup>1</sup> is het kenmerkend voor landsgrensoverschrijdende zaken dat die door twee bemiddelaars worden begeleid. Bakker: ‘Het voelt anders, ook omdat we een gedeelde verantwoordelijkheid hebben. In Nederland ben ik me continu bewust van mijn neutraliteit. Ik moet de juiste woorden kiezen om het niet onder spanning te brengen. In de samenwerking met Lien was dat heel prettig: zij had haar verantwoordelijkheid naar de veroorzaker en ik kon echt naast de nabestaanden staan. Zonder daarbij natuurlijk je meerzijdige partijdigheid te verliezen.’

De Clercq: ‘Binnen Moderator vzw doen we soms ook co-bemiddeling wanneer iemand bijvoorbeeld aan de kust woont en iemand anders aan de andere kant van Vlaanderen. Het frappante is dat partijen je ook gaan zien als “jij bent mijn bemiddelaar en zij is zijn bemiddelaar”. Dat is, denk ik, normaal in een co-bemiddeling, maar omdat het hier over grenzen heen gaat, kan dat ook een risico zijn. Omdat je die voeling al niet mee hebt door de extra afstand. En wat Francis al eerder aangaf: de cultuur is toch net anders, taal, woordgebruik... daar zit soms een nuance in. Het is goed als je dat aan partijen kunt verduidelijken.’

### **Extra bevragen**

De Clercq: ‘Je moet dus een goede connectie met elkaar hebben en voldoende met elkaar blijven overleggen. Doe ik een co-bemiddeling met een Moderator-collega, dan is de vertrekbasis anders en denk je dat je wel hetzelfde merkt en voelt. Ik moet dan veel alerter zijn om nog eens extra te gaan bevragen, wat iemand bijvoorbeeld met een bepaald woord bedoelt of wat de justitiële context is van het dossier. Met Francis doe ik dat automatisch. We praten ook heel open en transparant met elkaar. Mede omdat we voor verschillende organisaties werken, verschillende personen zijn, een andere geschiedenis en cultuur hebben. Eigenlijk doen we voortdurend aan intervisie met elkaar, waardoor we een dossier ten goede kunnen behandelen.’

Bakker pakt het door De Clercq benoemde punt van cultuurverschillen verder op: ‘Daar hebben Lien en ik het zeker in het begin veel over gehad. Ik zei dan: de Belgische collega’s komen zo vriendelijk en aardig over, terwijl de Nederlander vrij duidelijk is en bot kan overkomen. Daar maken we ook wel grapjes over. Je ziet die verschillen ook terug in het foldermateriaal van elke organisatie, dat beter past bij de wijze van communicatie. En ik zie die verschillen ook als ik naar onze missies en visies kijk. Jullie beschrijven heel mooi en precies waar je mee bezig

1 Bij groepsherstelbijeenvakomen kan het wel voorkomen dat twee bemiddelaars betrokken zijn.

bent en gebruiken daar meer woorden voor. Onze missie en visie is meer *to the point*.'

De Clercq: 'Ik denk ook wel dat dat het verschil tussen België en Nederland is. Wij gebruiken veel woorden. Maar dat kan soms ook in ons nadeel spelen.'

## Op vrije voeten

We keren terug naar de complexe zaak van het verkeersmisdrijf, waarin een aantal lastige stappen gezet moesten worden. Zo bleek de veroorzaker veel eerder dan voorzien op vrije voeten te zijn gekomen, iets waar de nabestaanden nog niet over waren geïnformeerd. Hoe pakten de bemiddelaars dit aan?

De Clercq: 'Dit soort obstakels, in allerlei vormen, zijn er vaker. We hebben daarover heel grondig intervisie gedaan. Wat zijn de mogelijke scenario's? Wat als we het nu al brengen, wat als we het de volgende keer doen? Wat riskeren we? We hebben heel transparant overlegd. In mijn gevoel ging dat niet alleen over het onderwerp vrijlating, maar ook over het feit dat die man al meerdere keren veroordeeld was voor rijden onder invloed. Dat was in die afstemming ook een onderwerp. Omgekeerd ging het ook over de boosheid van de nabestaanden, die nog erg rouwden. "Elke dag opnieuw missen we vader, partner en hij gaat zijn leven gewoon verder." Doorheen de bemiddeling kwamen er hele zware onderwerpen aan bod. Thema's die we van de ene naar de andere partij moesten zien te hertalen op een manier zodat we het vertrouwen van alle partijen behielden, zonder het onderwerp te verbloemen.'

Bakker: 'Dat is met veel openheid, transparantie en zorgvuldigheid gebeurd. En ja, die boodschap overbrengen, dat beweegt een storm, een flinke storm... Maar omdat we al zo'n goed contact en vertrouwen hadden kunnen opbouwen, kon die storm ook weer gaan liggen. Kwam er weer ruimte voor nuance.'

## Pendel en/of gesprek

In de verkeerszaak komt het uiteindelijk niet tot een gezamenlijk gesprek tussen de partijen. Er is uitgebreid gependeld en betrokkenen geven aan geen behoefte te hebben aan een ontmoeting. Hoewel Perspectief en Moderator vzw beide een gamma aan verschillende contactvormen hanteren, leiden bemiddelingen via Perspectief verhoudingsgewijs vaker tot een gezamenlijk gesprek. Heeft dat mogelijk toch met een andere aanpak door Moderator vzw te maken?

De Clercq: 'Dit is zeker een thema binnen onze organisatie. We zijn erg overtuigd van de meerwaarde van een ontmoeting. In die mate dat we het ook hebben opgenomen in onze meerjarenbeleidsplanning. In de praktijk zien we immers dat er grote verschillen zijn tussen collega's. De ene brengt partijen veel sneller samen dan de andere collega. De kracht van een ontmoeting benoemen, maakt dat je onder andere het onthaal van mensen met een andere insteek doet. Mensen vragen soms: "Maar moet ik daar dan niet mee samenzitten?"'

Op de vraag of het ook voor Lien zelf een uitdaging is, antwoordt ze: 'Ik denk dat ik daar nog wel groepotentieel heb. In dit verkeersdossier hoopte ik dat we de

mensen konden samenbrengen. Ik voelde echt een evolutie bij beide partijen. Ik merk dat ik dat heel vaak in een dossier heb. Dat ik via pendelbemiddeling toewerk naar een ontmoeting. Maar het risico is natuurlijk dat je al zodanig veel hebt waarover je pendelt, dat mensen geen nood meer hebben aan een ontmoeting.'

## Verhaal

Bakker: 'Mijn eerste focus is luisteren om vervolgens heel bewust te kijken naar hoe ik betrokkenen met elkaar aan tafel krijg. Wat kan ik bewegen en masseren om hiervoor het vertrouwen te krijgen. Waarbij de behoeften van betrokkenen altijd vooropstaan. Nu denk ik: is dat misschien ook cultuurgebonden?' De Clercq knikt. Bakker vervolgt: 'Als ik naar het noorden van het land kijk, nou, dan hoef ik echt niet aan te komen met een brief, of pendel.' Ze tikt op de tafel. 'Aan tafel. Ik hoef hem alleen maar persoonlijk te spreken', wordt er dan gezegd. Recht voor z'n raap en duidelijk. Misschien is het ook een stukje ervaring van de bemiddelaar. Want hoe meer ervaring en casuïstiek je hebt, hoe vrijer je erin wordt.'

De Clercq: 'Wat ik merk bij mezelf is dat ik masseer hoe ik het verhaal van de één binnenkrijg in het verhaal van de ander. Ik besteed veel tijd aan het verhaal van de mensen.' Bakker: 'Dat is een mooie aanvulling. Als ik primair kijk, gaat het om het verhaal van de één naar de ander. Dat is de basis. Het hangt van veel factoren af waarom mensen voor een bepaalde vorm van contact kiezen.'

## Rouw

Bakker komt nog één keer terug op de verkeerszaak: 'We hebben hierin heel veel gependeld en de pendel was ook echt nodig. Haar man was een jaar eerder overleden. Als we naar de theorieën van de fasen van rouw en verlies kijken, dan zijn mensen eigenlijk nog wat bevroren het eerste jaar. Het verzoek van de veroorzaker, die in een andere fase in zijn verwerking zat, bracht een vorm van rouw bij haar naar boven. Ik kan zeggen vanuit ervaring, denk ik, dat een jaar na zo een ernstig verkeersmisdrif, dat dat best al snel was. Toch vind ik dat ook wel goed, want anders krijg je nog meer verharding. Je merkte dat er veel bewogen moest worden. Er zat nog heel veel verdriet, pijn en boosheid. En er waren nog meer slachtoffers bij betrokken, hè? Plus getuigen. Het was echt een complexe zaak.'

Na anderhalf uur videobellen is het de hoogste tijd om het gesprek te beëindigen. Er is nog veel om over door te praten en de intentie is er om dat te doen, ook op organisatieniveau. Bakker: 'Ik denk dat Lien en ik elkaar hebben gevonden in passie, de drive in het werk. Gewoon vanuit je hart iets willen betekenen voor de samenleving.'

De Clercq: 'Ik vind het heel fijn om te merken dat dat blijkbaar iets is wat over de grenzen heen gebeurt. Dan kunnen we onze krachten bundelen, door een samenwerking aan te gaan en van elkaar te leren. Ik denk dat dat op organisatieniveau een hele mooie wisselwerking zou kunnen zijn. Zoals we dat nu al op dossierniveau hebben gedaan.'

**Lien De Clerq (32)** is sinds 2011 bemiddelaar bij Moderator Forum voor herstelrecht en bemiddeling vzw, voorheen Suggnomè vzw. De Clercq studeerde sociaal-maatschappelijk werk aan Arteveldehogeschool Gent en Criminologie aan de Vrije Universiteit Brussel. Daarna ging ze bijna direct aan de slag als bemiddelaar. Een aantal jaar werkte als bemiddelaar bij zowel Moderator vzw als Parcours vzw, bemiddelingsdienst voor minderjarige daders.

[www.moderator.be](http://www.moderator.be)

**Francis Bakker (51)** is sinds 2007 bemiddelaar bij Perspectief Herstelbemiddeling, voorheen Slachtoffer in Beeld. Bakker studeerde Maatschappelijk werk en Dienstverlening aan de Hogeschool Windesheim, en werkte onder andere als medisch secretaresse en doktersassistente in ziekenhuizen, als vertrouwenspersoon bij de politie en als maatschappelijk werker op het terrein van huiselijk geweld. Ze studeerde onlangs af als bedrijfsmaatschappelijk medewerker en is werkzaam bij de Menselijke zaak.

[www.perspectiefherstelbemiddeling.nl](http://www.perspectiefherstelbemiddeling.nl)