



Nathalie de la Cousine

Tussentijdse balans voor Perspectief Herstelbemiddeling

Nathalie de la Cousine is nu een jaar de nieuwe directeur van Perspectief Herstelbemiddeling. Ze begon in januari 2021 midden in een Corona-lockdown. Een organisatie die het van het persoonlijk contact moet hebben, was een tijdlang tot online interactie veroordeeld. Desondanks trof ze gedreven en betrokken medewerkers die er met veel creativiteit het beste van maakten. Voor LetselschadeNEWS maken we een tussentijdse balans op.

Je zit hier nu een jaar, bevalt het?

Ja, het bevalt me heel goed! Herstelbemiddeling is een heel mooi onderwerp, waarvan je veel impact ziet. Voor iedereen is die impact anders, ook in 'lichte' zaken kunnen betrokkenen er veel aan hebben. De meerwaarde die een bemiddeling kan hebben raakt

mij. Ik kijk met veel bewondering naar onze bemiddelaars. Wat ik zo knap vind, is hoe open ze voor iedereen staan. Ze luisteren zonder een oordeel te vormen naar beide kanten. En daarmee maken ze het mogelijk voor dader en slachtoffer om contact te maken en met elkaar in gesprek te gaan. Juist omdat ze geen

vooroordelen hebben, kunnen ze mensen goed helpen en begeleiden in dit traject. Ze laten iedereen tot hun recht komen en zelf de regie in handen houden. Het treft me elke keer weer hoeveel het mensen kan brengen als ze met elkaar in contact komen. Of dat nou een gesprek is, een briefwisseling of een andere manier.

samenwerkingspartners. Dat is nog best lastig trouwens. Herstelbemiddeling is niet iets waar je aan denkt als je het niet nodig hebt. Daarom is het belangrijk dat professionals weten dat wij er zijn, om mensen op ons te attenderen. En dat ze weten wat mensen aan bemiddeling kunnen hebben. Professionals spelen hier een heel belangrijke rol in. Ook in verkeerszaken is bemiddeling mogelijk én goed. Bij verkeerszaken zie je vaak dat een ongeluk in een klein hoekje zit. Het kan iedereen overkomen, als je net de radio iets harder zet of heel even wegdroomt.

Wat is je nog meer opgevallen?

Dat daders zich vaker aanmelden dan slachtoffers. Het geeft aan dat het nooit alleen maar zwart of wit is. Er zit vaak een heel verhaal achter een delict of een ongeluk. Je hebt niet een maatschappij van goeieriken en slechteriken en verder niets ertussen. Wat me ook raakte was een gesprek dat ik met een deelnemer aan een herstelbemiddeling heb gehad. Hij had een ernstig delict begaan. Hij wist niet dat ik bij Perspectief werkte, maar vertelde me dat zijn leven radicaal ten goede was veranderd na het herstelcontact. Dat is mooi om te horen. Voor een slachtoffer is je verhaal vertellen heel waardevol. Of vragen kunnen stellen. 'Hoe is dit gebeurd?', 'Lette je niet goed op?' of 'Waarom koos je mij?' Een bemiddelingsgesprek maakt een dader bewust van de impact van zijn actie. Ook voor daders of veroorzakers kan het goed zijn om hun verhaal te vertellen, hoe het zo ver is gekomen. Ze kunnen een andere kant van zichzelf laten zien.

Heeft het een meerwaarde om een bemiddelingsgesprek te voeren als je nog in een juridische procedure zit?

Het kan juridische verharding voorkomen. Het is ook niet in plaats van een inhoudelijke schadeafhandeling, maar we merken dat juist door het

gesprek met elkaar aan te gaan het juridische proces makkelijker kan verlopen. Je mag ook sorry zeggen zonder dat daar juridische consequenties aan verbonden zijn. Dat kan juist heel veel opleveren voor het herstel van beiden. Door de erkenning voor wat er gebeurd is, kun je ook makkelijker de afronding doen. Een bemiddelingsgesprek is er niet voor de waarheidsvinding. Het is voor emotioneel herstel. In de voorbereidende gesprekken die onze bemiddelaars hebben met de betrokkenen wordt meegenomen in welke fase van het juridisch proces iemand is. Onze bemiddelaars zijn daar ook scherp op. Beide partijen kunnen een steunfiguur meenemen, een goede vriend of een familielid en dan zit de bemiddelaar er natuurlijk ook bij. Iedereen moet zich er comfortabel bij voelen, vertrouwelijkheid is ook heel belangrijk hierin. Vertrouwelijkheid en vrijwilligheid.

Ze willen dit graag doen?

De meeste mensen zijn echt gemotiveerd. De dader wil graag excuses maken of het slachtoffer wil graag zijn verhaal kwijt. In de gesprekken met de bemiddelaar worden ze heel goed voorbereid. Zodat ze weten wat ze van het gesprek kunnen verwachten, wat er gaat komen, maar ook wat ze zelf willen vertellen en vragen. Die voorbereiding is heel belangrijk om wensen en verwachtingen op elkaar af te stemmen en er voor te zorgen dat mensen zelf de regie houden. Dat is empowerend, geeft je grip op het proces én op je verwerking. De vorm wordt afgestemd, is het in persoon of schrijf je een brief? De locatie wordt afgestemd, het tempo. Er zit geen strakke deadline op. Als je een dag van tevoren denkt: 'dit ga ik echt niet trekken', dan kan het opgeschoven worden. Dat wordt allemaal afgesproken met de deelnemers.

BEMIDDELING

Hoe brengen jullie Perspectief Herstelbemiddeling onder de aandacht?

We werken steeds meer samen met partners op het gebied van letselschade. Zo is er bijvoorbeeld de website www.contacthelpt.nl, gericht op betrokkenen bij verkeersongevallen en geven we voorlichting aan verzekeraars. Wij zijn het afgelopen jaar een samenwerkingsverband aangegaan met NOC*NSF en Centrum Veilige Sport Nederland, wat betreft de misstanden in de sport. We hebben een aantal sporters begeleid in een bemiddelingstraject. Ook werken we intensief samen met de zedenpolitie, de reclassering, Slachtofferhulp Nederland en de Penitentiaire Inrichtingen. Zij kunnen mensen wijzen op ons werk en wat dat voor hen kan betekenen.

Wanneer kunnen professionals naar herstelbemiddeling doorverwijzen?

Professionals in het veld kunnen mensen op herstelbemiddeling wijzen, of dat nou in een gevangenis is, een advocaat of een verzekeraar. Dat kan op verschillende momenten. Je kan het zaaide planten, het eens noemen in de hoop dat iemand er later mee aan de slag wil: 'je hoeft er nu niets mee, maar weet dat dit er is'. Je kunt als professional ook actief de signalen herkennen. Stel dat een cliënt of gedetineerde nog heel verdrietig is, nog veel vragen heeft of veel berouw toont. Dan kan je actiever op herstelbemiddeling wijzen. Dat dit op verschillende stadia in een verwerkingsproces kan, is denk ik belangrijk om te weten. Bijvoorbeeld bij verkeerszaken. Iemand kan vlak nadat het gebeurd is contact zoeken met het slachtoffer om excuses te maken, een bloemetje te sturen. Maar misschien zit het iemand na jaren nog dwars, slaapt hij of zij slecht, heeft hij of zij nog vragen. Is het lastig om verder te kunnen



met zijn of haar leven. Ook in dit soort langlopende letselschadezaken kunnen wij van betekenis zijn. Uiteraard kunnen mensen zich ook zelf aanmelden, dat hoeft niet via een instantie.

Krijgen bemiddelaars veel bijscholing?

Wij besteden intern heel veel aandacht aan onze eigen deskundigheids- en kwaliteitsbevordering. We hebben een uitgebreid inwerkprogramma, doen aan onderlinge intervisie, we hebben interne opleidingsmodules, veel interne begeleiding. Je hoort natuurlijk

heftige verhalen, maakt ingrijpende dingen mee. Het is heel belangrijk om als organisatie daar veel aandacht aan te besteden, dat je weet dat je bij je collega's terecht kan. De bijscholing is over een breed spectrum, dat kunnen gesprekstechnieken zijn, strafprocesrecht, maar ook een thema als 'schuld en schaamte'. Je moet altijd up-to-date blijven, zowel op je inhoudelijke kennis als wat betreft je vaardigheden. En veel collegiaal overleg, want je hebt in je eentje niet alle kennis en kunde in huis, maar samen wel. En iedere zaak is anders. Het is echt maatwerk. ♦

Perspectief Herstelbemiddeling begeleidt contact tussen direct betrokkenen na een ingrijpende gebeurtenis. Dit kan een delict, een (verkeers-)ongeval of bijvoorbeeld een medisch incident zijn. Juist het contact met de ander kan helpen bij de verwerking van wat er is gebeurd en bijdragen aan herstel. Deelnemers beslissen zelf, in overleg met de bemiddelaar voor welke vorm van contact zij kiezen: een gesprek, een briefwisseling of pendelbemiddeling. Voor deelnemers zijn de bemiddelingen gratis. Deze worden betaald door het Ministerie van Justitie en Veiligheid. Meer weten? www.perspectiefherstelbemiddeling.nl
