

INHOUDSOPGAVE

INHOUDSOPGAVE.....	1
CONCEPTTEKST BEMIDDELINGSBURO	2
“VRIJWILLIGERS BINNEN SLACHTOFFER-DADER BEMIDDELING MINDERJARIGEN”	2
INLEIDING	2
DEEL I – VISIE.....	4
1. Visie op herstelrecht	4
2. Herstelrecht en vrijwilligers	6
3. Vrijwilligers in de context van slachtoffer-dader bemiddeling	8
4. Doelstellingen en meerwaarde	8
4.1. Doelstellingen	8
4.2. De meerwaarde van vrijwilligerswerking.....	8
DEEL II PRAKTISCHE UITWERKING	10
1. Vrijwilligerswerking in een bemiddelingsdienst.....	10
2. Concrete streefcijfers binnen Bemiddelingsburo.....	11
3. De verhouding tussen vrijwillige en professionele bemiddelaar.	12
3.1. Gedeelde verantwoordelijkheid van vrijwilligers en professionals.....	12
3.2 Specifieke verantwoordelijkheid van de vrijwilliger.....	12
3.3. Specifieke verantwoordelijkheid van de professionals.....	13
4. Het profiel van de kandidaat vrijwilliger-bemiddelaar.....	13
5. Bekendmaking en werving.....	14
6. Selectie	15
7. Opleiding en training.....	15
7.1 Opleiding	15
7.2 Training.....	16
8. Ondersteuning.....	16
8.1 Coaching.....	16
8.2. Terugkomavonden en permanente vorming.....	17
8.3 Materiële ondersteuning.....	17
8.4. Uitwisselingsgesprekken	18

CONCEPTTEKST BEMIDDELINGSBURO

“VRIJWILLIGERS BINNEN SLACHTOFFER-DADER BEMIDDELING MINDERJARIGEN”

INLEIDING

SITUERING

Deze concepttekst bevat de krijtlijnen van de vrijwilligerswerking slachtoffer-dader bemiddeling minderjarigen binnen Bemiddelingsburo. De tekst betreft de vrijwilligerswerking zoals het sinds 2005 en na interne evaluatie gestalte heeft gekregen binnen Bemiddelingsburo.¹ Hoewel deze werking uniek is in Vlaanderen en België, is het betrekken van vrijwilligers in de context van bemiddeling tussen slachtoffers en daders op zich geen nieuw gegeven. Vele landen kennen een uitgebreide bemiddelingspraktijk waar vrijwilliger-bemiddelaars en professionele bemiddelaars complementair zijn ten aanzien van elkaar.² In eigen land vertrouwen de burenbemiddelingsprojecten een belangrijke taak toe aan vrijwillige medeburgers.

Daarnaast situeert de werking binnen Bemiddelingsburo zich in een bredere context van vrijwilligerswerking. Het betrekken van vrijwilligers in de hulpverlening is immers een vertrouwde gedachte in de welzijnszorg. In Vlaanderen kent slachtofferhulp een vrijwilligerswerking vanaf midden jaren 90. En ook in de jeugdhulpverlening worden vrijwilligersprojecten gestimuleerd en opgezet. Deze initiatieven en de vrijwilligerswerking binnen Bemiddelingsburo delen de volgende overtuiging: met de inzet van vrijwillige burgers geeft de samenleving een krachtig signaal van vertrouwen en solidariteit naar hen die mee door diezelfde samenleving zijn gekwetst geraakt. Slachtoffers, daders, jongeren: ze weten zich door het engagement van de vrijwilliger gedragen door een bredere, betrokken samenleving.³

ROL VAN CONCEPTTEKST

Deze concepttekst vervult een belangrijke rol in de opzet en de werking van de vrijwilligerswerking slachtoffer-dader bemiddeling minderjarigen binnen Bemiddelingsburo.

- Deze concepttekst, de naam zegt het zelf, bevat een *concept* van vrijwilligerswerking. De tekst schrijft een aantal duidelijke keuzes neer en zet, de krijtlijnen uit van de vrijwilligerswerking, haar visie en doelstellingen. De tekst zal richtinggevend zijn voor het dagelijks functioneren van de vrijwilligerswerking. Ze legt de basis voor een concreter draaiboek. Ze kan ook inspirerend zijn voor verwante initiatieven binnen en buiten Bemiddelingsburo.
- De concepttekst wil ook de band tussen vrijwillige en bezoldigde bemiddelaars helpen verstevigen. De tekst is het resultaat van een uitvoerige gedachtewisseling tussen vrijwilligers en beroepskrachten. De uitgewerkte visie bevat gedeelde overtuigingen, waarden en idealen die vrijwilligers en beroepskrachten met elkaar verbinden.
- De concepttekst heeft daarnaast een *communicatieve* functie. Met deze tekst (of een ingekorte versie) wenst Bemiddelingsburo haar vrijwilligerswerking kenbaar te maken in het werkveld en in de bredere samenleving.
- Deze concepttekst is een *momentopname* dat deel uitmaakt van een ‘ongoing process’. De tekst zal op geregelde tijdstippen worden geactualiseerd en verfijnd.

OPBOUW

De tekst is een tweeluik.

Het *eerste* luik bevat de achterliggende visie en doelstellingen van de vrijwilligerswerking. De achterliggende visie is trapsgewijs opgebouwd. Een eerste trap bespreekt de visie op herstelrecht volgens Bemiddelingsburo en licht kort twee belangrijke herstelrechtelijke praktijken toe (1). Een tweede trap geeft aan waarom die visie op herstelrecht om een vrijwilligerswerking vraagt (2). Een derde trap verantwoordt de keuze voor een vrijwilliger-bemiddelaar binnen de herstelrechtelijke visie (3). Deze herstelrechtelijke visie verantwoordt tegelijk de doelstellingen die Bemiddelingsburo beoogt met haar vrijwilligerswerking en ze gaat ook in op de meerwaarde die een vrijwilligerswerking biedt voor de betrokkenen (4).

Het *tweede* luik werkt, gedragen door de visie en de doelstellingen, een concept van vrijwilligerswerking uit. Eerst worden kort enkele aandachtspunten besproken voor de uitbouw van een succesvolle vrijwilligerswerking (1) en worden er enkele strategische streefdoelen geformuleerd (2). Vervolgens focust dit deel op de gedeelde en specifieke verantwoordelijkheden van de vrijwillige en bezoldigde bemiddelaars (3). Daarna wordt ingegaan op het profiel van de vrijwilliger (4), op bekendmaking en werving (5), de selectie (6), en tot slot, op de opleiding, training (7) en ondersteuning (8). In een draaiboek zullen deze facetten van de vrijwilligerswerking nog concreter en gedetailleerder worden uitgewerkt.

DEEL I – VISIE

1. VISIE OP HERSTELRECHT

HERSTELRECHT ALS PRAKTIJK EN ALS GEDACHTEGOED

De notie ‘herstelrecht’, de Nederlandstalige naam voor ‘Restorative Justice’, is een open begrip. Herstelrecht verwijst eerst en vooral naar een uiteenlopende waaier van *herstelrechtelijke praktijken* en programma’s die in verschillende landen zijn ontstaan, hetzij buiten, hetzij in marge, hetzij binnen het justitieel systeem. De in ons land bekendste praktijken zijn slachtoffer-dader bemiddeling en herstelgericht groepsoverleg.

Slachtoffer-dader bemiddeling is een communicatief proces waarbij partijen, onder begeleiding van een neutrale bemiddelaar rechtstreeks of onrechtstreeks met elkaar kunnen communiceren over het misdrijf en de gevolgen. Bij dit proces hanteert de bemiddelaar de werkingsprincipes van neutraliteit, vertrouwelijkheid en vrijwilligheid. De bemiddelaar creëert zo een context die partijen helpt op een zo goed mogelijke manier om te gaan met de gevolgen of schade van het misdrijf. Partijen kunnen tijdens de bemiddeling zelf tot een akkoord komen en samen beslissen over de manier waarop pacificatie en herstel bereikt kan worden.

Herstelgericht groepsoverleg (Hergo) is een overleg tussen het slachtoffer en zijn steunfiguren, de minderjarige dader, zijn ouders en steunfiguren, zijn advocaat, een consulent van de sociale dienst en de politie. Onder begeleiding van een onafhankelijke moderator wordt in samenwerking met alle betrokkenen gezocht naar een oplossing voor de gevolgen van het misdrijf. De aanwezigheid van de steunfiguren van beide partijen wordt in deze context als netwerkversterkend gezien. Het resultaat van dit overleg wordt uitgewerkt in een herstelplan. In vergelijking met slachtoffer-dader bemiddeling brengt herstelgericht groepsoverleg meer mensen samen en is het uitsluitend gericht op ernstige feiten. De opdracht van Hergo is dan ook ruimer en plaatst naast herstel naar het slachtoffer, ook het herstel naar de samenleving en herstel naar zichzelf op de voorgrond.

Herstelrecht is daarnaast ook een *gedachtegoed*, een filosofie. Het heeft vele pleitbezorgers en kent verschillende invullingen. Bemiddelingsburo deelt met hen de gedachte dat herstelrecht op een *andere* (dan een klassiek strafrechtelijke) manier kijkt naar criminaliteit en naar de maatschappelijke reactie daarop.⁴

EEN ANDERE KIJK OP CRIMINALITEIT

Binnen een herstelrechtelijke benadering verschijnt criminaliteit als een fenomeen met verschillende dimensies. Een misdrijf is tegelijk een inbreuk op een fundamentele rechtssnorm en een verstoring of ontwrichting van menselijke en maatschappelijke verhoudingen. Het is zowel onrecht, als een oorzaak van schade. Een misdrijf is een inbreuk op een fundamenteel recht of een fundamentele waarde, en tegelijk is het ook een conflict tussen mensen. Het is niet alleen een strafbaar feit, maar ook een web van verhalen die voortvloeien uit de belevingswereld(en) van de betrokkenen. Criminaliteit gaat niet alleen overheden aan, maar vooral de rechtstreeks betrokkenen, dader en slachtoffer, familieleden, de buurt en de samenleving van medeburgers.⁵

EEN ANDERE ONGANG MET CRIMINALITEIT

Herstelrecht wil echter niet alleen op een andere manier naar misdrijven kijken. Herstelrecht wil ook anders met misdrijven omgaan.

- Herstelrecht ziet de gepaste maatschappelijke reactie op criminaliteit als een poging om ten volle *recht* te doen aan de hierboven vernoemde dimensies van criminaliteit, en dit door de perspectieven en verhalen van alle betrokkenen (dader, slachtoffer, familieleden, steunfiguren, omringende samenleving) in het delict ernstig te nemen en een stem te geven.⁶ Herstelrecht streeft naar een *communicatieve justitie*.
- Een humane maatschappelijke reactie op criminaliteit dient de betrokkenen bij een delict op elkaar te betrekken, veeleer dan ze van elkaar te verwijderen. Herstelrecht gelooft in het potentieel van de betrokken partijen om zelf, in overleg, te participeren aan een antwoord op het gepleegde delict. Herstelrecht vertrouwt in het vermogen van de betrokken burgers om het conflict/delict bespreekbaar te maken. Herstelrecht streeft naar een *participatieve justitie*.
- Herstelrecht beoogt *herstel*. Herstel is een gelaagd begrip. 1. Herstelrechtelijke praktijken (slachtoffer-dader bemiddeling, herstelgericht groepsoverleg, ...) bieden ruimte voor herstel van de geleden materiële of morele *schade*. 2. Herstel staat ook voor de kansen die herstelrechtelijke praktijken bieden voor de betrokken partijen om zich te *herstellen*, in de zin van herpositioneren, in een andere relatie of verhouding komen te staan.⁷ 3. Herstel verwijst ook naar ‘zelfherstel’, naar de schuldverwerking van de dader en de leedverwerking van het slachtoffer. Herstelrechtelijke praktijken bieden kansen voor de partijen om het misdrijf en de gevolgen ervan gemakkelijker in te schrijven in de eigen levensgeschiedenis.⁸
- Deze concepttekst bepleit een *gematigde visie op herstelrecht*. ‘Gematigd’, want deze visie op herstelrecht ziet zich niet als een alternatief voor het klassieke strafrecht/jeugdrecht, maar als ‘een heroriëntatie van het bestaande justitieel systeem in de richting van een grotere betrokkenheid en participatie van samenleving en burger’.⁹ Een gematigd herstelrecht wenst het strafrecht niet radicaal te veranderen, maar aan te spreken op één van zijn grondslagen: het subsidiariteitsbeginsel. Dat de gerechtelijke interventie *subsidiar* is betekent (1) dat het opleggen van een straf of (ingrijpende) maatregel het laatste redmiddel is, en (2) dat ook daar waar het conflict van de burgers wordt weggenomen en in handen komt van gerechtelijke overheden, ruimte moet blijven voor partijen om gezamenlijk het conflict te bespreken.¹⁰

2. HERSTELRECHT EN VRIJWILLIGERS

VIER REDENEN VOOR EEN VRIJWILLIGERSWERKING

De keuze om vrijwilligers te betrekken in herstelrechtelijke praktijken vloeit voort uit bovenstaande visie op herstelrecht. In de hoedanigheid van medeburgers kunnen vrijwilligers immers de betrokkenheid van de samenleving in herstelrechtelijke praktijken versterken. Bovenstaande visie op herstelrecht vraagt om een grotere betrokkenheid van de samenleving, en wel om een viertal redenen.

1. Herstelrecht vraagt om een concrete, actieve aanwezigheid van de samenleving in herstelrechtelijke praktijken.

Een delict is steeds een schending van fundamentele waarden en normen die gedragen zijn door een samenleving. Het delict verwondt hierdoor een samenleving in haar verschillende geledingen: het overheidsgezag van de staat wordt geschonden, maar ook het publieke vertrouwen van burgers. Delicten vinden ook vaak hun oorsprong in dieper liggende, maatschappelijke problemen. Of delicten creëren gevolgen met een belangrijke maatschappelijke impact. Delicten zijn dus meer dan private conflicten, ze laten een gehele samenleving niet onberoerd. Die samenleving is niet alleen het overheidsapparaat (politieke instellingen en gerechtelijke overheden, politie), maar is er ook en wellicht vooral één van burgers. Vrijwilligers komen uit die samenleving van burgers. Hun betrokkenheid in herstelrechtelijke praktijken stelt deze samenleving op concrete wijze aanwezig. De samenleving krijgt in de hoedanigheid van vrijwilligers een zichtbaar gelaat en toont zich in een concreet engagement.

2. De afhandeling van het conflict/delict wordt terug in de samenleving geplaatst.

Herstelrecht ziet niet alleen de samenleving als betrokken partij in een delict maar wenst delicten zoveel mogelijk af te handelen *waar* ze thuishoren: in de samenleving waar ze zijn ontstaan. Herstelrecht erkent de formele tussenkomst van de staat in het beantwoorden van misdrijven, maar is van oordeel dat het conflict/delict nooit geheel aan de informele leefomgeving mag onttrokken worden. Vrijwilligers, methun spontaan engagement, komen meer uit die *informele leefomgeving*. Meer dan beroepskrachten die gemakkelijker met het staatsapparaat geïdentificeerd worden, kunnen vrijwilligers er toe bijdragen dat de afhandeling van het conflict meer op samenlevingsniveau plaatsvindt. Het delict wordt zo maximaal mogelijk afgehandeld waar het plaatsvond en teruggegeven aan wie het toebehoort.

3. De betrokkenheid van vrijwilligers draagt bij tot herstel van vertrouwen in de samenleving.

Misdrijven schenden de vertrouwensband tussen de samenleving en de conflictpartijen.

Het vertrouwen van *slachtoffers* in de samenleving kan geschonden worden als gevolg van het falen van de maatschappelijke structuren om voor de veiligheid van zijn burgers in te staan. Slachtoffers kunnen naast hun vertrouwen in de samenleving, ook hun vertrouwen verliezen in de concrete personen uit die samenleving (daders) die hen gekwetst hebben.

Ook aan *daderkant* kan er sprake zijn van een verlies aan vertrouwen in de samenleving. Daders zijn vaak hun vertrouwen in de maatschappelijke structuren al kwijt nog voor het plegen van criminele feiten. Soms zijn deze feiten dan ook verbonden met dit verlies aan vertrouwen. Regelmatig draagt ook het maatschappelijk antwoord op deze feiten bij tot het verlies aan vertrouwen: vanuit de omgeving komen negatieve signalen die het zelfbeeld van een dader negatief beïnvloeden, de reacties op misdrijven werken

weinig verbindend, de pleger verliest zijn zelfvertrouwen... Jongeren zijn in dit opzicht een zeer kwetsbare groep.

Herstelrecht wil de conflictpartijen en de samenleving terug op elkaar betrekken, in plaats van ze van elkaar te verwijderen. Herstelrecht tracht het vertrouwen in de samenleving voor beide partijen te herstellen. Een vrijwilliger die deel uitmaakt van de samenleving kan bijdragen tot herstel van dit vertrouwen. Wat krachtiger geformuleerd: met de betrokkenheid van vrijwilligers geeft de samenleving een duidelijk signaal van vertrouwen aan de conflict/delictpartijen: “Wij geloven in jullie. Wij zijn er voor jullie”. Met dat signaal kunnen de conflictpartijen ook terug vertrouwen krijgen in de samenleving.

Voor de *dader* kan deze boodschap een bijzondere betekenis hebben. De vrijwilliger geeft aan dat er iemand uit de samenleving in hem geïnteresseerd is en gelooft in zijn capaciteiten. De herstelrechtelijke visie die Bemiddelingsburo genegen is, geeft aan de vrijwilliger de opdracht om vertrouwen te geven aan de dader. Het vertrouwen dat de dader ervaart, kan hem motiveren het door hem geschonden vertrouwen van het slachtoffer en de samenleving (zijn familie, zijn vrienden, zijn school, zijn buurt, ...) te herstellen. Ook voor het *slachtoffer* kan de aanwezigheid van een vrijwilliger bijdragen tot herstel van vertrouwen. Hij krijgt het signaal dat er in de samenleving ook mensen zijn die men kan vertrouwen en dat er medeburgers zijn die er over willen waken dat de maatschappij voor de veiligheid van zijn burgers instaat.

4. Vrijwillige burgers verhogen de kans tot participatieve justitie door hun belangeloze tussenkomst

Herstelrecht ziet conflicten als kansen voor burgers om in onderling overleg het conflict te bespreken met het oog op mogelijk herstel. De geloofwaardigheid van deze boodschap komt des te sterker over, wanneer ze uitgaat van vrijwilligers die, in tegenstelling tot bezoldigde bemiddelaars, enkel handelen vanuit vrijwillig engagement. Door hun belangeloze, geloofwaardige inzet en door hun authentieke en empowerende contact verlagen ze de drempel tot participatieve justitie. Dat de overheid bemiddelaars betaalt voor het faciliteren van herstelrechtelijke praktijken, getuigt natuurlijk op zich reeds van een engagement voor participatieve justitie. Tegelijkertijd kan echter het louter inschakelen van betaalde, bemiddelaars een verkeerd signaal geven aan de betrokken partijen. Dat signaal luidt dan: jullie hebben professionele hulp nodig. Jullie zijn als ‘gewone’ burgers niet in staat om een conflict op te lossen.¹¹ De betrokkenheid van vrijwilligers, naast die van de bezoldigde bemiddelaar, kan een dergelijk misverstand verkleinen. Hun vrijwillig engagement kan drempelverlagend werken voor de conflictpartijen om zelf het conflict in eigen handen te nemen. Vrijwilligers staan verder van officiële instanties dan beroepskrachten. Dat laatste versterkt het vertrouwen bij de partijen dat het bespreken van het conflict aan hen zal worden overgelaten.¹²

3. VRIJWILLIGERS IN DE CONTEXT VAN SLACHTOFFER-DADER BEMIDDELING

WAAROM EEN VRIJWILLIGER ALS BEMIDDELAAR?

De keuze voor het inschakelen van vrijwilligers *als* bemiddelaars in de context van slachtoffer-dader bemiddeling, vloeit voort uit vier bovenstaande overwegingen om vrijwilligers in herstelrecht in te schakelen (2). Toch is er nog een extra reden waarom precies voor de rol van een vrijwilliger-bemiddelaar gekozen wordt:

Als neutrale bemiddelaar kan de vrijwillige medeburger de samenleving *op bemiddelende wijze* aanwezig stellen. In de figuur van de vrijwilliger-bemiddelaar treedt een verbindende samenleving naar voren: een samenleving die tussen de conflictpartijen staat en die oog heeft voor wat hen verbindt. De samenleving verschijnt er dan niet als een belanghebbende partij die herstel van schade claimt. De bemiddelingsvaardigheden die de professionele bemiddelaar aanleert aan de vrijwilliger, biedt kansen voor de vrijwilliger om die rol van verbindende samenleving op zich te nemen.

4. DOELSTELLINGEN EN MEERWAARDE

4.1. Doelstellingen

Uit het voorgaande vloeien vier doelstellingen voort die het concept van vrijwilligerswerking verder sturen en begeleiden. Het gaat om doelstellingen die de vrijwilligers*werking* sturen. Hoewel deze doelstellingen een impact hebben op de rol van de vrijwilliger, is het belangrijk te onderstrepen dat de eerste en uiteindelijke verantwoordelijkheid ligt bij het team van Bemiddelingsburo zelf om deze doelstellingen te realiseren. De verantwoordelijkheid van de vrijwilliger in het realiseren van de doelstellingen bestaat in de eerste plaats in het zichtbaar maken van zijn vrijwillige inzet naar daders en slachtoffers toe. De vrijwilliger dient daartoe vooral ‘zichzelf’ te zijn.

VIER DOELSTELLINGEN

1. Bemiddelingsburo wil de samenleving op een concrete en actieve manier aanwezig stellen in herstelrechtelijke praktijken. Ze streeft ernaar burgers een actieve rol te laten spelen in het herstelrechtelijk antwoord op een delict, en dit via het concrete, zichtbare engagement van de vrijwilliger-(bemiddelaar)
2. De vrijwilligerswerking binnen Bemiddelingsburo streeft ernaar om via de vrijwilliger de afhandeling van het delict zoveel mogelijk terug in de samenleving (te midden van burgers) te plaatsen.
3. De vrijwilligerswerking wil bijdragen tot herstel van wederzijds vertrouwen tussen samenleving en betrokken conflictpartijen.
4. De vrijwilligerswerking binnen slachtoffer-dader bemiddeling streeft ernaar om de kansen op participatieve justitie (en het participatief burgerschap van de dader en slachtoffer) zoveel mogelijk te verhogen, en dit door een belangeloze ontmoeting tussen vrijwilliger-bemiddelaars en de conflictpartijen.

4.2. De meerwaarde van vrijwilligerswerking

Uit de zonet geformuleerde herstelrechtelijke doelstellingen put de vrijwilligerswerking binnen Bemiddelingsburo haar bestaansredenen. De praktijk wijst echter uit dat de vrijwilligerswerking nog op andere manieren betekenisvol of nuttig is voor Bemiddelingsburo. Vrijwilligerswerking biedt op verschillende punten een meerwaarde, zonder dat de vrijwilligerswerking binnen Bemiddelingsburo daar alsnog haar bestaansredenen aan ontleent.

VRIJWILLIGERSWERKING HEEFT EEN SOCIAAL-PEDAGOGISCHE WAARDE

Het betrekken van vrijwilliger-bemiddelaars binnen Bemiddelingsburo maakt medeburgers vertrouwd met het herstelrechtelijk gedachtegoed en de plaats van bemiddeling en Hergo daarin. De ervaring die ze opbouwen zullen ze wellicht met hun onmiddellijke omgeving (familie, vrienden, buurt, verenigingsleven) delen. Op die manier dragen ze bij tot de verspreiding van het herstelrechtelijk gedachtegoed en het verbreden van het maatschappelijk draagvlak voor herstelrecht. De meerwaarde van de vrijwilligerswerking is hier sociaal-pedagogisch van aard.

BRON VAN ZIN VOOR DE VRIJWILLIGERS

Waarom vrijwilligers hun rol als bemiddelaar de moeite waard vinden is natuurlijk telkens een persoonlijk verhaal. Toch is er minstens één element dat in die verhalen geregeld terugkomt. Vrijwilligers halen hun tevredenheid vaak uit het contact met de partijen. Het is vooral te doen om de intensiteit van de ontmoeting. Vrijwilligers weten zich verrijkt door de menselijkheid van het informele, persoonlijke contact met hun medeburgers. Dat contact is voor hen een bron van zin en van betekenisverlening.¹³

BRON VAN ZIN VOOR BEROEPSKRACHTEN

Daarnaast werkt de belangeloze inzet van vrijwilligers ook inspirerend voor het team van beroepskrachten. De gedrevenheid van vrijwilligers, hun enthousiasme, maar ook hun onderling respect is bewonderenswaardig en werkt motiverend naar de beroepskrachten toe. Vrijwilligers dagen het team ook voortdurend uit tot zelfreflectie. Het team van beroepskrachten wordt voortdurend bevestigd rond methodiek, principiële keuzes en afspraken rond procedures. De bevindingen en ervaringen van vrijwilligers zijn zeer waardevol en vaak minder besmet met een justitiële, pedagogische of andere deskundigheid. Ze kunnen vrij reflecteren en het team kritisch bevragen. Ze zijn immers niet gebonden door een officiële, werkgerelateerde context (bemiddelingsdienst, de werkgever, overheidsinstanties).

ONDERSTEUNING VAN ACTIEF BEMIDDELINGSAANBOD

Bemiddelingsburo streeft er naar om slachtoffer-dader bemiddeling *actief, persoonsbetrokken en op maat van de partijen aan te bieden*. Bemiddelingsburo vertrekt hierbij van de overtuiging dat partijen het recht hebben om op een geïnformeerde wijze te kiezen of het bemiddelingsaanbod voor hen van betekenis kan zijn. Om die reden wil Bemiddelingsburo zo veel mogelijk partijen zelf actief bereiken (via huisbezoek of telefonisch contact) om het aanbod toe te lichten. Van zodra een bemiddeling is opgestart, tracht Bemiddelingsburo zo veel mogelijk op maat en tempo van de partijen te werken. Deze werkwijze vraagt veel tijd en flexibiliteit van de bemiddelaar. De vrijwilligerswerking vult op dit punt het professionele team bemiddelaars aan. De tijd en flexibiliteit die de vrijwilligers ter beschikking hebben, bieden een belangrijke troef.

DEEL II PRAKTISCHE UITWERKING

KORT OVERZICHT VAN DE INHOUD VAN DIT DEEL

Hieronder volgt de praktische uitwerking van de vrijwilligerswerking in overeenstemming met de in deel I omschreven visie en doelstellingen. Na een korte bespreking van enkele aandachtspunten voor een succesvolle vrijwilligerswerking (1) en na formulering van enkele strategische streefdoelen (2), focust dit deel op de gedeelde en specifieke verantwoordelijkheden van de vrijwillige en professionele bemiddelaars (3), op het profiel van de vrijwilliger (4), op bekendmaking (5), werving en selectie (6), en tot slot, op de opleiding, training (7) en ondersteuning (8). In een draaiboek zullen deze facetten van de vrijwilligerswerking nog concreter en gedetailleerder worden uitgewerkt.

1. VRIJWILLIGERSWERKING IN EEN BEMIDDELINGSDIENST

AANDACHTSPUNTEN VOOR DE UITBOUW VAN EEN VRIJWILLIGERSWERKING.

Vanuit haar eigen verworven ervaringsdeskundigheid stipt Bemiddelingsburo een aantal punten aan die aandacht verdienen bij de uitbouw van haar vrijwilligerswerking. Deze en andere aandachtspunten kunnen behulpzaam zijn bij het opzetten van gelijkaardige projecten in de context van herstelrecht.

1. Een succesvolle vrijwilligerswerking, dient *gedragen te zijn door het gehele bemiddelingsteam*. Visieontwikkeling, uitvoering en evaluatie vragen om een actieve betrokkenheid van de teamleden beroepskrachten. De vrijwilligerswerking is immers geen geïsoleerde werking maar maakt fundamenteel deel uit van de werking van de dienst waar iedereen bij betrokken is.
2. Een kwaliteitsvolle vrijwilligerswerking wordt best ondersteund door een *coördinator*. Deze beroepskracht fungeert als centraal aanspreekpunt en heeft de eindverantwoordelijkheid over de vrijwilligerswerking. Deze coördinator maakt best deel uit van het team. De vrijwilligerswerking is dus geen geïsoleerde werking.
3. Een vrijwilligerswerking heeft, gelet op de diversiteit aan taken, *voldoende beroepskrachten* nodig met bemiddelingservaring die tevens gemotiveerd zijn om vrijwilligers te werven, op te leiden en te coachen. De vrijwilligerswerking omvat immers diverse taken. Aangezien Bemiddelingsburo er bewust voor kiest dat alle coaches zelf bemiddelingen blijven doen, zullen de taken eigen aan de vrijwilligerswerking door meerdere teamleden gedragen worden.
4. Een vrijwilligerswerking omvat ook *nieuwe taken* voor een team. Werving, opleiding geven, coachen zijn geen basistaken van een bemiddelaar. Dit wil zeggen dat een team bereid is zich in deze taken te verdiepen en te vormen. Dit impliceert ook dat het team bereid is rond deze aspecten een beleid of concept uit te werken.
5. De bezoldigde teamleden hanteren een vergelijkbare, *eenvormige methodiek en werkwijze* die op transparante wijze wordt gehanteerd. Dat zorgt voor een min of meer vergelijkbare overdracht van methodiek naar vrijwilligers tijdens de opleiding en coaching. Op deze wijze wordt er binnen de dienst, zowel door vrijwilligers als professionals vanuit eenzelfde visie en methodiek gehandeld.
6. De vrijwilligerswerking wordt voldoende *gedragen door de diverse samenwerkingspartners*. Vooral de gerechtelijke instanties (parket en jeugdrechters) dienen zich achter een vrijwilligerswerking te scharen. Communicatie over de vrijwilligerswerking is hier belangrijk. De arrondissementele stuurgroepen voor herstelrecht en bemiddeling en het samenwerkingsverband met de HCA diensten zijn op dit punt ideale fora.

7. Verder is het een voordeel wanneer er op basis van een goede samenwerking met de gerechtelijke instanties, *een continue doorstroom is van dossiers*. Een diversiteit aan dossiers (aard van feiten, ernstgraad, enz.) is een bijkomend voordeel. Zodoende kunnen vrijwilligers bemiddelen in een materie die hen aanspreekt en uitdaagt.

2. CONCRETE STREEFCIJFERS BINNEN BEMIDDELINGSBURO

EVENWICHTSOEFENING

De doelstellingen van de vrijwilligerswerking (vertrouwen bouwen, kansen tot participatieve justitie verhogen) vragen dat vrijwilligers zoveel mogelijk zichtbaar zijn in de bemiddelingspraktijk. Betekent dit dan dat zo veel mogelijk dossiers door vrijwilligers dienen te worden opge nomen?

Bemiddelingsburo maakt hier een *evenwichtsoefening tussen verschillende belangen*. Enerzijds krijgt het vrijwillig engagement van een medeburger slechts betekenis, voor zover de vrijwilliger concreet in bemiddelingsdossiers zelfstandig tewerk kan gaan. Anderzijds blijft het, om redenen van kwaliteit en continuïteit, belangrijk dat professionele bemiddelaars hun praktijkervaring onderhouden en dat zij garant staan voor opname van alle dossiers (in het bijzonder de complexe en technische dossiers). Om die reden kiest Bemiddelingsburo voor complementariteit tussen vrijwilligers en beroepskrachten op het gebied van bemiddelingswerk.

Deze complementariteit wordt tevens gevoed door een organisatorisch belang. De tijd die beroepskrachten investeren in de begeleidingen coaching van vrijwilligers dient in evenwicht te staan met de tijd die voor hen vrijkomt doordat vrijwilligers-bemiddelaars voldoende dossiers opnemen.

CONCRETE STREEFCIJFERS

Bovenstaande evenwichtsoefening leidt tot volgende concrete streefcijfers. Bemiddelingsburo streeft ernaar dat vanaf 2013 minstens 10 vrijwilligers zelfstandig bemiddelen en dat vrijwilligers 4 dossiers per jaar opnemen. Daarna kunnen deze cijfers worden geëvalueerd en bijgestuurd. Een continue instroom van nieuwe vrijwilligers is nodig om onze groep uit te breiden naar minimum 10 actieve vrijwilligers en dit aantal nadien te blijven behouden. Er zullen immers steeds vrijwilligers afhaken, door omstandigheden gas terugnemen of een pauze inlassen.

IMPLICATIES

Dit concreet streefdoel heeft zijn weerslag op de verdere praktische uitwerking van de vrijwilligerswerking.

- Het profiel van de vrijwilliger wordt aangepast. Kandidaten dienen expliciet voor vrijwilligerswerk te kiezen. Bemiddelingsburo verwacht dat de vrijwilliger 6 tot 8 uur per week vrij kan maken voor dit vrijwilligerswerk.
- De opleiding en training worden ingekort in de tijd. Bemiddelingsburo kan hierdoor op meer regelmatige basis met een nieuwe groep starten.¹⁴
- Elke coach heeft ook maar één vrijwilliger in de trainingsfase. Op deze wijze kan de training intensiever en korter in de tijd verlopen.

3. DE VERHOUDING TUSSEN VRIJWILLIGE EN PROFESSIONELE BEMIDDELAAR.

De taken en opdrachten van de vrijwilliger-bemiddelaar en bezoldigde bemiddelaar zijn deels gelijklopend maar ook verschillend. De taken van de beroepskrachten gaan verder omdat zij een ruimere verantwoordelijkheid dragen.

3.1. Gedeelde verantwoordelijkheid van vrijwilligers en beroepskrachten

GEDEELDE HOUDINGEN EN VAARDIGHEDEN

Gelet op de keuze van Bemiddelingsburo voor het profiel van vrijwilliger-bemiddelaar, delen vrijwilligers en beroepskrachten in belangrijke mate hun opdracht met elkaar. Ze dragen op dit vlak een zelfde verantwoordelijkheid. Van beiden wordt verwacht dat ze op een deskundige manier bemiddelen. Beiden beschikken over dezelfde basishoudingen en methodische vaardigheden.

GEDEELDE DEONTOLOGISCHE VERPLICHTINGEN

Beiden dienen dezelfde deontologische verplichtingen na te leven. Deze deontologische verplichtingen omvatten het respect voor het beroepsgeheim (art. 458 van het Strafwetboek), alsook het zich laten leiden door de deontologische code, opgesteld door Moderator. In een afsprakennota ondertekenen de vrijwilligers ondermeer het engagement om te handelen naar deze code en het beroepsgeheim.

3.2 Specifieke verantwoordelijkheid van de vrijwilliger

AUTHENTIEKE EN VRIJWILLIGE INZET

Uit de visie en doelstellingen van de vrijwilligerswerking binnen Bemiddelingsburo, vloeit voort dat de positie van de vrijwilliger niet geheel dezelfde is als die van de bezoldigde bemiddelaar. Centraal hierbij staat hun authentieke en vrijwillige inzet. Deze inzet vertaalt zich in een aantal concrete verwachtingen:

- Een engagement van 8 uur per week gedurende 2 jaar.
- Een open en transparante houding met de coach over zijn eigen functioneren en de concrete bemiddelingen.
- Blijvende leerbereidheid: volgen van opleiding, aanwezigheid tijdens de terugkom momenten.
- Een solidaire en open houding aannemen ten aanzien van andere vrijwilligers en de teamleden. Deze houding versterkt het engagement van alle betrokken vrijwilligers en beroepskrachten.

VRIJHEID TOT BIJKOMEND ENGAGEMENT

Bemiddelingsburo biedt ook ruimte voor de vrijwilliger om zich actief te betrekken in de ruimere vrijwilligerswerking (deelname aan werkgroep conceptontwikkeling vrijwilligerswerking, studiedag rond vrijwilligerswerking, ...) of de algemene werking van de dienst. Dit is echter geen verwachting of op te nemen verantwoordelijkheid. Iedere vrijwilliger heeft de vrijheid om, voorbij zijn bemiddelaarsrol, bij te dragen tot de verdere ontwikkeling van de vrijwilligerswerking en de algemene werking van de bemiddelingsdienst.¹⁵

3.3. Specifieke verantwoordelijkheden van de professionals

HET BEMIDDELINGSWERK

Bezoldigde bemiddelaars hebben, omwille van de zorg voor kwaliteit en continuïteit, ook specifieke verantwoordelijkheden in hun bemiddelingswerk.

- Ze zijn *verantwoordelijk voor de continuïteit* van de dienstverlening. Zij garanderen dat alle (in het bijzonder technisch en complexe) doorverwezen dossiers worden opgenomen.¹⁶
- Naast de continuering van de dienstverlening zijn bezoldigde bemiddelaars ook *verantwoordelijk voor een kwaliteitsvolle dienstverlening*. Die zorg geldt ook onverminderd voor de vrijwilligerswerking. *Kwaliteitsbewaking* kleurt dan ook mee de verdere uitwerking van de vrijwilligerswerking in op het gebied van werving, selectie, opleiding, training en ondersteuning (zie hieronder).

DE VRIJWILLIGERSWERKING

De bezoldigde bemiddelaars dragen ook de verantwoordelijkheid voor de uitwerking en evaluatie van de vrijwilligerswerking. De organisatie en uitvoering van de werving van de vrijwilligers, de opleiding, en permanente ondersteuning, de structurele omkadering, het overleg, enz. zijn verantwoordelijkheden die niet op de schouders van de vrijwilligers rusten.

ORGANISATIE

Tenslotte zijn er nog algemene, bepaalde administratieve en organisatiegebonden taken die de verantwoordelijkheid dragen van de beroepskrachten (registratie, verslaggeving, deelname aan werkgroepen, organiseren van overleg, vorming geven aan externen, ...). Deze taken maken niet specifiek deel uit van de vrijwilligerswerking maar van de dienst in het algemeen. Natuurlijk kan de vrijwilliger ook hier zijn inbreng hebben via nieuwe ideeën, kritische reflecties en zo de werking inhoudelijk voeden.

4. HET PROFIEL VAN DE KANDIDAAT VRIJWILLIGER-BEMIDDELAAR

MOTIVATIE

Bemiddelingsburo hecht vanuit *principiële overwegingen*, die zich vertalen in de doelstellingen, veel belang aan *de motivatie* van de kandidaten. Het is daarbij essentieel dat de motivatie van de kandidaten de realisatie van de doelstellingen niet in de weg staat. Het bemiddelingswerk dient vanuit een bewust vrijwilligersengagement te worden gekozen. Kandidaten dienen dus bewust als vrijwilliger aan de slag te willen gaan. Uiteraard kan er een bijkomende motivatie zijn (ervaring op doen in sociaal werk of bemiddelingsmethodiek, doorgroeien naar een job binnen bemiddeling, zelfontplooiing, nood aan contact met andere vrijwilligers, ...) maar er moet steeds een behoefte zijn om zich vrijwillig in te zetten voor medeburgers.

Daarnaast verwacht Bemiddelingsburo dat ze geboeid zijn door de methodiek van bemiddeling, namelijk het in dialoog treden van partijen naar aanleiding van een conflict of strafbaar feit.

PERSOONLIJKHEIDSKENMERKEN

Bemiddelingsburo stelt geen bepaalde opleiding of diplomavereisten voorop. Toch dienen kandidaat-vrijwilligers over een aantal *basis vaardigheden, -houding en -kennis* te beschikken die vereist zijn om zich verder te trainen tot een goede bemiddelaar. Deze vaardigheden en houding maken deel uit van de persoonlijkheid van de kandidaat en van zijn levenservaring. Zo dient een kandidaat enige luisterbereidheid voor de dag te leggen en over bepaalde communicatieve vaardigheden te beschikken. Verder moet hij in staat zijn om zowel dader, slachtoffer als hun omgeving respectvol te benaderen los van de feiten die hij/zij heeft gepleegd. Een bemiddelaar is gemotiveerd om het conflict terug te geven aan de partijen en niet zelf oplossingen aan te reiken.

Ten slotte staat de kandidaat-vrijwilliger open voor feedback, durft hij kritisch naar zichzelf te kijken en wil hij steeds bijleren. De kandidaat beschikt over het vermogen om zowel methodische als informatieve kennis te verwerven en toe te passen in de praktijk.

BIJKOMENDE PRAGMATISCHE VOORWAARDEN

De praktijk toont dat dit vrijwilligerswerk veel tijd vraagt. Bemiddeling is ook een proces dat mentale energie vraagt van de bemiddelaar. De vrijwilliger dient dus voldoende tijd vrij te kunnen maken en zich ook mentaal vrij te kunnen maken.

Gezien ons werkingsgebied het gerechtelijk arrondissement is, zoeken we mensen die *in het arrondissement Leuven, Brussel of Halle-Vilvoorde wonen*.

5. BEKENDMAKING EN WERVING

Zonder de ambitie te koesteren een representatief staal van de samenleving in de pool van vrijwilligers binnen te brengen, wordt er niet selectief geworven. Bemiddelingsburo kiest voor een zeer brede bekendmaking naar en werving uit de gehele samenleving/bevolking. Dat helpt om het concrete engagement van een diverse samenleving een steeds weer ander gezicht te geven (doelstelling 1). Dat helpt ook het conflict terug zoveel mogelijk in die diverse samenleving te plaatsen. Bemiddelingsburo heeft daarbij oog voor kandidaat-vrijwilligers die zich vooral aangesproken voelen door de idee van herstelrecht en bemiddeling en daar hun schouders willen onder zetten vanuit vrijwillig engagement. Maar evenzeer heeft Bemiddelingsburo oog voor kandidaat-vrijwilligers die concreet van mens tot mens vrijwilligerswerk willen doen en die dat vrijwilligersengagement willen opnemen in de context van herstelrecht en bemiddeling.

Bemiddelingsburo organiseert een brede werving door diverse kanalen te exploreren: eigen mailing en contacten, bekendmaking op websites, flyers verspreiden, advertenties, affiches, artikels in tijdschriften, de pers, Bemiddelingsburo overweegt ook een actieve toelichting van het aanbod in organisaties, bedrijven, sportverenigingen.

Het profiel van de vrijwilliger stelt enkele verwachtingen voorop die niet voor iedereen haalbaar zijn. Zo is bijvoorbeeld niet iedereen in staat om 8 uur per week vrij te maken. Om deze reden kunnen we in de werving ons ook specifiek richten tot bepaalde organisaties die goed vertegenwoordigd zijn met mensen die aan het profiel beantwoorden (bv. scholen, verpleging, middenstand, gezinsbond, KWB, KAV, ...).

Bovenstaande rekruteringsbronnen zullen niet steeds allemaal aangewend (kunnen) worden. Haalbaarheid en noodzakelijkheid van dergelijke acties gelden hier als richtsnoer.

6. SELECTIE

De selectie van de kandidaat-bemiddelaars gebeurt op basis van het hierboven omschreven profiel. Centrale bakens zijn hier de zorg voor een kwaliteitsvolle bemiddeling (basishouding en vaardigheden), de doelstellingen van de vrijwilligerswerking (motivatie), maar ook het zorgzaam omgaan met de kandidaten zelf. Niemand en zeker niet de vrijwilliger is er bij gebaat een engagement aan te gaan dat niet haalbaar is of hem niet ligt.

In het licht van genoemde overwegingen organiseert Bemiddelingsburo *een infoavond* waar we meer informatie verschaffen over bemiddeling en de vrijwilligerswerking (visie, doelstellingen en concept). Vervolgens verwacht Bemiddelingsburo dat een vrijwilliger zich kandidaat stelt per *brief*. Op deze wijze kan Bemiddelingsburo reeds kennis nemen van de motivatie en schriftelijke vaardigheden van de kandidaat. Na de brief volgt *een kennismakingsgesprek* waar Bemiddelingsburo in samenspraak met de vrijwilliger nagaat of de kandidaat het geschikte profiel bezit.

7. OPLEIDING EN TRAINING

Ook de basisopleiding en training staan in het teken van zorg voor een kwaliteitsvolle bemiddeling, van zorg voor de vrijwilliger, alsook van zorg voor de doelstellingen van de vrijwilligerswerking. Naast deze methodische training blijft de levenservaring, het karakter of de persoonlijkheid van elke vrijwilliger zeker zo belangrijk. Gelet op de doelstellingen van de vrijwilligerswerking leidt Bemiddelingsburo deskundige bemiddelaars op die tegelijk hun persoonlijkheid als medeburger in de bemiddelingspraktijk kunnen leggen. Of anders uitgedrukt, Bemiddelingsburo vormt bemiddelingsvaardige medeburgers, geen onbetaalde professionele bemiddelaars.

7.1 Opleiding

De basisopleiding wordt voorafgegaan door *een observatieperiode*. Elke vrijwilliger krijgt een coach toegewezen waarmee hij bemiddelingsgesprekken volgt. Op deze wijze geraakt hij enigszins vertrouwd met de bemiddelingspraktijk en wordt de latere opleiding concreter en meer herkenbaar.

Na enkele maanden observatie volgt *een opleidingsweekend* in een groep van minimum 4 personen.¹⁷ Indien er minder vrijwilligers zijn om op te leiden, wordt het opleidingsschema aanpast. Tijdens het weekend maken de vrijwilligers kennis met de methodiek van bemiddeling. De focus ligt op praktijkoefeningen met bijzondere aandacht voor de houding en vaardigheden van een bemiddelaar. Er is aandacht voor het groepsgebeuren, waarbij de vrijwilligers van elkaar leren.

Naast dit weekend zullen zowel voor als na het opleidingsweekend enkele *opleidingsavonden* plaatsvinden waar bepaalde thema's zoals jeugdrechtbank, slachtofferschap, vereffeningfonds, rapportage, etc. aan bod kunnen komen. De focus ligt hier vooral op kennisoverdracht.¹⁸ Niet alleen thema's die iemand een goed bemiddelaar maken komen aan bod. Ook het vrijwilligerswerk op zich krijgt een plaats. Zo is er binnen de opleiding ook plaats voor een bespreking van de visie en doelstellingen van de vrijwilligerswerking.

7.2 Training

Na het opleidingsweekend start de individuele training met de persoonlijke coach. Bemiddelingsburo kiest voor het principe: één vrijwilliger, één coach. Dat maakt de trainingsfase intenser en korter.¹⁹

De vrijwilliger neemt samen met zijn coach dossiers op. Vanuit een observerende rol zal de vrijwilliger geleidelijk aan meer en meer zelf aspecten van het bemiddelingsgebeuren opnemen om uiteindelijk volledig zelfstandig een bemiddeling te doen, in aanwezigheid van de coach. De vrijwilliger krijgt de kans om op eigen tempo te leren.

8. ONDERSTEUNING

De verdere ondersteuning van de vrijwilliger-bemiddelaar na diens opleiding is een belangrijk aspect van de vrijwilligerswerking. Bemiddelingsburo kiest voor een permanente coaching van de vrijwilliger door een beroepskracht, voor het organiseren van terugkomenten, voor permanente vorming, voor materiële ondersteuning en voor een jaarlijks uitwisselingsgesprek tussen de vrijwilliger en de coach.

Deze keuze vloeit voort uit een permanente zorg van Bemiddelingsburo voor een kwaliteitsvolle bemiddeling (kwaliteitsbewaking), maar ook voor de vrijwilligers zelf die respect, erkenning en waardering voor hun engagement verdienen. De vrijwilligers geven zelf aan dat zij deze ondersteuning appreciëren. Daarnaast ligt de keuze voor een uitgebreide ondersteuning ook in het verlengde van de doelstellingen en de meerwaarde van de vrijwilligerswerking. De vrijwilliger kan slechts vanuit zijn belangeloze inzet bijdragen tot herstel van vertrouwen (doelstelling 3) en tot het verhogen van kansen tot participatieve justitie (doelstelling 4), indien hij kwaliteitsvol zelfstandig kan bemiddelen en indien hij daarin ook erkend en gewaardeerd wordt. De coaching biedt ook een optimale bedding voor uitwisseling van ervaringen, perspectieven en reflecties tussen professional en vrijwilliger (meerwaarde).

8.1 Coaching

De vrijwilliger behoudt zijn coach ook na de training wanneer hij zelfstandig bemiddelt. Op regelmatige basis heeft hij overleg met zijn coach over het verloop van de bemiddeling (via mail, telefoon of persoonlijk contact). De rol van de coach is dan vooral ondersteunend en minder expliciet gericht op de verdere ontwikkeling van de bemiddelingscapaciteiten van de vrijwilliger. De coach volgt het dossier op en blijft de verbindingspersoon met de gerechtelijke instanties. Hij draagt de eindverantwoordelijkheid van het dossier. Ook voor niet dossier gebonden reflecties of problemen over zijn vrijwilligersengagement kan de vrijwilliger in eerste instantie terecht bij zijn coach.

Elke vrijwilliger heeft recht op een kwaliteitsvolle coaching. Daarom beoogt Bemiddelingsburo een coachingsbeleid uit te stippelen en haar bezoldigde bemiddelaars te trainen in coachingsvaardigheden.

De flexibiliteit van de vrijwilliger nodigt bezoldigde bemiddelaars uit om zich eveneens flexibel beschikbaar op te stellen in de coaching. Vanwege de professionele positie kent deze beschikbaarheid echter grenzen. Deze grenzen vloeien voort uit enkele belangrijke organisatieprincipes:

- *Transparantie*. Het is belangrijk dat rond flexibiliteit van de professional afspraken worden gemaakt die duidelijk zijn voor alle vrijwilligers en de bezoldigde bemiddelaars.

- *Gelijkheid.* Elke vrijwilliger heeft recht op dezelfde inspanningen van zijn coach en is het goed dat deze afspraken eenvormig gehanteerd worden.
- *Hoogdringendheid.* Voor dringende gevallen kan de vrijwilliger steeds (ook in het weekend en 's avonds) terecht bij zijn coach of een andere bemiddelaar.
- *Respect voor privacy van de professional.* Niet dringende contacten tussen coach en vrijwilliger gebeuren overdag tijdens de kantooruren.
- *Onderling overleg.* Indien niet dringend contact niet binnen een aangewezen termijn kan, kunnen coach en vrijwilligers anders afspreken. Dit kan bijvoorbeeld wanneer coach en vrijwilliger geen gezamenlijk moment vinden overdag en de bespreking snel dient te gebeuren voor bijvoorbeeld een volgend overleg.

De coaching is echter geen louter eenrichtingsverkeer. De meerwaarde van het vrijwilligerswerk ligt namelijk ook in de uitwisseling van perspectieven tussen beroepskrachten en vrijwilligers (deel I 4.2). Ook de bezoldigde bemiddelaar put veel inspiratie uit de interactie met de vrijwilligers. Hun reflecties zorgen er voor dat zowel de methodiek als het beleid van Bemiddelingsburo veelvuldig in vraag wordt gesteld. De verschillende posities die de vrijwillige en bezoldigde bemiddelaar bekleden in hun contacten met de partijen, kunnen ook confronterend en inspirerend werken.

8.2. Terugkomavonden en permanente vorming

Een zevental keer per jaar vindt er een terugkomavond plaats voor de vrijwilligers. De bezoldigde bemiddelaars staan in voor de organisatie en begeleiding van deze avonden. De bijdrage van vrijwilligers in de voorbereiding ervan (input van thema's, organisatie) wordt gewaardeerd, maar is niet verplicht. De avonden beogen de capaciteiten van de vrijwilliger-bemiddelaar blijvend te stimuleren vanuit een groepsdynamiek. Vrijwilligers kunnen hun ervaringen uitwisselen. Er is ruimte voor intervisie, verdere methodiekontwikkeling, een filmbespreking. Een spreker wordt uitgenodigd voor een bepaald thema, de terugkomavond verandert in een uitwisselingsgesprek over het voorbije werkingsjaar, ...

Eén maal per jaar omvat de terugkomavond een ontspanningsmoment. Gezellig samen zijn en een gezamenlijke activiteit staan centraal. Waardering en erkenning van het vrijwilligerswerk krijgen er een plaats.

Naast de eigen terugkomdagen stelt Bemiddelingsburo ook alle relevante opleidingen, vormingsmomenten, studiedagen, ... open voor de vrijwilligers. Afhankelijk van de relevantie voor hun vrijwilligerswerk komt het vormingsbudget van Bemiddelingsburo hier in tussen. Op deze wijze kunnen de vrijwilligers zich verder ontwikkelen in hun rol als vrijwilliger-bemiddelaar en dit in overeenstemming met hun eigen noden en interesses.

8.3 Materiële ondersteuning

- **Kostenvergoeding en gsm:**
Bemiddelingsburo kiest ervoor dat vrijwilligers geen eigen kosten maken voor hun bemiddelingsengagement. Dat laatste vloeit voort uit de erkenning voor hun uitgebreid engagement. Concreet betekent dit dat vrijwilligers hun verplaatsingskosten vergoed krijgen. Aangezien we voor het bemiddelingswerk geen onderscheid wensen te maken tussen vrijwilligers en professionele bemiddelaars, krijgen vrijwilligers dezelfde kostenvergoeding als professionelen. Bemiddelingsburo kiest bewust niet voor een reële kostenvergoeding om het principe van vrijwillig en onbetaald engagement zo geloofwaardig en echt mogelijk over te brengen. Eenmaal vrijwilligers zelfstandig bemiddelen, krijgen zij ook een gsm. Op deze wijze dragen ze geen eigen telefoonkosten en wordt hun privacy ten aanzien van de partijen behouden.
- **Verzekering:**

Conform de wet op het vrijwilligerswerk sluit vzw ALBA een verzekering burgerlijke aansprakelijkheid en een verzekering tegen ongevallen af voor de vrijwillige medewerkers.

8.4. Uitwisselingsgesprekken

Eén maal per jaar heeft de coach een uitwisselingsgesprek met zijn of haar vrijwilliger. De focus ligt niet op de beoordeling van de vrijwilliger. Tijdens dit gesprek wordt besproken hoe de vrijwilliger zijn engagement ervaart. Wat zijn zijn/haar uitdagingen? Waar liggen zijn noden en behoeften? Wat zijn aandachtspunten voor de bemiddelingsdienst?

¹ Deze concepttekst is een grondige herwerking van een oorspronkelijke visietekst waarmee in 2005 de vrijwilligerswerking-binnen BEMIDDELINGSBURO werd opgezet. In de totstandkoming van de oorspronkelijke visietekst heeft Lieve Bradt een actieve bijdrage geleverd. De herwerkte concepttekst is tot stand gekomen door samenwerking tussen BEMIDDELINGSBURO, deelwerking

minderjarigen, en de Hogeschool-Universiteit Brussel (HUB), opleiding sociaal werk, in het kader van de uitvoering van het onderzoeksproject: vrijwilligers en slachtoffer-dader bemiddeling. De herwerkte concepttekst sluit ook aan bij de onderzoeksresultaten van een masterthesis criminologie (KULeuven): Nys, K. *De betekenis van vrijwilligers binnen herstelrecht: de perceptie van partijen*. Thesis licentie Criminologische Wetenschappen, K.U.Leuven, 2007. Deze thesis bevat een beperkt evaluatief onderzoek van de vrijwilligerswerking in 2008. Er werd gepeild naar de betekenis van een vrijwilliger-bemiddelaar voor de partijen. De onderzoeksresultaten hebben geholpen om bepaalde overtuigingen standpunten of keuzes te concretiseren.

² We gebruiken in deze tekst de termen 'vrijwilligers of vrijwilliger-bemiddelaar' en 'beroepskrachten of professionele bemiddelaars'. De term 'professionele bemiddelaars' staat voor bezoldigde bemiddelaars. Bemiddelen is een essentieel deel van hun beroepsuitoefening. Met dit onderscheid wordt niet bedoeld dat professionele of betaalde bemiddelaars kwaliteitsvoller of beter bemiddelen dan vrijwilligers.

³ Zie Steunpunt Algemeen Welzijnswerk, Visietekst Vrijwilligerswerking Slachtofferhulp 2003, p.2: "Door de vrijwillige inzet van een medeburger wordt een bijdrage geleverd aan het herstel van het beschadigde vertrouwen in de samenleving. Dit beschadigd vertrouwen is een gevolg van het falen van de maatschappelijke structuren om voor de veiligheid van zijn burgers in te staan."

⁴ Wie het herstelrechtelijk gedachtegoed verdedigt kijkt doorheen een andere lens naar criminaliteit en het maatschappelijk antwoord daarop. Zie H. Zehr, *Changing Lenses. A New Focus for Crime and Justice*, Scottdale, Herald Press, 1990.

⁵ Met de term 'samenleving van medeburgers' verwijzen we uitdrukkelijk naar wat in de anglo-saksische wereld 'civil society' wordt genoemd. 'Civil society' verwijst naar het publieke, maatschappelijke leven waar medeburgers samenkomen, samen handelen, zich verenigen, opinies uitwisselen en vormen. Kenmerkend voor elke gezonde democratie is dat 'een samenleving van medeburgers' niet samenvalt met de werking en interventies van de staat en zich ook onderscheidt van de intieme 'private sfee' en van de markt. Zie C. Taylor, "Invoking Civil Society", in C. Taylor, *Philosophical Arguments*, Cambridge Massachusetts, Harvard University Press, 1997, pp.204-224. In wat volgt gebruiken we de term 'samenleving' in de zin van 'civil society'.

⁶ Vergelijk J. Braithwaite, "Restorative Justice and Therapeutic Jurisprudence", *Criminal Law Bulletin*, p.246: "Restorative Justice is a process where all stakeholders involved in an injustice have an opportunity to discuss its effects on people and to decide what is to be done to attempt to heal those hurts".

⁷ Zie L. Van Garsse, "Op zoek naar herstelrecht: overwegingen na jaren bemiddelingswerk", *Panopticon*, 2001, p.430: "Herstel is een proces dat de partijen mogelijk maakt zich t.o.v. de feiten en t.o.v. elkaar te 'herstellen', anders te positioneren".

⁸ Zie L. Van Garsse, "Bemiddeling in een strafrechtelijke context. Suggesties voor regelgeving op basis van jaren bemiddelingspraktijk", *Panopticon*, 2004, nr. 5, p.53.

⁹ L. Van Garsse, "De implementatie van de herstelbemiddeling als casus van veranderingsmanagement", *Panopticon*, 2008. Vanuit deze gematigde visie op herstelrecht streeft Suggnomè geen afscheid van het strafrecht na. Ze maakt deel uit van een bredere sociale beweging om de maatschappelijke legitimiteit van de strafrechtspleging en het strafrechtelijk beleid te versterken. Zie hierover I. Aerts, *Slachtoffer-dader bemiddeling. Een onderzoek naar de ontwikkeling van een herstelgerichte strafrechtsbedeling*, Leuven, Universitaire Pers Leuven, 2004. Zie ook hierover J. Leest, *Een redelijk ritueel. Bemiddelen tussen strafrecht en leefwereld*, Den Haag, Boom Juridische Uitgevers, 2007, p.24 e.v.

¹⁰ L. Van Garsse, "Bemiddeling in de strafrechtelijke context: Suggesties voor regelgeving op basis van jaren bemiddelingspraktijk", *Panopticon*, 2003: "Ons pleidooi betreft dan ook niet zozeer een overgang van een 'retributief recht' naar een 'herstelrecht', maar van een verticale, vervreemdende rechtspraak naar een maatschappelijk geïntegreerd, communicatief en participatief recht."

¹¹ M. Wright, "Restorative justice: For whose benefit?" In: *Victim-Offender Mediation in Europe. Making Restorative Justice Work*. Leuven: University Press, 2000, p34. Het inschakelen van professionals "misses an opportunity to give power back to ordinary people, who have shown that they can handle the work competently."

¹² M. Wright, "Restorative justice: For whose benefit?" In: *Victim-Offender Mediation in Europe. Making Restorative Justice Work*. Leuven: University Press, 2000, p34.

¹³ Deze gevoeligheid van vrijwilligers voor een dieper, intermenselijk contact wordt ook bevestigd door de ervaringen van beroepskrachten die de vrijwilligers als coaches begeleiden.

¹⁴ Tot eind 2012 zal het Bemiddelingsburo om de 9 maanden een nieuwe groep vrijwilligers opstarten om zo op te bouwen naar het vernoemde streefcijfer. Nadien kan worden overgegaan tot een jaarlijks opleiding.

¹⁵ Een uitdaging of oefening kan zijn om na te gaan in hoeverre en op welke wijze vrijwilligers actief kunnen betrokken worden in de dagelijkse werking en het beleid van het Bemiddelingsburo. De zinvolheid en wenselijkheid hier rond dienen zeker verder geëxploreerd te worden. Anderzijds geven vrijwilligers tot nu toe zelf aan dat zij zich liefst op het bemiddelingswerk concentreren en dat de dagelijkse werking en het beleid van het Bemiddelingsburo de verantwoordelijkheid van de professionele bemiddelaars is. In de toekomst kunnen we verder uitklaren in hoeverre de vrijwilligerswerking/de bemiddelingsdienst intern in haar werking een democratisch project kan zijn.

¹⁶ We denken hierbij aan dossiers met veel daders en slachtoffers, eventueel betrokkenheid van meerderjarigen of jongeren uit andere arrondissementen, verzekeringstechnische dossiers; dossiers waar aanwijzingen zijn dat een bemiddeling niet wordt opgestart. Deze specifieke verantwoordelijkheid van de professional laat toe dat vrijwilligers zich toeleggen op dossiers waarin het communicatieproces centraal staat.

¹⁷ In het verleden werd de opleiding gespreid over 4 maanden. Om de opleidingsperiode in te korten en aangezien we regelmatig met een nieuwe groep willen starten, kiezen we voor een weekend.

¹⁸ In de gehele opleiding wordt evenwaardige aandacht besteed aan de vaardigheden (bemiddelingsmethodiek), de houding/attitude van de bemiddelaar en de kennis. Deze drie onderwerpen komen eveneens terug in de ‘Recommendation on the training of mediators in criminal matters’.

¹⁹ In het verleden hadden coaches vaak meerdere vrijwilligers op te leiden. Dit was zeer belastend voor de coach en vaak niet evident om de agenda's op elkaar af te stemmen. Hierdoor verliep de trainingsfase soms minder intensief of langer dan gewenst.