

Het Utrechts Mediatiemodel: opvang voor basisconflicten op wijkniveau

Janny Dierx & Caroline Verhoeff

Inleiding

De Vrede van Utrecht veranderde 300 jaar geleden de wereld: diplomaten uit heel Europa kwamen met paarden en koetsen naar Utrecht om een einde te maken aan de oorlogen die Europa teisterden. Ze deden er toen maanden over om het Verdrag van Utrecht op te stellen. Nog steeds is de Vrede van Utrecht internationaal een voorbeeld voor het oplossen van conflicten. Anno 2013 is het concept opnieuw tot leven gewekt in De Vreedzame Stad. Utrecht benoemt 300 jaar later 300 bruggenbouwers. De bruggenbouwer als eigentijdse variant van de diplomaat: op het niveau van de stad en de wijk.¹

Het geheime recept was 300 jaar geleden niet anders dan nu: alle partijen in goede sfeer bij elkaar proberen te brengen, zorgen dat er geen winnaars of verliezers zijn en samen toewerken naar een nieuw evenwicht. De hedendaagse vertaling van het recept is dat burgers en professionals conflicten zoveel mogelijk zelf oplossen onder de pijlers: dialoog voeren, allianties bouwen en ruimte creëren voor mediation en bemiddeling. In Utrecht bestaat hiervoor ook echt een voedingsbodem. De stad is al ruim een decennium bezig met het ontwikkelen van een 'vreedzame aanpak'. Het is begonnen met de Vreedzame School: een methodiek die kinderen de houding en vaardigheden aanleert die zij nodig hebben in een democratische samenleving. Op een vreedzame school lossen kinderen hun conflicten zelf op. Maar de samenleving houdt niet op bij het hek van het schoolplein. De effecten bleken zo positief, dat het concept van de Vreedzame School is doorgetrokken naar het voortgezet onderwijs en het middelbaar beroepsonderwijs en in een aantal gevallen naar de wijk²: de Vreedzame Wijkaanpak. Er is nu sprake van een breed programma dat concreet invulling geeft aan democratisch burgerschap en het op vreedzame wijze hanteren van conflicten. Dit programma wordt gevolgd door de onderzoeksgroep van Micha de Winter van de Universiteit Utrecht (Horjus, Van Dijken, De Winter 2012 en Pauw 2013).

'Conflicten horen erbij'

'Conflicten horen erbij en die lossen we altijd op' wordt beschouwd als voorwaarde om op een prettige manier samen te kunnen leven in een wijk. De basisfilosofie is dat alle betrokkenen belangen hebben bij deze conflicten en de manier waarop ermee wordt omgegaan. In de vreedzame aanpak wordt iedereen 'conflict-

1 Zie www.vredevan utrecht2013.nl, www.devreedzamestad.nu en www.rtvutrecht.nl/gemist/uitzending/rtvutrecht/zij-maken-het-verschil.

2 In Utrecht anno 2013 in 7 van de 11 wijken en ook in verschillende steden, waaronder Groningen, Amsterdam en Hoorn.

vaardiger': zowel door training als door het goede voorbeeld van anderen. De Vreedzame Wijkaanpak impliceert ook collegialiteit van professionals bij het opvangen van conflicten. Het uitgangspunt ondervangt het probleem van 'ik heb het doorverwezen en er nooit meer iets van gehoord'. Het uitgangspunt levert ook nieuwe problemen op, want wat als je je niet capabel voelt om je te bemoeien met het oplossen van het onderliggende probleem? Daarom wordt de Vreedzame Wijkaanpak ondersteund door het wijkmediatiemodel. Het mediatiemodel is gebaseerd op de inzet van bewoners, vrijwilligers en professionals van de wijkorganisaties. De aanpak wordt op dit moment uitgebreid: via jongeren (voortgezet en middelbaar beroepsonderwijs), hun ouders en de organisaties in de wijk. Voor elk conflict dat niet met eenvoudig uitpraten verdwijnt, is een bemiddelaar beschikbaar. De bedoeling is idealiter dat dit letterlijk op loopafstand het geval is.

Het conflictoplossend vermogen van iedereen in de buurt wordt versterkt door het toepassen van het Utrechts Mediatiemodel (zie ook Dierx en Verhoeff 2013). Het bijzondere in Utrecht is dat deze aanpak zowel verbonden is met de buurtbemiddeling als met het beleid rondom agressie tegen publieke dienstverleners in de publieke ruimte en de 'agressieve conflicten' die zich daar voordoen. Dat is tot stand gebracht door een verbinding te maken met het beleid over agressie tegen publieke dienstverleners. De *Vreedzame Wijkaanpak* en de gemeentelijke aanpak in het kader van *Veilige Publieke Taak* (agressie tegen publieke dienstverleners) gingen samenwerken in het project *Vreedzame Veilige Publieke Taak* (Dierx en Verhoeff 2013).

Daarmee werd deze manier van conflicthantering uitgebreid met het toepassen van herstelrecht tot en met de strafrechtelijke fase aan toe.

Het Utrechts Mediatiemodel ordent de interventies die nodig zijn op wijkniveau naar intensiteit en professionaliteit; het gaat over het ontwerpen van nieuwe vormen van samenwerken dwars door de schotten van de beroepsgroepen, strafrechtketen, organisaties en professionals en vrijwilligers heen.

Deze achtergrond en het Utrechts Mediatiemodel zelf worden in dit artikel beschreven.

Van Vreedzame School naar Vreedzame Wijk

De Vreedzame Wijkaanpak is een programma dat zijn oorsprong vindt in de Vreedzame School, een aanpak die is ontstaan om toenemend probleemgedrag van kinderen op scholen terug te dringen, vanuit de gedachte dat de geïndividualiseerde samenleving sociale verbondenheid nodig heeft en de basisschool een goede plek is om daaraan te bouwen. De kwaliteit van de sociale bindingen die jongeren onderhouden met hun omgeving (gezin, familie, buurt, school en maatschappij) bepaalt of jongeren zich ontwikkelen tot verantwoordelijke en betrokken burgers. *'It takes a village to raise a child'*, zo luidt het van oorsprong Afrikaanse gezegde. Het is bekend dat het met jeugdigen die in verbindende omgevingen opgroeien in elk opzicht beter gaat dan met hun leeftijdgenoten bij wie het daaraan ontbreekt (zie Pauw 2013, Horjus, Van Dijken en De Winter

Janny Dierx & Caroline Verhoeff

2010 en 2011). Het gaat dan om omgevingen waarin jeugdigen zich welkom, gerespecteerd en niet gediscrimineerd voelen, waarin ze merken dat er positieve verwachtingen over hen bestaan en waarin ze ondervinden dat ze 'ertoe doen'. Die verbindingen kunnen een belangrijke buffer zijn tegen probleemgedrag, waaronder criminaliteit.

Onderzoek leert dat vooral de meest kwetsbare jongeren te maken hebben met omgevingen die steeds minder verbindingskracht ontwikkelen: probleemgezinnen, anonieme of als onveilig bekend staande buurten, en meer in het algemeen een samenleving die deze groep jongeren eerder als probleem dan als potentieel beschouwt. In de Vreedzame Wijk wordt getracht daaraan een tegenwicht te bieden door een klimaat van sociale verbondenheid – en de pedagogische *village* – te creëren. Dit gebeurt met name door volwassenen (leerkrachten, professionals in welzijn en kinderopvang, ouders, vrijwilligers, winkeliers en burgers in het algemeen) toe te rusten, zodat ze met zelfvertrouwen kunnen handelen. Hiermee wordt niet alleen de balans tussen steun en toezicht weer hersteld, die zo belangrijk is voor een goede opvoeding, maar wordt ook gewerkt aan het bevorderen van sociale cohesie in de wijk.

Ouders hebben een belangrijke invloed op de persoonlijke vorming van hun kinderen, maar anderen ook. De Vreedzame School benut de kracht van de invloed van leeftijdgenoten op elkaar. Onderzoek laat zien dat de invloed van leeftijdgenoten op de persoonlijke vorming van kinderen groot is. Kinderen identificeren zich sterk met de groep mensen die zij als gelijkwaardig aan zichzelf zien, en leren gedrag van mensen die zij als net iets verder gevorderd dan zichzelf beschouwen. Dat zijn, naarmate kinderen ouder worden, niet de volwassenen om hen heen, maar eerder de leeftijdgenoten of iets oudere kinderen: uit de buurt, van school, van de hobbyclub, vriendinnetjes, vriendjes, zusjes, broertjes, nichtjes, neefjes. Kinderen passen hun gedrag aan het gedrag van deze 'peer group' aan, proberen dat gedrag te imiteren, en ontwikkelen zo hun persoonlijkheid. De Vreedzame Wijkaanpak benut o.a. door de inzet van peermediation de rol van de 'uitdijende peer group' in de persoonlijke vorming van kinderen.

Focus op conflicthantering

Een vernieuwing heeft meer kans van slagen als het voor alle betrokkenen helder is waar de vernieuwing over gaat en wat de gewenste opbrengst moet zijn. Dat werd ruim een decennium geleden bij de start van de Vreedzame School onderkend. Om die reden is het basiscurriculum van de Vreedzame School opgebouwd rond het thema 'conflictoplossing'. Door in te zoomen op het oplossen van conflicten wordt de aandacht van leerlingen, schoolleiding, personeel en ouders op één doel gericht. De focus op het constructief en vreedzaam leren oplossen van conflicten heeft een aantal voordelen:

- Het is een antwoord op agressie en probleemgedrag van leerlingen.
- Er ontstaat een prettiger leer- en werkklimaat, doordat er steeds minder conflicten optreden, en doordat – als er conflicten zijn – deze op een constructieve manier worden opgelost.

- Eigen verantwoordelijkheid nemen draagt bij aan een gezonde ontwikkeling van de leerlingen en aan het voorkomen van probleemgedrag.
- Door te leren hoe conflicten constructief kunnen worden opgelost komen allerlei 'sociale competenties' aan bod en maken kinderen zich verschillende sociale, emotionele en communicatieve vaardigheden en attitudes eigen. Zo levert het programma een bijdrage aan de sociaal-emotionele vorming van kinderen.
- Het is zinvol om kinderen te leren hoe je met altijd aanwezige meningsverschillen en belangentegenstellingen kunt omgaan. Conflicten zijn er altijd en overal. Ze horen bij het (samen)leven. Door conflicten op een positieve manier op te lossen, vinden er ontwikkelingen plaats die anders niet zouden hebben plaatsgevonden.

Het oplossen van conflicten is geen doel op zich, maar een middel om de hogere doelstelling van de Vreedzame School (en in het verlengde daarvan inmiddels ook de Vreedzame Wijk) dichterbij te brengen. Het programma van de Vreedzame School en van de Vreedzame Wijk geeft invulling aan de burgerschapsopdracht die voor het primair onderwijs, voortgezet onderwijs, speciaal onderwijs en voortgezet speciaal onderwijs vanaf 2006 als deugdelijkheidseis vastgelegd is in de sectorwetten voor primair en voortgezet onderwijs en de Wet op de expertisecentra.³ Deze wetgeving geeft het onderwijs de taak actief burgerschap en sociale integratie te bevorderen. Daarnaast geeft deze wetgeving aan dat het onderwijs leerlingen dient voor te bereiden op hun deelname aan de pluriforme samenleving.

Het Vreedzame Schoolprogramma omvat meer dan 'iets doen' aan burgerschapsontwikkeling: burgerschapsontwikkeling van, met en door jonge kinderen in de omgeving waar zij deel van uitmaken is de intentie van waaruit met conflict-hantering aan de slag wordt gegaan. In een advies wijst de Onderwijsraad op het belang daarvan: bij burgerschapsontwikkeling is het nodig om het verband te leggen tussen de levensbeschouwelijke of pedagogische overtuiging van de school (het aanbieden van een bepaald waarden- en normenkader), de vormende taak van het onderwijs (iemand helpen zijn persoonlijke zingeving te ontwikkelen en te verhelderen) en burgerschapsonderwijs (Onderwijsraad 2012).

Democratie in brede zin – democratische rechtstaat, democratische spelregels, enzovoort – hoort volgens de Onderwijsraad tot de kern van het burgerschaps-onderwijs.

Het programma gaat ervan uit dat in een democratie conflicten tussen mensen (burgers met verschillende waarden, normen en opvattingen) onvermijdelijk zijn. Het streven is steeds om op vreedzame wijze om te gaan met deze verschillen ('agree to disagree') en conflicten op te lossen. Democratie is dus zowel een gemeenschappelijk inhoudelijk kader, gebaseerd op idealen als gelijkheid en rechtvaardigheid, als een manier om waardenconflicten op een vreedzame wijze op te lossen en iedereen in de gelegenheid te stellen aan de samenleving deel te nemen. De Onderwijsraad concludeert dat het Vreedzame Schoolprogramma in een syste-

3 Zie ook de bespreking van het proefschrift van Leo Pauw door Leo van Garsse elders in deze aflevering.

Janny Dierx & Caroline Verhoeff

matische methode voor burgerschapsonderwijs voorziet en dat het scholen in staat stelt de burgerschapsopdracht met anderen te delen.⁴

Jongeren leren onder andere om meningsverschillen te overbruggen en de belangentegenstellingen in een conflict zó op te lossen dat beide partijen tevreden zijn. In het programma worden vaardigheden aangeleerd en wordt een aantal leerlingen gecoacht om daadwerkelijk op te treden als bemiddelaar of mediator bij conflicten. De Vreedzame School-aanpak heeft laten zien dat het belangrijk is dat iedereen concreet ervaring opdoet en de nieuwe attitude en werkwijze echt uitvoert. De mediators zijn er op elke school, zijn elke dag aanwezig en voeren zichtbaar hun werk uit. Voor de leerlingen die als mediator optreden is deze functie belangrijk, maar ook voor de kinderen in hun omgeving die zien dat ze zowel kunnen vertrouwen op de aanwezigheid van andere kinderen, als leren hoe ze zelf conflicten kunnen oplossen. De schoolomgeving helpt bij en faciliteert deze zelfstandige manier van conflictoplossing. Leerkrachten rapporteren dat zij minder tijd hoeven te besteden aan de dagelijkse conflicten in de onderlinge omgang en dat de sfeer op een Vreedzame School als geheel verbetert. Ouders vertellen bijvoorbeeld dat zij van hun kinderen horen hoe ze conflicten beter bespreekbaar kunnen maken en toekomstgericht oplossen.

Vreedzame uitgangspunten zijn bijvoorbeeld:

- *Opstokers geven: het goede/gewenste gedrag positief benoemen.*
- *Taken en verantwoordelijkheden: kinderen zijn medeverantwoordelijk. Daarmee verbinden ze zich met hun omgeving, school, speeltuin, enzovoorts.*
- *Bezoekers ken je bij naam. Wij horen bij elkaar en kennen en begroeten elkaar. Zo laat je anonimiteit niet toe. Anonimiteit vergroot onveiligheid, onzekerheid, de kans om je niet te verbinden.*

Conflictoplossend vermogen aanboren

De focus op conflicthantering bleek een vliegwiel te zijn in de overgang naar de Vreedzame Wijk.

De Vreedzame Wijk werkt met het gegeven dat veiligheidsgevoel niet alleen afhankelijk is van feitelijke onveiligheid, maar ook van de competentie om ermee om te gaan. De Vreedzame Wijkaanpak gaat over gedeelde opvoedingsverantwoordelijkheid, vanuit een positieve, preventieve aanpak. Dit is een complexe opdracht. Het kan alleen als men in contact is met elkaar en vergelijkbare waarden en verwachtingen deelt en op zijn minst daarover met elkaar in gesprek gaat.

De verbreding van de Vreedzame School naar de Vreedzame Wijk die nu in Utrecht aan de gang is, leidt ertoe dat er een eenduidige pedagogische aanpak wordt ingevoerd in alle organisaties die in de wijk met kinderen en jongeren werken. Jongeren leven in sommige wijken in te veel van elkaar gescheiden werelden

4 De aanpak van de Vreedzame School is ook erkend door de Erkenningscommissie Interventies Deelcommissie ontwikkelingsstimulering, onderwijsgerelateerd en jeugdwelzijn d.d. 25 mei 2012; zie www.nji.nl/smartsite.dws?id=12523.

(school, thuis, straat). Met name de wereld van de straat (het openbaar domein) wordt gekenmerkt door handelingsverlegenheid in het op een positieve wijze bemoeien met elkaar, waardoor het 'recht van de sterkste' de overhand heeft gekregen. Het streven is erop gericht overal meer vergelijkbare verwachtingen te hanteren, dezelfde regels en afspraken toe te passen, dezelfde begrippen te gebruiken en in te spelen op de geleerde vaardigheden. De Vreedzame Wijk staat haaks op de straatcultuur. In de evaluatie van de krachtwijken in Utrecht wordt de Vreedzame Wijkaanpak genoemd als succesvol uitvoeringsconcept. Het concept is succesvol omdat het naast zakelijke afspraken ook een 'bindend' concept is, gericht op samenwerking en samenhang (zie Beemer, Stotijn e.a. 2011, De Winter, 2005 en 2011).

In een Vreedzame Wijk worden alle jongeren, uiteindelijk bijna alle medewerkers in de openbare en maatschappelijke dienstverlening en inmiddels ook vele ouders getraind. Het woord 'trainen' suggereert mogelijk dat het een makkelijk te leren kunstje is. De werkelijkheid is dat er wordt gewerkt aan het bouwen van een 'mindset' waarmee de basis wordt gelegd van de Vreedzame aanpak. Die mindset bestaat uit de wil en het vermogen om mede verantwoordelijk te zijn voor de kinderen, jongeren en uiteindelijk voor elkaar. Overigens leren de mediators die gaan bemiddelen ook echt de te trainen vaardigheden om dat te kunnen doen. Meedoen en participeren is een belangrijke voorwaarde voor burgerschap. Dat wordt door deze aanpak geactiveerd. Velen doorlopen deze 'vreedzame training', zetten hem voort, geven een ander voorbeeld en verspreiden daardoor ook vreedzame verwachtingen.

'De DOENJA-collega's geven direct aan wanneer iemand een grens overschrijdt. Zodat zij ook de volgende dag weer veilig het werk in de openbare ruimte kunnen uitoefenen. Op straat en in de speeltuin blijf je elkaar tegenkomen en om elkaar via herstelgesprekken in de ogen te kunnen kijken werkt erg goed. Deze consequente werkwijze heeft geleid tot een voorzichtige verbetering van de samenwerking tussen onze collega's en andere wijkprofessionals en de bewoners. Met alleen zwaarder straffen komen we er niet. Dat helpt mogelijk wel op de korte termijn, maar het toepassen van herstelrecht zoals in dit project is gebeurd helpt ook op de lange termijn.' (Annemiek van Vliet, directeur van Wijkwelzijnsorganisatie Doenja Dienstverlening)

Vreedzame Veilige Publieke Taak

Het landelijke overheidsbeleid in het kader van het programma *Veilige Publieke Taak* is gericht op het verhogen van de aangiftebereidheid en het in werking brengen van het strafrecht als oplossing bij agressie-incidenten.⁵ Veel publieke dienstverleners hebben te maken met agressie, bedreiging en erger. De aangiftebereidheid is tegelijkertijd laag: gemiddeld doet een op de vijf van de publieke dienst-

5 Zie www.evpt.nl/home en www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/geweld-tegen-werknemers-met-publieke-taak.

Janny Dierx & Caroline Verhoeff

verleners en publieke ambtsdragers aangifte na incidenten. In het reguliere VPT-beleid is de rode draad die in alle activiteiten terugkomt het belang van het hebben van een norm en dus het stellen van grenzen. Voor medewerkers met een publieke taak moet duidelijk zijn waar de grens ligt bij agressie en geweld. Wat is gedrag over de grens; wat moet ik intern melden en wanneer meld ik bij de politie en doe ik aangifte? Het verhogen van de aangiftebereidheid en het ook doen van aangifte zijn in het reguliere beleid steeds belangrijke doelstellingen geweest. In de reguliere VPT-aanpak worden conflicten eerder geëxternaliseerd met protocollen, papieren sancties en aangifte. Als het gaat om een Veilige Publieke Taak is de reflex vaak om publiekelijk schande te spreken van (het gebrek aan) normen en waarden bij de jeugd of hun ouders ('ze voeden ze niet op!') en aan te dringen op stevig aanpakken en aangifte doen.

Het streven is dat 'de burger' overal min of meer dezelfde bejegening tegenkomt en dat de burger merkt dat ook van hem bepaalde omgangsvormen mogen worden verwacht. Wie hiermee aan de slag gaat, bemerkt al gauw dat organisaties in de publieke dienstverlening een gemeenschappelijk probleem hebben: er is weinig sprake van een eenduidige attitude bij grensoverschrijdend gedrag. Het leidt in de praktijk bij publieke dienstverleners tot een zichtbaar onduidelijke houding, een zwalkende grens en onzekerheid, handelingsverlegenheid of zelfs onverschilligheid over hoe te handelen bij grensoverschrijdend gedrag. Op het snijvlak van deze conflicten begon de samenwerking tussen Veilige Publieke Taak en de Vreedzame Wijkaanpak. De Vreedzame Wijkaanpak bekommert zich ook om de vraag waar en van wie jongeren kunnen leren hoe ze op een verantwoorde manier met hun vrijheid om kunnen gaan en hoe je een conflict op een constructieve manier kunt oplossen. Het bleek dat door het toepassen van herstelrecht en het inzetten van vreedzame principes bij dit type conflicten de overgang tussen 'handelingsverlegenheid' en 'wegkijken' (niets doen) en het doen van aangifte (dat vaak als een zwaar middel wordt beschouwd) kon worden vergemakkelijkt.

In de combinatie *Vreedzame Veilige Publieke Taak*-aanpak ligt de focus op transfer van competenties en het oplossen van conflicten. Dit maakt dat kinderen, jongeren, professionals, bewoners – kortom, alle mensen in de wijk – zich aanpassen aan een vreedzame sociale norm. Daarmee zorgen zij ervoor dat de norm wordt: altijd en gezamenlijk reageren op grensoverschrijdend gedrag.

Casus: Kanaleneiland

In het Utrechtse Kanaleneiland berichtten voor de aanvang van het project veel publieke dienstverleners over grensoverschrijdend gedrag van jongeren, groeps-gedrag in de publieke ruimte en moeilijkheden bij het betrekken van ouders bij oplossingen. Er bestaan bij professionals verschillende drempels die de bereidheid beïnvloeden om na grensoverschrijdend en agressief gedrag handelend op te treden:

- aarzeling om bij agressieve bejegening aangifte te doen, omdat de publieke dienstverlener (de organisatie) schade aan de relatie zoveel mogelijk wil voorkomen;
- onvoldoende wisselwerking tussen eigen interventies, politie-interventies en het strafrecht. De lik-op-stukreacties uit het strafrecht helpen wel op korte termijn, maar vaak niet op langere termijn. Het onderliggende conflict blijkt niet opgelost of is niet uitgesproken; bij overlastveroorzakende jongeren kan een kat-en-muisspel ontstaan dat jaren doorgaat;
- het is in de praktijk (nog) niet vanzelfsprekend dat professionals gezamenlijk optrekken bij grensoverschrijdend gedrag of elkaar aanspreken op de gewenste interventies.

Er bleek zowel sprake van een behoefte aan een straf die markeert dat een grens is overschreden (straffen), als aan interventies die tot werkelijk herstel van de schade en het geschonden vertrouwen leiden (herstelrecht). Deze behoefte, die vanuit het veiligheidsperspectief geagendeerd werd, bleek goed te verbinden zijn met de vreedzame activiteiten die plaatsvinden in Utrecht. De Vreedzame Wijk-aanpak werkt immers ook met het duidelijk stellen van regels en het altijd reageren op grensoverschrijdend gedrag, maar wel eerst of zoveel mogelijk de kans biedend om het zelf op te lossen. De Vreedzame Wijk-aanpak stimuleert zo ook publieke dienstverleners daadwerkelijk om vroegtijdig zelf in te grijpen, en dat succesvol te doen. Daardoor raken conflicten niet onnodig geëscaleerd en wordt meer onderlinge solidariteit gegenereerd. Het herstel na incidenten wordt eerder door de betrokkenen zelf ter hand genomen. De aanpak is vergelijkbaar, het verschil zit hem in de acties die door de betrokkenen zelf worden ondernomen en in het inzetten van bemiddelaars 'uit eigen kring'. Het is belangrijk de alertheid bij de ketenpartners, zoals politie en OM, conform de bedoeling van artikel 51h Sv – het artikel over verwijzing naar bemiddeling in de politiefase of daarna – te vergroten. Dat is in het kader van het project o.a. gegenereerd voor verwijzing naar bemiddeling als tussenstap in de afdoening (zie hierna).

In het proefproject Vreedzame Veilige Publieke Taak bleek dat betrokkenen meestal bereid zijn een rol te spelen bij het uitvoeren van een interventie die zinvol wordt geacht. Dat kan bijvoorbeeld het snel organiseren van een gesprek zijn (eventueel met de politie erbij), en daarna een gesprek tussen dader en slachtoffer voordat de dienstverlening weer op gang komt. Het vergroten van de betrokkenheid van zowel de veroorzakers als degenen die last hebben van grensoverschrijdend gedrag is een invalshoek die de VPT-aanpak en de Vreedzame Wijk-aanpak in Utrecht gemeen bleken te hebben. Zo werd het project Vreedzame Veilige Publieke Taak⁶ en het Utrechts Mediatiemodel geboren. De basisprincipes van het project Vreedzame Veilige Publieke Taak zijn:

6 Het werd uitgevoerd in Kanaleneiland door de gemeente, het wijkbureau, DMO, de Stedelijk Coördinator Vreedzame Wijk-aanpak, Veilige Publieke Taak Utrecht/Programma Veiligheid, de politie, het OM in samenwerking met stedelijke organisaties als Doenja (wijkwelzijn), JoU (Jongerenwerk Utrecht), de vrouwenvereniging Al Amal en verschillende onderwijsinstellingen in de wijk.

Janny Dierx & Caroline Verhoeff

1. Vóór alles geldt: de relatie in stand houden en herstel een kans geven. Markeren en straffen is goed, daarna volgt altijd een actie om 'het weer goed te kunnen maken'.
2. Inzoomen op oplossingen en versterken wat al goed gaat.
3. Duidelijkheid over wat dit betekent voor het handelen van professionals. Opvolging is niet organisatie- of individu-afhankelijk.
4. Het moet duidelijk zijn wie ervoor verantwoordelijk is dat iedereen de nodige vaardigheden kan verwerven.
5. Om succesvol te kunnen zijn is het leggen van verbindingen tussen de organisaties essentieel.

Vreedzame uitgangspunten die worden aangeleerd bij het omgaan met agressie zijn:

- *Hanteer de basisregel: stop – koel af. Conflicten uitspreken kan niet vanuit hoog oplopende emoties.*
- *Na een voorval is er vrijwel altijd aanleiding om contact te zoeken met de betrokkene(n): namelijk om de regie weer terug te nemen, om duidelijk te maken dat het onacceptabel was en dat iemand weer terug kan komen als hij/zij belooft dat dit gedrag niet herhaald zal worden. Maak concrete afspraken: WAT gaat diegene doen, HOE, en is er HULP nodig om het te kunnen (vooral bij kinderen)?*
- *Blijf bij de grondhouding dat je het gedrag veroordeelt, maar niet de persoon (uitgangspunt is dat altijd een goede relatie mogelijk blijft).*

Basisconflicten

In het kader van het Utrechts Mediatiemodel wordt gewerkt met de veelvoorkomende basisconflicten in de wijk. Het model zelf is een schaal met oplopende interventies. Er zijn bepaalde 'natuurlijke' conflicten die zich in verschillende hoedanigheden steeds weer voordoen. Het zijn *structurele* of *basisconflicten* die horen bij een kinderrijke wijk als Kanaleneiland, met een uitgesproken bevolkings-samenstelling en de aanwezigheid van een heel scala aan publieke dienstverleners en beroepsbeoefenaren met publieke taken. Kanaleneiland is een zeer kinderrijke buurt: 28,4% van de inwoners is tussen de 0-17 jaar; 79,2% van de bewoners heeft een allochtone achtergrond, waarvan 42,2% een Marokkaanse. Het gemiddelde huishouden in Kanaleneiland is met 2,4 personen aanzienlijk groter dan huishoudens elders in de stad. De leefoppervlakte in de woningen in Kanaleneiland Noord is aanmerkelijk kleiner dan die in de stad en andere wijken en buurten. De bevolkings-samenstelling en het aanzien van de wijk laten zien dat met het ontstaan van steeds dezelfde basisconflicten gewoon rekening moet worden gehouden. Analyse leert dat er de komende jaren een aanhoudende stroom van opgroeiende kinderen is in de leeftijd van tien jaar en ouder. Dat is de leeftijd waarop ze groepsgewijs en in grotere aantallen door de wijk gaan. Het roepen om toezicht door ouders is in de meeste gevallen geen oplossing. Op deze leeftijd gaan kinderen juist zonder toezicht van ouders opereren. Dat is in Kanaleneiland

niet anders dan in andere wijken in Nederland. De aantallen en de betrokkenheid van veelal erg jongere kinderen is wel bijzonder: dat is een aangrijpingspunt om ouders te betrekken. Het is belangrijk om elkaar te helpen om normaal groeps-gedrag van risicogedrag te onderscheiden. De conclusie is dat conflicten die hiermee samenhangen steeds opnieuw zullen plaatsvinden en dat daarop dus kan worden geanticipeerd.

Veel van deze conflicten zijn sociaal-emotioneel van aard en ze kenmerken zich door het grote belang van het erkennen en op waarde schatten van de psychologische aspecten van conflicten bij de betrokkenen. Het valt op dat al deze conflicten van invloed zijn op de beleving van de sfeer in de wijk door werkelijk alle betrokkenen (zowel degenen die er wonen als degenen die er werken). Ook blijkt dat ze niet gemakkelijk in algemene afspraken en protocollen te vangen zijn (terwijl daar onder de professionals wel behoefte aan is).

Veel van de conflicten waarin beleving, gedachten over (elkaars) motieven, waarden en opvattingen een rol spelen, gaan over de manier waarop de professionals en de ouders van de jongeren (en in het verlengde van hun ouders de jongeren zelf) in de wijk het contact over en weer ervaren en de mate waarin ze zich kunnen inleven in elkaars positie. Er zijn allerlei feitelijke verschijningsvormen van dit basisconflict:

- De ouder die de professional (leerkracht, jongerenwerker) niet gelooft als die vertelt over gedrag van het kind onder schooltijd of in de publieke ruimte en die achter zijn/haar kind of familielid blijft staan. De professional die vindt dat de ouder de ernst van wat wordt besproken onderschat of niet geïnteresseerd lijkt in de opvoeding van de eigen kinderen.
- De ouder die de handhaving van de orde op straat en de regels op school een taak vindt voor de professional en de professional die vindt dat de ouders hier een rol in moeten nemen.
- De ouder die zich niet serieus genomen voelt, machteloos voelt en toegesproken voelt door de professional, de 'deskundige' professional die 'het' altijd beter lijkt te weten, de regels achter zich heeft staan en kan ingrijpen in het leven van de ouder, en de professional die het gevoel heeft niet te kunnen doordringen tot de ander.
- De professional die een beeld heeft van de ouder of wijkbewoner die zich steeds als 'consument' opstelt en uitstraalt 'los jij dit maar voor mij op', en de ouder die dit aanvoelt en daar bijvoorbeeld gebruik van maakt of zelf ook moedeloos van wordt.
- De professional die op basis van eerdere ervaringen scepsis heeft over de mogelijkheid van blijvende betrokkenheid van ouders, en ouders die vinden dat professionals hen niet voor vol aan zien.
- Ouders die de regels overtreden in het bijzijn van kinderen, soms stiekem, en geen oog lijken te hebben voor de effecten daarvan op de beleving van het gezag van de professional door de kinderen.

Janny Dierx & Caroline Verhoeff

- Ouders die elkaar onderling beoordelen op afkomst en de mate waarin zij Nederlands spreken en/of geïntegreerd zijn in de Nederlandse samenleving (ook ouders van allochtone afkomst doen dat onderling).
- Groepsgedrag van (grote) groepen kinderen van tien jaar en ouder die op een leeftijd komen dat ze zonder toezicht op straat spelen leidt tot verschil in opvatting over de verantwoordelijkheid van individuele ouders voor dit groepsgedrag en de rol van professionals die in de wijk werken ('ouders moeten verantwoordelijkheid nemen' versus 'wat zou ik dan in mijn eentje moeten doen?').
- Onderlinge verschillen in operationele waarden (wat is proper, wat is beleefd en wat is druk gedrag, wat is lawaai, wat is 'je aan afspraken houden' – en heb je een eigen 'fluitruimte' en zo ja, wat is dat dan weer precies?) enzovoorts.

Voorbeeld van een basisconflict over verschil in beleving

Er zijn weer veel hangjongeren in de wijk. De jongere ouders in de wijk vinden dat echt een probleem en zij vinden dat er veel te weinig te doen is voor deze groep. De hangjongeren voetballen elke avond op het plein tot na middernacht en halen rotzooi uit met wat er daar voorhanden is. Er is ook scooteroverlast. De moeders van de jongere kinderen hameren erop: geef die jongens iets zinnigs te doen in de wijk. Ze voetballen de hele avond, ze willen dus sporten. Zorg voor een goede voorziening die niet midden in de woonwijk ligt. Van de Marokkaanse jongens wordt gezegd dat ze agressief zijn en dan mogen ze weer een hele tijd het jongerenwerk niet in.

Het contrast tussen huisregels overdag en 's avonds is groot. Bewoners zien dat er 's avonds 'andere regels' gelden dan overdag, namelijk de regels van de straat. De regels van de speeltuin doen in deze context soms een beetje lachwekkend aan, zegt een deel van de bewoners. Zij hebben het gevoel dat het echte probleem niet wordt aangepakt. Tegelijkertijd vinden de bewoners het wel belangrijk dat er regels zijn en dat die worden gehandhaafd. Ze willen meedenken over oplossingen en denken daarbij aan andere oplossingen dan de professional. Die komt vaak met: melden en doorverwijzen. Over het vuil rondom de speeltuin zeggen bewoners bijvoorbeeld al jaren dat de containers bijna altijd te vol zitten. Mensen zetten hun vuilniszakken toch neer en dan gaan jongeren er 's avonds mee spelen. De ouders zien het vanuit hun huiskamerraam gebeuren. Een enkele keer gaan ze er wel op af om in gesprek te gaan, maar als individu lukt ze dat niet; het heeft weinig effect. Gehoord: 'Mijn eigen jonge kinderen zien dit voorbeeld als ze uit het raam kijken. Dit wil ik niet voor mijn kinderen. Het is frustrerend als hulpverleners zeggen dat er al genoeg te doen is voor deze groep.'

Het perspectief van de ouders is interessant: het levert een spiegel op voor de professional die daar in wil kijken. Valkuil is: ontkennen dat het klopt wat de ouders zeggen. Gehoord: 'Dan stopt het gesprek. Dan praat ik wel mee met de professional, maar ik sluit me dan ook af.'

Deze groep ouders wordt door de professionals nog niet altijd als bondgenoot tegen de problematiek van de hangjongeren gezien.

Algemene observatie: deze ouders willen zowel spuien als meedenken. Spuien is belangrijk, dat moeten ze kwijt. Daarna ontstaat een positieve sfeer.

In een wijk als Kanaleneiland is er veel overleg en bestaan ketenafspraken over het signaleren, melden en doorverwijzen van zaken die inschakeling van professionals behoeven. Er is onderling onduidelijkheid en de betrokken ouders en jongeren ervaren het aanbod als een brei van hulpverlening. Het innemen van de posities 'professional' en 'hulpbehoevende' leidt ook tot overneemgedrag aan de ene kant en een afwachtende houding aan de andere kant.

- Wie doet (als eerste) wat als een incident of conflict zich voordoet?
- Meningsverschillen over elkaars organisatiedoelstellingen worden nog niet altijd openlijk uitgesproken ('Wat ze eigenlijk zouden moeten doen, doen ze niet...'; 'Er zou veel meer aandacht moeten zijn voor ...').
- Onduidelijkheid over rollen en verantwoordelijkheden ('Ik heb de melding gedaan en hoor nooit wat terug.').
- Afspraken over afbakening (bijvoorbeeld over de aanwezigheid van jongere kinderen bij het jongerenwerk).

Andere conflicten die regelmatig voorkomen:

- ouders die verhaal komen halen over beslissingen van professionals (leerkracht, medewerker wijkwelzijnsorganisatie) met betrekking tot hun kind;
- incidenten waarbij vechtpartijtjes in de speeltuin uitbreken tussen jonge kinderen, maar uiteindelijk een grote groep kinderen zich keert tegen de medewerkers van de speeltuin. Deze medewerkers zijn per definitie getalsmatig in de minderheid als zo'n situatie ontstaat;
- conflicten over het naleven van huisregels, gebeurtenissen die sluipenderwijs invloed krijgen op de verhouding tussen de medewerkers en ouders;
- vernielingen op school;
- gevoelens van onmacht over de aanpak van jeugdgroepen en de invloed die daarvan uitgaat op omstanders, buurtbewoners en gezinnen met jongere kinderen;
- negatieve ervaringen met het betrekken van ouders van kinderen bij grensoverschrijdend gedrag;
- de nog niet goed op elkaar ingespeelde bejegening tussen professionals en het nog uitblijven van voorbeeldgedrag van de organisaties in de wijk;
- reageren op dreigende uitlatingen van kinderen via de sociale media tegen medewerkers van de wijkwelzijnsorganisatie;
- onderlinge afstemming bij het aanpakken van (ernstig) grensoverschrijdend gedrag van jongeren in de wijk en het daarbij betrekken van de ouders en de vrijwilligers van de Marokkaanse vrouwenvereniging in de wijk.

Het Utrechts Mediatiemodel

De kern van het Utrechts Mediatiemodel (zie figuur 1) is: het starten van een dialoog bij problemen rondom gedrag (van onenigheid, schelden, overlast tot strafbare feiten). Uitgangspunt is het vergroten van de kring van belanghebbenden die meepraten over en meewerken aan de oplossingen. In plaats van focus op de veroorzakers en op wat er precies gebeurd is, ligt de focus op iedereen die ermee te

Janny Dierx & Caroline Verhoeff

maken heeft (last van heeft, geschrokken is) en het toewerken naar oplossingen. Het toepassen van een herstelgericht perspectief impliceert dat er zowel gewerkt wordt aan het versterken van de eigen kracht van degenen die bij ingrijpende gebeurtenissen of incidenten zijn betrokken, als aan de sociale kracht (het sociale weefsel) om die eigen kracht vast te houden en te kunnen herhalen.

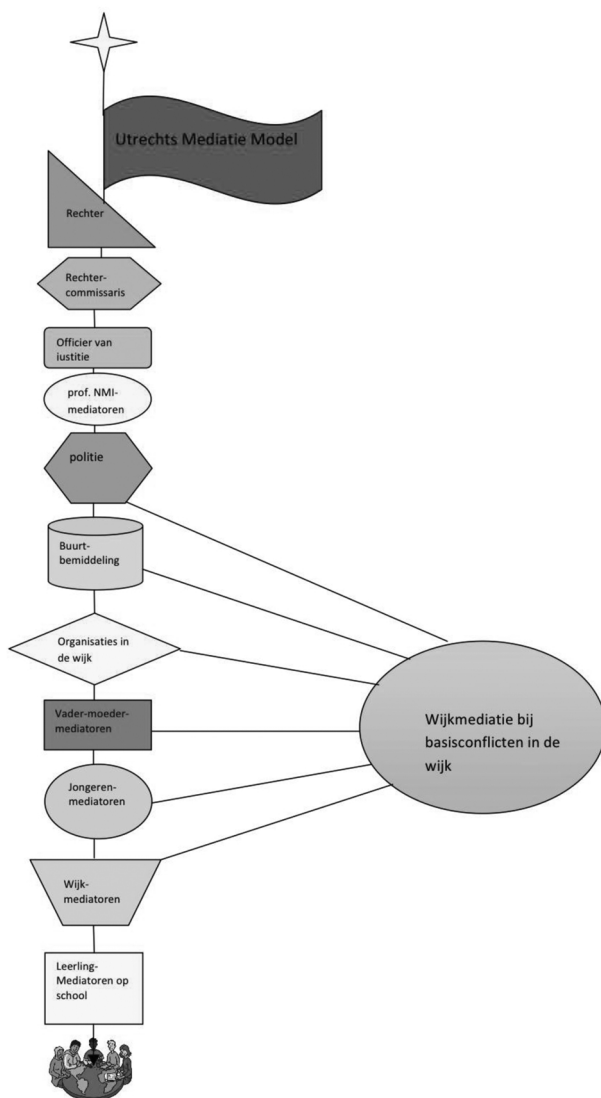
Idealiter is bij de reactie op grensoverschrijdend (en potentieel strafbaar) gedrag sprake van een continuüm, waarbij interventies er aan de ene kant op zijn gericht om grensoverschrijdend gedrag zo lang mogelijk met informele bemiddeling op te lossen (en buiten het strafrecht te houden), en aan de andere kant de personen die betrokken zijn bij grensoverschrijdend en strafbaar gedrag zo mogelijk ook weer uit het strafrechtstelsel te (bege)leiden (zie ook Dierx en Van Hoek 2012). De boodschap *'dit is gebeurd en nu willen we het graag vreedzaam oplossen'* blijkt goed over te komen bij alle betrokkenen. Het snel uitpraten zorgt ervoor dat men over en weer meer informatie verwerft en dat de verhoudingen veranderen. In Utrecht wordt eraan gewerkt dat er vele 'tafels' zijn waar het conflict kan worden uitgepraat of bemiddeld.⁷

Scharnierpunt politie

Inmiddels is het Utrechts Mediatie-model in uitvoering. Een pool van wijkmediatoren is afkomstig uit:

- vreedzame organisaties (leerkrachten, jongerenwerkers, kinderwerkers en andere medewerkers bij de wijkwelzijnsorganisaties, functionarissen van de gemeente, et cetera);
- ouders in de wijk;
- jongeren (deels reeds opgeleide leerling- en wijkmediatoren die ouder zijn geworden, deels nieuw aan te werven jongeren, deels via scholen, via het jongerenwerk, via de relevante opleiding van de ROC's in de wijk, via sportverenigingen en vrijwilligersorganisaties, via ouders);
- zelforganisaties van bewoners, bijvoorbeeld de buurtbemiddeling, bemiddeling van de woningbouwcorporaties, sportverenigingen, de vrouwenorganisaties en organisatie van vaders;
- mensen die werken bij bedrijven en instellingen in de wijk en die ervoor voelen op deze manier betrokken te zijn bij de wijk (actief werven);
- in samenwerking met de buurtbemiddelaars. In Utrecht wordt op dit moment de alliantie tussen de wijkmediatoren en de buurtbemiddeling gesmeed. Bij de buurtbemiddeling werken vaak professionele mediators die ervaring willen opdoen op vrijwillige basis.

7 In het Utrechts Mediatie-model is ook een kolom opgenomen die wijst op de mogelijkheid van herstelbemiddeling tijdens detentie (na afloop van het strafproces en bijvoorbeeld gericht op terugkeer in de samenleving). Ook hier kan een mediation of een slachtoffer-dadergesprek een goede interventie zijn. Dit laten we in het kader van dit artikel verder buiten beschouwing. Het moge duidelijk zijn dat dit in de context van de Vreedzame Wijk wel een toekomstig aandachtspunt voor ontwikkeling is: bijvoorbeeld door het meewerken met de reclassering aan het opvangen van wijkbewoners na detentie.



Figuur 1. *Het Utrechts Mediatiemodel*

- coördinatoren van Eigen Kracht-conferenties kunnen ook worden ingezet, maar dat is geen gratis voorziening.

Daarnaast functioneren professionele mediators die worden ingezet als eenmaal sprake is van aangifte. Dan kunnen ook groepsmediations (conferenties) worden ingezet.⁸ De politie fungeert als scharnierpunt: de politie bemiddelt soms zelf en

8 Zie hierover de bijdrage van Hilleke Crum in dit nummer.

Janny Dierx & Caroline Verhoeff

er kan idealiter zowel worden verwezen naar de wijkmediatoren als naar professionele mediators. Zowel de politie als het OM kan rekening houden met de uitkomst. De politie kan doorverwijzen naar professionele NMI-mediators voor een eenvoudige of een groepsmediation. Ook een Eigen Kracht-conferentie is mogelijk. Het gaat om het kiezen van een interventie die past bij het conflict en de mate waarin het is geëscaleerd. Als het strafrecht eenmaal is ingeschakeld, is verwijzing naar professionele mediators die werken volgens de regels van het Nederlands Mediation Instituut (en wier handelen zo nodig kan worden getoetst via tuchtrecht) in principe de gewenste norm.

Het model geeft invulling aan artikel 51h Wetboek van Strafvordering (WvSv) dat per 1 januari 2011 via de Wet ter versterking van de positie van het slachtoffer in het strafproces in werking is getreden. Deze bepaling ondersteunt het belang van het bevorderen van de communicatie tussen slachtoffers en daders, en de inzet van bemiddeling ook in die gevallen waarin dat mogelijk blijkt te zijn. Artikel 51h WvSv bevordert bemiddeling tussen slachtoffers en verdachten en slachtoffers en veroordeelden. In het kader van het project Vreedzame Veilige Publieke Taak is aan artikel 51h Sv concreet uitvoering gegeven door het opstellen van basisafspraken voor doorverwijzing naar bemiddeling door de politie.⁹ Afgesproken was dat de politie het insturen van de aangifte gedurende twee weken aan kon houden in afwachting van de resultaten van de bemiddeling. Het Utrechts mediatiemodel fungeert zodoende ook als een ordening in het 'bemiddelingsveld': het wordt helderder in welke gevallen professionele mediators nodig zijn (bij strafzaken) en in welke gevallen de betrokkenen (zo nodig met een beetje ondersteuning) er zelf uit kunnen komen.

Bij het afronden van dit artikel was ook sprake van het opstarten van proefprojecten om door te verwijzen naar mediation in lopende strafzaken in een aantal arrondissementen, zowel in het kader van de zogenoemde ZSM-afdoening van het Openbaar Ministerie als in de politiefase (o.a. in Utrecht).¹⁰

Het gaat om pilots op initiatief van de rechtspraak, Parket-Generaal (OM), Slachtofferhulp Nederland en het ministerie van Veiligheid & Justitie.

Hieronder volgen enkele voorbeelden van bemiddelingsactiviteiten, te beginnen onderin het in figuur 1 weergegeven schema van het Utrechts Mediatiemodel:

Leerlingmediatoren

- Een leerlingmediator over zijn werk tijdens het werkbezoek van minister Plasterk van BZK en VPT aan het project¹¹: 'Je hebt een rooster. Je bent in functie tijdens twee pauzes. Je gaat problemen oplossen als die er zijn. Je kunt gevraagd worden of er zelf op afstappen. Zowel bij kleinere kinderen als oudere kinderen. We hebben een opleiding gehad en een diploma. We hebben

9 In andere landen wordt dit wel preventieve mediation genoemd, als onderdeel van mediation in strafzaken; zie ook Dierx en Van Hoek 2012, p. 359-360.

10 Zie hierover het Beleidskader herstelbemiddeling in het strafrecht van het Ministerie van Veiligheid en Justitie, voorlopig vastgesteld op 27 februari 2013 een raadpleegbaar via www.mediationinstrafzaken.nl.

11 www.utrecht.nl/images/DWS/Zuidwest/pdf/2013/Vreedzame-Veilige-Publieke-Taak.pdf.

een methode geleerd hoe we problemen moeten aanpakken. Afkoelen, verhalen van de tegenstanders samenvatten, gezamenlijk zoeken naar creatieve oplossingen.'

Wijkmediatoren

- In een gesprek met een groep moeders wordt duidelijk dat ouders zich wel degelijk zorgen maken over de gevolgen van groepsgedrag van jongeren in de wijk. Zij willen graag betrokken worden bij oplossingen, maar zien daar individueel en incidenteel geen kans voor. Ook over de eigen bijdrage van ouders wordt gesproken.
- Een vader is agressief geweest tegen een aantal medewerkers. Er wordt een gesprek georganiseerd waarin duidelijk wordt dat hij zich realiseert dat hij te ver is gegaan. Hij vraagt begrip voor het feit dat hij zich niet gehoord en begrepen voelde. De professionals realiseren zich dat zij de gang van zaken beter hadden kunnen uitleggen en dat het belangrijk is om altijd even contact te zoeken met de ouders voordat een kind te maken krijgt met een sanctie.
- Nadat de leidinggevende een aantal malen heeft aangedrongen op een ordegesprek is door bemiddeling van de politie alsnog een gesprek gearrangeerd op het politiebureau. Soms moeten medewerkers tot drie keer toe aandringen op een gesprek. In dit geval intervenueerde de politie om de betrokken veroorzaker van grensoverschrijdend gedrag aan te spreken op de urgentie om het uit te praten en op te lossen voor de toekomst. De betrokkenheid en vasthoudendheid van de politie heeft goed gewerkt. Ook na afloop van het gesprek is de politie nog een keer langs geweest.
- Tijdens een gesprek met een groepje 12-jarigen dat een medewerker van een wijkwelzijnsorganisatie op straat uitscheldt, betuigen drie van de vier jongens oprecht spijt. Ze hebben zich niet eerder verdiept in de consequenties van hun gedrag voor de medewerker. De relatie wordt hersteld en de jongens en de medewerker groeten elkaar daarna normaal. De ouders van deze jongens kunnen nu via de school een compliment ontvangen over het gedrag van hun kinderen. De vierde jongen is geslotener. Het blijkt dat de school deze jongen ook extra aandacht geeft. Hierover kan met de school nu gemakkelijker contact worden gelegd en de school voelt zich in de richting van de ouders gesteund in het uiten van zorgen.
- Een moeder die de observaties van de leerkracht over haar zoon in eerste instantie niet gelooft, reageert positief op het verzoek om dit 'vreedzaam op te lossen'. De moeder toont tijdens het gesprek dat ze meer begrip heeft gekregen voor de positie van de leerkracht, die ook last heeft van het gebrek aan vertrouwen dat ouders soms laten zien. De moeder realiseert zich dat zij niet de enige ouder is die zich zo opstelt en dat vertrouwen in elkaars oprechte betrokkenheid met het welzijn van haar zoon van twee kanten moet komen.
- Taakafbakening binnen het team van jongerenwerkers, kinderwerkers en vertegenwoordigers van de Marokkaanse Vrouwenvereniging Al Amal. Het doel van een herstelgerichte interventie is niet dat het met de jongere ineens veel beter gaat, maar bijvoorbeeld:

Janny Dierx & Caroline Verhoeff

- dat de jongere naar de locatie van het jongerenwerk of de speeltuin komt;
- dat ook een vader met antecedenten niet gemedan wordt, of dat er over zijn 'activiteiten' alleen maar wordt gesproken in de zin van: 'met de zoon zal het ook zo gaan'. Het is belangrijk dat de vader wordt aangesproken op zijn vaderrol zonder dat geprobeerd wordt hem te veranderen;
- dat het netwerk of de kring rondom de jongere geactiveerd wordt, groter wordt en dat mensen in de omgeving beter opletten. Het resultaat van een mediation op een school is bijvoorbeeld dat de leerkracht regelmatig zal informeren naar het welzijn van de leerling. Dat kan voldoende zijn voor een leerling met problemen om zich 'gezien' te voelen.
- De hulp van collega's is effectief ingeroepen: een sociaal makelaar benut haar contacten en verzamelt informatie over de toedracht rond een incident. Daaruit blijkt dat een aantal van de getuigen het ook naar vonden, maar ze niets gezegd hebben omdat ze niet wisten wat ze moesten doen. Wel was voor hen ook duidelijk dat er een probleem werd veroorzaakt. Dit was voor de bij het incident betrokken medewerkers goed om te weten: 'Ik dacht dat ze het er allemaal mee eens waren.'

Buurtbemiddeling en mediation

- Een conflict over voetballen in een portiek wordt opgelost door de bewoners en de ouders onder begeleiding van buurtbemiddeling. De bewoners spreken een duidelijk signaal af wanneer er gevoetbald mag worden. Het werkt een tijdje. Later blijkt dat de overlast van groepen jongeren groter wordt. Er volgen aangiftes. Daarna wordt een mediation met professionele NMI-mediators opgestart.
- Een ouder die betrokken is bij een bemiddeling meldt zich aan voor de oudertraining van de Vreedzame Wijkaanpak.

Mediation

- Via de Vreedzame Wijk-coördinator van de school wordt een bemiddeling opgestart met de ouders van een leerling die vernielingen heeft aangericht op school, de leerkracht en de schooldirecteur. De achterliggende redenen voor het gedrag van de leerling komen boven water en er worden afspraken gemaakt tussen de ouders en de leerling over hoe zij thuis de situatie kunnen verbeteren. Er wordt een overeenkomst gesloten over de vergoeding van de schade.

(Verwijzing naar) bemiddeling door de politie

- De wijkagenten bemiddelen in een reeks incidenten met jeugdige verdachten. In één geval is het resultaat dat de jongere zijn excuses komt aanbieden aan de publieke dienstverlener. Daarna heeft hij een gesprek met de jeugdofficier van justitie en wordt de zaak voorwaardelijk geseponneerd. In een ander geval doet een leerling aangifte van mishandeling tegen een leerkracht, omdat deze hem geslagen zou hebben. Tijdens de bemiddeling blijkt dat de leerkracht de aangever en een medeleerling uit elkaar heeft gehaald nadat ze elkaar te lijf

gingen. De ouder van de aangever besluit na het kennis nemen van de toedracht af te zien van de aangifte.

Mediation

- Ouders doen aangifte nadat hun zoon lichamelijk letsel opliep in een vechtpartij met andere jongeren uit de buurt. De politie verwijst naar mediators om te kijken of de schade (zowel de gevolgschade als de emotionele) kan worden hersteld.

Wijkmediation en ruimte voor ‘echte oplossingen’

De casus Kanaleneiland liet zien dat er een min of meer sluitend opvangnet kan worden gecreëerd op wijkniveau, door het focussen op conflicthantering en het versterken van de reeds bestaande mediatoerenaanpak. Conflicten kunnen in een zo vroeg mogelijk stadium worden ‘afgevangen’ en zo mogelijk opgelost. Naarmate het ingewikkelder wordt en de betrokkenen meer als partijen tegenover elkaar komen te staan, kunnen bemiddelaars worden opgeroepen als hulp troepen. Het model leent zich voor het uitbreiden met nieuwe initiatiefnemers voor bemiddeling en nieuwe initiatieven die de principes van de Vreedzame Wijk benutten.

De ervaringen laten ook zien:

- dat nog niet iedereen is ‘ingetuned’ en/of zijn of haar rol pakt. Dit vergt ook in de proefwijk Kanaleneiland zeker nog een inspanning;
- dat het nog niet altijd vanzelfsprekend is om meteen in actie te komen via het netwerk van de Vreedzame Wijk;
- dat het soms moeilijk is om iets echt ‘af te maken’. Het vergt bijvoorbeeld doorzettingsvermogen om iemand drie keer te benaderen voordat hij of zij in actie komt (maar het werkt wel);
- dat het herstelgericht in contact treden met ouders in de wijk nu nog geen vaardigheid is die iedereen gemakkelijk aangaat;
- dat herstelrecht toepassen tijd kost. Daarover heeft de professional in eerste instantie soms het gevoel dat hij of zij die niet heeft (dat het eigenlijk niet bij de taak hoort). Pas later blijkt dat het een investering is die zich terugbetaalt in verbeterd contact;
- dat het vooral lukt bij incidenten waarbij de neiging tot ‘laten gaan’ of ‘wegkijken’ of ‘hier valt toch niet mee te praten’ aanwezig is. Deze neiging kan gemakkelijker worden onderdrukt als er onderlinge steun is georganiseerd om toch in te grijpen (het vertrouwen in de eigen capaciteiten neemt toe);
- dat het moeilijker wordt naarmate het conflict dat achter het incident schuilgaat of wordt vermoed ‘groter’ is. Hiervan is met name sprake als er een vermoeden is dat de incidenten worden beïnvloed door de aanwezigheid van grote groepen of van criminele jeugd(groepen) in de wijk (het vertrouwen dat het dan kan lukken is nog niet altijd groot genoeg).

Janny Dierx & Caroline Verhoeff

Het individu overstijgende problemen

In de overgang naar een echte Vreedzame Wijkaanpak is er nog een belangrijk aandachtspunt. De conflicten die binnen de Vreedzame School door de kinderen zelf kunnen worden opgelost, zijn meestal conflicten die ook letterlijk binnen de muren van de school kunnen worden opgelost. Voor een deel van de conflicten is het commitment van de betrokkenen genoeg om bevredigende afspraken voor de toekomst te maken. Voor een deel van de conflicten die op wijkniveau ontstaan, geldt echter dat ze het individu overstijgen. Dan zal de oplossing soms ook op wijkniveau moeten worden gevonden of zelfs daarbuiten. Nodig is dus ook dat er aandacht wordt geschonken aan het daadwerkelijk mogelijk maken van oplossingen die als resultaat van een wijkmediation wenselijk worden geacht. Als de bewoners wordt gevraagd mee te doen aan wijkmediation, moet naar hen geluisterd worden en zou er gehoor moeten zijn voor de zaken die men concreet van belang acht en waarmee (soms hele groepen) buurtbewoners gebaat zijn. Ook uit het evaluatieonderzoek van de Vreedzame School en de Vreedzame Wijkaanpak blijkt, dat de bevraagde professionals en bewoners aandacht vragen voor de economische en maatschappelijke follow-up van deze aanpak (Horjus, Van Dijken en De Winter 2012). Te denken valt aan:

- meer samenwerken bij het verwerven van stageplaatsen voor jongeren van wie in een bemiddeling duidelijk is geworden dat zij extra hulp nodig hebben om afglijden te voorkomen;
- het structureel betrekken van bedrijven in de wijk bij het coachen van jongeren;
- het ontwerpen van structuren waarbij ouders, die zich inzetten als vrijwilliger in de Vreedzame Wijkaanpak, worden geholpen om door te stromen naar betaald werk;
- het onderzoeken en benutten van nieuwe ontwikkelingen die economische activiteiten van en door wijkbewoners kunnen bevorderen.

Door het zich verbinden aan het tot stand brengen van oplossingen worden de professionele wijkorganisaties en beleidsmakers ook uitgenodigd om hun activiteiten af te stemmen op die zaken die door de bemiddeling boven komen drijven als behoeften van de wijkbewoners.

'Het gaat er vooral om dat we elkaar leren aanspreken bij conflicten. Ouders erbij betrekken, etc. Het gaat om een heel netwerk opbouwen dat vanuit eenzelfde opvatting opereert. Het gekke is dat onze gezamenlijke aanpak werkt en vooral ook van belang: het geeft energie. Terwijl alleen sancties opleggen demotiverend werkt en gewoon verloren energie is: ook voor ons. Het is een langzaam bewustwordingsproces. Als er iets is gebeurd, vragen we de omstanders: wat vonden jullie daar nou van? Het gaat met vallen en opstaan, maar het werkt. Als een jongen een straf heeft uitgezeten geef ik hem een hand en zeg: Een beetje dom van je, had je kunnen voorkomen, maar vergeven en vergeten, we beginnen weer opnieuw met elkaar.'
(wijkteampolitichef van Kanaleneiland, Toaufik Elfalah)

Literatuur

- Beemer, F., Stotijn, R., Zunderop, M. en Wesselink, T. (2011). *Evaluatie Krachtwijken Utrecht*. Utrecht: Berenschot.
- Dierx, J. en Verhoeff, C. (2003). *Het Utrechts Mediatie-model. Een samenwerkingsmodel om basisconflicten op wijkniveau op te vangen*, in opdracht van Doenja Dienstverlening en gemeente Utrecht. Download via www.jannydierx.nl/wp-content/uploads/2013/07/UTRECHTS-MEDIATIEMODEL-NEWREV.pdf.
- Dierx, J. en Hogenhuis, S. (2012). Rechtbank Amsterdam draait proef met mediation in strafzaken. *Tijdschrift voor Herstelrecht*, 1, 46-56.
- Dierx, J. en Hoek, A. van (m.m.v. J. Blad, S. Hogenhuis en S. Jansen) (2012). *Mediation in strafzaken. De praktische toepassing van restorative justice en herstelrecht*. Den Haag: Sdu.
- Hoek, A. van, Slump, G.J., Leijten, M. en Ochtman, A. (2011). *De toepassing van herstelrecht in Nederland: toekomstvisie en advies*. Amsterdam: Stichting Restorative Justice Nederland, in opdracht van het Ministerie van Veiligheid en Justitie.
- Horjus, B., Dijken, M.W. van, en Winter, M. de (2012). *Van school naar huis door een Vreedzame Wijk, Overzichtsrapportage 2012 en Achtergrondrapportage 2010-2011*. Utrecht: Universiteit Utrecht.
- Onderwijsraad (2012), *Verder met burgerschap in het onderwijs*, Den Haag: 27 augustus 2012.
- Pauw, L. (2009). Van Vreedzame School naar Vreedzame Wijk. *Praxis-bulletin*, (27)2, oktober.
- Pauw, L. (2009). Leerlingmediation op De Vreedzame School. *Tijdschrift Conflictantering*, (4)7, november.
- Pauw, L. (2013). *Onderwijs en burgerschap: wat vermag de basisschool? Onderzoek naar de Vreedzame School*. Amsterdam: Scan Laser.
- Wachtel, T. (1997). *Real Justice. How we can revolutionize our response to wrongdoing*. Pipersville, Pennsylvania: The Pipers Press.
- Winter, M. de (2005). Democratie-opvoeding versus de code van de straat. *Nederlands tijdschrift voor jeugdzorg*, (9) september, 225-237.
- Winter, M. de (2011). De 'Survival of the Fittest Child': over Rust, Reinheid, Regelmaat en Rouvoet. In: W. Koops, B. Levering en M. de Winter (Eds.), *Darwin, geschiedenis en opvoeding* (pp. 129-142), Amsterdam: SWP.
- Winter, M. de (2011). *Verbeter de Wereld. Begin bij de opvoeding*. Amsterdam: SWP.
- Wolthuis, A. (2012). *Herstelrecht, een kinderrecht*. Den Haag: Boom Lemma Uitgevers.