SOCIAAL WERK ARTESIS PLANTIJN

Perceptieonderzoek communicatiestrategie herstelbemiddeling Suggnomè vzw Antwerpen

Britt Dehertogh
Catherine Vander Zande

2014

kronos

Perceptieonderzoek communicatiestrategie herstelbemiddeling
Suggnomè vzw Antwerpen

Int: Wat heb je na deze brief gedaan?
Die is eerst drie weken blijven liggen zoals bij veel brieven die ik krijg, sorry. Dan heb ik eerst een keer gebeld zonder die brief eerst opnieuw te lezen. Ik belde dus niet tussen 9u en 12u dus ik moest de volgende dag opnieuw bellen. Dan hebben we erover gesproken. Dan heb ik beslist dat ik het wilde proberen onder die omstandigheden. De persoon die mij heel vriendelijk en heel goed geholpen heeft ging dan contact opnemen met de andere partij. En dan heb ik daar verder ook niet echt meer iets van gehoord. Maar het gesprek zelf en de hulpvaardigheid dat was vriendelijk en dat stond eigenlijk ook in contrast met het formele van de brief zelf hier.
Int: Oke dus de brief eerder formeel en telefonisch dan informeler. Doet je dat iets?
Ja die dame richtte zich tot mij als mens met verlangens en angsten. En de brief is echt een systeembrief hé.

Dank

We danken in de eerste plaats alle mensen die betrokken zijn in een gerechtelijk dossier en die ons te woord stonden. Het zijn hun bedenkingen en interpretaties die de communicatiestrategie van Suggnomè vzw kunnen verbeteren.

Hilde Vanlommel van Suggnomè Antwerpen bedanken we voor haar inspanningen en uitgebreide ondersteuning. Ook An Marchal danken we voor de opvolging. Het onderzoek was opgezet als een 'testcase' voor een manier van werken in praktijkonderzoek waarbij een doorgedreven communicatie, degelijke afspraken over het onderzoeksproces en wederzijdse verwachtingen en een standpunt van gelijkwaardigheid aan de basis ligt. De opleiding Sociaal Werk aan Artesis Plantijn startte in 2012 een onderzoek op naar condities van praktijkonderzoek. Een van de mogelijke pistes om onderzoek aan te pakken is via het model van Common Learning. Common learning focust op de synergie tussen praktijk of werkveld en onderzoek en stelt dat een onderzoeksproces een wederzijds leerproces is. Het vertrekt van een wederzijds respect voor elkaars expertise en inbreng en zet een onderzoek op vanuit een zo nauw mogelijk overleg van in het begin van het onderzoek. Hoewel het in eerste instantie enkel voordelen lijkt te hebben, zijn er ook valkuilen verbonden aan het model. Zo zet het druk op de kritische en objectieve positie van onderzoekers en vraagt het een basiskennis van hoe onderzoek wordt gevoerd bij de praktijkwerkers.

De voorkeur voor het uitwerken van een casus ging uit naar herstelbemiddeling, vanwege de expertise van een van de onderzoekers (Catherine Vander Zande). Suggnomè vzw werd gecontacteerd en bleek de geknipte organisatie omdat ze een actieve rol speelt in Antwerpen, reeds een overzicht van mogelijke onderzoekspistes heeft opgesteld en kan buigen op een ervaring van meer dan 10 jaar. Artesis Sociaal werk bood Suggnomè aan om gedurende een jaar een personeelsbezetting van 30% in te zetten voor een onderzoek dat vertrekt vanuit een praktijkvraag.

Het onderzoeksproces liep niet volledig zoals gepland. Interne herstructureringen aan de hogeschool zorgden voor een vertraging en beperkten de communicatie. Het 'common learning' gehalte van het onderzoek bleek uiteindelijk beperkter dan beoogd en het onderzoek viel in bepaalde fasen terug op een eerder klassiek onderzoekstraject. In eerste fase werd het onderzoeksthema en de onderzoeksvraag samen bepaald en afgebakend. Het team in Antwerpen baseerde zich op de grondig uitgewerkte inventarisatie van onderzoeksvragen slachtoffer-daderbemiddeling van Eric Claes (2009-2010). De keuze belandde op de invloed van de communicatie rond herstelbemiddeling op een potentiële doelgroep. De afbakening van de te bereiken doelgroep en de organisatie van de dataverzameling werd tevens in overleg opgenomen. Een moeizame dataverzameling werd opgevangen door bijkomende gegevens vanuit Suggnomè te screenen en een extra steekproef te trekken. De dataverzameling en verwerking verliep afzonderlijk. De onderzoekers namen dit deel van het proces alleen op (omwille van privacy van

ondervraagden en het bewaken van een kritische analyseblik). Overleg over het eindresultaat/eindrapport duwde het onderzoek dan weer wel terug in de richting van een gezamenlijk product.

We hopen dat Suggnomè interessante aanknopingspunten kan vinden in het rapport voor een aangepaste communicatie en 'sociale marketing'. Verder danken we de stuurgroep van Suggnomè voor de mogelijkheid en steun en het parket voor de gegevens. De gegevens werden enkel in functie van dit onderzoek gebruikt en zijn daarna verwijderd.

Britt Dehertogh & Catherine Vander Zande December 2014

Inhoud

1 ACHTERGROND 6

1.1 DOELEN VAN HET ONDERZOEK 6
1.2 DE HUIDIGE COMMUNICATIESTRATEGIE BELICHT VANUIT SOCIALE MARKETING PRINCIPES 8
1.3 INZICHTEN VANUIT TOEGANKELIJKHEIDSDENKEN 11

2 DOELSTELLING EN METHODE 12

2.1 DOELSTELLING 12
2.2 ONDERZOEKS- EN ANALYSEMETHODE 13
2.3 DATAVERZAMELING 15
2.4 CONCEPTEN VOOR DE BEVRAGING 17

3 RESULTATEN 18

3.1 EEN EERSTE SCHETS VAN DE GEÏNTERVIEWDEN 18
3.2 HERSTELBEMIDDELING ROEPT OP … 20
3.2.1 BETEKENIS VAN HERSTELBEMIDDELING 20
3.2.2 PRINCIPES VAN HERSTELBEMIDDELING IN BEELD 22
3.3 BEOORDELING VAN HET SCHRIFTELIJKE COMMUNICATIETRAJECT 26
3.3.1 EERSTE KENNISMAKING MET SUGGNOMÈ VZW 26
3.3.2 EERSTE INDRUK VAN DE BRIEF VANUIT HET PARKET 26
3.3.3 INHOUD VAN DE BRIEF VANUIT HET PARKET 28
3.3.4 INHOUD VAN DE BRIEF VANUIT SUGGNOMÈ VZW ANTWERPEN 32
3.3.5 SUGGESTIES VAN DE GEÏNTERVIEWDEN TER VERBETERING VAN DE COMMUNICATIE 34
3.3.6 TIMING VAN DE BRIEF 36
3.3.7 BESPREKING MET ANDEREN 37
3.4 TELEFONISCH CONTACT 37
3.5 HUISBEZOEKEN ALS PISTE 39
3.6 WAAROM AL DAN NIET INSTAPPEN IN EEN BEMIDDELINGSTRAJECT? 41
3.6.1 AFWEGINGEN VAN DOELEN EN MOGELIJKHEDEN 42
3.6.2 INVLOED VAN DE BRIEF VANUIT HET PARKET 44
3.7 WAT ALS DE ANDERE PARTIJ NIET WENST TE BEMIDDELEN? 45

4 CONCLUSIE 47

4.1 COMMUNICATIE ONDER DE LOEP VANUIT SOCIALE MARKETING EN B'S 48
4.2 AFSLUITEND 51

5 REFERENTIES 53

6 BIJLAGEN 54

6.1 OVERZICHT CONTACTNAMES VERDACHTEN EN SLACHTOFFERS 54
6.2 BRIEF VANUIT HET PARKET 55
6.3 BRIEVEN VANUIT SUGGNOMÈ (VOOR DADERS/VERDACHTEN EN SLACHTOFFERS) 56

1 Achtergrond

1 Achtergrond

1.1 Doelen van het onderzoek

Herstelbemiddeling kent sinds begin jaren ’90 een vlucht in België als alternatief voor en aanvulling op een strafrechtelijk systeem. In 2005 werd het systeem van herstelrecht wettelijk geregeld. De Wet van 22 juni 2005 voorziet in de mogelijkheid tot bemiddeling bij daders/verdachten en slachtoffers gedurende de gerechtelijke procedure of erna. Suggnomè vzw, die werd opgericht in 1998, biedt een kwaliteitsvol herstelbemiddelingsaanbod in Vlaanderen en werkt aan het maatschappelijk draagvlak voor herstelrecht.

Hoe reageren verdachten en slachtoffers op de informering over herstelbemiddeling?

Wat komen ze te weten?
Welk beeld krijgen ze?
Hoe staan ze ertegenover?
Hoe zet dit aan tot actie?

Betrokkenen in gerechtelijke dossiers hebben zoals voorzien in de Wet van 22 juni 2005, een recht op informering over de mogelijkheid tot herstelbemiddeling. Herstelbemiddeling is mogelijk in alle misdrijven. Om tot een informering van de betrokkenen te komen, werkt Suggnomè via verschillende kanalen. Er wordt gewerkt met rechtstreekse informering en toeleiding via derden.

1) *Informering van hulpverlening*: welzijnsorganisaties in de hulpverleningssector, justitieel welzijnswerk en slachtofferhulp zijn op de hoogte van het bestaan van herstelbemiddeling en kunnen dit voorstellen aan betrokkenen. Men doet beroep op derden voor de toeleiding. Op vraag van de organisatie of de betrokkene start de correspondentie op.
2) *Op eigen vraag*: slachtoffers en plegers kunnen zelf contact opnemen met Suggnomè vzw, op suggestie van derden zoals huisarts, kennissen, … . Deze derden werden niet geïnformeerd door Suggnomè vzw maar kennen het aanbod wel. Op vraag van de organisatie of de betrokkene start de schriftelijk correspondentie op.
3) *Rechtstreekse of lineaire informering via het parket*. Het parket stuurt brieven uit die informeren over de mogelijkheid tot herstelbemiddeling. Dit wordt de ‘lineaire informering’ genoemd.
4) *Opportuniteitsoverweging*: De magistratuur heeft de mogelijkheid om te informeren en een suggestie van herstelbemiddeling naar betrokkenen te doen.

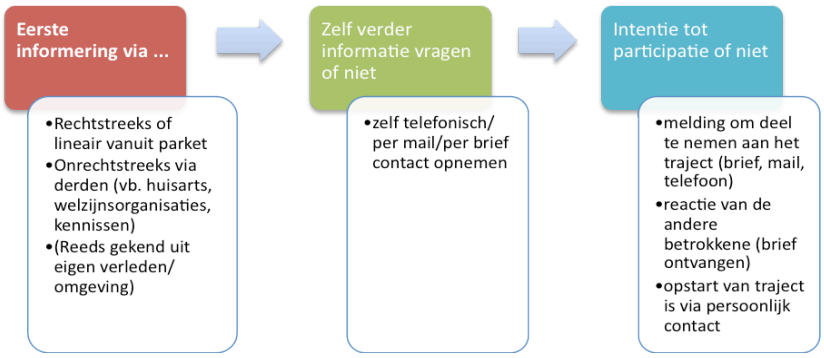
Met de studie gaan we na op welke manier de ***huidige communicatiestrategie in verband met de informering over herstelbemiddeling wordt ervaren door de gecontacteerde plegers/verdachten en slachtoffers?*** We onderzoeken hoe betrokken

partijen reageren op het communicatietraject. Hiervoor wordt het proces van communicatie, perceptie van herstelbemiddeling en het proces van beslissing in kaart gebracht bij verdachten/plegers en slachtoffers die geïnformeerd werden. We focussen vooral op de rechtstreekse of lineaire informering. Onrechtstreekse informering of toeleiding wordt tevens behandeld, maar in mindere mate[1].

De doelstellingen vertalen we in onderzoeksvragen:

1) Welke kennis en perceptie hebben verdachten/plegers en slachtoffers over het aanbod van Suggnomè Antwerpen vzw?
2) Hoe beïnvloedt de (lineaire) communicatiestrategie het beeld van herstelbemiddeling op twee belangrijke beslissingsmomenten (contact opnemen en beslissing tot participatie)?

In het hele proces van communicatie en informering zitten verschillende beslissingsmomenten vervat voor de betrokkenen. We geven dit schematisch weer van eerste informering tot potentiële participatie.



De lineaire informering vertrekt vanuit het parket in Antwerpen. Sinds januari 2011 worden slachtoffers en verdachten in gerechtelijke dossiers met codes 11 en 43 (gewelddelicten) door het parket rechtstreeks aangeschreven over het aanbod herstelbemiddeling. Eerder al – sinds april 2010- wordt er lineair geïnformeerd door het politieparket in een aantal verkeersongevallen. Dit is uitgebreid sinds 2013 naar andere codes. Uit het jaarverslag van Suggnomè vzw van 2013 blijkt dat in totaal 1551 mensen (verdachten-plegers en slachtoffers) een brief kregen over herstelbemiddeling in Antwerpen. 506 mensen reageerden op de brief en namen contact op. Reacties zijn divers van aard. Ze gaan van informerende vragen, tot passieve of actieve interesse. Een deel van de mensen die contact opnamen start uiteindelijk een bemiddelingsproces op. Er werden in 2013 201 nieuwe dossiers opgestart in bemiddeling. In totaal werden er 233 dossiers bemiddeld.

[1] *De focus op rechtstreekse informering heeft te maken met de uiteindelijke respons op het onderzoek. Het initiële doel van het onderzoek was om beide trajecten evenredig aan bod te laten komen. Door een ongelijke respons in de kwalitatieve bevraging bleken er voornamelijk mensen te hebben gereageerd die de brief vanuit het parket (lineaire informering) kregen. Bijkomende inspanningen om de steekproef aan te vullen leverden weinig verschuivingen op (zie methode).*

Een bevraging van de perceptie van de parketbrief werd reeds ondernomen in een stageopdracht (Philtjens, 2011). Daarvoor werden 39 enquêtes verzameld van betrokkenen die een brief van het parket kregen en 11 interviews afgenomen van mensen die een bemiddelingstraject doorliepen. Uit deze studie kunnen enkele inzichten gehaald worden wat betreft de reden waarom mensen geen contact opnemen met de bemiddelingsdienst, waarom men niet wenst te bemiddelen en wat men vindt van de brief van het parket. De enquête toonde aan dat ongeveer een derde van de mensen niet wilde bemiddelen en daarom geen contact opnam. Toch bleek ook een derde bemiddeling onvoldoende te kennen. Wie geen bemiddeling wenst aan te gaan, schrijft dit vooral toe aan het niet willen ontmoeten van de tegenpartij, het vertrouwen in de rechter om een uitspraak te doen en de angst dat de andere partij er voordeel uithaalt. De brief is aan herziening toe volgens iets meer dan de helft van de bevraagden. Men vraagt een eenvoudiger taalgebruik en meer informatie over de doelen van herstelbemiddeling (Philtjens, 2011).

Niet enkel op vlak van informering en mogelijke toeleiding is er een samenwerking met het juridische apparaat en welzijnswerk. Suggnomè vzw heeft namelijk expliciet gekozen om via samenwerkingsprotocollen, waarin gerechtelijke autoriteiten en hulpverlenende organisaties zich op arrondissementeel niveau engageren, kennis en reflectie over actuele ontwikkelingen met elkaar te delen. De band met deze autoriteiten en organisaties blijkt ook uit de mogelijkheid om het bemiddelingsresultaat (niet de inhoud) terug te koppelen naar parket en strafrechter (Lauwaert, 2009). Het creëert tegelijk kansen maar verscherpt ook een aantal spanningsvelden die we in het onderzoek willen opnemen.

Tot slot kan het onderzoek meer inzicht geven in manieren van informeren in Antwerpen zodat dit eventueel kan toegepast worden in andere regio's waarin Suggnomè vzw betrokken is.

1.2 De huidige communicatiestrategie belicht vanuit sociale marketing principes

Suggnomè vzw voert een actief informerings- en communicatiebeleid. De communicatieactiviteiten van het externe communicatiebeleid richtten zich de afgelopen jaren op de website (http://www.suggnome.be/), op jaarverslagen, nieuwsbrieven, mediaberichten, studiedagen, een boek, … .

Verschillende **promotiekanalen** worden ingezet. Hoewel slachtoffers en verdachten/plegers zeker ook de openbare documenten zoals nieuwsbrieven en jaarverslagen kunnen bekijken via de website, worden deze in eerste instantie aangemaakt voor mede-professionals, partners en beleid.

Sociale marketing is …

Het uitwerken van een gepland communicatiebeleid om sociale verandering teweeg te brengen. Men houdt best rekening met doelgroep, kanaal, taal en vorm.

De **doelgroep voor herstelbemiddeling** wordt momenteel bereikt via:

1) het beschikbaar stellen van informatie aan wie er zelf om vraagt (via website, opsturen van een brief vanuit Suggnomè, telefonisch informatie, per mail)
2) actief informeren (rechtstreekse informering vanuit het parket)
3) netwerken (informering via derden, welzijnswerk etc., mikken op toeleiding)

De communicatiestategie om de doelgroep te bereiken leunt aan bij **principes van sociale marketing of marketing voor de non-profit** (Vanhove, 2010). Hoewel 'marketing' een eerder economische connotatie heeft, is het begrip van de sociale marketing reeds sinds de jaren '70 in gebruik. Bekende namen zijn Kotler en Roberto, die met hun werk aan de basis liggen van marketingtechnieken voor sociale verandering.

De communicatie met de doelgroep is uiteindelijk gericht op het aangaan van bemiddelingstrajecten. Het **doel van de communicatie** is mensen goed te informeren zodat ze zelf een bewuste en weloverwogen keuze kunnen maken. Het communicatieparcours wordt gezien vanuit drie opeenvolgende doelen: informeren, perceptie beïnvloeden en gedrag beïnvloeden (contact opnemen of niet? Deelnemen of niet?). Volgende drie doelen worden bevraagd:

1) in welke mate hebben ze kennis over herstelbemiddeling verworven via de externe communicatie? Wat weten ze erover?
2) welke perceptie hebben ze van herstelbemiddeling? Hoe kijken ze ernaar?
3) welke stappen willen ze zetten/hebben ze gezet op basis van de communicatie?

De wijze waarop gecommuniceerd wordt, heeft een invloed op het bereiken van de doelen. Onderzoek in communicatiebeheer- of management toont aan dat verschillende factoren zoals het communicatiekanaal, de gebruikte taal en de vorm een invloed hebben op de 'ontvangst' van de boodschap. De kwaliteit van het communicatiemateriaal is bovendien nog belangrijker bij doelgroepen die er weinig tot niets over weten. Hoe minder ze weten, hoe beter het materiaal moet zijn.

Maar, wie geen behoefte heeft aan het aanbod zal zelfs met de beste communicatiestrategie geen belangstelling tonen (Vanhove, 2010). Niet iedereen kan 'overtuigd' worden om de informatie door te nemen.

Vanhove (2010) geeft aan dat een **degelijke communicatie steunt op** keuzes over:

1) Het afstemmen van boodschap, taalgebruik en vorm op de doelgroep; inlevingsvermogen in de doelgroep is fundamenteel
2) De toonzetting moet correct zijn (vb. juridisch-zakelijk, humoristisch, …)
3) Het inzetten van de geschikte kanalen
4) De timing van communicatie
5) Betrekken van de doelgroep, testen en opvolgen van de kwaliteit

En is **afhankelijk van** o.a.:

1) De inhoud van het aanbod
2) Eerdere bekendheid en imago
3) Behoeften en interesses van de doelgroep
4) Drempels en voorwaarden (wettelijk kader, privacy, financieel, emotioneel, cognitief, …)

Een focus op de doelgroep is interessant en complex. Doorgaans wordt een gedetailleerd profiel opgesteld van de doelgroep of van doelgroepsegmenten. De strategie wordt vervolgens aangepast naargelang de **segmentatie**. In het huidige communicatiebeleid van Suggnomè in beperkte mate onderscheid gemaakt tussen verschillende doelgroepen. Er is een onderscheid in de communicatie naar kinderen en verkeerslachtoffers toe via een aparte folder en brief. In de cases die we onder de loep nemen krijgen verdachten én slachtoffers dezelfde correspondentie. Een gesegmenteerde communicatie wordt doorgaans als de meest geschikte omschreven, maar is enkel mogelijk indien de deeldoelgroepen homogeen zijn en apart bereikt kunnen worden.

Verder is het van belang om te weten of de doelgroep een 'warm' of een 'koud' publiek is. Warm en koud wordt gebruikt om aan te geven in hoeverre de doelgroep meteen al open staat voor het aanbod. We beschouwen de doelgroep van Suggnomè als eerder koud tot lauw dan warm. De meeste mensen moeten immers nog kennis maken met het aanbod. Een eerder koud publiek wordt beter bereikt met een folder, een brochure dient dan weer eerder voor een kleine warme groep[2].

We vatten de **huidige aanpak m.b.t. de doelgroep** puntsgewijs samen:

1) er is geen doelgroepsegmentatie, alle betrokkenen krijgen dezelfde correspondentie, ongeacht aard van de feiten en rol in het voorval
2) de doelgroep is eerder een 'koude' tot 'lauwe' doelgroep te noemen, hij moet nog geïnformeerd worden over de beginselen
3) een relatief groot deel van de doelgroep bestaat uit kwetsbaren (lager opgeleid, beperkte middelen). De doelgroep is geen perfecte weerspiegeling van de samenleving. Toch is er een grote diversiteit naar leeftijd en leefwereld.

[2] *Een brochure is ruim en omvat enkele pagina's, een folder is beperkt in omvang.*

1.3 Inzichten vanuit toegankelijkheidsdenken

Behalve de principes van communicatie in de non-profit, grijpen we ook terug naar een welgekend kader rond de (on)toegankelijkheid van rechtshulp voor kansarmen (Parmentier, 2002). Het geeft aan welke factoren onderzocht moeten worden om een toegankelijk aanbod te creëren.

Dit kader werd ontwikkeld begin jaren ’90 en heeft zich sindsdien in de sociale sector verspreid als het ‘kader van de 5 b’s’. In de praktijk worden de 5 b’s wel eens uitgebreid naar 7 b’s waarbij betrouwbaarheid en bekendheid worden toegevoegd.

Het frame wordt uiteindelijk meer gebruikt in de sociale sector dan in de juridische wereld om toegankelijkheid van het aanbod te verbeteren, voornamelijk naar kwetsbare groepen toe. We geven een korte toelichting, waaruit zal blijken dat de gelijkenissen met het eerder ontwikkelde frame van sociale marketing aanwezig is als het gaat over de communicatie. Voor elke b wordt aangegeven hoe Suggnomè vzw Antwerpen zich erop positioneert. Vandaar uit selecteren we de relevante b’s (verwant aan communicatie) voor dit onderzoek (in vet).

1) Bereikbaarheid: Een aanbod moet fysiek bereikbaar zijn, er moet voldoende geografische spreiding zijn.

   Suggnomè vzw Antwerpen is gelegen in Wilrijk, met voldoende aansluiting op het openbaar vervoer.

2) Beschikbaarheid: er is mogelijkheid om beroep te doen op het aanbod binnen een redelijke termijn (geen ellenlange wachtlijsten) en zonder specifieke selectievoorwaarden.

   Het aanbod is beschikbaar voor iedereen, op voorwaarde dat de tegenpartij ook wenst te bemiddelen. De vrijwilligheid zorgt voor een grens aan de beschikbaarheid. Wachtlijsten in Antwerpen zorgen sinds de uitbreiding van codes voor wachtlijsten.

3) Betaalbaarheid: kostprijs.

   Bemiddeling is gratis.

4) **Bruikbaarheid**: het aanbod biedt een meerwaarde aan de doelgroep, de doelgroep heeft de behoefte om van dit aanbod gebruik te maken.

   De bruikbaarheid van herstelbemiddeling is slechts in geringe mate gekend. Behoeften tot herstelbemiddeling zijn onderzocht bij beperkte doelgroepen maar komen ook in dit onderzoek aan bod.

5) **Begrijpbaarheid**: de transparantie, verstaanbaarheid, bevattelijkheid van de communicatie

   Dit onderdeel zullen we expliciet bestuderen.

6) **Betrouwbaarheid**:respect voor privacy, vertrouwelijkheid
Vertrouwelijkheid is een van de drie principes van herstelbemiddeling en kent spanningen/grenzen. We nemen dit mee op in de perceptie.

7) **Bekendheid**: het kennen van het aanbod en de werking
Aangezien herstelbemiddeling in specifieke situaties van toepassing is, is de gekendheid onder de bredere bevolking vrij beperkt. We bekijken het verder.

Een selectie van relevante criteria, omgezet in een aantal richtvragen:

2 Doelstelling en methode

2.1 Doelstelling

Twee doelen worden nagestreefd met het project:

1) Nagaan op welke manier de huidige communicatie vanuit Suggnomè vzw wordt ervaren.
2) De bekendheid en beeldvorming van herstelbemiddeling verbeteren door suggesties voor een aangepaste communicatie.

De doelen worden vertaald in onderzoeksvragen:

Hoe ervaren verdachten-plegers en slachtoffers de huidige communicatiestrategie, in verband met de informering over herstelbemiddeling?
Welke perceptie hanteren daders-slachtoffers ten aanzien van het communicatietraject van Suggnomè Antwerpen vzw?
Op welke wijze wordt de beeldvorming van herstelbemiddeling via het communicatietraject beïnvloed?

Het onderzoek is geen zuivere communicatie-audit, maar gaat in op de perceptie en beleving van daders-slachtoffers van de communicatie. We nemen de context van de perceptie en de denkbeelden over herstelbemiddeling mee in het onderzoek.

Met de studie willen we bekijken op welke manier de ***huidige communicatie in verband met herstelbemiddeling wordt ervaren door de gecontacteerde daders/verdachten en slachtoffers***.

Verdachten/daders en slachtoffers worden op de hoogte gebracht van de mogelijkheid tot herstelbemiddeling via een schrijven vanuit het parket,

Kwalitatief onderzoek is …
Een familie van onderzoek waarbij zeer intensief en diepgaand informatie wordt verzameld van een beperkt aantal cases om antwoorden op complexere 'waarom' en 'hoe' vragen te formuleren.

We verwerken met patronen, aantallen en citaten

dit wordt het 'lineaire informeren' genoemd. Verder is er tevens een bekendmaking van het aanbod vanuit Suggnomè zelf en via andere organisaties (bijvoorbeeld via het welzijnswerk).

In het voorgestelde onderzoek wil Suggnomè nagaan wat mogelijke verklaringen zijn hoe partijen keuzes maken, waarom ze al dan niet reageren en/of op het aanbod ingaan vanuit haar communicatietraject. Er worden bij de mensen die positief reageren nog enkele stappen afgelegd vooraleer sprake is van een bemiddeling, ook hier kan het proces van communicatie en beleving in kaart gebracht worden.

Het onderzoek is opgezet vanuit principes van common learning. In verschillende fasen werd overleg gepleegd en resulteerde de inbreng van onderzoekers en opdrachtgever in een gezamenlijke keuze waarbij onderzoeksargumenten én praktijkargumenten werden opgenomen.

De onderzoeksvraag werd in overleg bepaald en afgebakend. De idee was afkomstig uit een interne nota van Suggnomè. Ook het proces van het verkrijgen van contactgegevens (via het parket), de contacnames en selectie gebeurde in samenspraak. De leidraad werd samengesteld op basis van een brainstorm en elementen uit literatuur. De onderzoekers stelden een draft op en dit werd in overleg bijgestuurd na feedback door Suggnomè. Het proces van dataverzameling verliep gescheiden. Suggnomè was niet betrokken in de gesprekken met verdachten/slachtoffers, omwille van de anonimiteit van de betrokkenen. We kozen voor een dataverzameling, zonder rechtstreekse betrokkenheid van Suggnomè. De analyse en rapportering gebeurde tevens enkel door onderzoekers, maar werd in een eindfase wel besproken met Suggnomè. Het eindrapport en de analyses werden in voorontwerp bezorgd en dit werd besproken, waardoor bijkomende vragen en bedenkingen werden opgenomen in extra analyses en correcties op het rapport. Aanpassingen werden enkel gedaan indien ze het kritisch-objectieve gehalte van het rapport niet zouden teniet doen. De subjectieve interpretaties en ervaringen van de verdachten/slachtoffers kunnen in bepaalde gevallen 'onwaarheden' bevatten, maar ze blijven wel vanuit de perceptie van de bevraagden van belang. Het is hun perceptie die telt in het onderzoek en niet de realiteit door de bril van de organisatie.

2.2 Onderzoeks- en analysemethode

Het onderzoek wordt gevoerd aan de hand van kwalitatieve diepte-interviews.

Kwalitatief onderzoek probeert de betekenis en context van een complex proces in kaart te brengen. Het is een vorm van onderzoek die over weinig mensen of situaties veel diepgaande informatie wil verzamelen. Het vertrekpunt van kwalitatief onderzoek is een interpretatieve benadering van de werkelijkheid. Onderzoekers zullen in kwalitatief onderzoek de wereld van de mensen die ze bestuderen proberen te begrijpen of interpreteren. Ze moeten leren door de ogen van de cases te kijken. Kwalitatief onderzoek laat nuanceringen toe, het gaat in op

persoonlijke verhalen en achtergronden. Er kan gewerkt worden met beelden, gesprekken, uitspraken en teksten. Er wordt niet gestreefd naar representativiteit aangezien de bevraging intensief en tijdrovend is en nooit bij iedereen kan gebeuren. Het doel is nooit om een representatief beeld te schetsen van een volledige doelgroep door middel van aantallen en feitelijke gegevens. Wel streeft kwalitatief onderzoek ernaar om subjectieve ervaringen in kaart te brengen, om antwoorden te zoeken op hoe complexe sociale processen in elkaar zitten en waarom mensen bepaalde keuzes maken. Hoe mensen een situatie ervaren is voor hen immers werkelijkheid.

Diepte-interviews worden gevoerd aan de hand van een semi-gestructureerde leidraad. Er is ruimte voor aanpassing tijdens het gesprek.

We beoogden 32 mensen te bereiken, verdeeld volgens vaste criteria van correspondentie en participatie aan een herstelbemiddeling. Het theoretische steekproefkader :

Tabel 1: Theoretisch steekproefkader: beoogde respons

	Brief vanuit het parket	Ander kanaal (brief vanuit Suggnomè)
Contact met Suggnomè (=reactie op communicatie)	8	8
Geen contact met Suggnomè (=geen reactie op communicatie)	8	8

Er werd strikt gewaakt over de privacy, alle gesprekken zijn anoniem. Medewerking van het parket was in dit opzicht een vereiste om de aangeschreven verdachten en slachtoffers te kunnen bereiken.

De dataverwerking is gebaseerd op de grounded theory benadering, waarbij gegevens continu worden vergeleken, gecodeerd en tot patronen herleid. We vertrekken van de meer systematische variant van Strauss en Corbin, waarbij een gelijkenis bestaat tussen het werken met statistiek (kwantitatieve gegevens) en het verwerken van kwalitatieve data. Tellingen en het zoeken naar ‘variabelen’ of kenmerken zijn relevant, alsook het systematisch weergeven van de codes in schema’s en matrixen. De analyse is niet inductief, maar werkt eerder vanuit een deductieve logica. We zijn expliciet op zoek gegaan in de verzamelde gegevens naar de concepten die we bevraagd hebben en hebben de uitvoerige verhalen over de feiten niet verwerkt.

In de rapportage werken we met citaten als illustraties van bevindingen en met aantallen, beschrijvingen en schema’s. De geïnterviewden kregen een nummer om anonimiteit te waarborgen. Verdachten-plegers en slachtoffers hebben niets met elkaar te maken, het zijn altijd andere feiten waarin ze betrokken waren.

2.3 Dataverzameling

Het aantal geïnterviewden bedraagt 24. Het verkregen aantal ligt lager dan het beoogde. De contactnames verliepen moeizaam. Toch bereikten we wat betreft de brief vanuit het parket en telefonisch contact een punt van theoretische saturatie. Dit betekent dat er na een tijd geen nieuwe inzichten in de interviews naar voor kwamen. Wat gezegd kon worden over de communicatie is naar alle waarschijnlijkheid aan bod gekomen. Een volgend interview levert wellicht geen nieuwe inzichten meer op.

Twee interviews zijn anderstalig en daardoor onvoldoende diepgaand om grondig te analyseren. Onder de 22 relevante interviews bevinden zich 14 plegers/verdachten en 8 slachtoffers. 2 van de dossiers hadden betrekking op een verkeersongeval (code11), 2 dossiers bevatten zedenfeiten, de overgrote meerderheid ging over slagen en verwondingen (code43). Het informatieve gehalte van 2 gesprekken van de 22 was bovendien zeer summier, omwille van een gebrek aan vertrouwen in het interview. Ze leverden bijgevolg ook weinig informatie op op bepaalde thema's. Ze worden slechts deels gebruikt in de analyse.

Welke brief men kreeg was moeilijk te achterhalen. Velen herinnerden het zich slechts moeizaam. Door doorvraagtechnieken (wat stond er op enveloppe, herkent men een van de voorgelegde brieven, …) konden we uiteindelijk nagaan welke correspondentie ze kregen. 5 mensen kregen de correspondentie van Suggnomè, soms nadat ze via derden werden doorverwezen of soms beweren ze het zelf te hebben aangevraagd. Tijdens de gesprekken werd bovendien duidelijk dat 8 mensen schriftelijke berichtgeving over herstelbemiddeling nooit ontvangen hebben. We kunnen niet uitmaken of ze de brief nooit kregen of het zich niet meer kunnen herinneren. De anderen (9) kregen de brief vanuit het parket.

Tabel 2: Behaald steekproefkader

	Brief vanuit het parket	Ander kanaal (brief vanuit Suggnomè)	Ongekend
Contact met Suggnomè (=reactie op communicatie)	7	4	2
Geen contact met Suggnomè (=geen reactie op communicatie)	2	1	6

Het verzamelen van de gegevens verliep stapsgewijs. We schreven de potentiële respondenten schriftelijk aan op basis van contactgegevens verkregen vanuit het parket van Antwerpen, die met strikte vertrouwelijkheid werden behandeld. Om dit te garanderen werd een vertrouwelijkheidsdocument opgesteld met het parket voor de uitwisseling van de gegevens en richtlijnen i.v.m. gebruik ervan door de onderzoekers. We kregen enkel namen en adressen, geen inhoud van dossiers. Respondenten kregen een brief met een vraag tot medewerking, waarop ze konden reageren door terug te bellen, mailen of een brief te

sturen. Deelnemers kregen een incentive (een Fnac-bon) voor deelname.
De definitieve samenstelling van de respons kende twee rondes.

Tabel 2: Contactnames en respons

		Uitgestuurd	Retour	Respons
November 2013	Gewelddelicten Dossiers 2013	151 eerste brieven	31	1
	Gewelddelicten Dossiers 2013	120 herinneringsbrieven	0	0
	Gewelddelicten Dossiers 2012	51 eerste brieven	11	4
Januari 2014	Verkeersdelicten, zedendelicten, gewelddelicten Dossiers 2013	115 eerste brieven	0	19
TOTAAL			**42**	**24 (22 bruikbaar)**

Ronde1: In November 2013 contacteerden we slachtoffers en plegers, die betrokken waren in misdrijven of gewelddelicten. 151 brieven werden verstuurd. Het betrof slachtoffers/daders die door het parket werden aangeschreven in de loop van 2013. Hierop volgde slechts één positieve reactie van een pleger die meewerkte aan het onderzoek. 31 brieven werden teruggestuurd omdat de betrokken persoon niet meer op het adres verbleef.

Op basis van de lage respons, stuurden we eind november een tweede brief (herinneringsbrief) naar 120 plegers/slachtoffers.
Vervolgens werden 51 brieven gestuurd naar plegers/slachtoffers met dossiers uit 2012. Hierop volgden vier postitieve reacties en keerden 11 brieven terug.

Ronde2: Na aftoetsing van de parketgegevens aan contactgegevens van Suggnomè, stelden we een nieuw en recenter gegevensbestand op. Dit betekende een uitbreiding van delicten en een check op adresggegevens gezien het hoge aantal retours. In januari 2014 volgde een laatste brievenronde naar 115 geadresseerden. Dit keer kon een ruimere onderzoeksgroep worden samengesteld met 19 nieuwe slachtoffers/plegers. Hiervan werkten er 17 respondenten vlot mee. Twee plegers weigerden na een korte introductie om inhoudelijk mee te werken omdat iemand dacht dat het om het gerechtelijk dossier ging en de andere pleger zeer gefrustreerd was en geen persoonlijk voordeel uit dit gesprek konden putten. Deze gesprekken werden afgebroken, beide hadden tevens niet gereageerd op de correspondentie.

2.4 Concepten voor de bevraging

Een interviewleidraad vormde de basis voor semi-gestructureerde interviews. We bevroegen communicatie-aspecten die te maken hebben met het verwerven van kennis en de perceptie over en het gedrag ten aanzien van herstelbemiddeling.

Informatief gehalte van de eerste communicatie door hulpverlening/andere informant

Wie was deze informant/doorverwijzer?
Wat was de eerste indruk bij het voorstel tot bemiddeling?
Kende men het concept al? Van waar en welke indruk had men voordien?
Komt bemiddeling tegemoet aan een nood, is er een behoefte?

Informatief gehalte van de eerste communicatie door brief[3]

Is de brief vanuit parket/Suggnomè begrijpelijk? In hoeverre zijn ze geïnformeerd?
Wat is de perceptie en het begrip van bepaalde woorden?
Is de inhoud van het telefonisch gesprek begrijpelijk?

Perceptie van de afzender

Maakt de afkomst van brief een verschil in perceptie?
Maakt de timing een verschil?

Perceptie van bemiddeling

Wat is de eerste indruk bij de brief en bij het concept van bemiddeling?

Ervaring met telefonisch contact

Welke ervaring met het telefonisch contact heeft men? (invloed van het gesprek, van persoonlijk contact, van contact met een administratief medewerker)

Het keuzeproces

Hoe verloopt het keuzeproces?
Wat maakt dat men wenst mee te werken of niet?
Heeft de communicatie er een invloed op?
Wat hebben ze met de brief gedaan? Waar zijn ze er mee naartoe gegaan? Welke informatie hebben ze daar dan ontvangen?
Is er een verschil tussen slachtoffers/daders
Weten de partijen nog van wie ze de brief hebben ontvangen?

[3] Gezien de invulling van de steekproef betreft dit slechts de brief vanuit het parket in detail en werd de brief vanuit Suggnomè te weinig besproken met geïnterviewden om een analyse op te kunnen uitvoeren.

3 Resultaten

3 Resultaten

3.1 Een eerste schets van de geïnterviewden

Het aantal geïnterviewden bedraagt 24. Twee interviews waren anderstalig en daardoor onvoldoende diepgaand om op vlak van de Nederlandstalige communicatie van Suggnomè te analyseren. Onder de 22 Nederlandstalige (of simultaan vertaalde) interviews bevinden zich 14 plegers/verdachten en 8 slachtoffers. 2 van de dossiers hadden betrekking op een verkeersongeval (code11), de overgrote meerderheid ging over slagen en verwondingen en 2 over zedendelicten. De geïnterviewden gaven vrijwillig informatie over de feiten, we beschikken niet over gerechtelijke gegevens/dossiergegevens om dit te toetsen. De totale aantallen in tabellen kunnen licht verschillen, we hebben niet over elk aspect gegevens verkregen bij alle geïnterviewden .

Wie verdachte of slachtoffer is, is bij ongeveer twee derde van de cases duidelijk. Bij de andere cases heerst onbegrip en verwarring. Ze kunnen steeds aangeven of ze als verdachte of slachtoffer in het juridische dossier zijn opgenomen, maar geven een verhaal van de feiten waarbij ze zowel pleger als slachtoffer zijn van het voorval. Het gaat in dit geval enkel over dossiers rond slagen en verwondingen: ruzies en conflicten die uitmonden in een strafdossier, waarbij slechts één partij (als eerste) klacht neerlegt en de andere partij als dader wordt aanschouwd. Niemand van de geïnterviewden was in het gerechtelijk dossier echter slachtoffer én verdachte.

De verdachten-plegers en slachtoffers kregen een nummer om citaten weer te geven in de tekst. Ze zijn niet verbonden met elkaar, het gaat steeds om andere feiten.

Gegevens:
24 interviews

waarvan:
14 plegers-verdachten
8 slachtoffers
3 anderstalig en/of te beperkt in informatie

2 verkeersfeiten
20 slagen en verwondingen
2 zedenfeiten

Verdachten-plegers en slachtoffers zijn NIET gerelateerd aan

Tabel 3: Aantal geïnterviewde verdachten/plegers en slachtoffers naar het contact met Suggnomè (N=22)

	Pleger – verdachte	Slachtoffer
Contact met Suggnomè (=reactie op communicatie)	7	6
Geen contact met Suggnomè (=geen reactie op communicatie)	7	2

Bij de verzending (zie tevens de methodologische bespreking) bleek reeds dat heel wat adresgegevens foutief waren en dat de brief met vraag tot medewerking aan het onderzoek geretourneerd werd. Tijdens de gesprekken werd bovendien duidelijk dat mensen schriftelijke **berichtgeving over herstelbemiddeling niet ontvangen** hebben. We kunnen niet uitmaken of ze de brief nooit kregen of het zich niet meer kunnen herinneren.

De **verwachtingen van de respondenten ten aanzien van het interview** met de onderzoekers zijn uiteenlopend. Velen hopen in de eerste plaats dat ze meer informatie over het dossier zullen krijgen. Zowel slachtoffers als plegers-verdachten worden in het ongewisse gelaten en hebben nood aan duidelijkheid. Gerechtelijke dossiers lopen zeer lang en men hoopt op zijn minst via dit gesprek weer wat zicht op de zaak te krijgen. 7 mensen uitten de expliciete verwachting dat het interview hen inzicht in het dossier zou kunnen verschaffen en moesten bijkomende (herhalende) uitleg krijgen in het begin van het gesprek over de doelen van het interview. Daaruit blijkt dat ook de onderzoeksbrief en het opvolgende telefoongesprek, waarin de doelstellingen nog eens werden herhaald, niet volledig werden begrepen door iedereen. Enkele hadden raad gevraagd aan anderen om de brief te begrijpen. De verwachtingen konden bijgesteld worden tijdens het gesprek.

De **meesten praten vrij open over de feiten**. Ook plegers-verdachten geven hun versie van het verhaal, met doorgaans een opvallend helder inzicht in het eigen aandeel. Enkele plegers-verdachten kennen een zeer grote schaamte over hun daden, één iemand wenste geen uitleg over de feiten te geven en nog iemand minimaliseerde de feiten zeer sterk.

In enkele situaties is er een **taalproblematiek**. Tijdens de interviews werd dit opgevangen door vertaling te voorzien vanuit de omgeving van de geïnterviewde. Verder gaan we nog in op het element van taal en de invloed ervan op het begrijpen van de schriftelijke communicatie.

Het merendeel van de slachtoffers en verdachten-plegers zijn **lager geschoold**. Slechts enkelen hebben een hoger diploma, waaronder zowel verdachten als slachtoffers.

"Ik heb dat met deze brief ook gehad van de hogeschool. En kzen er naar hem mee gegaan en hij zei niks van aantrekken zei die. Omdat ik ook niet wist wat dat eigenlijk inhoudt hé, ik zen geen hooggeschoolde. Hij zei laat dat maar komen zei tem."

3.2 Herstelbemiddeling roept op …

3.2.1 Betekenis van herstelbemiddeling

Herstelbemiddeling roept de woorden 'compromis', 'discussie', 'gesprek', 'verzoening' of 'oplossing bedenken' op. Aan het begin van het interview, vooraleer de briefwisseling samen werd overlopen, mocht men aangeven wat men verstaat onder herstelbemiddeling. Vooral mensen die na het krijgen van de brief telefonisch contact opnamen, verwijzen naar deze begrippen. H**erstelbemiddeling wordt door meer dan de helft echter vrij vaag omschreven en er heersen misvattingen**. Zowel bij verdachten-plegers als slachtoffers komt verwarring voor. Vijf bevraagden gaven een vrij correcte omschrijving. Eén iemand nam geen contact op met Suggnomè maar kende herstelbemiddeling reeds vanuit het verleden, de anderen namen contact op en hebben wellicht daarvan de doelen en werkwijze onthouden.

Herstelbemiddeling roept op …
Compromis
Discussie
Gesprek
Verzoening
Oplossing
Hoop
Nieuwe start

… maar ook
'De' waarheid aan het licht brengen
Ontmoeten
Slachtofferhulp
Gerechtelijk verlengstuk
Gerechtelijk alternatief
Nutteloos
Misbruik

Een eerste misvatting is dat de partijen elkaar zullen **ontmoeten**. Dit roept heel wat weerstand op bij velen.

> Slachtoffer7: *Kzeg, mevrouw eerlijk gezegd ik heb echt geen zin om dat gastje te ontmoeten, ik zie da echt niet zitten.*

Daarnaast is het voor sommigen een vervanging of alternatief voor de gerechtelijke procedure.

> Verdachte1: *Euhm herstelbemiddeling ja dat er over de feiten wordt gepraat eigenlijk en zien dat we tussen de twee partijen er tussen uit kunnen komen zonder euhm dat er gerecht bij moet komen of dat iedereen voor zijn eigen kosten opdraait of dat je van de andere partijen eventueel de kosten vergoed ofzo. (…) Ik heb zoiets van om het cru te zeggen ik vind dit echt bullshit, uiteindelijk proberen ze wel te bemiddelen maar als we er onder elkaar uitkomen waarom moet ik dan nog naar de rechtbank om daar hetzelfde verhaal te doen? En een gesprekje te hebben waar je niets mag zeggen in eerste instantie.*

Twee geïnterviewden zien herstelbemiddeling als een verlengstuk van het juridische, uitgaand van het parket. Het is voor hen geen vervanging maar een onderdeel van het juridische proces. We komen er later nog op terug, aangezien dit te maken heeft met de communicatie (brief vanuit het parket). De **verhouding met de gerechtelijke procedure is hoe dan ook problematisch**. Velen begrijpen niet goed hoe een proces van herstelbemiddeling naast de gerechtelijke procedure kan lopen zonder beïnvloeding (vanuit de herstelbemiddeling op het proces) (zie ook verder).

> Verdachte1: *Ze proberen wel te bemiddelen maar dan moet ik toch voorkomen, waarom moet ik mijn latijn daar in steken om te bemiddelen. Als ik nu in fout was en de medische kosten ga*

vergoeden bij die mensen, als het dan tot een akkoord komt wat heeft het dan voor zin dat ik nog voor moet komen, wat is het nut dan als ik naar zo 'n bemiddelingskantoor moet komen? Ten slotte op het gerecht wordt er ook bemiddeld. Er wordt gezegd jij bent in fout en jij bent niet in fout dan is dit ook een soort van bemiddeling.

Voor een van de slachtoffers is herstelbemiddeling bijvoorbeeld net nutteloos omdat het de gerechtelijke procedure niet mag vervangen en dus geen bijdrage kan leveren aan het dossier.
Voor drie mensen is herstelbemiddeling een compleet onbekend gegeven en bij hen moest de interviewer uiteindelijk uitleggen wat het inhoudt.

Int: *Herstelbemiddeling, wat, waar denk je dan aan. Begrijp je dat woord?*
Verdachte13: *Uhmmm, zeg nog een keer alstublieft*
Int: *Herstelbemiddeling. Begrijp je dat woord?*
Verdachte13: *Echt niet.*

Slachtoffer6: *Ja als je fysieke schade hebt geleden. Of ik bedoel als ze, stel dat het een inbraak zou zijn, als ge dat noemt als herstel. Maar anders zou ik niet weten wat herstel zou moeten zijn. Ja, allez ik heb het al gezegd*.

Verder maakt het woord 'herstelbemiddeling' sommige verdachten-plegers en slachtoffers onrustig. Het eerste deelwoord 'herstel' creëert gespannen verwachtingen voor beide partijen. Men gunt het 'herstel' niet altijd aan de andere. Bij een vraag naar wat herstel betekent overheersen **emoties** en kant men zich tegen de mogelijkheid dat de andere partij een voordeel zou kunnen halen uit het proces.

Int: *Nu misschien even terugkomen op herstelbemiddeling, wat zegt dat bij jou? Wat denk je dat dat is?*
Verdachte8: *Ja, het hangt ervan af, is dat naar u zelf persoon of is dat naar het slachtoffer? (…) Ik denk dat het slachtoffer niks herstel moet krijgen want dat is geen herstel. Ik denk dat het slachtoffer een beetje niet stil heeft gestaan bij wat de gevolgen kunnen zijn als je zoiets over hem, iemand gaat vertellen.*

Ook 'bemiddeling' roept gelijkaardige emoties op. Een slachtoffer dat geen bemiddeling wenste aan te gaan verwoordt het zo.

Int: *Ok. En as je dat woord hoort, waar dacht je dan aan?*
Slachtoffer8: *Bemiddelen is voor ergens een compromis maken. Dat is bij mij het woord bemiddelen. Ik zeg, allez dat, zo komt dat bij mij … en ik vond in die brief daar staat geen uitleg, wat is daar de bedoeling nu van? Concreet, waar denk ik concreet aan? Wat ik zoiets had van, als ik dat lees, bemiddelen, dan heb ik zoiets van dat beide partijen, allez, goed uitkomen, allez of me een beter gevoel uitkomen.(…) Zijn wij der beter mee? Het enigste is, hij gaat daar beter van worden, wij niet. En ik had zoiets van, wij willen niet dienen om zijn geweten efkes schoon te klappen op dat moment.*

Tot slot zien we dat herstelbemiddeling **in de schaduw van andere vormen van bemiddeling of hulpverlening** moet functioneren. Bijna een kwart van de geïnterviewden verwijst expliciet naar slachtofferhulp of schuldbemiddeling. Ze verwarren de begrippen tijdens het gesprek en spreken zelf over slachtofferhulp in plaats van herstelbemiddeling.

Mensen die het proces van bemiddeling hebben doorgemaakt of naar aanleiding van het interview even terug wat opzoekwerk verrichtten, kunnen het beter plaatsen. Ook wie in contact is gekomen met herstelbemiddeling via een andere voorziening (politie of justitieel welzijnswerk) of telefonisch contact heeft gehad met de dienst heeft een beter beeld van de doelstellingen en voorwaarden.

> Slachtoffer1: *Ik denk dan aan een persoon die met het slachtoffer en de dader gaat praten om misschien buiten de rechtbank, om daar een oplossing te vinden, door bijvoorbeeld excuses ofzo of een kleine geldsom ofzo.*

Buiten een kleine minderheid, vinden alle bevraagden dat herstelbemiddeling waardevol zou kunnen zijn in bepaalde situaties (niet altijd bij hen) en dat het **aanbod zeker moet blijven bestaan en breder bekendgemaakt** moet worden.

De **kosteloosheid van de dienstverlening** wordt erg geapprecieerd. Voor slachtoffers, omdat ze geen schuld treffen. En voor plegers aangezien ze reeds heel wat kosten van schadevergoedingen en juridische bijstand hebben.

Een aantal geïnterviewden verwijzen naar de besparingsmaatregelen van de regeringen en het feit dat dit soort van ondersteuning moet blijven bestaan in een samenleving 'waar weinig nog gratis is'.

> Verdachte11: *(denkt na) Ja, gratis, ergens is dat wel goed, maar het is tegenwoordig is er niks meer gratis eigenlijk. En er is nog zoiets dat toch nog eigenlijk zonder geld weer kan allez toch nog kan voor de gewone man.*

3.2.2 Principes van herstelbemiddeling in beeld

Herstelbemiddeling werkt volgens drie centrale principes (neutraliteit, vertrouwen en vrijwilligheid), waarover reeds empirisch onderzoek werd verricht. Doorheen de gesprekken maakten we ruimte voor een bevraging van het geloof in en het nut van de principes. Hoewel dit niet tot de kern van de bevraging behoorde, bespreken we enkele interessante aandachtspunten, die grotendeels in de lijn liggen van bestaande inzichten uit eerder onderzoek.

Algemeen stellen we vast dat bijna alle bevraagden de drie principes herkennen en erkennen als mogelijke basisvoorwaarden.

Werkingsprincipes:
Vertrouwelijkheid, neutraliteit en vrijwilligheid worden erkend.

Maar …
Ze hebben beperkingen en niet iedereen gelooft dat ze bewaakt kunnen worden.

3.2.2.1 Principe van vertrouwelijkheid

Bijna iedereen begrijpt wat met vertrouwelijkheid wordt bedoeld. De verkregen en gedeelde informatie zal niet worden verspreid naar anderen. De bemiddelaar en de partijen zijn de enige die ervan weten.

Er is een spanning in het principe van vertrouwelijkheid als het gaat over het gebruik (of volgens sommigen 'misbruik') ervan in de rechtzaal. Bij sommige slachtoffers heerst de angst dat dit in het voordeel van een dader kan spelen in de rechtbank.

> Slachtoffer1: *Maar blijft die ook vertrouwelijk als die in de rechtszaak komt? Wordt daar niks over gezegd of wel? (…) Ik denk wel dat het belangrijk is dat daar een beetje uitgebreid over wordt gepraat in de rechtszaak, dat dat belangrijk is voor de zaak. Dat men ook ziet waar de communicatie staat tussen de twee partijen. Ik vind dat wel, maar langs de andere kant vind ik nogal belangrijk dat dat vertrouwelijk blijft en dat dat… . Want vertrouwen is belangrijk. Als die dat zo beloven, dan moet het ook zo zijn.*

Iemand verwijst ook naar de mogelijkheid dat de andere partij het kan verspreiden en dat je daar geen enkele garantie op hebt.

> Slachtoffer3: *Als er een constructieve houding is kan dat wel gegarandeerd worden. Als dat er niet is, kan er eigenlijk niets gegarandeerd worden. Er is ook geen clausule die zegt dat als er iemand iets lekt uit het gesprek tegen bijvoorbeeld vrienden van café, er zit geen boete aan vast dus. Want ik neem aan dat er op die bemiddelingsgesprekken soms nieuwe feiten naar boven komen. Waarom bepaalde dingen gebeurd zijn of gezegd. Al die zaken zouden onder de geheimhouding moeten vallen.*

Iemand die herstelbemiddeling doorliep, vertelt dat het wel degelijk vertrouwelijk is gebleven.

> Verdachte11: *Ook, ja, omdat dus, omdat ge in bepaalde situaties zit en als het moest uitlekkne van bepaalde informatie, het had misschien terug gekomen, misschien in het gevangeniswezen. Ik had er misschien erger aan toe geweest. En dan had ik misschien in het gevangeniswezen ook misschien het een en ander kunnen horen en het is niet gebeurd. Of van PSD iets, van PSD iets gezegd en dat ik van PSD iets gehoord heb, kwestie dat Suggnomè iets heeft gezegd, mar dat is ook niet gebeurd.*

Vertrouwelijkheid wordt erkend als belangrijk kenmerk, mits de bedenking dat het afdwingen van vertrouwelijkheid van alle partijen onmogelijk is en dat het bewaken van de vertrouwelijkheid (ondanks het beroepsgeheim) daardoor afhangt van de goodwill van de betrokkenen.

3.2.2.2 Principe van neutraliteit

Een neutrale bemiddelaar wordt bekeken als het fundament van de bemiddeling. De meesten zien dit als een noodzakelijke voorwaarde.

Toch is het geloof in het potentieel ervan vrij laag bij enkelen.

Er is slechts een beperkt vertrouwen bij hen in het feit dat een bemiddelaar echt neutraal kan zijn. Volgens enkelen is het bijna onmogelijk om geen medelijden te hebben met het slachtoffer of om geen partij te trekken.

> Verdachte1: *ja op zich is dat goed he ale moest die bemiddelaar voor iemand partij trekken waarom kom je dan nog naar daar om te bemiddelaar , dan is de zaak al geklonken hé.*

> Int: *Het tweede begrip is neutraliteit.*
> Verdachte11: *Dat heb ik wel gemerkt, dat dat echt wel, dat ze onpartijdig is gebleven de persoon.*
> Int: *Ok. En kan je uitleggen wat je daar dan van vond?*
> Verdachte11: *Ik vond het goed. Want de vorige, allez de eerste bemiddeling dat we toen hebben gedaan, dat heb ik ook gezegd daarstraks, was eigenlijk partijdig. Die trok wel enigszins naar ene kant. (…) En dat is toen ook duidelijk gezegd geweest, er is toen ook stop gezet met die bemiddelingskwestie omdat de dingen meer naar de ene kant gingen dan naar de andere kant. En nu met deze bemiddeling is dat niet gebeurd. Is ze echt in het midden gebleven, en dat vond ik er wel goed aan.*

> Slachtoffer4: *Ik denk dat dat nodig is. Ik kijk naar mezelf, ik heb met probleemjongeren gewerkt, soms moet er een neutrale bemiddelaar tussenkomen. En dan mag die geen oordeel vellen over hetgeen er gebeurd is maar wel over hoe dat het opgelost gaat geraken. Ge kunt gewoon ook niet anders, ge kunt daar niet buiten. Uiteraard als die bemiddelaar partij voor mij zit te kiezen, dan kan je evengoed geen bemiddeling doen, kan je evengoed met al je vrienden daar rond staan (lacht).*

> Verdachte2: *Enerzijds is dat eigenlijk ook noodzakelijk, maar ik stel me dan altijd de vraag of dat wel werkelijk bestaat onpartijdigheid. Je kan u onpartijdig opstellen, maar je kan jezelf niet verloochenen. Ik bedoel uiteindelijk kan je niet anders dan één van de twee. Je kan de fouten langs beide kanten zien eventueel, hangt er al meer vanaf van wat er precies gebeurd is en men kan de fouten van de twee kanten zien, maar uiteindelijk heb je wel een mening. En dan denk ik dat het neutraliteitsbeginsel er eigenlijk op neer komt dat je die mening niet laat zien of niet verwoord. Maar echt neutraal denk ik dat je niet echt kan zijn, zo voel ik dat aan.*

Slachtoffer7: *Daar heb ik zeer veel begrip voor. Maar als slachtoffer voel je je soms toch een beetje in de kou gezet. En ik begrijp, zij moeten neutraal zijn.*

Verdachte8: *Ik vind dat niet slecht, maar ik vind dat ook niet zo goed. Dat heeft zo, dat evenwicht is niet zo. Het is wel neutraliteit, maar het is niet zo, ik heb zoiets van ja, ze mag geen partij trekken voor mij, maar ook niet voor haar, wat gaat ze dan doen? Wat gebeurt er dan uiteindelijk wel, want als je, als zij haar verhaal doet en zij zou verschieten, ik denk wel, ze gaat dat niet geweten hebben wat de gevolgen zijn geweest voor mij en volgens mij gaat ze verschieten. Zij is daar volgens mij niks bewust van.*

3.2.2.3 Perceptie van vrijwilligheid

Niemand geeft aan druk te hebben ervaren om te participeren of te stoppen. Het tijdig kunnen stoppen van het proces wordt als zeer positief ervaren.

Verdachte2: *Ja, daarmee geven ze duidelijk aan dat je zelf ja of nee zegt en dat je er kan uitstappen als je het gevoel hebt dat het niet meer nodig is of niet werkt naar uw gevoel of dat je kan zeggen van ik laat het, dat dat geen consequenties heeft. Al stel ik me de vraag: voor iemand die dader is, als je die bemiddeling stop zet dat dat toch een negatief signaal is hoe dan ook, zelfs als dat volledig vrij is, zelfs dan.*

Verdachte11: *Ik vind het goed, de dingen over wat dat gaat, de oorzaak staat er op. Toch ook de dingen van bemiddeling, allez ge zijt niks verplicht aan die brief het is vrijblijvend. Allez er is niks opgedrongen.*

De vrijwilligheid staat wel onder druk van de andere partij. Dat de tegenpartij ook vrijwilligheid kent, maakt het lastig voor wie wel wil bemiddelen (zie verder).

De vrijwilligheid kan op diverse manieren onder druk komen te staan (Lauwaert, 2009). Het zou niet de bedoeling mogen zijn dat slachtoffers of daders onder druk worden gezet om te bemiddelen. We zien in onze bevraging geen signalen van druk die werd uitgeoefend. Lauwaert (2009) wijst erop dat de functie van diegene die de bemiddeling aanbiedt (parketmagistraat, advocaat, hulpverlener, …) aan de partijen de indruk kan geven dat van hen verwacht wordt dat ze deelnemen.

3.3 Beoordeling van het schriftelijke communicatietraject

3.3.1 Eerste kennismaking met Suggnomè vzw

4 mensen kwamen via een derde partij in contact met Suggnomè vzw. Zij maakten kennis met de mogelijkheden van herstelbemiddeling via het justitieel welzijnswerk, de huisarts, slachtofferhulp of de politie. Ze zetten zelf de stap tot verdere inlichtingen en belden in alle gevallen de dienst op (en kregen zo soms de brief van Suggnomè rechtstreeks toegestuurd). Wie eerst kennismaakt met herstelbemiddeling via een derde partij, neemt altijd initiatief om beter geïnformeerd te geraken. Het traject opstarten hangt dan weer af van andere aspecten (zie verder).

Van de anderen konden 9 mensen zich herinneren dat ze een brief vanuit het parket kregen en 8 beweerden dat ze nooit een brief hebben ontvangen of weten het niet.

3.3.2 Eerste indruk van de brief vanuit het parket

Bij de mensen die zich de brief nog konden herinneren, gingen we na wat hun eerste indruk was. Het krijgen van een brief vanuit het parket, in een enveloppe van het parket, wekt in eerste instantie bij bijna iedereen een **onbehaaglijk gevoel en argwaan** op.

Verdachte1: *Ja openbaar ministerie dat zie ik niet graag in mijn bus (lacht) en parket of procureur des konings dat zie ik ook niet graag want dan kost het mij meestal geld.*

Slachtoffer3: *(denkt na) Ik denk dat ik eerder zoiets had van 'wat nu weer? '. Een beetje een negatieve nieuwsgierigheid. Er zijn sowieso twee dingen die me opvallen als ik brieven krijg waar op staat 'parket'. Dat verhoogt meteen de bloeddruk bij mij. Het is zakelijk hé. Maar mijn moeder zou die brief bijvoorbeeld niet kunnen lezen. Dat wil ik gewoon zeggen.*

Int: *Als je die brief kreeg wat deed dat dan met jou? Je eerste reactie?*
Verdachte4: *Ja eerlijk gezegd ik heb die naam gelezen, Daems, en ik ken die procureur van het gehoord te hebben op het nieuws enzo.*
Int: *En wat deed dit dan met jou?*
Verdachte4: Ik had zoiets van 'wat zoekt die bij mij?'.
Int: *'Wat zoekt die bij jou' en wat dacht je nog?*
Verdachte4: *Ik ben nog nooit in contact gekomen met die meneer Daems, dus. En ik zag een herstelbemiddeling. Ik heb ooit een herstelbemiddeling gedaan via Adam. Als u dat kent?*
Int: *Adam ken ik ja, dat is voor minderjarigen.*
Verdachte4: Ja inderdaad. Ik moest toen ook al een herstelbemiddeling doen van iets dat was gebeurd in mijn jongere jaren.
Int: *Interesseerde het jou dan of interesseerde het jou niet? Die brief, wat er in stond?*

Verdachte4: *Eigenlijk niet echt. Ik wist niet over wat het ging, er staat niet veel in. Het kan om zoveel gaan. (…) Het was chinees voor mij.*
Int: *Er staat ook een telefoonnummer in in de kader van een dienst waar je naar kon bellen. Heb je overwogen om daar naar te bellen?*
Verdachte4: *Neen.*
Int: *En waarom niet?*
Verdachte4: *Omdat er te weinig informatie te vinden was. Ze moeten een beetje specifieker worden.*

Twee verdachten denken meteen dat ze iets moeten betalen bij het krijgen van de brief. Er heerst echter vooral onduidelijkheid. De reacties 'weer iets dat erbij komt' en 'wat is dit nu weer' werden een aantal keer gegeven. Men begrijpt de brief niet goed, **de eerste reacties zijn verwarring en emotionaliteit (angst en woede)**. Eén persoon die zich het krijgen van de brief nog kon herinneren geeft aan hoopvol te zijn.

Slachtoffer2: *Die brief kreeg ik dus aan waarin stond dat er wordt overgegaan tot vervolging. Ik dacht 'hoe kan dit nu? '. Dan heb ik naar een van mijn zussen gebeld om het er met haar over te hebben. Ze vroeg me dan of ik ergens ben vergeten te betalen. Maar dat kon ik me niet voorstellen, ik betaal altijd onmiddellijk. Ik kon me niet voorstellen wat dit was. Dan heb ik gemaild om te vragen wat het betekende. Maar dan ben ik in mijn boekje gaan kijken naar die datum en ik besefte dat ik niets verkeerd had gedaan. De volgende dag heb ik dan gebeld en gevraagd wat het betekende.*

Slachtoffer6: *Ik vind dat eigenlijk wel heel moeilijk. Soms heb ik het gevoel van het was te vroeg, want ik ben terug zo even beginnen wenen, en nu sta ik veel sterker en kan ik die brief lezen en de tranen komen niet in mijn ogen. (…)*
Int: *En waarom maakt het dat zo moeilijk voor jou om dat te zeggen?*
Slachtoffer6: *Omdat toen heb ik echt wel zo geweend, toen dat ik dat terug las, van waarom moest mij dat nu overkomen, waarom Juniorke, waarom?*

Verdachte5: *Want ik was eigenlijk net vrij uit de gevangenis en ik wist ook niet meteen zo goed wat het betekende. Het was een beetje paniek ook. Of toch zeker in het begin omdat ik het niet zo goed begreep. Ik begreep wel een beetje toen ik het las maar niet alles en ik was een beetje gechoqueerd door mijn situatie. Van het begin tot het einde eigenlijk.*
Ik begreep wel een paar woorden maar daarnaast begreep ik er niet zo veel van. Ik begreep enkel maar de zaken over het slachtoffer, en ik zei tegen mezelf, omdat het voor het slachtoffer is vind ik het goed.

"Een bijkomende opmerking, is dat als je de hoofding ziet, dat het van een openbare instelling uitgaat, terwijl het blijkbaar de bedoeling is dat de VZW effectief onafhankelijk werkt, ook onafhankelijk van het gerecht en die brief doet dat niet vermoeden."

Het opleidings- en taalniveau van de geïnterviewden speelt sterk mee in het snel begrijpen van de brief en de eerste indruk ervan. Wie de brief

meteen begrijpt, merkt dat er een scheiding is tussen het aanbod van Suggnomè vzw en de gerechtelijke procedure. Zoals verder zal blijken, begrijpen de meeste mensen de brief echter niet helemaal (niet of slechts deels).

> Verdachte12: *Ja, mevrouw, als al de tijd ik krijg vele brievne en ik weet wat het verschil is tussen die. Maar dit is de eerste brief ik eigenlijk, ik weet niet. Ja dat viel op weinig of zo. Ik ga zeggen, ja deze brief is niet dezelfde als laatste brief, maar de eerste dat ik krijg ik weet niet te veel of te weinig.*

3.3.3 Inhoud van de brief vanuit het parket

3.3.3.1 De brief in detail

We bespreken de brief eerst onderdeel per onderdeel en komen later terug op het globale oordeel. In grijze kaders staan de deelzinnen.

(1) Ik schrijf u aan naar aanleiding van het hierboven vermelde strafdossier, waarin wordt overwogen tot vervolging over te gaan.

De eerste zin en voornamelijk de woorden 'strafdossier' en 'vervolging' roepen heel wat weerstand op. Er wordt in de eerste plaats gewezen op het feit dat dit voor slachtoffers toch een hele andere invulling krijgt dan voor verdachten-plegers. Ook plegers wijzen op het feit dat dit misschien voor slachtoffers onduidelijk is en voor plegers-verdachten die geen schuldbekentenis hebben afgelegd aanvallend overkomt.

> Verdachte2: *Bij mij roept die zin al onmiddellijk op dat je wordt aangeschreven als dader. Iemand die slachtoffer is, die dat gaat lezen, die denkt 'wow wat is dit?'. Ja, in mijn persoonlijk geval, ben ik dader, niet alleen verdachte, maar ik heb de feiten ook effectief toegegeven. Dus dan doet dat niet zo veel. Ik bedoel, je weet dat die vervolging gaat komen en dan doet dat niet veel, maar als ik gewoon verdachte zou zijn en de feiten zou ontkennen, dan denk je van oei oei het begint.*

> Slachtoffer8: *Allé, als ge het hier … is dat precies dat heel die zaak eigenlijk mee een soort bijdrage heeft tot een vervolging, dat maak ik uit die eerste zin. Dan die tweede zin gaat eigenlijk over herstelbemiddeling, dat gaat over iets helemaal anders. En ik vind dat verwarrend met dat bovenste. Allez, dat is mijn mening erover.*
> Int: *Ok, ja. Dus je zou da, die eerste zin toch iets anders formuleren?*
> Slachtoffer8: *Dat zou ik dan anders formuleren omdat ik hier de indruk krijg dat dit een bijdrage is tot een soort bij de strafmaat, vervolging. (…) wij gaan er mee voor zorgen dat die dat gedaan heeft, de dader om zo te zeggen. Dat die allez, zijn straf krijgt.*

Slachtoffer2: *Als je weet waarover het gaat is het allemaal wel anders natuurlijk. Maar die zin hoefde voor mij echt niet. Dat is goed voor de andere partij maar toch niet voor mij. Want waarschijnlijk hebben zij die brief ook gekregen.*
Int: *En waarom vind je dat het daar niet zou mogen in staan?*
Slachtoffer2: *Voor mij? Omdat ik geen gerechtelijke procedure moet hebben. Dat is niet nodig he.*
Int: *Er moet een verschil zijn tussen de brief van het slachtoffer en de dader?*
Slachtoffer2: *Ja inderdaad. Want dit is één brief en dat zei de vrouw aan de telefoon toen ook. Dat heb ik haar dan ook verteld, dat het voor mij echt schrikwekkend was.*

Voor meerdere verdachten-plegers, waarbij er nog geen gerechtelijke uitspraak is gedaan, komt de brief agressief over alsof ze al veroordeeld zijn.

Verdachte1: *Ze spreken al over een strafdossier maar ja ze geven ale hoe moet je het zeggen ze hebben nog geen uitspraak gedaan en ze spreken al over een strafdossier, je wordt al beschuldigd van iets terwijl de feiten nog niet bewezen zijn.*

Enkele slachtoffers wijzen op de onduidelijkheid, over welk dossier het gaat of wat er aan de hand is.

Slachtoffer1: *Die eerste zin lijkt wel zo aan te geven dat er meer aan de hand is met mijn dossier, maar als ik verder zou lezen, dan zou ik zien dat het uit de bemiddeling enzo.*
Ja, gewoon dat het over het strafdossier gaat is wel een beetje afschrikwekkend en gewoon dat het ook van het parket is.

Verdachte14: *Ik zou niet weten waarover dat het gaat, want ze schrijven hier een strafdossier, maar ale ja, er is geen strafdossier in feite. Ik heb geen strafdossier gekregen dus ik moet er geen uit de kast halen hé.*

(2) Daarnaast wil ik u informeren over de mogelijkheid van herstelbemiddeling met de andere partij, betrokken bij het misdrijf, zoals voorzien in de wet van 22 juni 2005.

De verwijzing naar de wetgeving vinden de meesten overbodig. Men kent de wet niet, het is voor hen irrelevant ze in de tekst te vermelden.

Verdachte2: *Ze maken wel duidelijk dat het nu iets is dat daar los van staat van dat strafdossier, maken ze nu wel eigenlijk duidelijk. Ja dat ze vermelden welke wet dat dat is, daar heb je eigenlijk niet zoveel aan omdat je die wet toch niet, de meeste mensen die wet toch niet kennen. Maar waarschijnlijk is dat min of meer een verplichte vermelding. (…) Ik weet hoe dat gaat, maar bij veel andere mensen, die zien gewoon de wet van, kennen we weer niet.*

Ik kan me voorstellen dat dat bij sommige mensen, dat ze dan al direct wat afstand nemen, omdat ze zeggen ja dat ken ik niet, dat weet ik niet.

Slachtoffer3: *Ik begreep die zin. Men geeft mij de mogelijkheid , men informeert mij, dat die herstelbemiddeling er is met de andere partijen. En dan is er nog de verwijzing naar de specifieke wettekst. Dit lijkt me hier niet echt zinvol. Dat kan misschien ergens onderaan wel staan, maar als slachtoffer maakt het je niet uit of het een wet is uit 2005 of 2010. Het feit dat die herstelbemiddeling er is doet je wel denken van 'wat komt er dan'.*

(3) Herstelbemiddeling geeft u de mogelijkheid om informatie uit te wisselen over de feiten, de achtergronden, de betekenis en de gevolgen van een misdrijf.

Verdachte2: *Ik denk dat dat vrij duidelijk is, dat je eigenlijk de kans krijgt om enerzijds als je dader bent, of verdachte, dat je jou kant van het verhaal kunt vertellen en omgekeerd ook voor slachtoffers ook, dat ze bijvoorbeeld met vragen kunnen komen. Ik vind die zin duidelijk.*

Bijna iedereen begrijpt deze zin, behalve dat sommigen veronderstellen dat 'informatie uitwisselen' een ontmoeting aangaan betekent.

Slachtoffer3: *(denkt na) Dat er een gesprek zal plaatsvinden. Ik weet niet of dat iets wat je als slachtoffer altijd over wil praten.*

(4) De bemiddelaar ondersteunt beide partijen hierin.

Men begrijpt dat de bemiddelaar een rol te spelen heeft naar beide partijen toe. Toch bleek reeds tijdens de bespreking van het principe van neutraliteit (zie eerder) dat sommigen niet helemaal geloven in de mogelijkheid van neutraliteit. Vertrekkende van de idee dat het slachtoffer herstel moet krijgen en de dader straf, gaat men er van uit dat een 'neutrale' bemiddeling niet mogelijk is.

Verdachte2: *Ja, hierin maken ze duidelijk dat er één bemiddelaar is, dus dat die effectief met allebei de partijen zal praten. Je zou je kunnen voorstellen dat er eigenlijk met elke partij iemand komt praten en dat er dan pas achteraf wordt samen gezeten. Ik weet het, het is maar een kort zinnetje, veel uitleg.*

(5) De herstelbemiddeling vervangt de gerechtelijke procedure niet. Het kan een zinvolle aanvulling zijn.

De verhouding tussen de gerechtelijke procedure en herstelbemiddeling is voor velen onduidelijk. Men begrijpt enerzijds wel dat herstelbemiddeling geen vervanging is, maar anderzijds is de verwijzing naar 'een zinvolle' aanvulling vaag. Wat kan het dan wel zijn, behalve excuses van een dader naar een slachtoffer of het verklaren van het

Een oordeel over de brief vanuit het parket:
Een derde van de geïnterviewden begrijpt de brief niet. Anderen wel of deels.

De opening van de brief is problematisch (aanvallend, onduidelijk), de verhouding met de gerechtelijke procedure en de doelen van herstelbemiddeling zijn vaag.

gedrag van de dader? De doelen van herstelbemiddeling zijn onvoldoende gekend, vooral in verhouding tot de gerechtelijke procedure.

> Verdachte2: *Dat wilt eigenlijk zeggen dat zelfs als in de bemiddeling, dat er bepaalde overeenkomsten misschien zelfs worden gesloten, bijvoorbeeld ik zeg maar wat dat je zal zorgen dat je altijd uit elkaars buurt blijft of zoiets bijvoorbeeld. Dat dat los zal staan van wat eventueel de rechter oplegt later. Iets helemaal apart is. Bijvoorbeeld als de rechter een bepaalde boete of schadevergoeding oplegt, dat dat losstaat van die bemiddeling.*

> Slachtoffer3: *Ik begreep ook dat een positieve herstelbemiddeling misschien een strafprocedure zou kunnen vermijden. Maar dat was misschien mijn invulling al. Want het staat er niet zo in.*
> Int: *Dat staat er inderdaad niet in. Het vervangt de gerechtelijke procedure niet. Maar je vind dat toch in twijfel te trekken?*
> Slachtoffer3: *Hoe bedoel je?*
> Int: *Wel als u zegt dat de procedure zou kunnen vermeden worden door te bemiddelen.*
> Slachtoffer3: *Ja ik wil die persoon sowieso 'zien hangen' maar misschien in minder emotionele gevallen denk ik dat het wel zo kan zijn.*

(6) De bemiddelaar zal luisteren naar uw verhaal en bekijkt samen met u of u vragen, mededelingen of verwachtingen heeft naar de andere partij.

Dit deel van de brief wordt door iedereen correct begrepen.

(7) De inhoud van de gesprekken is vertrouwelijk.

De zin over het vertrouwelijke karakter begrijpt men. Het geloof of dit ook realiseerbaar is, is wankel bij sommigen (zie eerder). De meesten denken wel dat vertrouwelijkheid gegarandeerd kan worden.

> Slachtoffer3: *Dat lijkt me ook logisch eigenlijk. Daar heeft voor de rest niemand zaken mee. Of dat bindend kan zijn is natuurlijk een andere vraag. (lacht)*
> Int: *Leg dan eens uit hoe jij het eventueel ziet? Als je zegt van 'het is een andere vraag'.*
> Slachtoffer3: *Dat is bijna niet te doen, denk ik. (denkt na) Als je nu denkt aan een echtscheidingsprocedure, ik neem aan dat daar ook bemiddeling plaatsvindt, dan komt er ook een deel privégegevens op tafel over financiën, de historiek van het probleem, over seksueel gedrag of wat dan ook. Dat die bemiddelaar daar zelf niet mee gaat uitpakken is logisch, want daarvoor is hij/zij professioneel. Maar als daar een voorstel op tafel komt om tot een compensatie te komen en andere partijen gooien dat in de openbaarheid, dan heb je geen stok achter de deur om dat te vermijden. De rationaliteit bij sommige mensen is vaak ver te zoeken. Het vertrouwelijk karakter van zo'n gesprek geloof ik dan niet.*

(8) De herstelbemiddeling is gratis.

Iedereen begrijpt dat het gratis is, niemand stelt zich er vragen bij. Sommige verdachten halen aan dat dat een zeer goede zaak is aangezien velen onder hen het financieel moeilijk hebben.

(9) U bent vrij om op dit aanbod in te gaan en u kan op elk moment de herstelbemiddeling stopzetten.

Ook dit wordt begrepen.

(10) Uiteraard kunt u over dit alles uw advocaat of een ander persoon om raad vragen.

Bijna alle bevraagden geven aan dat ze verstaan dat ze iemand om raad kunnen vragen. Ook nu is de verhouding met de gerechtelijke procedure en de rol die de advocaat kan spelen het enige punt van aandacht.

> Slachtoffer3: *Ja, daarbij vroeg ik mij af of mijn advocaat daarbij mocht zijn. Ik weet het niet en dat is hier ook niet duidelijk. Uiteraard mag ik hem raadplegen, maar er staat niet in of hij mee aan tafel mag zitten of niet. Het lijkt me denk ik wel handig maar ik weet niet hoe dat in de praktijk loopt.*

Meerdere mensen vroegen raad aan dichte familieleden en lieten de brief lezen (zie verder). Ze voelden zich niet onder druk gezet.

(11) Indien u interesse heeft in de mogelijkheden, dan verwijs ik u naar de bemiddelaars van de herstelbemiddelingsdienst van de stad Antwerpen.

Dit deel is begrijpelijk.

(12) U kan telefonisch terecht alle werkdagen tussen 9 en 12 uur of via e-mail. Een bemiddelaar zal u graag verder helpen.

> Verdachte2: *Ja, dat is duidelijk genoeg. Dat lijkt wel aan te geven dat er dan al meteen iemand aangeduid wordt, dat er al meteen wordt gezegd: dat zal u persoon zijn. Dat er niet eerst met iemand anders wordt gepraat om te zien van wie gaan we hier.*

3.3.4 Inhoud van de brief vanuit Suggnomè vzw Antwerpen

5 mensen kreeg de rechtstreekse brief van Suggnomè vzw toegestuurd, hoewel ze ook in het gegevensbestand van het parket stonden. We beschikken dus over een geringe informatie over de interpretatie van de rechtstreekse briefwisseling van Suggnomè vzw Antwerpen. Een deel van

hen kreeg de brief nadat ze zelf telefonisch contact opnamen, meldden ze.

De brief wordt duidelijk veel beter onthaald dan deze vanuit het parket. Hij is duidelijker, minder formeel en gaat meer in op een aantal concrete aspecten zoals de manier waarop een bemiddeling kan verlopen (rechtstreeks of onrechtstreeks). Toch blijkt ook hier verbetering mogelijk en blijven vragen onbeantwoord.

Slachtoffer4: *Ja , ik zeg het , ik had heel veel vragen. Zoals dat onrechtstreeks, wat bedoelen ze daarmee? Is het de bedoeling dat we dan brieven beginnen te schrijven naar elkaar of belde met die contactpersoon? Of stelde een vraag aan hem, en die gaat dat dan aan de andere partij vragen. En krijg je dan weer een antwoord terug? Loopt dat per mail of loopt dat per telefoon? Moet je daar langsgaan ? Hoeveel tijd moet je daar in investeren? (…) ik zeg het, je kent geen fluit van het gerecht, je komt daar dan terecht. En je wordt tot van alles verplicht. Op den duur, wil je gewoon weten, wat staat me nu te wachten?*
(…)
Int: *Indien u meer info wenst over bemiddeling, willen we u vragen om zelf met ons contact op te nemen. Dit kan door het antwoordformulier in bijlage ingevuld naar onze dienst te verzenden, of door ons te telefoneren op het nummer .. en dan krijg je het nummer van de dienst.*
Slachtoffer4: *Goh, dat zou laagdrempelig moeten zijn denk ik dat, dat telefoonnummer, maar dat is het niet. Je gaat niet naar de zoveelste instantie nog eens bellen en dan horen zeggen ‘ indien blablabla’ en nog eens een boodschap achterlaten en dan nog eens terug contacteren.*
Int: *Dat is er teveel aan voor jou.*
Slachtoffer4: *Ja, op dat moment denk je van ‘aaagh’ foert. Alé bij wijze van spreken, geef me deftige informatie bij die brief, ik ben die nu toch aan het lezen. Desnoods, houdt de brief kort met belangrijke dingen. Bijlagen, ik zou dat doen. Alé, dan is het ook simpel hé. Als je nu die brief krijgt, en het interesseert u , dan ga je ook kijken naar die bijlagen.*
Int: *En wat moet volgens jou vooral in die korte brief staan ?*
Slachtoffer4: *Goh, ja de mogelijkheden, wat de mogelijkheden zijn.*
Int: *Bedoel je dan concreet op welke manier kan bemiddeld worden?*
Slachtoffer4: *ja*

Verdachte11: *In de meeste gevallen kon ik er redelijk goed aan uit, dus ook duidelijk over wat dat ging en hoe dat ongeveer ging verlopen. Natuurlijk hebt ge nog een beetje uitleg bij gekregen en dat is dan toch…(denkt na)Maar ook een beetje neergeslagen omdat het weer over het misdrijf gaat. Het blijft allez, ze blijven maar vragen, ge hebt al een periode van vragen gehad en dus het blijft maar elke keer terugkomen.*

3.3.5 Suggesties van de geïnterviewden ter verbetering van de communicatie

Tijdens het gesprek vroegen we om concrete suggesties te doen om de schriftelijke communicatie te verbeteren.

Men gaf volgende suggesties voor de **brief vanuit het parket**.

1) Minder formeel taalgebruik (suggestie vanwege meerdere mensen)

> Slachtoffer3: *Het leest niet als een amicale brief. Om u een ander voorbeeld te geven, als ik een brief krijg van een andere organisatie, zij zijn echt klantgericht opgemaakt. Daar is nagedacht over logo, over lay-out , over het persoonlijk aanspreken van de mensen die de brief ontvangen. Ze proberen hun product te verkopen. Daar zit een hoop huiswerk in die hier niet in zit.*
> *En dat gaat over logo's, dat gaat over bladschikking, lettertypes, aanspreken met U in plaats van ik als eerste.*

> *Verdachte1: van de feiten ofzo in plaats van het strafdossier (…) op die dag en dat uur plaats vonden. Ik vind dat toch al veel vriendelijker tegenover, de eerste openingszin wordt er al echt in gestampt eigenlijk. (…) Maar ik vind gewoon, dat heeft een eerste tekst, dat is hetzelfde als ik doe een brief open van electrabel waarin staat: jij moet mij zoveel. In plaats van : U hebt zoveel verbruikt, gelieve dit te betalen.*

> Int*: Zou jij aanraden aan de dienst die deze brief verstuurt om nog iets te verbeteren aan die brief?*
> Slachtoffer1: *Misschien zou de brief wel een beetje aanpassen, maar ik weet niet goed hoe, want misschien is dat voor mij persoonlijk dat dat een beetje afschrikwekkend is, dat dat heel formeel is.*

> Verdachte5: *(over het logo van het openbaar ministerie) Ik ben er niet echt tegen, maar ik weet het niet. Ik zou het beter vinden als er twee handpalmen zouden zijn die elkaars hand schudden.*
> Int: *Oké dus twee handen die elkaars hand schudden. (…) En zou je iets aan de inhoud veranderen? Zou je iets veranderen aan de tekst?*
> Verdachte5: *(stilte) zoals je al wel merkt begrijpen sommigen de tekst niet. De zinnen zouden dus iets duidelijker mogen. Zodat iedereen alles beter kan begrijpen.*
> Int: *Eenvoudiger formuleren dus? Ja eenvoudiger formuleren.*

2) Leeftijdsgebonden communiceren (suggestie vanwege één persoon)

> Slachtoffer4: *Ja, het moet een beetje. Ik zeg het, het lijkt de zoveelste gerechtsbrief dat je in uw bus geduwd krijgt. En ik denk dat dat wel eens, allez, kan wel voorstellen als dat wel eens wat luchtig, maar ja, dat is ook moeilijk he, om zo dingen eens wat luchtig te gaan schrijven.*
> *En dan heb je ook altijd zo van die mensen zeggen van ja, zo kinderlijk, dan is dat weer niet serieus. Dat is dan weer de moeilijkheid.*
> *Ik denk dat dat ook veel te maken heeft met de leeftijd. Ik denk dat je perfect gaat kunnen bepalen allez, stuurt zo een brief naar iemand van 16 en ik denk dat die gaat denken 'what the hell is dit?'.Stuur naar iemand van 30 en dan zal dat wat beter gaan. En dan die in de 50 .. en dan.. Allez, ik denk dat daar wel wat onderscheid in gemaakt kan worden. Hoewel dezelfde informatie .. stuurt dat naar een klein kind waar dit mee gebeurt is, en zij gaan een heel andere emotie hebben dan iemand die zelf slachtoffer is.*

3) Vanuit Suggnomè vzw sturen, niet vanuit parket ; apart richten naar verdachten-slachtoffers (suggestie vanwege enkele personen)

> Int: *Hebt u nog suggesties voor de verbetering van deze brief?*
> Slachtoffer3: *(denkt na) ik heb de belangrijkste zaken al wel gezegd denk ik. Ik zou het persoonlijker richten naar de persoon die wordt aangeschreven. Een andere hoofding. Ik weet eigenlijk niet waarom het parket die brief stuurt en niet de VZW zelf?* (…)
> *Dan denk ik dat het misschien 'mensvriendelijker', ik weet niet goed hoe het anders uit te drukken, om hun logo bovenaan te plaatsen en ook hun enveloppes te gebruiken. Want een enveloppe van het parket is altijd even, zoals ik al zei, een verhoogde hartslag. Ook al heb ik niets op mijn kerfstok en weet ik dat het in het kader zal zijn van, .. Maar toch is er geen gewenning aan het logo van het parket. Die andere is dan misschien anoniemer maar ook neutraler naar de mensen. Het is maar een idee hé.*

Over de **telefonische communicatie** werd weinig bijkomend als suggestie gegeven, behalve door één verdachte die niet graag nogmaals de feiten uitlegde aan een administratieve ondersteuning en liever meteen een bemiddelaar aan de lijn kreeg.

Voor de **brief vanuit Suggnomè vzw** werden geen concrete verbetersuggesties gedaan.

Sommige jongere mensen stellen voor om **e-mailverkeer** te gebruiken. Nog anderen vinden een telefoontje of een huisbezoek een betere optie (zie verder). We zien een **grote verscheidenheid aan gewenste communicatiekanalen** in de gesprekken en kunnen geen eenduidig advies geven. Schriftelijke correspondentie roept op zich weinig weerstand op, men is het in het dossier gewend om brieven te ontvangen. Toch kent dit

duidelijk zijn beperkingen. Net omdat alle andere correspondentie per brief gebeurt, dreigt deze brief tussen andere te belanden. De aard van de schriftelijke communicatie (taalgebruik, vormgeving) heeft bijkomende aandacht nodig.

3.3.5.1 Globale nabespreking van de brief vanuit het parket

We stellen vast dat 6 van de 19 mensen, waarbij de brief vanuit het parket werd voorgelegd en overlopen (ook wie de brief origineel niet kreeg heeft hem tijdens het gesprek mee overlopen), de communicatie helemaal niet begrijpen omwille van taalproblematiek en complexiteit. 5 mensen begrijpen de brief volledig en hebben amper vragen. De anderen snappen de tekst slechts deels.

Bij het overlopen van de brief werd zin per zin gevraagd wat ze eronder verstonden, waardoor we een grondig beeld kregen van de mate waarin ze de brief beoordelen. Wat in vet staat gedrukt werd door meerdere mensen aangehaald als aandachtspunt.

De nabespreking door de respondenten vatten we samen in een aantal aandachtspunten:	
	-minder formeel taalgebruik -andere lay-out **-de doelen (wat kan je ermee bereiken) beter uitleggen** **-verwijzing naar de wetgeving schrappen** **-de verwijzing naar het parket (logo, enveloppe) minder zichtbaar/aanwezig maken** **-het woord strafdossier eruit laten, rekening houden met verdachten die nog niet zijn veroordeeld én slachtoffers** -vraag naar iets meer concrete informatie: hoeveel bemiddelaars, hoeveel gesprekken, waar vinden ze plaats, … hoe concreter, hoe minder angst/weerstand/reserve

3.3.6 Timing van de brief

Het tijdstip van ontvangen van de brief geeft zeer verschillende reacties. Sommigen vinden de brief niet snel genoeg opgestuurd en hadden graag van in het begin een traject aangegaan, anderen vinden de timing goed en nog anderen hadden liever nog meer tijd ertussen gehad (eerst een veroordeling, dan pas een traject).

Velen geven in ieder geval aan dat ze, omwille van de tijdspanne, moesten opzoeken waarover het juist gaat. Zelfs twee slachtoffers konden niet plaatsen over welke feiten het gaat. Men maakt zich soms zorgen dat men zelf verdachte is van een feit, terwijl ze als slachtoffer in het dossier worden aangesproken.

Voor slachtoffers is de timing van reactie van de pleger om al dan niet in te gaan op een herstelbemiddeling wel van belang. Slachtoffers willen zekerheid hebben dat de pleger oprechte bedoelingen heeft en door de herstelbemiddeling de rechtszaak niet wil beïnvloeden. Twee slachtoffers gaven aan dat de pleger wenste te bemiddelen maar dat die vraag voor hen veel te laat kwam. Een oprechte spijtbetuiging had sneller moeten komen. In die zin is de timing van de brieven relevant, maar zeer sterk afhankelijk van de situatie en daarom moeilijk in te schatten.

3.3.7 Bespreking met anderen

Omdat de brief vragen oproept, hebben bijna alle geïnterviewden die zich de brief herinnerden raad gevraagd aan anderen in hun omgeving. 3 verdachten-plegers schakelden hun advocaat mee in en die gaf telkens een positief advies dat een deelname zou kunnen helpen in het dossier. Allen namen ze contact op met Suggnomè vzw, waarvan uiteindelijk één traject plaatsvond waarbij het slachtoffer wenste mee te werken. De betrokken advocaten raadden allen herstelbemiddeling aan als middel om de verdediging te ondersteunen.

Daarnaast legden nog 6 mensen de brief voor aan iemand in het gezin of aan vrienden. Ook zij gaven meestal een positief advies, bijna iedereen in de omgeving lijkt open te staan om contact op te nemen. In één dossier raadde de familie herstelbemiddeling expliciet af. Het ging om een dodelijk ongeval, waarbij de dochter om het leven kwam. Er werd niet gereageerd op de brief.

Het voorleggen van de brief aan anderen helpt om er een beter begrip van te krijgen. Meerder mensen legden hem voor om samen te bekijken of dit een mogelijke piste is, maar ook om de brief beter te kunnen begrijpen.

Eén verdachte die de brief niet voorlegde aan iemand anders, was te beschaamd om wat er gebeurd was en gaf dit expliciet aan als reden.

We merken op dat de mensen die de brief voorlegden aan anderen, in zeer grote mate contact opnamen (ook bij slachtoffers). Het bespreken van de brief overwint mogelijk een drempel om contact op te nemen. Een andere verklaring kan zijn dat mensen die al de intentie hadden om contact op te nemen de brief vaker aan anderen laten lezen. De redenen om geen verdere stappen te zetten (niet te bellen) zijn verschillend. Enkelen snappen de briefwisseling en wensen geen herstelbemiddeling op te starten. Anderen merken op dat er nergens in de brief is aangegeven dat het verplicht is, dus ‘dan laat je het beter onaangeroerd’. Nog anderen begrijpen de brief niet en zoeken geen verdere informatie.

3.4 Telefonisch contact

11 mensen belden Suggnomè vzw Antwerpen op, dat is bijna de helft van de geïnterviewden. Uit registratiegegevens van Suggnomè blijkt dat

inderdaad ongeveer de helft van de mensen telefonisch contact opneemt na de brief te hebben gekregen. Ze namen in de eerste plaats telefonisch contact op om verheldering te krijgen over de doelen en werkwijze van een bemiddelingsproces. Het telefonisch contact heeft vooral als functie om informatie uit te breiden en verwachtingen af te toetsen. Het neemt de onzekerheid over mogelijkheden, verloop en de rol van de andere partij weg.

Wie telefonisch contact opneemt is bijna altijd tevreden, het gesprek is verhelderend en voor een aantal is een luisterend oor veel waard. Het gesprek neemt onzekerheid en spanning weg waarover de brief zou gaan.

> Slachtoffer6: *Het was echt een heel vriendelijke mevrouw, die had zo een heel zachtaardige, stemmeke, dat ik soms denk van de mensen die daar werken, die zijn daar echt voor geselecteerd, want alle ja ik heb daar geen woorden voor.*
> Int: *Dat heeft jou goed gedaan?*
> Slachtoffer6: *Ja, dat heeft mij goed gedaan. Het is natuurlijk een beetje een teleurstelling dat het niet is kunnen doorgaan, maar daar kunnen zij niks aan doen, ze hebben hun best gedaan.*

Twee mensen waren iets minder positief over het telefonisch contact. Eén iemand vond de uitleg te complex voor anderstaligen (de dame in kwestie belde in naam van haar man die beperkt Nederlands spreekt) en had graag het verhaal willen vertellen aan de telefoon.

> Int: *Zou je nog een suggestie kunnen doen?*
> Vrouw van Verdachte12: *Ik denk misschien ietske kortere, duidelijke boodschappen, allez ja. Dat ge gewoon zegt van ja dat ge zelf al zegt van of ge dat nu doet of niet dat heeft op het proces wel geen gevolgen, allez. Een beetje, dat ge niet alles zelf moet vragen want ik vraag dat nu omdat ik de taal machtig ben en omdat ge daar aan denkt. Maar mensen die daar misschien niet aan denken of niet goed, of dat niet goed weten, die krijgen dat niet.*
> *(…) Of zelfs mensen die, allez mensen die de taal wel machtig zijn, maar niet iedereen, zelfs voor mij als ge zo een brief leest, om eerlijk te zijn, ik moet die ook twee of drie keer lezen voor dat ik volledig snap wat daar instaat.*
> Int: *Ja, goed, da is ook duidelijk. Ik ga nog even terug naar het telefoontje. Probeer dat nog eens goed voor u te halen.*
> Vrouw van Verdachte12: *Ja, dan belde ik en dan zei ze van ja dat ik gewoon dat dossiernummer moest geven. En dan zei ze ja van dat is goed dat je belt, maar we kunnen nu geen afspraak of zo maken want we moeten dan afwachten tot de tegenpartij het er mee eens is. (…) Op zich over die dienst zelf kan ik nu weinig negatiefs, allez das gewoon. Het is meer over het systeem hé, maar ja dat is, ja.*
> Int: *Ja, omdat men inderdaad de regels volgt van de twee partijen. Maar ik hoor dat ergens , ge hebt dat ook al gezegd, het belang van toch ook uw verhaal te kunnen doen ook al wordt er niet bemiddeld?*

Vrouw van Verdachte12*: Ja, omdat, ja het is niet iemand anders er niet toe bereid is, dat ze niet kunnen luisteren naar wat gij te zeggen hebt, allez dat vind ik een beetje jammer dat ze dat niet doen.*
Int: *En dan er is bijna elke voormiddag van 9 tot 12 uur permanentie. Wat vind u daarvan?*
Vrouw van Verdachte12*: Ja, Dat vind ik soms wat jammer. Ik vind dat kort omdat de meeste mensen gaan wel werken dus ge moet dikwijls zo'n telefoongesprekken doen ofwel op momenten dat ge eens een dag thuis bent ofwel moet ge bijna op uw werk, zo'n gesprek doet ge ook niet waar uw collega's bij zijn, dan moet ge al bijna stiekem naar toilet of ...*

Nog een ander persoon vond het gesprek onduidelijk. Ze had een zeer grote weerstand ten aanzien van herstelbemiddeling met de verdachte.

Int: *Goe, als ik het goed hoor, dan heeft iemand van Suggnomè met u gebeld?*
Slachtoffer7: *En dan, ze draait te veel rond te pot in het begin, allez die madam toch. En dan uiteindelijk ging het over die gast en dan viel mijn frank. En dan aan die naam te zien, neen zei ze, hij is van, was het nu Tunesië of dat land dat er vlak bij ligt. (…)*
Int: *Als je die telefoon gekregen hebt van die dame, kan je daar nog van herinneren wat dat met je deed op dat moment?*
Slachtoffer7: *Mmm. Achteraf was ik wel blij dat die dame had gebeld. Omdat ik dan eens had kunnen zeggen van, onnozelaar wat doet gij nu. Ok, ge hebt geen inkomen, ge hebt geen werk, dus we zullen wel wat mensen overvallen. Ik was blij dat ik heb kunnen zegge, hij heeft de kans om te studeren in het gevang. (…) Het waren twee gasjes, buitenlanders, ge kunt er niet naast kijken. En allez ja, en ze hadden mij afgeleid en mijn kaart gepikt op het bankkantoor. En ik zeg ja, mevrouw, ik zeg terugbetalen? Een die niets heeft kunde dat niet laten terug betalen. Ik zeg maar weet ge wat mevrouw, na veel vijven en zessen van vragen en zo, versta me niet verkeerd, mevrouw. Ik zeg weet ge wat mevrouw, ik zeg nu dat dat gastje in het gevang zit he, ik zeg. En ze hebben der dan over van ocharme en van niet naar school kunnen gaan en een slechte jeugd. Ik denk verdomme, denkt ge dat de Belgen ook een goede jeugd hebben gehad? (…) Ik zeg maar nu, hé mevrouw hij heeft de kans om naar school te gaan. In het gevang krijgen ze gratis onderwijs.*

3.5 Huisbezoeken als piste

In het verleden werden huisbezoeken als methode gebruikt om herstelbemiddeling aan te bieden. We vroegen tijdens het gesprek of de geïnterviewden open staan voor een huisbezoek. Voor 7 mensen, waaronder zowel verdachten als slachtoffers, lijkt een huisbezoek een goede aanpak om in contact te komen met de mogelijkheden van herstelbemiddeling. Zij hebben geen bezwaren tegen een bezoek. Opvallend is dat er heel wat mensen tussen zitten die kozen om geen

"Ja, dat is een beetje een smerige truc natuurlijk, goh, ik denk dat je wel rapper geneigd bent om nog eens te horen waarom ze tot bij u thuis komen."

contact op te nemen. Wie positief kijkt naar huisbezoeken nam wel steevast contact op met Suggnomè.
Ze geven aan dat huisbezoeken persoonlijker zijn, dat het een teken van hoop kan zijn om uit de situatie te geraken en dat het een drempel wegneemt om zich te informeren.

> Int: *En dan vind jij dat ook, je zou dan die huisbezoeken wel goed vinden?*
> Verdachte12: *Ja, voor mij is het niet erg, voor ander mensen dat weet ik niet.*
> Int: *Ja, het is voor jou, jij mag het zeggen.*
> Verdachte12: *Ja, voor mij is welkom wat ik moet zeggen, ja, ik vind dat is echt belangrijk als iemand komt naar jou, geven beetje tijd om naar jou te luisteren. Dat is ok. Niet allemaal, niet iedereen is racist, of niet iedereen is gelijk. Jij bent een Spaanse of die komt naar u en die praten met u, iedereen is gelijk.*

> Verdachte9: *Ja en ik vind dat een veel betere zaak, dat ik zelf naar een onbekende plaats, een onbekende straat, een onbekend huis. Want ik herinner mij, ik liep in die straat ik keek naar die nummer, ja waar is dat hier en ik zag die nummer en ik dacht tiens is dat hier? Ik vond dat een beetje vreemd. Ik zou eerder opteren, zo dat u zegt de eerste keer, dat ze bij de mensen thuis komen, ik vind dat beter. Dat kan misschien zijn dat andere mensen daar anders over oordelen, ik respecteer iedereen zijn mening.*
> Int: *Jij vind dat beter, kan je nog eens uitleggen waarom?*
> Verdachte9: *Ja, ik vond dat, ik vond dat nogal een beetje vreemd om op een vreemde locatie te gaan waar je nog nooit bent geweest. Een locatie dat je niet kent, een gebouw dat je niet kent dat is.*

6 mensen vinden het geen goede piste om te bewandelen en beschouwen het als een intrusie van hun privacy en een inbreuk op het verwerkingsproces. Ze zien tevens problemen met het feit dat hun gezinsleden in huis kunnen zijn en dat het dossier te vertrouwelijk is. Ze vinden de briefwisseling en daarna het telefonisch contact prima.

> Slachtoffer1: *Ik denk niet dat dat zo een goed idee is, want dat kost heel veel moeite en dat schrikt mensen ook af. Want ik werd nu misschien geslagen, maar mensen die bijvoorbeeld ernstig verkracht zijn geweest. Als die dan, is dat weer al die emoties moeten laten zien, dat komt allemaal weer naar boven. Ik denk dat dat als dat via een brief wordt gedaan, privé is, dan kunnen die daar thuis op hun gemak allemaal over nadenken, dan mensen naar hun thuis gaan en over die zaak gaan praten.*

Verdachte2: *Op mij komt dat direct over van dat het heel erg opgedrongen wordt he. Dat allez ja, wat dat betreft vind ik dit veel beter van dat ze zeggen van bel mij, schrijf mij. Want anders is dat zo meteen van oh ze gaan hier direct langskomen. En wat doet dat dan? Ja dan zet je u daar automatisch tegen af.*
Int: *Een stuk weerstand hoor ik dan?*
Verdachte2: *Misschien bij andere mensen niet, dat weet ik niet dat kan persoonlijk zijn.*
Int: *En jij zou dan, wat zou jij dan doen in dit geval als je zo'n brief zou krijgen en je ziet bijvoorbeeld over twee weken komen wij op huisbezoek?*
Verdachte2: *Ik zou dat niet afzeggen, maar hoe zeg ik dat, u beginsituatie is dan niet meer goed. In het Engels zouden ze zeggen: you started off on the wrong foot. Dus allez ja, omdat je direct dan die weerstand hebt, ben je minder geneigd om bijvoorbeeld open te praten of om op dat aanbod effectief in te gaan. Dat maakt het toch direct moeilijker om.*

Alle andere geïnterviewden geven weinig tot geen informatie over huisbezoeken. Huisbezoeken worden zwart-wit beoordeeld: ofwel is men er volledig tegen, ofwel voor. Wie voor is heeft in ieder geval altijd gebeld naar Suggnomè (maar niet iedereen die belde is pro huisbezoeken). Er zijn amper afwegingen of tussenposities.

3.6 Waarom al dan niet instappen in een bemiddelingstraject?

Van al de geïnterviewden hebben 3 mensen een bemiddelingstraject opgestart, allen verdachten. Wie geen bemiddeling opstartte, heeft echter soms wel de wens geuit om het traject aan te gaan terwijl de andere partij dit niet wilde. In onderstaande tabel geven we een overzicht van de **wens tot bemiddeling**.

Tabel 4: Aantal geïnterviewde verdachten/plegers en slachtoffers naar het doorlopen van herstelbemiddeling en de wens tot bemiddeling (N=22)

	Pleger - verdachte	Slachtoffer
Interesse		
Effectieve bemiddeling	3	0
Geen effectieve bemiddeling	5	3
Geen interesse		
Geen effectieve bemiddeling	6	5

Het willen aangaan van een bemiddelingstraject **hangt af van volgende aspecten**:

(1) Afwegingen van doelen, mogelijkheden en emotionele reacties: de perceptie van mogelijkheden en doelstelling van een herstelbemiddelingstraject voor zichzelf én voor de ander. Hoe men verwacht dat eigen emoties zullen evolueren

(2) invloed van de brief van het parket: hoe bemiddeling overkomt in de eerste brief vanuit het parket

Slechts één iemand haalt aan dat het te tijdrovend zou zijn, er wordt bijna nooit gesproken over de tijdsinvestering die dit zou vragen. Dat blijkt dus voor de meesten geen bezwaar te zijn om het traject aan te gaan.

Het **bestaan van herstelbemiddeling wordt positief bevonden**, het aanbod is interessant en moet blijven bestaan. Soms echter eerder 'voor andere situaties' dan voor zichzelf.

We bespreken achtereenvolgens de verschillende redenen om een traject al dan niet aan te vragen. Vele mensen maken een combinatie van redenen, er ligt zelden slechts één aspect aan de basis van hun beslissing.

3.6.1 Afwegingen van doelen en mogelijkheden

Belangrijk bij het zetten van de eerste stap is de afweging die men maakt wat de bemiddeling kan teweegbrengen voor zichzelf én voor de andere. Men combineert argumenten voor de eigen situatie en voor die van de tegenpartij. Zo kunnen we een balans opmaken van mogelijke weerstanden en stimulansen die men aangeeft om een traject op te starten voor slachtoffers en verdachten-plegers.

Tabel 4: Mogelijke weerstanden en stimuli voor deelname aan het proces: afweging van voor- en nadelen voor alle betrokkenen

	Weerstand	Stimulans
Verdachte-pleger		
Verdachte-pleger voor zichzelf	-emoties worden opgerakeld -Slachtoffer is ongeloofwaardig (heeft gelogen in dossier): confrontatie zorgt voor meer frustratie	-Excuses aanbieden -Strafdossier verbeteren -Vorm van straf aan zichzelf opleggen buiten de rechtbank -Slachtoffer is ongeloofwaardig (heeft gelogen in dossier): kan misschien waarheid aan het licht brengen
Verdachte-pleger voor slachtoffer	-Slachtoffer gaat er nog meer voordeel uithalen -slachtoffer terug kwetsen (emoties komen terug boven)	-Slachtoffer krijgt antwoorden op vragen en excuses -slachtoffer krijgt inzicht in eigen aandeel
Slachtoffer		
Slachtoffer voor zichzelf	-emoties worden opgerakeld -terug vernederd worden -confrontatie gaat niets bijbrengen, heeft weinig zin -verdachte is ongeloofwaardig (heeft gelogen in dossier): confrontatie zorgt voor meer frustratie	-Vragen krijgen antwoorden -Rust in verwerkingsproces
Slachtoffer voor verdachte-pleger	-verdachte gaat er meer voordeel uit halen, gaat een kleinere straf proberen verkrijgen	-verdachte krijgt eigen inzicht in eigen aandeel

Of de verdachte of het slachtoffer in de zaak al 'gelogen' heeft volgens de andere partij, heeft een sterke invloed op de beslissing. In het geval de andere betrokkene in het verleden de waarheid slechts ten dele sprak, is de weerstand om te participeren groot. Dit merken we zowel bij

verdachten als slachtoffers. Er moet niet alleen een vertrouwen zijn in de werkingsprincipes van de herstelbemiddeling als proces, maar ook vooral in de **eerlijkheid van de andere partij**.
De bezwaren van slachtoffers (emotionele reactie van angst en woede en het niet geloven in de zinvolheid van het traject) werden eerder al aangetoond (Aertsen & Peeters, 1997; Bolivar 2012).

Er zijn in totaal vier cases waar verdachte en slachtoffer elkaar kenden. Bij ouder-kind relaties (bij 2 geïnterviewden) lijkt men meer geneigd te zijn om te bemiddelen dan bij vrienden- of burenruzies (bij 2 geïnterviewden). De gegevens zijn echter te beperkt om er verregaande conclusies uit te trekken.

> I: *En wat vind jij ervan dat herstelbemiddeling, dat dat betstaat?*
> Slachtoffer6: *Dat vind ik heel goed.*
> I: *En wat vindt je daar goed aan?*
> Slachtoffer6: *Omdat ik nog altijd vind dat kinderen die een klein beetje ontspoord zijn, dat die het recht hebben om nog eventueel iets van hun leven te maken. En dat dat altijd via de rechtbank moet gaan, dat is zo schadelijk. En soms komen ze er niet beter uit. En dees, maar ik vind ook wel dat de kinderen moeten leren, dat als je iets kapot maakt dat niet van u is, daar moet je voor gestraft worden.*

> Verdachte1: *Ja ik heb vlakaf tegen haar gezegd, wat denken die zotten nu? Eeerst gaan ze de mensen aanvallen met hun hond los te laten ik verdedig mezelf en nu ga ik nog moeten bemiddelen om voor hun kosten te gaan opdraaien. Ik ben even kwaad geworden, ik heb tegen haar gezegd dat gaat niet door dus scheur die brief maar kapot en gooi het weg.*
> *(…) Niet echt want uiteindelijk ben ik nog altijd niet bereid om te bemiddelen omdat ik een dag later naar die ouders gebeld heb en ik ben afgewimpeld als een stuk crapuul wat ik totaal niet ben. Dan had ik ook zoiets van waarom moet ik dan gaan bemiddelen nu ze ineens wel willen bemiddelen maar dat ze naar mij ook niet hebben willen luisteren, waarom moet ik daar dan mijn latijn in steken.*

Uit het proefschrift van Bolivar (2012) blijkt dat het niet kennen van de dader een succesfactor voor de bemiddeling is. Bij de bevraagden zien we daar geen aanwijzing voor. Het blijkt ook geen onmiddellijke invloed te hebben op het contact opnemen met Suggnomè.

3.6.2 Invloed van de brief vanuit het parket

Zoals in voorgaande beschrijvingen reeds werd aangetoond begrijpt een aanzienlijk deel van de bevraagden de schriftelijke bekendmaking van herstelbemiddeling niet goed. Daardoor zijn voor een deel van de mensen de doelen van herstelbemiddeling niet duidelijk en soms ligt de drempel te hoog (zelf bellen voor extra informatie).

Een verdachte die als jongere al een hersteltraject doorliep en er positieve ervaring mee had, reageerde afwijzend op de brief omdat er te weinig informatie in stond om over te gaan tot contactname.

> Verdachte4: (over Adam) *Omdat ik er bij betrokken was moest ik mee doen aan de herstelbemiddeling. Eigenlijk moest ik werken om zo de auto te kunnen terugbetalen. En ik moest ook in gesprek met het slachtoffer om op die manier sorry tegen hem te zeggen en mijn excuses aan te bieden.*
> Int: *En hoe heb je dat toen ervaren?*
> Verdachte4: *Ik voelde mij er beter door, om eerlijk te zijn. Ik wist dat ik dan toch tegen het slachtoffer sorry heb kunnen zeggen.*
> Int: *Oké dus je hebt er eigenlijk al wel positieve ervaringen mee gehad?*
> Verdachte4: *Ja dat zeker wel.*
> Int: *En toch, je krijgt de brief en je hebt zoiets van deze keer niet want ik weet te weinig.*
> Verdachte4: *Nee nee. Ik dacht 'wat is dat nu weer', 'is het weer zover'. Er waren te veel vraagtekens.*

We merken dat de manier van communiceren de eerste stap om te bellen en extra informatie op te vragen beïnvloedt. Meerdere mensen belden de dienst op om verduidelijking te krijgen omdat ze de brief onvoldoende begrepen.

Het is daarom mogelijk dat een verandering van de schriftelijke communicatie kan leiden tot een daling in plaats van een stijging van contactnames. Hoe duidelijker de informatie op voorhand, hoe minder mensen misschien zullen bellen voor extra inlichtingen.

3.7 Wat als de andere partij niet wenst te bemiddelen?

Er zijn relatief veel bevraagden die graag een traject hadden opgestart, maar waarvan de andere betrokkene weigerde. Misschien is dit een overschatting van de aantallen en hebben we te maken met een selectie-effect. Mensen die wensten te bemiddelen, waarvan de tegenpartij weigerde, zijn misschien net iets meer geneigd om een onderzoeksgesprek aan te gaan dan anderen.

De teleurstelling was telkens groot bij de bevraagden dat het proces niet kon doorgaan of gaandeweg werd stopgezet.

De meesten geven aan dat ze een afsluitbrief kregen, met de boodschap dat de tegenpartij niet wenst te bemiddelen. Toch vertellen ze nood te hebben aan een telefonisch gesprek om dit beter te kunnen begrijpen. Zichzelf open stellen voor bemiddeling is een grote stap, wie het eerst het signaal geeft aan de tegenpartij stelt zich kwetsbaar op. In de standaardaanpak van Suggnomè wordt echter voorzien dat er wel telefonisch contact wordt opgenomen. De onderzoeksgegevens zijn op dat vlak dus in tegenspraak met de aanpak. Het is mogelijk dat de geïnterviewden zich het telefonisch gesprek niet meer herinneren.

De afwijzing **creëert alleszins veel extra vragen**: waarom wil de tegenpartij niet bemiddelen, hoe probeer ik het dan goed te maken, hoe probeer ik de situatie dan te begrijpen, … ? De mogelijkheid tot herstelbemiddeling gaf verschillende mensen hoop op verbetering en die wordt door een weigering weggenomen.

> Int: *Wat zou jij, wat had jij eigenlijk verwacht van zo'n telefonisch gesprek?*
> Verdachte12: *Van zo'n telefonisch gesprek verwacht ik op zich niet zo veel meer. Maar ik stel mij wel een beetje vragen bij die bemiddelingsprocedure. Ok, ik snap wel dat een ander partij misschien ook het recht mag hebben om te zeggen ik doe dat niet. Maar dan vind ik toch dat zo een dienst zowiezo als gij wel bereid bent om uw verhaal te doen, dat ge dat dan ook eens op voorhand zou mogen doen. Los van het feit of dat die andere persoon dat wil doen. Gij zijt wel bereid om te bemiddelen dus vind ik ook wel dat een rechter mag weten dat ge daar wel toe bereid zijt. Als die ander partij daar niet toe bereid is, dat is hun zaak. Maar dat zegt wel iets over u als persoon. en nu wordt daar niks mee gedaan. Ge moet beide akkoord zijn, maar als een van de twee ni akkoord is, gaat dat niet door en de rechter weet dat niet. En ik vind eigenlijk wel dat die mag weten dat ge wel bereid zijt om op voorhand iets te doen. En da vin ik wel jammer. Maar natuurlijk daar kunnen die mensen aan de telefoon niks aan doen, die doen ook maar hun job.*

> Slachtoffer6: *Ik vroeg wel aan haar, als ze mij dan belde van ja, alle om te vermelden dat ze zegt van ja ik heb slecht nieuws van alle ze willen niet, zowel u ex-man als u zoon wil dus niet meewerken, heb ik gevraagd van is daar een reden voor, waarom ze niet willen meewerken? Omdat dat toch, ik weet voor mijn zoon dat dat schade gaat berokken. En ze zei, meer heeft hij, hij heeft het gewoon per brief laten weten dat hij niet bereid was om mee te werken, dus meer wist ze niet. En dan zit ik weer met die frustraties, weer met vraagtekens van waarom blijft die altijd zo boycotten en tegenwerken? Denk toch eens aan het kind. Er is nog een heel grote weg dat hij moet afleggen.*

Het afhaken of niet willen participeren door het slachtoffer, blijkt alvast de belangrijkste reden tot stopzetting/niet opstarten te zijn (Kools 2005). Dit verschil treffen we niet aan in de data.

4 Conclusie

4 Conclusie

Herstelbemiddeling is enerzijds een groeiende sector en anderzijds een domein waarbij de vraag naar effectiviteit sterk aanwezig is. Herstelbemiddeling is in hoofdzaak een criminologisch uitgewerkt concept (Aertsen 2004, Kools, 2005, Lauwaert, 2009) dat ondermeer vertrekt vanuit het onbehagen dat het slachtoffer in de strafrechtspleging verwaarloosd wordt. Het beoogt onder andere de communicatie tussen betrokkenen en de gerechtelijke actoren te stimuleren. In de praktijk en uitvoering ervan is het echter tevens een sociaal werk concept, verschillende maatschappelijk assistenten zijn betrokken bij de uitvoering van herstelbemiddelende taken en processen en de begeleiding leunt aan bij sociaal werk methodieken. Herstelbemiddeling is een (sociaal werk)praktijk die voortdurend in beweging is (Umbreit, 2001, Barton, 2003, Bradt, 2009).

De geschiedenis van de strafrechtsbedeling heeft aangetoond dat de focus op 'good practises' niet volstaat om het welslagen van herstelgerichte praktijken te vrijwaren (Lauwaert, 2009). In dat opzicht is het belangrijk om de praktijk van herstelbemiddeling in vraag te durven stellen. De nood aan empirie en de daaraan gekoppelde discussie over spanningsvelden die inherent verbonden zijn aan het effectiviteits- en efficiëntievraagstuk, leeft duidelijk bij bemiddelaars van Suggnomè. Ze willen hun praktijk grondig in vraag stellen en dit mee aansturen (Claes 2009-2010).

Suggnomè Antwerpen koos in overleg met alle teamleden om het huidige onderzoek toe te spitsen op het verruimen van inzicht omtrent diverse manieren van informeren, met focus op de perceptie van de eerste informatie en eventuele keuzes die daaruit voortvloeien. De centrale vraag luidt: ***hoe ervaren verdachten-plegers en slachtoffers de huidige communicatiestrategie, in verband met de informering over herstelbemiddeling?*** *Verder geven de gesprekken ook inzicht in:* ***Welke perceptie hanteren daders-slachtoffers ten aanzien van het communicatietraject van Suggnomè Antwerpen vzw?***
Op welke wijze wordt de beeldvorming van herstelbemiddeling via het communicatietraject beïnvloed?

De informering van verdachten-plegers en slachtoffers past in een ruimer communicatiebeleid. Suggnomè vzw werkt vanuit drie pistes om de doelgroep te bereiken:

1) het *beschikbaar stellen van informatie aan wie er zelf om vraagt* (via website, opsturen van een brief vanuit Suggnomè, telefonisch informatie, per mail)
2) *actief informeren* (rechtstreekse informering vanuit het parket)
3) *netwerken* (informering via derden, welzijnswerk etc., mikken op toeleiding)

Het communiceren naar de doelgroep via de drie trajecten sluit aan bij modellen van sociale marketing. Ze bieden een handvat aan Suggnomè vzw om in de toekomst de communicatie verder uit te werken.

De resultaten van de bevraging tonen aan dat de communicatie een rechtstreekse invloed heeft op het opnemen van contact en een onrechtstreekse op de beslissing tot participatie. Men laat zich sterk leiden door wat (niet) in de correspondentie staat om contact op te nemen. We merken dat het formele karakter van de brief vanuit het parket velen afschrikt.
De afweging om te participeren is complex van aard. Het hangt o.m. af van telefonisch contact, eerder kennismaking met herstelbemiddeling en het vertrouwen in de eerlijkheid van de andere partij.

De vraag is echter hoe best wordt gecommuniceerd om aan te sluiten op de doelgroep, vertrekkende vanuit hoe men de huidige communicatie beoordeelt. Daarna refereren we kort terug naar de onderzoeksvragen.

4.1 Communicatie onder de loep vanuit sociale marketing en b's

Aan de hand van een selectie uit het kader van de 5b's en aandachtspunten vanuit sociale marketing (zie eerder voor de verantwoording van de keuzes) overlopen we de vaststellingen en mogelijke suggesties. Daarnaast gaan we in op doelgroepsegmentatie als een optie voor een communicatiestrategie.

1) Bekendheid: is de werking gekend?

<u>Vaststelling</u>
De kennis over herstelbemiddeling is beperkt. Slechts weinigen hadden er al van gehoord of kunnen duiden wat het betekent. Men kan in beperkte mate aangeven waarover het gaat, maar er zijn heel wat misvattingen. Er heerst verwarring met schuldbemiddeling en slachtofferhulp. De begripsverwarring is groot.
De relatie met de gerechtelijke procedure is tevens een punt van verwarring.

<u>Suggestie</u>
Het herbekijken van de communicatie over de werking en doelen is daarom belangrijk. Ze moet meteen inzicht verschaffen in wat herstelbemiddeling inhoudt, hoe het proces kan verlopen, wat men kan verwachten. Een concretere communicatie zal vermoedelijk de eerste contactname vergemakkelijken. Een folder toevoegen aan de eerste zending kan een optie zijn.

2) Bruikbaarheid: is er behoefte aan het aanbod?

Vaststelling

De meeste bevraagden geven aan dat het aanbod moet blijven bestaan en zinvol is (maar niet altijd voor hen).

De meerwaarde die herstelbemiddeling kan bieden is verschillend voor de bevraagden. We gaven een uitgebreid overzicht (zie tabel4). Het hangt af van meerdere afwegingen, niet enkel van een persoonlijke kosten-baten analyse voor zichzelf. Weerstanden en motivaties spruiten voort uit elementen voor henzelf én voor de andere partij.

We kijken naar 'ruiltheorie' (social exchange theory cfr. deze van Blau, Homans, Emerson) als kader om de redenen in te plaatsen, eerder dan naar een individueel kosten-baten model. Men houdt rekening met effecten op anderen, naast de effecten (kosten/baten) voor zichzelf. In ruiltheoretische modellen (ook wel sociale uitwisselingstheorie of power-dependency theory genoemd) wordt menselijk gedrag verklaard vanuit de voor- en nadelen die ze eraan verbinden in een wederzijdse of reciproke relatie. Hoewel deze modellen weinig aandacht hebben voor emotionele overwegingen (ze zijn vooral gericht op rationele overwegingen), kunnen ze inzicht bieden in het feit dat vooral wederzijdse inschattingen van het effect van gedragingen van beide partijden van belang zijn. Men stelt zichzelf meerdere vragen: welk effect heeft een contactname en een positieve reactie op mijzelf. Welk effect heeft dit op de andere? Maar ook, welk effect heeft een mogelijke positieve reactie of contactname van de andere partij op mij. De overwegingen zijn dus niet enkel gericht op zichzelf (welk voor- of nadeel haal ik eruit) maar ook wat de andere eruit zou kunnen halen. De subjectieve gevoelens van macht over elkaar en over de situatie spelen sterk mee (krijgt de andere hierdoor meer macht over mijn lot of niet). Grondleggers van deze inzichten zijn Emmerson, Blau en Homans. Interessant is tevens het begrip van Gouldner rond de reciprociteitsnorm. In zijn meest eenvoudige vorm verwijst de recipriciteitsnorm naar volgende verhoudingen. Wie iets positief geeft aan anderen, krijgt gemakkelijker iets positief terug (of wie iets positief krijgt, zal gemakkelijker geven). Anderzijds, wie iets negatief krijgt, heeft de neiging om negatief t.a.v. de andere te staan en kwaad te willen berokkenen. Bovendien vertelt Gouldner dat er er aanwijzingen zijn dat mensen niet willen overbenefitten (meer geven dan ze kregen). We merken dat die balans (hoeveel geef ik toe, hoe zwak stel ik mezelf op, wat bied ik als positieve stap aan en wat verwacht ik daarvoor in return) sterk meespeelt in de overwegingen om contact op te nemen en/of in een traject in te stappen.

Suggestie

Er is een nood aan meer inzicht bieden in de 'bruikbaarheid' van herstelbemiddeling, men heeft niet altijd door wat de meerwaarde is ten aanzien van de gerechtelijke procedure. De verhouding met de gerechtelijke procedure en met slachtofferhulp scherper stellen/beter duiden is bijvoorbeeld een belangrijk aandachtspunt. Suggnomè zou de inzichten vanuit ruiltheorie en de reciprociteitsnorm verder kunnen

exploreren of expliciet kunnen hanteren in haar communicatie. Wanneer gecommuniceerd wordt over een meerwaarde, kan expliciet gekozen worden om te spreken over de mogelijke effecten van keuzes op zichzelf én op de andere partij.

3) Begrijpbaarheid: Vindt men de communicatie bevattelijk?

Vaststelling
De brief vanuit het parket is te formeel en wordt door meerderen niet volledig begrepen.
De brief vanuit Suggnomè krijgt goede reacties.
Het telefoongesprek is steeds verhelderend, de onthaalmedewerker krijgt zeer positieve feedback. De onthaalmedewerker dient niet te worden bijgestaan door een bemiddelaar, de eerstelijnsrol wordt goed opgenomen.

Suggestie
De brief van het parket zou best herwerkt worden en minder formeel opgesteld zijn. Het blijft een aanbeveling om hem te sturen vanuit het parket. Er is wel wat weerstand tegen het feit dat de enveloppe vanuit het parket vertrekt. Ze wordt echter wel geopend (wie zich het nog kon herinneren).
De brief aanvullen met een folder van Suggnomè, waaruit blijkt dat het wel degelijk over twee aparte organisaties/instellingen gaat (gerecht & vzw) kan een verhelderend effect hebben.
De brief in andere talen aanbieden (Frans, Engels) kan tevens een piste zijn. Meerdere mensen spraken onvoldoende Nederlands. De organiseerbaarheid is echter complex. Er kan eventueel overwogen worden om dit op de website te plaatsen in plaats van meerdere talen mee te sturen (en een verwijzing in de folder te plaatsen).

De belangrijkste suggesties van de bevraagden voor de parketbrief zijn: minder formeel taalgebruik, de doelen (wat kan je ermee bereiken) beter uitleggen, verwijzing naar de wetgeving schrappen, het woord strafdossier eruit laten, rekening houden met verdachten die nog niet zijn veroordeeld.

4) Betrouwbaarheid: kan men vertrouwen op het correct omgaan met privacy?

Vaststelling:
Men heeft vertrouwen in herstelbemiddeling en geeft aan dat het aanbod behouden moet blijven. Tegelijk zien we dat de principes van herstelbemiddeling onder druk staan. Dit werd reeds in eerder onderzoek aangetoond.

Suggesties:
Door onduidelijkheid over de principes bij een aantal bevraagden, lijkt het aangewezen om ze explicieter te maken in de communicatie. Het blijft echter een moeilijke opdracht om een aantal vooringenomenheden (vb. een bemiddelaar kan niet neutraal zijn en kiest onbewust altijd de kant

van de zwakste) te doorprikken. Dit kan eventueel met getuigenissen of uitspraken aangepakt worden.

5) Doelgroepsegmentatie

Vaststelling
Er is een beperkte doelgroepsegmentatie bij de communicatie vanuit Suggnomè. Het onderdeel van de communicatie dat in dit onderzoek werd voorgelegd aan de respondenten was niet gesegmenteerd.

Suggestie:
Reflectie binnen Suggnomè over segmentatie opstarten. Segmentatie heeft voor – en nadelen. Doorgaans wordt aangeraden om te segmenteren, maar bij gevoelige kwesties zoals strafdossiers kan een stigmatiserend effect optreden door een bepaalde groep anders aan te spreken. Een doelgroepsegmentatie betekent immers dat doelgroepen gericht, in een eigen taalgebruik, aangesproken worden. Net doordat er een aparte communicatie wordt voorzien, kunnen stigmatiserende effecten optreden. Het is moeilijk om dit op voorhand te voorzien. Suggnomè dient zich er vooral van bewust te zijn dat dit een neveneffect van een doelgroepgerichte communicatie kan zijn.

Eventueel kan het draaiboek voor communiceren met armen doorlopen worden. Voor het bereik van kwetsbare doelgroepen werd recent een draaiboek ontwikkeld dat beschikbaar is op http://www.communicerenmetarmen.be/. Het draaiboek bevat de gangbare stappen voor sociale marketing en gaat in op aspecten zoals taalgevoeligheid. Het draaiboek blijft echter beperkt in suggesties voor zeer moeilijk bereikbare groepen via brede communicatiekanalen of voor anderstaligen. Het kan evenwel interessant zijn om de huidige communicatie af te toetsen aan het draaiboek en kan inspirerend werken.

4.2 Afsluitend

De principes van sociale marketing en de ingrediënten voor toegankelijkheid hebben een kader geboden om de communicatie van Suggnomè onder de loep te nemen. We stelden vast dat de communicatie een invloed heeft op de eerste contactname en de instap, via de beeldvorming over herstelbemiddeling.

Hoe ervaren de bevraagde verdachten-plegers en slachtoffers de huidige communicatiestrategie? Meningen en percepties zijn verdeeld over de communicatie. Het persoonlijke contact, op maat, met mogelijkheid tot vragen stellen (telefonisch) wordt zeer positief bevonden. De briefwisseling vanuit het parket heeft te kampen met onduidelijk en te formeel taalgebruik voor een groot deel van de bevraagden. De brief roept argwaan en angst op. De toon blijkt voor een deel van de bevraagden niet aan te slaan. Laaggeschoolde of anderstalige bevraagden hebben duidelijk problemen met het begrijpen van de brief. Herstelbemiddeling moet niet maar mag en is gratis. Tot zover is iedereen mee. De principes, de manier van werken, de doelen en meerwaarde zijn

echter minder duidelijk. De brief vanuit Suggnomè wordt beter onthaald. Een vergelijking van beide brieven en afstemming van de brief vanuit het parket naar het model van Suggnomè kan een verbetering betekenen.

Bijkomende informatie over de meerwaarde, wat iemand kan bereiken, alsook over mogelijke afwegingen (weerstanden versus stimulansen) voor de positie van slachtoffer en dader/verdachte is gewenst bij een eerste kennismaking met herstelbemiddeling. De huidige brief vanuit het parket bevat dit onvoldoende.

De bevraagden kijken positief naar het bestaan van herstelbemiddelling (na verduidelijking door de interviewer). Het merendeel had echter weinig weet van wat dit proces zou kunnen inhouden, de verschillen in kennis over herstelbemiddeling zijn redelijk groot. Bestaande beeldvorming rond herstelbemiddeling is vaag en verwarrend. Hieruit leiden we af dat de manier waarop herstelbemiddeling in de externe communicatie wordt omschreven uitermate belangrijk is. De eerste informatiedrager/het eerste kanaal moet voldoende informatie bevatten over de manier van werken en de meerwaarde, maar er mag geen overdaad aan informatie zijn want dat zal de leesbaarheid terug verlagen. Het overbrengen van de werkingsprincipes is bijvoorbeeld complex en vraagt ruimte. Zelf opzoeken via de website wordt daarenboven weinig gedaan. Het werken met een brochure of een folder van Suggnomè (met eigen logo) lijkt een goede piste te zijn.

Doorverwijzingen via derden hebben een voorsprong wat betreft de beeldvorming rond herstelbemiddeling en de beslissingsmomenten om contact op te nemen en/of in te stappen in een bemiddelingsproces. Een doorverwijzing zorgt voor een positievere perceptie. Ook kunnen anderen in de omgeving een invloed hebben op contactname en/of deelname. Mensen vragen geregeld raad aan anderen over de brief.

Huisbezoeken worden niet meteen warm onthaald door iedereen. Enerzijds geeft een deel aan dit een schending van privacy te vinden. Anderzijds vinden bepaalde mensen dit net meer op maat en persoonlijker. Het introduceren van huisbezoeken kan zowel zeer positieve al zeer negatieve reacties oproepen. We raden dit af.

5 Referenties

Aertsen I. en Peters T. (1997), Herstelbemiddeling in slachtofferperspectief, *Tijdschrift voor criminologie*, pp. 372-383.

Bolivar, F (2012) , Victim-offender mediation and victim's restoration: A victimological study in the context of restorative justice. (proefschrift).

Claes E. (2009-2010). Rapport inventarisatie onderzoeksvragen slachtoffer-dader bemiddeling. Suggnomè vzw

Kools, L (ed) (2005) Bemiddeling en herstel in de strafrechtsbedeling. Brugge, Die Keure.

Lauwaert, K. (2009). Herstelrecht en procedurele waarborgen. Antwerpen: Maklu.

Parmentier S. (2002) Rechtshulp en toegang tot het recht: nieuwe oplossingen voor oude problemen. In Cuypers D. & Hubeau B. (eds.) *De stand van de rechtsbijstand.* Brugge: Die Keure.

Philtjens Y. (2011). *Herstelbemiddeling: een onderzoek naar de non-respons op de parketbrief* (stageopdracht). Leuven: KUL-Factulteit Rechtsgeleerdheid

Shapland, J., Robinsons, G. & Sorsby, A. (2011). Restorative justice in practice. Evaluating what works for victims and offenders.Abingdon, Oxon: Routledge.

Vanhove A. (2010). *Marketing voor non-profitorganisaties (ppt).* Mechelen: Vormingscentrum KHMechelen.

6 Bijlagen

6.1 Overzicht contactnames verdachten en slachtoffers

Tabel5: Overzicht van verdachten en slachtoffers en de contactname met Suggnomè vzw

	Contact (=responspersoon) of geen contact (=niet-reponspersoon)
Verdacht1	Responspersoon
Verdachte2	Niet-responspersoon
Verdachte3	Niet-responspersoon
Verdachte4	Niet-responspersoon
Verdachte5	Responspersoon
Verdachte6	Responspersoon
Verdachte7	Niet-responspersoon
Verdachte8	Niet-responspersoon
Verdachte9	Responspersoon
Verdachte10	Responspersoon
Verdachte11	Responspersoon
Verdachte12	Responspersoon
Verdachte13	Niet-responspersoon
Verdachte14	Niet-responspersoon
Slachtoffer1	Niet-responspersoon
Slachtoffer2	Responspersoon
Slachtoffer3	Responspersoon
Slachtoffer4	Niet-responspersoon
Slachtoffer5	Responspersoon
Slachtoffer6	Responspersoon
Slachtoffer7	Responspersoon
Slachtoffer8	Responspersoon

6.2 Brief vanuit het parket

openbaar ministerie

Parket van de procureur des konings
ANTWERPEN

verz.: Parket – Bolivarplaats 20 bus 2 – Antwerpen

[redacted]

DATUM [redacted]

MIJN REFERTE [redacted] DATUM FEITEN [redacted] KABINET [redacted]

Geachte

Ik schrijf u aan naar aanleiding van het hierboven vermeld strafdossier waarin wordt overwogen tot vervolging over te gaan.

Daarnaast wil ik u informeren over de mogelijkheid tot **herstelbemiddeling** met de andere partij(en) betrokken bij dit misdrijf, zoals voorzien in de wet van 22 juni 2005. Bemiddeling geeft u de mogelijkheid om informatie uit te wisselen over de feiten, de achtergronden, de betekenis en de gevolgen van het misdrijf. De bemiddelaar ondersteunt beide partijen hierin. De bemiddeling vervangt de gerechtelijke procedure niet. Het kan een zinvolle aanvulling zijn.

De bemiddelaar zal luisteren naar uw verhaal en bekijkt samen met u of u vragen, mededelingen of verwachtingen heeft naar de andere partijen.

De inhoud van de gesprekken is vertrouwelijk. De bemiddeling is gratis. U bent vrij om op dit aanbod in te gaan en u kan op elk ogenblik de bemiddeling stopzetten. Uiteraard kunt u over dit alles uw advocaat of andere personen om raad vragen.

Indien u interesse heeft in de mogelijkheden van bemiddeling verwijs ik u naar de bemiddelaars van de bemiddelingsdienst Antwerpen. U kan telefonisch terecht alle werkdagen tussen 9 en 12 uur of via e-mail. Een bemiddelaar zal u graag verder helpen.

Bemiddelingsdienst Antwerpen
Huidig adres: Alfred Coolsstraat 2 2020 Antwerpen
Tel.: 03/236.90.55
e-mail: bemiddelingsdienst.antwerpen@suggnome.be website: www.suggnome.be

Met achting

Herman DAMS
procureur des Konings

Website: http://www.openbaarministerie.be

6.3 Brieven vanuit Suggnomè (voor daders/verdachten en slachtoffers)

Bemiddelingsdienst Antwerpen
Alfred Coolsstraat 2
2020 Antwerpen
T: 03 236 90 55
Bemiddelingsdienst.antwerpen@suggnome.be
www.suggnome.be

«S_naam»
«S_adres»
«S_woonplaats»

Uw kenmerk :	**Ons kenmerk :**	**Contactpersoon :**	**Datum :**
«Notitie_Nr»	«HBM_Nr»		13 januari 2016

Geachte,

Wij schrijven u naar aanleiding van de «feiten» op «datum_feiten» waarvan u slachtoffer werd. Dit dossier gaf aanleiding tot een overleg met de gerechtelijke instanties. Hieruit bleek dat uw zaak in aanmerking komt voor een aanbod van bemiddeling. Met deze brief willen wij u hierover informeren.

Sinds enige tijd kunnen slachtoffers en daders beroep doen op de diensten van een neutrale bemiddelaar om te zoeken naar de best mogelijke manier van omgaan met de gevolgen van het misdrijf. Partijen kunnen informatie uitwisselen, vragen stellen, verwachtingen uiten of bemiddelen over een schadevergoeding. De partijen kunnen ervoor kiezen om elkaar *rechtstreeks* te ontmoeten (in aanwezigheid van de bemiddelaar) of om *onrechtstreeks*, via de bemiddelaar, informatie uit te wisselen.
Bemiddeling betrekt op die manier alle partijen actief bij de verdere afhandeling van het conflict. Bemiddeling komt echter *niet in de plaats* van de klassieke gerechtelijke procedure.

Onze dienstverlening is *gratis*. U bent *niet verplicht* om op dit aanbod in te gaan en u kunt op elk moment het contact met de bemiddelingsdienst stopzetten. De inhoud van de bemiddelingsgesprekken is *vertrouwelijk*. Uiteraard kunt u hierover een advocaat of andere personen raadplegen.

Indien u meer info wenst over bemiddeling, willen we u vragen om zelf met ons contact op te nemen. Dit kan door het antwoordformulier in bijlage ingevuld naar onze dienst te verzenden of door ons te telefoneren op het nummer **03/236.90.55.** Indien we afwezig zijn, laat a.u.b. een boodschap achter op ons antwoordapparaat, zodat we u kunnen contacteren. Dan kunnen we ons bemiddelingsaanbod verder toelichten en luisteren naar uw verhaal en uw vragen of bedenkingen.

Misschien roept deze brief bepaalde emoties of vragen bij u op. U mag ons dit zeker laten weten. U kunt hiermee ook terecht bij Slachtofferhulp, Lodewijk De Raetstraat 13, 2020 Antwerpen, tel: 03/247.88.30 of bij Slachtofferonthaal, Justitiepaleis, Bolivarplaats 20/2, 2000 Antwerpen, tel: 03/257.90.64. Zij kunnen eveneens uw interesse aan ons overmaken.

Wij hopen binnenkort iets van u te vernemen en wensen u in afwachting het beste.

Met vriendelijke groeten,

ANTWOORDFORMULIER BEMIDDELING

Ik heb vernomen dat bemiddeling in mijn dossier tot de mogelijkheden behoort.

Kruis aan wat van toepassing is:

O Ik zou hierover graag meer informatie krijgen. U mag mij hierover contacteren.

O Ik wil hier voorlopig niet op ingaan.

Mijn contactgegevens (onderworpen aan de privacywetgeving):

Naam:……
……
Adres:
……
……
Telefoon/Gsm:
……
Emailadres:
……

Ik ben **niet** te bereiken op de volgende momenten:
……
……

Ik heb het recht om op elk moment het contact met de bemiddelingsdienst stop te zetten.

Datum en handtekening,

MAILEN NAAR: Bemiddelingsdienst.antwerpen@suggnome.be
VERZENDEN NAAR:

Bemiddelingsdienst Antwerpen
T.a.v. …(«HBM_Nr»)
Alfred Coolsstraat 2
2020 Antwerpen

Bemiddelingsdienst Antwerpen
Alfred Coolsstraat 2
2020 Antwerpen
T: 03 236 90 55
Bemiddelingsdienst.antwerpen@suggnome.be
www.suggnome.be

«naam_____
___»
«adres_____
__»

Antwerpen, 13 januari 2016

Uw kenmerk :	**Ons kenmerk :**	**Contactpersoon :**	**Datum :**
«notitienr_____»	«HSB_nr»		13 januari 2016

Geachte,

Wij schrijven u naar aanleiding van de «feiten» op «datum_feiten» waarbij u betrokken was. Dit dossier gaf aanleiding tot een overleg met de gerechtelijke instanties. Hieruit bleek dat uw zaak in aanmerking komt voor een aanbod van bemiddeling. Met deze brief willen wij u hierover informeren.

Sinds enige tijd kunnen slachtoffers en daders beroep doen op de diensten van een neutrale bemiddelaar om te zoeken naar de best mogelijke manier van omgaan met de gevolgen van het misdrijf. Partijen kunnen informatie uitwisselen, vragen stellen, verwachtingen uiten of bemiddelen over een schadevergoeding. De partijen kunnen ervoor kiezen om elkaar *rechtstreeks* te ontmoeten (in aanwezigheid van de bemiddelaar) of om *onrechtstreeks*, via de bemiddelaar, informatie uit te wisselen.
Bemiddeling betrekt op die manier alle partijen actief bij de verdere afhandeling van het conflict. Bemiddeling komt echter *niet in de plaats* van de klassieke gerechtelijke procedure.

Onze dienstverlening is *gratis*. U bent *niet verplicht* om op dit aanbod in te gaan en u kunt op elk moment het contact met de bemiddelingsdienst stopzetten. De inhoud van de bemiddelingsgesprekken is *vertrouwelijk*. Uiteraard kunt u hierover een advocaat of andere personen raadplegen.

Indien u meer info wenst over bemiddeling, willen we u vragen om zelf met ons contact op te nemen. Dit kan door het antwoordformulier in bijlage ingevuld naar onze dienst te verzenden of door ons te telefoneren op het nummer **03/236.90.55.** Indien we afwezig zijn, laat a.u.b. een boodschap achter op ons antwoordapparaat, zodat we u kunnen contacteren. Dan kunnen we ons bemiddelingsaanbod verder toelichten en luisteren naar uw verhaal en uw vragen of bedenkingen.

Misschien roept deze brief bepaalde vragen of emoties bij u op. U mag ons dit zeker laten weten. U kunt hiermee ook terecht bij Justitieel Welzijnswerk, Tolstraat 21, 2000 Antwerpen, tel: 03/238.59.33. Zij kunnen eveneens uw interesse aan ons overmaken.

Wij hopen binnenkort iets van u te vernemen en wensen u in afwachting het beste.

Met vriendelijke groeten,

Medewerkster bemiddelingsdienst

ANTWOORDFORMULIER BEMIDDELING

Ik heb vernomen dat bemiddeling in mijn dossier tot de mogelijkheden behoort.

Kruis aan wat van toepassing is:

O Ik zou hierover graag meer informatie krijgen. U mag mij hierover contacteren.

O Ik wil hier voorlopig niet op ingaan.

Mijn contactgegevens (onderworpen aan de privacywetgeving):

Naam: «naam_____»
Adres: «adres_____»,
«woonplaats_____»
Telefoon/Gsm:
……
……
Emailadres:
……
……

Ik ben **niet** te bereiken op de volgende momenten:
……
……

Ik heb het recht om op elk moment het contact met de bemiddelingsdienst stop te zetten.

Datum en handtekening,

MAILEN NAAR:

Bemiddelingsdienst.antwerpen@suggnome.be

Bemiddelingsdienst Antwerpen

T.a.v. …(«HSB_nr»)

Alfred Coolsstraat 2

2020 Antwerpen

VERZENDEN NAAR: