

# I nformeren van partijen over bemiddeling

## Perceptieonderzoek communicatiestrategie herstelbemiddeling

### Inleidend:

Om tot een informering van slachtoffers en verdachten over herstelbemiddeling te komen, werkt Moderator via verschillende kanalen met meerdere informatiedragers. Er wordt gewerkt met rechtstreekse informering en toeleiding via derden. De studie geeft aan op welke manier de huidige communicatiestrategie in verband met de informering over herstelbemiddeling wordt ervaren door de gecontacteerde plegers/verdachten en slachtoffers?

### Technische aspecten:

**Periode:** 2012—2014

**Waar:** België (Antwerpen)

**Wie:** AP Hogeschool i.s.m. Moderator

**Gesubsidieerd** door de Vlaamse Gemeenschap via PWO-onderzoeksfondsen AP Hogeschool.

### Definiëring

Het onderzoek baseert zich op twee centrale concepten om de communicatie aan af te toetsen: sociale marketing en toegankelijkheid van hulp- en dienstverlening. De communicatiestrategie van Moderator vzw wordt toegelicht vanuit principes van sociale marketing of marketing voor de non-profit. Hoewel 'marketing' een eerder economische connotatie heeft, is het begrip van de sociale marketing reeds sinds de jaren '70 in gebruik. Sociale marketing is het uitwerken van een gepland communicatiebeleid om sociale verandering teweeg te brengen. Men houdt rekening met doelgroep, kanaal, taal en vorm. Behalve de principes van communicatie in de non-profit, grijpt het onderzoek ook terug naar een welgekend kader rond de (on)toegankelijkheid van rechtshulp voor kansarmen (Parmentier, 2002). Het geeft aan welke factoren onderzocht kunnen worden om een toegankelijk aanbod te creëren. Het onderzoek kijkt enkel naar bruikbaarheid, begrijpbaarheid, betrouwbaarheid, bekendheid.

### Methodologie

Het onderzoek is opgezet vanuit principes van common learning. Een common learning model (CL-model) vertelt hoe onderzoekers en praktijkorganisaties samen kunnen werken. In verschillende fasen wordt overleg gepleegd en dat resulteert in gezamenlijke keuzes waarbij onderzoeksargumenten én praktijkargumenten werden overwogen.

De perceptie van 24 slachtoffers en verdachten met dossiers in 2013 (geweld, zeden en verkeersdelicten) werd aan de hand van diepte-interviews verzameld. Anonimiteit werd strikt bewaakt, de contactgegevens werden bekomen via het parket. In de gesprekken werd gefocust op schriftelijke briefwisseling vanuit het parket als eerste kennismaking met herstelbemiddeling.

### Resultaten

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. Men verwacht voldoende duidelijkheid over de doelen en mogelijkheden en een eenvoudig taalgebruik. 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.

#### *Bekendheid:*

De kennis over herstelbemiddeling is beperkt. Slechts weinigen hadden er al van gehoord of kunnen duiden wat het betekent. De begripsverwarring is groot. Er heerst verwarring met schuldbemiddeling en slachtofferhulp. De relatie met de gerechtelijke procedure is tevens een punt van verwarring.

#### *Bruikbaarheid:*

De meeste bevrageden geven aan dat het aanbod moet blijven bestaan en zinvol is (maar niet altijd

#### Meer info:



# I nformeren van partijen over bemiddeling

## Resultaten (vervolg):

voor hen). Contactname 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. Inzichten uit de 'ruiltheorie' (social exchange theory cfr. deze van Blau, Homans, Emerson) zijn eerder geschikt dan een individueel kosten-baten model om hun keuzes te begrijpen.

### *Begrijpbaarheid:*

De brief vanuit het parket wordt door meerderen niet volledig begrepen. Gebrekkige kennis van Nederlands is een oorzaak, alsook het formele taalgebruik. De brief vanuit Moderator krijgt goede reacties. Het telefoongesprek is verhelderend, de onthaalmedewerker krijgt zeer positieve feedback. De onthaalmedewerker dient niet te worden bijgestaan door een bemiddelaar, de eerstelijnsrol wordt goed opgenomen.

### *Betrouwbaarheid:*

Men heeft een algemeen vertrouwen in herstelbemiddeling. Toch zijn de principes niet altijd duidelijk.

## Conclusies

- Het common learning model heeft duidelijke voordelen voor beide partners (onderzoekers en praktijk) en verhoogt de mogelijkheid om onderzoeksinzichten te vertalen in tastbare resultaten. Het is echter erg tijdsintensief.
- Herstelbemiddeling is weinig gekend en er heerst begripsverwarring. Bijgevolg is de eerste communicatie cruciaal. Een doorverwijzing als eerste kennismaking zorgt alvast voor een erg positieve perceptie.
- 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 bevrageden. De brief roept argwaan en angst op. De toon blijkt voor een deel van de bevrageden niet aan te slaan. Laaggeschoolde of anderstalige bevrageden hebben duidelijk problemen met het begrijpen van de brief. De principes, de manier van werken, de doelen en meerwaarde zijn te weinig duidelijk voor een deel van de bevrageden.
- De brief vanuit Moderator wordt beter onthaald.
- Het rapport bevat verder concrete aanbevelingen om de huidige communicatiestrategie aan te pakken en zo te werken aan de eerste perceptie van herstelbemiddeling.

## Relevante literatuur

Het volledige rapport: Dehertogh B. & Vander Zande C. (2014). Perceptieonderzoek communicatiestrategie herstelbemiddeling Suggnomè vzw. Antwerpen: AP.

Dehertogh B. (2015). Een alternatieve manier van praktijkonderzoek doen: common learning als basisprincipe. Antwerpen: AP.