

FACULTEIT RECHTSGELEERDHEID
DECANAAT
TIENSESTRAAT 41
3000 LEUVEN
Academiejaar 2013 - 2014



Onderzoek naar best practices om slachtoffers en daders uit te nodigen tot deelname aan bemiddeling

Promotor: M. LAXMINARAYAN

Verhandeling, ingediend door BEN HEYMANS, bij het
eindexamen voor de graad van MASTER IN DE
CRIMINOLOGISCHE WETENSCHAPPEN

FACULTEIT RECHTSGELEERDHEID
DECANAAT
TIENSESTRAAT 41
3000 LEUVEN
Academiejaar 2013 - 2014



Onderzoek naar best practices om slachtoffers en daders uit te nodigen tot deelname aan bemiddeling

Promotor: M. LAXMINARAYAN

Verhandeling, ingediend door BEN HEYMANS, bij het
eindexamen voor de graad van MASTER IN DE
CRIMINOLOGISCHE WETENSCHAPPEN

SAMENVATTING

Indien er gekeken wordt naar de Vlaamse herstelrechtelijke praktijk, dan blijkt dat een deel van het herstelrechtelijk potentieel onderbenut blijft (Suggnomè, 2012). Ook internationaal stelt het European Forum for Restorative Justice vast dat het gebruik van herstelrechtelijke processen in de praktijk toch nog beperkt blijft. Om aan deze onderbenutting tegemoet te komen, is een beter inzicht nodig in de factoren die de beslissing tot deelname aan bemiddeling beïnvloeden (Wyrick & Costanzo, 1999, p. 254). Deze factoren zijn afkomstig van Wemmers en Van Camp (2011), die een model-procedure tot uitnodiging tot herstelrecht opgesteld hebben. De factoren zijn informed consent, timing van het aanbod, motivatie tot participatie en voorbereiding van slachtoffer en dader.

Dit onderzoek heeft drie doelen. Ten eerste tracht er een inzicht verkregen te worden in de uitnodigingspraktijk van bemiddelingsdiensten. Ten tweede wordt er nagegaan op welke wijze de factoren van Wemmers en Van Camp (2011) invulling krijgen binnen deze praktijk en op welke wijze deze invulling het best gebeurt opdat men zou komen tot een best practice. Ten derde wordt er onderzocht op welke vlakken er verschillen te vinden zijn in de praktijk tussen bemiddelingsdiensten van Suggnomè enerzijds en bemiddelingsdiensten voor minderjarigen anderzijds. Binnen dit onderzoek fungeren deze bemiddelingsdiensten dan ook als analyse-eenheden. Zo zijn er semigestructureerde interviews afgenomen bij vier bemiddelingsdiensten van Suggnomè en vier bemiddelingsdiensten voor minderjarigen. Per bemiddelingsdienst werd één bemiddelaar bevraagd.

Wat uit het onderzoek naar voren komt is dat de bemiddelingsdiensten van Suggnomè eerder drempelig met herinneringsbrieven werken, terwijl de bemiddelingsdiensten voor minderjarigen eerder laagdrempelig zelf huisbezoeken zullen aankondigen. Wat de factoren van Wemmers en Van Camp (2011) betreft, kan er gesteld worden dat er niet aan het principe van informed consent voldaan is vermits het aanbod niet geheel lineair is in Vlaanderen. Qua timing is men sterk afhankelijk van de doorverwijzingen van het parket en men geeft aan een snel en flexibel aanbod te prefereren. Echt innovatieve methoden om partijen te motiveren zijn er niet. Daar zal men eerder in gesprek met de partijen de meerwaarde van bemiddeling aantonen en ingaan op hun motieven om al dan niet deel te nemen. Tijdens de voorbereiding behandelt men grotendeels de structuur van het gesprek, de kosten/baten analyse van de partijen en de praktische zaken. De mate waarin de partijen voorbereiding nodig hebben,

hangt sterk af van dossier tot dossier. Algemeen genomen zijn er geen grote verschillen op te merken tussen de twee types bemiddelingsdiensten. De factoren van Wemmers en Van Camp (2011) krijgen in grote lijnen dezelfde invulling, wat maakt dat het hier eerder om kleine nuances dan fundamentele verschillen gaat.

DANKWOORD

Eerst en vooral zou ik mijn enorme appreciatie willen uiten voor Malini Laxminarayan. Ik had geen betere begeleidster/promotor voor mijn masterproef kunnen wensen. Haar bekwaamheid, stiptheid en vriendelijkheid hebben ervoor gezorgd dat samenwerken met haar een plezier was. Haar feedback hielp mij vooruit en bij enige twijfel kon ik altijd met mijn vragen bij haar terecht. Graag zou ik dan ook de rollen eens omdraaien: in plaats van dat ik gescoord word op mijn masterproef, zou ik haar willen scoren op haar begeleiding. Laten we zeggen dat ze er met grootste onderscheiding en felicitaties van de jury vanaf zou komen.

Daarnaast zou ik graag mijn vriendin willen bedanken, Nathalie Lievens. Als ik het eventjes niet zag zitten, dan krikte zij mij op. Ook als ik niet wist hoe ik het verder moest aanpakken, dan gaf zij mij raad. Zij heeft mij gesteund door dik en dun en heeft mij onvoorwaardelijk graag blijven zien, desondanks de ups en downs die met deze masterproef gepaard gingen. Bij deze wil ik haar bedanken voor haar liefde, haar steun, ... voor gewoonweg alles.

Eveneens zou ik graag de bevraagde bemiddelingsdiensten willen bedanken voor hun deelname. Zonder analyse-eenheden is er geen analyse mogelijk, weliswaar. Daarom ben ik enorm tevreden over de informatie die zij mij verschaft hebben. Het waren stuk voor stuk zeer vriendelijke en bereidwillige mensen, die voor interessante interviews gezorgd hebben.

Mijn meter verdient eveneens een plekje in dit dankwoord. Zij is namelijk uren bezig geweest met mijn masterproef door te nemen. Waar het risico bestaat om zelf als auteur over de eigen fouten te lezen, heeft zij op aandachtige wijze de nodige correcties aangegeven.

Uiteindelijk verdienen mijn ouders nog enig krediet. Dit eerder in de vorm van financieel krediet: zij hebben mijn treinreizen over heel Vlaanderen gesponsord. Maar ik zou liegen moest ik zeggen dat ik aan hen geen steun ervaren heb. Bovendien zou ik zonder hen niet in de mogelijkheid verkeren om mijn masterproef in te dienen als masterstudent Criminologische Wetenschappen. Dus ook aan hen een grote bedanking voor alles.

Inleiding	1
1 Probleemstelling.....	3
2 Literatuurstudie	5
2.1 Slachtoffer-daderbemiddeling als praktijk binnen het herstelrecht.....	5
2.1.1 Herstelrecht: algemeen.....	5
2.1.2 Herstelrecht: voordelen	7
2.1.3 Herstelrecht: nadelen en beperkingen in de praktijk.....	10
2.1.4 Slachtoffer-daderbemiddeling.....	12
2.2 Slachtoffers en daders uitnodigen tot deelname aan slachtoffer-daderbemiddeling....	14
2.2.1 Model-procedure uitnodiging tot slachtoffer-daderbemiddeling	15
2.2.2 Model-procedure uitnodiging tot slachtoffer-daderbemiddeling toegepast op bemiddeling voor minderjarigen	24
3 Onderzoeksdesign	26
3.1 Analyse-eenheden	26
3.2 Dataverzamelmethode	27
3.3 Analysemethode	28
4 Resultaten.....	30
4.1 Bemiddelingsdiensten van Suggnomè	30
4.1.1 Informed consent.....	30
4.1.2 Timing van het aanbod	35
4.1.3 Motivatie tot participatie	37
4.1.4 Voorbereiding.....	40

4.2	Bemiddelingsdiensten voor minderjarigen.....	43
4.2.1	Informed Consent	43
4.2.2	Timing van het aanbod	49
4.2.3	Motivatie tot participatie	53
4.2.4	Vorbereiding.....	57
5	Discussie.....	61
5.1	De praktijk binnen de bemiddelingsdiensten	61
5.2	Vergelijking tussen de bemiddelingsdiensten van Sugnomè en de bemiddelingsdiensten voor minderjarigen	66
6	Beleidsvoorstellen	70
7	Conclusie	72
	Bibliografie.....	76

LIJST VAN AFKORTINGEN

VZW

Vereniging zonder winstoogmerk

HCA

Herstelgerichte en Constructieve Afhandeling

BAAB

Bureau Alternatieve Afhandelingen Brugge

BAAL

Bureau Alternatieve Afhandeling Limburg

BAL

Bemiddelingsdienst Arrondissement Leuven

PV

Proces-verbaal

DVD

Digital Versatile Disc

HERGO

Herstelgericht Groepsoverleg

LIJST VAN TABELLEN EN FIGUREN

TABELLEN

TABEL 1: DE ANALYSE-EENHEDEN	26
TABEL 2: MOTIEVEN OM DEEL TE NEMEN AAN BEMIDDELING	82
TABEL 3: WEERSTANDEN OM DEEL TE NEMEN AAN BEMIDDELING	83
TABEL 4: ANGST BIJ PARTIJEN OM DEEL TE NEMEN AAN BEMIDDELING	84

FIGUREN

FIGUUR 1: CONCEPTUEEL KADER (GEBASEERD OP WEMMERS & VAN CAMP, 2011)	80
---	----

LIJST VAN BIJLAGEN

BIJLAGE 1: CONCEPTUEEL KADER	80
BIJLAGE 2: MOTIVATIE, WEERSTAND EN ANGST BIJ PARTIJEN	82
BIJLAGE 3: HET VRAGENPROTOCOL	85
BIJLAGE 4: DE VERWERKTE INTERVIEWS.....	96
BEMIDDELINGSDIENSTEN VAN SUGGNOMÈ	96
BEMIDDELINGSDIENSTEN VOOR MINDERJARIGEN	126

Suggnomè vzw, forum voor Herstelrecht en Bemiddeling, publiceert jaarlijks een jaarverslag waarin de activiteiten in verband met herstelrecht beschreven worden. Wat uit het verslag van 2012 blijkt, is dat een deel van het herstelrechtelijk potentieel in bepaalde Vlaamse arrondissementen onderbenut blijft (Suggnomè, 2012). Op internationaal vlak, stelt the European Forum for Restorative Justice bovendien vast dat, hoewel onderzoek heeft aangetoond dat herstelrecht verschillende voordelen biedt en er een uitgebreid wetgevend kader bestaat, dat het gebruik van herstelrechtelijke processen in de praktijk toch nog beperkt blijft. Om aan deze onderbenutting tegemoet te komen, is een beter inzicht nodig in de factoren die de beslissing tot deelname beïnvloeden (Wyrick & Costanzo, 1999, p. 254).

Dit onderzoek tracht na te gaan wat de best practices zijn om slachtoffers en daders uit te nodigen tot deelname aan bemiddeling. Verschillende stappen zullen hiervoor doorlopen worden. Ten eerste wordt er dieper ingegaan op de manier waarop de bemiddelingsdiensten hun partijen uitnodigen tot deelname aan bemiddeling. Hierbij zal er enerzijds gekeken worden naar de praktijk binnen de bemiddelingsdiensten van Suggnomè, die met meerderjarige daders en hun slachtoffers werken, en anderzijds naar de praktijk van de bemiddelingsdiensten voor minderjarigen, die met minderjarige daders en hun slachtoffers werken.

Ten tweede wordt er nagegaan op welke wijze bepaalde factoren, die de deelname aan bemiddeling beïnvloeden, invulling krijgen binnen deze praktijk. Deze factoren zijn afkomstig van het onderzoek van Wemmers en Van Camp (2011) en betreffen het principe van informed consent, de timing van het aanbod, de motivatie tot participatie en de voorbereiding van slachtoffer en dader.

Ten derde zal de praktijk van deze twee types bemiddelingsdiensten met elkaar vergeleken worden, en zal er nagegaan worden in welke mate de invulling van bovenstaande factoren verschilt tussen beiden. Op basis van dit inzicht in de praktijk van de bemiddelingsdiensten worden er op het einde enkele beleidsvoorstellen geformuleerd.

Dit onderzoek wordt als volgt opgebouwd. Ten eerste wordt de probleemstelling behandeld. Hierbij worden het onderwerp van het onderzoek, de onderzoeksdoelen en de onderzoeksvragen besproken. Ten tweede wordt er een overzicht geboden van de relevante wetenschappelijke literatuur. Ten derde wordt het onderzoeksdesign toegelicht. De gekozen

analyse-eenheden, dataverzamelmethode en analysemethode zullen hierbij behandeld worden. Ten vierde worden de resultaten van het onderzoek besproken. In het vijfde deel, de discussie, zullen de onderzoeksbevindingen op kritische wijze bekeken worden. Op basis van de onderzoeksbevindingen worden er in het zesde deel enkele beleidsvoorstellen vooruitgeschoven. Ten slotte zal er geëindigd worden met een conclusie.

In dit onderdeel komt de probleemstelling van het onderzoek aan bod. Vooreerst wordt het onderwerp kort toegelicht en zullen de onderzoeksvragen, samen met de deelvragen, behandeld worden. Nadien wordt zowel de wetenschappelijke als de maatschappelijke relevantie van dit onderzoek aangehaald.

Doordat een groot deel van het herstelrechtelijke potentieel, zowel in Vlaanderen als het buitenland, onderbenut blijft, is het nodig om een beter inzicht te hebben in de factoren die de beslissing tot deelname beïnvloeden (Wyrick & Costanzo, 1999, p. 254). Deze factoren zijn afkomstig van de model-procedure tot uitnodiging van Wemmers en Van Camp (2011), die aan de hand van kwalitatieve methodieken onderzoek gedaan hebben naar de factoren die in rekening gebracht dienen te worden bij het aanbod van herstelrecht. Dit onderzoek tracht bijgevolg na te gaan op welke manier slachtoffers en daders uitgenodigd worden tot deelname aan bemiddeling en op welke wijze de factoren van Wemmers en Van Camp (2011) in de praktijk invulling krijgen. De focus ligt daarbij op de praktijk van de bemiddelingsdiensten van Suggnomè enerzijds en de bemiddelingsdiensten voor minderjarigen anderzijds. Omwille hiervan kunnen volgende onderzoeksvragen naar voren geschoven worden:

1. Hoe nodigen de bemiddelingsdiensten van Suggnomè slachtoffers en daders uit tot deelname aan bemiddeling?
 - Welke praktijken tot uitnodiging zijn terug te vinden binnen de bemiddelingsdiensten van Suggnomè?
 - Op welke wijze krijgen de factoren van de model-procedure van Wemmers en Van Camp (2011) invulling binnen de praktijk van de bemiddelingsdiensten van Suggnomè?
 - Wat zijn volgens de bemiddelingsdiensten van Suggnomè de best practices om slachtoffers en daders uit te nodigen tot deelname aan bemiddeling?
2. Hoe nodigen de bemiddelingsdiensten voor minderjarigen slachtoffers en daders uit tot deelname aan bemiddeling?
 - Welke praktijken tot uitnodiging zijn terug te vinden binnen de bemiddelingsdiensten voor minderjarigen?
 - Op welke wijze krijgen de factoren van de model-procedure van Wemmers en Van Camp (2011) invulling binnen de praktijk van de bemiddelingsdiensten voor minderjarigen?
 - Wat zijn volgens de bemiddelingsdiensten voor minderjarigen de best practices om slachtoffers en daders uit te nodigen tot deelname aan bemiddeling?
3. Op welke vlakken verschilt de praktijk tussen de bemiddelingsdiensten van Suggnomè en de bemiddelingsdiensten voor minderjarigen?

Met de eerste twee centrale onderzoeksvragen wordt er getracht een beeld te scheppen van de uitnodigingspraktijk binnen de bemiddelingsdiensten van Vlaanderen. De eerste centrale onderzoeksvraag betreft dan de praktijk binnen de bemiddelingsdiensten van Suggnomè, terwijl de tweede centrale onderzoeksvraag handelt over de praktijk binnen de bemiddelingsdiensten voor minderjarigen. Bij beide types bemiddelingsdiensten wordt er nagegaan op welke wijze slachtoffers en daders uitgenodigd worden tot deelname aan bemiddeling en hoe de factoren van Wemmers en Van Camp (2011) (informed consent, timing van het aanbod, motivatie tot participatie en voorbereiding van slachtoffer en dader) hierbij invulling krijgen. Bovendien wordt er per factor nagegaan hoe deze het best invulling dient te krijgen binnen de praktijk. De derde en laatste centrale onderzoeksvraag betreft de vergelijking tussen de praktijk van de twee types bemiddelingsdiensten. Zo wordt er nagegaan op welke vlakken de praktijk verschilt tussen de bemiddelingsdiensten van Suggnomè en de bemiddelingsdiensten voor minderjarigen.

Zoals hieruit afgeleid kan worden, bestaan de centrale concepten van dit onderzoek voornamelijk uit de vier factoren van Wemmers en Van Camp (2011) en de praktijk van de bemiddelingsdiensten. Voor een samenvatting van het geheel, worden deze grafisch weergegeven in bijlage 1.

Dit onderzoek is maatschappelijk relevant omwille van de mogelijke invloed die het zou kunnen hebben op de praktijk van de bemiddelingsdiensten in Vlaanderen. Dit onderzoek is vrij praktijkgericht, waarbij op het einde enkele beleidsvoorstellen geformuleerd worden. Deze zouden de bemiddelingsdiensten moeten toelaten om tot een meer evidence-based manier van uitnodigen te komen, die eventueel de initiatie van bemiddeling vergemakkelijkt.

Doordat er slechts weinig wetenschappelijk onderzoek gevoerd is over de best practices om slachtoffers en daders uit te nodigen tot deelname aan bemiddeling, is dit onderzoek ook wetenschappelijk relevant. Een kleine hoeveelheid wetenschappelijke literatuur is terug te vinden over de factoren die de deelname aan bemiddeling beïnvloeden en de link met de praktijk is zeer beperkt aanwezig in de literatuur. Met dit onderzoek wordt er gepoogd de afstand tussen literatuur en praktijk te overbruggen door een beter inzicht in de uitnodigingspraktijk te verkrijgen.

In dit onderdeel wordt de relevante wetenschappelijke literatuur aangehaald. Vooreerst zal er dieper ingegaan worden op slachtoffer-daderbemiddeling als praktijk binnen het herstelrecht. Nadien zal de model-procedure tot uitnodiging behandeld worden, die Wemmers en Van Camp (2011) opgesteld hebben. De factoren die zij in deze model-procedure aangehaald hebben, worden hierbij toegelicht.

2.1 SLACHTOFFER-DADERBEMIDDELING ALS PRAKTIJK BINNEN HET HERSTELRECHT

In het eerste deel van de literatuurstudie wordt het kader van dit onderzoek geschetst. Hierbij worden eerst de basisprincipes van herstelrecht besproken. De voordelen van herstelrecht en de beperkingen ervan zullen hierbij eveneens kort aangehaald worden. Nadien wordt er meer specifiek ingegaan op slachtoffer-daderbemiddeling als praktijk binnen het herstelrecht.

2.1.1 HERSTELRECHT: ALGEMEEN

Herstelrecht wordt door sommigen gebruikt als een paraplubegrip voor alle programma's die criminaliteit en de reactie op criminaliteit bekijken met een herstelrechtelijke lens (Gerkin, 2008, p. 226). Slachtoffer-daderbemiddeling is één van de praktijken die onder dit paraplubegrip valt. Aertsen en Peters (1998, p. 507) stellen dat herstelrecht gezien kan worden als een derde optie tussen enerzijds de meer retributieve justitiemodellen en anderzijds de meer rehabilitatieve justitiemodellen. Waar men binnen het retributieve justitiemodel meer focust op het misdrijf en het bestraffen van de dader, besteedt men binnen het rehabilitatieve model meer aandacht aan de re-integratie van de dader. Veel onderzoekers en beleidsmakers beschouwen herstelrecht, en meer precies het concept van herstel, als een derde alternatief naast het rehabilitatieve en retributieve model (Zehr, 1990).

Binnen het herstelrecht wordt criminaliteit gedefinieerd als een inter-relacioneel probleem (Aertsen & Peters, 1998, p. 507). Criminaliteit kan hierbij gezien worden als een schending van mensen en relaties, waarbij de verplichting gecreëerd wordt om dingen 'terug goed te maken' (Wyrick & Costanzo, 1999, p. 254). De denkwijze van Nils Christie, waarbij *Conflicts as Property* (1977) gezien worden, past hierin. Deze merkte tal van jaren geleden op dat interpersoonlijke conflicten weggenomen worden van de betrokken partijen, waardoor deze conflicten verdwijnen of "het eigendom" worden van anderen. Christie pleitte dat men

correct met deze conflicten moest omgaan zodat deze nuttig worden voor de partijen die initieel bij het conflict betrokken zijn (Christie, 1977, p. 1). Net zoals Christie, zal Zehr (1990, p. 181) het belang van de interpersoonlijke dimensie van criminaliteit en de rol van relaties tussen mensen hierbij erkennen.

In elk van de drie modellen staan er andere vragen centraal die beantwoord dienen te worden. Wat herstelrecht betreft, kan er samengevat worden dat deze voornamelijk tot doel heeft drie vragen te behandelen (Zehr, 2002, p. 41), met name:

- Wie is er geraakt door de feiten?
- Wat zijn hun behoeften?
- Op wie rusten de verplichtingen om het goed te maken?

Voor een meer specifieke definitie van wat herstelrecht juist inhoudt, wordt er verwezen naar Marshall (1996, p. 37) die herstelrecht als volgt omschrijft:

“Een proces waarbij alle belanghebbende partijen van een bepaald misdrijf samenkomen om samen op te lossen hoe er moet worden omgegaan met de nasleep van het misdrijf en deze zijn gevolgen voor de toekomst”.

Zo kan er gesteld worden dat het binnen herstelrecht draait om een proces waarin de daders uitgenodigd worden om verantwoordelijkheid te nemen voor de gevolgen van hun gedrag en de schade dat het slachtoffer hierdoor geleden heeft (Aertsen & Peters, 1998, p. 507). Herstelrecht omvat hiervoor strategieën om slachtoffer, dader en gemeenschap samen te brengen in reactieprocessen op criminaliteit, die gericht zijn op de verantwoordelijkheid van de daders en het herstel van de schade aan de slachtoffers en gemeenschap (Bazemore & Umbreit, 2001, p. 1). Herstelrecht faciliteert een veilige communicatie met de bedoeling om de noden van de slachtoffers te behandelen en om zeker te zijn dat de dader zich helemaal bewust is van de schade die hij of zij berokkend heeft (Kirkwood, 2010, p. 107). Deze erkenning van de gevolgen en de schade stimuleren het slachtoffer om deel te nemen aan een communicatieproces dat gericht is op herstel en vergoeding (Aertsen & Peters, 1998, p. 507).

2.1.2 HERSTELRECHT: VOORDELEN

De effecten die herstelrecht mogelijk kan hebben op daders en slachtoffers zijn in ruime mate gedocumenteerd in de wetenschappelijke literatuur. De studies die onderzoek voeren naar deze effecten van herstelrecht hebben meestal betrekking op de tevredenheid van de partijen, hun perceptie van eerlijkheid van het proces en op het bereiken en nakomen van een overeenkomst. Het mogelijke effect op recidive is daarnaast ook vaak onderwerp van onderzoek (Umbreit, Coates, & Vos, 2001a, pp. 29-32).

Ten eerste hebben verschillende onderzoeken kunnen aantonen dat er daadwerkelijk een hogere tevredenheid is bij de betrokken partijen (Umbreit, Coates, & Vos, 2001a, p. 30). Zo kwam er in de meta-analyse van Latimer, Dowden en Muise (2005, p. 138) naar voren dat herstelrechtelijke programma's een effectievere methode zijn om de tevredenheid van slachtoffer en dader te verhogen in vergelijking met de meer traditionele justitiële processen. De partijen reageren meestal heel positief op de dialoog die de bemiddeling tot stand brengt, en ze zijn vaak zeer tevreden over de overeenkomst die daaruit voortvloeit (Coates, Burns, & Umbreit, 2002, p. 2). Ten tweede is de grote meerderheid van deelnemers (meestal over de 80%) van mening dat het proces eerlijk was voor beide kanten en dat de bereikte overeenkomst eveneens fair was (Dignan, 2005, p. 137). Gesteld kan dus worden dat diegenen die deelnemen aan een herstelrechtelijk programma, vaker aangeven het proces eerlijk te vinden dan diegenen die deelnemen aan een traditioneel gerechtelijk proces (Umbreit, Coates, & Vos, 2001a, p. 31). Ten derde kan er gesteld worden dat aan ongeveer 80% tot 90% van de bereikte overeenkomsten voldaan wordt (Umbreit, Coates, & Vos, 2003, p. 31). Het percentage voldane overeenkomsten binnen slachtofferdaderbemiddeling ligt veel hoger (81%) dan bij de participanten die niet aan deze vorm van bemiddeling deelnamen (Umbreit, Coates, & Vos, 2003, p. 31). Ten slotte komt er in de literatuur frequent naar voren dat deelname aan herstelrechtelijke programma's de kans op recidive doet afnemen. Zo stellen Umbreit, Coates en Vos (2001a, p. 32) dat verschillende studies aantonen dat in slachtofferdaderbemiddeling de kans op recidivevermindering even haalbaar is als in andere meer traditionele benaderingen, en dat in bepaalde gevallen de deelnemende daders aan bemiddeling het zelfs beter doen.

Naast deze effecten van herstelrecht, bestaan er ook specifieke voordelen voor de deelnemende partijen. Zo heeft Poulson (2003) onderzoek gedaan naar de voordelen van herstelrecht vergeleken met de traditionele rechtsgang. Deze heeft aangetoond dat deelnemers

aan herstelrecht het gevoel hadden dat zij meer de kans kregen om hun verhaal te vertellen tijdens de procedure. Hierbij kwam ook naar voren dat de partijen na het deelnemen aan herstelrecht een beduidend beter beeld hadden van het gedrag van de tegenpartij. Meer specifiek voor slachtoffers hadden deze bovendien het gevoel dat men de dader verantwoordelijk kon houden voor de feiten. Zij waren ook minder van streek over de feiten na het doorlopen van de herstelrechtelijke procedure. Slachtoffers binnen herstelrecht waren bovendien minder angstig om opnieuw slachtoffer te worden. Wat daders betreft, komt in de studie naar voren dat deze het spontaan kunnen aanbieden van hun excuses als één van de grootste voordelen van herstelrecht zien. Deze uitkomst kan bijgevolg ook sterke psychologische voordelen bieden voor het slachtoffer (Poulson, 2003, pp. 182-197).

Bovenstaande voordelen hebben dus betrekking op herstelrecht in het algemeen. Indien er meer specifiek gekeken wordt naar slachtoffer-daderbemiddeling, komen hier eveneens enkele voordelen naar voren. Zo krijgen de partijen de kans om een vorm van dialoog op te starten. Deze vorm van dialoog is volgens Gehm (1998) ook het centrale doel dat de meeste slachtoffer-daderbemiddelingen gemeen hebben. Slachtoffers die deelnemen krijgen hierbij de kans om vragen te stellen, het emotioneel trauma als gevolg van het delict aan te kaarten en op zoek te gaan naar herstel. Terwijl andere vormen van bemiddeling vooral op zoek gaan naar een bepaalde regeling tussen dader en slachtoffer, wordt slachtoffer-daderbemiddeling vooral gedreven door dialoog met de nadruk op het genezingsproces van het slachtoffer, de verantwoordelijkheid van de dader en herstel van verliezen.

In het werk “A Comparison Of Four Restorative Justice Conferencing Models” geven Umbreit en Bazemore (2001, pp. 2-3) een overzicht van welke doelen slachtoffer-daderbemiddeling daarnaast nog probeert te bereiken. Zo wordt er getracht het genezingsproces van slachtoffers te ondersteunen door een veilige, gecontroleerde setting te voorzien, waarbinnen zij de daders kunnen ontmoeten en met hen kunnen spreken op een strikt vrijwillige basis. Daarnaast probeert slachtoffer-daderbemiddeling de daders toe te laten de impact van hun daden op het slachtoffer te erkennen en directe verantwoordelijkheid hiervoor te nemen. Dit laatste sluit aan bij de bevindingen van het onderzoek van Hughes en Schneider (1989, p. 221). Zij stelden in hun onderzoek vast dat het belangrijkste doel van slachtoffer-daderbemiddeling het verantwoordelijk stellen van de dader is. Slachtoffer-daderbemiddeling geeft bovendien dader en slachtoffer de kans om een wederzijds aanvaard plan op te stellen om de schade van het misdrijf aan te pakken (Bazemore & Umbreit, 2001,

p. 3). Gerkin (2008, p. 227) beweert echter dat deze lijst van doelstellingen niet exhaustief is, en dat er nog andere belangrijke uitkomsten zijn zoals tegemoetkoming aan de noden, empowerment van slachtoffers en daders, erkenning en re-integratie (Gerkin, 2008, p. 227).

2.1.3 HERSTELRECHT: NADELEN EN BEPERKINGEN IN DE PRAKTIJK

Hoewel onderzoek heeft aangetoond dat herstelrecht heel wat voordelen te bieden heeft voor de deelnemende partijen, kan er opgemerkt worden dat er eveneens enkele nadelen aan verbonden zijn. Naast deze nadelen, kan er bovendien gesteld worden dat de Vlaamse herstelrechtelijke praktijk met enkele beperkingen kampt. De nadelen en beperkingen van de praktijk zullen hieronder toegelicht worden.

Wat de nadelen voor slachtoffers betreft, stellen Strang *et al.* (2006, p. 303) meteen dat herstelrecht niet geschikt is voor alle slachtoffers. In hun studie kwam dan ook naar voren dat voor sommige slachtoffers herstelrecht een negatieve ervaring was. Belgrave (1996, z.p.) stelt daarbij dat herstelrecht soms “bedreigend” kan overkomen. Slachtoffers wensen dan minimale betrokkenheid in de rechtsafhandeling en willen bijgevolg ook voldoende afstand met de dader behouden. De gewone rechtsgang zal voor hen dan een meer comfortabele manier van afhandeling zijn. Hiermee aansluitend kunnen slachtoffers geconfronteerd worden met angst voor vergelding en represailles. Dit kan hun wens om deel te nemen aan herstelrecht beïnvloeden. Secundaire victimisering is iets waar men bijgevolg ook rekening mee moet houden. Hoewel onderzoek heeft aangetoond dat herstelrecht makkelijker aan de noden van slachtoffers tegemoet kan komen, bestaat er toch het risico dat slachtoffers gerevictimiseerd worden door het hele proces en zich nadien slechter voelen (Belgrave, 1996, z.p.). Dit is bijvoorbeeld in situaties waar de dader geen/weinig verantwoordelijkheid wenst te nemen voor het conflict of zelfs het slachtoffer de schuld geeft (Shapland, 2007, p. 47).

De mate waarin er nadelen kunnen optreden voor daders wordt in veel mindere mate gedocumenteerd. Algemeen genomen bestaat voor daders het risico dat zij zich gedwongen voelen om hun schuld te bekennen. Een ander risico bestaat dan uit de blootstelling aan wraakzuchtige slachtoffers (Belgrave, 1996, z.p.).

Door veel auteurs wordt bovendien de vraag gesteld waarom herstelrecht slechts een beperkte toepassing kent. Zo wordt herstelrecht vaak gelimiteerd tot slachtoffers van meer onbeduidende misdrijven, gepleegd door minderjarigen. Bolivar, Aerts en Vanfraechem (2012, p. 370) hebben dit onderzocht, en stellen dat het grotendeels te maken heeft met de verschillende ‘filters’. Indien er gekeken wordt naar de wetgeving, kan men vaak opmerken dat herstelrecht daarin beperkt wordt tot bepaalde types criminaliteit (meestal kleine tot matige misdrijven). Wanneer deze beperking niet aanwezig is in de wetgeving, of er is

gewoon geen wetgeving aanwezig omtrent bemiddeling, dan zijn het vaak de judiciële autoriteiten die criteria vooropstellen. Deze criteria stellen dan meestal dat herstelrecht gezien kan worden als een strategie voor kleinere misdrijven. Ook de vraag waarom herstelrecht meestal gezien wordt als een ‘soft option’ voor daders rijst hierbij op. Dit zeker, terwijl onderzoek aangetoond heeft dat de emotionele kosten voor de daders bijna altijd hoger zijn in herstelrechtelijke processen dan in de traditionele justitiële processen en dat het emotioneel herstel bij slachtoffers zo veel groter is binnen herstelrecht (Strang, 2012, p. 476).

2.1.4 SLACHTOFFER-DADERBEMIDDELING

Er zijn talloze definities beschikbaar van wat er juist onder slachtoffer-daderbemiddeling verstaan kan worden. Voor een alomvattende definitie wordt er verwezen naar Umbreit en Bazemore (2003) (zoals geciteerd in Choi, Green, & Kapp, 2010, p. 860) die slachtoffer-daderbemiddeling als volgt omschrijven:

“Slachtoffer-daderbemiddeling is een vrijwillig dialoog-gedreven proces dat een slachtoffer en dader samenbrengt in een directe dialoog oftewel in een indirecte dialoog, gebruikmakend van een bemiddelaar om zo antwoorden te verkrijgen, om schade te herstellen en om het weer goed te maken met het slachtoffer. Het biedt een veilige en gecontroleerde setting voor slachtoffers om daders te ontmoeten en met hen te spreken, om zo samen te werken aan een wederzijds aanvaardbaar plan om de schade, ten gevolge van het misdrijf, aan te pakken. Het biedt ook de daders een kans om de impact van hun gedrag te begrijpen en om persoonlijke verantwoordelijkheid te nemen.”

Een meer beknopte definitie is deze van Wemmers en Van Camp (2011, p. 1), die slachtoffer-daderbemiddeling beschrijven als een praktijk waarbij het slachtoffer en de dader van een bepaald misdrijf samengebracht worden door een bemiddelaar die een directe ontmoeting of een indirecte ontmoeting faciliteert (Wemmers & Van Camp, 2011, p. 1). Umbreit (2001) (zoals geciteerd in Umbreit, Coates & Vos, 2004, p. 279) omschrijft de praktijk eerder als een proces dat geïnteresseerde slachtoffers (van voornamelijk eigendomscriminaliteit en lichtere feiten) de kans geeft om de dader te ontmoeten in een veilige en gestructureerde setting met het doel om de dader verantwoordelijk te stellen voor zijn of haar gedrag.

Umbreit, Coates en Vos (2004, p. 282 – 283) hebben in hun review van verschillende Victim-Offender Mediation Programs gepoogd de gemeenschappelijk structuur van al deze programma's vast te stellen. Zij concluderen dat alle Victim-Offender Mediation Programs (die in hun review opgenomen werden) het proces gemeen hebben waarin enige vorm van dialoog tussen slachtoffers van criminaliteit en daders die de slachtoffers geschaad hebben, gefaciliteerd wordt.

Slachtoffer-daderbemiddeling is bovendien gebaseerd op een humanistisch model van bemiddeling, dat zijn weerslag heeft op de procedure die gevolgd wordt (Umbreit, Coates, & Vos, 2004, p. 280). Zo wordt het bemiddelingsproces steeds voorafgegaan door pre-

bemiddelingssessies om de geschiktheid van elk geval vast te stellen en om de partijen voor te bereiden voor de effectieve ontmoeting (Wyrick & Costanzo, 1999, p. 254). In dit humanistisch model van bemiddeling heeft de bemiddelaar dan ook specifieke taken, zoals het faciliteren van dialoog en wederzijdse hulp, het plannen van aparte pre-bemiddelingssessies met elke partij, het creëren van een veilige omgeving voor dialoog, de sterktes van de participanten inschatten en dergelijke (Umbreit, Coates, & Vos, 2004, p. 280). Deze ontmoeting kan dan resulteren in een neergeschreven akkoord tussen de partijen, waarvan het voldoen aan de voorwaarden opgevolgd zal worden om de naleving te verzekeren (Wyrick & Costanzo, 1999, p. 254).

2.2 SLACHTOFFERS EN DADERS UITNODIGEN TOT DEELNAME AAN SLACHTOFFER-DADERBEMIDDELING

Het belang van de manier waarop slachtoffers en daders uitgenodigd worden tot slachtoffer-daderbemiddeling wordt in verschillende studies onderschreven. Zo stelt Strang (2012, p. 483) dat de wijze waarop slachtoffers uitgenodigd worden om deel te nemen een grote invloed heeft op de deelnemingsgraad. Bolivar, Aertsen en Vanfraechem (2012, p. 329) hun bevindingen liggen in dezelfde lijn, en stellen dat effectieve deelname aan herstelrecht voor een groot deel afhangt van hoe slachtoffers er voor uitgenodigd worden. Peachey (1989, p. 317) merkt hierbij op dat het een grote uitdaging is voor de bemiddelaars om de partijen akkoord te krijgen om elkaar te ontmoeten binnen een bemiddeling (Peachey, 1989, p. 317).

Bemiddelaars kunnen de pogingen om aan deze uitdaging tegemoet te komen, verbeteren door een beter inzicht te krijgen in de factoren die de beslissing tot deelname beïnvloeden (Wyrick & Costanzo, 1999, p. 254). Omwille hiervan wordt er beroep gedaan op het onderzoek van Wemmers en Van Camp (2011). De model-procedure tot uitnodiging tot slachtoffer-daderbemiddeling die in dat onderzoek opgenomen is, zal hieronder per factor toegelicht worden. Doordat deze model-procedure gebaseerd is op bevindingen met meerderjarige partijen, zal er eveneens kort gekeken worden naar de manier waarop de factoren van de model-procedure invulling kunnen krijgen binnen de praktijk indien er met minderjarigen gewerkt wordt.

2.2.1 MODEL-PROCEDURE UITNODIGING TOT SLACHTOFFER-DADERBEMIDDELING

In dit onderdeel wordt er een model-procedure tot uitnodiging vooropgesteld die verduidelijkt wordt aan de hand van de verschillende factoren die in deze procedure vervat zijn. Deze factoren zijn afkomstig van het kwalitatief onderzoek van Wemmers en Van Camp (2011). In dit onderzoek werd er nagegaan op welke manier het aanbod van herstelrecht (waaronder slachtoffer-daderbemiddeling valt) gedaan moet worden volgens slachtoffers van ernstige criminaliteit. De factoren die hierbij behandeld werden zijn: informed consent, timing van het aanbod en motivatie tot participatie. Naast deze drie factoren, wordt er nog bijzondere aandacht besteed aan de voorbereiding van het slachtoffer en de dader. Elk van deze factoren worden hieronder individueel uitgelegd en vormen hierbij de leidraad van het onderzoek.

2.2.1.1 INFORMED CONSENT

Afhankelijk van de gevolgen van criminaliteit, kunnen slachtoffers geconfronteerd worden met verschillende noden. Wat blijkt uit het onderzoek van Wemmers (2003) (zoals geciteerd in Wemmers & Van Camp, 2011, p. 3), is dat de nood aan informatie de meest voorkomende nood is (ervaren door maar liefst 80% van de slachtoffers).

Dit komt overeen met het idee van informed consent, waarmee bedoeld wordt dat als iedereen op de hoogte is van de herstelgerichte benadering, en complete en duidelijk informatie ontvangt over de herstelgerichte procedure en de mogelijke uitkomsten, dat iedereen dan in staat zal zijn om het aanbod van herstelrecht te aanvaarden of te weigeren. Informatie over herstelrecht zou opgenomen moeten worden als onderdeel van de basisinformatie die aan alle slachtoffers verstrekt wordt. Meer specifiek: alle slachtoffers dienen geschreven informatie te krijgen over herstelrecht en andere beschikbare programma's (Wemmers & Van Camp, 2011, p. 4, p. 35). Hierbij aansluitend kwam in het onderzoek van Coates, Burns en Umbreit (2003, p. 12) naar voren dat slachtoffers vaak deelnemen aan bemiddeling omdat dit hun interessant lijkt. Dit wijst op het belang van het zo vroeg mogelijk verstrekken van een goede beschrijving van het bemiddelingsproces. Zo wordt er in de literatuur vaak gesteld dat zoveel mogelijk informatie gegeven moet worden tijdens de voorbereidingsfase (zie 2.2.1.4.). Deze voorbereiding zou de slachtoffers moeten helpen om een geïnformeerde beslissing te maken over hun (niet-)deelname (Shapland *et al.*, 2007) (zoals geciteerd in Bolivar, Aertsen, & Vanfraechem, 2012, p. 327).

Bazemore en Umbreit (2001, p. 12) sluiten zich bij dit idee aan. In hun werk “A Comparison of Four Restorative Conferencing Models” hebben ze enkele richtlijnen geformuleerd, die als leidraad moeten dienen bij het opstarten van een herstelrechtelijk initiatief. In één daarvan wordt het belang van informatie onderschreven.

“Slachtoffers moeten de mogelijkheid krijgen om geïnformeerde beslissingen te nemen over hun deelname. De potentiële voordelen en risico’s moeten hen verteld worden, en ze mogen nooit gepusht worden om deel te nemen.”

Dit beginsel van informed consent is onderdeel van het meer proactief gerichte model van herstelrecht. Het voornaamste principe in dit proactief model is de systematische uitnodiging van elk slachtoffer tot herstelrecht, omwille van diens potentieel bevredigende impact en omdat het slachtoffer alleen maar kan beslissen om al dan niet deel te nemen aan een herstelgericht programma wanneer deze complete informatie verkregen heeft over de verschillende justitiële opties. Dus anders gezegd, de verplichting om slachtoffers en daders te informeren staat hier centraal en maakt het hen mogelijk om deel te nemen aan een herstelgerichte procedure indien ze dit willen (Wemmers & Van Camp, 2011, p. 4).

2.2.1.2 TIMING VAN HET AANBOD

In de sample van het onderzoek van Wemmers en Van Camp (2011, p. 28) varieerde de timing van het aanbod tot herstelrecht tussen een week na slachtofferschap en een aantal jaren na de veroordeling van de dader. Zo kan er gesteld worden dat er in de praktijk toch een groot verschil is qua timing van het aanbod en dat het hierbij moeilijk gaat worden om een consensus te bereiken. Om toch beter inzicht te krijgen in het tijdstip waarop het aanbod tot deelname gedaan dient te worden, wordt er enerzijds rekening gehouden met de bereid- en gereedheid van slachtoffers en daders en anderzijds met het feit of men eerst het aanbod moet doen aan het slachtoffer of aan de dader.

2.2.1.2.1 BEREIDHEID VAN SLACHTOFFERS EN DADERS

In het onderzoek van Wemmers en Van Camp (2011, p. 21) kwam naar voren dat de respondenten van mening waren dat slachtoffers ‘klaar’ moeten zijn om deel te kunnen nemen aan een herstelrechtelijke interventie. Hiermee bedoelen ze dat de slachtoffers zich voorbij het stadium van wraak en woede dienen te bevinden en dat ze reeds stappen ondernomen moeten hebben richting genezing en herstel vooraleer ze een confrontatie met dader willen overwegen

(Wemmers & Van Camp, 2011, p. 21). Ook daders dienen er klaar voor te zijn: hij of zij dient gereflecteerd te hebben over het delict, en moet de kans gekregen hebben om na te denken wat hij of zij wenst te zeggen tegen het slachtoffer (Umbreit & Greenwood, 2000, p. 13).

Het belang van timing wordt ook duidelijk gemaakt in het onderzoek van Wyrick en Constanzo (1999), waarbij het tijdsinterval tussen het delict en de verwijzing naar slachtoffer-daderbemiddeling gezien wordt als een predictor voor participatie. Wyrick en Constanzo (1999) hebben aan de hand van statistische tests aangetoond dat dit tijdsinterval de effectieve participatie van slachtoffers kan beïnvloeden. Zo stellen zij dat de kans op participatie aan slachtoffer-daderbemiddeling toeneemt wanneer de tijd tussen het delict en de doorverwijzing groter is. Hierbij dient echter vermeld te worden dat dit enkel het geval is voor slachtoffers van persoonsdelicten. Het omgekeerde doet zich voor bij slachtoffers van eigendomsriminaliteit: hoe groter het tijdsinterval, hoe kleiner de kans op participatie. Hierbij kan geconcludeerd worden dat er snel contact opgenomen dient te worden met slachtoffers van eigendomsriminaliteit, maar dat dit contact uitgesteld moet worden indien het om slachtoffers van persoonscriminaliteit gaat (Wyrick & Constanzo, 1999, p. 264). Gelijkaardige bevinding kwam naar voren in het onderzoek van Coates, Burns en Umbreit (2003, p. 7): de bereidheid van slachtoffers kan gerelateerd zijn aan het trauma dat geassocieerd wordt met het misdrijf, waardoor bij ernstige zaken de tijdsperiode groter dient te zijn dan bij minder ernstige zaken.

Dit verschil kan verklaard worden aan de hand van de verschillende stadia van omgaan met het slachtofferschap. Zo hebben vorige studies aangetoond dat slachtoffers van eigendomsriminaliteit meer gemotiveerd zijn om hun verlies te recupereren (Coates & Gehm, 1989) (zoals geciteerd in Wyrick & Constanzo, 1999, p. 264). Deze motivatie kan echter verminderen naarmate de tijd vordert vermits de verloren of beschadigde goederen vervangen of reeds gerepareerd zijn of omdat het slachtoffer het verlies reeds geaccepteerd heeft. De slachtoffers van persoonscriminaliteit daarentegen zijn meer gemotiveerd tot ontmoeting met de dader omdat zij het incident beter willen begrijpen. Zij maken een verwerkingsproces door dat angst en woede omvat, maar dat zich uiteindelijk kan ontwikkelen tot een wens om de dader te ontmoeten (Wyrick & Constanzo, 1999, p. 264). Slachtoffers dienen dan wel eerst tot een zekere graad te zijn “genezen”, vooraleer ze met de dader kunnen praten (Coates, Burns, & Umbreit, 2003, p. 7).

2.2.1.2.2 AANBOD EERST AAN SLACHTOFFER VS. EERST AAN DADER

In de wetenschappelijke literatuur is er een debat terug te vinden over het aanbod tot deelname aan bemiddeling, namelijk of dit aanbod eerst gedaan dient te worden aan het slachtoffer of eerst aan de dader. Voor beide opties zijn er argumenten terug te vinden.

Enerzijds, wanneer het aanbod eerst aan het slachtoffer gedaan wordt, kan men vermijden dat er enige druk door de dader op het slachtoffer komt om deel te nemen. Ook vermijdt men zo dat er enige repercussies volgen indien de slachtoffers beslissen niet deel te nemen (Warner, 1992) (zoals geciteerd in Kirkwood, 2010, p. 111). Claes (1998, p. 375) stelt bovendien dat het zou kunnen dat slachtoffers appreciëren om eerst gecontacteerd te worden, omdat bemiddelaars dan nog niet beïnvloed zijn geweest door de mening van de dader. Wat zich voordoet in de Vlaamse praktijk, is dat normaal gezien eerst slachtoffers gecontacteerd worden. Het kan immers voor een slachtoffer problematisch zijn wanneer men als bemiddelaar al met een boodschap, vraag of verhaal van de dader komt. Voor sommige slachtoffers is men dan als bemiddelaar reeds ‘verbrand’ (Andries, 2005, p. 46).

Anderzijds, wanneer men het aanbod eerst aan de dader doet, kan men vermijden dat het slachtoffer wederom geschaad wordt als de dader beslist om toch niet deel te nemen aan de bemiddeling (Kirkwood, 2010, p. 112). Dit is volgens Claes (1998, p. 375) een sterk argument om de dader eerst uit te nodigen, omdat dan de bereidheid van de dader om mee te werken duidelijk is. Ook het feit dat men zo kan verzekeren dat de dader verantwoordelijkheid neemt voor zijn/haar daad (en dus het risico op secundaire victimisatie vermindert), is een sterk argument om daders eerst uit te nodigen (Bolivar, Aertsen, & Vanfraechem, 2012, p. 352). Zo gaat Kirkwood (2010, p. 112) er ook van uit dat als het slachtoffer pas benaderd wordt nadat de dader ingestemd heeft om deel te nemen, het slachtoffer waarschijnlijk toestemt tot deelname. Dit omdat ze dan weten dat de dader het goed wilt maken. Umbreit (1988, pp. 88-89) stelt vast dat veel programma’s kiezen om de dader eerst te benaderen. Dit wordt dan gedaan om het perspectief van de dader en diens attitude ten aanzien van het misdrijf te leren kennen, wat nuttig kan zijn bij de eerste ontmoeting met het slachtoffer. De bemiddelaar is dan in staat om met het slachtoffer te delen wat hij/zij reeds over de dader geleerd heeft.

2.2.1.3 MOTIVATIE TOT PARTICIPATIE

Roche (2003, p. 60) stelt dat participatie binnen herstelrecht één van de vier fundamentele idealen uitmaakt (naast personalisme, herstel en re-integratie) en de programma’s die deze

vier idealen proberen te integreren, worden door hem gezien als de drijfkracht van herstelrecht. Gesteld kan dus worden dat vrijwillige participatie één van de belangrijkste voorwaarden is om deel te kunnen nemen aan een bemiddelingsproces. Het belang hiervan wordt niet alleen in de Belgische wetgeving, maar ook in de internationale herstelrechtelijke regelgeving systematisch benadrukt (Lauwaert, 2009, p. 255).

Andries (2005) heeft een lijst opgesteld met wat partijen drijft om deel te nemen aan bemiddeling, wat partijen eventueel tegen houdt en waar de partijen bang voor zijn en zich kwetsbaar in voelen wanneer ze zouden deelnemen aan bemiddeling (Andries, 2005, pp. 54-56). Deze lijsten zijn opgenomen in bijlage 2. Hieronder zal er dieper ingegaan worden op de motieven van slachtoffers en daders. Dit inzicht in de motieven is nodig zodat bemiddelaars in staat gesteld kunnen worden om hun aanbod op deze motieven af te stemmen.

2.2.1.3.1 SLACHTOFFERS EN HUN MOTIEVEN

In de literatuur zijn er verschillende motieven terug te vinden om deel te nemen aan slachtoffer-daderbemiddeling. Zo geeft het onderzoek van Choi *et al.* (2010, p. 864) weer dat de motivaties van slachtoffers samengevat kunnen worden als volgt:

- Verwerven van antwoorden op hun vragen naar meer informatie
- Ontvangen van een oprechte verontschuldiging en herstel
- Het delen van hun slachtoffer-ervaring met de dader

Coates, Burns en Umbreit (2003, p. 2) vinden deze motieven tot deelname terug in hun eigen onderzoek. Zo stellen zij dat, naast de bovenstaande motieven, de deelname in eerste instantie gedreven wordt door de wens om vergoeding te ontvangen, om de dader verantwoordelijk te stellen, om de dader te helpen bij het veranderen van diens gedrag en om te zien of de dader wel op een adequate manier bestraft wordt. Interessant genoeg blijken deze motieven tot deelname vrij consistent over verschillende slachtoffers heen, ongeacht de ernst van het misdrijf (Wemmers & Canuto, 2002, p. III).

Verschillende studies, zoals onder andere die van Coates en Gehm (1989), Umbreit (1994) (zoals geciteerd in Bazemore & Umbreit, 2001, p. 3) en Umbreit, Coates en Vos (2001a, p. 31) hebben echter kunnen aantonen dat hoewel restitutie een belangrijke motivatie is voor slachtoffers om deel te nemen aan de bemiddeling, dat de slachtoffers consistent het ontvangen van restitutie secundair vinden aan de kans om te kunnen praten over de impact

van het delict, om de dader te ontmoeten en om te leren over de omstandigheden waarin de dader zich bevindt (Bazemore & Umbreit, 2001, p. 3). Compensatie mag dan wel één van de belangrijkste motieven zijn, maar het belang ervan vermindert naarmate de gesprekken met de dader verdergaan (Netzig & Trenczek, 1996) (zoals geciteerd in Bolivar, Aertsen, & Vanfraechem, 2012, p. 88), waardoor de dialoog tussen partijen belangrijker wordt dan het bereiken van een overeenkomst (Umbreit, Coates, & Vos, 2004, p. 280). Het merendeel van de slachtoffers is geïnteresseerd in de communicatie die plaatsvindt (Kirkwood, 2010, p. 109).

Daarnaast zijn er in de literatuur nog enkele motieven tot weigering terug te vinden. Zo zijn er twee algemene redenen waarom slachtoffers kiezen niet deel te nemen (Kirkwood, 2010, p. 109; Coates, Burns, & Umbreit, 2003, p. 2; Umbreit, Coates, & Vos, 2008, p. 56):

- bezorgdheid om hun veiligheid
- overtuiging dat hun betrokkenheid niet de moeite waard is

Wat de eerste motivatie tot niet-deelname betreft, kan er gesteld worden dat het gaat om een angst om de dader te ontmoeten of omdat men zich zorgen maakt over repercussies die kunnen volgen. Deze bezorgdheid om hun veiligheid werd ook teruggevonden in het onderzoek van Choi, Gilbert en Green (2012, p. 127). Zij stellen dat het nodig is om hierop te anticiperen door gebruik te maken van een systematische voorbereiding van het slachtoffer. Bij de tweede motivatie tot niet-deelname, gaat het dan voornamelijk over het feit dat de slachtoffers van mening zijn dat het delict reeds behandeld is geweest, dat het over te lichte feiten gaat, dat ze het te druk hebben of dat ze hun engagement als niet-kosteneffectief beschouwen (Crime and Justice Research Centre and Triggs, 2005) (zoals geciteerd in Kirkwood, 2010, p. 109). Naast deze twee algemene motieven tot niet-deelname, heeft onderzoek van Umbreit, Coates en Vos (2008, p. 56) nog een ander motief tot niet-deelname kunnen benoemen, namelijk het feit dat de slachtoffers van mening zijn dat de dader een zwaardere bestraffing verdient.

Alhoewel vrijwillige participatie het nagestreefd ideaal is, kunnen slachtoffers druk ervaren om aan de bemiddeling deel te nemen. Zo kan een slachtoffer instemmen met een bemiddeling uit angst negatief afgerekend te worden door de verwijzende instantie. Zij kunnen ook druk ervaren door hun omgeving. Misschien vindt de persoon bemiddeling weinig zinvol, maar overtuigen de familie, vrienden of advocaat de persoon om toch maar op het aanbod in te gaan. Of net andersom, waarbij het slachtoffer graag wil deelnemen aan de

bemiddeling, maar onder druk van de omgeving toch besluit om niet op het aanbod in te gaan (Andries, 2005, p. 47). Bij deze is het belangrijk dat slachtoffers duidelijke en uitgebreide informatie ontvangen over het herstelrechtelijk programma, waarin benadrukt wordt dat het slachtoffer op geen enkele wijze verplicht is om deel te nemen (Wemmers & Canuto, 2002, p. 16).

2.2.1.3.2 DADERS EN HUN MOTIEVEN

Vorig onderzoek heeft aangetoond dat het belangrijkste motief van daders om deel te nemen aan herstelrecht is dat zij graag een verklaring of verontschuldiging willen bieden aan het slachtoffer. Velen willen het ook graag goedmaken op een symbolische of praktische manier (Crime and Justice Research Centre & Triggs, 2005) (zoals geciteerd in Kirkwood, 2010, p. 110).

Naast deze twee motieven, slaagden Choi *et al.* (2010, pp. 864 – 865) er in nog een aantal anderen te onderscheiden. Deze zijn:

- Strafbblad proper houden
- Vooruit gaan en het incident achterwege laten
- Het slachtoffer vertellen waarom ze het gedaan hebben
- De slachtoffers helpen vooruit te gaan

Wat opvalt is dat in het onderzoek van Choi *et al.* (2010, pp. 864 – 865) de daders enkele motieven omschrijven in functie van hun eigen belang (zoals het strafblad proper houden, zelf vooruitgaan en het incident achterwege laten). Crime and Justice Research Centre en Triggs (2005) (zoals geciteerd in Kirkwood, 2010, p. 110) beweren dat dit eigen belang in de vorm van het willen ontvangen van een mildere straf vaak aanwezig was, maar dat dit in het algemeen als minder belangrijk beschouwd wordt dan de communicatie met het slachtoffer en het goedmakingsproces tussen hen.

Toch geeft Andries (2005, p. 47) aan dat daders druk kunnen ervaren bij de beslissing om al dan niet deel te nemen aan bemiddeling. Zo kan een dader deelnemen aan bemiddeling om een goede indruk te maken op het parket en de strafrechter, en niet zozeer om aan de belangen en verwachtingen van het slachtoffer tegemoet te komen. Daders hebben bovendien bijna nooit de absolute keuze om al dan niet deel te nemen (Bazemore & Umbreit, 2001, p. 3). In studies bleek dat daders vaker aangaven dat zij hun participatie als onvrijwillig zagen

(Umbreit, Coates, & Vos, 2004, p. 284). Omwille hiervan worden beoefenaars getraind om het aanbod zo vrijwillig mogelijk te presenteren aan daders (Umbreit, Coates, & Vos, 2004, p. 281).

2.2.1.4 VOORBEREIDING VAN SLACHTOFFER & DADER

De zorgvuldige voorbereiding van de deelnemers wordt gezien als één van de belangrijkste kenmerken van de ganse slachtoffer-daderbemiddeling beweging. De kwaliteit van deze voorbereiding heeft een grote invloed op de feitelijke bemiddelingssessie die zal plaatsvinden (Umbreit, 1988, p. 88). De voorbereiding kan dus, volgens Flaten (1996) (zoals geciteerd in Umbreit, Coates, & Vos, 2004, p. 285), beschouwd worden als de belangrijkste factor die bijdraagt tot het succes van de bemiddeling. Bazemore en Umbreit (2001, p. 12) sluiten zich bij dit idee aan, en stellen dat zowel dader als slachtoffer een extensieve en diepgaande voorbereiding dienen te krijgen voor de feitelijke bemiddelingssessies. Het belang van deze intensieve voorbereiding wordt extra onderschreven in de richtlijnen die Bazemore en Umbreit (2001, p. 14) opgesteld hebben. Deze richtlijnen dienen in het achterhoofd gehouden te worden tijdens het opstarten van een herstelrechtelijke initiatief:

“De persoonlijk voorbereiding van de primaire deelnemers (slachtoffers, daders en hun nabije familie) moet, wanneer mogelijk, plaatsvinden. Het is belangrijk voor bemiddelaars dat ze connectie leggen met de partijen, informatie geven en deelname aanmoedigen”

In het algemeen worden deze voorbereidingsontmoetingen verstaan als persoonlijke, face-to-face contacten met de feitelijke bemiddelaar of met een andere medewerker van de slachtoffer-daderbemiddeling. Vaak worden deze contacten echter uitgevoerd per telefoon (Umbreit, Coates, & Vos, 2004, p. 284). Gegeven de tijdsdruk waar veel van de deelnemers mee kampen, kunnen bemiddelaars van oordeel zijn dat uitgebreide telefoongesprekken de beste kans bieden om de deelnemers voor te bereiden op de bemiddeling (Coates, Burns, & Umbreit, 2003, p. 16). Daarnaast kunnen bemiddelaars de voorkeur geven om de partijen te contacteren per brief. Eén van de redenen hiervoor kan zijn dat men als bemiddelaar de partijen zo vrij mogelijk wil laten in hun overweging om al dan niet op het bemiddelingsaanbod in te gaan. Een brief heeft het voordeel dat het wat afstandelijker is. Mensen kunnen erover nadenken en desgevallend raad of advies vragen aan familie, vertrouwens- of steunfiguren (Andries, 2005, p. 46).

Bazemore en Umbreit (2001, p. 16) stellen dat er binnen deze voorbereidingen de nadruk gelegd moet worden op hoe het delict hen allebei geraakt heeft. De noden van beide partijen dienen geïdentificeerd te worden en antwoorden moeten gegeven worden op vragen omtrent het bemiddelingsproces. Zo dient de bemiddelaar te luisteren naar het verhaal van het slachtoffer, informatie te verschaffen en vragen te beantwoorden, en het slachtoffer te begeleiden bij het overwegen van bemiddeling als een optie. (Umbreit & Greenwood, 2000, p. 11). In deze voorbereidingsfase dient de bemiddelaar vertrouwen en een goede verstandhouding te creëren met de deelnemers zodat deze zullen realiseren dat de bemiddeling een betrouwbaar en veilig proces zal zijn (Coates, Burns, & Umbreit, 2003, p. 5). Deze opbouw van vertrouwen en een goede verstandhouding zijn essentieel voor de latere ontmoeting tussen dader en slachtoffer (Umbreit, 1988, p. 89).

De bemiddelaar geeft beide partijen een overzicht van hoe het bemiddelingsproces zal verlopen, verduidelijkt wat de potentiële voordelen ervan zijn en nodigt beide partijen uiteindelijk uit om deel te nemen aan de bemiddeling (Bazemore & Umbreit, 2001, p. 14) (Umbreit, 1988, p. 88). De bemiddelaar zal uitleg geven over de selectiecriteria van een dossier, de plaats van de bemiddeling in de strafrechtsprocedure en de drie belangrijkste werkingsprincipes (vrijwilligheid, vertrouwelijkheid en meerzijdige partijdigheid) (Andries, 2005, p. 46). De voorbereiding laat dan de slachtoffers toe om meer informatie op te doen over het bemiddelingsproces, om hun verwachtingen te expliciteren en om een overweging te maken tussen de mogelijkheden en risico's (Shapland *et al.*, 2006) (zoals geciteerd in Bolivar, Aertsen, & Vanfraechem, 2012, p. 327).

Het verduidelijken van wat de potentiële voordelen van de deelname zijn, is belangrijk voor de kosten/baten overweging die beide partijen maken: de relatie tussen waargenomen kosten en voordelen in termen van herstel. Er is dus een grotere kans op deelname in situaties waar de voordelen van deelname waarschijnlijk de kosten ervan compenseren. Meer concreet betekent dit dat slachtoffers eerder zullen participeren als het delict hen ernstig genoeg beïnvloed heeft waardoor zij een voordeel zien in het ontvangen van een verklaring of verontschuldiging van de dader (Kirkwood, 2010, p. 109). De bemiddelaar zal dan het slachtoffer trachten te overtuigen door te wijzen op een aantal potentiële voordelen (Umbreit, 1988, p. 89) en binnen de voorbereiding, zal de bemiddelaar het slachtoffer begeleiden bij het overwegen van de risico's en voordelen van de bemiddeling in zijn of haar situatie (Umbreit & Greenwood, 2000, p. 12).

2.2.2 MODEL-PROCEDURE UITNODIGING TOT SLACHTOFFER-DADERBEMIDDELING TOEGEPAST OP BEMIDDELING VOOR MINDERJARIGEN

De factoren die opgenomen zijn binnen de model-procedure van Wemmers en Van Camp (2011) vinden hun grondslag in wat meerderjarige partijen te zeggen hadden over het aanbod tot deelname aan herstelrecht. Dit onderzoek poogt echter een vergelijking te maken tussen de praktijk van de bemiddelingsdiensten van Suggnomè en de bemiddelingsdiensten voor minderjarigen. Omwille hiervan zal in dit onderdeel nagegaan worden op welke wijze de factoren van de model-procedure invulling kunnen krijgen binnen de praktijk met minderjarigen.

De bemiddeling bij minderjarigen wordt in de literatuur doorgaans op dezelfde wijze gedefinieerd als de slachtoffer-daderbemiddeling bij meerderjarigen. Zo wordt vaak de term “herstelbemiddeling” gebruikt. Dit verwijst naar een communicatietraject tussen de minderjarige verdachte, diens ouders en het slachtoffer (en/of benadeelde) om de schade, welke voortvloeit uit het als misdrijf omschreven feit, te herstellen. Het bemiddelingstraject wordt begeleid door een onpartijdige derde, werkzaam bij een bemiddelingsdienst (HCA-dienst). Tijdens het traject proberen de partijen tot een gezamenlijke oplossing te komen en de partijen krijgen de kans om zelf te zoeken naar de best mogelijke oplossing voor de gevolgen van de feiten (Ferwerda & Van Leiden, 2012, pp. 11-12).

Waar er bij bemiddeling voor meerderjarigen sterk de nadruk gelegd wordt op het informeren van de betrokken partijen, blijkt deze nadruk minder aanwezig te zijn bij minderjarigen. Uit een beschrijving van het bemiddelingsproces van Arrigo en Scheihr (1998, p. 637) blijkt dat de informatieverstrekking eerder beperkt blijft. De bemiddelaars trachten niet te veel informatie te geven over de details van het bemiddelingsproces totdat ze persoonlijk met de partijen kunnen praten. Het geven van informatie gebeurt dan voornamelijk binnen de voorbereiding, en niet eerder.

Wat de timing van het aanbod betreft, kan er gesteld worden dat er grote gelijkenissen zijn tussen bemiddeling bij meerderjarigen en minderjarigen. Bij bemiddeling voor minderjarigen wordt er eveneens vaker geopteerd om het slachtoffer eerst te contacteren om gelijkaardige redenen als bij bemiddeling volwassenen. Zo toont ervaring aan dat slachtoffers dit ten sterkste appreciëren. Ook geven minderjarigen aan dat zij de bemiddelaar dan zien als ‘onbedorven’ of ‘onbesmet’ door de dader (Claes, 1998, p. 375).

De motieven om al dan niet deel te nemen aan de bemiddeling zijn eveneens gelijkaardig aan die van volwassenen. Zo kan er gezien worden bij minderjarige verdachten dat zij voornamelijk zouden deelnemen om het terug goed te maken ten aanzien van hun ouders en het slachtoffer. Ook worden er enkele motieven uit eigen belang aangehaald, zoals onder andere de deelname om zichzelf niet meer schuldig te voelen, het vermijden van een andere maatregel of de hoop dat de zaak dan niet meer voor de jeugdrechter komt (Ferwerda & Van Leiden, 2012, p. 76). Aan de slachtoffers is gevraagd waarom zij op het aanbod voor herstellbemiddeling zijn ingegaan. De meest genoemde reden door de slachtoffers betreft de schadevergoeding. Een bijna even groot deel van de slachtoffers zegt mee te doen om op die manier de verdachte de kans te geven het goed te maken. Ook het antwoord krijgen op vragen wordt door diverse slachtoffers als belangrijke reden tot deelname aangemerkt (Ferwerda & Van Leiden, 2012, p. 78).

Net zoals volwassenen, kunnen minderjarigen druk ervaren om deel te nemen aan de bemiddeling. Wat de daders betreft, kan deze druk ontstaan vanaf het moment dat deze de kans krijgt om het stigma of de bestraffing te vermijden (Arrigo & Scheihr, 1998, p. 637). Iedereen heeft altijd een keuze, maar in veel gevallen ligt deze keuze bij overtreders enkel tussen deelname aan bemiddeling en verwijzing naar de rechtbank voor hun misdrijf (Umbreit, Coates, & Vos, 2001b, p. 10).

Wat de voorbereiding van de partijen betreft, stellen Arrigo en Scheihr (1998, p. 637) dat bemiddelaars individueel met elke partij samenkomen om de details van de situatie, vanuit hun eigen perspectief, te bespreken. Dit gebeurt idealiter aan de hand van een huisbezoek of een samenkost op het kantoor van de bemiddelingsdienst, maar dit lukt niet altijd door een gebrek aan tijd of door te lange afstanden (Claes, 1998, p. 375). De inhoud van de voorbereiding komt in grote lijnen overeen met die van de volwassenen. Zo wordt er bij minderjarigen ook dieper ingegaan op wat zo'n bemiddeling zou kunnen opleveren (de kosten/baten-analyse). Daarnaast wordt er, net zoals bij volwassenen, dieper ingegaan op de feiten, de gevoelens die deze feiten teweeg gebracht hebben en de betekenis die aan deze feiten toegekend werd (Claes, 1998, p. 375). De meer praktische zaken, dus wat er tijdens de feitelijke bemiddeling hoogstwaarschijnlijk zal gebeuren, wordt doorgaans eveneens aangehaald (Umbreit, Coates, & Vos, 2001b, p. 16).

3 ONDERZOEKSDESIGN

In dit deel wordt het onderzoeksdesign voorgesteld. Vooreerst zal er toegelicht worden welke analyse-eenheden gebruikt worden. De keuze hiervoor wordt verantwoord. Nadien zullen de dataverzamelings- en analysemethoden behandeld worden.

3.1 ANALYSE-EENHEDEN

Mits de focus ligt op de praktijk van de bemiddelingsdiensten in Vlaanderen, fungeren deze bemiddelingsdiensten als de analyse-eenheden van dit onderzoek. Binnen elke bemiddelingsdienst wordt er één respondent bevraagd. Deze dient dicht bij de praktijk te staan, zodat er bij de bevraging beroep gedaan kan worden op de eigen ervaringen en zodat er volledige en duidelijke informatie verkregen kan worden over de praktijk binnen diens bemiddelingsdienst. In alle gevallen betreft het één van de bemiddelaars die er werkzaam zijn.

Idealiter wordt er dus gebruik gemaakt van een doelgerichte steekproefmethode waarbij er bewust geselecteerd wordt op bepaalde kenmerken die relevant zijn voor het onderzoek. Echter, door de overbevraging van de bemiddelingsdiensten (zeker bij de bemiddelingsdiensten van Suggnomè) zal er eerder gebruik gemaakt worden van een pragmatische steekproef die grotendeels afhangt van de bereidheid van de bemiddelingsdiensten om mee te werken (Mortelmans, 2010, p. 106). Aan dit onderzoek hebben vier bemiddelingsdiensten van Suggnomè en vier bemiddelingsdiensten voor minderjarigen meegewerkt. In tabel 1 kunnen deze teruggevonden worden.

Tabel 1: De analyse-eenheden

Arrondissement	Bemiddelingsdienst van Suggnomè	Bemiddelingsdienst voor minderjarigen
Gent	Bemiddelingsdienst Gent	vzw HCA Oost-Vlaanderen
Brugge	Bemiddelingsdienst Brugge	Bureau Alternatieve Afhandelingen Brugge (BAAB)
Limburg	Bemiddelingsdienst Hasselt Bemiddelingsdienst Tongeren	Bureau Alternatieve Afhandeling Limburg (BAAL)
Leuven		Bemiddelingsdienst Arrondissement Leuven (BAL)

Het verschil tussen beide types bemiddelingsdiensten is dat er bij de bemiddelingsdiensten van Suggnomè geen minderjarige daders een bemiddeling kunnen aangaan. Dit is enkel mogelijk bij de bemiddelingsdiensten voor minderjarigen. Wel kunnen bij beide types bemiddelingsdiensten zowel minderjarige als meerderjarige slachtoffers betrokken zijn bij de bemiddeling. Het verschil tussen beiden bevindt zich dus in het al dan niet werken met minderjarige daders.

Praktisch alle interviews zijn individueel, waarmee bedoeld wordt dat het interview enkel plaatsvindt tussen de onderzoeker en één bemiddelaar. Enkel het interview met de bemiddelingsdienst van Limburg is dubbel. Daar vindt het interview plaats tussen enerzijds de onderzoeker en anderzijds de bemiddelaar van Hasselt en de bemiddelaar van Tongeren samen.

3.2 DATAVERZAMELINGSMETHODE

Er wordt gekozen om de onderzoeksvragen te beantwoorden met kwalitatief onderzoek. De onderzoeksvragen kunnen gezien worden als ‘hoe’-vragen. Bijgevolg heeft de verzamelde data betrekking op een kleiner aantal cases die meer in de diepte en met meer gevoel voor context verzameld en geanalyseerd worden (Maesschalck, Symons, Gommers & Adriaenssen, 2010, p. 11).

Bovendien geven de onderzoeksvragen duidelijk aan dat het gaat om de praktijk van de bemiddelingsdiensten. De bedoeling in dit onderzoek is dan ook om meer in de diepte te kijken naar hoe de uitnodigingspraktijk van de bemiddelingsdiensten vorm krijgt. Het centrale probleem binnen dit onderzoek (de onderbenutting van het herstelrechtelijk potentieel) wordt onderzocht aan de hand van deze praktijk, waardoor de focus meer komt te liggen op een diepgaande beschrijving ervan. Bij het verzamelen van de data – ter beantwoording van de onderzoeksvragen – wordt er bijgevolg aandacht besteed aan de concrete ervaringen van de respondenten, hun percepties en de context waarbinnen de praktijk vorm krijgt (Maesschalck *et al.*, 2010, p. 11).

In dit onderzoek wordt er gebruik gemaakt van semigestructureerde interviews om data te verzamelen. Deze dataverzamelingmethode laat toe om op een flexibele wijze te werk te gaan. Hierbij is het mogelijk om door te vragen. Zo kan er vollediger en diepgaandere informatie bekomen worden. Binnen de semigestructureerde interviews zijn er twee gradaties mogelijk: topiclijst of vragenprotocol (Beyens & Tournel, 2010, p. 207). In dit onderzoek

wordt er geopteerd om met een vragenprotocol te werken, waarin men geen of weinig omschrijving van de topics opneemt. De vragen binnen het protocol worden onderverdeeld aan de hand van de vier “topics” die binnen dit onderzoek geadresseerd worden: informed consent, timing van het aanbod, motivatie tot participatie en voorbereiding van slachtoffer en dader. De bedoeling is dat de vragen die onder het desbetreffende topic vallen, toelaten om duidelijke informatie te genereren over hoe die factor invulling krijgt binnen de praktijk van de bevraagde bemiddelingsdienst.

Het vragenprotocol is voor beide types bemiddelingsdiensten identiek en kan teruggevonden worden in bijlage 3. Deze is als volgt opgesteld: vooreerst worden er enkele persoonsgegevens bevraagd, zoals de bemiddelingsdienst waarbinnen de respondent werkzaam is, diens functie en het aantal jaren ervaring met betrekking tot bemiddeling. Het doel hiervan is om een duidelijk beeld te scheppen van de geïnterviewde persoon. Ten tweede wordt er meer aandacht geschonken aan de bemiddelingsdienst zelf. De vragen die hierbij gesteld worden zijn meer van algemene aard. Hierbij zal ingegaan worden op hun aandacht voor sensibilisering en hun “effectiviteit” in ruime zin, met name de responsgraad van slachtoffer/dader en het aantal effectief opgestarte bemiddelingen. Ten slotte komen de vragen die specifiek gericht zijn op de uitnodigingspraktijk. Deze hebben betrekking op de vier eerder besproken factoren van Wemmers en Van Camp (2011): informed consent, timing van het aanbod, motivatie tot participatie en voorbereiding van slachtoffer en dader. Wetenschappelijk onderzoek heeft aangetoond dat deze factoren een rol spelen bij de eventuele deelname aan bemiddeling van slachtoffer en dader. De vragen die hierbij gesteld worden, trachten een inzicht te verwerven in hoe deze factoren invulling krijgen binnen de praktijk van de bemiddelingsdiensten. Daarnaast wordt er per factor gevraagd aan de respondent om, op basis van diens ervaring, aan te geven hoe deze factor invulling dient te krijgen binnen de praktijk om tot een best practice te komen. Antwoorden op dergelijke vragen vormen de basis voor de beleidsvoorstellen die op het einde van het onderzoek geformuleerd worden.

3.3 ANALYSEMETHODE

In dit onderzoek wordt de data geanalyseerd met Nvivo. Nvivo is een dataverwerkingsprogramma dat de analyse van kwalitatieve data vergemakkelijkt door alle gegenereerde informatie overzichtelijk en beheersbaar te maken. De afgenomen interviews worden vooreerst op gedetailleerde wijze getranscribeerd. Nadien zullen deze in dit

programma ingevoerd en gecodeerd worden. Met behulp van de codering kan er een analyse van de onderzoeksbevindingen plaatsvinden. Op basis van de bevindingen uit de interviews wordt er gepoogd een antwoord te formuleren op de onderzoeksvragen.

4 RESULTATEN

In de resultatensectie worden de bevindingen van de interviews neergeschreven. Ten eerste wordt er naar de praktijk van de bemiddelingsdiensten van Suggnomè gekeken. Ten tweede komt de praktijk van de bemiddelingsdiensten voor minderjarigen aan bod. Beiden zullen op dezelfde wijze behandeld worden: beschrijving van de uitnodigingspraktijk en per factor van Wemmers en Van Camp (2011) kijken hoe deze vorm krijgt binnen die praktijk. Hier is het belangrijk te vermelden dat onderstaande resultaten afkomstig zijn van slechts één bemiddelaar binnen de bemiddelingsdienst. Hoewel het mogelijk is dat de perceptie van de bevroagde bemiddelaar niet gedeeld wordt door de andere bemiddelaars binnen dezelfde bemiddelingsdienst, wordt er in deze resultatensectie toch geregeld verwezen naar de gehele bemiddelingsdienst.

Voor de volledig uitgeschreven en verwerkte interviews per bemiddelingsdienst kan er teruggegrepen worden naar bijlage 4.

4.1 BEMIDDELINGSDIENSTEN VAN SUGGNOMÈ

In dit onderdeel wordt er dieper ingegaan op de praktijk van de bemiddelingsdiensten van Suggnomè. Elke factor van Wemmers en Van Camp (2011) zal hieronder apart behandeld worden.

4.1.1 INFORMED CONSENT

In welke mate men aandacht besteedt aan het sensibiliseren van de bevolking over het bestaan van bemiddeling, verschilt tussen de bemiddelingsdiensten. Waar de bemiddelingsdienst van Gent het ziet als hun tweede opdracht en één van hun belangrijkste taken, besteden de bemiddelingsdiensten van Brugge en Limburg (Hasselt & Tongeren) daar in mindere mate aandacht aan. Zo gaat de bemiddelingsdienst van Brugge niet echt breed sensibiliseren, en doet deze enkele het nodige wat van hen verwacht wordt door Suggnomè. Het bredere sensibiliseringswerk gebeurt vaak op vraag van derden.

Bij de bemiddelingsdienst van Limburg wordt er meer verwezen naar de sensibilisering door het parket, die zich eerder richt op de partijen zelf dan op de bredere bevolking. Binnen Tongeren enerzijds neemt het parket deze opdracht tot sensibilisering au sérieux, en moet de bemiddelingsdienst dit bijgevolg niet zelf doen. Het aanbod van het parket is lineair en deze

zal bij elk dossier dat in aanmerking komt de partijen stelselmatig informeren. Binnen Hasselt anderzijds wordt de bevolking noch door het parket, noch door de bemiddelingsdienst gesensibiliseerd. Deze zijn afhankelijk van aanmeldingen via derden.

De sensibilisering kan op verschillende wijzen vorm krijgen. De bemiddelingsdienst van Gent heeft bijvoorbeeld een toneelstuk omtrent bemiddeling laten opvoeren. Daarnaast worden er gastcolleges aan studenten en informatiesessies aan gevangenen gegeven. Zij zullen bovendien gebruik maken van verschillende media, zoals bijvoorbeeld de pers, folders en radio. De bemiddelingsdienst van Brugge zal zich eveneens bezighouden met het geven van gastcolleges aan studenten en informatiesessies aan gevangenen. Bovendien heeft men meegewerkt aan een krantenartikel omtrent bemiddeling.

Wat de uitnodigingspraktijk betreft, worden de partijen in grote lijnen op dezelfde wijze uitgenodigd. Indien de dossiers afkomstig zijn van het parket, dan zal er telkens gestart worden met een aanbodsbrief die vanuit het parket toegezonden wordt naar de partijen. Mogelijk is om bij deze aanbodsbrief reeds een folder van Sugnomè mee te sturen. Het beleid van het parket is bijgevolg zeer belangrijk: hoewel het parket van Tongeren een lineair aanbod heeft, kan dit niet gesteld worden van het parket van Brugge, Gent en Hasselt.

Wat er na de aanbodsbrief van het parket gebeurt, verschilt tussen de bemiddelingsdiensten. De bemiddelingsdienst van Gent zal, indien er geen reactie gekomen is op de aanbodsbrief van het parket, de beide partijen enkele weken later een brief ter herinnering sturen. In deze herinneringsbrief wordt er gevraagd aan de partijen om voor een bepaalde periode te reageren. Indien er nog altijd geen reactie komt, dan gaat men ervan uit dat de partijen niet wensen in te gaan op het aanbod.

Wat de bemiddelingsdienst van Brugge doet, is automatisch zelf de partijen nog eens aanschrijven na de aanbodsbrief van het parket. In de aanbodsbrief van de bemiddelingsdienst wordt er verwezen naar de brief van het parket, en worden de partijen rechtstreeks aangesproken door te vragen of zij eventueel nog vragen of een boodschap hebben voor de tegenpartij. Indien één van de partijen reageert en de wens uit om deel te nemen aan bemiddeling, dan pas zal de bemiddelingsdienst een herinneringsbrief sturen naar de andere partij. Het is ook mogelijk dat de bemiddelaar het telefonisch aanpakt. Vanaf het moment dat de bemiddelaar contact heeft gehad met één partij, dan zal de bemiddelaar de andere partij trachten telefonisch te contacteren. Het telefoonnummer wordt dan verkregen via het internet,

via de Witte Gids of via de partij die gereageerd heeft indien het gaat om een conflict tussen mensen die elkaar kennen.

Bij de bemiddelingsdienst van Limburg (Tongeren, in dit geval) worden de partijen niet zelf nog eens aangeschreven na het aanbod van het parket. Men wacht de reactie van de partijen af, die 15 dagen de tijd hebben om te reageren op de aanbodsbrief van het parket. Indien één van de partijen reageert, dan zal men deze partij op telefonische wijze extra informeren over bemiddeling. Als deze partij nadien nog steeds geïnteresseerd is, dan zal de bemiddelingsdienst, net zoals de bemiddelingsdienst van Brugge, een herinneringsbrief sturen naar de partij die nog niet gereageerd heeft. In tegenstelling tot Gent, kiest men dus bij Tongeren en Brugge er voor om enkel een herinneringsbrief te sturen wanneer één partij reeds gereageerd heeft. Dat de bemiddelingsdienst van Tongeren voor deze manier van werken kiest, verantwoordt de bemiddelaar van Hasselt zo:

“Ja, omdat we het heel belangrijk vinden. In de eerste plaats, het belangrijkste is informeren. Dat mensen op de hoogte zijn van het bestaan van bemiddeling. Da's het belangrijkste. En ten tweede moet dat kunnen in combinatie met vrijwilligheid. Mensen moeten nog altijd het gevoel hebben van 'ik kan hier zelf de keuze maken of dat in mijn eigen situatie voor mij interessant is op dit moment'. Wat we niet willen doen is te pusherig gaan worden naar mensen toe, om hun al een beetje overdreven te gaan overtuigen. We willen niet knabbelen aan die vrijwilligheid.”

De informatie die opgenomen wordt in de standaardbrief van het parket is praktisch hetzelfde over de verschillende arrondissementen. De bemiddelaar van Gent is van mening dat deze vrij droog is en dat er op zich niet veel informatie instaat. In deze brief staat dat de procureur de wettelijke mogelijkheid heeft om de burgers over bemiddeling te informeren. Daarnaast wordt vermeld dat bemiddeling een vertrouwelijk en gratis proces is dat naast de klassieke rechtsgang gebeurt. De vrijwilligheid van het aanbod wordt benadrukt, samen met het feit dat de procureur van mening is dat bemiddeling een zinvolle aanvulling zou kunnen zijn voor de klassieke rechtsgang. Er wordt eveneens verwezen naar de bemiddelingsdienst, waarmee de partijen contact kunnen opnemen voor meer informatie.

Daarnaast kunnen partijen via doorverwijzers bij de bemiddelingsdienst terecht komen. Volgens de bemiddelaar van Brugge zorgen die doorverwijzers voor een groot deel van de

informatieverstrekking. De doorverwijzers zullen dan melding maken van het bestaan van de bemiddeling. De bemiddelaars van Limburg onderschrijven hier het belang van ‘structureel bemiddelen’: het informeren van de samenwerkingspartners zodat zij correct hun cliënten kunnen informeren en hen enthousiasmeren om dit daadwerkelijk te doen.

Bij de aanbodsbriefven zullen sommigen trachten op maat van de partijen te werken. De bemiddelaar van Gent zal zo bijvoorbeeld bij de standaardbrief van het parket letten op de bewoordingen en bepaalde zaken anders formuleren. De bemiddelaar doet dit uit respect voor de positie van de partijen en de situatie waarin ze zich bevinden. Dit is echter alleen mogelijk wanneer de bemiddelaar op de hoogte is van de context waarin het dossier zich afspeelt. Ook bij de bemiddelingsdienst van Brugge wordt de standaardbrief van het parket aangepast naargelang de positie van de partij.

Volgens enkele bemiddelaars heeft het werken met een brief toch een aantal beperkingen. De bemiddelaar van Gent is van mening dat hierdoor heel wat mensen door de mazen van het net vallen. Deze slagen er niet in om de brief te duiden door de veelheid van informatie die ze ontvangen of door de moeilijkheid van de situatie waarin ze zich bevinden. Bovendien is het publiek zeer divers. Mensen hebben verschillende capaciteiten. Doordat de bemiddelingsdienst van Gent alleen maar mensen aanschrijft in het Nederlands, zullen zij heel wat anderstaligen missen. De cultuurverschillen tussen mensen kunnen daarnaast ervoor zorgen dat sommige mensen het concept van bemiddeling moeilijk begrijpen. De bemiddelaar van Hasselt ziet de beperkingen van het werken met een brief ook in, en stelt dat men als bemiddelingsdienst kritisch dient te blijven kijken naar de brief en de manier waarop partijen geïnformeerd worden.

Zo kiest men er resoluut voor om de meeste informatie te geven in het rechtstreekse contact met de partijen. Dit gebeurt dan in het eerste gesprek dat de bemiddelaar met de partijen heeft. De bemiddelaar van Gent zal hier vooral nadruk leggen op wat bemiddeling is, hoe het verloopt en wat het resultaat ervan kan zijn.

“Ik denk dat ze goed moeten weten waar ze instappen, dat ze goed moeten weten wat ze mogen verwachten van de bemiddeling, wat het is en wat het niet is. Ik denk dat ze goed moeten geïnformeerd worden. Het is moeilijk hoor, omdat mensen met hun eigen invulling zitten. Of ze zitten met verwachtingen die ze niet altijd kunnen inlossen, en dit maakt het soms lastig.”

Belangrijk is dus dat de partijen goed weten wat de bemiddelingsdienst doet en niet doet, en er zal worden afgetoetst of het aanbod van bemiddeling wel past met de vraag die de partij heeft. Daarnaast zal de bemiddelaar van Gent eveneens melden dat er een klachtprocedure voorzien is en dat de partijen het recht hebben op steunfiguren. Doordat de partijen vaak overweldigd worden door de hoeveelheid informatie, is het volgens deze bemiddelaar ook nuttig om bepaalde zaken regelmatig te herhalen. De bemiddelaars van Tongeren en Brugge zullen in dit eerste gesprek het eveneens eerder puur informatief houden. Deze van Brugge zal voornamelijk simpelweg het aanbod verder toelichten. Bij de bemiddelaar van Tongeren komen vaak de werkingsprincipes aan bod. Deze zijn vrijwilligheid, vertrouwelijkheid, neutraliteit en meerzijdige partijdigheid. Daarnaast zal er samen met de partijen gekeken worden of bemiddeling iets in hun situatie zou kunnen betekenen of niet. Het geven van juridische informatie hoort eveneens thuis in dit gesprek. De bemiddeling wordt daarbij gesitueerd ten opzichte van de gerechtelijke afhandeling en het hele gerechtelijke traject zal overlopen worden. In dit gesprek wordt er dan niet dieper ingegaan op de feiten en hun verwachtingen.

Alle bemiddelingsdiensten zijn het erover eens dat zo'n gesprek de beste manier is om de partijen te informeren over bemiddeling. De bemiddelaar van Gent is ervan overtuigd dat men in zo'n persoonlijk gesprek mensen over de streep kan trekken doordat men direct in kan gaan op de noden van de partijen. Gelijkaardig hieraan is de bemiddelaar van Tongeren ervan overtuigd dat als men een gesprek heeft gehad met de partijen, dat negen op tien dan ook meegaat in de bemiddeling. Elk dossier is anders, en in een gesprek kan men kijken naar wat bemiddeling zou kunnen betekenen in de situatie van de partijen. Ook de bemiddelaar van Brugge vindt persoonlijk contact een zeer zinvolle manier van werken omdat men zo de kans krijgt om het aanbod van bemiddeling beter toe te lichten. Wat men dan volgens de bemiddelaar van Brugge niet mag doen, is reeds met één partij apart al een gesprek hebben voordat men zeker weet of er een bemiddeling komt of niet. Hierdoor zou men enerzijds verwachtingen kunnen scheppen die men achteraf niet zou kunnen inlossen en anderzijds zit men als bemiddelaar met al die verhalen waar men verder niets mee kan doen.

4.1.2 TIMING VAN HET AANBOD

Hoewel de brief van het parket telkens gelijktijdig vertrekt naar beide partijen, kunnen de bemiddelaars toch kiezen of zij eerst het gesprek zullen aangaan met de dader of met het slachtoffer. Zo zullen de bemiddelaars van Brugge en Limburg kiezen om eerst de slachtofferkant te bevragen. De motieven van de bemiddelaars komen in grote mate overeen. Zo wordt er gesteld dat eerst het slachtoffer gehoord dient te worden omwille van diens slachtofferpositie. Het slachtoffer verdient het eerste spreekrecht. De bemiddelaar van Brugge vult dit aan door te stellen dat als men eerst naar de dader gaat, dat het slachtoffer de bemiddelaar dan kan ervaren als ‘besmet’. Toch zullen de bemiddelaars van Brugge en Limburg niet systematisch eerst het gesprek met het slachtoffer aangaan. Dit is het geval wanneer het slachtoffer zelf aangeeft dat de bemiddelaar eerst bij de daderkant langs dient te gaan om bijvoorbeeld diens bereidheid tot deelname te toetsen of na te gaan wat de dader met het bemiddelingsaanbod wil doen. De bemiddelaar van Gent geeft dan weer aan dat het afhangt van hoe het zich aandient en daarin dus geen regels hanteert.

De bemiddelaar van Brugge is er echter van overtuigd dat het eerst benaderen van de slachtofferkant een goede manier is. Zo kan men op een neutrale wijze het slachtoffer tegemoet treden en onbevooroordeeld het gesprek aangaan. De andere bemiddelaars zijn meer genuanceerd. Zo benadrukt de bemiddelaar van Gent dat het echt afhangt van zaak tot zaak, en dat men het moet aanpakken zoals het komt. De bemiddelaar van Tongeren stelt bovendien dat ervaring aangetoond heeft dat het op zich niet zoveel uitmaakt welke partij eerst komt.

“Diegene waar je voor het tweede naartoe gaat, heb je wel het verhaal van de eerste mee. Maar als je dan eerst het gesprek met de tweede partij gaat hebben, ga je ook wel eerst het informatiegesprek doen en niet meteen hetgeen wat dat je mee hebt van die andere partij of dat je... Dus in die zin... Alé naar mijn ervaring toe maakt dat op zich niet zoveel uit of de één of andere partij het eerst of tweede komt.”

Wat dan het tijdstip van aanbod betreft, wordt er door elke bemiddelaar gesteld dat dit zeer gevarieerd is. Algemeen genomen kan het gaan over weken na de feiten tot zelfs jaren. De bemiddelaars van Brugge en Limburg stellen dat dit kan afhangen van bepaalde factoren. Deze zijn bijvoorbeeld de fase van de strafrechtsbedeling waarin het dossier zich bevindt en het feit of de dader in de gevangenis zit of niet. Ook het type dossier en de aard van de feiten

is hier van belang, volgens de bemiddelaars van Limburg. Bij verkeersdossiers zal men binnen de twee à drie maanden na de feiten reeds het aanbod doen. Men wacht vaak het onderzoek niet af vermits het emotioneel aspect belangrijker is dan de schaderegeling.

De bemiddelaars geven bovendien te kennen geen enkele rol te hebben in het bepalen van de timing van het aanbod. Men is afhankelijk van de doorverwijzer. De bemiddelaar van Brugge zal echter wel in bepaalde situaties voorzichtig met de timing omspringen. Dit is het geval wanneer één van de partijen zelf aan de bemiddelingsdienst om een bemiddeling gevraagd heeft. Moest het gaan om gevoelige dossiers, dan zal de bemiddelaar rekening houden met bijvoorbeeld verjaardagen, feestdagen of de dag van de feiten.

Daarnaast onderschrijft elke bemiddelaar het belang van een flexibel aanbod. Ofwel komt het aanbod te vroeg ofwel te laat, en er is geen algemene regel die duidt wat het meest geschikte moment is. Enkel de partijen zelf kunnen aangeven of zij klaar zijn om deel te nemen aan de bemiddeling of niet. De bemiddelaar van Brugge geeft daarbij de raad om het aanbod zo kort mogelijk na de feiten te doen. De partijen kunnen dan zelf beslissen of ze erop ingaan of niet en er eventueel later op terugkomen.

“Doe het gewoon. En eigenlijk mensen geven zelf wel aan of dat het goed is of niet goed. Dus dat gebeurt wel van ‘ja, ik vind het nu wel te vroeg’ of die reageren van ‘ja, het kan mij wel interesseren maar bel mij binnen dit en twee maanden nog eens terug’ en dan doen wij dat ook. (...) Ja, ik denk dat er echt geen algemene regel is van ‘dat is een goed moment’ omdat dat voor mensen zeer verschillend is. (...) Wat mij betreft, mag dat vrij kort erna zijn. Alé, persoonlijk zou ik dan eerder kiezen voor ‘doe het kort erna dan ik weet niet hoe lang te wachten’ omdat mensen dan zelf in staat zijn om aan te geven van ‘nu niet, wacht er nog even mee’.”

De bemiddelaar van Gent stelt bovendien dat men het eigen gevoel daaromtrent niet mag laten primeren. Als bemiddelaar moet men sowieso de partijen aanschrijven en de beslissing bij hen leggen. De bemiddelaar van Hasselt stelt dat het daarbij belangrijk is om veel informatie te verspreiden op veel verschillende plaatsen. Als informatie geregeld terugkomt in het strafrechtelijk traject, dan is de kans groot dat deze ooit op het juiste moment bij de partij komt.

4.1.3 MOTIVATIE TOT PARTICIPATIE

Wat bij alle bemiddelaars naar voren komt, is dat zij geen innovatieve methoden hanteren om de partijen te motiveren tot deelname aan bemiddeling. Elk van hen verwijst naar het gesprek en de communicatievaardigheden die daarin gehanteerd worden. In dit gesprek dient er dan ingegaan te worden op wat bemiddeling in de concrete situatie van de partijen kan betekenen. De bemiddelaar van Gent stelt dat men de partijen erkenning moet geven en dat men moet inpikken op de zaken die zij aangeven. Het doel daarbij is dat men de partijen de meerwaarde van bemiddeling kan laten inzien. Ook de bemiddelaars van Brugge en Limburg zullen de partijen zoveel mogelijk informeren aan de hand van een uitgebreid informatief gesprek. De bemiddelaars zullen met hen mee de denkoefening maken van wat de deelname aan bemiddeling voor hen zou kunnen betekenen. De bemiddelaar van Brugge hecht hier veel belang aan.

“Je moet daar wel tijd voor maken om met mensen echt wel uit te zoeken van wat het voor hen kan betekenen, nog vooraleer men concreet gaat bevragen van welke boodschap ze willen overbrengen. Dus echt wel de tijd nemen om goed te verkennen. Ik doe dat wel systematisch zo eerst uitleggen wat het is en dan verkennen wat het voor hen zou kunnen betekenen.”

De bemiddelaars van Limburg stellen hierbij dat de partijen zo in staat gesteld worden om zelf te beslissen of het voor hun een meerwaarde zou kunnen hebben of niet. De bemiddelaar van Hasselt benadrukt hierbij dat het de partijen hun eigen keuze is en dat men als bemiddelaar er gewoon voor moet zorgen dat ze goed geïnformeerd zijn. Deze manier van werken wordt volgens de bemiddelaar van Tongeren sterk geapprecieerd door de partijen: het maken van tijd om naar de partijen hun verhaal te luisteren is één van de sterktes van de bemiddelingsdienst. Daarbij is het belangrijk dat de partijen het gevoel hebben dat de beslissing tot deelname bij hen ligt. Zo stelt de bemiddelaar van Gent dat zij de vrijheid en de ruimte moeten krijgen om zelf toestemming te geven om informatie van de andere kant te ontvangen. De bemiddelaar kan wel meegaan in hun verhaal en duidelijk proberen te maken wat bemiddeling kan opleveren, maar de keuze ligt bij hen zelf. Doordat de partijen soms onzeker kunnen zijn na het verkrijgen van een brief of folder, is het volgens de bemiddelaar van Hasselt belangrijk om de juiste informatie te geven en hen gerust te stellen dat zij de beslissing om deel te nemen in handen hebben.

Elke partij heeft bovendien bepaalde motieven om al dan niet deel te nemen aan de bemiddeling. De bemiddelaars zullen deze motieven ook actief bevragen. De bemiddelaar van Gent zal zo bij het verkennend gesprek toetsen wat de aanvrager juist van de bemiddeling verwacht en wat die daaruit zou willen halen. Indien de partij niet wenst deel te nemen, dan zal de bemiddelaar van Gent diens motieven tot weigering eveneens trachten te bevragen, zodat deze die kan communiceren naar de tegenpartij. Hier is men echter afhankelijk van wat de partij er zelf over wenst te zeggen. Ook de bemiddelaar van Brugge zal op de motieven van de partijen ingaan. Indien ze wensen deel te nemen, dan zal het niet zozeer gaan over waarom ze willen deelnemen, maar eerder over wat het voor de partijen zou kunnen opleveren. Bij weigering tot deelname zal er dieper ingegaan worden op wat hen weerhoudt. Het helder krijgen van de weerstanden voor de partij zelf en de bemiddelaar staat hier centraal. De bemiddelaar van Tongeren is echter van mening dat de motieven automatisch aan bod komen bij het aftoetsen van de meerwaarde van bemiddeling. De bemiddelaars van Limburg zullen in het gesprek dan samen met de partijen nagaan wat de pro's en contra's van bemiddeling zijn.

Volgens de bemiddelaars heeft het pushen van de partijen ook geen enkel nut. De bemiddelaar van Brugge is dan ook van mening dat men zeker niet mag beginnen met overtuigen. Men moet op een vrijblijvende wijze met de partijen praten en afwachtend te werk gaan. Hoe terughoudender men als bemiddelaar te werk gaat en hoe meer men de keuze bij de partijen zelf legt, hoe groter de kans dat ze op de uitnodiging ingaan.

“En ik denk ook hoe vrijblijvender dat je met hen praat, hoe meer kans dat je hebt dat ze het ook doen. Vooral niet beginnen overtuigen ‘van daarom zou het goed zijn’ en ‘mijn ervaring leert in die en die situatie’. Heel afwachtend te werk gaan. En als mensen dan vragen stellen, dan kan je natuurlijk met voorbeelden of met uw ervaring wel ter illustratie kracht bij zetten. Dat is mijn manier van werken. Ja, echt maximaal de ruimte geven. Ik merk van, als je begint te pushen of als je... Dan haken mensen af. “

Gelijklopend hiermee stelt de bemiddelaar van Hasselt dat zij geen verkoopspraatjes zullen houden. Indien één van de partijen twijfelt, dan zal men naar het verhaal van die partij luisteren en nogmaals uitleggen wat de bemiddeling kan betekenen voor hen. De bemiddelaar van Gent onderschrijft hierbij de vrijwilligheid van het aanbod. Indien men toch zou pushen, dan zou de bemiddeling tot niets leiden. De partijen moeten de vrijheid en ruimte geboden worden om zelf te beslissen. Volgens de bemiddelaar van Tongeren is het daarbij ook nuttig

om aan te geven dat men ten allen tijden kan stoppen met bemiddeling. Zo zullen de partijen meer gerustgesteld zijn.

Om de partijen gemotiveerd te houden, zal de bemiddelaar van Brugge hetgene wat hen hindert bespreekbaar maken en actief aangrijpen als gespreksonderwerp. Men moet hierbij waakzaam zijn voor wat er leeft bij de partijen. Ervaring heeft aangetoond dat als men daar een gesprek aan wijdt, dat men dan terug alles open kan gooien en de bemiddeling kan verder zetten. De bemiddelaars van Limburg zijn echter van mening dat als de partijen instappen in de bemiddeling, dat de kans groot is dat ze het hele traject uitzitten. Doordat het grootste deel van de mensen afvallen in de beginfase, is het belangrijk om hen op voorhand zo goed mogelijk te informeren zodat ze weten waaraan ze beginnen.

4.1.4 VOORBEREIDING

Tijdens de voorbereiding wordt er door de bemiddelaars ingegaan op verschillende zaken. Wat vaak naar voren komt is de structuur van het bemiddelingsgesprek. Daar zal de bemiddelaar van Gent het meeste aandacht aan besteden. Daarbij wordt sterk ingegaan op wat beide partijen op het gezamenlijk gesprek willen brengen en wat er wel en niet besproken kan worden. Ook de bemiddelaar van Brugge zal de structuur van het bemiddelingsgesprek behandelen, en aan de partijen vragen of ze een authentiek gesprek willen of een gesprek dat meer op voorhand vastgelegd wordt. Dit heeft dan betrekking op de keuze of de vragen wel of niet op voorhand meegedeeld worden. De bemiddelaar van Hasselt is hierbij van mening dat sommige bemiddelingsgesprekken inderdaad al een beetje meer gestructureerd mogen zijn.

Daarnaast zullen de bemiddelaars ook ingaan op de meer praktische zaken. Zo wordt er door alle bemiddelaars afgesproken hoe de partijen tegenover elkaar zullen zitten, of ze elkaar een hand geven en wie dat er volgens het slachtoffer het eerste mag beginnen. Deze zaken worden besproken doordat dit momenten zijn waar mensen zich heel onzeker over kunnen voelen. De bemiddelaars van Limburg stellen dat dit vaak afhangt van de gevoeligheid van het gesprek. De bemiddelaar van Gent zal daarbij het hele gebeuren visueel proberen voor te stellen.

Het belang van een kosten/baten analyse wordt eveneens onderschreven. Zo stelt de bemiddelaar van Brugge dat men als bemiddelaar samen moet bespreken wat de bemiddeling kan betekenen, wat het kan opleveren en in welke mate het ook kan teleurstellen

“Toch wel zo maximaal mogelijk informeren he. Dus informeren van wat het kan en ook samen bespreken van wat het is, wat dat het kan betekenen, wat dat het kan opleveren, dat het ook teleurstellingen kan teweegbrengen. Dat mensen zo maximaal mogelijk die afwegingen hebben kunnen maken he. En zijn ze ook... Stel nu dat ze ook heel goed beseffen van ‘het kan ook helemaal verkeerd uitdraaien’, dat ze dat ook weten en dan ook weer zo reageren en dat voorbereiden. Ja... ook daar weer het gesprek over hebben. Dus voornamelijk informatie en verkenning, heel ruime verkenning.”

Ook de bemiddelaars van Limburg gaan in op deze afweging van pro's en contra's. Als bemiddelaar moet men dan de partijen soms een spiegel voorhouden en helpen om de kosten en baten tegenover elkaar te zetten. Men is als bemiddelaar het klankbord voor mensen, en

zaken die zij moeilijk aan de oppervlakte kunnen krijgen, zullen de bemiddelaars proberen te verwoorden.

De mate van voorbereiding die partijen nodig hebben kan echter sterk variëren. Zo stellen de bemiddelaars van Limburg dat sommige partijen direct klaar zijn om in een gezamenlijk gesprek met de tegenpartij te stappen en bijgevolg geen voorbereiding nodig hebben. Daar moet men als bemiddelaar dan op vertrouwen. Toch prefereert de bemiddelaar van Tongeren om ten minste één contact te hebben met de partij, omdat men anders deze voor het eerst te zien krijgt bij het directe gesprek. Ook de bemiddelaars van Gent en Brugge stellen dat de ene voorbereiding langer kan duren dan de andere. Dit hangt van dossier tot dossier af, en de bemiddelaar van Gent vindt het belangrijk dat de partijen op voldoende wijze weten waarin ze stappen en wat ze mogen verwachten van de bemiddeling. Als gevolg daarvan zal het aantal contactmomenten afhangen van in hoeverre de partijen ‘klaar’ zijn om samen te zitten en voldoende informatie ontvangen hebben. Volgens de bemiddelaar van Hasselt kan het aantal contactmomenten ook afhangen van de aard van de feiten, wat dan weer samenhangt met de verwerking die de partijen dienen door te maken.

De rol van de bemiddelaar is cruciaal binnen deze voorbereiding. Zo leggen de bemiddelaars van Gent en Limburg de nadruk op de ervaring van de bemiddelaar. Door ervaring zal de bemiddelaar weten welke argumenten en thema's zeker vooraf bekeken dienen te worden. De bemiddelaar van Hasselt bedeeft dan ook een vrij grote rol toe aan die ervaring.

“Dus waar eigenlijk... Als je dan zegt van, als bemiddelaar, welke skills moet je daar in hebben, denk ik gewoon ervaring, mensen kunnen inschatten, heel goed kunnen luisteren naar mensen (ook de non-verbale communicatie), heel goed opletten. En uw ervaring uitspelen, dat doet heel veel. Dat doet heel veel”

De bemiddelaar bepaalt bovendien ook voor een groot stuk of mensen daadwerkelijk een direct gesprek met de tegenpartij aandurven. Volgens de bemiddelaars van Limburg is de bemiddelaar ook de enige constante in de voorbereiding. De maturiteit en ervaring die deze uitstraalt zijn belangrijk en de bemiddelaar moet in staat zijn om rustig naar een directe bemiddeling toe te werken. Een bemiddelaar met ervaring zal in de richting van een directe bemiddeling werken en de partijen daartoe stimuleren, maar het blijft de keuze van de partijen zelf. Belangrijk is om als bemiddelaar instinctief te kunnen aanvoelen of een direct gesprek haalbaar is of niet. De bemiddelaar van Gent geeft eveneens aan de partijen te motiveren om

in een face to face gesprek te gaan met elkaar. Dit zal de bemiddelaar doen door allerlei argumenten aan te brengen en soms wat uit andere dossiers te vertellen wat deze face to face ontmoeting voor die partijen betekend heeft.

4.2 BEMIDDELINGSDIENSTEN VOOR MINDERJARIGEN

In dit onderdeel zal er dieper ingegaan worden op de praktijk van de bemiddelingsdiensten voor minderjarigen. Elke factor van Wemmers en Van Camp (2011) zal hieronder apart behandeld worden.

4.2.1 INFORMED CONSENT

De mate waarin de bemiddelingsdiensten aandacht besteden aan de sensibilisering van de bevolking verschilt. Zo stellen de bemiddelaars van BAAL, HCA Oost-Vlaanderen en BAAB dat men daar als bemiddelingsdienst meer aandacht voor zou mogen hebben. Hun sensibiliseringwerk is dan voornamelijk gericht op de doorverwijzers en niet zozeer op de bevolking. De bemiddelaar van BAAL stelt dat het sensibiliseren van deze doorverwijzers tot doel heeft om hen te betrekken bij de praktijk van bemiddeling. Dit gebeurt door contacten te onderhouden en uitleg te geven over hun manier van werken. Het zijn ook deze partners die zeker en vast moeten weten wat bemiddeling inhoudt, vermits zij diegenen zijn die het bemiddelingsmandaat moeten geven om in een bepaald dossier te werken. Ook BAAB zal de doorverwijzers sensibiliseren. Dit gebeurt aan de hand van gesprekken, waarbij men de doorverwijzers duidelijk maakt wat er binnen zo'n bemiddeling gebeurt en wat het voor de mensen kan betekenen. Daarnaast stelt de bemiddelaar van HCA Oost-Vlaanderen dat de focus bij hen voornamelijk ligt op het sensibiliseren van mensen die toch al in de rand iets te maken hebben met de sector.

Hoewel bij HCA Oost-Vlaanderen en BAAB de focus voornamelijk ligt op de doorverwijzers, ondernemen zij toch bepaalde initiatieven om het door te trekken naar de bredere bevolking. Zo bijvoorbeeld het geven van gastcolleges aan studenten. HCA Oost-Vlaanderen zal eveneens proberen aan te sluiten bij enkele publieksmomenten die georganiseerd worden, zoals bijvoorbeeld Open Monumentendag. Daar gaat men als bemiddelingsdienst voorstellingen geven over bemiddeling en folders uitdelen. Het aanbieden van stageplaatsen aan studenten en het organiseren van een debat met advocaten zijn nog zaken die HCA Oost-Vlaanderen onderneemt.

Desondanks deze initiatieven, geven de bemiddelaars van BAAL, HCA Oost-Vlaanderen en BAAB aan dat er toch nog meer gesensibiliseerd zou mogen worden. De bemiddelaar van HCA Oost-Vlaanderen vult dit aan door te stellen dat de beperkte sensibilisering maakt dat

bemiddeling nog niet zo gekend is. De bemiddelaar van BAAB ten slotte heeft het gevoel dat de bredere sensibilisering bij hun voornamelijk gebeurt op persoonlijk initiatief en niet structureel verankerd is. Bijgevolg zal het sensibiliseringswerk wegvallen moest de initiatiefnemer ook wegvallen.

BAL daarentegen is een bemiddelingsdienst die wel vrij veel belang hecht aan het sensibiliseren van de bevolking. In de mate van het mogelijke en haalbare zien zij het sensibiliseringswerk als één van hun kerntaken. Onder deze sensibilisering kunnen verschillende zaken vallen, zoals bijvoorbeeld het deelnemen aan onderzoeken van studenten, het geven van gastlessen en het geven van vorming aan advocaten. Bovendien hebben ze zelf een DVD gemaakt rond getuigenissen van HERGO, waarrond ze een voorstelling gegeven hebben. Wat eveneens in hun sensibilisering kadert is hun vrijwilligerswerking, waarmee zij trachten de samenleving te betrekken.

Wat de concrete uitnodiging van de partijen betreft, worden deze in de beginfase op dezelfde wijze geïnformeerd over de mogelijkheid tot deelname aan bemiddeling. Zo zal er steeds een aanbodsbrief vanuit het parket vertrekken. Het mandaat moet van hen komen, en zij moeten zelf de partijen inlichten over het bemiddelingsaanbod. In deze brief wordt vermeld dat de procureur van mening is dat het bemiddelingsvoorstel zinvol zou kunnen zijn, en dat als mensen geïnteresseerd zijn, dat zij dan contact kunnen opnemen met de bemiddelingsdienst. Bemiddeling wordt hierin omschreven als een uitwisseling na de feiten en een vorm van herstel naast de gerechtelijke procedure. Daarin wordt bovendien opgenomen dat het gratis, vrijwillig en vertrouwelijk is. Alle bemiddelingsdiensten buiten BAL zullen daar zelf een folder over herstelbemiddeling bij voegen. De bemiddelaars van BAAL en HCA Oost-Vlaanderen zijn echter van mening dat het aanbod vandaag de dag helemaal niet lineair is. Niet in alle dossiers wordt er een bemiddelingsaanbod gedaan, stelt de bemiddelaar van BAAL.

“Het is geen lineair aanbod he. Het is niet alle mensen, niet alle dossiers krijgen een bemiddelingsaanbod en worden geïnformeerd over de bemiddeling. Dus daar zit wel een hiaat in, denk ik dat de verwijzers niet alle... Niet in alle PV's het bemiddelingsaanbod doen”

In bepaalde dossiers zal het parket dus bemiddeling aanbieden en deze geeft de partijen acht dagen de tijd om daarop te reageren. Wat er nadien gebeurt, verschilt tussen de

bemiddelingsdiensten. Zo zijn het BAAL, BAL en BAAB die laagdrempelig werken, terwijl HCA Oost-Vlaanderen eerder hoogdrempelig te werk gaat. Zo zal de bemiddelaar van BAAL trachten op huisbezoek te gaan. Indien geen enkele of slechts één partij gereageerd heeft, dan zal BAAL ofwel telefonisch contact opnemen ofwel per brief een huisbezoek aankondigen. Bij het telefonisch contact zal de bemiddelaar dan vooral nagaan of de brief van het parket duidelijk was en of de bemiddelaar eventueel zou mogen langskomen om wat meer informatie te geven.

Wat BAL betreft, kan er ook gesteld worden dat deze laagdrempelig werken. Deze laagdrempeligheid komt vanuit de visie dat men zoveel mogelijk mensen actief dient te informeren. Indien er geen reactie op de brief van het parket komt, dan zullen zij eveneens de partijen zelf trachten te contacteren. Net zoals bij BAAL, zullen zij telefonisch of via een brief het huisbezoek aankondigen. De bemiddelaar zal bij deze brief een folder van de bemiddelingsdienst voegen. Toch zal de bemiddelaar trachten het huisbezoek telefonisch vast te leggen, vermits deze dat “toegankelijker” vindt.

In tegenstelling tot BAAL en BAL zal de bemiddelaar van BAAB enkel via een brief het huisbezoek aankondigen indien er geen reactie gekomen is. Via telefoon gebeurt enkel indien het gaat om een rechtspersoon of indien de jongere geplaatst is in een voorziening of instelling. In de brief wordt voor een groot stuk de informatie uit de brief van het parket herhaald. Daarin wordt bovendien benadrukt dat bemiddeling niet per se een ontmoeting met de andere partij moet inhouden. De bemiddelaar noemt deze laagdrempelige werking een vorm van “aanklampend werken”, in de zin van dat partijen een geïnformeerde beslissing moeten kunnen nemen.

Bij HCA Oost-Vlaanderen werkt men eerder hoogdrempelig met “uitbrieven”. Als mensen binnen de acht dagen niet reageren, dan krijgen deze van de bemiddelingsdienst een brief waarin nog eens kort gevraagd wordt om binnen de 14 dagen contact op te nemen met de bemiddelingsdienst. In deze uitbrief wordt de nadruk gelegd op het feit dat de bemiddelaar hen correct wil informeren over bemiddeling, en worden de mogelijkheden ervan kort toegelicht. Indien er reactie komt op hetzij de brief van het parket, hetzij de uitbrief van de bemiddelingsdienst, dan zal de bemiddelaar het eerste gesprek met de partijen hebben. Binnen dit gesprek zal de bemiddelaar hen zo goed mogelijk informeren over bemiddeling. Het werken met deze uitbrief toont aan dat HCA Oost-Vlaanderen er bewust voor kiest om niet laagdrempelig te werken vermits dit gewoonweg niet haalbaar is voor hen. Zij werken voor

drie arrondissementen, wat maakt dat een laagdrempelige werking moeilijk is qua verplaatsing en tijdsinvestering.

Het werken met een brief heeft echter enkele beperkingen. Zo stelt de bemiddelaar van BAAL dat een heel deel partijen niet reageert vermits het mogelijk is dat deze de brief gewoon niet goed begrepen hebben en dus niet weten wat ze ermee moeten doen. Daarnaast zou het ook kunnen zijn dat men de brief bekeken heeft, en nadien gewoon vergeten is. Bovendien stelt de bemiddelaar van BAAB dat op basis van de brief van het parket, mensen vaak een verkeerd beeld hebben van bemiddeling en dat ze de positie van de bemiddelaar op verkeerde wijze inschatten. Omwille hiervan opteren alle bemiddelaars ervoor om op huisbezoek te gaan.

Tijdens dit huisbezoek kunnen verschillende zaken besproken worden. Binnen BAAL zal men bijvoorbeeld de nadruk leggen op de drie pijlers van hun dienst: dader, slachtoffer en herstel. Als bemiddelaar zoomt men dan voornamelijk in op het herstel van het slachtoffer. Dit gebeurt in een proces van betekenisuitwisseling waarbij beide partijen evenwaardig benaderd worden. De bemiddelaar van BAL zal eerder specifiek ingaan op de situatie van de partijen. De bemiddelaar somt dan dingen op die in de bemiddeling aan bod kunnen komen en wat het eventueel voor hen zou kunnen betekenen. Belangrijk is dat men als bemiddelaar moet aangeven dat het aan de partijen zelf is om te bepalen wat zij het liefst met de bemiddeling willen doen en wat het meest zinvol is voor hen. Dit is bovendien in grote lijnen hetzelfde wat de bemiddelaar van BAAB doet. Deze informeert de mensen en maakt bemiddeling voor hen concreet, op een zeer persoonlijke wijze en naargelang hun verwachtingen.

Binnen dit gesprek dient er de nadruk gelegd te worden op de vrijwilligheid van bemiddeling. Zo denkt de bemiddelaar van HCA Oost-Vlaanderen dat het plannen van zo'n gesprek misschien een gevoel van verplichting bij de partijen teweeg kan brengen. Dit zou men dan kunnen counteren door in het gesprek te stellen dat het geheel vrijwillig is en dat hun keuze geen negatieve gevolgen teweeg zal brengen. Het bewaken van de vrijwilligheid is volgens de bemiddelaar van BAL bovendien een uitdaging van de laagdrempelige werking van hun dienst. Men moet er voor zorgen dat mensen zich niet onder druk gezet voelen. Ook is het aangeraden om duidelijk te stellen dat bemiddeling niet per se een rechtstreeks contact met de tegenpartij moet inhouden. Volgens de bemiddelaar van HCA Oost-Vlaanderen moet men hierbij een evenwichtsoefening maken.

“We merken dat heel veel mensen het idee hebben van ‘ah, bemiddeling is rechtstreeks contact met de andere partij’ dus we proberen om dat uh... te nuanceren in de zin van dat we mensen proberen om de schrik wat af te nemen van ‘het moet dat niet betekenen’, maar anderzijds zijn we hier ook wel pro rechtstreekse bemiddelingen dus proberen we dat ook niet direct af te blokken van ‘oké, ja je moet geen schrik hebben, we gaan jullie niet samen zetten’. Nee. Maar we proberen wel direct te verduidelijken van ‘het is jullie keuze, jullie moeten er wel alle twee mee akkoord zijn’”

Elke bemiddelaar is het er bovendien over eens dat een face to face gesprek met de partijen nog altijd de beste methode is om hen te informeren. De bemiddelaars van BAAL en HCA Oost-Vlaanderen stellen dat deze manier van werken beter is omdat men zo rechtstreeks kan inspelen op de vragen en noden die rond bemiddeling leven. De bemiddelaar van BAL sluit hierbij aan, en stelt dat men in zo’n gesprek enerzijds basisinformatie kan geven en anderzijds kan afchecken wat de noden en vragen van de partijen zijn en in hoeverre bemiddeling daarop kan aansluiten. Vermits partijen vaak een fout beeld hebben van bemiddeling, kan men volgens de bemiddelaar van BAAB mensen op correcte wijze informeren en bemiddeling duidelijker maken. Men kan direct kijken wat de partijen hun verwachtingen zijn over bemiddeling, en afoetsen wat er bij hen leeft. Daarnaast scheidt zo’n gesprek de mogelijkheid om bemiddeling zeer individueel te maken voor de partijen zelf, wat volgens de bemiddelaar van BAAB de grootste kracht van een face to face contact is. Bovendien is deze bemiddelaar ervan overtuigd dat het spreken van mensen in hun omgeving beter is.

“Mensen spreken in hun eigen omgeving ook nog altijd beter dan ze uit te nodigen. Persoonlijk vind ik dat beter omdat anders dat ook weer iets artificieels is. En ik heb nog niet zo lang geleden zei iemand van ‘ja, ik mag dat misschien niet zeggen, maar weet je, ik ben in mijn eigen huis dus mag ik dat wel zeggen’. Ik had iets van ‘ja, uiteraard’. Jij zit terug in uw natuurlijke omgeving. Jij voelt u sterker, ik ben eigenlijk maar een gast in uw huis. Dus ik vind die positie wel... Dat maakt het direct duidelijk.”

De taal tijdens dit gesprek is eveneens belangrijk. De bemiddelaar van BAAL stelt dat het hier voornamelijk om maatwerk draait. Men dient een bepaalde inschatting te maken waardoor men zich kan aanpassen aan de situatie en het niveau van de partijen. Ook bij de bemiddelaar van BAL draait het om maatwerk, vermits deze het taalgebruik zal aanpassen aan wat de

partijen reeds weten over bemiddeling. Uitgangspunt is dat men eenvoudige en verstaanbare woorden dient te gebruiken, die liefst aansluiten op de moedertaal van de partijen. Belangrijk hierbij is dat men als bemiddelaar enerzijds zich bewust moet blijven van het gebruik van vakjargon en anderzijds zich ook niet kinderlijk moet beginnen opstellen. Daarnaast zal de bemiddelaar van BAAB het taalgebruik aanpassen aan het concrete dossier en de fase van verwerking waarin de partijen zich bevinden.

4.2.2 TIMING VAN HET AANBOD

Bij alle bemiddelingsdiensten krijgen de slachtoffers en daders op hetzelfde moment de aanbodsbrief van het parket. Er kan opgemerkt worden dat alle bemiddelingsdiensten de voorkeur hebben om nadien eerst het gesprek aan te gaan met het slachtoffer. Dit is echter geen vaststaande regel. Zo stelt de bemiddelaar van BAAL dat het er vaak gewoon vanaf hangt wie het eerst gereageerd heeft op de brief van het parket. Indien één partij reageert, dan zal men eerst de reactie van de andere partij afwachten. Als beide partijen dan gereageerd hebben, dan zal men binnen BAAL echter wel eerst gaan horen bij het slachtoffer. Dit is eerder om praktische redenen, waarbij de bemiddelaar gaat horen wat de verwachtingen van het slachtoffer zijn.

“Dat maakt dat het proces ook wel iets sneller gaat, ook praktisch gezien dat het makkelijk is dat je eerst van het slachtoffer de info gaat krijgen en dan terugkoppelt aan de dader via het gesprek. Als we eerst bij de dader moeten gaan, daar het verhaal horen van de dader, dan bij het slachtoffer moet je gaan horen hoe dat die daar tegenover staat en wat wens er is, en dan terug bij de dader. Dus dan zit je een stap meer te doen.”

Ook de bemiddelaar van HCA Oost-Vlaanderen merkt dat vaak eerst het slachtoffer gecontacteerd wordt wanneer men effectief huisbezoeken gaat plannen. Net zoals bij de bemiddelaar van BAAL, kiest men hiervoor om toch een idee te hebben van wat de verwachtingen zijn van het slachtoffer. De bemiddelaar komt zo ook te weten wat er gevoelig ligt bij het slachtoffer en wat die belangrijk vindt in een bemiddeling. Met deze informatie kan men dan in gesprek gaan met de dader. Dit laatste is ook een argument dat aangehaald wordt door de bemiddelaar van BAL. Daarnaast kiest men binnen BAL om eerst bij het slachtoffer langs te gaan omdat deze het slachtoffer is en bijgevolg het recht heeft om eerst diens verhaal te vertellen.

Hoewel er binnen BAAB niet systematisch gekozen wordt om bij een bepaalde partij eerst langs te gaan, geeft de bemiddelaar toch wel te kennen ook een voorkeur te hebben om eerst het slachtoffer uit te nodigen. Indien slechts één partij gereageerd heeft, dan zal de bemiddelaar aan de reagerende partij zeggen dat ze nog niets gehoord hebben van de andere. Indien het gaat over het slachtoffer, dan krijgt deze wel de keuze: eerst bij hem/haar of eerst

bij de dader langsgaan. Indien geen enkele partij gereageerd heeft, dan zal de agenda van de bemiddelaar uitwijzen bij wie die eerst op bezoek zal gaan.

De bemiddelaar van BAAB geeft wel aan dat beiden (eerst dader of eerst slachtoffer) zo zijn voor- en nadelen heeft. Ook de andere bemiddelaars geven dit aan. Zo stellen de bemiddelaars van BAAL en HCA Oost-Vlaanderen dat een eerste gesprek met de dader belangrijk zou kunnen zijn om secundaire victimisering tegen te gaan. Zo kan men eerst diens bereidheid tot deelname toetsen, vooraleer men met het slachtoffer gaat bespreken wat bemiddeling voor hen kan betekenen. Het zou bovendien ook kunnen dat het slachtoffer zelf aangeeft dat de bemiddelaar eerst bij de dader moet langsgaan om diens verhaal te horen. Indien dit niet zo is, dan zou het misschien voor het slachtoffer ‘vreemd’ overkomen dat men eerst het gesprek heeft met de dader, volgens de bemiddelaar van BAAB.

Het tijdstip waarop het aanbod gedaan wordt kent een enorme variatie. Indien er een gemiddelde genomen wordt, dan kan er gesteld worden dat bij BAAL, HCA Oost-Vlaanderen en BAL in de meeste dossiers de partijen tussen de vier en zes maanden na de feiten een aanbod krijgen. Bij BAAB ligt de tijdspanne eerder tussen de drie en twaalf maanden na de feiten. Elke bemiddelaar stelt echter dat het ook kan gaan om feiten van meer dan een jaar geleden.

Hierin zijn de bemiddelaars afhankelijk van het parket. Het moment waarop het dossier bij het parket terechtkomt en de procureur beslist om te vorderen, is ook het moment waarop het aanbod tot bemiddeling gedaan wordt. Bijgevolg hebben de bemiddelaars daar ook geen enkele inspraak in, buiten BAL. Zo heeft BAL een nauwe samenwerking met het parket van Leuven.

“Dat hangt van het parket af. Nu dat neemt niet weg, we hebben wel overleg met het parket om de zoveel tijd en dat kan daar wel aan bod komen, van als wij merken dat het heel laat allemaal doorkomt, dat we dat wel met hen kunnen bespreken. Maar... Ik denk dat zij wel weten van ‘liefst zo snel mogelijk’ en dat dat dan verder van hen afhangt.”

Het parket is dus systematisch het startpunt, waarbij de bemiddelaar van HCA Oost-Vlaanderen stelt dat het parket uitgaat van wat goed is voor de dader. Zij gaan voornamelijk af op de feiten en nemen bijgevolg het slachtoffer niet in overweging qua tijdstip. Volgens de bemiddelaar van BAL kan de timing van het aanbod eveneens sterk afhangen van

verschillende factoren, zoals bijvoorbeeld de werking van het parket, het onderzoek van de politie en de duidelijkheid of complexiteit van de feiten.

Wat volgens de bemiddelaars zelf het meest geschikte moment is om het aanbod tot deelname te doen, komt in sterke mate overeen. Elke bemiddelaar stelt dat het aanbod het best zo snel mogelijk gedaan dient te worden. Zo stelt de bemiddelaar van BAAL dat deze liever handelt in dossiers die binnen de drie maanden na de feiten bij hen toekomen. Dit is volgens de bemiddelaar een geschikte tijdspanne voor het slachtoffer. Wat de dader betreft, zou het zelfs nog vroeger mogen (binnen een maand). Deze willen graag verantwoordelijkheid nemen, en er zo snel mogelijk in handelen zodat het vlugger afgehandeld is. Ook merkt de bemiddelaar van HCA Oost-Vlaanderen dat het aanbod beter snel gedaan wordt. Dit omdat beide partijen er nog mee bezig moeten zijn en het zich nog moeten kunnen herinneren. Bovendien merken zowel de bemiddelaar van BAL als die van BAAB dat veel mensen het aanbod van bemiddeling te laat vinden. Omwille hiervan geeft de bemiddelaar van BAAB te kennen dat twee tot zes maanden na de feiten een goede marge is.

Enkele bemiddelaars stellen echter dat er geen richtlijn is, en dat het afhangt van verschillende factoren. Zo stellen de bemiddelaars van HCA Oost-Vlaanderen en BAL dat het afhangt van de feiten. Voor kleinere feiten zouden de bemiddelaars zo snel mogelijk het aanbod doen, vermits partijen het vaak lastig vinden om nog bezig te zijn met kleinere feiten na een langere periode. Bij zwaardere feiten zou de bemiddelaar van BAL dan het aanbod een beetje uitstellen. Deze bemiddelaar, samen met die van BAAB, stelt dat het eveneens afhangt van de context waarin de feiten zich afspelen. Moest het nu gaan over partijen die elkaar nog geregeld zien (bijvoorbeeld in de context van school), dan is het zinvoller om daar zeer snel een aanbod te doen. Langs de andere kant, moest het nu gaan om partijen die elkaar niet kennen en waarbij zich zware feiten afgespeeld hebben, dan is tijd wel belangrijk. Volgens de bemiddelaar van BAAB zal dit eveneens afhangen van persoon tot persoon en de fase van verwerking waarin ze zitten.

Indien er met al deze zaken rekening gehouden dient te worden, dan zou de procureur de timing van het aanbod van dossier tot dossier moeten bekijken. De bemiddelaar van BAAB vindt dit niet wenselijk. Deze vindt het belangrijk dat de procureur gewoon aan alle slachtoffers en daders het aanbod doet. Als deze dan moet gaan uitcijferen wanneer het juiste moment er is, dan vreest de bemiddelaar dat er willekeur ontstaat.

Elke bemiddelaar onderschrijft bovendien het belang van een flexibel aanbod. Zo stelt de bemiddelaar van BAAB dat men het best het aanbod zo snel mogelijk doet, zodat de partijen eventueel de kans krijgen om het eventjes te laten rusten. Moest dan één of beide partijen aangeven nog niet klaar te zijn voor de bemiddeling, dan zullen de bemiddelaars het dossier open houden. De bemiddelaar van BAAL stelt hierbij wel dat het belangrijk is dat men bij beide partijen toetst of men het ziet zitten om alles eventjes te laten zakken. De bemiddelaar van HCA Oost-Vlaanderen zou het bovendien handig vinden moest deze mogelijkheid reeds vermeld worden in de brief van het parket of van de bemiddelingsdienst. Vermits dit niet zo is, zal de bemiddelaar daar op trachten in te spelen van zodra men contact heeft met de partij(en).

“Ja, misschien dat dat ook helpt als in de brief omschreven wordt van ‘kijk, het aanbod wordt nu gedaan, we weten niet of het voor u nu de juiste moment is, weet dat ook in de toekomst daar misschien een mogelijkheid is, maar laat dat dan ook weten aan de bemiddelingsdienst.’ Maar nee, ik denk niet dat dat bij ons wordt gemeld of gedaan.”

4.2.3 MOTIVATIE TOT PARTICIPATIE

Binnen de bemiddelingsdiensten wordt er niet echt gebruik gemaakt van innovatieve methoden om de partijen te motiveren tot deelname. Zij gaan eerder met de partijen in gesprek treden. Zo zullen de bemiddelaars inspelen op wat de partijen aangeven en samen met hen op zoek gaan naar wat bemiddeling eventueel zou kunnen betekenen voor hen. De bemiddelaar van BAL stelt hierbij dat men dit niet zelf moet beslissen, maar dan men de partijen zelf op zoek moet laten gaan. Ook de houding van meerzijdige partijdigheid is hier belangrijk, vermits de bemiddelaar ervoor moet zorgen dat ook de stem van de jongere aan bod komt en niet alleen die van de ouders. De bemiddelaars van HCA Oost-Vlaanderen en BAAB zullen bovendien nagaan welke motieven tot deelname op mensen van toepassing kunnen zijn en waar de eventuele angsten zitten, zodat die daar gepast op kunnen reageren.

De bemiddelaar van BAAB noemt deze manier van werken ‘oplossingsgerichte therapie’: zeer bevragend te werk gaan zodat men de partijen zelf kan laten reflecteren over wat bemiddeling zou kunnen betekenen en waarmee bemiddeling hen zou kunnen helpen. Centraal hierbij staat de vraag of bemiddeling zinvol zou kunnen zijn voor de partij. Net zoals de bemiddelaar van BAL stelt deze dat men de partijen zelf moet laten zoeken. Het echt motiveren van partijen doet deze bemiddelaar niet, vermits men niet op voorhand weet of bemiddeling zinvol is voor hen of niet.

“Ik motiveer mensen niet om deel te nemen omdat ik ook niet altijd weet of dat bemiddeling zinvol is voor hen. Maar ik spreek wel vanuit mijn ervaring met mensen van ‘kijk ik hoor dat je schrik hebt, kan ik u met iets helpen om minder schrik te hebben?’, ‘kan ik veiligheid bieden, kan de andere veiligheid bieden?’. Dus ja, je gaat zeer sterk gaan beluisteren en wel wat dingen eraan koppelen van ‘ik hoor dat je eigenlijk wel veel vragen hebt, wil je daar een antwoord op want ik kan natuurlijk wel kijken of hij het antwoord wil geven’. Dus zo ja, dat is bemiddelen natuurlijk he. Maar bon, motieven... Manieren om hen te motiveren. Nee.”

Wanneer de partijen instemmen om deel te nemen aan de bemiddeling, dan zullen de bemiddelaars diens motieven ook actief bevragen. De bemiddelaar van BAL is van mening dat elke goede bemiddelaar dit zou moeten doen. De bemiddelaar van BAAL stelt echter dat deze motieven vaak vanzelf komen en vrij duidelijk worden binnen het gesprek. Bij

uitzondering zijn ze niet zo duidelijk, en dan moet men als bemiddelaar op zoek gaan naar wat men juist bedoelt. Volgens de bemiddelaar van BAL moet men niet te snel beginnen met zelf te interpreteren waarom ze deelnemen. Deze motieven zijn belangrijk om te weten, volgens de bemiddelaar van BAAB: hoe duidelijker de agenda's, hoe minder misverstanden er kunnen optreden en hoe minder de communicatie kan foutlopen. De motieven van beide partijen worden dan ook door de bemiddelaar gecommuniceerd naar elkaar, vermits zij de boodschap van de andere partij beter kunnen verstaan als ze weten met welke bedoelingen deze wordt overgemaakt.

Eens de partijen instemmen om deel te nemen aan bemiddeling, is volgens de bemiddelaars van BAAL en BAAB de kans groot dat het hele proces doorlopen wordt. De bemiddelaar van HCA Oost-Vlaanderen stelt echter dat het hiervoor zeer belangrijk is dat de partijen eerlijk geïnformeerd werden. De nadruk leggen op de onvoorspelbaarheid van bemiddeling is hierbij belangrijk. Ook dient men zeer realistisch te zijn, en er voor te zorgen dat er geen foutieve verwachtingen bij de partijen ontstaan.

“Ik denk dat de beste manier gewoon is om mensen heel eerlijk te gaan informeren. Alé, vaak wordt bemiddeling ook wat afgeschilderd als van ‘dit kan een vrij snelle weg zijn om toch een vergoeding te krijgen of om iets met uw feiten te doen’. (...) Er komen daar altijd kapers op de kust, zijnde van een schadebestek dat moet opgemaakt worden of partijen die op verlof vertrekken. Dan kan bemiddeling al snel aanslepen, en dat het dan langer duurt dan men eigenlijk zou willen. Je moet mensen daar ook op voorbereiden in uw eerste bezoek van ‘weet dat bemiddeling onvoorspelbaar is’. Je kan antwoord krijgen op uw vragen, maar misschien is dat niet het antwoord dat je verwacht of hoopt te krijgen. Je kan uw wensen overmaken naar de andere kant qua schadevergoeding, maar het is geen gerecht. Dus ik ben geen jeugdrechter die dat kan gaan opleggen, het is vrijwillig. Het kan lang duren, het kan ook heel snel gaan. Dus alé, ik denk gewoon heel realistisch proberen te zijn waardoor de mensen geen foute verwachtingen hebben.”

Uiteindelijk zullen er wel moeilijk bereikbare mensen zijn, en die moet men volgens de bemiddelaars van BAAL en BAAB dan gewoon op hun engagement wijzen. Dit zullen de bemiddelaars doen door het verminderd engagement te bespreken. Daarbij zal de bemiddelaar van BAAL de partij wijzen op de gevolgen van de stopzetting van de bemiddeling. Dit

engagement is volgens de bemiddelaar van BAL zeer belangrijk. Zo merkt deze dat veel partijen eveneens een actief engagement vragen van de kant van de bemiddelaar. Men moet er dan zijn voor de partijen en hen ondersteunen, maar men moet het ook actief genoeg bij de partijen zelf leggen. Regelmatig contact met de partijen is hiervoor nodig, en het vragen van concrete engagementen van hen kan hierbij helpen.

Net zoals de bemiddelaars de motieven tot deelname actief bevragen, zullen deze hetzelfde doen bij de motieven tot niet-deelname. De bemiddelaar van HCA Oost-Vlaanderen doet dit vanuit het idee dat deze hen misschien nog zou kunnen overtuigen. Men kan als bemiddelaar dan dieper ingaan op de redenen tot weigering en deze trachten te plaatsen. De eventuele angsten die bij de partijen leven kunnen zo gecounterd worden. Hetzelfde doet de bemiddelaar van BAL. Deze zal de partijen toch nog proberen te overtuigen door duidelijk te maken wat bemiddeling voor hen zou kunnen betekenen. De bemiddelaar benadrukt wel dat als de partijen weigerachtig blijven, dat men dan hun keuze dient te respecteren. In tegenstelling tot voorgaande, is de bemiddelaar van BAAB van mening dat men de partijen niet moet overtuigen. Deze zal de motieven tot weigering bevragen omdat deze dat interessante informatie vindt om over te brengen naar de andere kant. De bemiddelaar zal daarbij nagaan of ze het aanbod weigeren omdat ze het misschien fout begrepen hebben of gewoon omdat het puur inhoudelijk voor hen geen betekenis heeft.

Bij twijfelende partijen, zal de bemiddelaar van BAAL de voordelen van bemiddeling aanbieden en met praktijkvoorbeelden aantonen wat het voor hen zou kunnen opleveren. Argumenten om in de bemiddeling te stappen worden dan aangehaald, en deze zijn afkomstig van de ervaring van de bemiddelaar. De bemiddelaars van BAL en BAAB zullen ongeveer hetzelfde doen: aangeven wat bemiddeling kan bieden en waar het aan tegemoet komt. De bemiddelaar van HCA Oost-Vlaanderen stelt daarbij dat men gewoon mee met de partijen het denkproces moet volgen, moet zien of diens redenering klopt en of men nieuwe informatie kan geven die de partij van gedacht kan doen veranderen. De bemiddelaars zijn echter van mening dat pushen uitgesloten is. Zo stelt de bemiddelaar van BAL dat een niet-deelname sowieso om verkenning vraagt, maar dat dit dient te gebeuren op een respectvolle manier, zonder hen te pushen. Volgens de bemiddelaar van BAAB dient de bemiddeling bovendien gebaseerd te zijn op constructieve communicatie. Als mensen niet willen deelnemen, dan is er weinig constructiefs aan.

Belangrijk hierbij is de vrijwilligerswerking van BAL. Volgens de bemiddelaar werkt deze drempelverlagend. Als de partijen zien dat die mensen dat vrijwillig doen, dan kan dat hen misschien meer motiveren en hen uitnodigen om ook actiever te participeren. Het verhogen van de participatiegraad is dan ook één van de doelstellingen van de vrijwilligerswerking.

4.2.4 VOORBEREIDING

Binnen de voorbereiding van de partijen op het rechtstreeks contact met elkaar, wordt er op verschillende zaken de nadruk gelegd. Zo zal er ingegaan worden op het meer gevoelsmatige aspect van de bemiddeling, op het meer praktische stuk en op de structuur van de bemiddeling.

Ten eerste zal bijvoorbeeld de bemiddelaar van BAAL met de partijen overlopen wat er reeds allemaal gezegd is geweest over de feiten en hoe elke partij daar tegenover staat. De bemiddelaars van HCA Oost-Vlaanderen en BAAB zullen daarbij eerder ingaan op de verwachtingen en de wensen van de partijen. Een duidelijk zicht op het verhaal van beide partijen en hun verwachtingen is bovendien noodzakelijk als bemiddelaar om het bemiddelingsgesprek zo goed mogelijk te kunnen begeleiden. De bemiddelaars van BAAB en BAL zullen eveneens ingaan op wat de partijen eruit willen halen en met welk gevoel zij graag de bemiddeling willen verlaten. Volgens de bemiddelaar van BAL is de bedoeling daarvan om voor de partij ook zelf duidelijk te krijgen over wat deze wil zeggen en wat die daar juist mee wil bedoelen. De bemiddelaar wordt zo in staat gesteld om af te toetsen hoe de partij dat het best mogelijk zou kunnen doen zodat die met een zo tevreden mogelijk gevoel het gesprek kan verlaten. Deze bemiddelaar zal bovendien ingaan op de meerwaarde van directe bemiddeling. De meerwaarde van directe communicatie, in de zin van dat men het verhaal zelf kan vertellen tegen de andere partij, wordt hier benadrukt. Het aanbod tot directe bemiddeling dient dan ook altijd gedaan te worden door de bemiddelaar. Dit kan door dit meteen in het begin te laten vallen en daar af en toe op terug te komen. Hierin bestaan verschillende methoden, volgens de bemiddelaar van BAL.

“Dan nog zie je wel wat verschillen tussen bemiddelaars he. Sommige zullen meer actief daarrond werken met de partijen zelf, ingaan op ‘wat houdt u tegen?’ en daarmee aan de slag gaan. Anderen zullen daar meer uit respect het van de partijen laten komen en heel goed informeren, maar het van de partijen laten komen zodat het echt een keuze is voor hen. Die zeggen van ‘wie zijn wij om te oordelen dat een direct gesprek het meest waardevol is?’.”

Belangrijk hierbij is de nadruk dat ze vrij zijn om erover na te denken. Als één van de partijen aangeeft schrik te hebben voor een gezamenlijk gesprek, dan zal de bemiddelaar van HCA Oost-Vlaanderen daarop doorvragen. Men zal het bespreekbaar maken en nagaan hoe men

met deze weerstanden kan omgaan. Het leveren van argumenten zou dan deze weerstanden kunnen counteren.

Voor de bemiddelaar van BAL zijn er dan twee dingen belangrijk vooraleer de partijen in een gezamenlijk gesprek stappen. Ten eerste, het moet veilig zijn voor iedereen. De bemiddelaar dient dan tijdens de voorbereiding af te toetsen of een bemiddelingsgesprek tussen die twee partijen op een respectvolle manier kan gebeuren. Ten tweede dienen verrassingen vermeden te worden. De verwachtingen van beide partijen moeten afgetoetst worden. Aan dit laatste hecht de bemiddelaar van BAAB ook belang. Zo zal deze de partijen mentaal voorbereiden, zowel in goede als slechte zin. Alle mogelijke scenario's komen aan bod, en besproken zal worden hoe zij daarmee zullen omgaan en wat de bemiddelaar daarbij kan doen. Men moet hierbij goed naar de verwachtingen luisteren en alle mogelijke scenario's bespreken. Indien dit lukt, dan kunnen de partijen met een open idee de bemiddeling instappen en dan kan het gesprek sereen verlopen.

Ten tweede komen ook de meer praktische zaken aan bod. Dit heeft dan betrekking op hoe dat de partijen binnenkomen, of die elkaar een hand geven, hoe de partijen tegenover elkaar gaan zitten en welke partij het eerste woord wil nemen. De bemiddelaar van BAL zal hier verder in gaan, en eveneens bespreken of ze in zetels gaan zitten, of het in een kring zonder stoelen is of dat ze toch gebruik maken van een ronde tafel bijvoorbeeld. Ook zal deze bespreken hoe lang het gesprek ongeveer zal duren. Daarbij is de bemiddelaar van BAL van mening dat meer informatie vaak meer veiligheid biedt. Deze zal hier echter niet extreem ver ingaan, vermits deze niet van geforceerde gesprekken houdt. Ook de bemiddelaar van BAAL is geen fan van gesprekken die te formeel worden. Deze is daarbij ook van mening dat men in mindere mate aandacht moet besteden aan het praktische stuk, vermits dat vaak vanzelf komt en dus niet op voorhand bepaald moet worden. De bemiddelaar van HCA Oost-Vlaanderen stelt dat het belang van dergelijke praktische zaken wel toeneemt naargelang de zwaarte van de impact van de feiten. De mate waarin deze zaken geregeld worden hangt dus van bemiddeling tot bemiddeling af.

Ten slotte zal de structuur van het bemiddelingsgesprek overlopen worden met de partijen. Dit heeft vaak betrekking op het bespreken van de thema's die aan bod zullen komen. Zo zal de bemiddelaar van BAL ervoor kiezen om de thema's te verkennen en op zoek te gaan naar een respectvolle basishouding, waarbij de partijen weten hoe het gesprek zal verlopen en wat er gezegd zal worden. Zo zal men trachten verborgen agenda's te vermijden. De mate waarin

dit gebeurt hangt volgens de bemiddelaar van BAAB af van bemiddeling tot bemiddeling. Deze zal zeer sterk aan de partijen vragen hoe zij de bemiddeling zien en wat de bemiddelaar daarbij kan doen. Soms kiezen mensen er dan bewust voor om niet te veel voorbereid te worden en niet te veel informatie op voorhand uit te wisselen. Als bemiddelaar moet men daarop durven vertrouwen. Hoe meer de partijen zelf kunnen bepalen op welke manier er bemiddeld wordt en hoe dat gesprek zal verlopen, hoe meer dat men als bemiddelaar de partijen de macht geeft. Men geeft de partijen de verantwoordelijkheid om het proces zelf te doorlopen.

De bemiddelaars van HCA Oost-Vlaanderen en BAAB geven wel aan dat het soms nuttig zou zijn voor de partijen om een spiekbriefje mee te nemen. Het is mogelijk dat de partijen soms overdonderd worden tijdens het gesprek, en dan heeft deze iets om op terug te vallen.

Het aantal contactmomenten dat men dan als bemiddelaar nodig heeft is bijgevolg ook zeer verschillend. Volgens de bemiddelaar van BAL bestaat de klassieke bemiddeling uit één gesprek op voorhand, gevolgd door het gezamenlijk gesprek. Dit kan echter enorm afwijken. Volgens de bemiddelaar van BAL zijn er gemiddeld één à twee persoonlijke contactmomenten nodig. De bemiddelaar van BAAB stelt eveneens dat het er meestal twee zijn: de eerste keer om bemiddeling uit te leggen en de tweede keer om te bevragen in welke mate bemiddeling betekenisvol voor de partijen kan zijn en wat hun verwachtingen daaromtrent zijn. Mogelijks zal de bemiddelaar nog eens een derde keer langsgaan om echt de voorbereiding te doen. Het aantal contactmomenten hangt echter af van dossier tot dossier en de ondersteuning die de partijen wensen. Op het aantal telefonische contactmomenten is moeilijker een cijfer te plakken. De bemiddelaar van BAAL stelt dat deze telefonische contactmomenten enkel dienen om de praktische zaken te regelen. Inhoudelijke gesprekken gebeuren face to face.

De rol van de bemiddelaar is belangrijk binnen deze voorbereiding. Volgens de bemiddelaars van BAAL en BAL dient men waakzaam te zijn en een bewakende functie op zich te nemen. De zorg voor het slachtoffer staat hier centraal, volgens de bemiddelaar van BAAL.

“Het gaat voornamelijk over het feit en hoe het binnenkomt bij het slachtoffer, denk ik dan. Hoe het binnenkomt bij het slachtoffer, dus ik denk... Hoe de info die je hebt van uw dader, hoe je die binnenbrengt bij uw slachtoffer. Dat dat niet te kwetsend overkomt. Of dat het slachtoffer het gevoel krijgt van ‘het ligt bij mij

de fout', dat je daar zorgt voor draagt. Ik denk dat die zorg wel erg belangrijk is, dat de nadruk daar vooral op ligt. Uw zorg voor het slachtoffer, he.'"

Ook bij de daderkant dienen de bemiddelaars waakzaam te zijn, maar volgens de bemiddelaar van BAL is dit in mindere mate nodig. De bemiddelaar van BAAL legt daarbij dan vooral de nadruk op een respectvolle benadering. Als bemiddelaar moet men laten merken dat men op dezelfde lijn zit met de dader.

5 DISCUSSIE

In de discussie wordt er op kritische wijze gekeken naar de onderzoekresultaten. Waar in de resultatensectie de praktijk van beide types bemiddelingsdiensten apart werd besproken, worden deze in dit onderdeel tezamen behandeld. Hierbij zal de discussie opgesplitst worden in twee delen. In het eerste deel wordt er ingegaan op de praktijk binnen de bemiddelingsdiensten en wordt deze afgezet tegen de literatuur. In het tweede deel wordt de praktijk van beide types bemiddelingsdiensten met elkaar vergeleken, en zal er ingegaan worden op de verschillen tussen beiden.

5.1 DE PRAKTIJK BINNEN DE BEMIDDELINGSDIENSTEN

In dit deel staan zowel de praktijk van de bemiddelingsdiensten van Sugnomè als de praktijk van de bemiddelingsdiensten voor minderjarigen centraal. Hierbij wordt hun uitnodigingspraktijk bekeken en zal er nagegaan worden hoe de factoren van Wemmers en Van Camp (2011) hierin invulling krijgen. Deze bevindingen worden afgezet tegen de literatuur. Gesteld kan worden dat dit deel van de discussie betrekking heeft op de eerste twee centrale onderzoeksvragen.

Indien er naar de onderzoeksbevindingen gekeken wordt, dan valt meteen op dat er niet voldaan is aan het principe van informed consent. Wemmers en Van Camp (2011, p. 4, p. 35) doelen hiermee dat iedereen op de hoogte dient te zijn van de herstelgerichte benadering en complete en duidelijke informatie ontvangen dient te hebben over de herstelgerichte procedure en mogelijke uitkomsten ervan. Dit impliceert dat elke partij een geïnformeerde beslissing moet kunnen nemen om al dan niet deel te nemen aan bemiddeling. Dit gebeurt echter niet in de Vlaamse praktijk. Wat hier naar voren komt, is dat enkel het parket van Tongeren (meerderjarigen), Leuven en Brugge (minderjarigen) een ietwat lineair aanbod formuleren ten aanzien van slachtoffer en dader. In de andere arrondissementen vallen heel wat dossiers nog door de mazen van het net, waardoor niet alle betrokkenen in een bepaald dossier het aanbod van bemiddeling krijgen. Omwille hiervan komt het belang van een goede sensibilisering naar voren. Echter, niet elke bemiddelingsdienst is in even sterke mate bezig met deze sensibilisering. Sommigen zien het als hun tweede taak, anderen sensibiliseren enkel de doorverwijzers en trekken het niet door naar de bredere bevolking en nog anderen trachten zo breed mogelijk te sensibiliseren, maar voelen dat het nog beter kan.

Bovendien zijn de bemiddelingsdiensten nog in sterke mate afhankelijk van doorverwijzingen van het parket. Indien de procureur de bemiddeling opportuun acht, dan zal deze een aanbodsbrief sturen naar de partijen. Nadien nemen de bemiddelingsdiensten het over. Waar de bemiddelingsdiensten van Suggnomè met een systeem van herinneringsbrieven werken, zullen de bemiddelingsdiensten voor minderjarigen telefonisch of via een brief een huisbezoek aankondigen (buiten HCA Oost-Vlaanderen die ook met een systeem van herinneringsbrieven werkt).

Het werken met brieven schept volgens Andries (2005, p. 46) de mogelijkheid om partijen zo vrij mogelijk te laten in hun overweging om al dan niet op het aanbod in te gaan. Het is afstandelijker en mensen krijgen de mogelijkheid om erover na te denken en desgevallend raad of advies te vragen. Zo is ook het werken met brieven ingeburgerd in de Vlaamse praktijk van bemiddeling, maar toch komt bij enkele bemiddelaars naar voren dat deze manier van werken een aantal beperkingen kent. Zo zullen hierdoor heel wat mensen het aanbod mislopen. Dit enerzijds door het feit dat bepaalde mensen er niet in slagen om de brief te duiden of deze gewoonweg vergeten zijn en anderzijds door de diversiteit van het publiek, wat maakt dat sommigen de Nederlandse taal niet machtig zijn of door cultuurverschillen het concept van bemiddeling moeilijk begrijpen.

De informatie in de brief is bovendien niet heel uitgebreid. Daarom kiezen de bemiddelaars er bewust voor om zoveel mogelijk informatie in het rechtstreeks contact te geven. Het face to face gesprek is volgens de bemiddelaars dan ook de beste manier om de partijen te informeren, omdat dit de mogelijkheid schept om de bemiddeling zeer individueel te maken en rechtstreeks in te spelen op de vragen en noden die daarrond leven. In dit gesprek zal dan voornamelijk het aanbod verder toegelicht worden en zal er gekeken worden of bemiddeling iets in de concrete situatie van de partijen kan betekenen. Bij de bemiddelingsdiensten van Suggnomè is dit gesprek echter alleen maar mogelijk indien de partijen gereageerd hebben op de brief van het parket of de brief van de bemiddelingsdienst. In tegenstelling tot de bemiddelingsdiensten voor minderjarigen (buiten HCA Oost-Vlaanderen), zullen zij geen huisbezoek aankondigen. Dit maakt dat zij alleen het gesprek kunnen hebben met de partijen indien er reeds een bepaald contact met de bemiddelingsdienst geweest is. Dit maakt dat heel wat dossiers reeds in de beginfase uitvallen op basis van de beperkte informatie van de brieven. Hierbij rijzen vragen omtrent de mogelijkheid van een geïnformeerde beslissing.

Als de bemiddelaar dan de mogelijkheid krijgt om in gesprek te gaan met de partijen, dan zal deze moeten kiezen of deze eerst het slachtoffer of eerst de dader zal horen. In de literatuur komt naar voren dat elk zo zijn voor- en nadelen heeft (Warner, 1992; Claes, 1998; Andries, 2005; Kirkwood, 2010; Bolivar, Aertsen, & Vanfraechem, 2012; Umbreit, 1988). Zowel in het onderzoek van Andries (2005, p. 46) als in dit onderzoek komt naar voren dat in de Vlaamse praktijk normaal gezien eerst het slachtoffer benaderd wordt. Dit is echter geen vaststaande regel, en kan verstoord worden door de agenda van de bemiddelaar. Daarnaast zou het ook kunnen dat het slachtoffer zelf aangeeft dat de bemiddelaar eerst bij de dader dient langs te gaan. Dit zou dan onder andere zijn om diens bereidheid te toetsen, wat aansluit met wat Kirkwood (2010, p. 112) stelt: als het slachtoffer pas benaderd wordt nadat de dader ingestemd heeft om deel te nemen, dan zal het slachtoffer waarschijnlijk toestemmen tot deelname.

Wat meer concreet de timing van het aanbod betreft, kan er opgemerkt worden dat men in de literatuur aangeeft dat er met verschillende zaken rekening gehouden dient te worden. Zo dient het slachtoffer reeds stappen ondernomen te hebben richting genezing en herstel (Wemmers & Van Camp, 2011, p. 21). De dader dient gereflecteerd te hebben over het delict en wat deze wenst te zeggen tegen het slachtoffer (Umbreit & Greenwood, 2000, p. 13). Ook dient er volgens Wyrick en Constanzo (1999, p. 264) gekeken te worden naar de aard van de feiten: zo snel mogelijk een aanbod bij eigendomsriminaliteit, maar het aanbod uitstellen indien het gaat om persoonscriminaliteit. Net zoals Wyrick en Constanzo (1999, p. 264) geven de bemiddelaars van HCA Oost-Vlaanderen en BAL aan dat men beter het aanbod zo snel mogelijk doet voor kleinere feiten, maar dat men dit aanbod dient uit te stellen bij zwaardere feiten. Volgens Umbreit (2003, p. 7) hangt dit dan samen met het trauma dat geassocieerd wordt met het misdrijf, waardoor bij ernstige zaken de tijdsperiode groter dient te zijn dan bij minder ernstige zaken. De bemiddelaars van BAAB en BAL stellen bovendien dat het afhangt van de context van de feiten: moest het nu gaan over partijen die elkaar nog geregeld zien (bijvoorbeeld in de context van school), dan is het zinvoller om daar zeer snel een aanbod te doen.

In dit onderzoek komt echter naar voren dat de bemiddelaars geen enkele invloed hebben op de timing van het aanbod. Zij zijn volledig afhankelijk van de doorverwijzer. Volgens de bemiddelaars bestaat er bovendien geen algemene regel over wat het meest geschikte moment is, juist doordat er met zoveel factoren rekening gehouden kan worden. De bemiddelaar van

BAAB vermeldt hierbij dat het niet wenselijk is moest de procureur met al deze zaken rekening houden voor het bepalen van de timing van het aanbod. Hierdoor zou willekeur kunnen ontstaan. Deze vindt het dan belangrijker dat de procureur gewoon aan elke slachtoffer en dader het aanbod doet. Omwille hiervan schuiven het merendeel van de bemiddelaars naar voren dat men beter het aanbod zo snel mogelijk na de feiten doet, waarbij de partijen de mogelijkheid hebben om later op het aanbod terug te komen moesten ze er op dat moment niet klaar voor zijn. Het belang van een flexibel aanbod staat hier centraal.

Slachtoffers en daders hebben de vrije keuze om al dan niet op dit aanbod van bemiddeling in te gaan. Bijgevolg is het belangrijk dat de bemiddelaars deze kunnen motiveren om toch in de bemiddeling te stappen. Consequent komt hierbij naar voren dat zij daarvoor geen speciale, innovatieve methoden hanteren. Elk van hen verwijst naar het gesprek en de communicatievaardigheden die daarin gehanteerd worden. Centraal hierin zal de bemiddelaar inspelen op wat de partijen aangeven en samen met hen op zoek gaan naar wat bemiddeling eventueel voor hen zou kunnen betekenen. Belangrijk hierbij is dat men de partijen zelf op zoek moet laten gaan naar de meerwaarde van bemiddeling. De keuze tot deelname ligt bij hen en deze keuzevrijheid is zeer belangrijk: partijen dienen duidelijke en uitgebreide informatie te ontvangen over het herstelrechtelijke programma, waarin benadrukt wordt dat de partij op geen enkele wijze verplicht is om deel te nemen (Wemmers & Canuto, 2002, p. 16). Het pushen van de partijen is bij deze dan ook uitgesloten. Waarbij in de literatuur naar voren komt dat de participatie van de partijen niet altijd geheel vrijwillig is (Andries, 2005; Baremore & Umbreit, 2001; Umbreit, Coates & Vos, 2004), zullen de bemiddelaars toch de partijen nooit pushen tot deelname. Daarbij is het belangrijk om de vrijwilligheid van het aanbod te benadrukken. Het belang van de vrijwilligheid komt bijgevolg ook geregeld naar voren in dit onderzoek.

Wanneer de partijen dan een beslissing nemen om al dan niet deel te nemen, dan dient de bemiddelaar hierop in te gaan. Dit inzicht in de motieven is nodig zodat de bemiddelaar in staat gesteld kan worden om het aanbod op deze motieven af te stemmen. De bevroegde bemiddelaars doen dit ook daadwerkelijk: elke bemiddelaar zal consequent de motieven actief bevragen. Enkele bemiddelaars zijn er echter van overtuigd dat deze motieven vaak vanzelf en automatisch ter sprake komen bij het aftoetsen van de meerwaarde van bemiddeling. Wanneer de partijen dan instemmen om deel te nemen aan de bemiddeling, komt er geregeld naar voren dat de kans groot is dat de partijen het gehele proces doorlopen. Indien er zich toch

een verminderd engagement voordoet, dan dient men dit bespreekbaar te maken en de partijen daarop te wijzen.

Om tot een rechtstreekse bemiddeling tussen beide partijen te komen, dienen slachtoffers en daders daarop voorbereid te worden. De kwaliteit van deze voorbereiding heeft een grote invloed op de feitelijke bemiddelingssessie die zal plaatsvinden (Umbreit, 1988, p. 88). Wat er tijdens deze voorbereiding besproken wordt, zijn voornamelijk de structuur van het gesprek, de praktische zaken en de kosten/baten analyse die de partijen maken. Dit laatste is een belangrijke taak voor de bemiddelaar, vermits deze de partijen dient te begeleiden bij het overwegen van de risico's en voordelen van de bemiddeling in hun situatie (Umbreit & Greenwood, 2000, p. 12). Dit maakt dat er een grotere kans op deelname is in situaties waar de voordelen van deelname waarschijnlijk de kosten ervan compenseren (Kirkwood, 2010, p. 109).

De mate waarin aan elk aspect aandacht geschonken wordt, varieert over de voorbereidingen heen. Zo is het mogelijk dat sommige partijen onmiddellijk klaar zijn om in een gezamenlijk gesprek te treden en bijgevolg geen voorbereiding nodig hebben. Andere partijen hebben dan weer een meer uitgebreide voorbereiding nodig. Het hangt dus van dossier tot dossier af, wat een invloed heeft op het aantal contactmomenten dat de bemiddelaar nodig heeft. Het bespreken van de praktische zaken zal eveneens afhangen van bemiddeling tot bemiddeling, en volgens bepaalde bemiddelaars hangt dit af van de gevoeligheid en de impact van de feiten: meer informatie biedt meer veiligheid.

De bemiddelaar krijgt een centrale rol toebedeeld in deze voorbereiding. Zo stelt Umbreit (1988, p. 89) dat de opbouw van vertrouwen en een goede verstandhouding essentieel zijn voor de latere ontmoeting tussen dader en slachtoffer. Dit komt overeen met wat de bemiddelaar van Hasselt stelt: de bemiddelaar bepaalt voor een groot stuk of mensen daadwerkelijk en gesprek met de tegenpartij aandurven. De bemiddelaars van Gent en Limburg leggen hierbij de nadruk op de maturiteit en ervaring van de bemiddelaar, terwijl de bemiddelaars van BAAL en BAL het hebben over de waakzame en bewakende functie van de bemiddelaar.

5.2 VERGELIJKING TUSSEN DE BEMIDDELINGSDIENSTEN VAN SUGGNOMÈ EN DE BEMIDDELINGSDIENSTEN VOOR MINDERJARIGEN

In dit deel zal de praktijk van de bemiddelingsdiensten van Suggnomè vergeleken worden met deze van de bemiddelingsdiensten voor minderjarigen. Per factor van Wemmers en Van Camp (2011) zal er gekeken worden in welke mate deze een andere invulling krijgt binnen de praktijk. Gesteld kan worden dat dit deel van de discussie betrekking heeft op de derde en laatste centrale onderzoeksvraag.

Wat de uitnodigingspraktijk van de bemiddelingsdiensten betreft, kan er gezien worden dat bij beide types bemiddelingsdiensten het aanbod grotendeels afkomstig is van het parket. Zo zal er bij het merendeel van de dossiers telkens een aanbodsbrief vanuit het parket vertrekken. Wat er na deze aanbodsbrief gebeurt, verschilt tussen beide types bemiddelingsdiensten. Waar men bij de bemiddelingsdiensten voor Suggnomè met herinneringsbrieven werkt indien er geen reactie komt (of telefonisch contact zoekt, wat betreft de bemiddelingsdienst van Brugge), kan men zien dat er bij de bemiddelingsdiensten voor minderjarigen meer aanklampend gewerkt wordt. Deze krijgen acht dagen de tijd om te reageren op de aanbodsbrief van het parket. Indien geen reactie, dan wordt er bij deze bemiddelingsdiensten (buiten HCA Oost-Vlaanderen, die met uitbrieven werkt) voornamelijk gewerkt met brieven en/of telefonisch contact om zelf een huisbezoek aan te kondigen. Gesteld kan dus worden dat men bij de bemiddelingsdiensten voor minderjarigen eerder laagdrempelig zal werken, terwijl men bij de bemiddelingsdiensten van Suggnomè eerder wacht op het eigen initiatief van de partijen. Daarnaast kunnen partijen via derden doorverwezen worden naar de bemiddelingsdiensten. Het belang van het sensibiliseren van deze doorverwijzers wordt bijgevolg door beide types bemiddelingsdiensten onderschreven. Hoewel het bij de bemiddelingsdiensten van Suggnomè mogelijk is dat partijen eveneens op eigen initiatief een bemiddeling kunnen opstarten, bestaat deze mogelijkheid niet bij de bemiddelingsdiensten voor minderjarigen.

Wat de factoren van Wemmers en Van Camp (2011) betreft, kan er bij het principe van informed consent gesteld worden dat er tijdens de informatieverstrekking in sterke mate op dezelfde aspecten de nadruk gelegd wordt. Wat echter meer naar voren komt bij de bemiddelingsdiensten voor minderjarigen, is het benadrukken van de vrijwilligheid van het aanbod. Doordat deze huisbezoeken aankondigen, zou er eventueel een gevoel van verplichting teweeg gebracht kunnen worden. Het bewaken van de vrijwilligheid is dan een

uitdaging van de laagdrempelige werking van de bemiddelingsdiensten voor minderjarigen. Het merendeel van de bemiddelaars is het er bovendien over eens dat het werken met brieven een aantal beperkingen inhoudt. Daarbij aansluitend schuift elke bemiddelaar het face to face gesprek met de partijen naar voren als beste manier om hen te informeren over het aanbod van bemiddeling. Het maatwerk is hier zeer belangrijk, zeker wat betreft taal. Het verschil tussen beide types bemiddelingsdiensten is dat men bij de bemiddelingsdiensten van Suggnomè de taal eerder zal aanpassen naargelang de positie van de partij, terwijl de bemiddelingsdiensten voor minderjarigen de taal zullen aanpassen naargelang het niveau van de partij.

Meer concreet toegespitst op de timing van het aanbod, krijgen de partijen bij beide types bemiddelingsdiensten op hetzelfde moment de aanbodsbrief van het parket. Wat nadien gebeurt, is dat praktisch elke bemiddelaar (buiten de bemiddelaar van Gent) ervoor kiest om eerst met het slachtoffer het gesprek aan te gaan. Kort samengevat zijn de redenen hiervoor tweevoudig. Ten eerste maakt de slachtofferpositie dat deze het eerste spreekrecht verdient. Deze reden kwam meer naar voren bij de bemiddelaars van Suggnomè. Ten tweede zou dit ook gewoon praktischer zijn, omdat men dan reeds een beeld heeft van de verwachtingen van het slachtoffer en met deze informatie in gesprek kan gaan met de dader. Deze reden kwam meer naar voren bij de bemiddelaars voor minderjarigen. Dit is echter geen vaststaande regel bij beide types bemiddelingsdiensten. Zowel bij de bemiddelingsdiensten van Suggnomè als die voor minderjarigen kent het tijdstip van het aanbod bovendien een grote variatie en is men daarvoor grotendeels afhankelijk van het parket. Echter, doordat partijen bij de bemiddelingsdiensten van Suggnomè op eigen initiatief een bemiddeling kunnen aanvragen, is het wel mogelijk dat de bemiddelaars invloed kunnen uitoefenen op de timing. Zo stelt bijvoorbeeld de bemiddelaar van Brugge dat deze in gevoelige dossiers voorzichtiger met de timing van het aanbod zal omspringen. Deze mogelijkheid bestaat niet bij de bemiddelingsdiensten voor minderjarigen, vermits partijen niet op eigen initiatief een bemiddeling kunnen aanvragen. Er is bovendien geen algemene regel die duidt wat het meest geschikte moment is. Toch stelt het merendeel van de bemiddelaars dat het aanbod zo vroeg mogelijk gedaan moet worden. Het belang van een vroeg aanbod wordt echter het sterkst benadrukt bij de bemiddelaars voor minderjarigen. Het belang van een flexibel aanbod komt wel consequent naar voren bij beide types bemiddelingsdiensten.

Beide types bemiddelingsdiensten zullen daarnaast de motieven tot deelname bevragen. Bij niet-deelname zullen de bemiddelaars eveneens de motieven tot weigering bevragen. Centraal

bij de bemiddelingsdiensten van Suggnomè staat hier het doel om zo de weerstanden van de partijen helder te krijgen, zodat men deze eventueel zou kunnen communiceren naar de andere kant. Wat opvalt is dat het bij de bemiddelingsdiensten voor minderjarigen eerder draait om het “overtuigen” van de partijen: dieper ingaan op de redenen tot weigering en deze trachten te counteren door duidelijk te maken wat bemiddeling zou kunnen betekenen. De bemiddelaar van BAAL zal daarbij gebruik maken van praktijkvoorbeelden en argumenten uit de eigen ervaring. Bovendien is BAL de enige bemiddelingsdienst die een vrijwilligerswerking heeft. Volgens deze zouden vrijwilligers drempelverlagend kunnen werken. De bemiddelaars zijn echter unaniem van mening dat pushen uitgesloten is. Waarbij de bemiddelaars van Suggnomè eerder verwijzen naar het feit dat zij geen verkoopspraatjes zullen houden om de partijen te overtuigen en hen eerder de ruimte en vrijheid zullen bieden om zelf te beslissen, zal men bij de bemiddelingsdiensten voor minderjarigen actiever met de partijen werken. Zo zullen zij de niet-deelname verkennen, en eventueel nieuwe informatie over of de voordelen van bemiddeling aanbieden

Ten slotte kan er tijdens de voorbereiding van de partijen op verschillende zaken de nadruk gelegd worden, zoals de structuur van het bemiddelingsgesprek, de praktische zaken of de kosten/baten analyse die de partijen maken. Wat dit laatste betreft, zal er ingegaan worden op wat het voor de partijen kan betekenen en in welke mate het ook kan teleurstellen. Waar de bemiddelaars van Suggnomè (Brugge en Limburg) stellen dat men de partijen soms een spiegel moet voorhouden en helpen om de kosten en baten tegenover elkaar te zetten, situeert de kosten/baten analyse van de minderjarigen zich eerder op het gevoelsmatige niveau. Zo zullen de bemiddelaars voor minderjarigen eerder ingaan op wat de partijen eruit willen halen en met welk gevoel zij graag de bemiddeling willen verlaten. De rol van de bemiddelaar binnen deze voorbereiding wordt eveneens door enkele bemiddelaars onderschreven. De bemiddelaars van Suggnomè leggen hier eerder de nadruk op de ervaring en maturiteit van de bemiddelaar. De ervaring zal er dan voor zorgen dat de bemiddelaar weet welke argumenten en thema’s vooraf bekeken dienen te worden. Deze zal rustig naar een directe bemiddeling toe kunnen werken en de partijen daartoe stimuleren. Bij de bemiddelaars voor minderjarigen daarentegen wordt eerder de nadruk gelegd op de taak van de bemiddelaar dan op de persoon. Zo wordt er gesteld dat deze een bewakende functie op zich dient te nemen en op een respectvolle wijze beide partijen dient te benaderen. De mate van voorbereiding hangt volgens de bemiddelaars echter af van bemiddeling tot bemiddeling, en wat de partijen zelf wensen. Daarbij onderschrijven de bemiddelaars van Suggnomè het belang van voldoende informatie,

vooraleer de partijen in een gesprek treden met elkaar. Ook de bemiddelaars voor minderjarigen onderschrijven het belang van informatie, maar dan meer in de zin van het vermijden van verrassingen. Zo moeten eerst en vooral de verwachtingen van beide partijen afgetoetst worden.

Vermits dit onderzoek zeer praktijkgericht is, worden er enkele beleidsvoorstellen geformuleerd die de bemiddelingsdiensten zou moeten toelaten om meer evidence-based slachtoffers en daders uit te nodigen tot deelname aan bemiddeling. Deze beleidsvoorstellen zijn volledig gebaseerd op de bevindingen van dit onderzoek.

1. Laagdrempelige werking

Waar de bemiddelingsdiensten voor minderjarigen (buiten HCA Oost-Vlaanderen) laagdrempelig werken en zelf een huisbezoek aankondigen, zullen de bemiddelingsdiensten voor Suggnomè het eigen initiatief van de partijen afwachten. Dit maakt dat heel wat partijen reeds in de beginfase afvallen. Hun hoogdrempelige werking maakt dat een deel van de partijen afhaakt, nog voor dat zij voldoende informatie verkregen hebben. Omwille hiervan zou het aangeraden zijn om de laagdrempelige werking te generaliseren over alle bemiddelingsdiensten in Vlaanderen. Huisbezoeken vragen een serieuze tijdsinvestering, maar met voldoende capaciteit (dat zorgt voor lagere dossierlast) zou deze werking best mogelijk zijn. De vrijwilligheid die hiermee zagezegd in het gedrang zou kunnen komen dient daarbij sterk bewaakt te worden door de bekwame bemiddelaar.

2. Een snel en flexibel aanbod

Uit het onderzoek kwam naar voren dat er geen algemene regel bestaat betreffende het meest geschikte moment om het aanbod te formuleren. Daarbij stellen enkele bemiddelaars dat het aangeraden is om het aanbod zo snel mogelijk na de feiten te doen, waarbij de partijen de mogelijkheid krijgen om later op dat aanbod terug te komen moesten ze er op dat moment niet klaar voor zijn. Het bestaan van een flexibel aanbod dient dan ook zo snel mogelijk vermeld te worden, liefst in de brief van het parket of de brief van de bemiddelingsdienst zelf.

3. Vrijwilligerswerking

De enige bemiddelingsdienst met een vrijwilligerswerking is BAL. Deze is van mening dat het werken met vrijwilligers drempelverlagend kan werken, omdat zo eventueel de link met justitie wat vervaagt. Als de partijen zien dat die mensen dat vrijwillig doen, dan kan dat hen misschien meer motiveren en hen uitnodigen om ook actiever te participeren. Bijgevolg zou het misschien nuttig zijn voor de bemiddelingsdiensten om dergelijke vrijwilligerswerking uit te bouwen, of ten minste eens te proberen.

4. Structureel bemiddelen als kerntaak

Vermits beide types bemiddelingsdiensten sterk afhankelijk zijn van doorverwijzingen van het parket, zouden zij veel aandacht moeten schenken aan de structurele bemiddeling, zoals de bemiddelaar van Hasselt dit noemt: de samenwerkingspartners (in dit geval het parket) enthousiasmeren om de cliënten te informeren over wat bemiddeling wel en niet kan betekenen. Door duidelijk te maken wat bemiddeling inhoudt, kan de doorverwijzer op diens beurt zijn cliënten duidelijker informeren over bemiddeling en hen correct doorverwijzen.

5. Inspelen op sociale media

In huidige samenleving wordt er een steeds grotere plaats toebedeeld aan sociale media. Dit betreft onder andere Twitter en Facebook. Deze sociale media bieden de mogelijkheid om een grote groep mensen te bereiken die rechtstreeks vragen kunnen stellen, maar tegelijkertijd hun afstand kunnen bewaren. Door deze afstandelijkheid is eventueel de drempel lager om contact met de bemiddelingsdiensten te nemen, ook al is het maar om een beetje meer informatie te vergaren. Omwille hiervan zou het misschien interessant zijn moesten de bemiddelingsdiensten inzetten op sociale media en deze gebruiken voor hun bredere sensibilisering.

De praktijk van herstelrecht, wat betreft Vlaanderen en het buitenland, wordt gekenmerkt door een onderbenutting van diens potentieel (Sugnomè, 2012). Omwille hiervan is er de nood gekomen om een beter inzicht te verkrijgen in de factoren die de beslissing tot deelname aan herstelrecht beïnvloeden (Wyrick & Constanzo, 1999, p. 254). De focus binnen dit onderzoek ligt bijgevolg op de best practices om slachtoffers en daders uit te nodigen tot deelname aan bemiddeling. De factoren die het object van onderzoek uitmaken, zijn afkomstig van de model-procedure tot uitnodiging van Wemmers en Van Camp (2011). Deze zijn informed consent, timing van het aanbod, motivatie tot participatie en voorbereiding van slachtoffers en daders. Dit onderzoek kan bijgevolg gezien worden als een test van deze factoren, waarbij er gekeken wordt naar de wijze waarop deze invulling krijgen in de Vlaamse praktijk. Daarbij werd er gekeken naar de praktijk binnen de bemiddelingsdiensten van Sugnomè enerzijds en de bemiddelingsdiensten voor minderjarigen anderzijds, wat maakt dat volgende onderzoeksvragen naar voren geschoven werden:

4. Hoe nodigen de bemiddelingsdiensten van Sugnomè slachtoffers en daders uit tot deelname aan bemiddeling?
 - Welke praktijken tot uitnodiging zijn terug te vinden binnen de bemiddelingsdiensten van Sugnomè?
 - Op welke wijze krijgen de factoren van de model-procedure van Wemmers en Van Camp (2011) invulling binnen de praktijk van de bemiddelingsdiensten van Sugnomè?
 - Wat zijn volgens de bemiddelingsdiensten van Sugnomè de best practices om slachtoffers en daders uit te nodigen tot deelname aan bemiddeling?
5. Hoe nodigen de bemiddelingsdiensten voor minderjarigen slachtoffers en daders uit tot deelname aan bemiddeling?
 - Welke praktijken tot uitnodiging zijn terug te vinden binnen de bemiddelingsdiensten voor minderjarigen?
 - Op welke wijze krijgen de factoren van de model-procedure van Wemmers en Van Camp (2011) invulling binnen de praktijk van de bemiddelingsdiensten voor minderjarigen?
 - Wat zijn volgens de bemiddelingsdiensten voor minderjarigen de best practices om slachtoffers en daders uit te nodigen tot deelname aan bemiddeling?
6. Op welke vlakken verschilt de praktijk tussen de bemiddelingsdiensten van Sugnomè en de bemiddelingsdiensten voor minderjarigen?

Er werd gepoogd een antwoord te formuleren op de onderzoeksvragen aan de hand van kwalitatieve onderzoeksmethoden. Doordat dit onderzoek focust op de praktijk van de

bemiddelingsdiensten in Vlaanderen, vormden de bemiddelaars van deze bemiddelingsdiensten de analyse-eenheden. Deze bestonden uit vier bemiddelingsdiensten van Suggnomè (Gent, Brugge, Hasselt en Tongeren) en vier bemiddelingsdiensten voor minderjarigen (HCA Oost-Vlaanderen, BAAB, BAAL en BAL). Eén bemiddelaar per bemiddelingsdienst werd er bevraagd, waarbij er gebruikt gemaakt werd van semigestructureerde interviews. Het vragenprotocol hiervan bestond uit een bevraging van (1) de persoonsgegevens, (2) de gegevens over de bemiddelingsdienst zelf (aandacht voor sensibilisering, responsgraad en aantal effectieve bemiddelingen) en (3) de wijze waarop de factoren van Wemmers en Van Camp (2011) invulling krijgen binnen hun praktijk.

De data werd verzameld aan de hand van semigestructureerde interviews en geanalyseerd met het dataverwerkingsprogramma Nvivo. De sterkte van het werken met kwalitatieve, semigestructureerde interviews is dat deze toelaten om op een flexibele wijze data te verzamelen. Hierbij is het mogelijk om door te vragen, om zo meer volledige en diepgaandere informatie te bekomen. Doordat de verzamelde data betrekking hebben op een kleiner aantal cases (met name acht bemiddelingsdiensten), is het mogelijk om deze meer in de diepte en met meer gevoel voor context te analyseren (Maesschalck *et al.*, 2010, p. 11). Bovendien zijn de verzamelde gegevens afkomstig van de perceptie van de bemiddelaars, die aan de hand van hun ervaring en voeling met de praktijk geantwoord hebben op de vragen. De zwakte ervan is dat er geen generalisering mogelijk is. De bevindingen van dit onderzoek zijn dus slechts van toepassing op de geselecteerde cases en kunnen dus niet gegeneraliseerd worden naar de praktijk van alle bemiddelingsdiensten in Vlaanderen. Er werden geen statistische tests gebruikt om de relatie tussen bepaalde variabelen hard te maken, zodat er eventueel met meer zekerheid gesteld kon worden of bepaalde factoren effectief de deelname aan bemiddeling beïnvloeden.

Wat de bevindingen van dit onderzoek betreft, kan er gesteld worden dat de dossiers van beide types bemiddelingsdiensten grotendeels afkomstig zijn van het parket, die daarbij telkens een aanbodsbrief naar de partijen zal sturen. Het verschil tussen beide types bemiddelingsdiensten is dat als er geen reactie op deze brief komt, dat deze van Suggnomè dan met herinneringsbrieven (of telefonisch contact) zullen werken, terwijl deze voor minderjarigen eerder via brief of telefonisch een huisbezoek zullen aankondigen (buiten de bemiddelingsdienst van HCA Oost-Vlaanderen, die ervoor kiest om met herinneringsbrieven te werken). Gesteld kan dus worden dat men bij Suggnomè eerder het eigen initiatief van de

partijen afwacht, terwijl men bij de bemiddelingsdiensten voor minderjarigen eerder aanklappend en laagdrempelig werkt.

Wat de vier factoren van Wemmers en Van Camp (2011) betreft (bestaande uit informed consent, timing van het aanbod, motivatie tot participatie en voorbereiding), kan er ten eerste bij informed consent gesteld worden dat het werken met een brief toch een aantal beperkingen kent, wat maakt dat het face to face gesprek met de partijen de beste methode blijkt te zijn om hen te informeren over bemiddeling. Zo kan men als bemiddelaar beter inspelen op de vragen en noden die rond bemiddeling leven. Bovendien schept het de mogelijkheid om de bemiddeling zeer individueel te maken voor de partijen zelf.

Ten tweede, wat de timing van het aanbod betreft, krijgen de partijen op hetzelfde moment de aanbodsbrief van het parket. De tijdsperiode tussen de feiten en het aanbod van bemiddeling varieert echter enorm. Dit kan gaan van weken tot langer dan een jaar en men is daar afhankelijk van de doorverwijzingen van het parket. Doordat er geen richtlijn is om te bepalen wat het meest geschikte moment is om het aanbod te doen, stellen de meeste bemiddelaars dat het aanbod het best zo snel mogelijk gedaan dient te worden. Het belang van een flexibel aanbod komt hier naar voren. Doordat enkel de partijen zelf kunnen aangeven of zij er klaar voor zijn of niet, is het beter om het aanbod zo kort mogelijk na de feiten te doen. Indien men er op dat moment niet klaar voor is, dan zou men later op het aanbod terug kunnen komen. Bovendien zal praktisch elke bemiddelaar ervoor kiezen om, na het aanbod van het parket, eerst met het slachtoffer het gesprek aan te gaan. Dit is echter geen vaststaande regel.

Ten derde hebben de bemiddelingsdiensten geen innovatieve methoden om de partijen te motiveren tot deelname. Alle bemiddelaars verwijzen naar het gesprek waarbij ze zullen ingaan op wat bemiddeling zou kunnen betekenen voor hen en wat de meerwaarde ervan zou zijn. De motieven die partijen hebben om al dan niet deel te nemen aan bemiddeling zullen in dit gesprek wel actief door de bemiddelaars bevraagd worden. Pushen zullen zij niet doen, vermits dat ervoor zou zorgen dat de bemiddeling niets constructiefs zou opleveren.

Ten slotte zal er bij de voorbereiding op bepaalde zaken de nadruk gelegd worden. Dit zijn de structuur van het gesprek, de kosten/baten analyse en de praktische zaken. De mate waarin de partijen voorbereid zullen worden op het rechtstreeks gesprek met elkaar, hangt echter grotendeels af van wat de partijen zelf wensen. Toch is het belangrijk dat de partijen voldoende informatie verkregen hebben vooraleer ze in gesprek treden met elkaar. Het

bespreken van de praktische zaken zal eveneens afhangen van bemiddeling tot bemiddeling, en volgens bepaalde bemiddelaars hangt dit samen van de gevoeligheid en de impact van de feiten: meer informatie biedt meer veiligheid.

Wat opgemerkt kan worden, is dat de factoren van Wemmers en Van Camp (2011) in grote lijnen dezelfde invulling krijgen binnen de praktijk van de bemiddelingsdiensten van Sugnomè enerzijds en de bemiddelingsdiensten voor minderjarigen anderzijds. De verschillen tussen beide types bemiddelingsdiensten zijn niet van fundamentele aard, maar hebben eerder betrekking op lichtere nuances.

Hoewel dit onderzoek poogt een duidelijk beeld te scheppen van de praktijk binnen de Vlaamse bemiddelingsdiensten, is verder onderzoek nog wenselijk. Doordat dit onderzoek zich beperkt heeft tot de vier factoren opgenomen in de model-procedure van Wemmers en Van Camp (2011), zou het ten eerste aangeraden zijn om in verder onderzoek andere relevante factoren op te nemen. Deze zouden eventueel betrekking kunnen hebben op de demografische karakteristieken van de bemiddelaar, het beleid van het parket inzake doorverwijzingen of de informatieverstrekking van para-justitiële actoren. Ten tweede zou het aangeraden zijn om een kwantitatief onderzoek op te starten, waarbij gebruik gemaakt wordt van een survey die bij elke bemiddelingsdienst in Vlaanderen afgenomen wordt. De resultaten die daaruit zouden voortvloeien kunnen dan gebruikt worden om eventueel met meer zekerheid te stellen of bepaalde factoren effectief de deelname aan bemiddeling beïnvloeden. Ten slotte zou het verzamelen van gegevens over de perceptie van deelnemende partijen interessante informatie kunnen verschaffen. Zij zijn diegene die de beslissing moeten nemen om al dan niet in te gaan op de uitnodiging tot bemiddeling, dus hun perceptie van de praktijk van bemiddelingsdiensten zou een interessante kijk kunnen opleveren.

LITERATUUR

Aertsen, I., & Peters, T. (1998). Mediation and Restorative Justice in Belgium. *European Journal on Criminal Policy and Research*, 6, pp. 507-525.

Andries, S. (2005). De 'professionals'... Honderd procent pro bemiddeling. In *Suggnomè (ed.), Waarom? Slachtoffer-daderbemiddeling in Vlaanderen (pp. 89-94)*. Antwerpen-Apeldoorn: Garant.

Arrigo, B., & Scheihr, R. (1998). Restoring Justice for Juveniles: a Critical Analysis of Victim-Offender Mediation. *Justice Quarterly*, 15(4), pp. 629-666.

Bazemore, G., & Umbreit, M. (2001). *A Comparison of Four Restorative Conferencing Models*. Washington, D.C.: U.S. Dept. Of Justice and Delinquency Prevention

Belgrave, J. (1996). *Restorative Justice: A Discussion Paper*. New Zealand: Ministry of Justice.

Beyens, K., & Tournel, H. (2010). Mijnwerkers of Ontdekkingsreizigers? Het Kwalitatieve Interview. In T. Decorte, & D. Zaitch (Red.), *Kwalitatieve methoden en technieken in de criminologie* (pp. 199-232). Leuven: Acco.

Bolivar, D., Aertsen, I., & Vanfraechem, I. (2012). *An Empirical Study of the Needs, Experience, and Position of the Victim within Restorative Justice Practices*. Leuven: European Forum for Restorative Justice.

Choi, J. J., Gilbert, M., & Green, D. (2012). Patterns of Victim Marginalization in Victim-Offender Mediation: Some Lessons Learned. *Crime Law Soc Change*, 59, pp. 113-132.

Choi, J. J., Green, D. L., & Kapp, S.A. (2010). A Qualitative Study of Victim Offender Mediation: Implications for Social Work. *Journal of Human Behavior in the Social Environment*, 20(7), pp. 857-874.

Christie, N. (1977). Conflicts as Property. *The British Journal of Criminology*, 17(1), pp. 1-15.

- Claes, M. (1998). The Juvenile Mediation Project in Leuven (Belgium). In Walgrave, L. (Red.), *Restorative Justice for Juveniles. Potentialities, Risks and Problems* (pp. 367-386). Leuven: Leuven University Press.
- Coates, R., Burns, H., & Umbreit, M. (2002). *Victim Participation in Victim Offender Conferencing: Washington County, Minnesota Community Justice Program*. Center for Restorative Justice and Peacemaking, University of Minnesota, St. Paul.
- Dignan, J. (2005). *Understanding Victims and Restorative Justice*. Maidenhead: Open University Press.
- Ferwerda, H., & Van Leiden, I. (2012). *De Schade Hersteld? Een onderzoek naar herstelbemiddeling bij jeugdige delinquenten in Vlaanderen*. Arnhem: Bureau Beke.
- Gehm, J. (1998). Victim-Offender Mediation Programs: An Exploration of Practice and Theoretical Frameworks. *Western Criminology Review*, 1(1), pp. 1-30.
- Gerkin, P. M. (2008). Participation in Victim-Offender Mediation: Lessons Learned from Observations. *Criminal Justice Review*, 34(2), pp. 226-247.
- Hughes, S., & Schneider, A. (1989). Victim-Offender Mediation: a Survey of Program Characteristics and Perceptions of Effectiveness. *Crime & Delinquency*, 35, pp. 217-233.
- Kirkwood, S. (2010). Restorative Justice Cases in Scotland: Factors Related to Participation, the Restorative Process, Agreement Rates and Forms of Reparation. *European Journal of Criminology*, 7(2), pp. 107-122.
- Latimer, J., Dowden, C., & Muise, D. (2005). The Effectiveness of Restorative Justice Practices: a Meta-Analysis. *The Prison Journal*, 85(2), pp. 127-144.
- Lauwaert, K. (2009). *Herstelrecht en Procedurele Waarborgen*. Antwerpen: Maklu.
- Maesschalck, J., Symons, L., Gommers, A., & Adriaenssen, A. (2010). *Stappen in een Onderzoeksvoorstel en Eindrapport*. [Document ter ondersteuning van de opleidingsonderdelen Methodologie]. Leuven: Katholieke Universiteit Leuven.
- Marschall T. F. (1996). The Evolution of Restorative Justice in Britain. *European Journal on Criminal Policy and Research*, 4(4), pp. 31-43.

- Marshall, T. (1996). The Evolution of Restorative Justice in Britain. *European Journal of Criminal Policy and Research*, 4(4), pp. 21-43.
- Mortelmans, D. (2010). Het Kwalitatief Onderzoeksdesign. In T. Decorte, & D. Zaitch (Red.), *Kwalitatieve methoden en technieken in de criminologie* (pp. 76-118). Leuven: Acco.
- Peachey, D. E. (1989). What People Want from Mediation. In D. Pruitt & K. Kressel (Eds.), *Mediation research*. San Francisco: Jossey Bass.
- Poulson, B. (2003). A Third Voice: A Review of Empirical Research on the Psychological Outcomes of Restorative Justice. *Utah Law Review*, 1, pp. 167-203.
- Roche, D. (2003). *Accountability in Restorative Justice*. New York: Oxford University Press.
- Shapland, J. (2007). *Restorative Justice: the Views of Victims and Offenders*. London: Ministry of Justice.
- Strang, H. (2012). *Restorative Justice and Victims of Crime: Evidence and Possibilities* in Morosawa, H., Dussich, J., & Kirchoff, G.F. (eds.) (2012). *Victimology and Human Security: New Horizons*. Nijmegen: Wolf Legal Publishers.
- Strang, H., Sherman, L., Angel, C., Woods, D., Bennett, S., Newbury-Birch, D., & Inkpen, N. (2006). Victim Evaluations of Face-to-Face Restorative Justice Conferences: a Quasi-Experimental Analysis. *Journal of Social Issues*, 62, pp. 281-306.
- Suggnomè, forum voor Herstelrecht en Bemiddeling (2012). *Jaarverslag 2012*. Geraadpleegd op http://www.herstelrecht.be/jaarverslag/jaarverslagsuggnome_2012.pdf
- Umbreit, M. (1988). Mediation of Victim Offender Conflict. *Journal of Dispute Resolution*, 85, pp. 85–106.
- Umbreit, M., & Greenwood, J. (2000). *Guidelines for Victim-Sensitive Victim-Offender Mediation: Restorative Justice Through Dialogue*. Washington, DC: U.S. Department of Justice Office of Justice Programmes. Office for Victims of Crime.
- Umbreit, M., Coates, R., & Vos, B. (2001a). The Impact of Victim-Offender Mediation: Two Decades of Research. *Center for Restorative Justice & Peacemaking*, 65(3), pp. 29-35.
- Umbreit, M., Coates, R., & Vos, B. (2001b). *Juvenile Victim Offender Mediation in Six Oregon Countries*. Salem: Oregon Dispute Resolution Commission.

Umbreit, M., Coates, R., & Vos, B. (2004). Victim-Offender Mediation: Three Decades of Practice and Research. *Conflict Resolution Quarterly*, 22(1-2), pp. 279-303.

Umbreit, M., Coates, R., & Vos, B. (2008). Victim Offender Mediation. An Evolving Evidence-Based Practice. In D. Sullivan & L. Tifft (Red.), *Handbook of Restorative Justice* (pp. 52-62). London – New York: Routledge.

Wemmers, J., & Canuto, M. (2002). *Victim's Experiences with, Expectations and Perceptions of Restorative Justice: a Critical Review of the Literature*. Montréal: Centre International de Criminologie Comparée.

Wemmers, J., & Van Camp, T. (2011). *The Offer of Restorative Justice to Victims of Violent Crime: Should it be Protective or Proactive?* Montréal: Centre International de Criminologie Comparée.

Wyrick, P., & Constanzo, M. (1999). Predictors of Client Participation in Victim-Offender Mediation. *Mediation Quarterly*, 16(3), pp. 253-267.

Zehr, H. (1990). *Changing Lenses: A New Focus for Crime and Justice*. Scottsdale, PA: Herald Press.

Zehr, H., & Gohar, A. (2002). *The Little Book of Restorative Justice*. PA: Good Books.

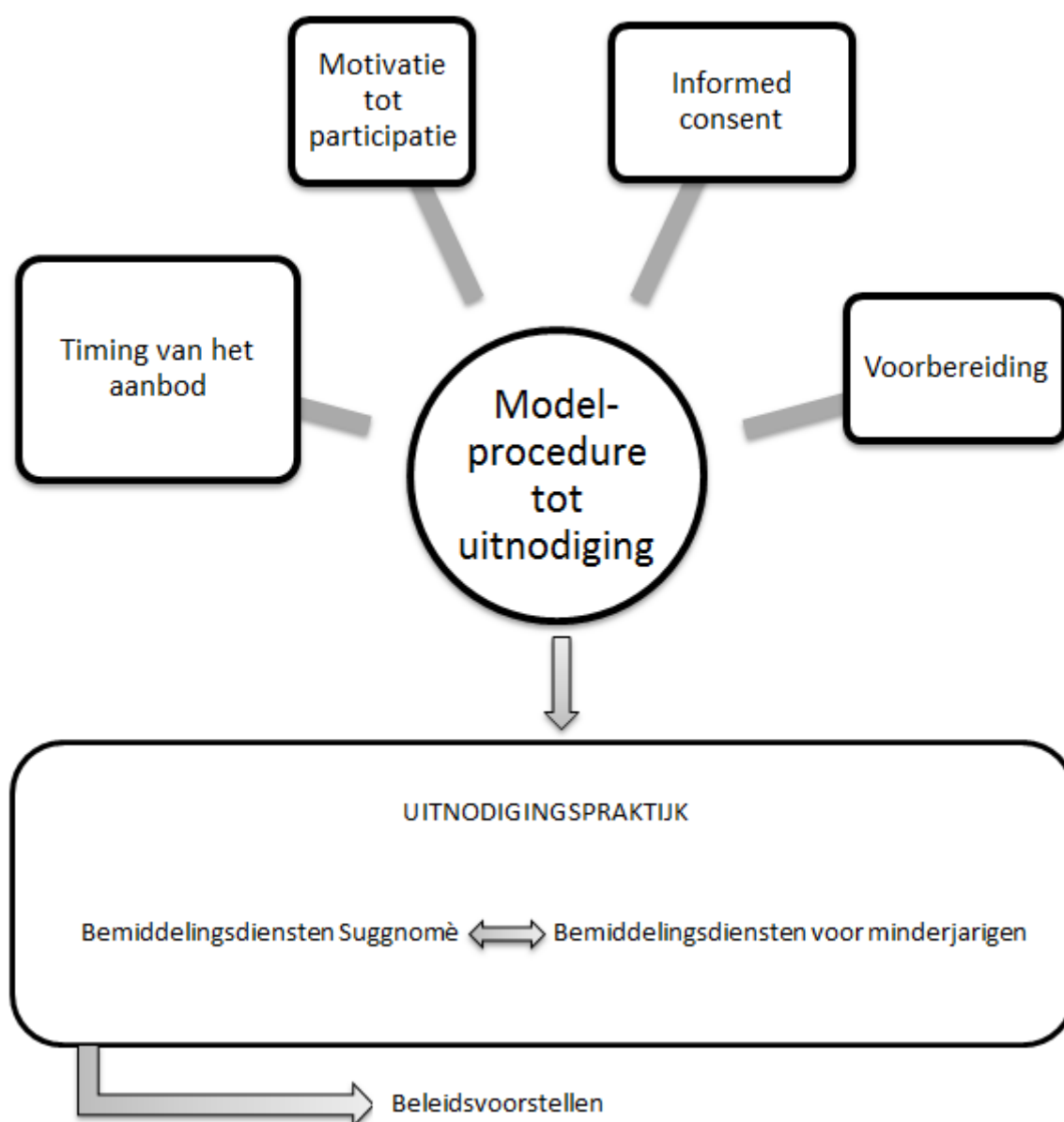
WETGEVING

Wet 8 april 1965 betreffende de jeugdbescherming, BS 15 april 1965.

Wet 22 juni 2005 tot invoering van bepalingen inzake de bemiddeling in de Voorafgaande Titel van het Wetboek van Strafvordering en in het Wetboek van strafvordering, BS 27 juli 2005.

BIJLAGE 1: CONCEPTUEEL KADER

In deze bijlage wordt het conceptueel schema van dit onderzoek voorgesteld. De concepten die zich binnen dit schema bevinden, zullen hierbij toegelicht worden. Het conceptueel schema van het onderzoek kan als volgt grafisch weergegeven worden:



Figuur 1: Conceptueel kader (gebaseerd op Wemmers & Van Camp, 2011)

Vooreerst wordt er gekeken naar de manier waarop bepaalde factoren een invloed uitoefenen op de mogelijke deelname aan bemiddeling. Deze factoren zijn opgenomen binnen de model-procedure tot uitnodiging die Wemmers en Van Camp (2011) opgesteld hebben. Zo kan er gezien worden dat er binnen deze model-procedure aandacht besteed wordt aan het beginsel van informed consent, de timing van het aanbod, de motivatie tot participatie van de partijen en uiteindelijk nog de voorbereiding van slachtoffer en dader. Deze factoren zijn afkomstig van de literatuur en vormen de leidraad van dit onderzoek.

Nadien zal er meer praktijkgericht gekeken worden. Zo wordt er nagegaan op welke manier de concepten binnen de model-procedure tot uitnodiging van Wemmers en Van Camp (2011) invulling krijgen binnen de praktijk van de bemiddelingsdiensten van Suggnomè enerzijds en de bemiddelingsdiensten voor minderjarigen anderzijds. Dit komt overeen met de eerste twee centrale onderzoeksvragen. Van zodra er een goed zicht verkregen is op de praktijk van beide types bemiddelingsdiensten, wordt hun praktijk met elkaar vergeleken. Hierbij zal nagegaan worden op welke vlakken de uitnodigingspraktijk verschilt naargelang men werkt met meerderjarigen of minderjarigen. Dit betreft de derde centrale onderzoeksvraag. Op basis van de onderzoeksbevindingen zullen er enkele beleidsvoorstellen geformuleerd worden. Deze zouden de bemiddelingsdiensten moeten toelaten om op een meer evidence-based manier de slachtoffers en daders uit te nodigen tot deelname aan bemiddeling.

Tabel 2: Motieven om deel te nemen aan bemiddeling

Slachtoffer	Dader
Eigenbelang (bijvoorbeeld schadevergoeding regelen)	Eigenbelang (bijvoorbeeld positieve indruk maken bij gerechtelijke instanties)
Vragen over de dader, de feiten, de oorzaak	Behoeftte verontschuldiging aan te bieden, gewetensnood, spijt
Waarom?	Kunnen uiten van emoties
Gevolgen van de feiten toelichten	Aanleiding van de feiten toelichten
Draagwijdte overbrengen	‘Waarom’-vraag beantwoorden
Betekenis van de feiten	Betekenis van de feiten
Boodschappen meedelen (bijvoorbeeld wil geen contact meer met de dader, verwachtingen naar de toekomst)	Boodschappen meedelen (bijvoorbeeld slachtoffer hoeft niet bang te zijn, plannen voor de toekomst)
Macht en controle verwerven, zaak in eigen handen nemen, zelf tempo en inhoud bepalen	Bewustwording van de gevolgen, terug plaats in de maatschappij verwerven
Dader op verantwoordelijkheid wijzen	Zelfrespect opbouwen, hoop een positiever beeld te kunnen geven van zichzelf

Tabel 3: Weerstanden om deel te nemen aan bemiddeling

Slachtoffer	Dader
Angst voor het onbekende, confrontatie	Angst voor het onbekende, confrontatie
Wil uitspraak van de rechtbank afwachten en voorrang geven	Wil uitspraak van de rechtbank afwachten en voorrang geven
Wil er niet meer mee bezig zijn en het gebeurde achter zich laten	Wil er niet meer mee bezig zijn en het gebeurde achter zich laten
Is nog niet klaar voor bemiddeling, te vroeg in de verwerkingsfase	Is nog niet klaar voor bemiddeling, te vroeg in de verwerkingsfase
Betwist kwalificatie of verloop van de feiten	Ontkent of betwist het verloop van de feiten, de kwalificatie of het statuut van verdachte
Problemen met communicatieregels	Problemen met communicatieregels
Wil niet meewerken aan iets wat positief kan zijn voor de dader, voelt zich tweede keer ‘gebruikt’	
Heeft geen schade of alles is al geregeld	Alles is al geregeld met het slachtoffer
Er zijn al contacten met de dader buiten bemiddeling	Er zijn al contacten met het slachtoffer buiten bemiddeling
Vooroordelen over bemiddeling (soft en voordelig voor de andere partij)	Vooroordelen over bemiddeling (soft en voordeling voor de andere partij)

Tabel 4: Angst bij partijen om deel te nemen aan bemiddeling

Slachtoffer	Dader
Herkend te worden (bij directe bemiddeling)	Herkend te worden (bij directe bemiddeling)
Wraakactie van dader omwille van klacht, grote schadevergoeding, straf	Wraakactie van slachtoffer omwille van de feiten
Onbegrip vanwege de dader	Onbegrip en kwaadheid bij het slachtoffer, schaamtegevoel bij dader
Manipulatie, gebruikt worden zonder openheid om iets te herstellen	Harde reactie van het slachtoffer
Emotionele en fysieke herbeleving van de feiten	Emotionele en fysieke herbeleving van de feiten
Dader die de schuld afschuift en geen verantwoordelijkheid op zich neemt	

BIJLAGE 3: HET VRAGENPROTOCOL

DEMOGRAFISCHE GEGEVENS

Geslacht	
Leeftijd	
Bemiddelingsdienst	
Functiebeschrijving	
Dienstjaren binnen bemiddeling	

1. VRAGEN OMTRENT DE BEMIDDELINGSDIENST

- Besteden jullie veel aandacht aan het sensibiliseren van de bevolking over het bestaan van bemiddeling?

Alternatieve vraag: in welke mate zijn jullie bezig met sensibiliseren van de bevolking over het bestaan van bemiddeling?

- Zo ja,
 - op welke wijze gebeurt deze sensibilisering?
 - wat zijn volgens u de resultaten van deze sensibilisering?
 - Zo nee, waarom niet?
-
- In geval van een concreet misdrijf waarbij jullie een uitnodiging sturen tot deelname aan slachtoffer-daderbemiddeling, hoe hoog is ongeveer de responsgraad op deze uitnodiging?

Alternatieve vraag: hoe hoog is ongeveer de responsgraad wanneer jullie partijen uitnodigen tot deelname aan slachtoffer-daderbemiddeling

- Waarom is deze zo hoog/laag, volgens u?
 - Welke pogingen werden er reeds ondernomen om deze responsgraad te verhogen?
-
- Ongeveer hoeveel van de uitnodigingen tot deelname aan slachtoffer-daderbemiddeling resulteren bijgevolg in een effectieve bemiddeling tussen beide partijen?

Alternatieve vraag: ongeveer hoeveel uitnodigingen tot deelname aan slachtoffer-daderbemiddeling hebben een effectieve bemiddeling als resultaat?

- Waarom zijn het er volgens u zo veel/weinig?
- Welke pogingen werden er reeds ondernomen om het aantal effectieve bemiddelingen te verhogen?

2. MODEL-PROCEDURE TOT UITNODIGING TOT SLACHTOFFER-DADERBEMIDDELING

De vragen die in dit onderdeel gesteld worden, hebben betrekking op beïnvloedende factoren die opgenomen zijn in de model-procedure tot uitnodiging van Wemmers en Van Camp (2011). Bedoeling hierbij is dat nagegaan zal worden hoe deze factoren invulling krijgen binnen de praktijk van de bevraagde bemiddelingsdienst.

INFORMED CONSENT

Met informed consent wordt er bedoeld dat als iedereen op de hoogte is van de herstelgerichte benadering, en complete en duidelijke informatie ontvangt over de herstelgerichte procedures en de mogelijke uitkomsten, dat iedereen dan in staat zal zijn om het aanbod van herstelrecht te aanvaarden of te weigeren (Wemmers & Van Camp, 2011, p. 4). Het betreft hier dus de fase van de informatieverstrekking.

- Op welke wijze worden de partijen geïnformeerd over de mogelijkheid tot deelname aan bemiddeling?

Alternatieve vraag: op welke wijze geven jullie informatie aan partijen over de mogelijkheid tot deelname aan bemiddeling?

- Ten aanzien van slachtoffers?
 - Systematisch vs. Zaak gerelateerd?
 - Op welk tijdstip?
- Ten aanzien van daders?
 - Systematisch vs. Zaak gerelateerd?
 - Op welk tijdstip?
- Met welk medium worden de partijen geïnformeerd over de mogelijkheid tot deelname aan bemiddeling?

Alternatieve vraag: via welk medium ontvangen de partijen informatie over de mogelijkheid tot deelname aan bemiddeling?

- Aan de hand van welk medium worden daders geïnformeerd over de mogelijkheid tot deelname aan bemiddeling?
 - Brief van de Procureur des Konings
 - Brief van de bemiddelingsdienst
 - Gesprek met hulpverlener of advocaat
 - Telefonisch contact

- Via de rechtbank
 - Anderen
- Aan de hand van welk medium worden slachtoffer geïnformeerd over de mogelijkheid tot deelname aan bemiddeling?
 - Brief van de Procureur des Konings
 - Brief van de bemiddelingsdienst
 - Gesprek met hulpverlener of advocaat
 - Telefonisch contact
 - Via de rechtbank
 - Anderen
- Welke soort informatie wordt er gegeven?
 - Op welke inhoudelijke aspecten wordt de nadruk gelegd?
 - Op welke inhoudelijke aspecten verschilt de informatieverstrekking tussen daders en slachtoffers?
 - Welke afwegingen worden er gemaakt betreffende de taal die u gebruikt (woorden)?
- Wat is volgens u, op basis van uw ervaring, de allerbeste manier om partijen te informeren over de mogelijkheid tot deelname aan bemiddeling?

Alternatieve vraag: hoe zou u de ideale informatieverstrekking omtrent de mogelijkheid tot deelname aan bemiddeling beschrijven?

Uit de literatuur komt naar voren dat er een groot verschil is qua timing van het aanbod tot deelname aan bemiddeling. Om toch een beter inzicht te verkrijgen in het tijdstip waarop het aanbod tot deelname gedaan dient te worden, wordt er dieper ingegaan op enerzijds het feit of men eerst het aanbod moet doen aan het slachtoffer of aan de dader en anderzijds de bereidheid van slachtoffers en daders om al dan niet deel te nemen aan bemiddeling.

1. AANBOD EERST AAN SLACHTOFFER VS. EERST AAN DADER

- Wordt bij jullie eerst het slachtoffer of eerst de dader uitgenodigd om deel te nemen aan bemiddeling?

Alternatieve vraag: nodigen jullie eerst dader of slachtoffer uit?

- Om welke redenen wordt er gekozen om eerst dader/slachtoffer uit te nodigen?
 - Wordt telkens eerst slachtoffer/dader uitgenodigd of hangt het af van omstandigheden?
 - Welke omstandigheden zijn dat, zoal?
- Wat is volgens u het beste, eerst dader of eerst slachtoffer uitnodigen?
 - Waarom eerst dader/slachtoffer?

2. BEREIDHEID VAN SLACHTOFFERS EN DADERS

- Hoe groot is gemiddeld de tijdspanne tussen delict en aanbod tot deelname aan bemiddeling?

Alternatieve vraag: hoeveel tijd verstrijkt er gemiddeld tussen het delict en het aanbod tot deelname aan bemiddeling?

- Op welke wijze wordt bepaald wat het meest geschikte moment is om slachtoffers uit te nodigen tot deelname aan bemiddeling?

Alternatieve vraag: op welke wijze wordt bepaald wanneer men een aanbod tot deelname aan bemiddeling formuleert ten aanzien van slachtoffers?

- Met welke elementen wordt er rekening gehouden bij de timing van het aanbod?

Alternatieve vraag: welke elementen worden in het achterhoofd gehouden bij de timing van het aanbod?

- Het delict (persoonscriminaliteit vs. eigendomsriminaliteit)
- Verwerkingsproces
- ...

- Wie bepaalt wanneer het aanbod tot deelname aan bemiddeling geformuleerd dient te worden ten aanzien van slachtoffers?

- Wat is volgens u het beste moment slachtoffers uit te nodigen tot deelname aan bemiddeling opdat zij zouden ingaan op de uitnodiging?

Alternatieve vraag: op welk moment moete volgens u het slachtoffer uitgenodigd worden tot deelname aan bemiddeling opdat zij zouden ingaan op de uitnodiging?

- Waarom?
- Waar dient er, volgens u, rekening mee gehouden worden bij de timing van het aanbod?

- Op welke wijze wordt bepaald wat het meest geschikte moment is om daders uit te nodigen tot deelname aan bemiddeling?

Alternatieve vraag: op welke wijze wordt bepaald wanneer men een aanbod tot deelname aan bemiddeling formuleert ten aanzien van daders?

- Met welke elementen wordt er rekening gehouden bij de timing van het aanbod?

Alternatieve vraag: welke elementen worden in het achterhoofd gehouden bij de timing van het aanbod?

- Het delict (persoonscriminaliteit vs. eigendomsriminaliteit)
- Hoeveel straf reeds uitgezeten
- ...

- Wie bepaalt wanneer het aanbod tot deelname aan bemiddeling geformuleerd dient te worden ten aanzien van daders?

- Wat is volgens u het beste moment om daders uit te nodigen tot deelname aan bemiddeling opdat zij zouden ingaan op de uitnodiging tot deelname?

Alternatieve vraag: op welk moment moet volgens u het slachtoffer uitgenodigd worden tot deelname aan bemiddeling opdat zij zouden ingaan op de uitnodiging?

- Waarom?
- Waar dient er, volgens u, rekening mee gehouden worden?

Vrijwillige participatie wordt beschouwd als één van de fundamentele idealen van herstelrecht (Roche, 2003, p. 60). Het is dus één van de belangrijkste voorwaarden om deel te kunnen nemen aan een bemiddelingsproces. Omwille hiervan wordt er dieper ingegaan op de motieven die slachtoffers en daders hebben om al dan niet deel te nemen aan bemiddeling, en in welke mate hier rekening mee gehouden wordt bij de uitnodiging tot deelname aan bemiddeling.

- Hebben jullie binnen de bemiddelingsdienst bepaalde innovatieve methoden om slachtoffers en daders te motiveren om deel te nemen aan bemiddeling?

Alternatieve vraag: maken jullie binnen de bemiddelingsdienst gebruik van bepaalde innovatieve methoden om slachtoffers en daders gemotiveerd te krijgen om deel te nemen aan bemiddeling?

- Worden de motieven tot deelname actief bevraagd wanneer de slachtoffers en daders ingaan op de uitnodiging tot deelname aan bemiddeling?

Alternatieve vraag: wordt er op deze motieven dieper ingegaan wanneer slachtoffers en daders ingaan op de uitnodiging tot deelname aan bemiddeling?

- Zo ja, op welke manier?
- Zo nee, waarom niet?

- Wanneer slachtoffers en daders niet ingaan op de uitnodiging tot deelname aan bemiddeling, worden de redenen tot weigering dan actief bevraagd?

Alternatieve vraag: wordt er dieper ingegaan op de redenen tot weigering wanneer slachtoffers en daders niet ingaan op de uitnodiging tot deelname aan bemiddeling?

- Zo ja, op welke manier?
- Zo nee, waarom niet?

- Indien u merkt dat slachtoffer of dader aarzelt om deel te nemen aan de bemiddeling, maar u van mening bent dat deelname toch wel goed zou zijn voor hen, zou u hen dan pushen om deel te nemen?

Alternatieve vraag: indien slachtoffer of dader aarzelt om deel te nemen aan bemiddeling, zou u hen dan pushen om toch deel te nemen indien u van mening bent dat deze deelname goed voor hen zou zijn?

- Zo ja, op welke manier?
- Zo nee, waarom niet?

- Op welke manier zouden, volgens u, slachtoffers en daders uitgenodigd moeten worden om ervoor te zorgen dat...

Alternatieve vraag: Wat is volgens u de beste manier om slachtoffer en daders uit te nodigen tot deelname aan bemiddeling om ervoor te zorgen dat...

- Ze gemotiveerd geraken om deel te nemen aan bemiddeling?
- Ze blijven participeren in de bemiddeling?

De zorgvuldige voorbereiding van de deelnemers wordt gezien als één van de belangrijkste kenmerken van de ganse slachtoffer-daderbemiddeling. De kwaliteit hiervan heeft een grote invloed op de feitelijke bemiddeling die later zal plaatsvinden (Umbreit, 1988, p. 88). Tijdens de voorbereiding kunnen zowel dader en slachtoffer nog kiezen om al dan niet deel te nemen aan de bemiddeling. Omwille hiervan gaat er dieper ingegaan worden op de voorbereiding om zo te weten te komen in welke mate ervoor gezorgd kan worden dat daders en slachtoffers effectief deelnemen aan de bemiddeling.

- Op welke manier bereiden jullie slachtoffers voor tot deelname aan bemiddeling?

Alternatieve vraag: hoe gebeurt de voorbereiding van slachtoffers om deel te nemen aan bemiddeling?

- Face-to-face vs. Telefonisch?
- Hoeveel contactmomenten gemiddeld?
- Waar wordt de nadruk op gelegd?
- Door wie wordt deze voorbereiding uitgevoerd?

- Op welke manier bereiden jullie daders voor tot deelname aan bemiddeling?

Alternatieve vraag: hoe gebeurt de voorbereiding van daders om deel te nemen aan bemiddeling?

- Face-to-face vs. Telefonisch?
- Hoeveel contactmomenten gemiddeld?
- Waar wordt de nadruk op gelegd?
- Door wie wordt deze voorbereiding uitgevoerd?

- Op welke manier wordt er binnen de voorbereiding ingegaan op de kosten/baten analyse die slachtoffers maken om al dan niet deel te nemen aan de bemiddeling?

Alternatieve vraag: in welke mate wordt er dieper ingegaan op de kosten/baten analyse die daders maken om al dan niet deel te nemen aan de bemiddeling?

- Wat zijn, volgens u, de voordelen voor slachtoffers om deel te nemen aan bemiddeling?
 - In welke mate worden deze besproken tijdens de voorbereiding?
- Wat zijn, volgens u, de nadelen voor slachtoffers om deel te nemen aan bemiddeling?
 - In welke mate worden deze besproken tijdens de voorbereiding?
- Op welke manier wordt er binnen de voorbereiding ingegaan op de kosten/baten analyse die daders maken om al dan niet deel te nemen aan de bemiddeling?

Alternatieve vraag: in welke mate wordt er dieper ingegaan op de kosten/baten analyse die daders maken om al dan niet deel te nemen aan de bemiddeling?

- Wat zijn, volgens u, de voordelen voor daders om deel te nemen aan bemiddeling?
 - In welke mate worden deze besproken tijdens de voorbereiding?
- Wat zijn, volgens u, de nadelen voor daders om deel te nemen aan bemiddeling?
 - In welke mate worden deze besproken tijdens de voorbereiding?
- Wat is volgens u de beste manier om daders en slachtoffers voor te bereiden tot deelname aan bemiddeling om ervoor te zorgen dat de bemiddeling effectief van start kan gaan?

Alternatieve vraag: hoe dienen, volgens u, slachtoffers en daders voorbereid te worden tot deelname aan bemiddeling om ervoor te zorgen dat de bemiddeling effectief van start kan gaan?

BIJLAGE 4: DE VERWERKTE INTERVIEWS

In deze bijlage wordt op een grondige wijze de vergaarde informatie, afkomstig van de afgenomen interviews, weergegeven. Vooreerst zullen de resultaten van de interviews met de bemiddelaars van de bemiddelingsdiensten van Suggnomè weergegeven worden. Nadien komen de resultaten van de interviews met de bemiddelaars voor minderjarigen aan bod.

BEMIDDELINGSDIENSTEN VAN SUGGNOMÈ

Hier wordt er dieper ingegaan op de praktijk van de bemiddelingsdiensten van Suggnomè. Elke bemiddelingsdienst wordt op systematische wijze behandeld, waarbij er gekeken wordt naar hoe de factoren van Wemmers en Van Camp (2011) invulling krijgen in hun praktijk.

BEMIDDELINGSDIENST GENT

INFORMED CONSENT

Hoewel de gerechtelijke instanties sinds de wet van 2005 erop moeten toezien dat mensen geïnformeerd worden over de mogelijkheid tot deelname aan bemiddeling, geeft Gent aan dat toch nog heel wat mensen verstoten worden van informatie. Omwille hiervan ziet de bemiddelingsdienst van Gent het sensibiliseren van de bevolking als haar tweede opdracht naast het praktijkwerk. Zij zien het als één van hun belangrijkste taken, en hechten er veel aandacht aan omdat “dossiers niet uit hun eigen komen”. Daarom trachten zij een ruime invulling te geven aan de sensibilisering, en breder te gaan dan enkel het sensibiliseren van de doorverwijzers alleen.

Deze sensibilisering vindt plaats binnen verschillende settings. Zo hebben zij enkele jaren geleden een toneelstuk laten maken omtrent bemiddeling. Dit toneelstuk werd in verschillende regio's opgevoerd, en men heeft zelfs getracht om het binnen te brengen in scholen. Daarnaast worden zij op regelmatige basis gevraagd om gastcolleges te geven op hogescholen. De bedoeling hiervan is om een nieuwe lichting van mensen te informeren over het werkveld. Ook zijn zij actief binnen gevangenissen, waar zij voornamelijk informatiesessies geven aan daders.

Er is niet enkele een grote variatie qua settings. Ook maken zij gebruik van verschillende media. Zo trachten zij in de mate van het mogelijke in de pers te verschijnen met artikels,

zodat mensen het woord ‘Suggnomè’ of hun logo beginnen te herkennen. Ook gebruiken zij folders om mensen te informeren over het bestaan van bemiddeling. Ten slotte maken zij ook gebruik van de radio, met name door het geven van interviews in radioprogramma’s.

Wat nu juist het resultaat is van deze intensieve sensibilisering, is niet meteen duidelijk. De bemiddelaar geeft aan dat verschillende actoren (doorverwijzers, politie of advocaten) wel op de hoogte zijn van het bestaan van bemiddeling, maar dat de sensibilisering feitelijk een *neverending story* is. Het is iets waar men als organisatie permanent aandacht voor moet hebben.

“Maar wat wij voor onszelf ook altijd maar zeggen van ‘het is een neverending story’. We moeten altijd maar voort, opnieuw gaan sensibiliseren want er komen nieuwe mensen. Het is niet iets waarvan je kan zeggen ‘oké, ik heb nu dit gedaan en dat is een blijvend resultaat’.”

De bemiddelaar geeft wel aan dat deze sensibilisering hen een stuk groter gemaakt heeft. De aandacht voor de problematieken en voor hun werk heeft ervoor gezorgd dat er meer vertrouwen komt in hetgeen ze doen. Waarbij het vroeger ging om een project dat met veel scepticisme bekeken werd, heeft de bemiddelaar nu het gevoel dat ‘het op de kaart staat’.

Meer concreet naar de partijen toe kunnen slachtoffers en daders op verschillende wijze geïnformeerd worden over bemiddeling. Indien de dossiers afkomstig zijn van het parket, wordt er vanuit het parket een standaardbrief gestuurd naar beide partijen. In principe wordt er met deze brief ook een folder van Suggnomè meegestuurd. Deze folder bevat dan basisinformatie over bemiddeling en een verwijzing naar de website van Suggnomè. Binnen de bemiddelingsdienst is men echter van mening dat de aanbodsbrief van het parket vrij droog is en niet zo heel veel informatie bevat. Daarom kiest men ervoor om de partijen nadien zelf nog een keer aan te schrijven, in de hoop dat er meer respons zou komen. Indien de dossiers niet afkomstig zijn van het parket, maar van andere doorverwijzers, dan heeft de bemiddelingsdienst zelf een standaardbrief die naar beide partijen toegezonden wordt. De bemiddelaar is echter van mening dat het niet zoveel uitmaakt van wie de brief juist afkomstig is. Indien een partij geïnteresseerd is in bemiddeling, dan zal die wel contact opnemen met de bemiddelingsdienst voor meer informatie, ongeacht van wie de aanbodsbrief afkomstig is.

In de standaardbrief van het parket staat dat de procureur de wettelijke mogelijkheid heeft om de burgers te informeren, dat het gaat om een vertrouwelijk en gratis proces, dat het een

vrijwillig aanbod is, dat het naast de klassieke rechtsgang gebeurt, dat zij ervan uitgaan dat het een zinvolle aanvulling zou kunnen zijn voor de klassieke rechtsgang en dat men contact kan opnemen met de bemiddelingsdienst voor meer informatie. De meer uitgebreide informatie tracht de bemiddelingsdienst dan voornamelijk mee te geven in hun eerste gesprek met de beide partijen. In dit eerste gesprek wordt dan uitgelegd wat bemiddeling is, hoe het verloopt en wat het resultaat ervan kan zijn. Daarnaast dienen ze ook altijd te melden dat er een klachtprocedure voorzien is als ze niet tevreden zijn en dat ze recht hebben op steunfiguren. De bemiddelaar is van mening dat de partijen vaak overweldigd worden door veel te veel informatie. Hierbij is het niet altijd duidelijk wat sommige mensen begrepen hebben, waardoor de bemiddelaar bewust is van het feit dat men regelmatig zaken opnieuw moet herhalen.

Hoewel deze praktische zaken belangrijk zijn om te vermelden, legt de bemiddelaar voornamelijk de nadruk op het feit men eerst duidelijk moet maken wat men als bemiddelingsdienst doet en wat men niet doet.

“Ik denk dat ze goed moeten weten waar ze instappen, dat ze goed moeten weten wat ze mogen verwachten van de bemiddeling, wat het is en wat het niet is. Ik denk dat ze goed moeten geïnformeerd worden. Het is moeilijk hoor, omdat mensen met hun eigen invulling zitten. Of ze zitten met verwachtingen die ze niet altijd kunnen inlossen, en dit maakt het soms lastig.”

Naast het geven van duidelijke informatie, hecht de bemiddelaar eveneens belang aan het geven van de informatie op een persoonlijke manier. Hoewel er binnen de bemiddelingsdienst gewerkt wordt met een standaardbrief, zal de bemiddelaar toch letten op de bewoording en sommige dingen anders formuleren. Dit kan echter alleen maar wanneer de bemiddelaar op de hoogte is van de context waarin het dossier zich afspeelt. De bemiddelaar kiest hiervoor omdat deze van mening is dat de brief uit respect voor de positie van de partij moet komen en dat men alert moet zijn voor de context waarin men bepaalde mensen benadert. Een respectvolle houding ten aanzien van de situatie waarin daders en slachtoffers zich bevinden staat hier centraal, wat maakt dat men een slachtoffer aanspreekt als slachtoffer en een dader als dader. De basisinformatie die aan beide partijen gegeven wordt blijft wel identiek dezelfde.

Men heeft echter niet altijd alleen maar met een brief gewerkt. Vroeger maakte de bemiddelingsdienst van Gent ook gebruik van huisbezoeken. Dan schreef men de partijen aan, en dan vermeldde de bemiddelaar dat zij op een bepaalde datum en een bepaald uur langs ging komen. Als dat tijdstip dan niet paste, dan moest de persoon de bemiddelingsdienst contacteren en dan had de bemiddelaar onmiddellijk al persoonlijk contact met die persoon. Men is daar in Gent echter van afgestapt omdat men dan toch wel heel fel op die mensen zit en hen riskeert te pushen.

Hoewel op dit moment het schrijven van een brief de standaardmethode is om de partijen te informeren, kent deze methode toch heel wat beperkingen. Zo is de bemiddelaar van mening dat veel mensen door de mazen van het net vallen. Deze slagen er dan niet in om de brief te kunnen duiden door de veelheid van informatie die ze ontvangen of door de moeilijkheid van de situatie waarin ze zich bevinden. Bovendien is het publiek dat zij willen bereiken zeer divers, met verschillende capaciteiten. Taal speelt hierbij een zeer belangrijke rol, omdat de bemiddelingsdienst van Gent enkel mensen aanschrijft in het Nederlands. Mensen die geen Nederlands spreken en niet de mogelijkheid hebben om met de brief naar iemand te gaan die wel Nederlands spreekt, zullen zij hierdoor missen. Daarnaast bestaan er cultuurverschillen, die maken dat het concept bemiddeling op zich al moeilijk te begrijpen is voor bepaalde individuen.

Dit maakt dat het eerste gesprek met de partijen enorm belangrijk is om mensen goed te kunnen informeren. De bemiddelaar is er bovendien van overtuigd dat men mensen over de streep kan trekken door persoonlijk dat gesprek te hebben. De bemiddelaar kiest er ook bewust voor om dit gesprek zelf te doen, omdat men dan ook de basis kan leggen van het vertrouwen tussen de bemiddelaar en de partijen. Door dit persoonlijk contact kan men eveneens direct ingaan op wat de noden zijn van de partij en kan men nagaan of het aanbod van de bemiddelingsdienst past met de vraag die de partij heeft.

Of eerst het slachtoffer of eerst de dader een aanbod dient te krijgen, hangt af van hoe het zich aandient. Daarin worden geen regels gehanteerd. Wat dan volgens de bemiddelaar het beste zou zijn (eerst slachtoffer of eerst dader), hangt dan ook af van zaak tot zaak. Zo zou het kunnen dat men werkt met een slachtoffer dat graag eerst zou willen weten wat de dader allemaal te vertellen heeft. In zo'n situatie is het dan beter om het verkennend gesprek eerst met de dader te doen. Maar zoals de bemiddelaar zegt, het komt zoals het komt.

Wat de timing van het aanbod betreft, kan er opgemerkt worden dat hier bovendien een zeer grote variatie in zit. Dit kan gaan van weken na de feiten tot zelfs jaren. De bemiddelaar geeft daarbij te kennen dat de bemiddelingsdienst feitelijk geen rol speelt in de bepaling van het meest geschikte moment om een aanbod te formuleren. Zo stelt deze dat het puur afhangt van hoe het zich aandient, en dat bovendien enkel de partijen zelf best kunnen aangeven wanneer die er aan toe zijn of niet. Het beste moment is dan het moment waarbij de partijen ervoor open staan, en zoals reeds gezegd kan dit kort na de feiten zijn of soms zelfs pas na jaren. Belangrijk hierbij is dat men als bemiddelaar het eigen gevoel daaromtrent niet mag laten primeren. Men moet sowieso de partijen aanschrijven, vermits alleen zij kunnen beslissen of zij klaar zijn om al dan niet deel te nemen. Hier komt meteen het belang van een flexibel aanbod naar voren, waarbij de partijen op een later moment terug kunnen komen op de uitnodiging tot deelname.

“Ja, maar als ik voel bij iemand van ‘ja, die ziet dat niet direct zitten’, dan ga ik mensen ook wel wat tijd geven hoor. ‘Weet je wat, denk er nog eens over en spreek er een keer over met een of ander’. En dat hangt er vanaf. Soms zeg ik dan van ‘wil ik u een keer bellen binnen een maand?’. Maar je moet dat voelen met welke persoon je bezig bent. Bij sommige mensen zeg ik zelfs dat niet, zeg ik van ‘Weet je wat, als het toch zou veranderen, bel mij op, je hebt mijn nummer’.”

Specifieke methoden en technieken om de partijen te motiveren, heeft de bemiddelingsdienst van Gent niet echt. De bemiddelaar stelt dat deze gewoon de communicatievaardigheden gebruikt om slachtoffers en daders te motiveren tot deelname. Deze vaardigheden slaan dan op het geven van erkenning aan de partijen en het inpikken op zaken die zijzelf aangeven. Het doel is hierbij om de partijen de meerwaarde van bemiddeling te laten inzien.

“Ik moet zeggen, het merendeel van de dossiers waarin we werken, zit het veel meer op het emotioneel niveau dan eigenlijk het louter regelen van schade. (...) Maar ja, het idee dat mensen hebben van ‘je hoort nu ook de keerzijde, van wat dat voor mij betekend heeft’. Alé, je kan dat ook horen of echt een keer horen van de andere kant van hoe dat nu precies zit. Ja... Meestal hebben de mensen daar wel oren naar. Dus echte procedure of technieken, dat zit daar niet in. Gewoon communicatievaardigheden.”

Vermits de bemiddelaar de motieven tot deelname sterk linkt aan de mogelijke meerwaarde van bemiddeling, dient het conflict nog steeds van belang te zijn voor de partijen en dient het hen nog voldoende te raken, zodat deelname aan bemiddeling ook effectief een meerwaarde zou kunnen betekenen voor hen. Langs de andere kant mag het conflict niet meer te zwaar leven bij beide partijen.

De bemiddelaar geeft hierbij enkele voorbeelden van voordelen die bemiddeling zou kunnen bieden voor het slachtoffer. Zo kan het slachtoffer informatie verkrijgen over wat er gebeurd is en waarom. Daarnaast wordt het slachtoffer in de mogelijkheid gesteld om iets te kunnen zeggen tegen de dader. Maar wat volgens de bemiddelaar het meest belangrijke is, is een stuk erkenning dat men als slachtoffer krijgt. Dat is het fundamentele. Het krijgen van middelen om zich emotioneel te uiten en de gelegenheid om een regeling te treffen, zijn dan slechts bijkomstigheden. Voor het slachtoffer is het vooral belangrijk om te weten dat de dader verantwoordelijkheid neemt voor de dingen die hem/haar werden aangedaan.

Daarnaast zijn er ook enkele redenen waarvoor het slachtoffer niet zou ingaan op de uitnodiging tot deelname. Zo zou het kunnen dat het slachtoffer gewoon te bang is of het trauma nog onvoldoende verwerkt heeft. Nog redenen zouden kunnen zijn dat de zaak niet meer van belang is voor hen, dat communicatie niet de manier is waarop zij willen werken of omdat zij al hun hoop op de zitting en de advocaat gesteld hebben. Deze redenen staan

volledig buiten de macht van de bemiddelaar. Toch heeft de bemiddelaar één reden tot niet-deelname vernoemd die eventueel ‘bewaakt’ zou kunnen worden: secundaire victimisatie. Deze victimisatie zou kunnen door te hoge verwachtingen van het slachtoffer of door het feit dat het slachtoffer zich gebruikt voelt. Maar hier is de bemiddelaar aanwezig om dit voor een stuk mee te bewaken.

Daders kunnen even goed gemotiveerd zijn om al dan niet deel te nemen aan bemiddeling. De redenen tot deelname kunnen zich bijvoorbeeld situeren op het niveau van informatieverstrekking. Zo kan de dader informatie geven over waarom hij het gedaan heeft en in welke situatie hij zich bevindt zodat de dader toch een andere kant van zichzelf kan laten zien. Hij is dan niet alleen maar de dader van de feiten, maar hij is ook een persoon die wel verantwoordelijkheid kan opnemen. De dader kan echter ook nadelen ondervinden. Zo zou het kunnen zijn dat de bemiddeling een grotere impact heeft dan hij zelf had ingeschat. Belangrijk is dan dat de dader iemand heeft om daarover te kunnen spreken. De bemiddelaar geeft ook te kennen dit steeds te toetsen bij de dader.

De motieven tot deelname van beide partijen worden ook actief bevraagd door de bemiddelaar. Zo zal deze bij het verkennend gesprek toch altijd toetsen wat de aanvrager juist van de bemiddeling verwacht en wat die daaruit zou willen halen. Belangrijk is dat de bemiddelaar hier geen oordeel over mag vellen. Als bemiddelaar wil men wel weten wat de bedoeling van de bemiddeling is, maar men mag daar zeker niet te zwaar aan tillen als het niet zou gaan om ‘ideale’ motieven. Indien een partij te kennen geeft niet te willen deelnemen, dan worden deze redenen ook bevraagd maar daar hangt het sterk af van wat de partij er zelf over wenst te zeggen. Hier is het vooral belangrijk wat de bemiddelaar tegen de andere partij moet zeggen. De bemiddelaar toetst telkens waarom die ene partij niet wenst deel te nemen en wat er dan tegen de andere partij gezegd dient te worden. Het kan dan zijn dat de uitvallende partij wil dat de bemiddelaar daar niets over zegt, en dan dient de bemiddelaar zich ook daar aan te houden.

Volgens de bemiddelaar heeft het bovendien ook geen enkel nut om de partijen te pushen tot deelname. Het is een vrijwillig aanbod, en de partijen wordt er geen dienst mee bewezen door hen in een bepaalde richting te duwen. Indien wel, dan zou de bemiddeling tot niets leiden vermits de partijen dan in de loop ervan hoogstwaarschijnlijk zouden aangeven het niet meer te zien zitten of gewoon niet meer komen opdagen. Belangrijk is dat de bemiddelaar hier de partijen de vrijheid en ruimte geeft om zelf te beslissen.

Dit is eveneens de beste methode om de partijen te motiveren tot deelname aan bemiddeling. Ze moeten de vrijheid en de ruimte krijgen om zelf toestemming te geven om informatie van de andere kant te ontvangen. De motivatie moet van henzelf komen. De bemiddelaar kan dan wel meegaan in hun verhaal en duidelijk proberen te maken wat bemiddeling zou kunnen opleveren, maar de keuze ligt bij henzelf. Centraal staat hier de vrije keuze die partijen hebben om van start te gaan met het proces of niet. Indien niet, dan dient de bemiddelaar daarvoor respect en begrip te tonen.

Binnen de bemiddelingsdienst van Gent worden beide partijen op een gedetailleerde wijze voorbereid. Algemeen genomen is het de structuur van het gesprek waarnaar de meeste aandacht gaat. Deze structuur deelt de bemiddelaar mee aan de partijen en met deze in het achterhoofd worden de partijen voorbereid. Daarbij wordt sterk ingegaan op wat beide partijen op het gezamenlijk gesprek willen brengen en wat er wel en niet besproken kan worden. Ook de meer praktische zaken komen heel sterk naar voren. Zo wordt er afgesproken hoe dat de partijen gaan zitten en of men elkaar een hand geeft of niet. Men probeert het hele gebeuren visueel voor te stellen. De bemiddelaar vraagt hierbij doorgaans aan het slachtoffer wie dat er eerst mag beginnen. Men heeft er bewust voor gekozen om deze praktische zaken in te brengen binnen de voorbereiding omdat dit de momenten zijn waar mensen zich heel onzeker over kunnen voelen.

De bemiddelaar geeft hierbij te kennen dat ervaring toch wel een belangrijke rol speelt. Door het feit dat de bemiddelaar al zo lang werkt binnen bemiddeling, weet deze welke argumenten en thema's zeker vooraf bekeken dienen te worden. Toch wil de bemiddelaar duidelijk maken dat deze van tevoren niet weet wat er allemaal gezegd gaat worden tijdens het gesprek.

Daarnaast probeert de bemiddelaar tijdens de voorbereiding de partijen ook te motiveren om in een face to face gesprek te gaan met elkaar. Hierbij gaat de bemiddelaar vooral in op het feit dat het soms eens goed kan doen voor de partij om zelf te zien in welke mate de andere partij meent wat die zegt. Dit doet de bemiddelaar door allerlei argumenten aan te brengen en soms wat uit andere dossiers te vertellen wat deze face to face ontmoeting voor die partijen betekend heeft.

Het aantal contactmomenten dat de bemiddelaar nodig heeft voor deze voorbereiding is zeer verschillend. De ene voorbereiding duurt langer dan de andere en hangt van dossier tot dossier af. Belangrijk is vooral dat de partijen op voldoende wijze weten waarin ze stappen en wat ze mogen verwachten van de bemiddeling. Als gevolg zal het aantal contactmomenten grotendeels afhangen van in hoeverre de partijen 'klaar' zijn om samen te zitten en voldoende informatie ontvangen hebben.

INFORMED CONSENT

Wat de sensibilisering betreft, geeft de bemiddelingsdienst te kennen dat zij op zich niet enorm veel aandacht hieraan besteden. Zij doen het nodige wat Suggnomè van hen verwacht. Dit heeft dan voornamelijk betrekking op het onderhouden van goede contacten met de doorverwijzers. Zij proberen zo het gemeenschappelijk doel van Suggnomè voor ogen te houden en de beleidslijnen in acht te nemen. Breed sensibiliseren gebeurt echter niet.

Toch geeft de bemiddelaar enkele voorbeelden van activiteiten die wijzen in de richting van een bredere sensibilisering. Deze doen zij echter niet op actieve wijze, maar eerder op vraag van andere actoren. Een voorbeeld is het geven van een gastcollege op een hogeschool. Dit doen zij op uitnodiging. De bedoeling achteraf is wel om te bekijken of ze daar zelf ook een actief aanbod in kunnen doen naar de andere afdelingen van die hogeschool toe. Een ander voorbeeld dat gegeven wordt, betreft het meewerken aan een artikel in De Morgen. Deze activiteit gebeurde ook op vraag van de krant zelf. Dus gesteld kan worden dat zij als bemiddelingsdienst wel breed sensibiliseren, maar enkel als de vraag er is.

Daarnaast zijn zij ook bezig met het geven van infosessies in gevangenissen. In de gevangenis van Ruislede doen ze dit al jaren. Daar wordt hen tijd toegewezen om hun aanbod toe te lichten. Daar vertellen zij wie zij zijn en wat de mogelijkheden zijn. Dus daar tracht men elke gedetineerde te informeren over hun aanbod. Deze informatie wordt echter al in ruime mate gegeven door de doorverwijzers zelf (Justitieel Welzijnswerk of Psychosociale Dienst), maar toch kiest men bewust om dit aanbod zelf nog eens toe te lichten. In de gevangenis van Brugge zelf heeft het echter langer geduurd vooraleer ze die gelegenheid gekregen hebben. Daar moeten de gedetineerden zich inschrijven voor zo'n infosessie, en die opkomst is vrij klein in vergelijking met de populatie.

De bemiddelingsdienst van Brugge heeft daarnaast nog als streefdoel om elk slachtoffer en elke dader op de hoogte te stellen van de mogelijkheid van bemiddeling. Dit systematisch aanbod gebeurt echter nog niet voor alle dossiers. Zo heeft men in Brugge een systeem op parketniveau, wat maakt dat aan bepaalde dossiers (die voldoen aan bepaalde kwalificaties) wel systematisch een aanbod verstrekt wordt, maar aan andere dossiers niet. De bemiddelaar geeft zelf aan dit een rechtsongelijk aanbod te vinden.

Hoewel de bemiddelingsdienst zelf tracht zoveel mogelijk informatie te verstrekken, geeft de bemiddelaar toch aan dat een heel deel van de informatieverstrekking via de doorverwijzers gebeurt. Voor mensen in detentie zijn dit bijvoorbeeld het Justitieel Welzijnswerk en de Psychosociale Dienst. Deze maken melding van het bestaan van de bemiddelingsdienst. De bemiddelaar is zich echter bewust van het feit dat dit niet altijd tot effectieve doorverwijzingen leidt.

Hoe zij dan zelf als bemiddelingsdienst hun aanbod formuleren, gebeurt als volgt. Eerst vertrekt er een standaard aanbodsbrief vanuit het parket. In deze brief staat vermeld dat de bemiddelingsdienst nog eens contact met hen gaat opnemen. Nadien stuurt de bemiddelingsdienst zelf een aanbodsbrief naar de partijen. In deze brief worden de mensen rechtstreeks aangesproken door te vragen of zij misschien nog vragen of een boodschap hebben voor de andere partij. Indien één van de partijen reageert en de wens uit om deel te nemen aan de bemiddeling, dan pas gaat de bemiddelingsdienst een herinneringsbrief sturen naar de andere partij. De bemiddelingsdienst kiest er bewust voor om dit slechts te doen als één van de partijen gereageerd heeft. De bemiddelaar stelt dat men echter van plan is om hun praktijk daarin te veranderen. Zo gaan ze binnenkort gebruik maken van een document dat door Ieper-Veurne-Kortrijk gebruikt wordt. In dit document wordt mooi visueel voorgesteld wat de bemiddelingsdienst doet en wat de bemiddeling kan betekenen. Men is dan van plan om dit document mee te sturen met de herinneringsbrief.

Daarnaast geeft de bemiddelaar aan nog een andere techniek te hanteren. Zo probeert de bemiddelaar, vanaf het moment dat deze contact heeft gehad met één partij, de andere partij telefonisch te contacteren. Het telefoonnummer wordt dan opgezocht via het internet of de Witte Gids. Ook kan de bemiddelaar, indien het gaat om een conflict tussen bekenden, het telefoonnummer vragen aan die ene partij die reeds gereageerd heeft. Belangrijk is dat men als bemiddelaar kan verantwoorden hoe men aan dat telefoonnummer geraakt is.

Wat men als bemiddelaar zeker niet mag doen is met één partij al apart een gesprek hebben voordat men eigenlijk weet of er een bemiddeling komt of niet.

“Kijk, stel dat ik nu nog maar van één partij een reactie heb gekregen. Dan ga ik zeggen van ‘ik ga nog eventjes afwachten tot de andere partij ook gereageerd heeft en dan contacteer ik u terug’. Want wat wij niet doen, dat is met een partij apart al een gesprek hebben voordat je weet dat er een bemiddeling komt. Dat is

ook zo wel gegroeid binnen Suggnomè en daar zijn ook wel goede redenen voor, allerlei redenen”

Deze redenen zijn de volgende. Ten eerste zou men zo verwachtingen kunnen scheppen die men achteraf niet zou kunnen inlossen. Ten tweede zit men dan als bemiddelaar met al die verhalen waar men verder niets mee kan doen. Omwille hiervan wordt er gekozen om pas een gesprek aan te gaan indien beide partijen te kennen hebben gegeven dat ze willen deelnemen aan de bemiddeling. Indien dit gebeurt, dan zal de bemiddelaar beide partijen uitnodigen en dan zal deze heel snel aansturen op een persoonlijk gesprek om het aanbod verder toe te lichten. Het is ook mogelijk dat de bemiddelaar dit aanbod verder toelicht via de telefoon.

De bemiddelaar vindt dit persoonlijk contact een zeer zinvolle manier van werken. Deze is van mening dat het persoonlijk spreken van mensen nog altijd de beste manier is om partijen te informeren. Dit is omdat men zo een kans krijgt om het aanbod beter toe te lichten. Het probleem is echter dat niet elke situatie zich daartoe leent. Bovendien zou men als organisatie verplicht zijn een systeem van aangekondigde huisbezoeken te installeren als men ervoor zou kiezen om het persoonlijk contact als standaardmethode te hanteren. De bemiddelaar vindt echter dat dergelijk systeem te tijdsintensief zou zijn.

Daarnaast is de bemiddelaar van mening dat elk slachtoffer en elke dader op een systematische wijze geïnformeerd dient te worden, al is het maar met een briefje of met een folder. Deze stelt dat de praktijk van de bemiddelingsdienst nog maar een begin is, maar dat het in de toekomst nog veel ruimer verspreid zou moeten worden.

De bemiddelaar is van mening dat eerst de slachtofferkant gehoord dient te worden. Zowel slachtoffer als dader krijgen tegelijkertijd het aanbod, maar men kiest er bewust voor om altijd eerst het gesprek te hebben met het slachtoffer. Dit is systematisch hun manier van werken, tenzij het slachtoffer zelf aangeeft dat de bemiddelaar eerst moet verkennen waar de andere partij toe bereid is of wat die eigenlijk wil doen met het bemiddelingsaanbod. De bemiddelaar kiest voor deze werkwijze omdat die van mening is dat het slachtoffer het eerste spreekrecht verdient. Als men bij het slachtoffer komt nadat men al een gesprek heeft gehad met de dader, dan kan het slachtoffer bovendien de bemiddelaar ervaren als ‘besmet’. Deze methode is volgens de bemiddelaar ook het beste, omdat men zo op een neutrale wijze het slachtoffer tegemoet kan treden en totaal onbevooroordeeld het gesprek kan aangaan.

Het tijdstip waarop slachtoffers en daders een aanbod tot deelname kunnen krijgen varieert echter heel sterk. Dit verschilt vaak ook naargelang de fase van de strafrechtsbedeling waar het dossier zich in bevindt.

“Dus, de bemiddeling in voorvonnis, zeker als dat dossiers waren van de onderzoeksrechter, dan kon dat al vrij snel na de feiten zijn. Dus een aantal maanden. Zit je op parketniveau, in het merendeel van de situaties gaat dat eerder naar de datum van de dagvaarding toe. Dus dan is er echt al heel veel tijd verstreken eer dat een zaak voorkomt voor de rechtbank. Da’s al minimum een jaar.”

Zoals het citaat aantoont, kan dit gaan over maanden en zelfs jaren. De bemiddelaar is daarbij ook van mening dat er niet echt een geschikt moment bestaat om het aanbod te formuleren. Ofwel komt het aanbod te vroeg, ofwel te laat. De bemiddelaar geeft daarbij de raad om gewoon het aanbod te doen, en de partijen zelf te laten beslissen of ze ingaan op het aanbod of niet. Er is geen algemene regel die duidt wat het meest geschikte moment is. Persoonlijk zou de bemiddelaar er dan voor kiezen om het aanbod kort na de feiten te doen, omdat mensen zelf in staat zijn om aan te geven of ze er klaar voor zijn of niet.

Toch geeft de bemiddelaar aan dat men in sommige situaties meer voorzichtig dient te zijn met de timing van het aanbod. In gevoelige dossiers waarbij het slachtoffer of de dader op eigen initiatief naar de bemiddelingsdienst is gestapt, behoudt de bemiddelaar van Brugge het recht om “het meest geschikte moment” in de gaten te houden. Zo wordt er soms rekening

gehouden met de verjaardag, de dag van de feiten en feestdagen. Dit doet men omdat de bemiddelaar weet dat dergelijke periodes vaak moeilijk zijn voor de mensen. Dus dit geeft aan dat de bemiddelaar zelf in enige mate bepaalt wanneer het aanbod gedaan wordt. Dit gebeurt wel altijd in samenspraak met de aanvrager.

Om de partijen te motiveren tot deelname aan bemiddeling, verwijst de bemiddelaar naar de vraag wat het voor de partijen zou kunnen ‘betekenen’. Deze vraag staat centraal. Als de bemiddelaar contact heeft met de partijen, dan zal deze de partijen zo ruim mogelijk informeren en met hen mee de denkoefening te maken van wat de deelname voor hen zou kunnen opleveren. Men maakt zo een afweging tussen de argumenten waarom men het wel en waarom men het niet zou doen.

“Je moet daar wel tijd voor maken om met mensen echt wel uit te zoeken van wat het voor hen kan betekenen, nog vooraleer men concreet gaan bevragen van welke boodschap ze willen overbrengen. Dus echt wel de tijd nemen om goed te verkennen. Ik doe dat wel systematisch zo eerst uitleggen wat het is en dan verkennen wat het voor hen zou kunnen betekenen.”

Belangrijk hierbij is dat de bemiddelaar niet moet beginnen met overtuigen. Men moet op een vrijblijvende wijze met de partijen praten en vooral afwachtend te werk gaan. Hoe terughoudender men als bemiddelaar te werk gaat en hoe meer men de keuze bij de partijen zelf laat, hoe groter de kans dat ze op de uitnodiging ingaan. Hier moet men als bemiddelaar zeer voorzichtig zijn. Zo kan men als bemiddelaar zeer sterk het potentieel van de bemiddeling zien en het zo graag willen, zodat men dat onbewust ook uitstraalt naar de partijen toe. Dit zou kunnen leiden tot druk bij één van de partijen. Het ‘pushen’ van de partijen om deel te nemen is dan ook uitgesloten, omdat de bemiddelaar dan van mening is dat de partijen afhaken. Men zou als bemiddelaar dan beter de zaken die de partijen hinderen, bespreekbaar maken en actief aangrijpen als gespreksonderwerp. Als men op regelmatige basis contacten heeft, dan moet men waakzaam zijn voor wat er leeft bij een bepaalde partij. Men moet dan op zoek gaan naar een dieperliggende reden die de partijen moeilijk kunnen verwoorden. Indien men daar dan een gesprek aan wijdt, dan heeft ervaring aangetoond dat men terug alles open kan gooien en de bemiddeling kan verder zetten.

Volgens de bemiddelaar kunnen beide partijen dan ook zeer uiteenlopende voordelen ervaren wanneer ze deelnemen aan de bemiddeling. Wat slachtoffers betreft, kan de bemiddeling een schakeltje worden in hun verwerkingsproces. Zo kunnen zij bepaalde antwoorden krijgen op vragen, wat doorgaans heel veel kan betekenen voor hen. Bovendien kunnen slachtoffers verheven worden naar een gelijkwaardige positie met de dader, in plaats van een

ondergeschikte. Dit is voornamelijk bij feiten waar sprake is van macht (een zedenfeit, bijvoorbeeld). De macht die de dader over het slachtoffer heeft gehad, kan zo teruggegeven worden aan het slachtoffer door op een volwassen manier met de dader in gesprek te gaan. Zelfs indien de bemiddeling niet tot een goed einde gebracht kan worden, kan het slachtoffer enige voldoening ervaren. Het slachtoffer weet dan dat er niet meer potentieel in zit, en dat men er ook niet meer verder op moet hopen. Zo kan men toch gedeeltelijk vrede nemen met de situatie. Het risico bestaat echter dat het slachtoffer wederom gevictimiseerd wordt. Dit kan het gevolg zijn van te hoge verwachtingen. Dit is echter iets wat de bemiddelaar in het begin bespreekt met het slachtoffer.

Wat de dader betreft, stelt de bemiddelaar dat deze verantwoordelijkheid kan nemen door deel te nemen aan bemiddeling. Deze zou echter ook kunnen deelnemen uit puur opportunistische redenen. De bemiddelaar stelt echter dat dit geen voldoende reden is om niet in bemiddeling te treden. Gaandeweg de bemiddeling en de uitwisseling zal dit zich toch corrigeren. Zo kan enerzijds het slachtoffer dit al snel doorhebben en zelf aangeven dat de bemiddeling dan niet meer moet voor hem/haar. Anderzijds zou het slachtoffer even goed kunnen aangeven dat het bij hem/haar ook draait om opportunistische redenen, wat zou leiden tot een win-win situatie.

“Slachtoffers hebben bijvoorbeeld heel snel door van ‘ja, als dat puur uit opportunistische redenen is, dan hoeft het voor mij niet’. Maar als bijvoorbeeld slachtoffer zegt van ‘ahja kijk, ik heb hier een schade, hij doet het uit opportunistische redenen om goed te staan bij de rechter, en ik heb mijn schade terug, dan is het ook een win-win situatie he.’”

De deelname aan de bemiddeling zou voor de dader echter ook negatieve gevolgen kunnen hebben. Zo kan het gesprek met het slachtoffer het trauma naar boven halen. Zo zou de dader geconfronteerd kunnen worden met periodes waarin die het zeer moeilijk zou kunnen hebben.

De motieven die beide partijen kunnen hebben om al dan niet deel te nemen aan de bemiddeling worden actief bevraagd door de bemiddelaar. Het gaat hier niet zozeer over waarom ze deelnemen, maar eerder over wat het voor de partijen zou kunnen opleveren. De bemiddelaar geeft aan daar veel aandacht aan te besteden. Ook wanneer de partijen wensen niet deel te nemen, wordt er dieper ingegaan op wat hen weerhoudt. Dit doet de bemiddelaar om ervoor te zorgen dat dit ook helder wordt voor de partijen zelf, zodat het zowel voor hen als voor de bemiddelaar duidelijk is.

Binnen de voorbereiding staat het zoeken naar de gemeenschappelijke basis tussen beide partijen centraal. Dit is de grond tot bemiddeling, en als bemiddelaar moet men maximaal verkennen wat het potentieel is. De bemiddelaar stelt hierbij dat men maximaal kansen moet geven aan de cliënt. Dit betekent niet dat men eindeloos moet trekken en sleuren, maar dat men toch wel veel tijd moet nemen om deze gemeenschappelijke grond te ontdekken. Als bemiddelaar gaat men dan met elk apart op traject, en de bemiddelaar is er zelf van overtuigd dat dit loont. Het leidt misschien niet tot meer effectieve bemiddelingen, maar het is wel de moeite waard.

Daarnaast wordt er binnen de voorbereiding aandacht besteed aan de structuur van het bemiddelingsgesprek. Zo geeft men als bemiddelaar altijd de keuze of men eerder een authentiek gesprek wil of een gesprek dat meer op voorhand vastgelegd wordt. Bij het authentieke gesprek worden de vragen niet op voorhand meegedeeld. De partijen weten dan wel ongeveer waarover het gesprek zal gaan, maar men krijgt als partij dan meer de gelegenheid om rechtstreeks vragen te stellen. Als bemiddelaar moet men wel bij beide partijen aftoetsen of deze manier van werken goed is voor hen. De andere mogelijkheid is dan dat de vragen op voorhand opgesteld zijn en dat beide partijen de antwoorden daarop ook min of meer weten. Sommige mensen voelen zich hier comfortabeler bij. Ook de meer praktische zaken worden binnen de voorbereiding behandeld. Dit gaat dan zeer gedetailleerd over het scenario van het gesprek.

“Dat gaat dus heel gedetailleerd: wie zit er waar, zit je tegenover elkaar, zit je in een hoek naast elkaar, wil je een grote tafel tussen u, mag dat een kleine zijn, hoe begroet je elkaar, ga je elkaar een hand geven, ga je iets zeggen,...”

Hoeveel contactmomenten men gemiddeld nodig heeft, varieert sterk. Daar kan heel veel verschil in zitten van dossier tot dossier. Zo zijn er dossiers waarbij men heel wat contacten nodig heeft alvorens men effectief tot bemiddeling komt. Bij andere dossiers is dat minder het geval.

Op de vraag wat de bemiddelaar zelf aangeeft als beste manier van voorbereiden, verwijst deze naar het belang van informatie. Zo dienen de partijen maximaal geïnformeerd te worden, en dient men samen te bespreken wat bemiddeling kan betekenen, wat het kan opleveren en in

welke mate het ook kan teleurstellen. Deze informatie is nodig opdat mensen maximaal de afweging kunnen maken om al dan niet effectief in het bemiddelingsproces te stappen.

INFORMED CONSENT

Wat betreft de sensibilisering is er al meteen een onderscheid op te merken tussen de bemiddelingsdienst van Hasselt en Tongeren. In Tongeren heeft men van bij aanvang gekozen om het parket lineair te laten informeren. Bij alle dossiers die in aanmerking komen zal het parket stelselmatig het slachtoffer en de dader een aanbodsbrief sturen. Het parket zal beide partijen aanschrijven over het vrijwillige aanbod en aangeven dat de partijen zelf het initiatief moeten nemen om de bemiddelingsdienst te contacteren. Daarmee voldoet het parket van Tongeren meteen ook aan de informatieplicht die voorgeschreven is in de wet. Bij Hasselt is het echter helemaal anders. Daar informeert het parket gewoonweg niet, en is de bemiddelingsdienst bijgevolg “gedoemd” om te wachten op een vraag van één van de partijen. Zij hebben als bemiddelingsdienst geen toegang tot dossiers of persoonsgegevens, en zijn dus afhankelijk van aanmeldingen via derden.

De bemiddelingsdiensten zijn allebei van mening dat “hoe meer mensen men informeert, hoe meer mensen men effectief tot bemiddeling krijgt”. Informeren betekent hier dan gewoon het meedelen van het bestaan van bemiddeling, en het feit dat de partijen hun dossier hiervoor in aanmerking komt. Dit merkt de bemiddelaar van Tongeren ook op. Het feit dat het parket in Tongeren zijn opdracht tot sensibilisering au sérieux neemt, maakt dat meer en meer partijen geïnformeerd worden over het aanbod van bemiddeling.

Concreet naar de partijen toe, zal er dan een brief vanuit het parket van Tongeren verstuurd worden. Deze brief wordt gelijktijdig naar slachtoffer en dader toegezonden. Met deze brief heeft men het centrale doel om mensen te informeren en uit te nodigen om toch te reageren zodat de bemiddelaar een informatief gesprek met de partijen kan houden. Bij deze brief wordt een folder van de bemiddelingsdienst meegestuurd en wordt er vermeld dat de partijen 15 dagen de tijd hebben om te reageren op het aanbod. Indien geen reactie, dan zal de bemiddelingsdienst aanvaarden dat er geen interesse is.

De bemiddelaar van Hasselt is bovendien van mening dat men in de eerste plaats kritisch moet blijven kijken naar de manier waarop er geïnformeerd wordt. Ten tweede dient men in te spelen op de samenwerkingsverbanden. Belangrijk is om deze partners (slachtofferhulp, slachtofferonthaal, advocatuur, ...) goed te informeren over wat bemiddeling wel en niet is.

Op hun beurt zullen zij dan hun cliënten goed kunnen informeren over de bemiddeling. De bemiddelaar van Hasselt noemt dit “op structureel vlak bemiddelen”: de samenwerkingspartners enthousiasmeren om de cliënten te informeren over wat bemiddeling wel en niet kan betekenen. Deze structurele bemiddeling is een permanente opdracht.

Indien beide partijen dan reageren op de brief van het parket en aantonen dat men interesse heeft, dan kan men starten. Indien slechts één partij reageert, dan zal men telefonisch deze partij extra informeren over bemiddeling. Wanneer deze partij, na het ontvangen van informatie, nog steeds geïnteresseerd is in de bemiddeling, dan zal de bemiddelingsdienst een herinneringsbrief sturen naar de partij die nog niet gereageerd heeft. Hierin wordt vermeld dat er een reactie gekomen is van de andere partij. Nadien loopt er een bepaalde bedenktijd voor de partij. De bemiddelingsdienst poogt met elke partij die gereageerd heeft, een gesprek te houden. Het gaat hier dan puur over een informatief gesprek, waarbij samen met de partijen gekeken wordt of bemiddeling iets in hun situatie zou kunnen betekenen of niet. In dit gesprek wordt er nog niet dieper ingegaan op de feiten en hun verwachtingen.

Waar zij bewust niet voor kiezen is om nog herinneringsbrieven te sturen wanneer geen enkele partij gereageerd heeft.

“Ja, omdat we het heel belangrijk vinden. In de eerste plaats, het belangrijkste is informeren. Dat mensen op de hoogte zijn van het bestaan van bemiddeling. Da's het belangrijkste. En ten tweede moet dat kunnen in combinatie met vrijwilligheid. Mensen moeten nog altijd het gevoel hebben van 'ik kan hier zelf de keuze maken of dat in mijn eigen situatie voor mij interessant is op dit moment'. Wat we niet willen doen is te pusherig gaan worden naar mensen toe, om hun al een beetje overdreven te gaan overtuigen. We willen niet knabbelen aan die vrijwilligheid.”

De bemiddelaar van Hasselt stelt dat bovenstaande vaak een moeilijke evenwichtsoefening is, waardoor men er stilaan begint aan te denken om enkele aanpassingen door te voeren in de infobrief en in hun stijl. Zo bijvoorbeeld de vrijblijvendheid die benadrukt wordt in de brief van het parket. De partijen zijn vrijblijvend om te reageren, maar de bemiddelaar van Hasselt stelt echter dat met nuanceverschillen men eventueel aan de mensen duidelijk kan maken dat de bemiddelingsdienst hen heel graag willen informeren. Dit nuanceverschil zou bijvoorbeeld kunnen zijn dat men aan de partijen toch vraagt te reageren zodat de bemiddelingsdienst hen

in een gesprek kan informeren waarna de partijen nog altijd vrijblijvend hun keuze kunnen maken.

Het gesprek is volgens de bemiddelaars ook de beste manier om de partijen correct te informeren. Elk dossier is anders, en in zo'n gesprek kan men kijken naar wat bemiddeling zou kunnen betekenen. De bemiddelaar van Tongeren ziet daarbij vaak dat als men de partijen aan de lijn heeft gehad en een afspraak heeft gemaakt met hen, dat negen op tien meegaat in de bemiddeling. Als men kan uitleggen wat bemiddeling is en het kan toepassen op hun situatie met bepaalde voorbeelden, dan is men vertrokken.

Bij de informatieverstrekking wordt er op verschillende zaken de nadruk gelegd. Zeker bij het eerste gesprek komen, vaak impliciet, de werkingsprincipes aan bod. Ten eerste is dit de vrijwilligheid. Bij aanvang wordt dan ook onmiddellijk gezegd dat de partijen de keuze hebben om al dan niet in het bemiddelingsproces te stappen en dat zij er eveneens op eender welk moment uit kunnen stappen. Ten tweede komt de vertrouwelijkheid van het proces aan bod. De bemiddelaars rapporteren niets en spreken niet met derden, tenzij dit nuttig zou zijn voor de bemiddeling en de partijen daarmee instemmen. Ten slotte gaat men ook in op de neutraliteit en meerzijdige partijdigheid van de bemiddelaar. Daarnaast werkt de bemiddelingsdienst vooral rond het informeren van de partijen, in die zin van dat zij enerzijds met de mensen een gesprek hebben over wat bemiddeling in hun situatie zou kunnen betekenen en anderzijds dat zij juridische informatie gaan geven. Als bemiddelingsdienst zijn zij vaak de eerste dienst waarmee de partijen in contact komen nadat het PV opgemaakt is geweest. De bemiddelaar dient dan de bemiddeling te situeren ten opzichte van de gerechtelijke afhandeling, en zal dan vaak het hele juridische traject met de mensen overlopen.

Deze informatieverstrekking dient op maat van de partijen te gebeuren. Soms moet men als bemiddelaar alles met hand en tand uitleggen. Soms zijn de mensen er wel al een stuk vertrouwd mee, en kan men het makkelijker uitleggen. Uit ervaring leert men dit als bemiddelaar meteen door te hebben. Men dient als bemiddelaar met een leeg blad te starten, waarbij men zich daarna aanpast aan de partijen. Het hebben van een eerste gesprek met de partijen kan hierbij helpen.

Bij de bemiddelingsdiensten wordt er gekozen om in principe eerst het slachtoffer uit te nodigen om op gesprek te gaan. De bemiddelaar van Tongeren kiest hiervoor “omdat deze het slachtoffer is”. Het hangt echter af van wat het slachtoffer wil. Indien deze graag eerst wil horen wat de dader erover te zeggen heeft, dan zal men toch eerst het gesprek aangaan met de dader. De ervaring van de bemiddelaar van Tongeren heeft echter aangetoond dat het op zich niet zoveel uitmaakt welke partij het eerste komt.

“Ja natuurlijk, diegene waar je voor het tweede naartoe gaat, heb je wel het verhaal van de eerste mee (...) Maar als je dan eerst het gesprek met de tweede partij gaat hebben, ga je ook wel eerst het informatiegesprek doen en niet meteen hetgeen wat dat je mee hebt van die andere partij of dat je... Dus in die zin. Alé naar mijn ervaring toe maakt dat op zich niet zoveel uit of de één of andere partij het eerst of tweede komt.”

Wat de tijdspanne tussen de feiten en het aanbod betreft, stellen de bemiddelaars dat deze enorm varieert. Dat hangt van verschillende factoren af, zoals bijvoorbeeld de aard van de feiten of het onderzoek van de onderzoeksrechter. Dit kan gaan van weken na de feiten tot zelfs één of twee jaar. De bemiddelaar van Tongeren geeft eveneens aan daar geen inspraak in te hebben: als de doorverwijzer informeert, dan is men daar afhankelijk van. Het hangt dus af van waar het dossier zich bevindt in de gerechtelijke afhandeling. De bemiddelaar van Hasselt nuanceert dit door te stellen dat partijen ook zelf initiatief kunnen nemen om de bemiddelingsdienst te contacteren. Indien dit gebeurt, dan kan men als bemiddelingsdienst zelf de vraag stellen aan het parket om toegang te krijgen tot de dossiers. Dan zou het mogelijk zijn dat het parket toch vervroegd een aanbod zou doen.

Bij het grootste aantal dossiers dat vanuit het parket van Tongeren komt, gebeurt het aanbod op het moment waarop men beslist om de zaak te dagvaarden. Dit hangt wel af van het soort dossiers. Bij verkeersdossiers wacht men het onderzoek niet af en doet men veel sneller het aanbod (binnen de twee à drie maanden na het ongeval). Dit omdat men daar het emotioneel aspect veel belangrijker vinden dan de schaderegeling. De schade is een verzekeringskwestie, waardoor het voor de partijen vaak niet echt uitmaakt of de zaak binnenkort voorkomt of gewoon geklasseerd wordt.

Wat dan het beste moment is om het aanbod te doen, hangt sterk af van de partijen zelf. Sommige partijen zeggen dat het aanbod veel te laat komt, anderen zeggen dat het aanbod te vroeg is. Wat specifiek voor daders in de gevangenis geldt, is dat zij vaak met veel andere dingen bezig zijn. Laatst op hun lijstje staat dan hoe het met het slachtoffer gesteld is. De bemiddelaar van Tongeren denkt dat, moest men het aanbod op het juiste moment doen, de respons waarschijnlijk groter zal zijn. Maar de praktijk wijst uit dat dat ontzettend verschillend is voor mensen.

Omwille hiervan stelt de bemiddelaar van Hasselt dat het belangrijk is om veel informatie te verspreiden op veel verschillende plaatsen. Op alle plaatsen waar burgers in contact komen met diensten die iets te maken hebben met de feiten waarbij de partijen betrokken zijn, daar moet informatie beschikbaar zijn. De samenwerkingspartners dienen hierbij een notie van bemiddeling te hebben zodat zij deze mensen ook correct kunnen doorverwijzen. De eerste stap daarbij is politie, maar de bemiddelaar hoopt dat deze informatieverstrekking zich zal verspreiden over heel het juridische traject. Als de informatie geregeld terugkomt in het strafrechtelijk traject, dan is de kans groot dat deze ooit op het juiste moment bij de partij komt.

Centraal bij het motiveren van partijen tot deelname staat het ingaan op wat bemiddeling in hun concrete situatie zou kunnen betekenen. Dit doen de bemiddelaars aan de hand van een uitgebreid informatief gesprek. Men werkt daar op maat van de partijen. De vragen die eventueel bij de partijen leven zullen dan door de bemiddelaars beantwoord worden. Zo worden de partijen in staat gesteld om zelf te beslissen of het voor hun een meerwaarde zou kunnen betekenen of niet. Hier draait het gewoon om communicatie en het face to face uitleggen van hoe bemiddeling werkt. De bemiddelaar van Tongeren is van mening dat dit altijd heel erg geapprecieerd wordt door de partijen. Het maken van tijd om naar de partijen hun verhaal te luisteren en uit te leggen wat het zou kunnen betekenen is bijgevolg één van de sterktes van de bemiddelingsdienst.

Wanneer de partijen ingaan op het aanbod om deel te nemen, dan zal de bemiddelaar hun motieven bevragen. De bemiddelaar van Tongeren denkt echter dat dit automatisch wel aanbod komt bij het aftoetsen van wat de meerwaarde van bemiddeling voor de partij zou zijn. Zo zijn er verschillende redenen voor slachtoffers om deel te nemen aan de bemiddeling. Deze zijn zeer individueel, maar in het algemeen is het zo dat slachtoffers met de bemiddeling iets kunnen afsluiten. De verwerking kan zo afgerond worden. Daarnaast worden slachtoffers op deze manier betrokken bij de afhandeling van het delict, en krijgen ze bijgevolg een stuk erkenning. De menselijke aanpak van bemiddeling wordt sterk geapprecieerd door slachtoffers. Ook is het mogelijk dat slachtoffers een stuk zelfzekerheid en macht terugkrijgen, waardoor ze zich sterker voelen ten aanzien van de dader. Wat de dader betreft, zou het kunnen en mogen nemen van verantwoordelijkheid een motief tot deelname kunnen zijn. Het aanbieden van excuses is daar één aspect van. Een ander aspect is het feit dat als men op voorhand de schade reeds kan vergoeden, dat er dan geen burgerlijke partij zal komen op het moment dat de zaak voor de rechtbank komt. Dit is eveneens voordelig voor het slachtoffer omdat zij dan de procedure voor de rechtbank niet moeten uitzitten en niet moeten wachten op een vonnis van de rechter. Als men als dader een stap in de richting van het slachtoffer zet, dan zal de rechter dat bovendien appreciëren. Een ander voordeel van bemiddeling is dat de dader een gezicht kan plakken op zijn slachtoffer. Het persoonlijke en menselijke contact van bemiddeling kan maken dat de spijt van de dader erkend wordt, en dit menselijke kan helend werken voor de dader.

Ook indien de partijen het aanbod afslaan, dan zal de bemiddelaar daar op ingaan. Daar bestaan eveneens verschillende redenen voor. Slachtoffer kunnen bijvoorbeeld bepaalde verwachtingen hebben die niet in overeenstemming zijn met wat de dader te bieden heeft. Bovendien is het mogelijk dat het slachtoffer er gewoon nog niet klaar voor is. Het is eveneens mogelijk dat daders bepaalde verwachtingen hebben van het slachtoffer, die nadien niet ingelost worden. Dit zou leiden tot een teleurstelling. Daarbovenop is een bemiddeling vaak zeer confronterend, zowel voor slachtoffer als voor dader waardoor beide partijen vaak angstig zijn om in de bemiddeling te stappen.

Belangrijk is dat de partij steeds later op het aanbod kan terugkomen. De moeilijkheid daarbij is echter dat de bemiddelaar dan de vraag opnieuw aan de tegenpartij moet stellen. De bemiddelaar van Hasselt stelt hierbij dat men in dergelijke situaties heel veel zorg dient te dragen voor beide partijen.

“We moeten in die situaties heel veel zorg dragen voor beide partijen. Da’s heel belangrijk want we gaan heel hard mee met slachtoffers maar even goed denken we altijd in alle gesprekken die we doen, hebben we altijd in ons hoofd dat sprongetje met de andere kant. En als het slachtoffer inderdaad zegt van ‘ik ben er nu niet klaar voor, mag ik u terugbellen over 6 maanden?’ Dan zeggen wij van ‘natuurlijk mag u terugbellen, maar dan moet je wel weten dat we de toetsing opnieuw moeten doen bij de andere kant’”

Als de bemiddelaar in gesprek is met de partij, dan zal deze samen met de partij nagaan wat de pro’s en contra’s zijn van bemiddeling, en waarom men er al dan niet op zou ingaan. De bemiddelaar van Hasselt benadrukt daarbij het feit dat het de partijen hun eigen keuze is om al dan niet deel te nemen. Het is hun eigen overtuiging, en men zal er als bemiddelaar gewoon voor zorgen dat de partijen goed geïnformeerd zijn. Dit maakt deel uit van de dienstverlening die men als bemiddelaar aan de mensen biedt. Zij zijn als bemiddelingsdienst vaak de eerste instantie - na de politie - die de partijen te horen krijgen. Bij het verkrijgen van zo’n brief en folder kunnen de mensen onzeker worden, en dan is het heel belangrijk dat men als bemiddelingsdienst de juiste informatie geeft en hen geruststelt dat zij de beslissing om deel te nemen in handen hebben.

Indien de bemiddelaars merken dat één of beide partijen aarzelen, dan zal men deze partijen ook niet pushen om deel te nemen. De bemiddelaar van Tongeren is van mening dat men op

voorhand niet kan zeggen of de bemiddeling effectief een meerwaarde zal hebben voor de partijen. Het hangt van de partijen zelf af. De bemiddelaar van Hasselt voegt hieraan toe dat zij ook geen verkoopspraatjes zullen houden. Zij prijzen de bemiddeling niet aan als ‘een wondermiddel’. Ze zullen er gewoon voor zorgen dat de partijen goed geïnformeerd worden en dat zij vertrouwen kunnen hebben in de bemiddelaar. Indien één van de partijen dan twijfelt, dan zal men eerst en vooral als bemiddelaar tijd voor die partij vrijmaken om naar diens verhaal te luisteren en zelf nogmaals uit te leggen wat bemiddeling kan betekenen. De bemiddelaar van Tongeren merkt bovendien op dat als men aangeeft dat men ten alle tijden kan stoppen met de bemiddeling, dat de partijen dan meer gerustgesteld zijn. Er is altijd een deurtje dat ze kunnen opendoen om eruit te stappen, en dit is belangrijk voor mensen. Zeker bij diegenen die twijfelen.

Indien men de partijen uiteindelijk zo ver gekregen heeft om in het bemiddelingsproces te stappen, dan is de kans ook groot dat ze het traject helemaal uitzitten. Daarbij is het natuurlijk belangrijk dat men de partijen zo goed mogelijk geïnformeerd heeft zodat ze weten waaraan ze begonnen zijn. Het grootste deel van de mensen valt af in de beginfase. Dit onderschrijft het belang van het informeren van de partijen, rekening houdend met hun concrete situatie. Wat bemiddelaars echter in het achterhoofd moeten houden is dat zij niet het eindpunt van de bemiddeling kunnen bepalen. De partij bepaalt dit zelf. Indien één van de partijen aangeeft dat een gezamenlijk gesprek niet haalbaar is, dan dient men dat als bemiddelaar te respecteren en moet men dat zo duidelijk mogelijk communiceren naar de tegenpartij. Tegelijkertijd benadrukt de bemiddelaar van Tongeren dat men met de ‘afhakende’ partij moet kijken naar wat deze binnen de bemiddeling wel al allemaal bereikt heeft.

“Dit is misschien voor haar het eindpunt van bemiddeling hé, en dan heb je de dader die aan het wachten staat op dat gesprek, ja nu wil die niet meer. Ja nee, nu wil die niet, maar kijk eens wat informatie je wel al allemaal van haar krijgt via indirecte bemiddeling. Dus hoe ga je daar inderdaad weer bekijken en bespreken met de mensen op dezelfde manier. Misschien minder wat je in eerste instantie gehoopt had waar je ging geraken, maar het heeft je wel geholpen. En daar kunnen we mensen in helpen. Je kan het zien als een mislukking, maar je kan het ook zien als een heel grote stap vooruit he”

De bemiddelaar van Hasselt noemt dit het procesmatige van bemiddeling. Bemiddeling is een proces dat stap voor stap gebeurt. Het is niet dat men van punt A naar punt Z gaat en op het

einde een neergeschreven overeenkomst moet opgesteld hebben. De bemiddelingen zonder overeenkomst zijn dan, volgens de resultaatgerichte benadering, inhoudsloos. En dit is wat men juist niet mag doen als bemiddelaar. Het is een proces dat begint, zonder op voorhand te weten waar men zal eindigen.

Er zit veel variatie op de voorbereiding die partijen nodig hebben. Sommige partijen kunnen direct zeggen dat ze klaar zijn om in een gezamenlijk gesprek met de tegenpartij te stappen. Als de partijen zelf aangeven geen voorbereiding nodig te hebben, dan vertrouwt men als bemiddelaar daar op. Bijgevolg zal er dan ook geen agenda opgesteld worden, waarin op voorhand vastgelegd wordt dat er tijdens het gesprek besproken zal worden. Toch prefereert men als bemiddelaar ten minste één contact, omdat men anders de partijen voor het eerst te zien krijgt bij het directe gesprek.

In andere dossiers kunnen er verschillende gesprekken aan vooraf gaan. Daartussen heeft men zelfs dossiers waarin men start met een ontmoeting tussen beide partijen en waar er daarna indirect verder gewerkt wordt. Dit wijst op het feit dat het zeer gevarieerd kan verlopen. De bemiddelaar van Hasselt stelt dat dit sterk kan afhangen van de aard van de feiten. Dit hangt samen met de verwerking die de partijen dienen door te maken.

Binnen de voorbereiding zal de bemiddelaar geregeld ingaan op de meer praktische zaken die te maken hebben met het directe gesprek. Dit hangt vaak af van de gevoeligheid van het gesprek. Mensen voelen zich vaak onzeker over bepaalde zaken, en dan is het verstandig om dat gewoon te bevragen. Het zou bovendien ook kunnen dat de partijen zelf aangeven dat ze het gesprek gewoon op hun af laten komen, en dat ze wel zullen zien hoe het verloopt. De vaardigheden die men als bemiddelaar nodig heeft om de mate van praktische voorbereiding in te schatten, kan men dan eigenlijk gewoon reduceren tot “ervaring”. Men moet mensen kunnen inschatten, goed naar hen kunnen luisteren en heel goed letten op de non-verbale communicatie. De ervaring bepaalt bovendien ook voor een groot stuk of mensen daadwerkelijk een direct gesprek met de tegenpartij aandurven.

Wat de bemiddelaar van Tongeren wel vaak doet is tegen de partijen zeggen dat het misschien handig zou zijn om op een papiertje te schrijven wat zij zeker willen vragen of zeggen tegen de andere partij. Ervaring heeft echter geleerd dat weinig mensen daadwerkelijk het briefje bovenhalen. Het feit dat ze weten dat het briefje in hun zak zit, kan de partijen wel in enige mate geruststellen. De structuur van het gesprek wordt ook vaak behandeld tijdens de voorbereiding. De bemiddelaar van Hasselt is ook van mening dat sommige gesprekken inderdaad al een beetje meer gestructureerd mogen zijn.

De bemiddelaar van Hasselt benadrukt dat men binnen de voorbereiding op het tempo en de vraag van de partijen dient te werken. Als bemiddelaar ervaart men genoegdoening wanneer men de partijen kan laten samenkomen, maar men mag deze nooit naar een ontmoeting toe pushen. Een bemiddelaar met ervaring zal wel in de richting van een directe bemiddeling werken en de partijen daartoe stimuleren, maar het blijft de keuze van de partijen zelf. Belangrijk hierbij is om tijdens de voorbereiding in te gaan op de kosten/baten analyse die de partijen maken. Elke partij maakt voor zichzelf de afweging of ze verder gaan in de bemiddeling of niet, en als bemiddelaar moet men de partijen soms een spiegel voorhouden en hen helpen om de pro's en contra's tegenover elkaar te zetten. Bemiddelaars zijn als het ware het klankbord voor de mensen, en zaken die zij moeilijk aan de oppervlakte krijgen zullen de bemiddelaars anders proberen te verwoorden. Wat hierbij naar voren komt, is dat beide bemiddelaars van mening zijn dat het een vaak voorkomende misvatting is dat indirecte bemiddeling alleen maar dient als voorbereiding op de directe bemiddeling. Indien men dit zo zou zien, dan zou men kunnen stellen dat heel wat mensen reeds afhaken alvorens men tot een direct gesprek komt. Het is hierbij belangrijk dat men als bemiddelaar van in het begin zegt dat een ontmoeting met de tegenpartij mogelijk is, maar dat het niet moet.

Omdat bemiddeling maatwerk is, zal ook telkens één aspect voor een bepaalde persoon harder doorwegen dan voor de andere. De enige constante in de voorbereiding is dan feitelijk de bemiddelaar. De maturiteit en de ervaring die men als bemiddelaar uitstraalt zijn hierbij belangrijk. Men moet als bemiddelaar heel rustig naar zo'n directe bemiddeling kunnen toewerken en het vertrouwen aan de partijen geven dat zij dat ook effectief kunnen als zij dat willen. Men moet als bemiddelaar instinctief kunnen aanvoelen wanneer een direct gesprek haalbaar is en wanneer niet. Men mag binnen de voorbereiding de partijen dan nooit pushen, omdat het dan sowieso fout loopt.

“De maturiteit en de ervaring die je uitstraalt en zeggen van ‘nu is het heel moeilijk, maar we doen dat wel. Dat komt wel. We gaan nu wel de voor- en de nadelen bekijken, en we gaan u niet pushen. Maar als jij dat wilt, dan komt dat wel Goed’. Daar heel rustig in zijn en mensen ook het vertrouwen geven dat zij dat kunnen als zij dat willen. Ja... maar nooit pushen. En die stap van mensen, als ze daar aan voorbij gaan en een verkoopspraatje doen om aan mensen te verkopen om het te doen, dan gaan ze op hun gezicht gaan. Daar ben ik van overtuigd: ofwel mensen afhaken omdat ze het vertrouwen niet in u hebben dus

dat ze gewoon helemaal afhaken, of dat je in uw gezicht krijgt van 'slecht voorbereide gesprekken op een tijdstip waar het eigenlijk nog niet geschikt was' want dan krijg je het terug."

In dit onderdeel wordt er dieper ingegaan op de praktijk van de bemiddelingsdiensten voor minderjarigen. Hierbij wordt beschreven op welke wijze de factoren van Wemmers en Van Camp (2011) vorm krijgen binnen hun praktijk.

BUREAU ALTERNATIEVE AFHANDELING LIMBURG (BAAL)

INFORMED CONSENT

Het interview met de bemiddelaar van BAAL startte met de vraag in welke mate zij aandacht schenken aan het sensibiliseren van de bevolking over het bestaan van bemiddeling. Daarbij gaf deze te kennen dat men daar te weinig mee bezig is. Het sensibiliseringswerk is voornamelijk gericht op de doorverwijzers en niet zozeer op de bevolking. Het sensibiliseren van de doorverwijzers gebeurt dan door in overleg met hen te gaan, door veel contacten te onderhouden en door uitleg te geven over hun manier van werken. Zo kan BAAL ervoor zorgen dat de doorverwijzers betrokken blijven bij de praktijk van bemiddeling en dat deze ook weten wat bemiddeling kan inhouden. Het team herstelbemiddeling binnen BAAL trekt dus de sensibilisering niet verder door naar de bredere bevolking toe, en dit omwille van het feit dat zij werken in opdracht van het parket of de jeugdrechtbank. Deze dienen de bemiddelingsdienst een bemiddelingsmandaat te geven. Volgens de bemiddelaar zijn het dan ook vooral deze partners die zeker moeten weten wat bemiddeling inhoudt.

Toch merkt de bemiddelaar dat niet in alle PV's die op het parket liggen, een bemiddelingsaanbod gedaan wordt. Daarnaast hebben de jeugdrechters ook hun eigen mening en standpunt over bemiddeling, waardoor dat die soms onvoldoende op de hoogte zijn van wat bemiddeling nu juist kan betekenen. Dit maakt dat er geen lineair aanbod van bemiddeling is. Omwille hiervan heeft de bemiddelaar het gevoel dat er toch nog meer gesensibiliseerd kan en moet worden.

“Het is geen lineair aanbod he. Het is niet alle mensen, niet alle dossiers krijgen een bemiddelingsaanbod en worden geïnformeerd over de bemiddeling. Dus daar zit wel een hiaat in, denk ik dat de verwijzers niet alle... Niet in alle PV's het bemiddelingsaanbod doet”

Bovenstaande maakt dat partijen in het eerste geval geïnformeerd worden door het parket of de jeugdrechtbank. Het mandaat moet van hen komen, en zij moeten zelf de partijen inlichten over het bemiddelingsaanbod. Dit doet men aan de hand van een aanbodsbrief. Hierin wordt opgenomen wat bemiddeling inhoudt en als mensen geïnteresseerd zijn, dat zij dan contact kunnen opnemen met BAAL. Bij deze aanbodsbrief wordt een folder over herstelbemiddeling toegevoegd. In de brief staat dat de partijen acht dagen de tijd hebben om te reageren op het bemiddelingsaanbod. De bemiddelaar zal toch wel in het merendeel van de dossiers zelf één of beide partijen moeten contacteren..

De bemiddelaar ziet twee redenen voor het feit dat een heel deel partijen niet reageren op de brief van het parket of van de jeugdrechtbank. Ten eerste is het goed mogelijk dat de partijen de brief gewoonweg niet begrepen hebben, en dus niet wisten wat ze ermee moesten doen. Ten tweede zou het kunnen zijn dat ze de brief bekeken hebben, en nadien gewoon vergeten zijn. Omwille hiervan is de bemiddelaar van mening dat een brief waarschijnlijk niet de beste manier is om mensen in eerste instantie te informeren. Daarom zal bemiddelaar in tweede instantie op huisbezoek proberen te gaan. Indien slechts één of geen enkele partij gereageerd heeft, gaat BAAL ofwel telefonisch met de partij(en) contact opnemen ofwel (indien er geen telefoonnummer beschikbaar is) per brief een huisbezoek aankondigen. Bij het telefonisch contact wordt dan voornamelijk nagegaan of de brief van het parket duidelijk was en of de bemiddelaar eventueel zou kunnen langskomen om wat meer informatie te geven over de bemiddeling. De bemiddelaar is ervan overtuigd dat deze manier van werken beter is doordat men zo rechtstreeks kan inspelen op de vragen die rond bemiddeling leven. Deze actieve wijze van informeren en laagdrempeligheid tonen bovendien aan dat BAAL daadwerkelijk probeert alle partijen te bereiken.

De inhoudelijke aspecten waar men dan voornamelijk binnen het team herstelbemiddeling de nadruk op legt, zijn de drie pijlers van hun dienst: dader, slachtoffer en herstel. Als bemiddelaar zoomt men dan voornamelijk in op het herstel van het slachtoffer. Dit is enerzijds de dader die de schade of de feiten kan herstellen naar het slachtoffer toe en dus daarvoor verantwoordelijkheid kan nemen. Anderzijds ook voor het slachtoffer, in de zin van een soort herstel voor wat hem/haar is aangedaan en dat deze het ook kan afronden en afsluiten voor zichzelf. Dit gebeurt in een proces van betekenisuitwisseling waarbij beide partijen evenwaardig benaderd worden. Er is dus geen verschil qua informatieverstrekking tussen dader en slachtoffer.

“De benadering zal misschien anders zijn naar een dader en een slachtoffer. Maar op zich, ja wat bemiddeling is en wat het inhoudt is hetzelfde voor zowel dader als slachtoffer. Wat het kan betekenen dat kan natuurlijk ergens wel verschillend zijn. Maar het inhoudelijke, wat het is, wat het kan zijn is hetzelfde ja.”

Wat de gebruikte taal betreft, stelt de bemiddelaar voornamelijk dat het hier om maatwerk draait. Als men als bemiddelaar in contact komt met de partijen, dan dient men een bepaalde inschatting te maken waardoor men zich kan aanpassen aan de situatie. Zowel intelligentie als leeftijd spelen volgens de bemiddelaar hierin een belangrijke rol. Bij elke partij moet men dus aftoetsen van wat men begrijpt en snapt van de gegeven informatie.

Binnen het team herstelbemiddeling wordt er niet expliciet gekozen om eerst het aanbod te formuleren ten aanzien van het slachtoffer of de dader. Het hangt er vanaf wie het eerste reageert op de aanbodsbrief. Men gaat binnen BAAL echter geen afspraak maken met de partij die reeds gereageerd heeft indien men nog niets weet van de andere partij. Men wacht dus eerst de reactie van de andere partij af.

Indien men een reactie bekomen heeft van beide partijen, dan gaat men binnen BAAL wel eerst horen bij het slachtoffer. De bemiddelaar deelt dan mee aan het slachtoffer dat de dader telefonisch heeft aangegeven bereid te zijn om deel te nemen aan de bemiddeling en zal dan bij het slachtoffer horen wat diens verwachtingen van de bemiddeling zijn. De bemiddelaar kiest ervoor om dit zo te doen omwille van praktische redenen. Zo zal het proces sneller verlopen.

“Dat maakt dat het proces ook wel iets sneller gaat, ook praktisch gezien dat het makkelijk is dat je eerst van het slachtoffer de info gaat krijgen en dan terugkoppelt aan de dader via het gesprek. Als we eerst bij dader moeten gaan, daar het verhaal horen van de dader, dan bij het slachtoffer moet je gaan horen hoe dat die daar tegenover staat en wat wens er is, en dan terug bij de dader. Dus dan zit je een stap meer aan het doen.”

Belangrijk is ook om secundaire victimisering tegen te gaan. Zo stelt de bemiddelaar dat men voornamelijk moet vermijden dat men heel het gesprek voert met het slachtoffer over wat bemiddeling is, wat het kan inhouden en betekenen, en dat men dan achteraf moet zeggen dat de dader toch niet wil meewerken. Dit is volgens de bemiddelaar een argument om toch eerst het gesprek aan te gaan met de dader. Het is echter voldoende dat de dader telefonisch heeft laten weten dat hij/zij ervoor openstaat.

Wat de tijdsperiode tussen de feiten en het aanbod tot deelname aan bemiddeling betreft, kan er gesteld worden dat dit gemiddeld zo’n vier maanden duurt. Men heeft natuurlijk wel ‘lijken die uit de kast vallen’, waarbij het tot anderhalf jaar na de feiten kan duren, maar de meerderheid krijgt binnen enkele maanden een aanbod. De bemiddelaar merkt dat deze termijn doorheen de jaren verkort. Zo bleek het vier jaar geleden zo’n vijf à zes maanden te duren, terwijl men nu binnen de drie à vier maanden zit. BAAL heeft echter geen enkele inspraak bij het bepalen van het tijdstip waarop het aanbod gedaan wordt. Het parket of de

jeugdrechtbank beslist dat volledig. Van zodra het mandaat toekomt bij BAAL, nemen zij het dossier op en handelen zij daar meteen in.

Alhoewel de gemiddelde tijdsperiode toch bij zo'n vier maanden ligt, zou de bemiddelaar toch liever handelen in dossiers die binnen de drie maanden na de feiten bij BAAL toekomen. Dit is volgens de bemiddelaar een geschikte tijdsperiode waarbinnen het aanbod gedaan kan worden ten aanzien van het slachtoffer. Wat de dader betreft, zou het volgens de bemiddelaar zelfs nog sneller mogen (binnen een maand). Het verschil qua geschikt tijdstip tussen slachtoffer en dader verklaart de bemiddelaar als volgt:

“Slachtoffers hebben iets meegemaakt en hebben ergens gevolgen gehad (materieel en emotioneel) dus als je dat efkes laat bezinken, dan zijn ze wel klaar om in contact te komen met de dader, rechtstreeks of onrechtstreeks. Maar bij daders, ze hebben iets gedaan en willen verantwoordelijkheid opnemen. Ik denk dat ze dat er sneller in willen handelen waardoor het vlugger afgehandeld kan worden. Op deze manier kunnen ze immers hun verantwoordelijkheid opnemen en er een streep onder trekken.”

Het zou echter ook kunnen dat één of beide partijen aangeeft nog niet klaar te zijn voor de bemiddeling. De bemiddelaar meent dat dit echter uitzonderlijk is. Indien dit zich toch zou voordoen, dan zou men het dossier binnen BAAL kunnen openhouden. Belangrijk hierbij is wel om bij beide partijen te toetsen of zij het zien zitten om het ‘eventjes te laten zakken’. Dit wijst dus op het feit dat een flexibel aanbod binnen BAAL mogelijk is, maar dat er enkel bij uitzondering gebruik van wordt gemaakt.

De bemiddelaar binnen BAAL geeft aan geen innovatieve methoden te gebruiken om de partijen te motiveren tot participatie. “Inspelen” is de voornaamste methode. Zo gebruikt men voornamelijk communicatie als middel om eventueel een foutief en vertekend beeld van bemiddeling om te buigen en om hun gedachten omtrent bemiddeling een beetje te temperen en van richting te doen veranderen. Men laat de partijen zelf nadenken over wat bemiddeling eventueel zou kunnen betekenen voor hen.

Deze communicatie kan ook worden gebruikt bij het actief bevragen van de partijen hun motieven om al dan niet deel te nemen aan de bemiddeling. Vaak komen deze motieven echter vanzelf. De bemiddelaar geeft aan dat deze motieven vrij snel duidelijk worden binnen het gesprek. In uitzonderlijke gevallen zijn deze motieven niet zo duidelijk, en dan moet men als bemiddelaar op zoek gaan naar wat de partijen nu juist bedoelen.

De motieven tot deelname zijn bovendien van velerlei aard, volgens de bemiddelaar. Wat slachtoffers betreft, zijn de volgende twee motieven zeer belangrijk: inspraak en snelle manier van tegemoetkoming aan verwachtingen. Eer dat het slachtoffer enige inspraak zou kunnen hebben in heel de gerechtelijke afhandeling, zou men zich al burgerlijke partij moeten stellen voor de jeugdrechtbank. En moest men dit als slachtoffer doen, dan zou men nog eens niet de mogelijkheid hebben om vragen te stellen over wat en waarom het gebeurd is. Alleen het financiële aspect zou geregeld kunnen worden. Daarbij horend zijn het beantwoorden van vragen en het inlossen van verwachtingen het tweede belangrijke motief. Daarnaast zijn er nog voordelen, maar deze zijn volgens de bemiddelaar sterk afhankelijk van het slachtoffer. Deze kunnen betrekking hebben op het zien van de dader en het gesprek, maar dit hoeft niet voor iedereen een voordeel te zijn.

Wat de daders betreft, heeft het meer betrekking op de “afsluiting”. Zo kan men binnen bemiddeling verantwoordelijkheid opnemen, iets terugdoen voor het slachtoffer en de gedane zaken herstellen naar het slachtoffer toe. Daarnaast zou het mogelijk zijn dat het dossier sneller geseponeerd wordt: als men bemiddelt is de kans groter dat het niet voor de jeugdrechter komt. De bemiddelaar vermoedt dat dit ook meteen de reden is waarom er meer daders dan slachtoffers ingaan op het aanbod van bemiddeling.

Bemiddeling kan echter ook nadelen teweeg brengen. Zo zou het kunnen dat slachtoffers secundair gevictimiseerd worden. Dit zou bijvoorbeeld zijn wanneer men als slachtoffer denkt

dat de dader zijn verantwoordelijkheid wil opnemen, maar dat tijdens de bemiddeling blijkt dat deze toch de schuld van zich afschuift. Dit maakt dat veel slachtoffers ook ‘schrik’ hebben om in de bemiddeling te stappen. Voor deze secundaire victimisering heeft de bemiddelaar ook het meeste schrik, omdat deze van mening is dat dat het grootste en moeilijkste nadeel zou kunnen zijn van bemiddeling.

Ook daders kunnen zo hun eigen redenen hebben om niet deel te nemen aan bemiddeling. Zo zou het kunnen dat het slachtoffer onrealistische of buitenproportionele vragen stelt, zeker in verband met financiële regelingen. Het is de taak van de bemiddelaar om hen dan door te verwijzen naar hun familiale verzekering of een advocaat.

“Dat is wel moeilijk, ja, want dan zitten ze met het gevoel van ‘wat doen we nu?’. “Gaan we het terug laten gaan via het gerecht, dat het toch maar dan via het gerecht loopt?” of “gaan we er dan toch nog ingaan?”, en dat ze dan iets betalen waar je dan zelf iets hebt van... Dat zou een groot nadeel kunnen zijn.”

Hoewel elke partij bepaalde motieven heeft om al dan niet deel te nemen aan de bemiddeling, stelt de bemiddelaar dat men toch mensen over de streep zou kunnen trekken. Dit doet de bemiddelaar dan door de voordelen ervan aan te bieden en door met praktijkvoorbeelden aan te tonen wat het zou kunnen opleveren voor hen. Argumenten worden dan aangehaald om toch in de bemiddeling te stappen, en deze komen voornamelijk uit de eigen ervaring van de bemiddelaar. Eens de partijen over de streep getrokken zijn, dan is de kans zeer groot dat het hele proces doorlopen wordt. Slechts een minderheid van de dossiers wordt voortijdig gestopt. Er zijn natuurlijk wel mensen die bij de briefwisseling niet terug sturen of die moeilijk bereikbaar zijn. De bemiddelaar dient dan de partijen te wijzen op hun engagement. Dit kan de bemiddelaar enerzijds doen door het verminderd engagement bespreekbaar te maken. Dit laatste beschrijft de bemiddelaar als ‘mensen in hun eigen laten kijken’. Hierbij wordt aan de partij gevraagd waarom hun engagement minder is en wat er veranderd is. Het doel is om zo de intrinsieke motivatie terug op te halen. Anderzijds kunnen de gevolgen van het stopzetten van de bemiddeling geduid worden.

Bij de voorbereiding van de partijen op het rechtstreeks contact met elkaar wordt er op verschillende zaken de nadruk gelegd. Zo zal de bemiddelaar samen met de partijen overlopen wat er reeds allemaal gezegd is geweest over de feiten en hoe elke partij daar tegenover staat. Belangrijk hierbij is om te weten hoe de partijen tegenover de feiten staan, hoe zij tegenover de tegenpartij staan en dat de ene partij weet wat de motieven zijn van de andere partij. Centraal hierbij staat hoe de partijen zich voelen. Gesteld kan worden dat er binnen de voorbereiding voornamelijk ingespeeld wordt op het emotionele niveau.

Meer specifiek wat het slachtoffer betreft, wordt er dieper ingegaan op hoe de informatie van de dader binnenkomt bij hem/haar. Als bemiddelaar moet men waakzaam zijn dat de informatie niet te kwetsend overkomt of dat het slachtoffer niet het gevoel krijgt dat de fout bij hem/haar ligt. De zorg voor het slachtoffer staat hier centraal. Bij de voorbereiding van de dader dient de bemiddelaar voornamelijk te letten op een respectvolle benadering. Daders hebben vaak het gevoel dat ze benadeeld worden omwille van hun daderschap. Als bemiddelaar moet men dan laten merken dat men op dezelfde lijn zit met de dader.

De bemiddelaar meent dat er in mindere mate aandacht wordt besteed aan het praktische stuk. Dit omdat deze niet wilt dat het gesprek te formeel wordt. Wat de bemiddelaar wel eventueel zou bespreken, is waar elke partij zal zitten tijdens het gesprek. Maar volgens de bemiddelaar komt dat vanzelf, en dient het vaak niet vooraf bepaald te worden. Wat ook niet op voorhand bepaald wordt, maar wat de bemiddelaar wel aangeeft als een moeilijk aspect, is het toekomen van de partijen op de bemiddelingsdienst. De bemiddelaar heeft graag dat één van de twee iets vroeger komt, zodat de ene al kan gaan zitten en dat men als bemiddelaar daar nog een persoonlijk gesprek mee kan hebben om die gerust te stellen. Als men tegelijkertijd aankomt, dan is dit niet mogelijk. De spanning is dan te voelen, stelt de bemiddelaar.

Het aantal contactmomenten dat de bemiddelaar nodig heeft om de partijen voor te bereiden verschilt van dossier tot dossier. Gemiddeld zijn er één à twee persoonlijke contactmomenten nodig. Dit kunnen er meer zijn, moest het gaan om een meer beladen dossier. Op het aantal telefonische contactmomenten kan de bemiddelaar moeilijk een cijfer plakken vermits dit enorm kan verschillen. De bemiddelaar is echter wel voorstander van de persoonlijke contacten, vermits dit makkelijker is om meer informatie over de tegenpartij zelf en diens

verhaal over te maken aan de andere. Logisch is ook dat het bij persoonlijke contacten makkelijker is om te zien hoe de partij reageert op de binnengekomen informatie.

INFORMED CONSENT

De bemiddelaar van HCA Oost-Vlaanderen is van mening dat zij als bemiddelingsdienst te weinig aandacht besteden aan het sensibiliseren van de bevolking. Men probeert wel aan te sluiten bij enkele publieksmomenten die georganiseerd worden, zoals bijvoorbeeld Open Monumentendag. Dan gaat men als bemiddelingsdienst op een bepaalde locatie (Gravensteen of het gerechtsgebouw van Oudenaarde) voorstellingen geven over bemiddeling en folders uitdelen. Voor de rest wordt de sensibilisering niet echt doorgetrokken naar het bredere publiek. De focus ligt voornamelijk op het sensibiliseren van de mensen die toch al in de rand te maken hebben met de sector. Bijvoorbeeld de studenten, aan wie zij gastcolleges geven en stageplaatsen aanbieden. Daarnaast ook de advocaten, met wie zij een debat organiseren om te weten te komen wat die van bemiddeling vinden en hun eventueel aan te sturen om hun cliënten te motiveren tot deelname aan bemiddeling. Desondanks deze initiatieven is de bemiddelaar van mening dat het nog te beperkt is. Toch heeft de bemiddelaar het gevoel dat het bemiddelingsconcept iets is wat over heel de maatschappij meer en meer bekend wordt. Zo bijvoorbeeld de bemiddeling bij echtscheidingen. Wat de bekendheid van herstelbemiddeling betreft, heeft de bemiddelaar niet het gevoel dat er meer respons van mensen komt. Dus gesteld kan worden dat de sensibilisering van de bemiddelingsdienst op zich geen overduidelijke resultaten teweegbrengt.

Wat het uitnodigen van de partijen betreft, wordt er binnen de bemiddelingsdienst systematisch gestart met een aanbodsbrief van het parket. Het parket biedt bemiddeling aan en geeft de partijen acht dagen om daarop te reageren. Bemiddeling wordt hierin omschreven als een uitwisseling na de feiten en een vorm van herstel naast de gerechtelijke procedure. Daarnaast wordt benadrukt dat het aanbod vrijwillig is. Bij deze brief wordt bovendien een folder meegestuurd, waarin de term bemiddeling een beetje genuanceerd wordt. Daarin wordt bemiddeling beschreven als een communicatieproces en een manier om iets goed te maken. Vermeld wordt dat men eerst apart een gesprek heeft met elke partij en dat het een keuze is om al dan niet in een gezamenlijk gesprek te stappen. Daarnaast wordt nogmaals de vrijwilligheid ervan benadrukt.

Als mensen binnen die acht dagen niet reageren, dan krijgen zij van de bemiddelingsdienst een “uitbrief”. In deze tweede brief wordt nog eens kort gevraagd om toch binnen de 14 dagen

te reageren en contact met de bemiddelingsdienst op te nemen. De nadruk wordt daarbij gelegd op het feit dat de bemiddelaar hen correct wil informeren over wat bemiddeling wil zeggen. De bemiddelingsdienst probeert deze brief bewust zo eenvoudig mogelijk te houden. Gerechtelijke taal wordt zoveel mogelijk vermeden. Daarnaast wordt in die brief geschetst wat de mogelijkheden zijn binnen bemiddeling: antwoord krijgen op vragen, in gesprek gaan, kosten recupereren, ... Daarbij wordt ingegaan op welke manieren bemiddeling allemaal iets kan betekenen voor de partijen.

Indien er reactie komt van (één van) de partijen – hetzij telefonisch, hetzij via mail – dan heeft de bemiddelaar het eerste gesprek met hen. Dit eerste gesprek gebeurt dan telefonisch of via een gesprekje bij hen thuis of op de bemiddelingsdienst zelf. Binnen dit gesprek zal de bemiddelaar hen zo goed mogelijk informeren zodat ze een geïnformeerde beslissing kunnen nemen om al dan niet in de bemiddeling te stappen. De bemiddelaar is van mening dat dit gesprek de beste manier is om partijen te informeren. Zo kan men makkelijker bij de partijen gaan horen wat hun noden zijn en wat bemiddeling voor hen kan betekenen. Belangrijk is echter om de vrijwilligheid te benadrukken. De bemiddelaar denkt dat het plannen van zo'n gesprek misschien een gevoel van verplichting bij de partijen teweegbrengt. Dit kan men counteren door in het gesprek te stellen dat het geheel vrijwillig is en dat hun keuze geen negatieve gevolgen teweeg zal brengen.

Indien er na de uitbrief nog altijd geen reactie komt, dan wordt het dossier afgesloten, overgemaakt aan het parket en krijgen de partijen een kopie van het eindverslag.

Bovenstaande maakt duidelijk dat men binnen de bemiddelingsdienst wacht op het initiatief van de partijen zelf. Zij kiezen er bewust voor om niet laagdrempelig te werken (zelf huisbezoek aankondigen), vermits dat niet haalbaar is voor hen. Zij werken voor drie arrondissementen, wat maakt dat een laagdrempelige werking moeilijk is qua verplaatsing en tijdsinvestering. De bemiddelingsdienst heeft zo'n laagdrempelige werking wel voor een bepaalde periode getest. Conclusie was dat dat er ongeveer slechts vier procent meer opstart was, waardoor die investering niet de moeite waard was om te blijven doen.

De uitbrief die zij gebruiken is afkomstig van de bemiddelingsdienst van Dendermonde. Men had binnen Dendermonde veel meer respons op deze uitbrief gekregen dan op hun vorige. Omwille hiervan heeft HCA Oost-Vlaanderen deze uitbrief ook getest. Conclusie was dat er

inderdaad meer respons was, voornamelijk bij het slachtoffer. Belangrijk om weten is dat deze stijging van respons echter niet resulteerde in een stijging van het opstartcijfer.

De bemiddelingsdienst is zich hiervan bewust, en probeert het aantal effectieve bemiddelingen te verhogen door bemiddeling te nuanceren. Men probeert de schrik van mensen af te nemen door te stellen dat het niet per se rechtstreeks contact dient te betekenen. Dit is een evenwichtsoefening die men als bemiddelaar moet maken, vermits men binnen de bemiddelingsdienst pro rechtstreekse bemiddelingen is. Dit maakt dat men het idee van rechtstreeks contact ook niet meteen dient af te blokken. De bemiddelaar zoekt dit evenwicht door te stellen dat het de keuze van de partijen is, en dat het alleen maar mogelijk is als beide partijen akkoord zijn.

“We merken dat heel veel mensen het idee hebben van ‘ah, bemiddeling is rechtstreeks contact met de andere partij’ dus we proberen om dat uh... te nuanceren in de zin van dat we mensen proberen om de schrik wat af te nemen van ‘het moet dat niet betekenen’, maar anderzijds zijn we hier ook wel pro rechtstreekse bemiddelingen dus proberen we dat ook niet direct af te blokken van ‘oké, ja je moet geen schrik hebben, we gaan jullie niet samen zetten’. Nee. Maar we proberen wel direct te verduidelijken van ‘het is jullie keuze, jullie moeten er wel alle twee mee akkoord zijn’”

Daders en slachtoffers krijgen tegelijkertijd het aanbod van bemiddeling door het parket. Indien er binnen de acht dagen geen reactie komt, krijgen zij ook tegelijkertijd de uitbrief van de bemiddelingsdienst. Wat de bemiddelaar wel merkt is dat als het dossier opgestart wordt en men effectief huisbezoeken gaat plannen, dat vaak eerst het slachtoffer gecontacteerd wordt. Men kiest daarvoor omdat men als bemiddelaar dan tenminste het idee heeft van wat de verwachtingen zijn, wat er gevoelig ligt en wat het slachtoffer belangrijk vindt in een bemiddeling. Met deze informatie kan men dan in gesprek gaan met de dader. Daarnaast weet men ook meteen of het slachtoffer een gezamenlijk gesprek mogelijk vindt of niet. Indien wel, dan kiest men als bemiddelaar ervoor om niet te veel terug te gaan koppelen om zo de ontmoeting des te waardevoller te maken. De bemiddelaar is echter van mening dat beide werkwijzen (eerst slachtoffer of eerst dader) zo hun voor- en nadelen hebben, maar dat de meeste bemiddelaars toch wel kiezen om eerst het gesprek met het slachtoffer aan te gaan.

Het tijdstip waarop het aanbod gedaan wordt, is compleet afhankelijk van het parket. Het parket is het startpunt, en belangrijk om weten is dat het parket uitgaat van wat goed is voor de dader. Zij gaan voornamelijk af op de feiten. Zij nemen vaak het slachtoffer niet in overweging qua tijdstip. Bovendien geeft de bemiddelaar aan dat er een grote variatie is. Het tijdstip kan variëren van een paar weken tot meer dan een jaar na de feiten. De meeste dossiers bevinden zich echter tussen de drie à zes maanden na de feiten.

Wat het meest geschikte moment is om beide partijen uit te nodigen is volgens de bemiddelaar afhankelijk van verschillende factoren. Zo dient er gekeken te worden naar de feiten. Voor kleinere feiten zou de bemiddelaar zo snel mogelijk het aanbod doen. Dit omdat het slachtoffer hier waarschijnlijk direct iets mee zou willen doen en de dader(s) eventueel nog wel zou willen ontmoeten. De bemiddelaar is bovendien van mening dat partijen het vaak ambetant vinden om nog bezig te zijn met kleine feiten na een langere periode.

“Zoiets klein. Ja, die hebben zoiets van ‘wow, moet ik daar nu nog van alles mee doen?’. Dat geeft zo een beetje een gewrongen gevoel bij alle partijen. En zo iets van ‘waar zijn ze mee bezig?, hebben ze niets beters te doen dan voor zo’n kleine zaak?’”

Ervaring heeft echter aangetoond dat het meest geschikte moment zeer moeilijk te voorspellen is en dat het afhangt van persoon tot persoon. Toch merkt deze dat bij jongere mensen, zowel

dader als slachtoffer, het aanbod beter snel gedaan wordt. Dit omdat beide partijen er nog bezig mee moeten zijn en het zich nog moeten kunnen herinneren. De partijen kunnen daarbij nog altijd aangeven dat het voor hun niet het juiste moment is, en dat ze later eventueel op het aanbod zullen ingaan. De bemiddelaar vindt zo'n flexibel aanbod beter, en denkt dat het misschien zou helpen als dat ook zo in de in de brief (van het parket of van de bemiddelingsdienst) vermeld wordt. Deze vermelding gebeurt echter niet, maar als bemiddelaar tracht men daar wel op in te spelen van zodra ze (telefonisch of via email) contact hebben met de partijen. De bemiddelaar is daarbij van mening dat zowel slachtoffer als dader dit recht moeten hebben. Voor de bemiddelingsdienst maakt het niet uit wanneer dat dossier opgestart wordt.

Binnen HCA Oost-Vlaanderen worden de partijen gemotiveerd tot deelname aan bemiddeling door in gesprek met hen te treden. Tijdens dit gesprek probeert de bemiddelaar in te spelen op wat bemiddeling zou kunnen betekenen voor de partijen. Als één partij bijvoorbeeld reageert op de brief en aangeeft niet te willen deelnemen, dan zal de bemiddelaar daar eventjes over doorvragen. Zo komt men als bemiddelaar meer te weten over diens motieven om niet deel te nemen, en dan kan men daar gepast op reageren. Men gaat na welke motieven op mensen van toepassing kunnen zijn om toch deel te nemen en waar eventuele angsten zitten. Het resultaat daarvan is tweevoudig: oftewel gaan de partijen daarin mee en laten ze de bemiddelaar langskomen voor een gesprek, oftewel blijven de mensen weigerachtig. Bij dit laatste heeft men dan als bemiddelaar toch voldoende informatie kunnen geven en mee de denkoefening kunnen maken.

Het inspelen op de motieven is een methodiek die de bemiddelaar verderzet wanneer de partijen reeds toegestemd hebben om deel te nemen. Dit gebeurt dan bij het eerste huisbezoek. De motieven tot deelname worden dan actief bevraagd door de bemiddelaar.

“Al bij het eerste huisbezoek normaal. Dat je langsgaat, meer uitleg geeft en gaat vragen van ‘ja, waarom hebben jullie eigenlijk gereageerd op dit aanbod, wat sprak jullie aan en wat wensen jullie ermee te gaan doen?’”

De bemiddelaar kiest er ook bewust voor om dit via een huisbezoek te doen. Via telefoon komt bijna niet voor. Ze pushen ook echt om langs te mogen komen, omdat zij van mening zijn dat als partijen instappen in de bemiddeling, dat deze dan een kleine inspanning dienen te doen. De bemiddelaar wil ten minste één keer op bezoek komen, ook al is het maar om duidelijk uit te leggen wat bemiddeling kan bieden. Indien het via telefoon zou gebeuren, dan zou men veel van de communicatie missen.

Nadat de partijen toegestemd hebben om deel te nemen, is het vooral belangrijk dat ervoor gezorgd wordt dat ze effectief blijven participeren. De bemiddelaar denkt dat het eerlijk informeren van de partijen de beste manier is om hun participatie hoog te houden. Vaak wordt bemiddeling afgeschilderd als een snelle manier om een vergoeding te krijgen. Soms kan een bemiddeling echter een lange tijd aanslepen, en de kwestie is om de deelnemende partijen daarop voor te bereiden. De nadruk leggen op het feit dat bemiddeling onvoorspelbaar is en dat er makkelijk ‘kapers op de kust’ kunnen komen is hierbij belangrijk. Daarnaast dient men

als bemiddelaar ook zeer realistisch te zijn om ervoor te zorgen dat er geen foutieve verwachtingen bij de partijen ontstaan. Men mag bemiddeling niet mooier voorstellen dan het is. Misschien zou men zelfs de bemiddeling slechter moeten voorstellen, waardoor het alleen maar beter kan meevallen dan verwacht.

Elke partij heeft bovendien bepaalde redenen om deel te nemen aan de bemiddeling. Wat slachtoffers betreft, is het meest gehoorde motief om eens hun verhaal kwijt te kunnen. Zo kan men aan de andere kant tonen wat voor impact de feiten hebben gehad. Ook het krijgen van antwoorden is een belangrijke beweegreden. Daarnaast blijkt het bekomen van een schadevergoeding eveneens een reden tot deelname. Wat de bemiddelaar ook vaak hoort is dat slachtoffers willen dat de dader ermee stopt en zo'n dingen niet nog eens doet. Bij daders biedt bemiddeling de mogelijkheid om de feiten achter hen te laten. Niet alleen aan het slachtoffer maar ook aan hun ouders kan men tonen dat ze iets goed willen maken en het zelf proberen op te lossen. Doordat jongeren zich vaak verplicht voelen door hun ouders om op het aanbod te reageren, kan een gezamenlijk gesprek des te belangrijker zijn omdat die jongeren dan wel de kans krijgen om iets te doen en iets terug te krijgen van het slachtoffer. De eventuele erkenning vanuit de slachtofferkant kan daarbij een belangrijke rol spelen voor de dader.

Indien de partijen niet ingaan op het aanbod, dan bevraagt de bemiddelaar diens motieven eveneens. Dit vanuit het idee dat ze hen misschien toch nog kunnen overtuigen als ze weten waarom ze weigerachtig staan tegenover bemiddeling. Daar kan men dan als bemiddelaar dieper op ingaan en trachten deze motieven tot niet-deelname te plaatsen. De eventuele angsten die bij de partijen leven kunnen zo gecounterd worden. De bemiddelaar illustreert dit met een voorbeeld.

“Want vaak wordt dat zo heel abstract gezegd van ‘we hebben schrik om die mens te ontmoeten of er gewoon terug mee in contact te komen en dat die dan misschien wraak gaat nemen op ons’. We proberen dat ook allemaal wel te plaatsen van, bijvoorbeeld ‘die dader weet ook wel dat dat aanbod niet van jullie uitkomt, dat dat niet op jullie vraag is maar dat het eigenlijk het parket is dat dat voorstelt, dus het is niet dat die wraak op jullie zal nemen als jullie daar op ingaan. Ook voor hem is dat vrijwillig’. Het is gewoon het feit dat hij bijvoorbeeld al gereageerd heeft ,wil toch zeggen dat er iets van openheid, bereidheid is om in communicatie te gaan.”

Naast deze angsten kunnen de partijen nog verschillende redenen hebben om het aanbod te weigeren. Het nadeel om deel te nemen aan de bemiddeling is dat men als slachtoffer er terug heel actief mee moet bezig zijn. Voor relatief kleine feiten is het voor sommige mensen een te grote tijdsinvestering. Daarnaast is het ook mogelijk dat de antwoorden van de dader niet altijd overeenstemmen met wat het slachtoffer verwacht, waardoor deze de bemiddeling uitstapt met een ambetant en teleurgesteld gevoel. Deze hoge verwachtingen kunnen ook een nefaste invloed hebben op de dader. Zo zijn er daders die iets goed willen maken, maar teleurgesteld kunnen achterblijven omwille van de torenhoge verwachtingen van het slachtoffer.

“Ook voor de dader, denk ik. Je hebt ook daders die heel hard iets willen goedmaken, maar als je dan met het slachtoffer zit die torenhoge verwachtingen stelt of die daar niets van u wil horen of weten, maar enkel een schadevergoeding wenst, dan kan dat ook wel teleurstellend zijn. Maar oké, ‘ik loop hier vast, ik wil eigenlijk veel meer doen maar er is geen opening bij het slachtoffer om mij binnen te laten eigenlijk.’”

Daarnaast kunnen daders het gevoel hebben dat ze nog eens extra gestraft worden omwille van het tijdsintensieve karakter ervan.

De aarzelende partijen echt pushen om deel te nemen aan bemiddeling doet de bemiddelaar echter niet. Deze gaat wel mee het denkproces van de partij proberen te volgen. Zo zal men zien of diens redenering klopt en of men nieuwe informatie kan geven die de partij misschien van gedacht doet veranderen. De bemiddelaar is er dan ook van overtuigd dat bemiddeling niet voor iedereen de manier is om met de feiten om te gaan, en als men dan pusht, dat het dan een negatieve ervaring zal zijn.

Bij de voorbereiding van de partijen tot deelname aan het gesprek met de tegenpartij wordt er op verschillende zaken ingegaan. Zo wordt in de eerste plaats de nadruk gelegd op de verwachtingen die de partijen hebben, hun wensen en de gevolgen van de feiten. Er wordt daarbij op zoek gegaan naar ‘de hete hangijzers’ bij beide partijen. Een duidelijk zicht op het verhaal van beide partijen en hun verwachtingen is bovendien noodzakelijk als bemiddelaar om het gesprek zo goed mogelijk te kunnen begeleiden.

Meer in de aanloop van het gezamenlijk gesprek worden een aantal zaken geregeld om ervoor te zorgen dat de partijen zo comfortabel mogelijk in het gesprek zitten. De ervaring van de bemiddelaar heeft aangetoond dat bepaalde zaken zeer belangrijk kunnen zijn voor de partij en hem/haar kunnen helpen. Daar wordt dan voornamelijk ingegaan op wat de partij tracht te bereiken met het gesprek, wat er voor die moet gebeuren opdat de bemiddeling geslaagd zou zijn en wat die graag zou willen vertellen. De bedoeling hierbij is dat de partij zelf ook duidelijkheid krijgt over wat hij/zij wil zeggen en wat die daar juist mee bedoelt. Daarbij wordt door de bemiddelaar afgetoetst van hoe die partij dat het best mogelijk zou kunnen doen zodat die met een zo tevreden mogelijk gevoel het gesprek kan verlaten.

Afhankelijk van de capaciteit van de partij zou men eventueel kunnen aanraden om een spiekbrieftje mee te nemen, omdat het mogelijk is dat die partij wat overdonderd zou kunnen worden tijdens het gesprek. Dan heeft deze iets om op terug te vallen. Ook heeft de bemiddelaar de voorkeur om te bevragen wie de partij zou kunnen meenemen. Dit omdat de bemiddelaar graag wilt dat die iemand heeft om er achteraf over te kunnen praten.

Ook de meer praktische zaken worden geregeld door de bemiddelaar. Hoe dat de partijen gaan binnenkomen, of die elkaar een hand gaan geven, hoe dat de partijen tegenover elkaar gaan zitten en dergelijke. Hoe zwaarder de impact van de feiten, hoe belangrijker die praktische zaken worden. Deze worden dan naar beide partijen gecommuniceerd zodat het hele gesprek beter voorbereid is. De mate waarin deze zaken geregeld worden hangt dus van situatie tot situatie af.

“Ik denk voor mijn gesprek dat hier nu direct gaat plaatsvinden, is er eigenlijk niets afgesproken op voorhand. Dus die mensen komen tegelijkertijd toe, we zien wel hoe dat dat loopt, of die een hand geven of niet en ik zet die gewoon zoals ik denk dat dat het beste is. Terwijl dat met mensen waarbij het heel gevoelig ligt,

dat je op voorhand al eens een zitplan gaat maken van ‘waar wil jij het liefst zitten of waar denk jij dat jij het beste gevoel hebt?’”

Ook de structuur van het gesprek wordt overlopen met de partijen. Zo wordt er bepaald wie zal beginnen. De bemiddelaar start ook met een inleiding, waarin de regels nog eens uitgelegd worden. Daarin wordt de nadruk gelegd op het feit dat men eender wanneer het gesprek kan stopzetten of kan pauzeren. De thema's die de partijen zeker aan bod willen laten komen worden eveneens toegelicht.

De bemiddelaar is bovendien van mening dat er praktisch geen verschil is tussen de voorbereiding van dader en slachtoffer. Het enige verschil zou kunnen zijn als er ouders bij betrokken zijn. Bij de minderjarige partijen is het mogelijk dat de ouders erbij zitten, en die moet men als bemiddelaar dan mee gaan voorbereiden. De bemiddelaar toetst dan af of deze ouders ook effectief aanwezig zullen zijn bij het gesprek of niet. Belangrijk is dan ook dat de bemiddelaar zich bewust is van het feit dat ouders en jongeren verschillende verwachtingen en belangen kunnen hebben. Dit maakt dat een gesprek zonder ouders anders zal zijn dan een gesprek met ouders. Als ze beiden willen deelnemen aan het gezamenlijk gesprek, dan is het belangrijk dat zij elk hun eigen inbreng kunnen geven. Het is echter niet de bedoeling dat de ouders het gesprek volledig overnemen, wat soms toch wel het risico is. Soms wordt dan ook een gesprek opgesplitst: een deel met en een deel zonder ouders.

Het aantal contactmomenten dat de bemiddelaar nodig heeft om de partijen voor te bereiden varieert sterk en hangt af van persoon tot persoon. Soms hebben de partijen slechts één bezoek nodig en zijn ze direct bereid om samen te gaan zitten. Andere partijen hebben dan weer drie of meer bezoeken nodig vooraleer ze in gesprek treden. Het hangt af van de ondersteuning die mensen daarin wensen. Belangrijk is om tijdens de contactmomenten door te vragen. Als één van de partijen aangeeft schrik te hebben voor een gezamenlijk gesprek, dan dient men dit bespreekbaar te maken en op zoek te gaan naar hoe men met deze weerstanden kan omgaan. Het leveren van argumenten zou deze weerstanden kunnen counteren. Doorvragen en daar de tijd voor nemen is dan de beste manier om de partijen voor te bereiden op het gezamenlijk gesprek.

INFORMED CONSENT

BAL, de bemiddelingsdienst voor het arrondissement van Leuven, hecht op zich vrij veel belang aan het sensibiliseren van de bevolking. Recent had men de visietekst herbekeken en het sensibiliseringswerk daarin opgenomen. In de mate van het mogelijke en haalbare ziet men sensibilisering dus als één van de kerntaken. Deze sensibilisering kent verschillende vormen. Zo richt men zich voor een stuk op studenten door deel te nemen aan diens onderzoeken en gastlessen te geven. Ook het geven van vorming aan advocaten gebeurt door hen. Bovendien hebben ze zelf een DVD gemaakt rond getuigenissen van HERGO. Rond deze DVD heeft men dan een voorstelling gegeven. Wat eveneens in deze sensibilisering kadert, is de vrijwilligerswerking. Door middel hiervan wordt de samenleving betrokken. Die vrijwilligers in de samenleving hebben dan weer contacten met andere mensen waardoor het idee van bemiddeling verspreid geraakt. Duidelijke resultaten heeft deze sensibilisering echter niet, stelt de bemiddelaar. Het is moeilijk meetbaar.

Los van deze bredere sensibilisering, worden partijen geïnformeerd over de mogelijkheid tot deelname aan bemiddeling via de aanbodsbrief van het parket. De bemiddelaar vindt dit een correcte manier van werken vermits enerzijds het dossier bij het parket zit en zij dus dossierbeheerder zijn, en anderzijds het aanbod vanuit Justitie aantoont dat deze bezorgd is om de mensen.

“Je zou er over kunnen discussiëren dat dat misschien niet zo laagdrempelig is, dat dat wel verschieten is voor mensen om zo 'n brief te krijgen, maar ik vind het wel correct dat die van daaruit vertrekt omdat zij eigenlijk de dossierbeheerder zijn. Zij bepalen wie is slachtoffer, wie is dader en ook ze tonen dan aan van 'kijk, justitie die wil tonen van we willen het ook wel wat terug geven aan jullie' en het aanbod doen vanuit Justitie vind ik ook wel gepast. Heel vroeger deden wij dat zelf. We zullen misschien minder of anders overkomen bij de mensen, het zou misschien minder verschieten zijn, maar ik vind dit correcter.”

In deze brief staat dat het parket de beslissing genomen heeft om een aanbod tot deelname aan bemiddeling te doen en of ze al dan niet de jeugdrechter reeds gevorderd hebben. Over bemiddeling wordt daarin opgenomen dat het gratis, vrijwillig en vertrouwelijk is. Er wordt

verwezen naar de bemiddelingsdienst, en vermeld dat de partijen acht dagen de tijd hebben om contact met hen op te nemen.

Indien er geen reactie op de brief komt, dan zal de bemiddelingsdienst hen zelf telefonisch contacteren. Indien het telefoonnummer niet beschikbaar is, dan gaat men via een brief een huisbezoek aankondigen. In deze brief wordt er verwezen naar de brief van het parket, dat de partijen daar niet op gereageerd hebben en dat de bemiddelaar graag wil langskomen om het aanbod met hen te bespreken. Bij deze brief wordt eveneens een folder van de bemiddelingsdienst gevoegd. Indien er wel een telefoonnummer beschikbaar is, dan verkiest de bemiddelaar om het telefonisch te doen, vermits deze dat ‘toegankelijker’ vindt. Dit vindt de bemiddelaar één van de moeilijkste gesprekken.

“Ja... eigenlijk is dat soms de moeilijkste telefoons die je kunt hebben want, zeker als we één partij al hebben gehoord en we hebben als doel om op huisbezoek te gaan, is het een evenwicht zoeken tussen enerzijds hen basisinformatie geven, antwoorden op de vragen die zij hebben en anderzijds nog niet het hele verhaal gaan beluisteren zodat ze niet op het einde zeggen van ‘ja maar ik heb nu alles al verteld, je moet niet meer langskomen voor te bespreken’.”

Binnen dit gesprek wordt er dan inhoudelijk over bemiddeling vertelt en wat het algemeen kan inhouden. De rol van de bemiddelaar wordt toegelicht en de nadruk wordt gelegd op het feit dat het de bedoeling is om het conflict terug te geven aan de partijen.

Specifiek ingaan op de situatie van de partijen behoudt de bemiddelaar voor het huisbezoek. Dit gebruikt deze dan ook als aanknopingspunt om op huisbezoek te mogen komen: *“kijk, dan kunnen we dat nog eens rustig bekijken en bespreken wat het voor u kan betekenen”*. Als bemiddelaar moet men echter niet zelf gaan invullen wat het voor de persoon kan betekenen. Het doel van de bemiddeling moet door de partijen zelf bepaald worden. De bemiddelaar somt dan dingen op die in de bemiddeling aan bod kunnen komen en wat het eventueel zou kunnen betekenen, maar geeft aan dat het aan de partijen zelf is om te bepalen wat zij daar het liefst mee willen doen en wat het meest zinvol is voor hen. Dit is volgens de bemiddelaar ook de beste methode om mensen te informeren over bemiddeling: enerzijds het geven van basisinformatie en anderzijds het afchecken van de noden en vragen van de partijen en nagaan

in hoeverre bemiddeling daarop kan aansluiten. Belangrijk hierbij is het benadrukken van de vrijwilligheid en dat het hun keuze blijft.

Uit bovenstaande kan dus afgeleid worden dat de bemiddelingsdienst resoluut kiest voor een laagdrempelige werking. Deze laagdrempeligheid komt vanuit de visie dat men zoveel mogelijk mensen actief dient te informeren.

“De visie waar wij achter zitten is van ‘kijk, wij proberen mensen zoveel mogelijk actief te informeren’. En vanuit het idee ‘mensen gaan een betere, een juistere keuze kunnen maken op het ingaan van het aanbod van bemiddeling als ze daar die informatie hebben gekregen en informatie die ook inspeelt en aansluit op hun concrete situatie’”

De uitdaging bij deze laagdrempeligheid is om de vrijwilligheid te bewaken en ervoor te zorgen dat mensen zich niet onder druk gezet voelen. Toch bestaat bij de bemiddelaar de gedrevenheid om elke partij te contacteren, zeker als één ervan reeds gereageerd heeft. Als de bemiddelaar reeds bij deze partij geweest is om het gesprek te houden en daar de bereidheid is om deel te nemen, dan zal deze zeker en vast de tweede partij proberen te bereiken. De bemiddelaar is bij deze ook van mening dat dit gesprek het meest geschikte medium is om de partijen accuraat te informeren.

De bemiddelaar is echter van mening dat dergelijke laagdrempelige werking enkel mogelijk is als de dossierlast lager is. Moest deze hoog zijn, dan zou men als bemiddelaar eerder gewoon telefonisch contact opnemen of een herinneringsbrief schrijven, maar niet actief op huisbezoek gaan. Dit gaat in tegen hun eigen principe van zo laag mogelijk een aanbod doen. Maar moest de noodzaak er zijn, dan vindt de bemiddelaar het belangrijker dat iedereen een aanbod krijgt, ook al is het niet op laagdrempelige wijze. Echter, doordat zij met voldoende personeel zitten, blijft het voor hen haalbaar om deze werkwijze te hanteren.

Algemeen genomen is er geen verschil tussen slachtoffers en daders qua informatieverstrekking. Als bemiddelaar vertrekt men wel vanuit de positie van beide partijen, maar bij beiden wordt er telkens gefocust op wat zij willen doen binnen de bemiddeling en wat zij nog willen bespreken met de andere kant. Hieruit kan afgeleid worden dat men toch wel op maat van de partijen wil werken. Dit blijkt ook uit de taal die de bemiddelaar gebruikt. Deze wil alles zo verstaanbaar mogelijk formuleren. Soms begint de bemiddelaar ook met de vraag wat de partij reeds over bemiddeling weet. Aan diens kennis wordt de taal dan

aangepast. Toch betrapte de bemiddelaar zichzelf en diens collega's er soms op om vakjargon te gebruiken dat niet altijd verstaanbaar is voor mensen. De bemiddelaar probeert zichzelf daar bewust van te blijven. Langs de andere kant moet men zich ook niet kinderlijk beginnen opstellen. Uitgangspunt is dus het gebruiken van eenvoudige en verstaanbare woorden, liefst afgestemd op hun eigen moedertaal. Indien één van de (of beide) partijen een vreemde taal spreekt, dan zal men gebruik maken van een tolk of binnen de bemiddelingsdienst op zoek gaan naar een bemiddelaar die de taal een beetje machtig is.

Bij BAL krijgen beide partijen gelijktijdig de brief van het parket. Over het algemeen kiest men binnen de bemiddelingsdienst er wel voor om nadien eerst bij het slachtoffer langs te gaan. Dit is echter geen vaststaand gegeven en wordt soms verstoord door de agenda. Maar als men de keuze heeft, dan kiest men toch eerst voor het slachtoffer. Dit om twee redenen. Ten eerste omdat zij slachtoffer zijn en het recht hebben om hun verhaal eerst te vertellen. Ten tweede omdat men zo reeds met meer concrete informatie naar de daderkant kan trekken. Zo kan men al informatie over de verwachtingen van het slachtoffer aan de dader overmaken.

De bemiddelaar is echter van mening dat er ook goede argumenten zijn om eerst bij de dader langs te gaan. Zo bijvoorbeeld het vermijden van secundaire victimisering door eerst bij de dader diens bereidheid tot deelname af te toetsen. Zo zou het kunnen dat het slachtoffer zelf aangeeft dat de bemiddelaar eerst bij de dader moet langsgaan om diens verhaal te horen. Dit maakt dat er geen vaststaande regel is betreffende dit thema.

Het tijdstip waarop het aanbod vertrekt hangt volledig af van het parket. Het is het moment waarop de parketmagistraat het dossier van de politie krijgt en beslist wat die ermee doet. De bemiddelaar is echter van mening dat het parket daar nooit echt lang mee wacht. Ze doen het vrij snel, en op het moment dat ze het dossier onder handen nemen bekijken ze onmiddellijk het aanbod van bemiddeling. De bemiddelaar schat dat de tijdspanne tussen de feiten en het aanbod van bemiddeling tussen de vier en zes maanden ligt. Dit hangt echter van veel factoren af, zoals de werking van het parket, het onderzoek van de politie, de duidelijkheid en complexiteit van de feiten en dergelijke. Desondanks het feit dat het parket de instantie is die het tijdstip bepaalt, heeft de bemiddelingsdienst toch enige invloed. Zij hebben overleg met het parket en kunnen dit thema bespreekbaar maken. Toch is de bemiddelaar van mening dat het parket goed beseft dat het aanbod het best zo snel mogelijk gedaan wordt. Gesproken kan dus worden van een vrij goede samenwerking met het parket. De bemiddelingsdienst krijgt bijna alle dossiers door en weinig dossiers slippen nog door de mazen van het net.

Het meest geschikte moment om de slachtoffers uit te nodigen tot deelname aan bemiddeling hangt volgens de bemiddelaar eveneens af van verschillende factoren. Over het algemeen heeft de bemiddelaar de neiging om het aanbod zo snel mogelijk te doen bij lichtere feiten en een beetje uit te stellen bij zwaardere feiten. Dit is echter zeer subjectief. Het hangt ook af van de context waarin de feiten zich afspelen. Moest het nu gaan over partijen die elkaar nog

geregeld zien (bijvoorbeeld in de context van school), dan is het zinvoller om daar zeer snel een aanbod te doen. De bemiddelaar heeft bovendien ook het gevoel dat de meeste partijen van mening zijn dat het aanbod vroeger mag komen. Omwille hiervan zou de bemiddelaar liefst het aanbod zo snel mogelijk na de feiten doen.

Hierin is amper verschil tussen dader en slachtoffer. Minderjarigen zijn volop in ontwikkeling en heel veel in hun leven verandert tamelijk snel. Dus het is best mogelijk dat minderjarige daders ondertussen een heel andere weg hebben afgelegd en die feiten reeds verwerkt hebben. Dit kan gezien worden als een reden om ook hier het aanbod zo snel mogelijk na de feiten te doen.

Daarbij aansluitend bestaat de mogelijkheid van een flexibel aanbod, waarbij de partijen op gelijk welk moment op het aanbod kunnen ingaan en terug contact kunnen opnemen. De bemiddelingsdienst dient dit wel te laten weten aan het parket. Mogelijk zal het parket dan al een beslissing nemen, maar het aanbod van bemiddeling blijft bestaan.

Binnen BAL worden de partijen gemotiveerd tot deelname door in te gaan op hun eigen behoeften en noden, en aansluitend daarop op zoek te gaan naar wat bemiddeling kan betekenen voor hen. Als bemiddelaar moet men dit zelf niet beslissen, en moet men de partijen daar zelf op zoek naar laten gaan. Dit is volgens de bemiddelaar de grootste bepalende factor. Bij jongeren is het bovendien ook zeer belangrijk om hun stem aan bod te krijgen, en niet enkel die van de ouders. Daarbij is de houding van meerzijdige partijdigheid zeer belangrijk.

Daarnaast blijkt dat de vrijwilligerswerking binnen de bemiddelingsdienst eveneens drempelverlagend kan werken. Als de partijen zien dat die mensen dat vrijwillig doen, dan kan dat hen misschien meer motiveren en hen uitnodigen om ook actiever te participeren. Het verhogen van de participatiegraad is dan ook één van de doelstellingen van de vrijwilligerswerking.

“Eén van onze doelstellingen van onze vrijwilligerswerking is, één van de vier is, de participatiegraad verhogen of de kans op participatie verhogen, en het actief deelnemen en participatieve justitie. Dat mensen zich misschien meer uitgenodigd voelen door een vrijwilliger dan ‘oké, die professional die wel hetzelfde doet, maar hij wordt wel betaald’. Dat komt toch wel wat anders over en dat ze ons misschien sneller gaan linken aan justitie. Dus dat dat drempelverlagend kan werken door een vrijwilliger te sturen.”

Wanneer de partijen dan ingaan op de uitnodiging tot deelname, dan zal de bemiddelaar hun motieven ook actief bevragen. De bemiddelaar stelt dat elke goede bemiddelaar dit zou moeten doen. Bovendien moet men als bemiddelaar niet te snel beginnen met zelf te interpreteren waarom de partijen willen deelnemen. Belangrijk is om na te gaan wat belangrijk is voor hen, wat zij willen en wat het kan betekenen voor hen. Om de participatie van de partijen hoog te houden, is regelmatig contact nodig. Hetzij via telefoon, face to face, brief of e-mail. Wat de bemiddelaar wel merkt is dat veel partijen een actief engagement vragen van de kant van de bemiddelingsdienst. Men moet er als bemiddelaar zijn voor de partijen en hen ondersteunen, maar ook niet op zo’n manier dat zij het hele proces bij de bemiddelaar leggen. Men moet het ook actief genoeg bij de partijen zelf leggen. Dit kan men

doen door bijvoorbeeld concrete engagementen van hen te vragen en afspraken met hen te maken.

De voordelen voor partijen om in de bemiddeling te stappen zijn van velerlei aard. Voor het slachtoffer is dit de meerwaarde van directe communicatie, het non-verbale dat aan bod komt, het kunnen uiten van het eigen verhaal en kunnen luisteren naar het verhaal van de andere kant. Bovendien, bij een gezamenlijk gesprek, is het gemakkelijker om sneller tot afspraken te komen. Bij daders biedt het de mogelijkheid om zich rechtstreeks te excuseren, moest men dat willen. Ook het feit dat men zijn verhaal kan vertellen en aan het slachtoffer kan vertellen hoe het voor hen gelopen is, is een belangrijke drijfveer. Net zoals bij het slachtoffer biedt deze directe communicatie heel wat voordelen. Het biedt de kans aan de dader om effectief naar de juiste persoon de feiten te herstellen en het goed te maken. Men kan als dader tonen dat men verantwoordelijkheid wil nemen.

De redenen van het slachtoffer om dan niet deel te nemen zijn bijvoorbeeld de tijdsinvestering die men moet doen en de verplaatsing. Het vraagt ook moed van de slachtoffers door de mogelijkheid van secundaire victimisering. Nadeel bij de dader zou kunnen zijn dat het slachtoffer te boos is of dat deze geen begrip toont. Omdat een verkeerd beeld van bemiddeling soms een reden tot niet-deelname is, zal de bemiddelaar eerst zien of het concept bemiddeling geheel duidelijk is voor hen. Impliciet onderschrijft dit het belang van actieve informatie.

Daarnaast zal de bemiddelaar ook dieper ingaan op de partijen hun redenen tot weigering. Bij het verkennen daarvan zal de bemiddelaar trachten duidelijk te maken wat bemiddeling voor hen kan betekenen. Op die manier wordt gepoogd de partijen toch nog te overtuigen tot deelname. De bemiddelaar ziet de verkenning van de redenen bijgevolg ook als een taak van de bemiddelaar. Indien de partijen toch weigerachtig blijven, dan zal men de keuze toch moeten respecteren.

“En pas als dat echt grondig verkend is, als mensen echt weten van, met alle informatie wat bemiddeling is en wat het mij kan bieden, ik kies er nog voor om dat niet te doen, dan denk ik dat we dat ook echt wel moeten respecteren.”

Volgens de bemiddelaar vraagt een niet-deelname dan sowieso om verkenning. Dit dient echter te gebeuren op een respectvolle manier, zonder hen te pushen. Pushen is bijgevolg ook niet de juiste methode indien er sprake is van een aarzeling bij één van de partijen. Bij twijfels

zal de bemiddelaar gewoon die twijfel verkennen en daarop ingaan. Aangeven wat bemiddeling kan bieden en waar het aan tegemoet kan komen staat hier centraal. De keuze dient bij hen gelegd te worden, en indien nodig zal aan de partijen tijd gegeven worden om daarover na te denken.

Binnen de bemiddelingsdienst leeft de consensus dat er binnen de voorbereiding dient ingegaan te worden op de meerwaarde van directe bemiddeling en wat het voor hen kan betekenen. De meerwaarde van directe communicatie, in de zin van dat men het verhaal zelf kan vertellen tegen de andere partij, wordt hier benadrukt. Het aanbod tot directe bemiddeling dient dan ook altijd gedaan te worden door de bemiddelaar. Dit kan door dit meteen in het begin te laten vallen en daar af en toe op terug te komen. De bemiddelaar is van mening dat hier grote verschillen terug te vinden zijn tussen bemiddelaars: de ene zal daar actiever rond werken met de partijen zelf en ingaan op wat de partijen eventueel tegenhoudt en daarmee aan de slag gaan, de andere zal het meer van de partijen zelf laten komen en hen daarover zeer goed informeren. De bemiddelaar zelf geeft te kennen dat die zal ingaan op de redenen om niet deel te nemen aan het bemiddelingsgesprek. En als de bemiddelaar van mening is dat dergelijk gesprek een meerwaarde voor de partijen kan zijn (voor zover men dat op voorhand kan weten), dan zal deze dat ook communiceren naar de partijen toe.

Belangrijk hierbij is de nadruk dat ze vrij zijn om over het aanbod te denken. Opnieuw moet hier een evenwicht gezocht worden, rekening houdend met de vrijwilligheid ervan en de vrije keuze van de mensen om daar al dan niet aan deel te nemen. De vrijwilligheid dient bewaakt te worden, maar tegelijkertijd is het ook de taak van de bemiddelaar om op die weerstanden in te gaan.

“Dat we soms echt verkopen, van ‘kijk, over het algemeen zijn mensen heel tevreden dat ze dat gedaan hebben’. Maar nogmaals, het blijft persoonlijk. Mijn grens is wel ‘hun eigen keuze respecteren’ en hen heel veel informatie aanbieden die ten voordele is van een bemiddeling, maar ik probeer niet te zeer te pushen. Ik probeer die grens niet over te gaan, al weet ik van... Al hoor ik me soms zeggen van ‘misschien ben ik soms wel wat pushend om samen te komen’, maar het is niet mijn bedoeling. Het is vrijwillig, je moet dat zelf zien zitten. Maar ik geef sterk de baten daar wel van aan.”

Voor de bemiddelaar zijn bijgevolg ook twee dingen belangrijk vooraleer de partijen in een gezamenlijk gesprek stappen. Ten eerste, het moet veilig zijn voor iedereen. De bemiddelaar dient dan tijdens de voorbereiding af te toetsen of een bemiddelingsgesprek tussen die twee partijen op een respectvolle manier kan gebeuren. Ten tweede dienen verrassingen vermeden

te worden. Dit wordt door de bemiddelaar extra goed bewaakt, zeker voor het slachtoffer. Secundaire victimisering dient vermeden te worden. Dit maakt dat de bemiddelaar soms wel informatie van de daderkant overbrengt aan het slachtoffer. De verwachtingen van beide partijen moeten afgetoetst worden.

Binnen de voorbereiding zal er ook dieper ingegaan worden op de meer praktische zaken. Bijvoorbeeld waar de partijen gaan zitten, of ze in zetels zitten, aan een ronde tafel of in een kring zonder stoelen. Die dingen kunnen volgens de bemiddelaar soms ook heel belangrijk zijn. Hoe lang het gesprek ongeveer gaat duren, wordt ook besproken met de partijen. Daarnaast komt de structuur van het gesprek, wie aanwezig is en de rol van de bemiddelaar aan bod. De bemiddelaar is van mening dat meer informatie vaak meer veiligheid biedt. De bemiddelaar gaat hier echter niet extreem ver in vermits deze niet van geforceerde gesprekken houdt. Het moet van de partijen zelf komen en de bemiddelaar wil hen geen zaken opleggen of laten doen waar ze zich niet oké bij voelen.

De thema's die besproken worden tijdens het gesprek worden eveneens voorbereid. Zo zal de bemiddelaar verborgen agenda's trachten te vermijden en ervoor zorgen dat alle partijen weten welke thema's aan bod zullen komen. Voor de rest probeert de bemiddelaar zoveel mogelijk van de inhoud te behouden voor het gezamenlijk gesprek. Terwijl de bemiddelaar ervoor kiest om de thema's te verkennen en op zoek te gaan naar een respectvolle basishouding, waarbij de partijen weten hoe het gesprek zal verlopen en wat er gezegd zal worden, merkt deze dat er toch wel verschillende houdingen mogelijk zijn bij andere bemiddelaars.

“Goh, daar zijn collega's die eerder de directe bemiddeling als een afronding zien en die wel inhoudelijk al veel meer over en weer gebracht hebben. Ook dat verschilt weeral van case tot case, want soms moet je wel inhoudelijk wat over en weer beginnen te brengen zodat er al een klein beetje begrip komt en dat de weerstand om samen te komen op die manier wegvalt vooraleer je ze kunt samenbrengen. Er zijn collega's die zeggen van 'op het moment dat ze willen samenkomen is het goed voor mij, dat is het belangrijkste' en die dan weinig nog verkennen.”

Op zich is de voorbereiding van dader en slachtoffer vrij hetzelfde, volgens de bemiddelaar. Bij slachtoffers zal de bemiddelaar echter wel meer een bewakende functie op zich nemen, en

bepaalde informatie overbrengen zodat ze toch goed geïnformeerd zijn. Bij daders gebeurt dit minder.

Het aantal contactmomenten dat de bemiddelaar dan nodig heeft om de partijen voor te bereiden op het bemiddelingsgesprek is zeer verschillend. Klassieke bemiddeling is bij allebei één gesprek op voorhand en dan een gezamenlijk gesprek, maar dit kan enorm afwijken. De bemiddelaar stelt wel dat geregeld één tot twee huisbezoeken nodig zijn.

INFORMED CONSENT

Wat het sensibiliseringswerk van BAAB betreft, stelt de bemiddelaar dat er voornamelijk ingegaan wordt op de informatieverstrekking aan de partijen. In het algemeen de bevolking sensibiliseren is bijgevolg ook iets waar men binnen BAAB meer aandacht voor zou mogen hebben. Wat men wel binnen BAAB doet, is het geven van gastcolleges aan studenten. Hierbij probeert men mensen die later in het werkveld terechtkomen kennis te laten maken met bemiddeling. Dit is niet alleen zodat deze weten wat bemiddeling inhoudt, maar ook om ervoor te zorgen dat deze mensen in het dagdagelijkse werken met mensen de herstelgerichte methodieken kunnen hanteren om tot communicatie te komen. De nadruk wordt hierbij gelegd op de verbindende werking van communicatie.

De doorverwijzers worden ook gesensibiliseerd. Dit doet men binnen BAAB op structurele wijze. De dossiers moeten van hen komen, dus zal men binnen BAAB trachten hen te sensibiliseren en hun verwachtingen bij te stellen. Doordat bemiddeling een vertrouwelijk proces is, krijgen de doorverwijzers vaak weinig informatie terug. Door gesprekken met de doorverwijzers te hebben kan men dan aan hen duidelijk maken wat er binnen zo'n bemiddeling effectief gebeurt en wat het voor mensen kan betekenen. Belangrijk hierbij om weten is dat de logica van justitie niet de logica van bemiddeling is. Justitie is zeer resultaatgericht, terwijl men binnen bemiddeling de menselijkheid van het conflict in beeld wil brengen.

“Die logica van justitie of van beleid is vaak van resultaten, van... En dat kan bij het beleid zelfs gaan over uh... ja, invloed op recidivecijfers. Maar dan ga je moeten uitleggen dat dit misschien een effect kan zijn van bemiddeling, maar dat dat niet de doelstelling is. Dus je moet echt wel in communicatie treden met beleid, met verwijzers om te gaan aantonen dat wij niet ontlastend hoeven te werken voor de rechtbank. Als dat een verwachting is van hen ja, dan gaan we hen teleurstellen omdat het voor ons eigenlijk echt gaat over ja, de menselijkheid van het conflict in beeld kunnen brengen.”

De bemiddelaar is echter van mening dat de bredere sensibilisering voornamelijk gebeurt op persoonlijk initiatief, en dat het voor de rest niet structureel verankerd is binnen de

bemiddelingsdienst. Bijgevolg zal het sensibiliseringswerk wegvallen moest de initiatiefnemer ook wegvallen.

Apart van de sensibilisering worden de partijen binnen BAAB op de volgende wijze geïnformeerd. Eerst is er een brief van het parket. In deze brief staat op zich niet veel. Daarin wordt vermeld dat de procureur van mening is dat het bemiddelingsvoorstel misschien zinvol zou kunnen zijn, dat het vertrouwelijk, vrijwillig en gratis is, dat de partijen bijstand kunnen nemen van een advocaat en dat ze contact met de bemiddelingsdienst kunnen opnemen. Daar wordt dan ook een folder bijgevoegd. In deze folder worden nogmaals de principes uitgelegd (zoals neutraliteit en vrijwilligheid) en wordt er vermeld dat het de gerechtelijke afhandeling niet vervangt. De bemiddelaar is echter van mening dat dergelijke brieven en folders niet de ideale manier zijn om partijen te informeren.

“Je kan heel moeilijk een algemene folder maken want als je een verkrachtingsdossier hebt, dan zijn de woorden zoals herstel en al van die zaken, dat kan heel fout overkomen dus je kan... Als je uw folder daar aan zou aanpassen en je geeft een heel andere, andere woorden gebruiken. Maar als je natuurlijk ook wil, bijvoorbeeld een diefstal van de fiets, de opening houden. Ja, dan moet het ook niet met te zwaar woorden gaan gebruiken en dan is het financiële en het herstel wel iets dat mensen meer aanspreekt. Dat is zeer moeilijk. Dus woorden zijn een zeer moeilijke... Kunnen zeer verkeerd binnenkomen.”

In Brugge houdt het parket zich aan de wettelijke informatieplicht, wat maakt dat het parket de bemiddeling telkens zal aanbieden wanneer deze de zaak vordert. BAAB krijgt dus vrij veel door van het parket. Omwille hiervan hadden zij vorig jaar de meeste doorverwijzingen van Vlaanderen.

De partijen hebben nadien acht dagen om op de brief van het parket te reageren. Indien de partijen niet reageren, dan zal de bemiddelaar via een brief een huisbezoek aankondigen. In deze brief wordt de informatie uit de brief van het parket voor een groot stuk herhaald. Daarin wordt ook benadrukt dat bemiddeling niet per se een ontmoeting met de andere partij inhoudt. De tijd en datum van het huisbezoek wordt eveneens meegedeeld. Deze wordt meestal twee weken later gepland. De bemiddelaar noemt dit ‘aanklampend werken’, in de zin van dat partijen een geïnformeerde beslissing moeten kunnen nemen om al dan niet in de bemiddeling

te stappen. De bemiddelaar is er ook van overtuigd dat het spreken van mensen in hun eigen omgeving nog altijd beter is dan ze bijvoorbeeld uit te nodigen op de bemiddelingsdienst zelf. De partijen bevinden zich dan in hun natuurlijke omgeving waardoor ze zich sterker voelen. De bemiddelaar is slechts te gast bij hen. Volgens de bemiddelaar kan men ook zo de vrijwilligheid van bemiddeling laten merken: *“ik kom langs wanneer het u past en ik kom naar uw thuis, dus ik ga mij aan uw regels aanpassen.”* Zo geeft men de mensen kracht om over hun eigen zaken te gaan beslissen.

Het huisbezoek zullen zij dus aankondigen via brief. Het aankondigen van een huisbezoek kan echter ook op telefonische wijze gebeuren. Dit bijvoorbeeld bij rechtspersonen. Ook indien de jongere geplaatst is, dan zal men de voorziening of instelling opbellen. De reden waarom BAAB er niet voor kiest om bij alle dossiers het huisbezoek telefonisch aan te kondigen, is omdat de bemiddelaar van mening is dat men zich dan te veel moeite in de mensen hun privacy. De brief is dan een mooie vooraankondiging, waarbij de mensen nog altijd het recht hebben om het huisbezoek te weigeren.

De bemiddelaar is van mening dat moest men niet laagdrempelig werken en enkel werken met de brief van het parket, dat men dan veel minder dossiers zou hebben. Mensen hebben vaak, op basis van de brief van het parket, een verkeerd beeld van bemiddeling en schatten de positie van de bemiddelaar op verkeerde wijze in. Bijgevolg moet de bemiddelaar vaak toch nog zelf een brief sturen om een huisbezoek aan te kondigen. De respons op deze brief ligt dan wel vrij hoog en men kan mensen veel vaker bereiken. De respons zou eventueel kunnen betekenen dat de partij zo'n huisbezoek niet ziet zitten, maar dan ontvangt de bemiddeling natuurlijk wel informatie van waarom de partij dergelijk aanbod niet interessant vindt. Deze informatie is volgens de bemiddelaar belangrijk. Niet alleen voor hen, maar ook om te communiceren naar de andere partij toe die eventueel wel interesse had in bemiddeling.

Wanneer de bemiddelaar dan wel op huisbezoek mag komen, dan zal ongeveer 3/4^{de} van de partijen effectief in de bemiddeling stappen. Volgens de bemiddelaar heeft de laagdrempelige werking van de dienst hier veel mee te maken. Men informeert de mensen en maakt de bemiddeling voor hen concreet, op zeer persoonlijke wijze en naargelang hun verwachtingen. Ook belangrijk is om meteen aan de partijen duidelijk te maken dat bemiddeling niet per se een direct gesprek moet inhouden. Dit zorgt ervoor dat mensen bemiddeling wel zien zitten. Bij zo'n gesprek heeft de bemiddelaar eveneens de mogelijkheid om het niveau van de partijen in te schatten. Het concept van bemiddeling en de taak van de bemiddelaar blijven

hetzelfde, maar de taal die men ervoor gebruikt om deze uit te leggen kan men dan aanpassen aan het concrete dossier en aan de fase van verwerking waarin de partijen zich bevinden.

Volgens de bemiddelaar is de beste methode om de partijen te informeren nog altijd het face to face gesprek. Daarin kan men direct kijken wat de partijen hun verwachtingen zijn over bemiddeling en wat er leeft bij de partijen. Vermits de partijen vaak een fout beeld hebben van bemiddeling, kan men in zo'n direct gesprek de mensen op correcte wijze informeren en bemiddeling duidelijker maken. De bemiddelaar zal dan heel de gerechtelijke afhandeling uitleggen, en de link tussen de gerechtelijke weg en de bemiddelingsweg uitklaren. Men kan daarnaast ook concreet ingaan op wat bemiddeling kan betekenen voor die partij, en dit is volgens de bemiddelaar de grootste kracht van een face to face contact.

Binnen BAAB wordt er niet systematisch gekozen om bij een bepaalde partij eerst het aanbod tot deelname te doen. Beide partijen krijgen gelijktijdig de brief van het parket. Bij het aankondigen van een huisbezoek zal de bemiddelingsdienst eveneens niet systematisch voor één partij kiezen. Dit omdat de bemiddelaar van mening is dat beiden (eerst dader of eerst slachtoffer) zo zijn voor- en nadelen heeft. Enerzijds, als men eerst bij het slachtoffer langsgaat dan kan dit leiden tot secundaire victimisering indien de dader uiteindelijk toch niet wenst deel te nemen. Het slachtoffer heeft dan reeds alles op tafel gelegd en hoopt op een bemiddeling, die er dan uiteindelijk niet zal komen. Anderzijds, als men eerst bij de dader langsgaat, dan zou die dat eventueel vreemd vinden en het gevoel krijgen dat die dader ‘weer eens als eerste de kans krijgt om het te vertellen’.

Indien slechts één partij gereageerd heeft, dan zal de bemiddelaar aan de reagerende partij zeggen dat ze nog niets gehoord hebben van de andere. Indien het gaat over het slachtoffer, dan krijgt deze wel de keuze van de bemiddelaar: wilt het slachtoffer dat de bemiddelaar eerst bij hem/haar langskomt of wilt het slachtoffer eerst weten of de dader al dan niet wil deelnemen? Zo probeert de bemiddelaar het slachtoffer vanaf de eerste moment greep te laten krijgen op het proces. Indien geen enkele partij gereageerd heeft, dan zal de agenda van de bemiddelaar uitwijzen bij wie die eerst op bezoek zal gaan.

De bemiddelaar heeft echter toch de voorkeur om eerst bij het slachtoffer langs te gaan. Maar soms, uit pragmatisme, lijkt het beter om eerst bij de dader langs te gaan. Dit omdat de bemiddelaar soms merkt dat er veel verwachtingen leven bij het slachtoffer. Het zou dan zeer pijnlijk zijn moest de dader niet wensen deel te nemen. Bij dergelijke situaties zou het dan beter zijn om eerst bij de dader langs te gaan, zodat men als bemiddelaar weet dat die effectief wenst deel te nemen of niet. De bemiddelaar is daarbij ook van mening dat de teleurstelling bij de dader soms iets minder groot zal zijn dan bij het slachtoffer.

Wat dan de gemiddelde tijdsperiode tussen het delict en het aanbod tot deelname aan bemiddeling is, hangt af van het soort dossier. Bij dossiers waar de jongeren sowieso voor de rechtbank komen is de tijdsperiode niet zo groot. Het moment waarop het dossier bij het parket terechtkomt en de procureur beslist om te vorderen, is dan ook het tijdstip waarop het aanbod tot bemiddeling gedaan wordt. Bijgevolg heeft men binnen de bemiddelingsdienst ook geen

inspraak in het moment waarop het aanbod gedaan wordt. Gemiddeld ligt dit tussen de drie tot twaalf maanden na de feiten. Daar zit echter een zeer grote variatie op.

Wat dan volgens de bemiddelaar het beste tijdstip is om het aanbod te doen, hangt af van persoon tot persoon. Voor sommige mensen is het een voordeel dat het aanbod wat later komt, zodat hun kwaadheid wat gezakt is en men bijgevolg beter kan communiceren. Voor andere mensen mag het aanbod wat vroeger komen, omdat ze anders misschien de feiten reeds opzij geschoven hebben en er niet meer aan willen denken. Toch merkt de bemiddelaar dat er meer mensen zijn die het aanbod van bemiddeling wat te laat vinden, zeker bij minderjarige daders. Bij slachtoffers zal het dan afhangen van de fase van verwerking waarin ze zitten. Doordat het afhangt van persoon tot persoon, is daar geen echte richtlijn in te vinden. De bemiddelaar vindt het wel enorm belangrijk dat het aanbod tegelijkertijd gebeurt en dat ze op hetzelfde moment geïnformeerd worden over bemiddeling.

Toch geeft de bemiddelaar te kennen dat twee tot zes maanden na de feiten een goede marge is. Alles wat langer dan zes maanden geleden gebeurd is, is misschien al minder interessant voor de mensen. Er dient echter gekeken te worden naar de context waarin de feiten zich afspelen. Indien het gaat over partijen die elkaar kennen en dagelijks met elkaar geconfronteerd worden, dan zou het beter zijn moest het aanbod sneller gedaan worden. Langs de andere kant, moest het gaan om partijen die elkaar niet kennen waarbij zich zware feiten afgespeeld hebben, dan is tijd wel belangrijk. Dit maakt dat de procureur dan van dossier tot dossier zou moeten kijken wat het meest geschikte moment van aanbod is, wat de bemiddelaar niet meteen wenselijk vindt. Deze vindt het belangrijk dat de procureur gewoon aan elke slachtoffer en dader het aanbod doet. Als deze dan moet gaan uitcijferen wanneer het juiste moment er is, dan vreest de bemiddelaar dat er willekeur ontstaat.

Het belang van een flexibel aanbod komt hier echter wel naar voren. De bemiddelaar meent dan ook dat het beter is om het aanbod sneller te doen, waarna de partijen eventueel de kans krijgen om het eventjes te laten rusten. Als men te laat komt, dan kan men vaak niet veel meer doen en is het allemaal niet meer nodig.

“Ja, misschien is dat wel de consequentie van als je te lang wacht dan is het misschien gewoon allemaal niet meer nodig. Maar als je te vroeg komt, dan kan je mensen gewoon nog zeggen van ‘laat het efkes rusten, ik bel binnen een paar

maand terug', wat dat wij soms doen. Je hebt mensen die er gewoon drie maanden over moeten nadenken, en dan gunnen we hen ook die tijd."

Binnen BAAB wordt er gebruik gemaakt van oplossingsgerichte therapie. Daarbij gaat de bemiddelaar zeer bevragend te werk. Men laat zo de partijen zelf reflecteren over wat bemiddeling zou kunnen betekenen en waarmee bemiddeling hen zou kunnen helpen. Centraal hierbij staat de vraag: ‘zou het zinvol voor de partij kunnen zijn?’. De bemiddelaar zal daar zelf geen antwoord op geven, maar laat de partijen zelf zoeken of het zinvol is of niet. Er wordt hierbij ingespeeld op de verwachtingen van de partijen, hun angsten en weerstanden. De bemiddelaar spreekt dan vanuit de eigen ervaring, en zal onmiddellijk in het eigen hoofd beginnen nadenken van wat er eventueel bespreekbaar gemaakt zou kunnen worden in de bemiddeling. Echt motiveren van partijen gebeurt niet door de bemiddelaar, vermits deze ook niet op voorhand weet of bemiddeling zinvol voor hen is of niet.

Wanneer de partijen ingaan op het aanbod tot deelname aan bemiddeling, dan zal de bemiddelaar diens motieven bevragen. Dit meestal in de vorm van waarom ze het zouden doen, wat hun verwachtingen zijn en wat er voor hun in zit. De bemiddelaar is daarbij ook van mening dat hoe duidelijker de agenda's zijn, hoe minder misverstanden er kunnen optreden en hoe minder de communicatie kan foutlopen tussen dader en slachtoffer enerzijds en de partijen en de bemiddelaar anderzijds. De motieven van beide partijen worden ook door de bemiddelaar gecommuniceerd naar elkaar. Dit is vaak het eerste wat de bemiddelaar doet, zonder onmiddellijk veel inhoud vrij te geven. De bemiddelaar stelt dat de partijen een boodschap beter kunnen verstaan als ze ook weten wat erachter zit en met welke bedoelingen de boodschap overgemaakt wordt.

Elke partij heeft zo zijn eigen motieven om in de bemiddeling te stappen. Voor slachtoffers zou het kunnen zijn dat zij graag hun verhaal willen vertellen. Zij kunnen eveneens de nood ervaren om de dader in het echt te zien en om te kijken of de dader wel effectief alles meent wat die zegt. Indien de slachtoffers de dader(s) reeds kennen, dan zouden zij er eventueel van overtuigd kunnen zijn dat, omdat zij elkaar toch in de toekomst gaan tegenkomen, het beter is om het conflict af te handelen in een veilige omgeving met een bemiddelaar ertussen. Soms stappen ze ook de bemiddeling in om de controle terug te nemen. Daarnaast zijn er ook nog motieven waarbij slachtoffers willen dat de minderjarige dader door het gesprek op het rechte pad terechtkomt. Voor daders lopen de motieven gelijk, volgens de bemiddelaar. Zo kunnen zij het ook belangrijk vinden om hun verhaal te vertellen en antwoorden te geven op de vragen van het slachtoffer. Zij willen eventueel hun verantwoordelijkheid opnemen, zodat zij

het gebeuren kunnen loslaten. Dit laatste kan ook zeer belangrijk zijn voor het slachtoffer. Beide partijen kunnen een sterke nood hebben aan “closure”.

Om ervoor te zorgen dat de partijen blijven participeren in de bemiddeling, zal de bemiddelaar het eventueel verminderd engagement bespreekbaar maken. De bemiddelaar zegt ook tegen de partijen dat het vrijwillig is en dat de partijen op eender moment ermee kunnen stoppen, maar dat ze dit wel dienen te laten weten aan de bemiddelaar. Ervaring heeft echter aangetoond dat als de partijen in de bemiddeling stappen, dat ze dan ook meestal de hele rit uitzitten.

Ook wanneer de partijen niet ingaan op het aanbod tot deelname aan bemiddeling, zullen de motieven bevraagd worden. Dit omdat de bemiddelaar het belangrijke informatie vindt om over te brengen naar de andere kant.

“Ja, dat ga ik wel gaan bevragen van ja, ik heb dat nu ook gezegd van omdat men natuurlijk met een andere partij zit die misschien ook wel wil weten. Dat het ook niet altijd negatieve redenen zijn. Soms is het gewoon van ‘voor mij is het eigenlijk oké, het is niet nodig om daarover te praten’. Dan is dat misschien wel belangrijk voor de andere kant ook om dat te horen. Dan vooral van slachtofferkant.”

De motieven zullen dan bevraagd worden, maar niet om de partijen te overtuigen. De bemiddelaar zal dan nagaan of ze het aanbod afslaan omdat ze het misschien fout begrepen hebben of omdat het puur inhoudelijk voor hen geen betekenis heeft. In het eerste geval zou de bemiddelaar daarop kunnen inspelen en hen meer informatie verschaffen, in het tweede geval zou de bemiddelaar dit eventueel aan de andere kant kunnen overbrengen.

De motieven voor slachtoffers om niet deel te nemen zijn van velerlei aard. Zo zou het kunnen zijn dat slachtoffers bepaalde verwachtingen hebben, waardoor ze zich machteloos voelen wanneer blijkt dat de dader aan deze verwachtingen niet zal voldoen. Belangrijk hierbij is om de motivaties van beide partijen af te checken en om slachtoffers voor te bereiden op mogelijke scenario's. Ook daders hun verwachtingen kunnen hierbij een belangrijke rol spelen. Zo zou het kunnen dat het slachtoffer hun spijt niet gelooft. Voor beide partijen is het eveneens een serieuze tijdsinvestering. Ze moeten zich blootgeven, en zowel slachtoffer als daders kunnen eventueel schrik ervaren om hun gezicht kenbaar te maken.

Bij twijfelende partijen zal de bemiddelaar zeker en vast niet pushen. Men zal dan gewoon samen met de partijen op zoek gaan naar waar de twijfel juist zit en wat er gedaan kan worden om die twijfel weg te nemen. Samen op zoek gaan naar wat bemiddeling kan betekenen staat hier dus centraal. De bemiddelaar kan hierbij proberen om alles een beetje visueel voor te stellen. Zo werd er al een paar keer gebruikt gemaakt van een plus minus-schaal, waarbij de voor- en nadelen van deelname tegenover elkaar geplaatst worden. Pushen heeft daarbij geen zin. Heel de bemiddeling moet gebaseerd zijn op constructieve communicatie, maar als mensen niet willen deelnemen dan is er weinig constructiefs aan. De bemiddelaar geeft ook duidelijk aan dat deze de partijen niet over de streep wil trekken. Het zou kunnen dat het inderdaad niet zinvol is voor hen, maar dan hebben de partijen toch tenminste informatie ontvangen zodat zij een geïnformeerde beslissing kunnen nemen waar zij achter staan.

Wat de voorbereiding betreft, heeft men als bemiddelaar enkel en alleen maar communicatie. Binnen deze communicatie zal er dan ingegaan worden op de verwachtingen van de partijen, wat zij eruit willen halen en met welk gevoel zij graag de bemiddeling zouden willen buiten stappen. Daarnaast zullen de partijen eveneens voorbereid worden door allerlei scenario's uit te denken.

De bemiddelaar krijgt eveneens een belangrijke plaats binnen de voorbereiding. Hier zal dan aan de partijen gevraagd worden of de bemiddelaar diegene zal zijn die de vragen zal stellen, in welke mate dat de partijen voorbereid willen worden, in welke mate dat het gesprek op voorhand doorlopen zal worden en dergelijke. Daarbij wordt heel erg aan de partijen gevraagd hoe zij de bemiddeling zien en wat de bemiddelaar daarbij kan doen. De partijen zullen sterk mentaal voorbereid worden, zowel in de goede als in de slechte zin. Alle mogelijke scenario's komen aan bod, en besproken zal worden hoe zij daarmee zullen omgaan en wat de bemiddelaar daarbij kan doen.

Dit laatste is volgens de bemiddelaar ook de beste methode om slachtoffers en daders voor te bereiden. Men moet goed naar de verwachtingen luisteren en alle mogelijke scenario's eventjes bespreken. Zo kunnen de partijen met een open idee de bemiddeling instappen, waarbij zij het gevoel hebben dat ze erin geloven, maar dat ze ook alles kunnen verwachten. Als men als bemiddelaar dit kan bewerkstelligen, dan zullen de partijen veel rustiger in het gesprek stappen en dan zal dit sereen verlopen.

“Alle mogelijke scenario's, daarom niet in de diepte, maar alle mogelijke scenario's efkes bespreken zodat ze niet meer alleen hoopvol of zeer negatief in een gesprek stappen, maar dat ze efkes in hun hoofd alle mogelijke kotjes terug openstellen. Zodat ze eigenlijk met een open idee daar naartoe komen zodat ze een beetje het gevoel hebben van 'ik geloof er in, maar ik kan ook alles verwachten'. Ik denk als je dat kan doen met mensen, als ze dat toelaten. Ook een beetje van wat gezegd wordt: hoping for the best but expecting the worst. Dan denk ik dat ze veel rustiger in de situatie kunnen zitten van 'ik heb niets te verliezen, ik kan alleen maar winnen'. Ik denk dat als je dat als bemiddelaar probeert klaar te krijgen bij mensen, dan denk ik dat een gesprek wel sereen kan verlopen.”

De thema's waarover gesproken zal worden, worden eveneens door de bemiddelaar aangehaald. De mate waarin dit gebeurt, hangt echter af van bemiddeling tot bemiddeling. Soms kiezen mensen er bewust voor om niet te veel voorbereid te worden en niet te veel informatie uit te wisselen op voorhand. De partijen gaan dan gewoon samenzitten, en men zal wel zien wat er allemaal besproken wordt. Als bemiddelaar moet men daarop durven vertrouwen, en ervan uitgaan dat mensen in de bemiddeling stappen met oprechte bedoelingen. Het conflict teruggeven aan de partijen staat hierbij centraal. Hoe meer de partijen zelf kunnen bepalen op welke manier er bemiddeld wordt en hoe dat gesprek zal verlopen, hoe meer dat men als bemiddelaar de partijen de macht geeft. Men geeft de partijen de verantwoordelijkheid om het proces zelf te doorlopen.

Ook de meer praktische zaken komen aan bod. Zo bijvoorbeeld de opstelling van hoe de partijen tegenover elkaar gaan zitten. Ook welke partij als eerste het woord wil nemen. Aan de partijen zal ook gevraagd worden of ze eventueel een papiertje willen meenemen met enkele zinnestjes of woordjes op die zij zeker gezegd willen hebben tijdens de bemiddeling. In welke mate de praktische zaken aan bod komt hangt ook af van bemiddeling tot bemiddeling. De bemiddelaar heeft echter wel één regel: de bemiddeling dient te gebeuren op een neutrale plaats, dus nooit bij mensen thuis. Daarnaast is de bemiddelaar iemand die sterk de regie in handen wil houden. Iedereen dient zich aan de voorbereiding te houden.

Het aantal persoonlijke contactmomenten dat de partijen nodig hebben om voorbereid het gesprek in te stappen, zijn er meestal twee. De eerste keer om bemiddeling uit te leggen en de tweede keer om te bevragen in welke mate bemiddeling betekenisvol voor de partijen kan zijn en wat hun verwachtingen daaromtrent zijn. Mogelijk zal de bemiddelaar nog eens een derde keer langsgaan om echt de voorbereiding te doen. Na deze contactmomenten volgt dan het gezamenlijk gesprek. Daartussen vinden nog wel enkele telefonische contacten plaats, maar dit is enkel om puur de praktische zaken te regelen. Inhoudelijke gesprekken gebeuren niet telefonisch, maar daarvoor zal de bemiddelaar face to face met hen afspreken.

