

Tussenevaluatie Herstelbemiddeling

Amsterdam, 31 juli 2000

Marije van Barlingen
Gert Jan Slump
Hette Tulner

Inhoudsopgave

Samenvatting	3
1 Inleiding	8
1.1 Het onderzoek	9
1.2 Leeswijzer	10
2 Herstelbemiddeling: wat houdt het in?	11
2.1 Inleiding	11
2.2 Een beknopte internationale plaatsbepaling	11
2.3 Het project Herstelbemiddeling	13
2.3.1 Organisatie	13
2.3.2 Doel en doelgroep	14
2.3.3 Taken van de projectleiders	15
2.3.4 Resumerend	16
3 De uitvoering van het project	17
3.1 De moederorganisaties en de positie van Herstelbemiddeling	17
3.2 Personele inzet	18
3.3 Documentatie en registratie	19
3.4 Verwijzers	21
3.5 De inhoudelijke werkwijze	23
3.6 Resumerend	25
4 De opbrengsten	28
4.1 Instroom en uitstroom van cliënten	29
4.2 De aanpak - het oordeel van cliënten	30
4.2.1 Benadering en eerste contact	32
4.2.2 Wel of niet een bemiddeling	33
4.2.3 De invloed van omgeving	35
4.2.4 De rol van de projectleiders Herstelbemiddeling	36
4.2.5 Algemeen oordeel over de gang van zaken en de organisatie	36
4.3 De waarde van Herstelbemiddeling	38
4.4 Resumerend	43
5 Conclusies	45
Bijlagen	
Bijlage I Onderzoeksvragen en onderzoeksopzet	50
1 Probleemstelling	50
2 Onderzoeksopzet	51
3 Selectie, benadering en respons van respondenten	52
Bijlage II Zoeksjabloon	56
Bijlage III Vragenlijsten	57
Bijlage IV Brieven aan respondenten	63
Bijlage V Criteria voor daders en slachtoffer	66
Bijlage VI Opbrengst quick scan bemiddeling internationaal	67
1 België	67
2 Duitsland	69
3 Groot-Brittannië	71
4 Nieuw-Zeeland	73
5 Australië	75
6 Verenigde Staten en Canada	77
Geraadpleegde documenten	79

Samenvatting

*"Een ontmoeting tussen twee mensen kan uitlopen op een conflict. Dit conflict kan een delict zijn als ook de rechtsorde met het conflict geschaad wordt. Beide partijen kunnen een dergelijke ontmoeting niet zomaar wegpoezen, al zouden zij dat willen: het slachtoffer om niet meer aan de pijnlijke situatie herinnerd te worden, en de dader die zoveel mogelijk schuldgevoelens wil verdringen. Wil de traumatische ontmoeting voor beiden geen negatieve gevolgen voor de toekomst hebben, dan zullen dader en slachtoffer tot een andersoortige ontmoeting moeten zien te komen. Een ontmoeting in de vorm van een **ont-moeten**: een niet meer moeten, een elkaar loslaten, of een samenkomen en tot (wederzijds) begrip raken.*

Boeten, ontmoeten en verzoenen. Het zijn verwante, mooie begrippen. Zij geven namelijk aan dat er méér is dan een lik-op-stukreactie en méér dan een tarievenstelsel voor strafbaar gedrag."

In 1997 verstrekke het Ministerie van Justitie subsidie aan de Reclassering Nederland en Slachtofferhulp Nederland om een samenwerkingsproject op te zetten ten behoeve van de verkenning van de behoefte, de methodische ontwikkeling en de beschrijving van de randvoorwaarden voor een structurele vorm van immateriële bemiddeling tussen dader en slachtoffer. Op 15 augustus 1997 werd daartoe in het arrondissement Den Haag het project Herstelbemiddeling gestart.

Na ruim twee jaar van ontwikkeling, uitvoering en bijstelling van het project, is in het voorjaar van 2000 een tussenevaluatie uitgevoerd. Deze evaluatie diende een tweeledig doel: het achterhalen van randvoorwaarden ten behoeve van een tweede project herstelbemiddeling én het achterhalen van de behoefte aan en waarde van herstelbemiddeling voor cliënten. In het rapport '*Tussenevaluatie Herstelbemiddeling*' wordt achtereenvolgens beschreven wat Herstelbemiddeling is en welke knelpunten (en oplossingen) de projectleiders zijn tegengekomen in het project. Daarnaast komt de mening van cliënten met betrekking tot de opzet én met betrekking tot de waarde van het project aan de orde.

Herstelbemiddeling: wat houdt dat in?

Kunnen dader en slachtoffer via bemiddeling door een deskundige met elkaar in gesprek worden gebracht, op zo'n manier dat het bijdraagt aan de schuld- en leedverwerking van het delict dat hen met elkaar in contact bracht? Dat is, kort gezegd, het thema van het project Herstelbemiddeling. Herstelbemiddeling schept hiervoor de (rand)voorwaarden door - als onafhankelijke derde - contact te leggen met beide partijen, een inschatting te maken van de afstemming tussen de leedverwerking bij het slachtoffer en schuldbesef- en verwerking bij de dader, en de faciliteiten te bieden voor een ontmoeting. De belangrijkste invalshoek van het project is dus de emotionele winst voor zowel slachtoffer als dader. Herstelbemiddeling - in deze opzet - is dan ook een aanvulling op het strafrecht, geen vervanging daarvan en vindt in de regel pas plaats na veroordeling van de dader. In tegenstelling tot sommige bemiddelingprogramma's in het buitenland is deelname aan Herstelbemiddeling daarmee voor zowel slachtoffer als dader vrijwillig en is er geen 'strafrechtelijke stok achter de deur'.

De uitvoering van het project

Voor een beschrijving van de ontwikkelingen, knelpunten en gevonden oplossingen in de uitvoering is een analyse van schriftelijk materiaal uitgevoerd, en zijn gesprekken gevoerd met de projectleiders van Herstelbemiddeling. Uit de analyse kwamen knelpunten naar voren met betrekking tot de moederorganisaties en de positie van Herstelbemiddeling, de personele inzet, de documentatie en registratie, de verwijzers en de inhoudelijke werkwijze.

Moederorganisaties

Hoewel Herstelbemiddeling een samenwerkingsproject van de Reclassering en Slachtofferhulp is, vindt de uitvoering van het project plaats op neutraal terrein - los van beide organisaties. Hier is zeer bewust voor gekozen teneinde elke schijn van 'partijdigheid' naar cliënten toe te vermijden. Door deze - zowel fysieke als organisatorische - scheiding tussen het project en de moederorganisaties ontstaat echter wel een zeker spanningsveld. Dit spanningsveld komt met name naar voren in de dagelijkse samenwerking met medewerkers van beide organisaties. De projectleiders investeren dan ook veel tijd in het bekendmaken van het project binnen de beide organisaties en het creëren van draagvlak bij medewerkers. Gezien het zelfstandig functioneren van de organisaties per regio, moet dit draagvlak en de medewerking echter steeds opnieuw 'bevochten' worden. Meer actieve ondersteuning vanuit het (landelijk) management van de beide moederorganisaties wordt daarbij wenselijk geacht. Hoewel zij medewerkers niet kunnen verplichten tot medewerking, kunnen zij immers wel (meer) invloed uitoefenen op de bekendheid van het project en met name op de prioriteit die aan Herstelbemiddeling gegeven wordt.

Personele inzet

De personele inzet van de twee part-time projectleiders kenmerkt zich door groot enthousiasme en engagement. De daaraan gerelateerde extra inzet in uren kan echter niet de maatstaf zijn voor reguliere inzet. Het opsplitsen van organisatorische en inhoudelijke taken (al dan niet met inzet van vrijwilligers) is geen oplossing op korte termijn omdat de projectleiders voor het creëren van draagvlak uit eigen ervaringen en verhalen moeten kunnen putten. Zodra Herstelbemiddeling een meer geaccepteerd gegeven is kunnen deze taken echter wél worden gesplitst. Voor het moment kan ter vergroting van de bereikbaarheid in verband met de krapte in personele bezetting gebruik worden gemaakt van een boodschappendienst of het betrekken van een pand met centrale receptie.

Documentatie en registratie

Door Herstelbemiddeling is een veelheid aan documenten en registratie aangelegd. Met het oog op de overdracht in de toekomst dient te worden gewerkt aan een meer systematische wijze van opslaan van de gegevens. Specifieke aandacht dient daarbij te worden besteed aan een centraal registratiesysteem. Dit zal uitwisseling van gegevens ten goede komen en de mogelijkheden voor (algemeen) onderzoek onder het totale cliëntbestand van verschillende Herstelbemiddelingsprojecten ten goede komen. Bovendien zal meer systematiek niet alleen de overdraagbaarheid verbeteren maar ook het werk van de projectleiders vergemakkelijken.

Verwijzers

Na een uitgebreide ronde voorlichting binnen slachtofferhulp en reclassering door de projectleiders bleef, ondanks positieve reacties op de voorlichting, het aantal verwijzingen *vanuit die organisaties* beperkt (hoewel hoger dan aanvankelijk verwacht). Vooral het actief aan de orde stellen van Herstelbemiddeling bij cliënten blijkt een bottleneck.

Daarbij speelt vooral de bescherming van en identificatie met het slachtoffer een grote rol. Hulpverleners treden nogal eens bevoogdend op en lijken keuzes voor hun cliënten te maken in plaats van opties met hen te bespreken. Om dat op een zorgvuldige wijze te doen is met één van de Buro's Slachtofferhulp een verwijzingsprotocol opgesteld dat wat dat betreft wellicht ook elders goede diensten kan bewijzen. Het doorbreken van weerstanden heeft tijd nodig. Van de beide moederorganisaties mag daarbij een extra inspanning worden verwacht om de vertaalslag van ideologie naar daadwerkelijke inzet te maken.

Voorlichting en PR (bijvoorbeeld in de vorm van goed foldermateriaal voor de doelgroep, een website en tv-spotjes) kunnen daarbij goede diensten bewijzen. Hoe meer bekendheid Herstelbemiddeling heeft, des te breder is de kring van verwijzers. De interesse blijkt, ook bij daders en slachtoffers zelf, in grote mate aanwezig te zijn.

Inhoudelijke werkwijze

In de oorspronkelijke opzet van Herstelbemiddeling werd gedacht aan het inzetten van een professionele bemiddelaar. In een latere fase is vervolgens aan de orde geweest om voor de bemiddeling gebruik te maken van (deskundige) vrijwilligers. Daarvan is na enkele ervaringen afgezien vanwege het tijdsbeslag en de extra overdracht die daarbij kwam kijken. De beide projectleiders hebben vervolgens zelf de bemiddelingen gedaan (inclusief de voorbereidende gesprekken). Omdat deze werkwijze ook weer tijdrovend (vooral afgezet tegen het uitgebreide takenpakket van de projectleiders) en duur is, verdient het overweging het profiel van vrijwilligers nog eens verder uit te werken en na te gaan of vrijwilligers ook in de voorbereidende fase effectief ingezet kunnen worden.

Tenslotte heeft in de ontwikkelingen binnen het project een discussie plaatsgevonden over het begrip 'succesvolle' bemiddeling. Uit de ervaringen tijdens het project bleek dat een contact niet tot een directe bemiddeling hoeft te komen om toch een (positief) resultaat te hebben voor één of beide partijen.

De opbrengst van Herstelbemiddeling

Bij het beschrijven van de (tussentijdse) resultaten van het project Herstelbemiddeling is een onderscheid gemaakt tussen kwantitatieve en kwalitatieve resultaten. Cijfermatig wordt een overzicht gegeven van de instroom van cliënten - om zodoende zicht te krijgen op de *behoefte* aan Herstelbemiddeling - en van de uitstroom van cliënten en van de factoren die van invloed zijn op die uitstroom.

Om de *kwaliteit* van de Herstelbemiddeling te kunnen beoordelen wordt daarnaast beschreven welke waarde Herstelbemiddeling heeft (gehad) voor de cliënten en welke elementen in de werkwijze en de organisatie van invloed zijn (geweest) op de beoordeling door cliënten. Hiertoe zijn 10 interviews afgenomen bij cliënten van Herstelbemiddeling en zijn alle beschikbare cliëntdossiers doorgenomen.

Hoewel het - vanwege het geringe aantal respondenten - niet mogelijk is om de resultaten van dit onderzoek te generaliseren, komt er toch een duidelijk beeld uit de gevoerde gesprekken en de geraadpleegde cliëntdossiers naar voren. Zo kan de vraag of er behoefte is aan Herstelbemiddeling bevestigend beantwoord worden. En ook de vraag of Herstelbemiddeling van waarde en betekenis is (geweest) wordt door de meeste cliënten positief beantwoord.

De cijfers van Herstelbemiddeling zelf bevestigen dit beeld. In 53 % van de zaken is het resultaat van Herstelbemiddeling voor betrokkenen uiteindelijk aantoonbaar positief geweest, variërend van een directe bemiddeling tot een indirecte bemiddeling of een positieve ervaring.

Een belangrijk verbeterpunt ten aanzien van de aanpak van Herstelbemiddeling is volgens respondenten gelegen in de (schriftelijke) informatievoorziening aan verwijzers enerzijds en slachtoffers en daders anderzijds: een goede brochure/folder zou verwijzing gemakkelijker maken en betrokkenen beter in staat stellen een afweging te maken om al dan niet deel te nemen en zich bij een keuze voor deelname daarop voor te bereiden. In het verlengde daarvan wordt door respondenten aangegeven dat het project Herstelbemiddeling verder zou moeten werken aan algemene bekendheid (overigens is daar tijdens de projectperiode al zeer veel energie in gaan zitten). Dat zou kunnen pleiten voor het verder uitbouwen en inbedden van Herstelbemiddeling binnen de bestaande mogelijkheden voor slachtoffers en daders.

De motieven om mee te doen aan Herstelbemiddeling hangen (uiteraard) samen met het feit of men slachtoffer of dader is van een delict. Slachtoffers willen vergeven en verwerken, de dader confronteren, begrijpen waarom dingen zijn gebeurd en hun angsten verwerken of wegnemen. Daders willen vooral spijt betuigen en - indien mogelijk - hun slachtoffer helpen. Een belangrijke opmerking die zowel door slachtoffers als door daders is gemaakt is dat zij er voor zouden zijn om een 'moreel appèl' (sommige spreken van een verplichting, bijvoorbeeld in het kader van de strafoplegging) op daders uit te oefenen om deel te nemen aan Herstelbemiddeling. Gezien het doel van Herstelbemiddeling dient hierbij echter wel het principe van vrijwilligheid gewaarborgd te worden.

Ten aanzien van de timing van Herstelbemiddeling in het verwerkingsproces van slachtoffers en daders enerzijds en binnen het verloop van het strafproces anderzijds zijn de meningen verdeeld. Veel respondenten geven aan dat betrokkenen er in elk geval zelf 'aan toe moeten zijn'. De meningen lopen vooral uiteen over de vraag of dat altijd op een vast moment binnen het strafproces is. Wat dat betreft is een belangrijke conclusie dat de mening van betrokken zelf in alle gevallen van doorslaggevende betekenis zou moeten zijn. Ook hier geldt weer: tijdige informatie over Herstelbemiddeling aan slachtoffers en daders biedt betrokkenen in elk geval de gelegenheid zelf een keuze te maken, al dan niet in samenspraak met hulpverleners, omgeving of de projectleiders van Herstelbemiddeling in de voorfase.

De rol en positie van de projectleiders tijdens de afzonderlijke voorgesprekken met betrokkenen verschilt van die tijdens het bemiddelingsgesprek: in de voorgesprekken ervaren respondenten de projectleiders vooral als 'aan hun kant staand' en 'ondersteunend', terwijl zij in het bemiddelingsgesprek een onpartijdige positie innemen. Respondenten waarderen deze wisseling in rollen overigens positief en ervaren het voorgesprek vaak als een goede mogelijkheid om nog eens over het gebeurde te praten.

Bij de cliënten waar het tot een gesprek is gekomen, zijn de verwachtingen (grotendeels) ook uitgekomen. Ook de cliënten waarbij het niet tot een gesprek is gekomen, geven aan wel degelijk positief te zijn. De meeste respondenten geven aan, of het nu tot een gesprek is gekomen of niet, dat het hele proces van voorbereiding en contact zoeken heeft geholpen bij de verwerking en/of het achter zich kunnen laten van de gebeurtenissen. Concrete resultaten die daarbij worden genoemd, zijn: het afnemen of verdwijnen van angst, het eindelijk weten *waarom*, het gevoel hebben nu 'alles eraan gedaan te hebben', en 'het af kunnen sluiten'.

Op basis van de interviews kan geconstateerd worden dat de belangrijkste factor in het wel of niet positief beleven van het contact met Herstelbemiddeling de totstandkoming van een gesprek met de andere partij is. Door de degelijke voorbereiding van de projectleiders, en de zorgvuldige afstemming van wederzijdse verwachtingen in dat proces, hebben alle bemiddelingsgesprekken een belangrijke waarde en betekenis gehad voor respondenten. Ook in die gevallen waarbij het niet tot een gesprek gekomen is, wordt het feit dat met de projectleiders op een open en eerlijke wijze en in een goede sfeer over het gebeurde en de mogelijkheden van Herstelbemiddeling is gesproken door respondenten in hoge mate gewaardeerd. De houding, rol en bejegening van de projectleiders heeft daar in belangrijke mate toe bijgedragen.

Conclusie

"Jullie moeten niet teveel kijken naar aantallen. Het is de kwaliteit die telt (...). Elk slachtoffer en elke dader die Herstelbemiddeling kan helpen, is er één. Het moet dus ook echt blijven bestaan (...)"

Het antwoord op de hoofdvraag van dit onderzoek - namelijk of op basis van de opbrengsten van het project geconcludeerd kan worden dat er behoefte is aan een (meer) structurele opzet van Herstelbemiddeling - is kortweg: ja. Herstelbemiddeling voldoet aan een duidelijk aanwezige behoefte bij slachtoffers en daders. Bovendien heeft deelname aan het project voor veel cliënten een positieve waarde - of het nu tot een gesprek gekomen is of niet.

Voor wat betreft de methodische en organisatorische randvoorwaarden: de huidige opzet van Herstelbemiddeling blijkt in grote lijnen te voldoen. Punten van aandacht binnen de methodische randvoorwaarden zijn evenwel het tijdstip van de bemiddeling, het uitelkaar trekken van voorbereiding en bemiddelingsgesprek en - in dat kader - de eventuele inzet van vrijwilligers.

Met betrekking tot organisatorische randvoorwaarden zijn de verwijzers, de inzet van de moederorganisaties, het takenpakket van de projectleiders, het documentatiesysteem, en rechtstreekse PR naar potentiële cliënten toe punten die in de toekomst extra aandacht verdienen.

1 Inleiding

"Er is méér dan hulpverlening en genoegdoening aan het slachtoffer.. Er is méér dan bestraffing en hulpverlening aan de dader.. Slachtoffer en dader zijn nog niet van elkaar af na een delict en de berechting van de dader. Integendeel. Er heeft immers nog geen gerechtigheid plaatsgevonden. In de meeste situaties hebben daders en slachtoffers zeer verwarde gevoelens over elkaar: de dader zit het slachtoffer op de nek, en het slachtoffer zit de dader op de nek... Hoe kom je daarvan los?"

*Een ontmoeting tussen twee mensen kan uitlopen op een conflict. Dit conflict kan een delict zijn als ook de rechtsorde met het conflict geschaad wordt. Beide partijen kunnen een dergelijke ontmoeting niet zomaar wegpoetsen, al zouden zij dat willen: het slachtoffer om niet meer aan de pijnlijke situatie herinnerd te worden, en de dader die zoveel mogelijk schuldgevoelens wil verdringen. Wil de traumatische ontmoeting voor beiden geen negatieve gevolgen voor de toekomst hebben, dan zullen dader en slachtoffer tot een andersoortige ontmoeting moeten zien te komen. Een ontmoeting in de vorm van een **ont-moeten**: een niet meer moeten, een elkaar loslaten, of een samenkomen en tot (wederzijds) begrip raken.*

Boeten, ontmoeten en verzoenen. Het zijn verwante, mooie begrippen. Zij geven namelijk aan dat er méér is dan een lik-op-stukreactie en méér dan een tarievenstelsel voor strafbaar gedrag."

Aldus José Frijns, één van de projectleiders van het project Herstelbemiddeling in een inleiding op een studiedag in 1991. Met deze uitspraken was zij - vanuit de reclassering - een pionier voor het samenbrengen van daders en slachtoffers om gerechtigheid te kunnen laten geschieden.

Sindsdien is de positie, de bejegening en de hulpverlening aan slachtoffers van criminaliteit sterk in de belangstelling komen te staan. In Nederland kreeg dit gestalte in onder meer belangrijke herzieningen in het strafrecht, zoals de Wet Terwee. Daarnaast werden allerlei experimenten en projecten met bemiddelings- en onderhandelingsmodaliteiten opgezet 'in de schaduw van justitie', zoals Dading en buurtbemiddeling.

Door de Reclassering Nederland is in dat kader in november 1993 het symposium 'Eindelijk Gerechtigheid' georganiseerd. De deelnemers waren medewerkers van Slachtofferhulp en Reclassering die geconfronteerd worden met de problematiek van dader- en slachtofferschap. Bij de opening van dit symposium bleek dat de bestuurlijke inleiders van beide organisaties zeer betrokken waren op elkaars doelgroep. Aanleiding genoeg voor de reclassering om zich - in de persoon van José Frijns - (verder) te beraden over een structurele vormgeving van immateriële bemiddeling tussen daders en slachtoffers.

Op basis van het voorstel dat daaruit voortkwam, verstrekte het Ministerie van Justitie in 1997 subsidie aan de Stichting Reclassering Nederland en de Slachtofferhulp Nederland om een samenwerkingsproject op te zetten ten behoeve van de verkenning van de behoefte, de methodische ontwikkeling en de beschrijving van de randvoorwaarden voor zo'n structurele vorm van immateriële bemiddeling tussen dader en slachtoffer. Op 15 augustus 1997 werd daartoe in het arrondissement Den Haag het pilotproject Herstelbemiddeling gestart.

1.1 Het onderzoek

Inmiddels zijn ruim twee jaar van ontwikkeling, uitvoering, en bijstelling van het project Herstelbemiddeling gepasseerd. Het Ministerie van Justitie wil in de loop van 2000 ter verbreding van de ervaringen met Herstelbemiddeling een tweede experiment starten. Bij de opzet daarvan moet gebruik gemaakt kunnen worden van de ervaringen en de expertise van het eerste experiment. Dat leidt tot de centrale onderzoeksvraag:

Wat heeft het project Herstelbemiddeling in de periode 1997-1999 opgeleverd, en welke (methodische en organisatorische) randvoorwaarden zijn er te onderscheiden voor de opzet en uitvoering van het project?

Het onderzoek dat is uitgevoerd in de periode februari - juni 2000 dient ter beantwoording van deze vraag en heeft daarmee een tweeledig karakter.

Onderzocht en beschreven dienden te worden:

- de *betekenis en waarde* van Herstelbemiddeling voor daders en slachtoffers;
- het *proces* van opzet, ontwikkeling en uitvoering van het project Herstelbemiddeling.

Een en ander leidde tot de volgende probleemstelling voor het onderzoek:

- *Wat is de opbrengst van Herstelbemiddeling, in kwantitatieve en kwalitatieve zin?*
- *Kan op basis van de opbrengst geconcludeerd worden dat er behoefte is aan een (meer) structurele opzet van Herstelbemiddeling?*
- *Wat zijn de in het project Herstelbemiddeling toegepaste methodische en organisatorische randvoorwaarden voor een goede uitvoering van Herstelbemiddeling?*
- *Wat zijn eventuele knelpunten, hoe kunnen die opgelost worden en aan welke aanvullende randvoorwaarden moet voldaan worden voor het (verder) uitvoering geven aan Herstelbemiddeling?*

De onderzoeksaanpak voor deze tussenevaluatie is in fasen uitgevoerd. Het onderzoek is gestart met een documentenanalyse van het beschikbare schriftelijke materiaal aan de hand van een zoeksjabloon (zie bijlage II). Aanvullend en ter verheldering zijn vervolgens gesprekken gevoerd met medewerkers van Herstelbemiddeling.

Ter nadere oriëntatie is een quick scan uitgevoerd van buitenlandse bronnen met betrekking tot bemiddelingsprojecten (zie bijlage VI).

Dit deel van het onderzoek heeft zich met name gericht op de beantwoording van de derde en vierde hoofdvraag van het onderzoek.

Vervolgens heeft het onderzoek zich gericht op beantwoording van de eerste en tweede hoofdvraag. Daarvoor werd gebruik gemaakt van het cijfermateriaal van het project en de cliëntdossiers. In aanvulling daarop is vervolgens een aantal interviews met slachtoffers en daders gehouden. Bij de selectie van de respondenten is uitgegaan van het onderscheid dat Herstelbemiddeling maakt naar typen zaken.

Kort samengevat zijn dit:

- zaken waar daadwerkelijk een bemiddeling heeft plaatsgevonden;
- zaken waar een indirecte bemiddeling heeft plaatsgevonden;
- zaken die een positieve ervaring hebben opgeleverd voor de aanvrager, zonder contact met de andere partij;
- zaken waarin de aanvrager is afgewezen;
- zaken waar geen contact tot stand is gekomen, en geen (positief) effect voor de aanvrager was;
- zaken waarin de aanvrager zich heeft teruggetrokken.

In totaal werden er 20 respondenten gezocht in de volgende categorieën:

- directe bemiddeling, 3 daders en 3 slachtoffers;
- indirecte bemiddeling, 3 daders en 3 slachtoffers;
- geen bemiddeling, maar wel positieve ervaring voor de aanvrager, 2 daders en 2 slachtoffers;
- teruggetrokken, 2 daders en 2 slachtoffers.

Het streven was om in de eerste twee categorieën zowel de dader als het slachtoffer van dezelfde bemiddeling te interviewen. Indien dit niet mogelijk was, zouden daders en slachtoffers van verschillende bemiddelingen geïnterviewd.

Een groot aantal cliënten van Herstelbemiddeling bleek in het verleden aan Herstelbemiddeling te hebben aangegeven niet meer benaderd te willen worden; van een ander deel waren de adresgegevens niet of niet meer bekend. Het streven naar evenwichtige spreiding over de typen bemiddeling is toen losgelaten en alle benaderbare daders en slachtoffers (47) zijn in samenspraak met Herstelbemiddeling (zorgvuldig) aangeschreven met de vraag of zij wilden meewerken aan het onderzoek. Vervolgens is met 16 cliënten telefonisch contact geweest, waarvan 10 (8 slachtoffers en 2 daders) uiteindelijk wilden meewerken aan het onderzoek. Ter aanvulling op het beperkt aantal interviews zijn tenslotte cliëntdossiers van daders bij Herstelbemiddeling doorgenomen.

Voor een uitgebreidere beschrijving van de onderzoeksvragen, de opzet van het onderzoek en de gevolgde onderzoeksmethoden wordt verwezen naar bijlage I.

1.2 Leeswijzer

In hoofdstuk 2 wordt - op basis van een analyse van documenten - ten eerste ingegaan op het doel en de opzet van het project: er wordt (kort) beschreven wat Herstelbemiddeling is, wat het doel van het project is, hoe de projectorganisatie eruit ziet, en wat de taken van de projectleiders zijn. Een en ander wordt voorafgegaan door een kort overzicht van vergelijkbare internationale projecten en initiatieven (een uitgebreid overzicht van de quick scan die daaraan ten grondslag ligt is opgenomen in bijlage VI).

In hoofdstuk 3 wordt vervolgens ingegaan op de procesmatige aspecten van de tussenevaluatie: hoe verliep de ontwikkeling van het project, en welke knelpunten (en oplossingen) kunnen onderscheiden worden?

Hoofdstuk 4 richt zich op de meer inhoudelijke kant van het project. Welke methode wordt gehanteerd? En welke kwantitatieve resultaten en kwalitatieve opbrengsten (waarde) levert Herstelbemiddeling op? Bekeken wordt hoeveel cliënten zijn ingestroomd, en tot welke resultaten dit heeft geleid. Ook wordt op basis van interviews beschreven wat de waarde van Herstelbemiddeling is (geweest) voor de cliënten.

In hoofdstuk 5 worden tenslotte enkele conclusies getrokken met betrekking tot de waarde van Herstelbemiddeling voor cliënten en de wenselijkheid van voortzetting van het project. Daarbij wordt tevens aangegeven aan welke organisatorische en methodische randvoorwaarden moet worden voldaan om een dergelijk project te kunnen realiseren.

2 Herstelbemiddeling: wat houdt het in?

2.1 Inleiding

Vormen van conflictbeslechting waarbij een derde de partijen helpt bij de oplossing van hun conflicten zijn waarschijnlijk al zo oud als de mensheid zelf. In het oude China en in de antieke Griekse en Romeinse beschaving was bemiddeling de belangrijkste manier om geschillen af te handelen. Om de continuïteit van relaties te verzekeren wordt ook nu nog bij sommige Afrikaanse stammen, bij de zapoteken in Mexico, 'native' bevolkingsgroepen in de Verenigde Staten en Canada en Scandinavische vissers de voorkeur gegeven aan bemiddeling. Bemiddeling - of mediation - is dus geen nieuw idee, maar een variant van een wijze van afdoen van conflicten die in andere culturen en in andere tijden reeds bestond of bestaat.

Mediationprogramma's kennen geen eenvormig statuut, mede omdat zij uit de meest uiteenlopende hoeken en praktijken zijn ontstaan. De programma's variëren van een proces van onderhandelingen 'in de schaduw van het recht' tot een communicatieproces dat - vanwege de focus op gevoelens - meer op therapie lijkt.

2.2 Een beknopte internationale plaatsbepaling

In het kader van dit onderzoek is een beknopt bronnenonderzoek gedaan naar voorbeelden van mediationprogramma's in een aantal landen binnen en buiten Europa. Daartoe is onder meer via Internet op de trefwoorden 'mediation' en 'restorative justice' speurwerk verricht.

Op basis van de opbrengst daarvan is gekozen is voor een beschrijving van de praktijk in België (Herstelbemiddeling), Duitsland (Täter-Opfer-Ausgleich), Groot-Brittannië (Victim-Offender Mediation), Nieuw-Zeeland (Family Group Conferencing), Australië (Conferencing) en de Verenigde Staten/Canada (Victim Offender Mediation/Reconciliation).

Voor het uitgebreide overzicht van dit bronnenonderzoek wordt verwezen naar bijlage VI.

In de meeste landen richt bemiddeling zich primair op slachtoffer en dader; alleen in Australië en Nieuw-Zeeland is ook de omgeving van dader en slachtoffer betrokken bij de bemiddeling, die daar (family group) conferencing wordt genoemd.

Opvallend is dat de nadruk binnen veel van de bemiddelingspraktijken ligt op de doelgroep van minderjarige daders en hun slachtoffers.

De doelstellingen van de bemiddelingsinitiatieven variëren nogal. Globaal kunnen de volgende worden onderscheiden:

- Doelstellingen specifiek gericht op het vergroten van efficiency en geloofwaardigheid van het strafrechtstelsel (vredemakende functie, herziening sanctiestelsel).
- Doelstellingen met een specifieke oriëntatie op de dader (pedagogisch, rehabilitatie en reïntegratie).
- Doelstellingen met een specifieke oriëntatie op het slachtoffer (slachtofferdimensie in het strafrecht verder benadrukken, schadeherstel).
- Doelstellingen specifiek gericht op herstel van de balans tussen dader en slachtoffer, al dan niet binnen of in de schaduw van het strafrecht.
- Doelstellingen specifiek gericht op vervanging van het strafrecht door alternatieve vormen van (conflict)bemiddeling.

Binnen de gehanteerde werkwijze wordt in de meeste gevallen gestreefd naar directe ontmoetingen tussen dader en slachtoffer. In sommige gevallen vinden ook indirecte bemiddelingen (zonder ontmoeting) plaats. Al met al is de in (en ook binnen) verschillende landen gehanteerde werkwijze nogal divers. Belangrijke overeenkomsten zijn:

- Verwijzing en selectie veelal via partners uit de strafrechtketen.
- De keuze om al dan niet tot een bemiddeling te komen wordt uiteindelijk aan partijen zelf gelaten.
- In de meeste gevallen dient de dader zijn/haar schuld te bekennen/zich bewust te zijn van zijn/haar schuld om voor bemiddeling in aanmerking te komen.
- In veel gevallen vindt de bemiddeling voor of tijdens het strafproces, soms in plaats van het strafproces, plaats.
- In bijna alle gevallen wordt achtereenvolgens aandacht besteed aan het gebeuren, de gevoelens en de gevolgen van het misdrijf voor betrokkenen.
- In bijna alle gevallen maakt herstel of compensatie (of 'sanctionering') van de gevolgen van het misdrijf deel uit van de bemiddeling.

In de meeste gevallen is sprake van een wettelijke of regelgevingscontext. In een aantal landen of staten is bemiddeling zelfs vastgelegd in een artikel in het wetboek van strafrecht. Ter nuancering dient overigens te worden opgemerkt dat de bemiddelingsvormen variëren van de in Nederland ook gangbare 'eenvoudige' schadebemiddeling door de politie (Terwee) tot vergaande bemiddelingsvormen bij ernstige misdrijven. Opvallend is dat hoe zwaarder het soort zaken, hoe minder het project een specifieke slachtoffer-oriëntatie kent en hoe meer het herstel van de balans tussen partijen in het vizier komt.

Tenslotte is gekeken naar aandachtspunten die in de geraadpleegde bronnen worden genoemd. Hierna volgt een grove rubricering:

- Er moet een duidelijke balans gevonden en aangegeven worden tussen formele ('objectivering') en informele ('waardevrij'/'subjectivering') vormen van bemiddeling.
- Er is beperkt zicht op bereik en effecten van de bemiddelingsprojecten (al dan niet afgezet tegen bereik en effecten van het strafrechtproces);
- Daar waar een grote variëteit aan bemiddelingsvormen is, wordt gepleit voor betere coördinatie en afstemming.
- Er is hier en daar beperkt zicht op de voorwaarden waaronder bemiddeling functioneert en de positie die bemiddeling binnen het strafrecht inneemt.
- Bemiddelingsinitiatieven raken aan de grondprincipes van het strafrecht (o.a. overheidssanctionering van strafbaar gedrag).
- Ook binnen bemiddelingsprojecten overeengekomen activiteiten voor herstel of genoegdoening hebben voor betrokken partijen vaak een 'sanctionerend' karakter.
- Of bemiddelingsprojecten dezelfde waarborgen geven aan partijen ('procedural fairness') als binnen de meer traditionele (straf)rechtsprocedure dient goed in beeld te worden gebracht.
- In de ontwikkeling van bemiddelingsvormen naast of binnen de gangbare strafrechtsprocedure komt het tweeledig karakter (norm- en ordehandhaving en herstel gevolgen voor betrokkenen) van justitiële normen en de justitiële praktijk tot uitdrukking.

2.3 Het project Herstelbemiddeling

Kunnen dader en slachtoffer via bemiddeling door een deskundige met elkaar in gesprek worden gebracht, op zo'n manier dat het bijdraagt aan de schuld- en leedverwerking van het delict dat hen met elkaar in contact bracht? Dat is, kort gezegd, het thema van het project Herstelbemiddeling.

Herstelbemiddeling schept hiervoor de (rand)voorwaarden door - als onafhankelijke derde - contact te leggen met beide partijen, een inschatting te maken van de afstemming tussen de leedverwerking bij het slachtoffer en schuldbesef- en verwerking bij de dader, en de faciliteiten te bieden voor een ontmoeting.

In een ontmoeting met de dader wordt het slachtoffer de mogelijkheid geboden om vragen te stellen over de oorzaak en omstandigheden van zijn of haar slachtofferschap. De dader kan zich daarbij bewust worden van de impact van het delict en de gevolgen daarvan. Daders die een dergelijke ontmoeting met hun slachtoffers gehad hebben, geven vaak achteraf aan zich niet gerealiseerd te hebben welke gevolgen hun daad voor het slachtoffer heeft gehad. Juist op dat punt geven zij zich tijdens het plegen van een delict geen rekenschap. Er wordt vanuit gegaan dat deze bewustwording een positief effect heeft op mogelijke gedragsverandering bij de dader. Emoties zoals woede, haat, wrok en verdriet verliezen in een ontmoeting vaak hun scherpe kanten. Een ontmoeting doet vooroordelen verbleken. Slachtoffer en dader krijgen de mogelijkheid het gezamenlijk verleden te 'verwerken', de eigen ervaring van het gebeuren dat hen in meerdere of mindere mate samenbindt aan de orde te stellen of om afstand te nemen van elkaar en in psychologische zin slachtofferschap en daderschap los te laten.

De belangrijkste invalshoek van het project is dus de emotionele winst voor zowel slachtoffer als dader. Herstelbemiddeling - in deze opzet - is dan ook een aanvulling op het strafrecht, geen vervanging daarvan en vindt in de regel pas plaats na veroordeling van de dader. In tegenstelling tot sommige bemiddelingprogramma's in het buitenland is deelname aan Herstelbemiddeling daarmee voor zowel slachtoffer als dader vrijwillig en is er geen 'strafrechtelijke stok achter de deur' meer.

2.3.1 Organisatie

Herstelbemiddeling is een samenwerkingsproject tussen Reclassering en Slachtofferhulp Nederland. De Reclassering is penvoerder en budgethouder. De managementverantwoordelijkheid ligt bij de beide directeurs van Slachtofferhulp Nederland en de Reclassering. De uitvoering van het project wordt gedaan door twee projectleiders. Het betreft één gedeelde formatieplaats die wordt ingevuld door een medewerker van Slachtofferhulp Gouda en een medewerker van de Reclassering, ressort Den Haag. Om financieel-technische redenen is er met betrekking tot de 0,5 formatie van Slachtofferhulp een detacheringsovereenkomst gesloten tussen Reclassering en Slachtofferhulp. Het project wordt voor een periode van drie jaar (tot augustus 2000) gefinancierd door het Ministerie van Justitie. Met betrekking tot de uitvoering nemen de projectleiders, in onderling overleg, de dagelijkse beslissingen. Beleidsmatige verantwoording geschiedt via schriftelijke managementrapportages aan de eindverantwoordelijke directeurs en vervolgens aan het Ministerie van Justitie.

Tussen de twee projectleiders bestaat geen hiërarchische verhouding. Een begeleidingscommissie van externe deskundigen begeleidt en adviseert de projectleiders ten aanzien van de inhoudelijke uitvoering en bewaking van de realisatie van de gestelde doelen.

Onoverkomelijk lijkende meningsverschillen tussen de projectleiders worden voorgelegd aan de moederorganisaties via twee commissieleden van deze begeleidingscommissie.

2.3.2 Doel en doelgroep

Het doel van het project Herstelbemiddeling is - zoals eerder al werd gezegd - bijdragen aan leed- en schuldverwerking van slachtoffers en daders door het mogelijk maken en begeleiden van een rechtstreekse confrontatie tussen deze beide partijen.

Subdoelen van het project zijn:

- het onderzoeken van de feitelijke behoefte aan Herstelbemiddeling;
- het formuleren en realiseren van de randvoorwaarden, zoals het zoeken en bewerken van verwijzers en vindplaatsen;
- het ontwikkelen van een concrete (bemiddelings)methode.

De doelgroep van het project is heel breed. In principe komt elk slachtoffer en elke dader in aanmerking voor Herstelbemiddeling - ongeacht de aard van het delict of het tijdsverloop tussen delict en bemiddeling.

Wél is er een aantal voorwaarden waaraan voldaan moet worden om een ontmoeting te kunnen organiseren waarin dader en slachtoffer elkaar iets kunnen bieden.

Deze voorwaarden zijn:

- de dader bekent;
- de bemiddeling kan plaatsvinden vóór, hangende of (soms jaren) na de strafprocedure. Ze is echter niet gericht op beïnvloeding van de strafzitting;
- zowel dader als slachtoffer zijn in staat tot reflectie over de gebeurtenis;
- beide partijen werken mee op basis van vrijwilligheid;
- het delict betreft een onverwachte situatie met een (betrekkelijk) korte aanloopfase;
- er is geen sprake bij de deelnemers van ernstige pathologie en/of actuele verslaving;
- er is geen sprake van incest.

Daarnaast is er een aantal specifieke, individuele criteria voor slachtoffers en daders. Deze hangen met name samen met het vermogen van de partijen om - zonder agressie en met reële verwachtingen - een gesprek met de ander aan te gaan. Deze projectcriteria zijn in bijlage V volledig opgenomen.

Bij het hanteren van de criteria dient te worden bedacht dat er in feite altijd een gevoelsmatige inschatting plaatsvindt. De afweging van de mogelijkheden voor leed- en schuldverwerking wordt immers (mede) gebaseerd op ethische uitgangspunten en op ervaring. Op basis van de opgedane ervaringen zijn de criteria - en de toepassing daarvan - dan ook geëvolueerd in de loop van het project.

2.3.3 Taken van de projectleiders

De projectleiders van Herstelbemiddeling hebben zowel inhoudelijke als organisatorische taken. Hierna volgt een overzicht van de organisatorische en inhoudelijke taken.

De **organisatorische** taken van de projectleiders bestonden uit:

1 *Ontwikkelen van een projectbeschrijving en een stappenplan met toetsbare mijlpalen/sturingsmomenten.*

In de projectbeschrijving diende in ieder geval een beschrijving opgenomen te worden van:

- het doel van het project;
- de organisatie van het project;
- taken en verantwoordelijkheden;
- de werkwijze;
- de wijze van evaluatie;
- een inventarisatie van risico's en/of mogelijke knelpunten.

In het stappenplan wordt dit vervolgens uitgewerkt door het benoemen van concrete activiteiten en doelen (bijvoorbeeld een x-aantal presentaties houden die moeten leiden tot een y-aantal aanmeldingen), met een tijdspad daarbij.

2 *Het geven van bekendheid aan het project.*

Hiertoe verzorgden de projectleiders zeer regelmatig presentaties en schreven diverse artikelen.

3 *Werven van vrijwilligers/bemiddelaars en deze faciliteren.*

De faciliterende activiteiten bestonden onder meer uit het regelen van praktische zaken als bijvoorbeeld een gespreksruimte en het maken van afspraken met cliënten en uit het trainen en begeleiden van de vrijwilligers.

4 *Samenwerken met de begeleidingsgroep.*

5 *Een bijdrage leveren aan de uitvoering van de evaluatie.*

6 *Het verzorgen van managementrapportages.*

In de managementrapportages diende in elk geval te worden opgenomen een korte beschrijving van de activiteiten in de afgelopen periode, knelpunten in de uitvoering en de wijze waarop deze werden opgelost. Daarnaast dienden de rapportages een cijfermatig overzicht van de in- en uitstroom van het project te bevatten.

7 *Het verzorgen van de eindrapportage.*

In de eindrapportage worden de vragen waarmee het project startte, beantwoord. Dit houdt in dat wordt opgenomen:

- een methodiekbeschrijving;
- een cijfermatig overzicht van in- en uitstroom;
- een beschrijving van randvoorwaarden;
- een voorstel voor de verdere opzet van Herstelbemiddeling, na de projectperiode.

De **inhoudelijke** taken van de projectleiders bestonden uit:

8 *Vorbereiden van de individuele bemiddelingscasuïstiek.*

Dat betekent het opnemen en registreren van de aanmeldingen en de eerste screening van aanvragers.

9 Coachen en registreren van de proceskant.

Dat betekent het begeleiden van de vrijwilligers, het proces van de bemiddeling vastleggen in de dossiers en het registreren van in- en uitstroom.

Hoe deze taken door de projectleiders zijn opgepakt, en welke obstakels zij daarbij tegen zijn gekomen, wordt in het volgende hoofdstuk - op basis van documentanalyse en interviews - verder beschreven.

2.3.4 Resumerend

Het project Herstelbemiddeling voegt gezien in internationale context iets wezenlijks toe aan de praktijk van bemiddelingsprojecten in Nederland. Het blijkt dat juist in de categorie 'zwaardere' zaken - zoals bijvoorbeeld moord, geweldpleging en overvallen - (materiële) genoegdoening van minder groot belang is dan het herstellen van de balans tussen dader en slachtoffer. Herstelbemiddeling kan een belangrijke rol spelen in het herstellen van deze balans. In de verdere ontwikkeling (doelstellingen, werkwijze, aandachtspunten) kan lering worden getrokken uit de ervaring en praktijken elders.

Tot nu toe heeft de nadruk van Herstelbemiddeling gelegen op de emotionele winst voor dader en slachtoffer en is daarmee een aanvulling (en geen vervanging) van het strafrecht. Herstelbemiddeling is een samenwerkingsproject tussen reclassering en slachtofferhulp; daarmee is tevens een 'organisatorische' balans gevonden in de belangen van dader en slachtoffer.

Belangrijkste doel van Herstelbemiddeling is het leveren van een bijdrage aan schuld- en leedverwerking van slachtoffers en daders door middel van rechtstreekse confrontaties. De subdoelen zijn daarvan afgeleid. Voor de selectie van daders en slachtoffers is er een aantal voorwaarden en criteria ontwikkeld waaraan partijen die tot een bemiddeling willen komen moeten voldoen, met name gericht op de vraag of partijen elkaar daadwerkelijk iets te bieden hebben.

De taken van de twee projectleiders kunnen worden onderverdeeld in inhoudelijke en organisatorische taken. Deze taken zijn veelomvattend; het volgende hoofdstuk gaat nader in op de vraag welke obstakels zij bij de uitvoering daarvan zijn tegengekomen.

3 De uitvoering van het project

De ontwikkeling en uitvoering van het project Herstelbemiddeling vindt op twee niveaus plaats: organisatorisch en inhoudelijk. Op beide niveaus zijn de projectleiders obstakels en knelpunten tegengekomen, en hebben zij deze (gedeeltelijk) opgelost. In dit hoofdstuk wordt op deze ontwikkelingen, knelpunten en oplossingen verder ingegaan. Bovendien wordt bekeken welke lessen hieruit getrokken kunnen worden ten behoeve van een eventueel nieuw project. Voor de snelle lezer: deze conclusies en aanbevelingen zijn cursief weergegeven.

Ontwikkelingen, knelpunten en oplossingen zijn als volgt geordend:

- De moederorganisaties en de positie van Herstelbemiddeling (paragraaf 3.1);
- Personele inzet (3.2)
- Documentatie en registratie (paragraaf 3.3);
- Verwijzers (paragraaf 3.4);
- Inhoudelijke werkwijze (paragraaf 3.5).

3.1 De moederorganisaties en de positie van Herstelbemiddeling

De aandacht voor hulpverlening en begeleiding van slachtoffers en daders is in Nederland georganiseerd in gescheiden circuits. Daarbij heeft de Reclassering taken ten aanzien van de resocialisatie van daders en vervult Slachtofferhulp een ondersteunende taak naar het slachtoffer. Belangrijk onderscheid hierbij is dat de Reclassering geen belangenbehartigende taak heeft en Slachtofferhulp wél. Normaal gesproken opereren de beide organisaties dan ook los van elkaar.

In het project Herstelbemiddeling werken de beide organisaties wél samen, op het raakvlak van hun activiteiten. De uitvoering van het project vindt daarbij plaats op neutraal terrein - los van beide organisaties. Uit de dossiers blijkt dat hier zeer bewust voor gekozen is teneinde elke schijn van 'partijdigheid' naar cliënten toe te vermijden.

Door deze - zowel fysieke als organisatorische scheiding - tussen het project en de moederorganisaties ontstaat een zeker spanningsveld. Met name uit de dagboeken en de verslagen van werkbijeenkomsten komt naar voren dat (actieve) betrokkenheid van het management van de moederorganisaties niet of nauwelijks tot uiting komt in concrete acties.

Zo geven de beide projectleiders aan dat zij niet de indruk hebben dat de beide managers ooit binnen hun eigen organisatie hebben laten weten dat Herstelbemiddeling belangrijk is. Bij Slachtofferhulp speelt mee dat de aangesloten stichtingen zelfstandige eenheden zijn waar Slachtofferhulp Nederland geen zeggenschap over heeft. Binnen de reclassering speelt mee dat Herstelbemiddeling nog teveel gezien wordt als een project, waardoor het bijvoorbeeld niet opgenomen is in de programma's van de reclassering.

Hoewel het belang van het project door het management onderschreven wordt, wordt er weinig energie gestoken in daadwerkelijke ondersteuning van een en ander. En dat terwijl er wel degelijk knelpunten zijn waarin het management een belangrijke ondersteunende rol zou kunnen spelen. Deze knelpunten komen onder andere tot uiting in de dagelijkse samenwerking met medewerkers van beide organisaties. Zo komt naar voren in de stukken dat er (soms) sprake is van een competentiestrijd tussen verschillende instanties en dat verwijzing door de achterban niet altijd soepel verloopt.

De hulpverlening heeft de neiging om de eigen cliënten af te schermen, door 'ervoor te gaan liggen'. Gezien het feit dat Herstelbemiddeling ondergebracht is bij de organisaties levert bijvoorbeeld het doorgeven van gegevens van cliënten formeel geen (privacy)problemen op. Het gebeurt echter regelmatig dat medewerkers weigeren om gegevens door te geven. De projectleiders zelf investeren dan ook veel tijd in het bekendmaken van het project binnen de beide organisaties en het creëren van draagvlak bij medewerkers. Gezien het zelfstandig functioneren van de organisaties per regio, moet dit draagvlak en de medewerking echter steeds opnieuw 'bevochten' worden. De projectleiders beseffen dat deze knelpunten niet door alleen het management kunnen worden opgelost. Het tot stand brengen van de gewenste attitudeverandering bij medewerkers is een proces waarin ook zaken als de acties van de projectleiders zelf en maatschappelijke ontwikkelingen een belangrijke rol spelen. Meer actieve ondersteuning vanuit het (landelijk) management van de beide organisaties wordt desalniettemin wenselijk geacht. Hoewel zij medewerkers niet kunnen verplichten tot medewerking, kunnen zij immers wel (meer) invloed uitoefenen op de bekendheid van het project en met name op de prioriteit die aan Herstelbemiddeling gegeven wordt.

Overwegingen die dan ook meegenomen dienen te worden bij het ontwikkelen van een voorstel voor een meer permanente organisatie zijn:

- *vanwege de onpartijdigheid tegenover cliënten is het niet wenselijk dat Herstelbemiddeling (naar buiten toe) al te duidelijk gelieerd is aan één van de moederorganisaties;*
- *het vrij kunnen uitwisselen van gegevens tussen de organisaties en Herstelbemiddeling kan de voorbereidingsfase aanzienlijk bekorten;*
- *er is derhalve een noodzaak tot interne prioritering en legitimering door management en medewerkers bij zowel Reclassering als Slachtofferhulp;*
- *het management van beide organisaties kan hier een belangrijke bijdrage aan leveren.*

3.2 Personele inzet

De functie van projectleider (1 fte) is een gedeelde functie. Zoals reeds eerder is aangegeven is één van de projectleiders afkomstig van de reclasering en de ander vanuit Slachtofferhulp. Bij de start van het project is een eigen kantoor gehuurd, van waaruit de projectleiders werken. Zij nemen daarbij gezamenlijk al het voorkomende werk voor hun rekening. Dat wil zeggen: het beantwoorden van de telefoon, het verzorgen van voorlichting en publiciteit, het voeren van intake-gesprekken, het begeleiden van bemiddelingen, de documentatie en registratie van behandelde aanvragen, en het opstellen van managementrapportages en dergelijke. Duidelijk mag zijn dat deze werkzaamheden niet binnen de beschikbare 40 uur kunnen worden uitgevoerd, mede doordat incidenteel ook 's avonds en in het weekend moet worden gewerkt in verband met de beschikbare tijd van cliënten. Beide projectleiders geven echter aan dat geen probleem te vinden. Zoals zij zelf zeggen: "Je moet gewoon een paar gekken hebben die ervoor gaan..".

De verdeling van taken en de inzet van personeel bij consolidatie van het project - en bij de opzet van eventuele nieuwe projecten - moet evenwel een aandachtspunt zijn. Het enthousiasme en de (extra) inzet van de huidige projectleiders kan immers niet de maatstaf voor reguliere inzet zijn. Een mogelijke oplossing is het opsplitsen van organisatorische en inhoudelijke taken - al dan niet met inschakeling van vrijwilligers. Op dit moment is dat echter (nog) niet wenselijk. Juist in deze experimentele fase blijkt - voor het creëren van draagvlak - het namelijk

essentieel dat de projectleiders uit eigen ervaringen en verhalen kunnen putten. Bovendien zouden in deze fase té veel mensen moeten worden ingeschakeld bij een splitsing van taken. Op het moment dat Herstelbemiddeling een algemeen en geaccepteerd concept is, kan evenwel worden overgegaan tot splitsing van managementtaken (zoals overleg met organisaties, het bijwonen van vergaderingen en het opstellen van voortgangsrapportages) en inhoudelijke taken als de begeleiding van cliënten en het leiden van bemiddelingsgesprekken.

Naast de tijdsinvestering wordt er nog een ander, daarmee samenhangend, knelpunt in de personele bezetting gesignaleerd door de projectleiders: doordat zij vaak afwezig zijn in verband met presentaties en/of afspraken met cliënten, is de telefoon regelmatig onbemand. Er wordt wel gewerkt met voice-mail, maar veel mensen spreken niets in. Toch is er te weinig werk om full-time een administratieve kracht in dienst te nemen.

De inschakeling van een boodschappendienst of het betrekken van een pand met een centrale receptie/telefoondienst kan hiervoor een oplossing zijn.

3.3 Documentatie en registratie

Vanwege het experimentele karakter van Herstelbemiddeling hebben de twee projectleiders vanaf het begin uitgebreid schriftelijk verslag gedaan van hun bevindingen en resultaten. Dit heeft geresulteerd in een groot aantal documenten, variërend van dagboeken tot managementrapportages. Onderstaand zijn deze documenten gecategoriseerd en wordt per categorie documenten (beknopt) aangegeven wat de inhoud ervan is. Daarbij moet echter wel aangetekend worden dat deze documenten helaas niet systematisch zijn opgeslagen, wat het terugvinden ervan bemoeilijkt. Verscheidene documenten komen bijvoorbeeld meerdere malen - onder verschillende namen - in het computerarchief voor. Bovendien zijn veel documenten niet chronologisch opgeslagen en/of uitgeprint en opgeborgen.

Cliëntdossiers

In de cliëntdossiers die van elke aanmelding worden aangemaakt is het hele proces van aanmelding tot afronding per cliënt terug te vinden. Ze bevatten derhalve zowel feitelijke informatie als namen, adressen en telefoonnummers, als meer inhoudelijke informatie over beweegredenen, valkuilen en resultaten c.q. effecten. Helaas zijn niet in elk dossier zaken als namen en adressen duidelijk vermeld. Ook is niet altijd de volgorde van gebeurtenissen duidelijk en lijkt het erop dat delen van bepaalde dossiers missen. Toch kan op basis van deze dossiers een goed beeld gevormd worden van het werk van Herstelbemiddeling en de factoren die van invloed zijn op het succes van een bemiddeling.

Procesverslagen

De procesverslagen zijn in de loop van het project door de projectleiders ingevoerd. In deze verslagen worden kort (op 1 A-4tje) de volgende gegevens opgenomen:

- naam van de aanvrager;
- datum aanmelding;
- verwijzer;
- delict;
- tijdsverloop tussen delict en aanmelding;
- justitieel stadium;
- criteria (voor en tegen);
- korte beschrijving van de voorbereiding;

- contactname met de andere partij;
- verloop en afronding;
- valkuilen, mogelijkheden en kansen.

Deze procesverslagen dienen als 'voorblad' en korte samenvatting van de cliëntdossiers. Helaas is niet duidelijk of er voor elke aanvraag een procesverslag gemaakt is.

Dagboeken

Vanaf de start van het project hebben de projectleiders dagboeken bijgehouden. In deze dagboeken staat per werkdag beschreven wat de activiteiten van de projectleider zijn geweest. Hierin zijn ook gedachten, overwegingen en eventuele frustraties van de projectleiders terug te vinden. De dagboeken geven een goed beeld van het verloop van het project, van de (vele) activiteiten die de projectleiders hebben ondernomen en van de knelpunten en weerstanden die zij tegenkomen in de loop van het project. Ook hier geldt echter weer dat een en ander niet systematisch is gedocumenteerd. Zo houden de projectleiders hun dagboeken soms apart bij en wordt er soms in één document gewerkt. Bovendien zijn de gegevens niet chronologisch opgeslagen en wordt er vaak geen jaartal bij genoemd. Dit maakt het lastig om een stuk te plaatsen in de tijd en om een totaaloverzicht te krijgen.

Managementrapportages

Vanaf augustus 1998 worden door de projectleiders elk half jaar managementrapportages opgesteld. In deze rapportages wordt kort weergegeven wat er het afgelopen half jaar aan acties is ondernomen en hoe deze verlopen zijn. Daarnaast wordt schematisch weergegeven wat de instroom van cliënten tot dan toe is. In deze schema's is opgenomen wie de initiatiefnemer is, wie de verwijzer, wat het delict was en hoe de aanvraag is afgerond.

Verslagen van werkbijeenkomsten en begeleidingscommissievergaderingen

Uit deze verslagen komt een goed beeld naar voren van de vragen die de projectleiders tegen zijn gekomen, de knelpunten en weerstanden, de keuzes die zijn gemaakt en de oplossingen die zijn bedacht.

Werkboek

Het werkboek vormt de basis van het project Herstelbemiddeling. In het werkboek - dat in 1997 is opgesteld - wordt uitgebreid beschreven wat Herstelbemiddeling is en hoe het is opgezet.

De inhoud van het werkboek bestaat uit een beschrijving van:

- plaatsbepaling;
- doelstelling;
- beoogd resultaat;
- inrichting van de pilot;
- de werkwijze;
- de methodische doelstelling;
- inclusief criteria;
- projectstructuur;
- risico-analyse.

Op basis hiervan wordt door de projectleiders een definitieve methodiekbeschrijving gemaakt, welke medio augustus 2000 afgerond wordt.

PR

In de loop van het project is door beide projectleiders veel ondernomen om het project bekendheid te geven. Zo zijn er diverse artikelen door hen zelf geschreven en geplaatst in vakbladen, en zijn er verschillende interviews afgenomen. Ook zijn er inmiddels een aantal videobanden beschikbaar waarop daders en slachtoffers vertellen over hun ervaringen met Herstelbemiddeling. Eén van die videobanden is door het project zelf geproduceerd, de andere zijn gemaakt in het kader van TV-uitzendingen.

Achtergrond en voorgeschiedenis

Over de achtergronden van mediation in het algemeen en Herstelbemiddeling in het bijzonder, is in de loop van het project veel informatie verzameld door de projectleiders. Zo zijn er verslagen van congressen en studiedagen, geanonimiseerde bemiddelingsverslagen en diverse artikelen over vormen van mediation in het buitenland. Daarnaast bieden het eerste projectvoorstel en de subsidieaanvragen een goed beeld van de (oorspronkelijke) opzet en doelstelling van Herstelbemiddeling. Onderzoeken door studenten (drie maal) en (ingevulde) vragenlijsten ten behoeve van een onderzoek van de Vrije Universiteit bieden tenslotte een aardig (eerste) inzicht in de positionering en opzet van het project, en de waarde van Herstelbemiddeling voor cliënten.

Alle documenten overziend is het aan te bevelen om, zeker met het oog op eventuele overdracht in de toekomst, een meer systematische wijze van opslaan te ontwikkelen zowel op papier als digitaal. Indien een tweede project gestart wordt, is een goed gezamenlijk registratiesysteem nuttig. Zaken als uitwisseling van (cliënt)gegevens en onderzoek onder het gehele cliëntenbestand worden daarmee eenvoudig te realiseren. Het is daarnaast wenselijk dat de bovenstaand beschreven 'oude' documenten opnieuw worden gearchiveerd en dat bijvoorbeeld dubbelingen eruit worden gehaald. Specifieke aandacht voor cliëntdossiers en procesverslagen is daarbij onontbeerlijk: een meer systematische aanmaak van dit soort verslagen en dossiers en een meer gelijkvormige inhoud zullen immers niet alleen het algehele overzicht verbeteren, maar ons ook het werk van de projectleiders vergemakkelijken.

3.4 Verwijzers

Het succes van het project Herstelbemiddeling is mede afhankelijk van het aantal aanvragen dat binnenkomt. Hierin spelen verwijzers een cruciale rol. Publiciteit en voorlichting aan potentiële verwijzers (en cliënten) maken dan ook een groot deel uit van het takenpakket van de projectleiders. Reeds direct na de start van het project hebben de projectleiders presentaties gehouden bij alle werkteams van de reclassering en Slachtofferhulp in het arrondissement Den Haag. Daarnaast werden presentaties gehouden bij potentiële verwijzers als het Leger des Heils, geestelijke verzorgers in inrichtingen, Jeugdzorg en de advocatuur. Ook werd via interviews in kranten en lokale radiostations algemene informatie verspreid over de doelstelling en werkwijze van het project.

Over het algemeen waren de reacties op het verhaal positief. De houding tegenover het daadwerkelijk aanmelden van cliënten bleef echter voorzichtig en afwachtend. Het blijkt dat verwijzers er moeite mee hebben om Herstelbemiddeling actief aan de orde te stellen bij cliënten - zeker als het om slachtoffers gaat. Opvallend is dat bij veel organisaties - ook de reclassering - de identificatie met de slachtoffers groot is. "Weet je wel wat je een slachtoffer aandoet door vanuit de dader contact op te nemen..?", is een veelgehoorde reactie. Hulpverleners stellen zich dus op als een filter.

Redenen die daarvoor aangedragen worden, zijn onder andere:

- dit is niet geschikt voor mijn cliënt;
- mijn cliënt is daar nog niet aan toe;
- ik zou het mijn cliënt niet adviseren, die heeft al genoeg geleden;
- het project moet zichzelf eerst maar eens bewijzen;
- het project is maar tijdelijk.

De projectleiders hebben daarom in 1998 aanvullende actie ondernomen door bijvoorbeeld bij elke werkbijeenkomst medewerkers vanuit de moederorganisaties uit te nodigen 'om een kijkje in de keuken te nemen'.

Ook werd het bereik van de voorlichting vergroot door:

- een tweede ronde voorlichting aan medewerkers van Slachtofferhulp en Reclassering;
- uitbreiden van het projectgebied naar Rotterdam;
- productie van een 'voorlichtingsvideo';
- het schrijven van diverse artikelen voor vakbladen;
- het berichten van alle verwijzende hulpverleners dat het project verlengd werd;
- meewerken aan enkele programma's en documentaires op de landelijke TV;
- het bespreken in de begeleidingsgroep, en 'meegeven' aan de vertegenwoordigers van de organisaties;
- het opstellen en versturen van het voortgangsbericht (H)erkenning naar alle medewerkers uit de moederorganisaties.

Teleurstellend was dat Slachtofferhulp Rotterdam een principieel besluit heeft genomen om niet zelf de mogelijkheid van Herstelbemiddeling aan de orde te stellen. Als een slachtoffer 'iets' wil kan wel verwezen worden naar Herstelbemiddeling. Als een dader echter herstelbemiddeling wil, zal men geen medewerking verlenen door het slachtoffer hiervan in kennis te stellen of het adres door te geven. Slachtofferhulp Den Haag heeft zich inmiddels positief achter het project geschaard. In hun beleidsplan is opgenomen dat de mogelijkheid van Herstelbemiddeling actief aan de orde gesteld wordt. Met hen is ook een protocol opgesteld, welke is opgenomen in bijlage V.

Duidelijk mag zijn dat dergelijke weerstanden niet (in korte tijd) volledig doorbroken kunnen worden. Zowel qua attitude als qua deskundigheid van de verwijzers is er aanvullende actie vanuit de organisaties nodig. De directies van zowel Reclassering als Slachtofferhulp zullen duidelijk moeten maken aan hun achterban dat Herstelbemiddeling een positief aanvullend aanbod is. Daarbij is een vertaalslag van ideologie naar daadwerkelijke inzet nodig.

Tabel 1 geeft een overzicht van het daadwerkelijk aantal aanmeldingen naar verwijzer in de periode tot 15 februari 2000. Uit die tabel kan worden afgelezen dat de belangrijkste verwijzers - zoals verwacht - de reclassering en slachtofferhulp zijn. In de periode 15 augustus 1997 tot 15 februari 2000, nam de reclassering 42 verwijzingen voor haar rekening en slachtofferhulp 33. Opvallend is dat het bij de verwijzingen vanuit de reclassering in vier gevallen een slachtoffer betrof, en bij de verwijzingen vanuit slachtofferhulp in vijf gevallen een dader. Naast de verwijzingen vanuit de moederorganisaties is er een opvallend grote diversiteit van andere verwijzers. Zo hebben 13 cliënten zichzelf aangemeld: 10 slachtoffers en 3 daders. Ook zijn er 13 daders aangemeld door de (geestelijke verzorging in) de inrichting waar de dader op dat moment verbleef. De projectleiders geven dan ook aan dat de geestelijke verzorgers van inrichtingen belangrijk zijn voor het project, zowel voor verwijzingen als in begeleiding en nazorg van de cliënten. Vijf cliënten werden aangemeld door hun advocaat. De overige twaalf verwijzingen werden gedaan vanuit Justitie in de Buurt, politie, Officier van Justitie, de NS, ABN-AMRO, vluchtelingenwerk, maatschappelijk werk, verslavingszorg en het project Kans.

Tabel 1 Verwijzers

Verwijzer	Aantal daders	Aantal slachtoffers	Totaal
Reclassering	38	4	42
Slachtofferhulp	5	28	33
Eigen initiatief	3	10	13
Geestelijke verzorging/inrichting	13	-	13
Advocaat	4	1	5
Overig: Project Kans, Verslavingszorg Vluchtelingenwerk	6	-	3
Overig: Politie/OM, Maatschappelijk werk, Justitie in de Buurt NS, ABN AMRO	-	6	2
Totaal	68	50	118

Uit het beeld dat deze tabel oproept kan worden geconcludeerd dat publiceren in (vak)tijdschriften en optreden voor de (landelijke) media zijn vruchten afwerpt. Al met al zijn er immers verwijzingen geweest vanuit zeer diverse organisaties, én een groot aantal eigen aanmeldingen. Dat wijst erop dat ook bij mensen die niet (meer) met 'officiële' instanties in contact staan veel interesse is voor de mogelijkheid tot bemiddeling. Uit de stukken komt ook naar voren dat sommige cliënten al lang de wens hadden om de ander te ontmoeten, maar niet wisten dat de mogelijkheid bestond. Daar speelt in mee dat de ondersteuning door Slachtofferhulp over het algemeen een korte periode direct na het misdrijf beslaat, terwijl de behoefte aan bemiddeling vaak pas later ontstaat. Het is dan ook aan te bevelen om (nog) meer de publiciteit te zoeken, juist om ook de potentiële cliënten zélf direct te bereiken. Landelijk foldermateriaal, een website en televisiespotjes zijn hiervoor mogelijke kanalen.

3.5 De inhoudelijke werkwijze

Bij de start van het project in augustus 1997 is door de beide projectleiders een werkboek samengesteld waarin onder andere de methodische doelen van het project, ontwikkelingsdoelen van het project en de te volgen werkwijze werden opgenomen. Het feitelijke bemiddelingsaanbod is gesplitst in twee fasen:

- 1 De voorbereidingsfase
- 2 De feitelijke ontmoeting

Aanmelding en voorbereiding

Iedere betrokkene (dader of slachtoffer) bij een delict kan zich bij het Project Herstelbemiddeling aanmelden. Daarnaast kunnen zij worden verwezen door medewerkers van (onder meer) de Buro's Slachtofferhulp, reclassering, politie, RIAGG, (Algemeen) Maatschappelijk Werk, geestelijk verzorgers binnen justitiële inrichtingen en huisartsen. Aanmelding geschiedt schriftelijk en/of telefonisch waarna de twee projectleiders op basis van de algemene criteria de eerste screening doen. Vervolgens wordt een onderzoek gedaan op basis van de eerder genoemde specifieke criteria (de criteria zijn vastgelegd in het Werkboek, en opgenomen in bijlage V).

In deze screening worden aan de hand van (een of twee) gesprekken met betrokken partijen wensen en verwachtingen afgewogen tegen de behoeften van partijen en de (on)mogelijkheden van Herstelbemiddeling. Indien de aanvrager een lopend contact heeft met een hulpverlenende instantie, wordt hier eerst overleg mee gepleegd. Ook stelt de projectleider zich zo nodig en zo mogelijk op de hoogte van strafstukken e.d.. Pas daarna wordt er contact opgenomen met de andere partij en wordt diens verhaal over de gebeurtenis gehoord en wordt de bereidheid gepolst om mee te werken. Aan de hand van een afweging van de criteria wordt tenslotte een inschatting gemaakt voor het slagen van een confrontatie tussen slachtoffer en dader. Het resultaat van deze 'pendeldienst' wordt door de projectleiders onderling besproken en er wordt een analyse gemaakt van de haalbaarheid van een positieve ontmoeting.

In de oorspronkelijke werkwijze werd er vervolgens een onafhankelijk bemiddelaar toegewezen ten behoeve van de ontmoeting. Hierbij werd in eerste instantie gekozen voor professionals, waarna er in een latere fase van het project gebruik zou worden gemaakt van (deskundige) vrijwilligers. In de praktijk is slechts enkele malen met dit model gewerkt, waarna in het vervolg de bemiddelingen door de projectleiders zelf werden gedaan. Dit omdat de extra overdracht - voor en na de bemiddeling - veel extra tijd vergde én omdat de voorbereiding van een casus vaak een verheldering van de motieven en doelen van de aanvrager, en daarmee ook op de te ondernemen activiteiten bleek te hebben. Uit de dossiers blijkt dat deze manier van werken de projectleiders een goed inzicht geven in de uitvoering van een bemiddeling, wat weer ten goede kan komen aan de uitvoering van de methodiekbeschrijving. Nadeel is het feit dat het tijdrovend (en daarmee duur) is.

Bij een meer structurele organisatie van Herstelbemiddeling moeten hiervoor dan wellicht toch vrijwilligers worden ingeschakeld. Daarbij is het overigens aan te raden om deze vrijwilligers óók de screening van aanvragers te laten doen, mede met het oog op eventuele knelpunten in de overdracht van casussen. In het Werkboek 1997 is reeds een profiel opgenomen voor de vrijwilligers. Dit profiel dient met het oog op bovenstaande wel meer toegepast te worden. Tevens dient de begeleiding en ondersteuning van deze vrijwilligers dan te worden uitgewerkt. Een andere mogelijkheid kan zijn om te onderzoeken of een deel van de voorbereiding op Herstelbemiddeling (in overleg met slachtoffer of dader zelf) door de betrokken hulpverlener(s) van slachtoffer respectievelijk dader kan geschieden. Bijkomend voordeel is dat de betrokkenheid van de verwijzers op die manier wordt vergroot.

Het bemiddelingsproces

In het Werkboek worden een aantal stappen in het bemiddelingsgesprek beschreven. Daarnaast worden een aantal praktische randvoorwaarden genoemd voor een geslaagd bemiddelingsgesprek, zoals dat het gesprek in een rustige ruimte dient plaats te vinden, dat gelet moet worden op de sfeer in de ruimte, en dat gelet moet worden op de (letterlijke) afstand tussen mensen.

In het gesprek kunnen vervolgens vier fasen worden onderscheiden:

- de introductie;
- het vertellen van het feitelijke verhaal;
- de belevingen naar aanleiding van het verhaal;
- de afronding.

Introductie

Kennismaken van alle betrokkenen. Inleiding door de bemiddelaar, waarbij een veilige sfeer wordt gecreëerd. Vaststellen en afstemmen van spelregels en rollen. Vermelden van motivatie voor deelname en afstemmen van elkaars verwachtingen.

Feitelijke verhaal

Op tafel krijgen verhaal van feitelijke gebeurtenis en van de impact van de gebeurtenis (het verhaal achter het verhaal).

Belevingen naar aanleiding van het verhaal

Ruimte voor slachtoffer om mogelijk opgetreden angsten en verbittering te uiten. Ruimte voor excuus van de dader.

Afronding

De bemiddelaar geeft een samenvatting en conclusies en toetst die bij de betrokkenen. De bemiddelaar geeft de gelegenheid om de emotionele beleving naar aanleiding van het gesprek te verwoorden.

Na het eerste gesprek wordt de cliënten de mogelijkheid geboden tot een tweede gesprek. Dit tweede gesprek kent eenzelfde opbouw, maar is meer gericht op de gevoelens en vragen die zijn opgekomen naar aanleiding van de eerste ontmoeting.

Al vrij snel na de start van het project is overigens door de projectleiders - in samenspraak met de begeleidingscommissie - geconcludeerd dat er een nadere definiëring van het begrip succesvolle bemiddeling wenselijk was. Het hoeft namelijk niet persé tot een ontmoeting te komen om toch een (positief) resultaat te hebben voor één of beide partijen.

In dat licht worden inmiddels binnen het project zes categorieën zaken onderscheiden:

- 1 zaken waarin daadwerkelijk een bemiddeling, begeleid door een bemiddelaar van Herstelbemiddeling, tussen partijen heeft plaatsgevonden;
- 2 zaken waarin door tussenkomst van een bemiddelaar van Herstelbemiddeling (de zogenaamde 'pendelbemiddeling') partijen indirect kennis nemen van de bedoeling, boodschappen en gevoelens van de tegenpartij;
- 3 zaken waarin geen direct of indirect contact tussen partijen heeft plaatsgevonden maar waar het proces van voorbereiding toch positieve actie of aspecten oplevert voor (één van beide of beide) partijen;
- 4 zaken waarin de projectleiders op basis van algemene criteria (motivatie en psychische gesteldheid) een bemiddelingspoging hebben afgewezen;
- 5 zaken waarin (één van beide) partijen geen contact wenst en de voorbereidende werkzaamheden geen merkbare effecten hebben gehad op de aanvrager (kan zowel dader als slachtoffer zijn);
- 6 zaken waarin de aanvrager zich heeft teruggetrokken c.q. de verwijzing niet correct heeft plaatsgevonden.

3.6 Resumerend

Voor een beschrijving van de ontwikkelingen, knelpunten en gevonden oplossingen is een ordening gemaakt naar:

- moederorganisaties en de positie van Herstelbemiddeling;
- personele inzet;
- documentatie en registratie ;
- verwijzers;
- inhoudelijke werkwijze.

Bij de ontwikkeling naar een meer permanente organisatie dient de huidige gezamenlijke onderneming/gedragenheid van Herstelbemiddeling door reclassering en slachtofferhulp te worden gewaarborgd. Daarbij dient door beide moederorganisaties, geprioriteerd en gelegitimeerd door het management van beide landelijke koepels, actiever te worden samengewerkt om de voorbereidingsfase van Herstelbemiddeling te bekorten, het draagvlak bij medewerkers te vergroten, en een attitudeverandering bij medewerkers tot stand te brengen.

De personele inzet van de twee part-time projectleiders kenmerkt zich door groot enthousiasme en engagement. De daaraan gerelateerde extra inzet in uren kan niet de maatstaf zijn voor reguliere inzet. Het opsplitsen van organisatorische en inhoudelijke taken (al dan niet met inzet van vrijwilligers) is geen oplossing op korte termijn omdat de projectleiders voor het creëren van draagvlak uit eigen ervaringen en verhalen moeten kunnen putten, en omdat de organisatie in deze fase uit niet teveel mensen moet bestaan. Zodra Herstelbemiddeling een meer geaccepteerd gegeven is, kunnen deze taken worden gesplitst. Voor het moment kan ter vergroting van de bereikbaarheid in verband met de krapte in personele bezetting gebruik worden gemaakt van een boodschappendienst of het betrekken van een pand met centrale receptie.

Door Herstelbemiddeling is een veelheid aan documenten en registratie aangelegd. Met het oog op de overdracht in de toekomst dient te worden gewerkt aan een meer systematische wijze van opslaan van de gegevens. Specifieke aandacht dient daarbij te worden besteed aan een centraal registratiesysteem. Dit zal uitwisseling van gegevens ten goede komen en de mogelijkheden voor (algemeen) onderzoek onder het totale cliëntbestand van verschillende Herstelbemiddelingsprojecten ten goede komen. Bovendien zal meer systematiek niet alleen de overdraagbaarheid verbeteren maar ook het werk van de projectleiders vergemakkelijken.

Na een uitgebreide ronde voorlichting binnen slachtofferhulp en reclassering door de projectleiders bleef, ondanks positieve reacties op de voorlichting, het aantal verwijzingen *vanuit die organisaties* beperkt (hoewel hoger dan aanvankelijk verwacht). Vooral het actief aan de orde stellen van Herstelbemiddeling bij cliënten blijkt een bottleneck. Daarbij speelt vooral de bescherming van en identificatie met het slachtoffer een grote rol. Hulpverleners treden nogal eens bevoogdend op en lijken keuzes voor hun cliënten te maken in plaats van opties met hen te bespreken. Om dat op een zorgvuldige wijze te doen is met één van de Buro's Slachtofferhulp een verwijzingsprotocol opgesteld dat wat dat betreft wellicht ook elders goede diensten kan bewijzen. Het doorbreken van weerstanden heeft tijd nodig. Van de beide moederorganisaties mag daarbij een extra inspanning worden verwacht om de vertaalslag van ideologie naar daadwerkelijke inzet te maken.

Voorlichting en PR (bijvoorbeeld in de vorm van goed foldermateriaal voor de doelgroep, een website en tv-spotjes) kunnen daarbij goede diensten bewijzen. Hoe meer bekendheid Herstelbemiddeling heeft, des te breder is de kring van verwijzers. De interesse blijkt, ook bij daders en slachtoffers zelf, in grote mate aanwezig te zijn.

In de oorspronkelijke opzet van Herstelbemiddeling werd gedacht aan het inzetten van een professionele bemiddelaar. In een latere fase is vervolgens aan de orde geweest om voor de bemiddeling gebruik te maken van (deskundige) vrijwilligers.

Daarvan is na enkele ervaringen afgezien vanwege het tijdsbeslag en de extra overdracht die daarbij kwam kijken. De beide projectleiders hebben vervolgens zelf de bemiddelingen gedaan (inclusief de voorbereidende gesprekken). Omdat deze werkwijze ook weer tijdrovend (vooral afgezet tegen het uitgebreide takenpakket van de projectleiders) en duur is, verdient het overweging het profiel van vrijwilligers nog eens verder uit te werken en na te gaan of vrijwilligers ook in de voorbereidende fase effectief ingezet kunnen worden. Wat dat betreft zouden de ontwikkelingen in het buitenland gevolgd kunnen worden. Met name in Canada, de VS, Noorwegen en Finland heeft men ruime ervaring met de inzet van vrijwilligers.

Tenslotte heeft in de ontwikkelingen binnen het project een discussie plaatsgevonden over het begrip 'succesvolle' bemiddeling. Uit de ervaringen tijdens het project bleek dat een contact niet tot een directe bemiddeling hoeft te komen om toch een (positief) resultaat te hebben voor één of beide partijen. In dat kader is een typologie ontwikkeld door de projectleiders. Voor de toekomst is het aan te bevelen deze typologie (nog) verder uit te werken en te nuanceren. In het volgende hoofdstuk komen de betrokken partijen zelf aan het woord over de betekenis en positieve resultaten van Herstelbemiddeling.

4 De opbrengsten

De grondslag van Herstelbemiddeling is de gedachte dat een geslaagde contactlegging tussen daders en slachtoffers voor beide partijen een ontmoeting kan opleveren met elementen van vergeving en verzoening ('zich verzoenen met', 'betekenis geven aan', '(leren) leven met de gevolgen'), die van belang kunnen zijn voor de verwerking van daderschap en slachtofferschap. Het kan een proces van (wederzijdse) erkenning opleveren dat bevorderlijk kan zijn voor de kwaliteit van leven van beide partijen. Herstelbemiddeling richt zich op herstel van het geschonden of geschokte gevoel van eigenwaarde, waardoor gevoelens van verbittering, wraak en schuld weggenomen of in elk geval (beter) hanteerbaar worden.

Bij het beschrijven van de (tussentijdse) resultaten van het project Herstelbemiddeling is het - zoals eerder al is aangegeven - van belang dat verschillende typen resultaten worden onderscheiden. Ten eerste is het van belang een overzicht te krijgen van de instroom van cliënten, om zodoende zicht te krijgen op de *behoefte* aan Herstelbemiddeling. Daarnaast is het van belang om een overzicht te hebben van de uitstroom van cliënten en van de factoren die van invloed zijn op die uitstroom.

Om de *kwaliteit* van de Herstelbemiddeling te kunnen beoordelen is het daarnaast van belang om inzicht te krijgen in de waarde die Herstelbemiddeling heeft (gehad) voor de cliënten en de elementen in de werkwijze en de organisatie die van invloed zijn op de beoordeling door cliënten. Hiertoe zijn 10 interviews afgenomen bij cliënten van Herstelbemiddeling; 8 slachtoffers en 2 daders. Het streven was om in totaal 20 interviews af te nemen met 10 slachtoffers en 10 daders. Dat met name het aantal geïnterviewde daders uiteindelijk een stuk lager ligt, heeft verschillende oorzaken. De belangrijkste is echter dat veel daders inmiddels een ander adres hebben, welke niet bekend zijn bij Herstelbemiddeling. Een volledige verantwoording van de benadering van mogelijke respondenten en een overzicht van cliënten die uiteindelijk geïnterviewd zijn, is te vinden in bijlage I. Om het vertekende beeld dat kan ontstaan door het geringe aantal geïnterviewde daders enigszins recht te trekken zijn naast de interviews alle beschikbare cliëntdossiers doorgenomen, waarbij specifiek aandacht is besteed aan dossiers van daders. Ook is apart aandacht besteed aan de dossiers van cliënten die zich hebben teruggetrokken of die hebben geweigerd mee te werken. Dit om een beeld te verkrijgen van de motieven van mensen om juist *niet* mee te doen en welke factoren in die beslissing meespelen.

In dit hoofdstuk wordt op beide typen resultaten ingegaan. In paragraaf 4.1 wordt een beeld geschetst van de feitelijke in- en uitstroom. In paragraaf 4.2 wordt vervolgens - op basis van interviews met cliënten - dieper ingegaan op succes- en faalfactoren in de aanpak en de rol van de projectleiders hierin. Paragraaf 4.3 beschrijft tenslotte de *waarde* van Herstelbemiddeling voor cliënten. Daarbij spelen vragen als: wat heeft men eraan gehad en wat is in de ogen van cliënten de meerwaarde van Herstelbemiddeling in aanvulling op het strafproces?

4.1 Instroom en uitstroom van cliënten

Vanaf de start van het project Herstelbemiddeling hebben de beide projectleiders hun werk uitgebreid gedocumenteerd in cliëntdossiers. Vanaf 1998 - nadat bekend was dat het project met twee jaar verlengd zou worden - zijn daarnaast elk half jaar managementrapportages opgesteld. In deze rapportages is onder andere een overzicht opgenomen van het totaal aantal cliënten tot dan toe. Onderstaande cijfermatige overzichten zijn op deze rapportages gebaseerd.

Per 15 februari 2000 heeft Herstelbemiddeling in totaal 118 aanmeldingen gehad. Daarvan waren 68 aanmeldingen op initiatief van de dader en 50 aanmeldingen op initiatief van het slachtoffer.

Deze aanmeldingen hebben in 17 gevallen tot een directe bemiddeling tussen dader en slachtoffer geleid. Bij twee aanmeldingen was sprake van bemiddeling met meerdere slachtoffers, wat het totaal aantal directe bemiddelingen op 19 brengt.

Het aantal indirecte bemiddelingen bedraagt 25, waarvan er één plaatsvond naast een directe bemiddeling.

In 14 gevallen werd er geen contact gelegd met de andere partij, maar was er wel sprake van een positieve ervaring voor de initiatiefnemer. In 15 gevallen was er geen duidelijk positieve ervaring voor de initiatiefnemer. 20 initiatiefnemers werden ofwel verkeerd verwezen, of hebben hun aanvraag teruggetrokken. 17 aanvragers werden door de projectleiders afgewezen. Er waren medio februari nog 11 aanmeldingen in behandeling. Tabel 5 geeft een overzicht van de instroom en uitstroom in het project naar slachtoffers en daders.

Tabel 5 Instroom en uitstroom naar slachtoffers en daders

Type bemiddeling	Initiatief dader	Initiatief slachtoffer	Totaal acties
Directe bemiddeling	11	8	19
Indirecte bemiddeling	12	13	25
Positieve ervaring	8	6	14
Geen contact	12	3	15
Afgewezen	9	8	17
Teruggetrokken	12	8	20
In behandeling	7	4	11
Totaal aantal acties	71	50	121

Op basis van de tabel kan geconcludeerd worden dat de *behoefte* aan Herstelbemiddeling redelijk groot is: in de eerste 2,5 jaar dat het project liep, zijn er 118 aanmeldingen binnengekomen welke hebben geleid tot 121 acties. Daarvan zijn er 31 aanmeldingen gedaan in het eerste jaar, 74 in het tweede jaar en 13 in de eerste helft van het derde jaar. Dat is beduidend meer dan de 100 aanmeldingen waar de projectleiders vanuit gegaan waren.

Het aantal daadwerkelijke bemiddelingen is daarentegen kleiner dan de verwachte 30 bemiddelingen.

19 bemiddelingen bij 110 afgeronde aanmeldingen¹ betekent immers dat slechts in 17% van de gevallen daadwerkelijk een ontmoeting tot stand komt. Inmiddels is echter duidelijk dat het wel of niet slagen van een bemiddelingspoging en de betekenis van Herstelbemiddeling voor betrokkenen niet alleen kan worden afgemeten aan het tot stand komen van een ontmoeting. Ook indirecte bemiddeling en de zogenoemde 'positieve ervaring' kunnen worden beschouwd als een positief resultaat van Herstelbemiddeling. De projectleiders gingen uit van nog eens 30 positieve afrondingen, naast de daadwerkelijke bemiddelingen. Een 'succespercentage' van 60% dus. In werkelijkheid komt het aantal positieve afrondingen op 53%.

De groep aanvragen waarbij het *niet* tot een positieve afronding is gekomen, bestaat uit 'mislukte' pogingen, afhakers en afgewezen aanvragen.

In 15 gevallen (13%) is het niet gelukt om contact te leggen met de andere partij, en ervaart de aanvrager ook geen merkbaar positief resultaat.

Het aantal afhakers ligt op 19%. Daarbij is het opvallend dat méér daders dan slachtoffers zich terugtrekken. Uit bestudering van de dossiers komt naar voren dat er verschillende redenen zijn om terug te trekken:

- druk vanuit de omgeving om 'er toch maar niet aan te beginnen' (vooral bij slachtoffers);
- niet willen en/of kunnen voldoen aan de voorwaarden van Herstelbemiddeling (bijvoorbeeld een niet-bekennende dader, te veel wraakgevoelens, niet in staat zijn tot reflectie);
- er bij nader inzien nog niet aan toe zijn.

Uit de tabel wordt tenslotte duidelijk dat Herstelbemiddeling 17 aanvragen heeft afgewezen (15%). In verhouding worden daarbij meer slachtoffers dan daders 'afgewezen'. Een en ander vindt plaats op basis van de in bijlage V opgenomen criteria. Uit nadere analyse van de dossiers kan geconcludeerd worden dat afwijzing vooral samenhangt met de inschatting of de aanvrager 'klaar is voor een ontmoeting'. Redenen om cliënten af te wijzen, zijn bijvoorbeeld:

- de dader is niet (echt) bereid te luisteren naar het slachtoffer (de motieven zijn niet zuiver);
- het slachtoffer heeft (te) veel wraakgevoelens;
- het slachtoffer wil eigenlijk wat anders, bijvoorbeeld materiële genoegdoening.

Bij de beoordeling speelt overigens de *positie* van het slachtoffer een belangrijke rol: het slachtoffer is immers kwetsbaarder en wordt (uit zelfbescherming) daarom eerder afgewezen door de projectleiders. Daarnaast is er een behoorlijk aantal slachtoffers dat slechts informatie en/of schadebemiddeling wil. Zij zijn dus verkeerd doorverwezen.

4.2 De aanpak - het oordeel van cliënten

Om een beeld te krijgen van de mening van cliënten over de werkwijze van Herstelbemiddeling is een tiental gesprekken gevoerd. In die gesprekken is ingegaan op de opeenvolgende elementen van de aanpak zoals die beschreven zijn in hoofdstuk 3. Allereerst is de cliënten gevraagd hoe zij bij Herstelbemiddeling terecht zijn gekomen en wat zij van het eerste contact hebben gevonden (paragraaf 4.2.1).

Noot 1 11 aanmeldingen zijn nog in behandeling.

Vervolgens is hen gevraagd naar het verloop van het bemiddelingsproces, en de redenen waarom het wél of niet tot een gesprek is gekomen (paragraaf 4.2.2). Ook is aandacht besteed aan de rol van de omgeving (paragraaf 4.2.3) en de rol van de projectleiders Herstelbemiddeling (paragraaf 4.2.4). Voor een meer algemeen beeld is de cliënten tenslotte ook gevraagd om een rapportcijfer te geven voor een aantal aspecten van de aanpak (paragraaf 4.2.5). Tenslotte zijn respondenten bevraagd op de waarde die deelname aan Herstelbemiddeling voor hen heeft gehad (paragraaf 4.3).

Respondent 1:

Een echtpaar waarvan de zoon 12 jaar geleden werd vermoord op straat. Reeds twee jaar na deze gebeurtenis wilden deze ouders in contact komen met de dader. Naar aanleiding van een TV-uitzending hebben zij zich in het voorjaar van 1999 aangemeld bij Herstelbemiddeling. De dader vond het gebeurde echter te lang geleden en wilde het achter zich laten. Desondanks toch een positieve ervaring voor de aanvragers.

Respondent 2:

Moeder van een kind dat van januari 1999 tot maart 1999 misbruikt is door een jongen uit de buurt. Zij werd in mei 1999 namens de dader benaderd door Herstelbemiddeling. Zij heeft besloten dat zij hier niet aan wilde deelnemen vóórdat de dader klaar zou zijn met zijn behandeling. Door Herstelbemiddeling afgerond als indirecte bemiddeling.

Respondent 3:

Een 25-jarige jongen die in mei 1999 op klaarlichte dag - op straat - de stiefvader van zijn ex-vriendin heeft doodgeschoten. Hij werd namens de moeder van het slachtoffer door Herstelbemiddeling benaderd. Hij heeft toegestemd in een gesprek, dat heeft plaatsgevonden in december 1999 - een week vóór de zitting.

Respondent 4:

Een oudere heer waar de dader in augustus 1998 - na een verkeersruzie - met een auto op is ingereden. De dader wordt beschuldigd van poging tot doodslag. Namens deze dader heeft Herstelbemiddeling in november 1998 contact opgenomen met het slachtoffer. In december heeft een gesprek tussen slachtoffer en dader plaatsgevonden - vóór de zitting.

Respondent 5:

Slachtoffer van straatroof in juni 1998. In december van dat jaar aangemeld, omdat hij wel met de daders wilde praten. Met één van de daders is contact geweest. Die heeft aangegeven niet te willen deelnemen, mede uit boosheid dat het slachtoffer hem herkend heeft en hij daardoor nu moet zitten. Desondanks voor de aanvrager een positieve ervaring.

Respondent 6:

Moeder van een (autistisch) kind dat van de zomer van 1997 tot voorjaar 1998 is afgeperst en seksueel misbruikt door een jongen uit het dorp. In maart 1998 heeft Herstelbemiddeling namens de dader contact gezocht. Daar zijn twee gesprekken uit voortgekomen: één van de moeder met de dader en één tussen dader, de moeder en het slachtoffertje zelf. Deze gesprekken hebben na de zitting - in juni 1998 - plaatsgevonden.

Respondent 7:

Een politieman die bij een routinecontrole van een motorrijder door deze motorrijder in het hoofd is geschoten. Hij heeft het overleefd, maar is voor de rest van zijn leven getekend. In februari 1998 - vijf jaar na het gebeurde - werd het slachtoffer via de Mesdagkliniek benaderd voor een gesprek met de dader. Nadat het slachtoffer daarover advies had ingewonnen, heeft hij Herstelbemiddeling gevraagd een en ander te begeleiden. Uiteindelijk hebben drie gesprekken tussen slachtoffer en dader plaatsgevonden.

Respondent 8:

Een vrouw die in maart 1999 tijdens een burenruzie een andere vrouw heeft geslagen. De Officier van Justitie heeft de aangifte doorverwezen naar Justitie in de Buurt. Justitie in de Buurt heeft vervolgens in september 1999 Herstelbemiddeling ingeschakeld. Het slachtoffer wilde niet deelnemen. Wel is er veel informatie over en weer uitgewisseld; een indirecte bemiddeling dus.

Respondent 9:

Moeder van een jongen die op 6 april 1997 in een café is doodgestoken. Twee jaar daarna heeft zij laten weten bij het Riagg dat zij met de dader wilde praten. Via Slachtofferhulp is toen het verzoek bij Herstelbemiddeling binnengekomen. Na een uitvoerige voorbereiding - vier gesprekken met de dader en drie gesprekken met de moeder - is het in juli 1999 tot een gesprek tussen de dader en de moeder gekomen.

Respondent 10:

Slachtoffer van een overval die in mei 1998 plaatsvond. Het slachtoffer was aanwezig op een tankstation dat op dat moment overvallen werd. In april 1999 werd hij namens de dader door Herstelbemiddeling benaderd. Na aanvankelijk afwijzend te hebben gereageerd, is het in juni 1999 toch tot een gesprek tussen slachtoffer en dader gekomen.

4.2.1 Benadering en eerste contact

Contactlegging

Van de cliënten met wie gesproken is, werden er vijf (vier slachtoffers en één dader) namens de andere partij benaderd door Herstelbemiddeling. Vier cliënten (allen slachtoffer) hebben zelf het initiatief genomen² en in één geval werd het initiatief genomen door Justitie in de Buurt.

Voor enkele van de respondenten bood Herstelbemiddeling de mogelijkheid om een al langer bestaande wens om tot een gesprek te komen te verwezenlijken. Zo probeerde respondent 9 al geruime tijd te achterhalen waar de dader zich bevond, toen ze door een Officier van Justitie werd geattendeerd op Herstelbemiddeling. In een ander (soortgelijk) geval werden de ouders door een TV-uitzending op het spoor van Herstelbemiddeling gezet. Een derde cliënt werd door de reclasseringswerker van de dader benaderd voor een gesprek, buiten Herstelbemiddeling om. Het slachtoffer vond in Herstelbemiddeling de deskundige en onafhankelijke begeleiding die hij nodig had om in te stemmen met een gesprek.

In de meeste gevallen was het de politie, de reclassering of slachtofferhulp die de initiatiefnemers attendeerde op de mogelijkheid tot Herstelbemiddeling.

Benadering en bekendheid vooraf

De cliënten die door Herstelbemiddeling benaderd zijn naar aanleiding van een aanmelding van de andere partij, kenden op dat moment het project Herstelbemiddeling geen van allen.

In één zaak leidde de wijze waarop het contact werd gelegd door Herstelbemiddeling - mede daardoor - tot onvrede.

In deze zaak (2) is afgeweken van de normale procedure. In plaats van een persoonlijke (telefonische) benadering voor een gesprek, werd via een mede-slachtoffer een brief rondgestuurd aan alle kinderen die slachtoffer zijn geworden. Deze cliënt is van mening dat in die brief teveel nadruk werd gelegd op de wensen van de dader. De dag voordat de brief werd bezorgd, hadden de ouders in een gesprek met de therapeut van de dader juist geconcludeerd niet met de dader te willen spreken vóór de afronding van zijn behandeling. De vraag kwam op of Herstelbemiddeling eigenlijk wel contact met de behandelaar van de dader had gehad.

In geen van de andere gevallen waarin de respondent werd benaderd werd dit als kwetsend ervaren. Eén van de nabestaanden waarschuwt juist tegen betutteling van slachtoffers: "Als een dader het initiatief neemt om te komen tot een gesprek, moet dat altijd aan het slachtoffer of de nabestaande worden voorgelegd. Die is zelf wel in staat te beslissen of 'ie daar behoefte aan heeft."

Noot 2 In één geval had het slachtoffer al aan slachtofferhulp laten weten wel te voelen voor Herstelbemiddeling toen de dader het initiatief nam tot een ontmoeting.

Opvallend is dat alle cliënten aangeven dat er meer bekendheid zou moeten worden gegeven aan Herstelbemiddeling. Hierbij worden genoemd: TV-spotjes, artikelen in de krant en standaard voorlichting door Slachtofferhulp en de politie. Eerder in dit rapport werd geconstateerd dat met name medewerkers van Slachtofferhulp huiverig zijn om Herstelbemiddeling onder de aandacht van hun cliënten te brengen. Op basis van de interviews kan worden gesteld dat deze houding bijstelling behoeft. Alle slachtoffers geven aan dat ze die informatie graag eerder gekregen zouden willen hebben. Zoals een cliënt (2) aangeeft: "Ook al ben je er nog niet aan toe, het is toch goed als je meteen weet dat de mogelijkheid er (later) is. Bovendien weet je dan ook dat de dader misschien wel contact met je kan zoeken. Dat is prettig, want dan wordt je veel minder overvallen als ze ermee komen."

Verdere contactlegging

Na de eerste aanmelding is de normale gang van zaken bij Herstelbemiddeling dat er telefonisch contact is naar aanleiding van de eigen aanmelding of de aanmelding van de andere partij, met een vraag om te mogen komen praten over de mogelijkheid van Herstelbemiddeling. Als de benaderde aangeeft weinig te voelen voor Herstelbemiddeling, wordt door de medewerkers van Herstelbemiddeling enige overtuigingskracht gebruikt om het toch serieus te overwegen. In enkele gevallen is dat gelukt. Deze overtuigde respondenten zijn nu overigens blij dat deze overtuigingskracht is gebruikt.

Na dat eerste contact wordt een afspraak gemaakt om thuis te komen praten over Herstelbemiddeling. Meestal komt de medewerker van Herstelbemiddeling één maal persoonlijk langs, indien nodig worden er meerdere bezoeken afgelegd. In deze gesprekken worden de motieven om wel of niet deel te nemen van beide partijen besproken en wordt er gesproken over de verwachtingen ten aanzien van een gesprek. Meestal wordt ook een begeleider of behandelaar van de dader apart gesproken om de reactie en motivatie van de dader beter te kunnen inschatten. Telefonisch worden vaak nadere afspraken gemaakt over de tijd, plaats en procedure van het eventuele gesprek.

Deze gesprekken werden door alle respondenten als zeer positief beoordeeld. Men voelde zich gesteund en begrepen door de projectleiders van Herstelbemiddeling. Opvallend is dat zowel slachtoffers als daders aangeven dat het prettig was om (weer) over het gebeurde te kunnen praten. In een aantal gevallen werden de gesprekken zelfs als 'therapeutisch' ervaren. Dit onderstreept het feit dat deze voorgesprekken zorgvuldig en deskundig gevoerd worden.

4.2.2 Wel of niet een bemiddeling

Initiatief

Niet bij alle respondenten is het daadwerkelijk tot een gesprek tussen dader en slachtoffer of nabestaande gekomen. Bij de tien respondenten is het zes maal daadwerkelijk tot een gesprek gekomen, twee maal tot een indirecte bemiddeling en twee maal is sprake van een positieve ervaring voor betrokkenen. In de gevallen waarin het niet tot een gesprek gekomen werd dit met name veroorzaakt doordat de andere partij niet (meer) wilde meewerken.

Zo wilde de dader van respondent 1 al veel eerder de nabestaanden spreken. Die wilden toen echter niet; het was nog te kort geleden gebeurd. Later kregen ze spijt ervan het gesprek te hebben geweigerd en hebben ze zelf het initiatief genomen. De dader, die toen alleen via zijn ouders kon worden benaderd, weigerde dit keer. Het was inmiddels zo lang geleden dat hij het achter zich wilde laten, en verder wilde met zijn leven.

In de zaak waar dader en slachtoffer geen van beiden zelf het initiatief hadden genomen (respondent 8), maar waarbij Justitie in de Buurt Herstelbemiddeling had ingeschakeld, werd de dader wel overgehaald mee te doen. Voorwaarde was echter dat de echtgenoot van het slachtoffer niet bij het gesprek aanwezig zou zijn. Het slachtoffer heeft om die reden alsnog geweigerd mee te doen.

In één zaak (2) weigerde de respondent deelname aan Herstelbemiddeling zelf, omdat het te snel was. Ze wilde eerst de behandeling van de dader afwachten.

Veel van de slachtoffers menen dat een dader niet het recht zou moeten hebben om te kunnen weigeren. Het zou een onderdeel van de straf kunnen zijn, mits het slachtoffer dit wil. Opvallend is dat dit óók de mening is van een van de daders (3) waarmee gesproken is. Zoals hij dat zelf zegt: "Je hebt mensen toch heel wat aangedaan. Dan ben je ook verplicht met ze te praten als zij dat willen." Uit de dossiers blijkt dat deze mening bij veel daders overheerst; zij voelen zich min of meer verplicht mee te werken. Daarbij lijkt het tijdstip van het verzoek wel een rol te spelen: als de dader zijn straf eenmaal heeft uitgezeten, is de zaak voor hem vaak ook afgesloten.

In het verlengde hiervan spreken enkele respondenten hun onvrede uit over het feit dat de slachtoffers en nabestaanden nauwelijks een rol hebben in het strafproces. In de rechtszaak zou een slachtoffer ook zijn of haar verhaal moeten kunnen doen. "Het leed dat een slachtoffer heeft ervaren zou moeten meewegen in de strafbepaling", aldus één van de slachtoffers. Al met al komt uit de gesprekken en de dossiers het beeld naar voren dat hoewel deelname aan Herstelbemiddeling voor iedereen vrijwillig is, die vrijwilligheid voor slachtoffers méér opgaat dan voor daders. Terecht, vinden beide partijen overigens.

Timing

De meeste respondenten vinden dat de geslaagde gesprekken op het juiste moment hebben plaatsgevonden. Twee belangrijke overwegingen spelen hierbij een rol: het tijdstip van de veroordeling van de dader en het tijdstip van op vrije voeten komen van daders. De respondenten zijn het erover eens dat het gesprek bij voorkeur vóór de vrijlating plaats moet vinden. Dit omdat daarna voor daders de zaak min of meer is 'afgedaan'.

Zo geeft één cliënt (1) aan dat als er eerder contact was gezocht met de dader, deze misschien wel mee had willen werken: "Nu is die jongen bezig met zijn leven weer op te bouwen. Hij woont samen en heeft een kind. Misschien kunnen we het hem dus ook niet kwalijk nemen dat hij niet mee wil werken. Als we nou eerder van Herstelbemiddeling hadden gehoord, was het misschien wel gelukt."

Bovendien zijn veel slachtoffers juist ongerust over wat er zal gebeuren als ze de daders spontaan tegen zullen komen. Bij één van de herstelbemiddelingen is het gesprek om deze reden bewust vlak voor de vrijlating gehouden.

Over het tijdstip waarop Herstelbemiddeling in het strafproces ingezet zou kunnen worden zijn de meningen verdeeld. Veel slachtoffers vinden het belangrijk dat de dader Herstelbemiddeling niet kan gebruiken voor strafvermindering. Daarom moet Herstelbemiddeling na de veroordeling plaatsvinden. Eén nabestaande was erg gekwetst toen na de inzet van Herstelbemiddeling alsnog bleek dat de dader zijn medewerking ter zitting had aangevoerd om strafverlichting te krijgen. Toch zijn de gesprekken die vóór de zitting gevoerd zijn, beide op initiatief van het slachtoffer op dat moment gehouden.

Eén van de hierbij betrokken daders (3) was het hier overigens niet mee eens:

"Ik vind dat een dader zoiets niet zou mogen kunnen gebruiken op de zitting. Het is niet meer dan normaal dat je meewerkt, en daar heeft je straf verder weinig mee te maken. Bovendien is het makkelijker om eerlijk te zijn als je je straf toch al hebt gehad; dan ben je ook niet bang dat dingen waar je in zo'n gesprek voor uit komt, worden doorgebieft."

Redenen voor slachtoffers om de dader te willen spreken vóór de veroordeling liggen in de (veronderstelde) motivatie van de dader en in het niet plotseling oog in oog willen staan met de dader op de zitting.

Voor wat betreft de eerste reden: één slachtoffer (4) redeneerde dat een dader gemotiveerd moet zijn om mee te doen aan Herstelbemiddeling, en om er eerlijk te willen zijn. "Daarvoor is het dus juist belangrijk dat de dader het meedoen aan een herstelbemiddeling kan gebruiken om strafvermindering te krijgen. Als die motivatie voor een dader wegvalt zal hij niet (serieus) mee willen werken aan Herstelbemiddeling", aldus dit slachtoffer. Hij zei er geen moeite mee te hebben dat de dader minder straf kan krijgen door zijn medewerking. Over de uiteindelijke straf van de dader was hij overigens wel teleurgesteld.

Een van de geïnterviewde daders (8) noemde overigens strafvermindering juist als *middel* om daders (van lichte misdrijven) beter te motiveren om mee te doen.

Er aan toe zijn

Minder makkelijk vast te stellen is het tijdstip dat de slachtoffers 'er aan toe zijn'. De medewerkers van Herstelbemiddeling proberen dit in te schatten en stellen een gesprek om deze reden soms uit. Een nabestaande (9) die toentertijd zo snel mogelijk de dader wilde spreken, maar bij wie Herstelbemiddeling het tijdstip van het gesprek wat had gerekt, denkt achteraf dat dat wel goed is geweest.

4.2.3 De invloed van omgeving

Eigen beslissing

De mening van familie en vrienden heeft voor de meeste geïnterviewden geen rol gespeeld bij hun eigen besluit mee te doen aan Herstelbemiddeling. Ze zien het als een puur persoonlijke keuze die ze voor zichzelf hebben gemaakt. In bijna alle gevallen zagen de familie en vrienden dat destijds zelf ook zo. Ook mede-nabestaanden die zelf de dader absoluut niet wilden spreken lieten hun partner vrij in hun keuze.

In één geval (6) begreep de partner aanvankelijk niet waarom zijn vrouw en kind de dader zouden moeten spreken. Later in het voorbereidende proces heeft zijn vrouw hem wel uit kunnen leggen waarom zij het belangrijk vond. Vaak is de discussie over het meedoen aan Herstelbemiddeling binnenshuis gevoerd, alleen met de partner. Vooral als het delict langer geleden was, willen sommige slachtoffers anderen er niet meer over lastig vallen.

Bij de afhakers blijkt de omgeving overigens wél vaak een rol te spelen: met name bij oudere slachtoffers weegt het zwaar als de kinderen deelname aan Herstelbemiddeling afkeuren.

Een slachtoffer van een beroving (10) had een vriend die ooit neergestoken was mee willen nemen naar het gesprek om hem ook een kort verhaal te laten doen. Deze vriend reageerde dat hij het voor het slachtoffer wel een goed idee vond om mee te doen, maar dat hij het voor zichzelf nog niet wist.

Respondent 7 vormt wat dit betreft een uitzondering. Hij werd door de reclasseringswerker van de dader benaderd en had grote bedenkingen bij het voorstel. Hij is daarom deskundig advies gaan zoeken bij een Utrechtse professor over wat voor effecten een ontmoeting met de dader op hem zou kunnen hebben. Deze professor heeft hem gewezen op Herstelbemiddeling.

Negatief

De mening van vrienden en familie was opvallend vaak negatief. Sommige naasten waren bang dat het slachtoffer of de nabestaande opnieuw gekwetst zou raken. Veel vrienden en familieleden zeiden zoiets zelf nooit te zullen doen. Een minderheid van de vrienden en familieleden gaf aan als hen hetzelfde was overkomen de dader ook te willen spreken.

4.2.4 De rol van de projectleiders Herstelbemiddeling

Vorbereidende rol doorslaggevend

Door de, door alle betrokken respondenten als goed ervaren voorbereiding op Herstelbemiddeling, was de tevredenheid over de begeleiding bij het gesprek groot. De medewerker van Herstelbemiddeling kwam onpartijdig over en nam een bewakende rol aan óf juist meer de rol van gespreksleider die het gesprek stuurde, al naar gelang de van tevoren besproken wensen. Vaak stelde de medewerker van Herstelbemiddeling ook zelf vragen. Een nabestaande (9) die had afgesproken niet op de daad zelf in te gaan werd eenmaal terechtgewezen door de medewerker van Herstelbemiddeling omdat ze zich niet aan de afspraken hield. Ze wist zelf dat het terecht was, maar overtrad aan het einde van het gesprek bewust de afspraken.

Opvallend is dat de rol van Herstelbemiddeling in het gesprek zelf als onpartijdig werd ervaren, maar in de voorgesprekken niet. In die gesprekken hadden de cliënten (vrijwel) allemaal het gevoel dat Herstelbemiddeling aan hun kant stond. Hierdoor hebben ook mensen bij wie het niet tot een bemiddeling is gekomen, hun contact met Herstelbemiddeling als zeer positief ervaren. In het kader van de methodiekbeschrijving - en de vraag naar het al dan niet splitsen van taken - kan het overigens nuttig zijn om in een vervolgonderzoek na te gaan hoé belangrijk die empathie in de voorfase is voor het succes van de bemiddeling.

4.2.5 Algemeen oordeel over de gang van zaken en de organisatie

Ter afsluiting van de gesprekken is de respondenten gevraagd voor verschillende aspecten van Herstelbemiddeling rapportcijfers te geven. Daaruit blijkt dat de tevredenheid over de begeleiding en bemiddeling van Herstelbemiddeling groot is. Dit komt overeen met het algemene beeld uit de gesprekken. Door alle cliënten wordt ook benadrukt dat Herstelbemiddeling zeker moet blijven bestaan.

De meeste respondenten kunnen geen aspecten noemen die door de medewerker van Herstelbemiddeling beter hadden kunnen worden aangepakt. Het is wel moeilijk voor veel respondenten om de verschillende aspecten los van elkaar te beoordelen.

	rapportcijfers		
	hoogste	laagste	gemiddelde
informatieverstrekking of -uitwisseling	10	7	8
bejegening	10	8	8½
gesprekken met medewerker	10	7	8
begeleiding	10	8	8 +
begeleiding tijdens het gesprek	10	8	9
begeleiding na afronding van (de poging tot) bemiddeling	10	6½	8
manier waarop benaderd bent door Herstelbemiddeling en aanpak verdere proces	8	7½	8

Tips en verbeterpunten

Aangezien in het voorgaande al naar voren is gekomen waarom mensen positief zijn over Herstelbemiddeling, is bij het geven van de cijfers dieper ingegaan op mogelijke 'verbeterpunten'.

Daaruit kwamen de volgende tips en verbeterpunten:

Eén respondent (2) die benaderd werd door Herstelbemiddeling stoorde zich eraan dat in de brief met name werd ingegaan op de motieven van de dader. "Ze zouden eerst eens moeten informeren hoe wij er überhaupt tegenover staan, en zich moeten concentreren op wat wij eraan kunnen hebben. De motieven van de dader komen dan later wel".

Over de informatieverstrekking en -uitwisseling is door één van de respondenten (5) opgemerkt dat het goed zou zijn om na het eerste telefoongesprek een brochure over Herstelbemiddeling op te sturen. Een geïnteresseerde kan zich dan beter voorbereiden op het persoonlijke gesprek met de medewerker van Herstelbemiddeling. Nu was hij veel van wat telefonisch werd verteld al weer vergeten en had hij zijn vragen nog niet klaar. Dezelfde respondent gaf ook aan dat hij achteraf graag had gehad dat de daders zijn vragen schriftelijk hadden beantwoord. Bovendien had hij via de politie, slachtofferhulp of Herstelbemiddeling meer informatie willen krijgen over de daders en over hun straf.

De meeste respondenten werden door slachtofferhulp of door de politie op de hoogte gesteld van Herstelbemiddeling; over het algemeen waren zij tevreden over deze informatievoorziening. Het feit dat er informatie over Herstelbemiddeling werd gegeven, wordt door hen ook als normaal ervaren. De nabestaanden die pas nadat ze al een tijd hadden geprobeerd de dader te vinden op Herstelbemiddeling werden geattendeerd, waren hier duidelijk minder tevreden over.

Over de bejegening door de medewerker van Herstelbemiddeling en de begeleiding in het hele proces zijn de respondenten tevreden tot zeer tevreden. De begeleiding naar afloop van de (mislukte) bemiddeling was vaak beperkt. De medewerkers van Herstelbemiddeling belden vaak nog één of twee keer, soms namen ze ook geen contact meer op. De respondenten zijn hier overigens niet ontevreden over. Ze zien zelf geen aanleiding waarom dat anders zou moeten zijn.

Hierop is één uitzondering: één van de daders (3) mocht het verslag van het gesprek slechts eenmaal lezen, in bijzijn van de medewerker van Herstelbemiddeling. Hij mocht dit verslag echter niet houden. "Jammer," vindt hij, "want je gaat toch pas later echt nadenken over wat er eigenlijk allemaal gezegd is, en over wat je van het gesprek kan leren. Nu weet ik heel veel niet meer. Als ik het verslag dan niet mag hebben, had ik wel gewild dat ze nog een keer later waren langsgekomen om het voor de tweede keer te bekijken en bespreken".

Een dilemma voor de projectleiders, blijkt bij navraag: "Uiteraard hebben de cliënten recht op hun eigen verhaal. Helaas is dit echter bij één van onze eerste zaken misgegaan, in die zin dat iemand met het verslag naar de ouders van de dader is gestapt. En dat is niet de bedoeling. Omdat het risico van misbruik van het verslag groot blijkt te zijn, hebben we besloten om de verslagen niet meer aan cliënten mee te geven." Toch beseffen de projectleiders heel goed dat het verslag een belangrijke rol zou kunnen spelen in de verwerking van het gesprek: "Of het verstandig is om het mee te geven hangt ook af van het moment in het verwerkingsproces. Mensen kunnen er inderdaad heel veel aan hebben om alles nog eens door te lezen. Aan de andere kant: mensen maken ook hun *eigen* verhaal. Juist als het niet zwart op wit staat, herinneren mensen zich die elementen uit een gesprek die voor henzelf belangrijk waren."

4.3 De waarde van Herstelbemiddeling

Naast het oordeel van de cliënten over de organisatie en de aanpak van Herstelbemiddeling is, voor de beoordeling van de kwaliteit van Herstelbemiddeling, de *waarde* die het heeft gehad voor de cliënten essentieel. Hoe bepaal je echter de waarde en de betekenis van zo'n proces achteraf? Om daar zicht op te krijgen is de cliënten allereerst gevraagd naar de motieven en verwachtingen bij aanvang van het proces. De motivatie om mee te (willen) doen aan Herstelbemiddeling hangt duidelijk samen met het feit of men slachtoffer of dader is. Deze motieven worden dan ook apart behandeld.

Daarna is ingegaan op de mate waarin deze verwachtingen zijn uitgekomen. Tenslotte is rechtstreeks gevraagd of de cliënten zelf kunnen inschatten of zij zonder deelname aan Herstelbemiddeling anders in het leven zouden hebben gestaan.

Motivatie slachtoffer: vergeven en confronteren

Slachtoffers geven aan dat zij de dader willen vergeven, of dat zij juist genoegdoening willen door de dader te confronteren met het leed dat hij of zij het slachtoffer of het gezin heeft aangedaan. Vaak willen ze een uitleg over hoe zoiets kon gebeuren. Bovendien wordt er waarde gehecht aan berouw: een dader recht in zijn ogen kijken en zien dat hij berouw heeft, is toch een (grote) wens van een aantal slachtoffers.

Uit de interviews blijkt dat het type delict en de tijd die is verstreken sinds het misdrijf van invloed zijn op de motivatie van slachtoffers om de dader te willen spreken. Eén respondent (9) wilde op haar manier wraak nemen, door de dader te "raken met mijn scherpe woorden". Zij had absoluut niet de bedoeling om de dader te vergeven, hij is voor haar "de meest slechte mens op deze wereld". Net als veel andere slachtoffers wilde ze de dader confronteren met de gevolgen van wat hij heeft gedaan. Ook voor enkele andere slachtoffers was het uiten van hun boosheid tegen de dader een belangrijke motivatie.

De andere geïnterviewde nabestaanden wiens zoon op vergelijkbare wijze was vermoord, maar tien jaar langer geleden, wilden de dader uitdrukkelijk wel vergeven. Ze waren de mening toegedaan dat dit ook was wat hun zoon graag had gewild.

De hiervoor genoemde respondent (9) wilde bovendien dat de dader zou weten *wie* hij heeft vermoord. Dit motief speelde voor meer slachtoffers een rol; de dader laten weten wie hij of zij leed aan heeft gedaan. Een slachtoffer (10) wilde dat de daders zouden weten wie ze overhoop hadden gestoken als de beroving uit de hand was gelopen.

Veranderen van de dader

Een deel van de slachtoffers wilde, door de dader te confronteren met hun persoonlijke verhaal, proberen de dader veranderen zodat hij niet in herhaling zou vallen. Het gaat bij deze groep slachtoffers dan minder om de persoonlijke verwerking van een en ander, en meer om het maatschappelijk nut van een ontmoeting. Een van de slachtoffers stelde heel duidelijk dat een gevangenisstraf niet helpt; alleen een confrontatie met wat daders een slachtoffer hebben aangedaan kan daders echt laten realiseren wat ze hebben gedaan. Deze hoop de dader op het goede pad te krijgen hangt af van de leeftijd en van het criminele verleden van de dader. In de laatstgenoemde zaak gaf de minderjarigheid van de daders het slachtoffer de hoop dat ze nog op het goede pad te krijgen zijn, ook al waren het "echte boefjes". Ook andere slachtoffers die te maken kregen met minderjarige daders hebben de hoop dat zij nog op het goede pad te krijgen zijn. Een slachtoffer van een minderjarige dader die nog geen strafblad had, stelde dat hij de dader niet had willen spreken als het een stelselmatige dader was geweest. Voor slachtoffers die te maken hadden met een volwassen en stelselmatige dader speelde het willen verbeteren van de dader geen, of - slechts een heel kleine rol. Slachtoffers stellen zich dan blijkbaar op het standpunt dat de kans op 'bekering' van de dader klein is.

Begrijpen van het gedrag van de dader

Bij lichtere misdrijven is het vaak belangrijk voor slachtoffers om te kunnen begrijpen hoe de dader hen dit aan heeft kunnen doen en hoe zij die dag tot die daad zijn gekomen. Voor veel slachtoffers is dit belangrijk om het gebeurde een plaats in hun eigen leven te kunnen geven en het gebeurde zo beter te kunnen verwerken. Gekoppeld aan de vraag waarom een dader heeft gedaan wat hij heeft gedaan, is de behoefte om te weten of de dader spijt heeft van de daad.

Angst verwerken en positioneren

Naast bovenstaande 'emotionele' redenen noemt een aantal slachtoffers één hele praktische reden om de dader via Herstelbemiddeling te ontmoeten: de angst voor wat er zal gebeuren als ze de dader gewoon op straat tegen het lijf lopen. Slachtoffers willen weten of ze nog iets te vrezen hebben van de dader als ze hem weer tegen komen.

Zo wilde één slachtoffer (6) (ook) bespreken hoe ze zich zouden gedragen als zij en de dader elkaar tegen zouden komen. Om normaal in het dorp te kunnen blijven wonen, vond ze een ontmoeting nodig. Ook was er een slachtoffer (7) dat wilde weten of hij nog iets te vrezen had van de dader als hij weer vrij zou komen. Deze respondent achtte de kans dat hij deze (waarschijnlijk) recidiverende dader weer tegen zou komen groot. Om in de toekomst normaal te kunnen blijven reageren ten opzichte van de dader was de ontmoeting voor hem noodzakelijk.

Andersom kan ook de angst om zichzelf niet in de hand te kunnen houden bij een spontane ontmoeting op straat voor een slachtoffer reden zijn om de dader te willen ontmoeten. Eén slachtoffer (9) die de dader had gesproken is nu nog bang wat er zal gebeuren als haar man, dochter of de vrienden van haar zoon de dader op straat tegen zullen komen. Als ze de dader niet via Herstelbemiddeling had kunnen spreken was ze zelf de dader op gaan zoeken en was de ontmoeting minder beheerst verlopen.

Concluderend: motieven van slachtoffers

Samengevat liggen de genoemde motieven van slachtoffers op vier gebieden: algemeen 'maatschappelijk nut', het verwerken van het gebeurde, het confronteren van de dader en het verder kunnen leven in de buurt van de dader.

Meer concreet zijn de genoemde motieven:

- angst kwijtraken;
- afsluiten van het gebeurde;
- boosheid kwijtraken;
- proberen te begrijpen wat er gebeurd is;
- dader straffen door hem met het leed te confronteren;
- dader weer op het goede spoor te zetten;
- dader vergeven;
- verder leven met de dader in de buurt;

Motieven van daders

Aangezien er met slechts twee daders een gesprek is gevoerd, zijn een groot aantal dossiers van daders doorgenomen om zicht te krijgen op de motieven van de dader om mee te doen. Hoewel deze motieven (uiteraard) per persoon verschillen, komt er uit de dossiers een vrij consistent beeld naar voren.

Voor daders liggen de motieven met name op het vlak van schuldbesef en 'verplichting': zowel uit de gesprekken als uit de dossiers blijkt dat veel daders vinden dat ze mee moeten doen als dit het slachtoffer helpt. Vergeving *krijgen* is opvallend genoeg zelden het motief: daders vinden veelal dat ze dat niet kunnen verwachten van hun slachtoffers. Iets willen uitleggen is wél een motief: veel daders willen dat hun slachtoffers zien dat ze geen monsters zijn, en dat ze niet (meer) bang hoeven te zijn. Bovendien willen de daders laten zien dat zij veranderd zijn.

Zoals één dader (dader bij zaak 6) aangeeft in een gesprek met de medewerker van Herstelbemiddeling: "Ik heb gehoord dat een van de jongetjes denkt dat het zijn schuld is, en dat hij bang is. Dat wil ik niet. Ik wil hem dus vertellen dat het niet zijn schuld is, en dat hij niet meer bang voor me hoeft te zijn".

Samengevat komen de motieven van daders op het volgende neer:

- schuldgevoel;
- spijt betuigen;
- laten zien dat hij/zij veranderd is;
- angst bij slachtoffers wegnemen;
- zelf kunnen afsluiten van een en ander.

Tot stand gekomen gesprekken: afspraken, spijt, inzicht

Alle gesprekken die doorgang hebben gevonden werden als geslaagd ervaren. Doordat in de voorbereiding duidelijke afspraken waren gemaakt over de gang van zaken tijdens het gesprek verliep het gesprek ook zoals van tevoren werd verwacht.

De verwachtingen die mensen er van hadden, zijn uitgekomen en de motieven om het gesprek aan te gaan zijn ook bevredigd. Alleen de vraag die enkele slachtoffers hadden over waarom de dader tot zijn daad is gekomen, is niet altijd beantwoord. Overigens hielden sommige slachtoffers daar op voorhand al rekening mee.

Veel van de daders betuigden spijt voor wat ze hadden gedaan, enkelen raakten geëmotioneerd; in die gevallen bevestigde dat voor slachtoffers dat de spijt van de dader oprecht was. De slachtoffers benoemen dat meestal als het belangrijkste moment van Herstelbemiddeling.

De moeder die haar seksueel misbruikte zoon (6) confronteerde met de dader stelde zelf de vragen aan de dader, vanuit de gedachte dat de beantwoording daarvan goed zou zijn voor haar zoon. Door de handicap van de zoon kon hij dat zelf niet goed doen. De dader was een minderjarige jongen die in hetzelfde dorp woonde. Dader en slachtoffer kenden elkaar in dat geval al langere tijd. In een eerdere confrontatie tussen alleen de moeder en de dader was ook besproken wat in het gesprek met de zoon gezegd zou worden. Vooral omdat de dader ook huilde en zich schuld bewust gedroeg, viel de dader voor de zoon van zijn voetstuk. Het kopieergedrag dat de zoon had vertoond, verdween dan ook na het gesprek.

Een dader (9) die nauwelijks geëmotioneerd raakte door het verhaal van de nabestaande stelde het slachtoffer wel een beetje teleur. Voor dit slachtoffer was het echter al heel belangrijk dat de dader in het gesprek toegaf verantwoordelijk te zijn voor zijn daad; hij had namelijk nog niet eerder schuld bekend.

Voor één van de slachtoffers was het belangrijkste moment in het gesprek om te horen hoe en waarom de dader zijn daad had gepleegd.

Voor de dader (3) waarmee gesproken is, was een belangrijk moment toen het slachtoffer aangaf dat hij zich nu op zichzelf moest concentreren en op zijn eigen familie. "Ik vond het zo aardig dat zij ook aan mijn familie dacht, en aan hoe moeilijk het voor hen ook is..", aldus de dader.

Geen gesprek, maar toch inzicht en steun

Voor de cliënten waarbij het niet tot een bemiddeling is gekomen, was het moment dat dat duidelijk werd heel belangrijk in het proces. Daarbij kwam teleurstelling en soms ook verontwaardiging naar boven. Desondanks noemen ook deze respondenten wel degelijk positieve momenten in het bemiddelingsproces. Zo worden de steun en het begrip van de medewerkers van Herstelbemiddeling genoemd. En ook het inzicht dat - met hun hulp - verkregen is in de eigen motieven wordt genoemd als een belangrijk positief moment.

Eén van de slachtoffers (1) zegt hierover: "Wij waren teleurgesteld, want wij wilden die jongen echt heel graag ontmoeten en vergeven. Maar ja, om te kunnen vergeven moet er wel een vraag zijn naar vergeving. José heeft ons daarna echter goed geholpen door in een afsluitende brief er nog eens op te wijzen dat je ook voor jezelf vergeving schenkt, en dat blijft ook als je de dader niet hebt gesproken".

Herstelbemiddeling en verwerking

Ongeacht of het nu tot een gesprek is gekomen of niet geven de meeste respondenten aan dat het hele proces van voorbereiding en contact zoeken heeft geholpen bij de verwerking en/of bij het achter zich kunnen laten van de gebeurtenissen.

Voor de meeste andere respondenten is het contact met Herstelbemiddeling achteraf gezien in ieder geval een belangrijke markering geweest in het verwerkingsproces.

Voor vier van de respondenten betekende het contact met Herstelbemiddeling een daadwerkelijke afsluiting van het verwerkingsproces. Ook als het niet tot een gesprek was gekomen, bestond in ieder geval het gevoel "er nu alles aan gedaan te hebben". Bij een van de slachtoffers betekende deelname aan Herstelbemiddeling dat zijn verwerkingsproces toen pas op gang is gekomen en hij dat door deel te nemen ook heeft kunnen doorlopen. Hij had zijn eigen trauma in eerste instantie volledig weggestopt.

Een van de respondenten had verwacht dat het gesprek de afsluiting zou zijn van haar verwerkingsproces, maar achteraf beseft ze dat het juist het begin ervan was. Ze geeft aan dat doordat het gesprek haar angst voor de vrijlating van de dader wegnam, ze toen pas aan de werkelijke verwerking toekwam.

Sommige respondenten geven aan dat - door de aard van het delict - de verwerking nooit helemaal afgerond zal zijn. Wel is het gesprek met de dader een belangrijke fase.

Voor twee respondenten was het kwijtraken van de angst voor als de dader vrij zou komen de belangrijkste waarde van de Herstelbemiddeling. Voor één slachtoffer was de betekenis ervan vooral om haar obsessie voor de dader kwijt te raken. Ze denkt dat ze was doorgedraaid als de herstelbemiddeling niet was gelukt.

Toch anders in het leven dan daarvoor

Bijna alle respondenten denken nu dat ze anders in het leven zouden hebben gestaan als ze niet hadden deelgenomen aan Herstelbemiddeling, en niet tenminste hadden geprobeerd om de andere partij in het delict te spreken. Het gevoel iets af te kunnen sluiten, en het gevoel nu alles gedaan te hebben, overheerst. Enkelen denken daarbij dat ze op dit moment meer angst zouden hebben gehad, niet alleen voor de dader zelf, maar ook voor anderen die hetzelfde zouden kunnen doen. Een tweetal respondenten betwijfelt zelfs of zij hun beroep nog hadden kunnen uitoefenen als zij het gesprek niet hadden gehad. Voor één van de respondenten was het zeer belangrijk dat de vragen over het hoe en waarom nu zijn beantwoord.

De dader die was benaderd via Justitie in de Buurt en die uiteindelijk het slachtoffer niet heeft gesproken, heeft nooit met anderen gesproken over het delict en de voorgeschiedenis. Erover kunnen praten met de medewerker van Herstelbemiddeling heeft een deel van haar eigen boosheid weg kunnen nemen.

De tweede dader waarmee gesproken is, denkt niet dat het veel had uitgemaakt als hij geen gesprek had gehad. "Maar", zoals hij zelf zei, "dat is dan vooral omdat ik me toch al rot voelde en spijt heb. Ik hoop wel dat ik die mevrouw ermee geholpen heb, want daarvoor deed ik het ook".

Een slachtoffer die het initiatief nam tot een gesprek, maar van wie de daders hem niet wilden spreken, geeft aan dat als hij het niet tenminste had geprobeerd bij hem waarschijnlijk het gevoel was blijven hangen van niet serieus genomen te worden. Hij vindt het belangrijk dat mensen aangesproken worden op hun wangedrag. Dat mensen elkaar niet aanspreken op hun wangedrag resulteert volgens hem in een toename van onveiligheidsgevoelens en daardoor in een noodzaak van "steeds meer hekken en agenten".

Alleen voor de benaderde slachtoffers die zelf de dader niet wilden spreken heeft Herstelbemiddeling (uiteraard) geen enkel effect gehad.

4.4 Resumerend

"Jullie moeten niet teveel kijken naar aantallen. Het is de kwaliteit die telt (...). Elk slachtoffer en elke dader die Herstelbemiddeling kan helpen, is er één. Het moet dus ook echt blijven bestaan (...)".

Hoewel het - vanwege het geringe aantal respondenten - niet mogelijk is om de resultaten van dit onderzoek te generaliseren, komt er toch een duidelijk beeld uit de gevoerde gesprekken en de geraadpleegde cliëntdossiers naar voren. Zo kan de vraag of er behoefte is aan Herstelbemiddeling bevestigend beantwoord worden. En ook de vraag of Herstelbemiddeling van waarde en betekenis is (geweest) wordt door de meeste cliënten positief beantwoord.

De cijfers van Herstelbemiddeling zelf bevestigen dit beeld. In 53 % van de zaken is het resultaat van Herstelbemiddeling voor betrokkenen uiteindelijk aantoonbaar positief geweest, variërend van een directe bemiddeling tot een indirecte bemiddeling of een positieve ervaring.

Een belangrijk verbeterpunt ten aanzien van de aanpak van Herstelbemiddeling is volgens respondenten gelegen in de (schriftelijke) informatievoorziening aan verwijzers enerzijds en slachtoffers en daders anderzijds: een goede brochure/folder zou verwijzing gemakkelijker maken en betrokkenen beter in staat stellen een afweging te maken om al dan niet deel te nemen en zich bij een keuze voor deelname daarop voor te bereiden. In het verlengde daarvan wordt door respondenten aangegeven dat het project Herstelbemiddeling verder zou moeten werken aan algemene bekendheid (overigens is daar tijdens de projectperiode al zeer veel energie in gaan zitten). Dat zou kunnen pleiten voor het verder uitbouwen en inbedden van Herstelbemiddeling binnen de bestaande mogelijkheden voor slachtoffers en daders. Overigens staat of valt dat weer met het daadwerkelijk uitdragen van Herstelbemiddeling door betrokken organisaties (zie hoofdstuk 2).

Dat er door de projectleiders hier en daar 'enige overtuigingskracht' wordt gebruikt ter motivering van betrokkenen werd door respondenten niet als negatief ervaren. In deze tussenevaluatie is niet inzichtelijk geworden of dit wellicht ook heeft geleid tot afhakers.

De motieven om mee te doen aan Herstelbemiddeling hangen (uiteraard) samen met het feit of men slachtoffer of dader is van een delict. Slachtoffers willen vergeven en verwerken, de dader confronteren, begrijpen waarom dingen zijn gebeurd en hun angsten verwerken of wegnemen. Daders willen vooral spijt betuigen en - indien mogelijk - hun slachtoffer helpen.

Een belangrijke opmerking die zowel door slachtoffers als door daders is gemaakt is dat zij er voor zouden zijn om een 'moreel appèl' (sommige spreken van een verplichting, bijvoorbeeld in het kader van de strafoplegging) op daders uit te oefenen om deel te nemen aan Herstelbemiddeling. Gezien het doel van Herstelbemiddeling dient hierbij echter wel het principe van vrijwilligheid gewaarborgd te worden.

Ten aanzien van de timing van Herstelbemiddeling in het verwerkingsproces van slachtoffers en daders enerzijds en binnen het verloop van het strafproces anderzijds zijn de meningen verdeeld. Veel respondenten geven aan dat betrokkenen er in elk geval zelf 'aan toe moeten zijn'. De meningen lopen vooral uiteen over de vraag of dat altijd op een vast moment binnen het strafproces is.

Wat dat betreft is een belangrijke conclusie dat de mening van betrokkenen zelf in alle gevallen van doorslaggevende betekenis zou moeten zijn. Ook hier geldt weer: tijdige informatie over Herstelbemiddeling aan slachtoffers en daders biedt betrokkenen in elk geval de gelegenheid zelf een keuze te maken, al dan niet in samenspraak met hulpverleners, omgeving of de projectleiders van Herstelbemiddeling in de voorfase.

De invloed van de omgeving op de beslissing van dader en slachtoffer om deel te nemen aan Herstelbemiddeling is nagenoeg nihil, met name bij cliënten die zélf het initiatief hebben genomen. De omgeving is opvallend vaak negatief over deelname aan Herstelbemiddeling door slachtoffer of dader. Bij cliënten die twijfelen en vervolgens afhaken blijkt de omgeving dan ook wél een rol te spelen.

De rol en positie van de projectleiders tijdens de afzonderlijke voorgesprekken met betrokkenen verschilt van die tijdens het bemiddelingsgesprek: in de voorgesprekken ervaren respondenten de projectleiders vooral als 'aan hun kant staand' en 'ondersteunend', terwijl zij in het bemiddelingsgesprek een onpartijdige positie innemen. Respondenten waarderen deze wisseling in rollen overigens positief en ervaren het voorgesprek vaak als een goede mogelijkheid om nog eens over het gebeurde te praten.

Bij de cliënten waar het tot een gesprek is gekomen, zijn de verwachtingen (grotendeels) ook uitgekomen. Ook de cliënten waarbij het niet tot een gesprek is gekomen, geven aan wel degelijk positief te zijn. De meeste respondenten geven aan, of het nu tot een gesprek is gekomen of niet, dat het hele proces van voorbereiding en contact zoeken heeft geholpen bij de verwerking en/of het achter zich kunnen laten van de gebeurtenissen. Concrete resultaten die daarbij worden genoemd, zijn: het afnemen of verdwijnen van angst, het eindelijk weten *waarom*, het gevoel hebben nu 'alles eraan gedaan te hebben', en 'het af kunnen sluiten'. Deze respondenten geven aan daardoor ook nu nog anders in het leven te staan dan voorheen.

Op basis van de interviews kan geconstateerd worden dat de belangrijkste factor in het wel of niet positief beleven van het contact met Herstelbemiddeling de totstandkoming van een gesprek met de tegenpartij over het gebeurde is. Door de degelijke voorbereiding van de projectleiders, en de zorgvuldige afstemming van wederzijdse verwachtingen in dat proces, hebben alle gesprekken een belangrijke waarde en betekenis gehad voor respondenten. Ook in die gevallen waarbij het niet tot een gesprek gekomen is, wordt het feit dat met de projectleiders op een open en eerlijke wijze en in een goede sfeer over het gebeurde en de mogelijkheden van Herstelbemiddeling is gesproken door respondenten in hoge mate gewaardeerd. De houding, rol en bejegening van de projectleiders heeft daar in belangrijke mate toe bijgedragen. Respondenten geven aan zich tijdens deze gesprekken echt 'gesteund' gevoeld te hebben.

Of het nu wel of niet tot een bemiddelingsgesprek is gekomen, uit de meningen van betrokkenen blijkt dat het bij de inzet van Herstelbemiddeling om verhalen van mensen gaat en draait. De belangrijkste conclusie kan dan ook zijn dat bemiddelen uiteindelijk mensenwerk is.

5 Conclusies

In dit hoofdstuk wordt teruggegaan naar de oorspronkelijke vragen waar met dit onderzoek antwoord op diende te worden verkregen.

De belangrijkste daarvan was of op basis van de kwantitatieve en kwalitatieve opbrengsten van het project Herstelbemiddeling geconcludeerd kan worden dat er behoefte is aan een (meer) structurele opzet van Herstelbemiddeling.

Het antwoord daarop is kortweg: ja. Gebleken is dat de mogelijkheid tot Herstelbemiddeling aan een behoefte van slachtoffers en daders voldoet. Bovendien heeft het proces dat doorlopen wordt na aanmelding bij Herstelbemiddeling een positieve waarde voor cliënten, ongeacht of het tot een gesprek is gekomen of niet.

Voor wat betreft de methodische en organisatorische randvoorwaarden: de huidige opzet van Herstelbemiddeling blijkt in grote lijnen te voldoen. Punten van aandacht binnen de methodische randvoorwaarden zijn evenwel het tijdstip van de bemiddeling, het uitelkaar trekken van voorbereiding en bemiddelingsgesprek en - in dat kader - de eventuele inzet van vrijwilligers.

Met betrekking tot organisatorische randvoorwaarden zijn de verwijzers, de inzet van de moederorganisaties, het takenpakket van de projectleiders, het documentatiesysteem, en rechtstreekse PR naar potentiële cliënten toe punten die in de toekomst extra aandacht verdienen.

Onderstaand worden de conclusies die getrokken kunnen worden op basis van de beschreven resultaten puntsgewijs weergegeven. Waar mogelijk zijn daarbij aanbevelingen ten behoeve van een eventueel tweede project gedaan.

Kwantitatieve opbrengst

- 1 Er zijn 118 aanmeldingen binnengekomen in de twee en een half jaar dat het project loopt, die hebben geleid tot 121 acties. Het aantal aanmeldingen is 18% meer dan dat de projectleiders verwacht hadden. Daarbij was de verdeling over slachtoffers en daders ongeveer gelijk. Geconcludeerd kan dan ook worden dat er een brede behoefte aan Herstelbemiddeling bestaat.
- 2 In 17 % van de aanvragen komt het tot een daadwerkelijke ontmoeting/directe bemiddeling tussen partijen. De indirecte bemiddelingen (23 %) en positieve ervaringen (13 %) meetellend is het totaal aantal positieve afrondingen 53 %.
- 3 Daarbij is naar voren gekomen dat een positieve opbrengst van Herstelbemiddeling niet persé hoeft te worden afgemeten aan het aantal daadwerkelijke bemiddelingen. Een groot aantal cliënten ervaren het contact met Herstelbemiddeling positief, ook zonder dat het tot een gesprek komt.

Aanbeveling:

Voor een goed zicht op de opbrengst van Herstelbemiddeling (en soortgelijke projecten) voor partijen dient het hele proces van begin tot eind te worden gewogen. Het beoordelen van dergelijke projecten op het aantal 'geslaagde' bemiddelingen doet tekort aan de opbrengst voor en beleving van partijen. In dat kader is reeds een typologie ontwikkeld door de projectleiders, waarin zes categorieën afrondingen worden onderscheiden. Het verdient aanbeveling om - voor een (nog) meer genuanceerde beoordeling - deze typologie in het kader van de methodiekbeschrijving verder uit te werken.

Het proces Herstelbemiddeling

- 4 De motieven van slachtoffers en daders om mee te doen aan Herstelbemiddeling variëren nogal. Slachtoffers willen vooral verwerken (en waar mogelijk vergeven), de dader confronteren, begrijpen waarom dingen zijn gebeurd en hun angsten verwerken. Daders willen vooral spijt betuigen en - indien mogelijk - hun slachtoffer helpen. In veel gevallen speelt daarnaast een maatschappelijke betrokkenheid mee.
- 5 Opvallend is dat ten aanzien van het wel of niet meedoen aan Herstelbemiddeling door beide partijen wordt aangegeven dat enige 'morele druk' om deel te nemen op de daders mag worden uitgeoefend.

Aanbeveling:

Bezien dient te worden hoe de suggestie van respondenten om enige 'morele druk' op de dader uit te oefenen, afgezet tegen de eveneens noodzakelijke 'vrijwilligheid' voor deelname, verder zou kunnen worden uitgewerkt. Het benadrukken van de winst voor slachtoffer en voor dader kan daarin een wezenlijk element zijn.

- 6 De mening van familie en vrienden speelt over het algemeen geen rol voor cliënten bij hun besluit aan Herstelbemiddeling mee te doen. De meeste cliënten zien het als een puur persoonlijke keuze. Bij deelname was de mening van de omgeving *in eerste instantie* opvallend vaak negatief. Voor cliënten die zich in de loop van het proces hebben teruggetrokken speelde deze mening van de omgeving dan ook vaak wél mee.
- 7 In de voorgesprekken hebben de projectleiders volgens respondenten een partijdige rol ('voor hun kant'), terwijl zij tijdens de bemiddeling een neutrale rol innemen. Slachtoffers en daders waarderen deze rolwisseling als positief.

Aanbeveling:

Het verschil in waardering van de rollen vooraf en tijdens de bemiddeling roept de vraag op of het mogelijk is voorgesprek en bemiddelingsgesprek door afzonderlijke medewerkers te laten doen. Wellicht kan met name in de voorgesprekken een rol weggelegd zijn voor (geïnstrueerde) vrijwilligers of vertegenwoordigers van verwijzende instanties. Dit laatste zou de voorbereidingsfase wellicht kunnen bekorten. Voordat hiertoe echter wordt overgegaan is het aan te bevelen om in vervolgonderzoek te bekijken in hoeverre de empathische rol van de bemiddelaar in de voorfase van invloed is op een positieve uitkomst van het bemiddelingsgesprek.

- 8 Over de timing van Herstelbemiddeling zijn de meningen van daders en slachtoffers nogal verdeeld. In ieder geval moeten beide betrokkenen eraan toe zijn; dat is niet altijd op hetzelfde moment in een strafproces.

Aanbeveling:

De afweging en keuze ten aanzien van de timing van Herstelbemiddeling zal zoveel mogelijk aan partijen moeten worden gelaten. Zij dienen daarbij optimale ondersteuning te krijgen van hulpverleners, omgeving (welke rol de omgeving kan spelen bij de uitvoering van Herstelbemiddeling dient nader te worden bezien) of projectleiders van Herstelbemiddeling.

Kwalitatieve opbrengst van Herstelbemiddeling

Ofwel: de waarde van Herstelbemiddeling voor cliënten.

- 9 Slachtoffers en daders waarderen het proces dat zij bij Herstelbemiddeling doorlopen positief tot zeer positief. Het heeft hen vooral geholpen bij het verder verwerken en/of achter zich laten van het gebeurde en hun angsten en zij staan daarmee anders in het leven dan zonder Herstelbemiddeling.
- 10 De belangrijkste factor in het wel of niet positief beleven van de deelname aan Herstelbemiddeling is de totstandkoming van een gesprek met de tegenpartij. Door de degelijke en zorgvuldige voorbereiding en aanpak door de projectleiders hebben echter ook zaken waarin het niet tot dat gesprek is gekomen voor partijen vaak een belangrijke waarde en betekenis. Dit hangt samen met het gevoel 'er alles aan gedaan te hebben' en met de mogelijkheid die geboden is om (nogmaals) over het gebeurde te praten. De voorgesprekken hebben volgens de cliënten dan ook een bijna 'therapeutische' waarde.
- 11 Verhalen van mensen (slachtoffers en daders) staan bij Herstelbemiddeling centraal. Het bemiddelingsproces en de inspanningen van de projectleiders bouwen daarop voort en het succes daarvan staat of valt ook zelf met het feit dat het bij bemiddeling uiteindelijk om mensenwerk gaat.

Methodiek

- 12 Het belangrijkste doel van Herstelbemiddeling is het leveren van een bijdrage aan schuld- en leedverwerking van slachtoffers en daders door het mogelijk maken van rechtstreekse confrontaties. Herstelbemiddeling is daarmee een aanvulling op het strafrecht, geen vervanging daarvan.
- 13 Voor de screening van daders en slachtoffers zijn door Herstelbemiddeling criteria opgesteld. Bij de daadwerkelijke screening is een gevoelsmatige inschatting vanwege de ethische component onvermijdelijk. Daarin verschilt Herstelbemiddeling van andere vormen van (niet-strafrechtelijke) bemiddeling/mediation.
- 14 Het project Herstelbemiddeling voegt iets wezenlijks toe aan de praktijk van bemiddelingsprojecten in Nederland. Binnen het project wordt met name bemiddeld in zware zaken als moord, geweldpleging en overvallen. Juist in die zaken is het emotionele belang groter dan geleden materiële schade.

Herstelbemiddeling kan dan ook een belangrijke rol vervullen in het herstellen van de balans tussen slachtoffer en dader.

Knelpunten en aanvullende randvoorwaarden voor de toekomst

- 15 De belangrijkste verwijzers naar Herstelbemiddeling zijn slachtofferhulp en reclassering. Uit het feit dat er ook andere verwijzers zijn, blijkt dat Herstelbemiddeling inmiddels vruchten plukt van de intensieve voorlichtings- en PR-activiteiten. Toch blijft (voorlopig) voorlichting essentieel om het concept van Herstelbemiddeling bij de diverse organisaties - en hun medewerkers - draagvlak te geven.
- 16 De taken van de projectleiders zijn veelomvattend. Met veel inzet, enthousiasme en engagement verzetten zij veel werk; de beschikbare formatie is in feite te krap voor het uitoefenen van al deze taken.

Aanbeveling:

De huidige personeelsformatie van Herstelbemiddeling dient bij voortzetting of bij aanvang van een nieuw project nogmaals te worden gewogen. Bij de verdere ontwikkeling kan naast uitbreiding van de formatie worden nagedacht over het splitsen van organisatorische en inhoudelijke, meer procesmatige taken, waarbij ook de mogelijkheid van inzet door deskundige en geschoolde vrijwilligers opnieuw dient te worden verkend. Voor het creëren van draagvlak is volledige scheiding van deze taken op korte termijn niet mogelijk; de projectleiders dienen te kunnen putten uit eigen bemiddelingservaring. Bovendien is het in deze experimentele fase (nog) niet nodig of wenselijk dat er méér formatie wordt ingezet.

- 17 Bij de organisatie van Herstelbemiddeling is uitdrukkelijk gekozen het 'balansmodel' tussen de belangen van dader en slachtoffer verder tot uitdrukking te brengen.

Aanbeveling:

Bij de ontwikkeling naar een meer permanente organisatie dient de organisatorische balans en gezamenlijke gedragenheid door slachtofferhulp en reclassering als moederorganisaties te worden gewaarborgd.

- 18 De schriftelijke informatievoorziening van Herstelbemiddeling voor verwijzers en slachtoffers en daders is voor verbetering vatbaar.

Aanbeveling:

Zowel verwijzers als slachtoffers en daders zouden geholpen zijn met heldere, uitgebreidere documentatie (folder) over de mogelijkheden en onmogelijkheden van Herstelbemiddeling. Deze informatie zou partijen beter in staat moeten stellen al dan niet met behulp van anderen een gerichte afweging te maken dan wel zich gedegen te kunnen voorbereiden op deelname. Deze informatie zou in een vroeg stadium beschikbaar moeten worden gesteld, via bijvoorbeeld Slachtofferhulp en de politie.

- 19 Cliënten geven aan dat er meer bekendheid gegeven moet worden aan Herstelbemiddeling. Ook al is een slachtoffer of dader er nog niet aan toe, het is belangrijk om te weten dat de mogelijkheid er is.

Aanbeveling:

Met meer algemene publiciteit in de vorm van een internetsite, tv-spotjes en (kranten)artikelen kunnen potentiële cliënten ook rechtstreeks benaderd worden. Ook mensen die geen contact (meer) hebben met instanties als Slachtofferhulp en de reclassering, kunnen immers interesse hebben in deelname aan Herstelbemiddeling.

- 20 Hulpverleners treden vaak (uit beschermingsoverwegingen) op als 'filter', met name voor het slachtoffer. De identificatie met het slachtoffer is bij veel verwijzers groot te noemen. Uit de interviews met betrokkenen blijkt dat filtering in de verwijzing vaak onterecht is.

Aanbeveling:

Het verder protocolleren van verwijzingen en het benadrukken van de winst en het belang vanuit het perspectief van het slachtoffer en dader kan helpen inhoudelijke weerstanden op de werkvloer op te heffen. Om de beeldvorming bij hulpverleners te veranderen, kunnen middelen informatieverstrekking, trainingen en intervisie worden ingezet.

- 21 Het documentatie- en registratiesysteem van Herstelbemiddeling is uitgebreid en daardoor hier en daar omslachtig en onoverzichtelijk. Dat heeft zeker te maken met het experimentele karakter van het project.

Aanbeveling:

Het documentatie- en registratiesysteem dient verder te worden gestroomlijnd en gesystematiseerd, zowel met het oog op overdraagbaarheid als met het oog op het vergemakkelijken van de huidige taken van de projectleiders. Cliëntdossiers en procesverslagen verdienen daarbij specifieke en centrale aandacht.

- 22 De (daadwerkelijke) ondersteuning vanuit het management van de moederorganisaties slachtofferhulp en reclassering lijkt te wensen over te laten. Het management kan echter in het bewerkstelligen van een attitudeverandering bij medewerkers, door prioritering en legitimering, een belangrijke rol spelen.

Aanbeveling:

Door het management van beide moederorganisaties dient actiever te worden samengewerkt aan het vergroten van het draagvlak bij Buro's Slachtofferhulp en werkeenheden van de reclassering; er zal meer dan nu het geval is, moeten worden ingezet op een vertaalslag van ideologie naar daadwerkelijke inzet.

Bijlage I Onderzoeksvragen en onderzoeksopzet

1 Probleemstelling

Het project Herstelbemiddeling heeft zowel een inhoudelijke als een procesmatige doelstelling:

Inhoudelijk heeft het project ten doel om slachtoffers en daders bij elkaar te brengen, zodat deze de gelegenheid krijgen om in een persoonlijke confrontatie een gesprek aan te gaan om ook zelf geleden onrecht en schade te kunnen herstellen;

Procesmatig heeft het project ten doel om de feitelijke behoefte aan een dergelijke vorm van bemiddeling te onderzoeken, randvoorwaarden voor het project te benoemen en een methodiek te ontwikkelen.

In navolging van deze 'dubbele' doelstelling van het project heeft ook de tussenevaluatie van het project een tweeledig doel: zowel de *betekenis en waarde (inhoudelijk)* van Herstelbemiddeling voor daders en slachtoffers, als het *proces* van opzet, ontwikkeling en uitvoering van het project dienen onderzocht en beschreven te worden. Daarbij dienen de resultaten van de tussenevaluatie te kunnen worden gebruikt als input voor een (later op te zetten) tweede project.

Dit leidt tot de volgende probleemstelling voor het onderzoek:

Wat is de opbrengst van Herstelbemiddeling, in kwantitatieve en kwalitatieve zin? Kan op basis van de opbrengst geconcludeerd worden dat er behoefte is aan een (meer) structurele opzet van Herstelbemiddeling? Wat zijn dan bestaande methodische en organisatorische randvoorwaarden voor een goede uitvoering van Herstelbemiddeling? Wat zijn eventuele knelpunten, hoe kunnen die opgelost worden en aan welke randvoorwaarden moet (dus) voldaan zijn voor het (verder) uitvoering geven aan Herstelbemiddeling?

Hoofdvragen daarbij zijn:

- Hoe beoordelen betrokken partijen (dader en slachtoffer) de inzet en opbrengst in het kader van Herstelbemiddeling?
- Wat zijn de belangrijkste randvoorwaarden om de instroom, doorstroom en output van/voor betrokkenen (daders en slachtoffers) te optimaliseren?
- Wat zijn de belangrijkste methodische randvoorwaarden voor Herstelbemiddeling?
- Wat zijn de belangrijkste personele en organisatorische randvoorwaarden om de doelstelling van het project Herstelbemiddeling te kunnen realiseren?

De hoofdvragen leiden vervolgens tot de volgende concrete onderzoeksvragen:

- Hoe is Herstelbemiddeling (zowel organisatorisch als inhoudelijk) opgezet?
 - Wat is de relatie van Herstelbemiddeling met het strafrecht?
 - Wat is de samenhang met de moederorganisaties Reclassering en Slachtofferhulp?
 - Wat zijn knelpunten en/of verbeterpunten in de positie van Herstelbemiddeling?
 - Hoeveel cliënten zijn er (geweest) in het project?
 - Welke organisaties zijn betrokken bij het 'werven' van cliënten?
 - Hoe worden cliënten geworven?
 - Welke factoren bevorderen of belemmeren de instroom?
 - Wat is de kwantitatieve output van het project?
 - Welke factoren spelen een rol in het wel/niet slagen van een bemiddeling?
 - Hoe is de werkwijze?
 - Wat zijn eventuele knelpunten in de werkwijze?
 - Wat is er nodig aan personeel en organisatie om herstelbemiddeling uit te voeren?
 - Wat is er nodig aan personeel en organisatie om de werkwijze te optimaliseren?
-
- Welke bijdrage levert Herstelbemiddeling volgens betrokkenen aan schuld- en leedverwerking?
 - Welke bijdrage levert Herstelbemiddeling volgens betrokkenen aan de kwaliteit van leven (functioneert het slachtoffer beter dan voor de bemiddeling; heeft de dader meer dan voor de bemiddeling het gevoel 'er weer bij te horen')?
 - Welke meerwaarde heeft Herstelbemiddeling volgens betrokken partijen bovenop de bestaande (strafrechtelijke) mogelijkheden?

2 Onderzoeksofzet

Bij het Project Herstelbemiddeling is gedurende de looptijd (mede vanwege het experimentele karakter) veel materiaal op schrift gesteld.

Het onderzoek is dan ook gestart met een documentenanalyse van het beschikbare schriftelijke materiaal (dossiers, dagboeken, notulen, managementrapportages en dergelijke). Deze analyse is gebruikt voor de beantwoording van de eerste groep onderzoeksvragen. Het materiaal is, mede met het oog op de overdracht naar het tweede experiment, geordend en gestroomlijnd. Op basis daarvan is een zoeksjabloon opgesteld, welke is terug te vinden in bijlage II.

Aanvullend en ter verheldering zijn tussentijds enkele gesprekken met medewerkers van Herstelbemiddeling gevoerd, en is een gerichte quick scan van buitenlandse bronnen met betrekking tot vergelijkbare projecten uitgevoerd.

Vervolgens richtte het onderzoek zich op het verkrijgen van nader inzicht in de (kwantitatieve en kwalitatieve) opbrengsten van het Project Herstelbemiddeling. Daarbij werd gebruik gemaakt van het beschikbare cijfermateriaal van het project en cliëntdossiers. In aanvulling op deze cijfers en het schriftelijke materiaal, is vervolgens een aantal interviews met betrokkenen gehouden. De daarvoor ontwikkelde vragenlijst is opgenomen in bijlage III.

3 Selectie, benadering en respons van respondenten

Project Herstelbemiddeling onderscheidt zes verschillende typen zaken. Kort samengevat zijn dit:

- zaken waar daadwerkelijk een bemiddeling heeft plaatsgevonden;
- zaken waar een indirecte bemiddeling heeft plaatsgevonden;
- zaken die een positieve ervaring hebben opgeleverd voor de aanvrager, zonder contact met de andere partij;
- zaken waarin de aanvrager is afgewezen;
- zaken waar geen contact tot stand is gekomen, en geen (positief) effect voor de aanvrager was;
- zaken waarin de aanvrager zich heeft teruggetrokken.

In totaal werden er 20 respondenten gezocht in de volgende categorieën:

- directe bemiddeling, 3 daders en 3 slachtoffers;
- indirecte bemiddeling, 3 daders en 3 slachtoffers;
- geen bemiddeling, maar wel positieve ervaring voor de aanvrager, 2 daders en 2 slachtoffers;
- teruggetrokken, 2 daders en 2 slachtoffers.

Het streven was om in de eerste twee categorieën zowel de dader als het slachtoffer van dezelfde bemiddeling te interviewen. Indien dit niet mogelijk was, zouden daders en slachtoffers van verschillende bemiddelingen geïnterviewd.

Om te bepalen welke cliënten in aanmerking kwamen om geïnterviewd te worden, zijn de beschikbare cliëntlijsten van Herstelbemiddeling doorgenomen en is het aantal cliënten in de vier categorieën geteld. Daarbij zijn de directe en indirecte bemiddelingen *dubbel* geteld om tot het aantal (mogelijke) respondenten te komen; dader én slachtoffer. Cliënten die zijn afgewezen door Herstelbemiddeling en cliënten waarbij geen contact is gelegd, en die geen positieve ervaring hebben, evenals zaken die nog in behandeling zijn, werden hier buiten beschouwing gelaten.

Tabel 1 geeft een overzicht van de aantallen in aanmerking komende cliënten per 15 februari 2000.

Tabel 1 Aantal cliënten dat in aanmerking komt per categorie

	Daders	Slachtoffers	Totaal cliënten
Directe bemiddeling (1)	17	19 ^a	36
Indirecte bemiddeling (2)	24	25	49
Positieve ervaring (3)	8	6	14
Afgehaakt (4)	12	8	20
Totaal	61	58	119

Tabel 2 op de volgende pagina geeft vervolgens een beeld van de spreiding van de aanvragen over verschillende typen delicten.

Noot 3 Het aantal slachtoffers is hier één hoger dan het aantal daders. Dit omdat één dader twee bemiddelingen heeft gedaan, met twee verschillende slachtoffers.

Tabel 2 Bemiddelingen naar type en type delict

Type bemiddeling ⁴ :	1	2	3	4	5	6	7	Totaal
Overval/ straatroof	8	6	4	2	6	1	2	29
Moord/ doodslag	2	3	2	4	2	4	3	20
(dreigen) Geweld	3	5	3	5	3	7	2	28
(poging) Verkrachting	3	4	-	3	1	1	1	13
Verkeers- ongeval	3	2	4	2	2	-	2	15
Overig	-	5	1	4	1	4	1	16
Totaal	19	25	14	20	15	17	11	121

Uit de tabel blijkt dat er over het algemeen een behoorlijke spreiding van de aanvragen is over verschillende typen delicten. Straatroof/overvallen en (dreiging met) geweld springen er echter uit: naar aanleiding van deze delicten vinden in verhouding meer aanmeldingen plaats. Uit de dossiers blijkt dat een mogelijke reden hiervoor is dat deze delicten veelal 'spontaan' plaatsvinden én dat de dader vaak onder invloed is van drugs en/of alcohol. De aanvragers zijn dan ook grotendeels daders die nu beseffen wat ze hebben aangericht en graag 'iets goed willen maken'. In de categorie straatroof komt het relatief het vaakst (in bijna de helft van de gevallen) tot een directe of indirecte bemiddeling. Een verklaring hiervoor is het feit dat deze daders vaak meerdere slachtoffers hebben gemaakt. Er worden dan ook meerdere slachtoffers benaderd voor een bemiddeling.

Op basis van bovenstaande tabellen zouden in de selectie van respondenten minimaal 14 delicten worden opgenomen - 3 maal directe bemiddeling, 3 maal indirect, 4 maal positieve ervaring, 4 maal teruggetrokken. Gezien de spreiding van de in aanmerking komende zaken over de typen delicten leek het zinnig om - indien mogelijk - 4 maal straatroof/overval, 4 maal (dreiging met) geweld, 2 maal moord/doodslag, 2 maal verkeersongevallen, 1 maal (poging) verkrachting en 1 maal overig in de selectie op te nemen. Daarbij zou getracht worden om zowel bij directe als indirecte bemiddeling in ieder geval een straatroof op te nemen. Dit omdat dan ook gekeken kon worden naar eventuele verschillen in het verloop en/of het effect, gerelateerd aan het type delict.

Gebaseerd op deze bevindingen is een representatieve lijst opgesteld van 40 mogelijke respondenten. Na overleg met de projectleiding van Herstelbemiddeling bleek echter dat een groot aantal van deze cliënten had aangegeven niet meer benaderd te willen worden, of dat de adressen van deze cliënten niet meer te achterhalen waren.

- Noot 4
- 1 = Directe bemiddeling
 - 2 = Indirecte bemiddeling
 - 3 = Positieve ervaring
 - 4 = Teruggetrokken
 - 5 = Geen contact
 - 6 = Afgewezen
 - 7 = In behandeling

Daarop is op basis van dossieranalyse een nieuwe lijst opgesteld waarop *alle* cliënten voorkwamen die naar de mening van de onderzoekers benaderd zouden kunnen worden. Dit houdt in dat er uiteindelijk bij de selectie van te benaderen cliënten geen rekening meer werd gehouden met slachtoffer- of daderschap, type delict of type bemiddeling. Eventuele ondervertegenwoordiging van bepaalde categorieën respondenten zou dan ondervangen worden door uitgebreide dossieranalyse.

Benadering

In samenwerking met Herstelbemiddeling zijn van de nieuwe lijst zoveel mogelijk adressen en telefoonnummers achterhaald. Uiteindelijk zijn 47 daders en slachtoffers (zorgvuldig) aangeschreven met de vraag of zij mee wilden werken aan het onderzoek. Hierbij is een onderscheid gemaakt tussen respondenten waarvan de gegevens (inclusief) telefoonnummer voorhanden waren en respondenten waarvan niet alle gegevens voorhanden waren. Er zijn 34 brieven verstuurd naar cliënten waarvan de gegevens voorhanden waren, en 14 naar cliënten waarvan de gegevens niet voorhanden waren. Deze laatste groep bestond geheel uit daders, waarvan niet bekend was of zij nog steeds in de penitiaire inrichting verbleven als ten tijde van het contact met Herstelbemiddeling.

In de brief werd de mogelijkheid geboden om middels een in te vullen antwoordstrookje door te geven dat men niet mee wilde werken en dat men niet wilde dat gegevens werden doorgegeven. In de brief naar cliënten waarvan geen telefoonnummer bekend was, werd dit omgedraaid en werd de cliënten gevraagd om contact op te nemen indien men wél mee wilde werken.

De brief werd op briefpapier van het project Herstelbemiddeling verstuurd, en was ondertekend door de begeleidingscommissie van het project. In bijlage IV zijn voorbeelden van beide brieven opgenomen.

Respons

Naar aanleiding van de brief zijn er 6 antwoordstrookjes binnengekomen van cliënten die niet mee wilden werken aan het onderzoek. Daarnaast is naar aanleiding van de brief naar cliënten waarvan geen telefoonnummer bekend was, één aanmelding binnengekomen.

Dit leidde tot een lijst van 29 mogelijke respondenten die telefonisch benaderd werden. In 5 gevallen klopte het telefoonnummer niet (meer). Acht mensen werden - met minstens twee pogingen - niet bereikt. Van de 16 cliënten die wél bereikt zijn, wilden er 6 alsnog niet meewerken aan het onderzoek. Eén interview werd later afgezegd. Reden daarvoor was dat een brief van Herstelbemiddeling over een schadevergoeding - die in de tussentijd was binnengekomen - niet goed was gevallen.

Redenen die voor weigering genoemd werden, zijn:

- ik heb er geen tijd voor (5x)
- ik wil het nu achter me laten, maar heb er wel veel aan gehad (1x).

Uiteindelijk werd er dus een respons bereikt van 2 daders en 8 slachtoffers.

Daarbij waren 3 initiatiefnemers en 7 benaderden.

Onderstaande tabel geeft een overzicht van de respondenten naar aantal initiatiefnemers en benaderden, het type delict en het type bemiddeling.

Tabel 3 Respondenten naar type cliënt, delict en bemiddeling

Respondent	Type cliënt (slachtoffer/dader)	Type bemiddeling	Type delict	Initiatief/ verwijzer
1	Nabestaande	positief	moord	zelf/ via TV
2	Dader	bemiddeling	doodslag	slachtoffer
3	Slachtoffer	indirect	misbruik	dader
4	Slachtoffer	bemiddeling	poging doodslag	dader
5	Slachtoffer	positief	straatroof	zelf/VU
6	Slachtoffer	bemiddeling (2x)	misbruik	dader
7	Slachtoffer	bemiddeling (3x)	poging moord	dader
8	Dader	indirect	burenruzie/ geweld	Justitie in de Buurt
9	Nabestaande	bemiddeling	moord	zelf/ SOH
10	Slachtoffer	bemiddeling	overval	dader

Bijlage II Zoeksjabloon

Onderzoeksvragen die beantwoord moeten worden aan de hand van de documentenanalyse:

- Welke plaats neemt Herstelbemiddeling in het strafrecht?
- Wat is de samenhang met het strafrecht?
- Welke plaats neemt Herstelbemiddeling binnen de reclassering en binnen Slachtofferhulp?
- Wat is de samenhang met de reclassering en Slachtofferhulp?
- Wat zijn knelpunten en/of verbeterpunten in de positie van Herstelbemiddeling?
- Hoeveel cliënten zijn er (geweest) in het project?
- Welke organisaties zijn betrokken bij het 'werven' van cliënten?
- Hoe worden cliënten geworven?
- Welke factoren bevorderen of belemmeren de instroom?
- Wat is de kwantitatieve output van het project?
- Wat is de kwalitatieve output van het project?
- Welke factoren spelen een rol in het wel/niet slagen van een bemiddeling?
- Hoe is de werkwijze?
- Wat zijn eventuele knelpunten in de werkwijze?
- Wat is er nodig aan personeel en organisatie om herstelbemiddeling uit te voeren?
- Wat is er nodig aan personeel en organisatie om de werkwijze te optimaliseren?

Zoeksjabloon

Vraag	Beschikbaar schriftelijk materiaal
Plaats in strafrecht	werkboek, projectgroepverslagen
Samenhang met strafrecht	scriptie
Plaats binnen organisaties	werkboek, subsidie-aanvraag
Samenhang met organisaties	idem
Knel- en verbeterpunten in positie	managementrapportages, evaluatie, cliëntdossiers
Aantal cliënten	managementrapportages
Betrokken bij werven	managementrapportages, werkboek, cliëntdossiers
Manier van werven	idem
Belemmerende en bevorderende factoren	dagboeken, cliëntdossiers, managementrapportages
Kwantitatieve output	managementrapportages, cliëntdossiers
Kwalitatieve output	cliëntdossiers, dagboeken, managementrapportages, VU, de ontmoeting
Factoren wel/niet slagen bemiddeling	cliëntdossiers, dagboeken, VU
Werkwijze	werkboek, dagboeken, cliëntdossiers, subsidieaanvraag
Knelpunten in werkwijze	dagboeken, cliëntdossiers, managementrapportages
Personeel en organisatie	werkboek, subsidie-aanvraag, cliëntdossiers kostenoverzicht

Bijlage III Vragenlijsten

Voor initiatiefnemers

Inleiding

Zoals u inmiddels weet uit de brief die u gekregen hebt en het telefoongesprek dat met u gevoerd is om een afspraak te maken, zijn wij bezig met een onderzoek naar Herstelbemiddeling. In dit onderzoek willen wij graag te weten komen wat uw ervaringen (en die van anderen die te maken hebben gehad met Herstelbemiddeling) zijn met Herstelbemiddeling, wat uw redenen waren om mee te doen, wat u ervan heeft gevonden en wat Herstelbemiddeling voor u heeft betekend. Ook willen we met u spreken over het effect dat uw deelname aan Herstelbemiddeling op u en uw familie/vrienden heeft gehad.

Wij hoeven het, als u dat niet wilt, niet uitgebreid over het misdrijf te hebben. Wel willen we u vragen of u er bezwaar tegen heeft dat wij uw dossier bij Herstelbemiddeling inzien.

Motieven en doelen

- 1 Hoe heeft u voor het eerst van Herstelbemiddeling gehoord?
Via de TV, reclassering, Slachtofferhulp, advocaat, iemand anders?
- 2 Hoe is uw aanmelding bij Herstelbemiddeling gelopen?
- 3 Wat waren voor u de belangrijkste redenen om u aan te melden bij Herstelbemiddeling?
- 4 Wat wilde of verwachtte u door deelname aan Herstelbemiddeling vooral te bereiken? *Bijvoorbeeld: spijt betuigen, iets afsluiten, angst wegnemen, uitleggen wat voor effect het delict heeft gehad op uw leven etc.*

Het proces bij Herstelbemiddeling en de effecten daarvan voor u

Voor de interviewer: bij lang niet iedereen is het gekomen tot een bemiddeling. Let daar in je vraagstelling op! Het is beter om het te hebben over het proces, dan over de bemiddeling.

- 5 Als u terugkijkt naar de zojuist door u genoemde verwachtingen die u had toen u zich aanmeldde bij Herstelbemiddeling, zijn deze dan uitgekomen?
- 5a Heeft u kunnen zeggen en doen wat u wilde zeggen en doen?
- 5b Gebeurde er wat u verwachtte?
- 6 Zo nee, waarom niet?
- 7 Wat is voor uzelf vooral de betekenis geweest van Herstelbemiddeling?

- 8 Wat was voor u het belangrijkste moment in het proces met Herstelbemiddeling?
- 8a Is er iets gezegd of gedaan waardoor u zich beter voelde, of waarmee u in ieder geval aan de slag kon?
- 9 Wat was de rol van de medewerkers van Herstelbemiddeling in dit proces?
- 9a Heeft u zich begrepen en gesteund gevoeld? Hebben zij iets gezegd of gedaan waardoor u zich beter voelde?
- 9b Had u meer of minder van de medewerkers van Herstelbemiddeling verwacht?
- 10 Was Herstelbemiddeling voor uw gevoel het begin of juist een afsluiting van uw verwerkingsproces? *Heeft u het gevoel dat u het misdrijf en de gevolgen daarvan voor u verwerkt had voordat u aan Herstelbemiddeling meedeed, was het een afsluiting? Of heeft u juist het gevoel dat Herstelbemiddeling een onderdeel was van uw verwerking?*
- 11 Had de Herstelbemiddeling ook op een ander tijdstip plaats kunnen vinden? En was voor u het effect dan hetzelfde geweest, denkt u?
- 11a Eerder of later?
- 12 Hoe kijkt u nu terug op het feit dat u zich heeft aangemeld voor Herstelbemiddeling?
- 12a Bent u blij dat u zich heeft aangemeld voor Herstelbemiddeling? Of juist niet?
- 12b Denkt u dat u zich op dit moment anders zou voelen over het gebeurde (of misschien zelfs anders in het leven zou staan) als u zich niet had aangemeld, of als u niet had geweten dat de mogelijkheid bestond?

Omgeving

- 13 Heeft u met familie en vrienden gepraat over Herstelbemiddeling voordat u zich aanmeldde? Zo nee, waarom niet? Zo ja, wat was hun reactie?
- 14 Werd u door familie en vrienden gesteund in uw voornemen om u aan te melden bij Herstelbemiddeling? Zo ja, hoe dan? Zo nee, waarom niet?
- 15 Speelde de mening van uw familie en vrienden een rol in het wel of niet doorzetten van de bemiddeling? Hoe?
- Indien de familie en vrienden het er niet mee eens waren.*
- 16 Heeft het feit dat u toch bent doorgegaan geleid tot conflicten en/of discussies met familie en vrienden? Zo ja, heeft dat voor uw gevoel het (positieve) effect van de bemiddeling beïnvloed? *Bijvoorbeeld: iemand is wel blij met de bemiddeling, maar voelt zich vervelend over de conflicten die het heeft uitgelokt.*

- 17 Wat vinden uw familie en vrienden terugkijkend van uw contact met Herstelbemiddeling? Heeft u er met hen over gepraat?
- 17a Merken zij dat het effect op u heeft gehad?
- 17b Heeft het effect op henzelf gehad? *Bijvoorbeeld: als de familie/vrienden wraakzuchtig, boos waren, of zich schaamden of zich mede schuldig voelden, is dat minder geworden naarmate de dader/slachtoffer zelf minder met deze gevoelens worstelden?*

Organisatie en gang van zaken (procedure)

Ik wil u tenslotte een paar vragen stellen over de organisatie van Herstelbemiddeling en de gang van zaken. Daarbij zal ik steeds om een rapportcijfer vragen. Daarbij geldt 1 als zeer slecht en 10 als uitmuntend.

- 18 Kunt u een rapportcijfer geven voor de informatieverstrekking of -uitwisseling (over bijvoorbeeld het verloop van gesprekken met de andere partij of instanties) door de medewerkers van Herstelbemiddeling?
- 19 Kunt u een rapportcijfer geven voor de manier waarop de medewerkers van Herstelbemiddeling u bejegend hebben?
- 20 Kunt u een rapportcijfer geven voor de gesprekken die de medewerkers met u gevoerd hebben?
- 21 Kunt u een rapportcijfer geven voor de begeleiding die u heeft ontvangen van de medewerkers?

Indien het tot een bemiddeling is gekomen: vragen hoe de begeleiding tijdens het gesprek was. Was die onpartijdig? Voelde men zich prettig met de begeleider?

- 22 Kunt u een rapportcijfer geven voor begeleiding die u kreeg na afronding van (de poging tot) bemiddeling?
- 22a Bent u - na afronding van (de poging tot) bemiddeling - door ofwel de medewerkers van Herstelbemiddeling ofwel door andere instanties begeleid?
- 23 Kunt u - terugkijkend - een rapportcijfer geven voor de manier waarop uw aanmelding (en eventueel de bemiddeling) is aangepakt?
- 24 Zijn er dingen waarvan u liever had gehad dat ze anders aangepakt waren door de medewerkers van Herstelbemiddeling? Zo ja, welke dan en waarom?
- 25 Zouden er binnen Herstelbemiddeling misschien dingen verbeterd kunnen worden om het voor slachtoffers toegankelijker of aantrekkelijker te maken? Zo ja, wat?
- 26 Tenslotte: zijn er nog dingen die u graag wilt vertellen of opmerken over Herstelbemiddeling, die nog niet aan de orde zijn gekomen? Zo niet, dan bedanken wij u hartelijk voor uw medewerking! Zo ja, wat dan?

Voor cliënten die benaderd zijn

Inleiding

Zoals u inmiddels weet uit de brief die u gekregen hebt en het telefoongesprek dat met u gevoerd is om een afspraak te maken, zijn wij bezig met een onderzoek naar Herstelbemiddeling. In dit onderzoek willen wij graag te weten komen wat uw ervaringen (en die van anderen die te maken hebben gehad met Herstelbemiddeling) zijn met Herstelbemiddeling, wat uw redenen waren om mee te doen, wat u ervan heeft gevonden en wat Herstelbemiddeling voor u heeft betekend. Ook willen we met u spreken over het effect dat uw deelname aan Herstelbemiddeling op u en uw familie/vrienden heeft gehad.

Wij hoeven het, als u dat niet wilt, niet uitgebreid over het misdrijf te hebben. Wel willen we u vragen of u er bezwaar tegen heeft dat wij uw dossier bij Herstelbemiddeling inzien.

Motieven en doelen

- 1 Hoe bent u door Herstelbemiddeling benaderd? *Door henzelf, via Slachtofferhulp of reclassering, of via iemand anders?*
- 1a Had u al wel eens van Herstelbemiddeling gehoord? Zo ja, hoe?
- 2 Hoe is dat eerste contact met Herstelbemiddeling verlopen? Wat vond u van de manier waarop u benaderd bent?
- 3 Wat waren voor u de belangrijkste redenen om mee te doen?
- 4 Wilde of verwachtte u door deelname aan Herstelbemiddeling voor uzelf iets te bereiken? *Bijvoorbeeld: spijt betuigen, iets afsluiten, angst wegnemen, uitleggen wat voor effect het delict heeft gehad op uw leven etc.*
- 4a Zo ja, wat?

Het proces bij Herstelbemiddeling en de effecten daarvan voor u

Voor de interviewer: bij lang niet iedereen is het gekomen tot een bemiddeling. Let daar in je vraagstelling op! Het is beter om het te hebben over het proces, dan over de bemiddeling.

- 5 Als u terugkijkt naar de zojuist door u genoemde verwachtingen die u had toen u instemde om mee te doen aan Herstelbemiddeling, zijn deze dan uitgekomen?
- 5a Heeft u kunnen zeggen en doen wat u wilde zeggen en doen?
- 5b Gebeurde er wat u verwachtte?
- 6 Zo nee, waarom niet?
- 7 Wat is voor uzelf vooral de betekenis geweest van Herstelbemiddeling?

- 8 Wat was voor u het belangrijkste moment in het proces met Herstelbemiddeling?
- 8a Is er iets gezegd of gedaan waardoor u zich beter voelde, of waarmee u in ieder geval aan de slag kon?
- 9 Wat was de rol van de medewerkers van Herstelbemiddeling in dit proces?
- 9a Heeft u zich begrepen en gesteund gevoeld? Hebben zij iets gezegd of gedaan waardoor u zich beter voelde?
- 9b Had u meer of minder van de medewerkers van Herstelbemiddeling verwacht?
- 10 Was Herstelbemiddeling voor uw gevoel het begin of juist een afsluiting van uw verwerkingsproces? *Heeft u het gevoel dat u het misdrijf en de gevolgen daarvan voor u verwerkt had voordat u aan Herstelbemiddeling meedeed, was het een afsluiting? Of heeft u juist het gevoel dat Herstelbemiddeling een onderdeel was van uw verwerking?*
- 11 Had de Herstelbemiddeling ook op een ander tijdstip plaats kunnen vinden? En was voor u het effect dan hetzelfde geweest, denkt u?
- 11a Eerder of later?
- 12 Hoe kijkt u nu terug op het feit dat u heeft meegedaan aan Herstelbemiddeling?
- 12a Bent u blij dat u heeft meegedaan aan Herstelbemiddeling? Of juist niet?
- 12b Denkt u dat u zich op dit moment anders zou voelen over het gebeurde (of misschien zelfs anders in het leven zou staan) als u niet had meegedaan?

Omgeving

- 13 Heeft u met familie en vrienden gepraat over Herstelbemiddeling voordat u toestemde om mee te doen? Zo nee, waarom niet? Zo ja, wat was hun reactie?
 - 14 Werd u door familie en vrienden gesteund in uw voornemen om mee te doen aan Herstelbemiddeling? Zo ja, hoe dan? Zo nee, waarom niet?
 - 15 Speelde de mening van uw familie en vrienden een rol in het wel of niet doorzetten van de bemiddeling? Hoe?
- Indien de familie en vrienden het er niet mee eens waren.*
- 16 Heeft het feit dat u toch bent doorgedaan geleid tot conflicten en/of discussies met familie en vrienden? Zo ja, heeft dat voor uw gevoel het (positieve) effect van de bemiddeling beïnvloed? *Bijvoorbeeld: iemand is wel blij met de bemiddeling, maar voelt zich vervelend over de conflicten die het heeft uitgelokt.*

- 17 Wat vinden uw familie en vrienden terugkijkend van uw contact met Herstelbemiddeling? Heeft u er met hen over gepraat?
- 17a Merken zij dat het effect op u heeft gehad?
- 17b Heeft het effect op henzelf gehad? *Bijvoorbeeld: als de familie/vrienden wraakzuchtig, boos waren, of zich schaamden of zich mede schuldig voelden, is dat minder geworden naarmate de dader/slachtoffer zélf minder met deze gevoelens worstelden?*

Organisatie en gang van zaken (procedure)

Ik wil u tenslotte een paar vragen stellen over de organisatie van Herstelbemiddeling en de gang van zaken. Daarbij zal ik steeds om een rapportcijfer vragen. Daarbij geldt 1 als zeer slecht en 10 als uitmuntend.

- 18 Kunt u een rapportcijfer geven voor de informatieverstrekking of -uitwisseling (over bijvoorbeeld het verloop van gesprekken met de andere partij of instanties) door de medewerkers van Herstelbemiddeling?
- 19 Kunt u een rapportcijfer geven voor de manier waarop de medewerkers van Herstelbemiddeling u bejegend hebben?
- 20 Kunt u een rapportcijfer geven voor de gesprekken die de medewerkers met u gevoerd hebben?
- 21 Kunt u een rapportcijfer geven voor de begeleiding die u heeft ontvangen van de medewerkers?

Indien het tot een bemiddeling is gekomen: vragen hoe de begeleiding tijdens het gesprek was. Was die onpartijdig? Voelde men zich prettig met de begeleider?

- 22 Kunt u een rapportcijfer geven voor begeleiding die u kreeg na afronding van (de poging tot) bemiddeling?
- 22a Bent u - na afronding van (de poging tot) bemiddeling - door ofwel de medewerkers van Herstelbemiddeling ofwel door andere instanties begeleid?
- 23 Kunt u - terugkijkend - een rapportcijfer geven voor de manier waarop u benaderd bent door Herstelbemiddeling en voor de manier waarop het verdere proces (en eventueel de bemiddeling) door de medewerkers is aangepakt?
- 24 Zijn er dingen waarvan u liever had gehad dat ze anders aangepakt waren door de medewerkers van Herstelbemiddeling? Zo ja, welke dan en waarom?
- 25 Zouden er binnen Herstelbemiddeling misschien dingen verbeterd kunnen worden om het voor slachtoffers en daders toegankelijker of aantrekkelijker te maken? Zo ja, wat?
- 26 Tenslotte: zijn er nog dingen die u graag wilt vertellen of opmerken over Herstelbemiddeling, die nog niet aan de orde zijn gekomen? Zo niet, dan bedanken wij u hartelijk voor uw medewerking! Zo ja, wat dan?

Bijlage IV Brieven aan respondenten

Brief 1: alle gegevens voorhanden

Geachte heer, mevrouw,

Herstelbemiddeling bestaat inmiddels ruim twee jaar. De komende maanden wordt er een onderzoek uitgevoerd naar de werkwijze van Herstelbemiddeling en de waarde die het heeft gehad voor de mensen die ermee te maken hebben gehad. Het doel van het onderzoek is te beoordelen of Herstelbemiddeling door moet gaan en om te bekijken op welke punten de aanpak van Herstelbemiddeling eventueel nog verbeterd kan worden.

U bent één van de mensen die in de afgelopen twee jaar met Herstelbemiddeling te maken heeft gehad. Daarom willen wij graag met u praten over uw ervaringen. In zo'n gesprek zal aan de orde komen wat u vindt van de werkwijze van Herstelbemiddeling, en welke betekenis het contact met Herstelbemiddeling voor u heeft gehad.

Het onderzoek wordt uitgevoerd door onderzoekers van onderzoek- en adviesbureau Van Dijk, Van Soomeren en Partners. Deze zullen u binnenkort bellen om te vragen of u mee wilt werken aan dit onderzoek. Als u daar geen bezwaar tegen heeft, zullen zij een afspraak met u maken. Zij komen langs om het interview af te nemen. Overigens is het ook mogelijk om ergens anders af te spreken dan bij u thuis.

Bijgaand vindt u een invulbriefje. Als u *niet* wilt dat uw gegevens worden doorgegeven aan het onderzoeksbureau of nu al weet dat u niet mee wilt doen, dan kunt u dit briefje vóór 13 mei in de antwoordenvelop terugsturen. In dat geval worden uw gegevens niet doorgegeven en zal er geen contact met u worden opgenomen om te vragen of u mee wilt doen.

Als u het invulbriefje niet terugstuurt, kunt u tussen 15 mei en 27 mei gebeld worden door een van de onderzoekers - Marije van Barlingen of Gert Jan Slump. U kunt ook op dat moment natuurlijk nog zeggen dat u liever niet mee wilt werken aan het onderzoek.

De resultaten van het onderzoek worden absoluut anoniem verwerkt. Uw persoonlijke gegevens zoals uw naam en adres, zullen na het vraaggesprek worden losgekoppeld van de antwoorden die u hebt gegeven. Dit betekent dat niemand later in staat zal zijn te achterhalen door welke persoon welke antwoorden zijn gegeven.

Mocht u vragen of opmerkingen hebben naar aanleiding van deze brief of over het onderzoek zelf, dan kunt u bellen met Marije van Barlingen of Gert Jan Slump van Van Dijk, Van Soomeren en Partners. Het telefoonnummer is 020 - 6257537. U kunt natuurlijk ook bellen met Herstelbemiddeling zelf, telefoon: 070 - 3654967.

Wij zouden het erg op prijs stellen als u mee wilt doen.

Met vriendelijke groet,

De begeleidingscommissie van project Herstelbemiddeling

Brief 2: geen telefoonnummer voorhanden

Geachte heer, mevrouw,

Herstelbemiddeling bestaat inmiddels ruim twee jaar. De komende maanden wordt er een onderzoek uitgevoerd naar de werkwijze van Herstelbemiddeling en de waarde die het heeft gehad voor de mensen die ermee te maken hebben gehad. Het doel van het onderzoek is te beoordelen of Herstelbemiddeling door moet gaan en om te bekijken op welke punten de aanpak van Herstelbemiddeling eventueel nog verbeterd kan worden.

U bent één van de mensen die in de afgelopen twee jaar met Herstelbemiddeling te maken heeft gehad. Daarom willen wij graag met u praten over uw ervaringen. In zo'n gesprek zal aan de orde komen wat u vindt van de werkwijze van Herstelbemiddeling, en welke betekenis het contact met Herstelbemiddeling voor u heeft gehad.

Het onderzoek wordt uitgevoerd door onderzoekers van onderzoek- en adviesbureau Van Dijk, Van Soomeren en Partners. Deze zullen u binnenkort bellen om te vragen of u mee wilt werken aan dit onderzoek. Als u daar geen bezwaar tegen heeft, zullen zij een afspraak met u maken. Zij komen langs om het interview af te nemen. Overigens is het ook mogelijk om ergens anders af te spreken dan bij u thuis.

Bijgaand vindt u een invulbriefje. Als u *niet* wilt dat uw gegevens worden doorgegeven aan het onderzoeksbureau of nu al weet dat u niet mee wilt doen, dan kunt u dit briefje vóór 20 mei in de antwoordenvolp terugsturen. In dat geval worden uw gegevens niet doorgegeven en zal er geen contact met u worden opgenomen om te vragen of u mee wilt doen.

Momenteel is bij Herstelbemiddeling uw telefoonnummer niet bekend. Wij verzoeken u dan ook om contact op te nemen met Herstelbemiddeling op telefoonnummer 070 - 3654967, indien u wel mee wilt werken.

De resultaten van het onderzoek worden absoluut anoniem verwerkt. Uw persoonlijke gegevens zoals uw naam en adres, zullen na het vraaggesprek worden losgekoppeld van de antwoorden die u hebt gegeven. Dit betekent dat niemand later in staat zal zijn te achterhalen door welke persoon welke antwoorden zijn gegeven.

Mocht u vragen of opmerkingen hebben naar aanleiding van deze brief of over het onderzoek zelf, dan kunt u bellen met Marije van Barlingen of Gert Jan Slump van Van Dijk, Van Soomeren en Partners. Het telefoonnummer is 020 - 6257537. U kunt natuurlijk ook bellen met Herstelbemiddeling zelf, telefoon: 070 - 3654967.

Wij zouden het erg op prijs stellen als u mee wilt doen.

Met vriendelijke groet,

De begeleidingscommissie van project Herstelbemiddeling

Antwoordstrook

Indien u niet wilt dat er contact met u wordt opgenomen, kunt u dit briefje ingevuld terugzenden naar Herstelbemiddeling in de bijgevoegde antwoordenvvelop.

Hiermee laat ik weten niet mee te willen doen aan het onderzoek van Herstelbemiddeling:

Naam:

Zou u hieronder willen aangeven waarom u niet mee wilt werken?

Bijlage V Criteria voor daders en slachtoffer

Met betrekking tot het slachtoffer:

- Het slachtoffer is 'voorbij' de eerste fase van verdringing en emotionele herbeleving van de gebeurtenis.
- De lezing van de gebeurtenis staat niet diametraal op de lezing van de dader.
- Het slachtoffer kan voor zichzelf enkele vragen of statements formuleren die hij/zij kwijt wil aan de dader.
- Het slachtoffer is in staat te luisteren naar de antwoorden van de dader.
- Het slachtoffer is bereid te luisteren naar de dader.
- Het slachtoffer koestert geen openlijke wraak of agressie tegen de dader.
- Het slachtoffer is in staat reële verwachtingen te koesteren ten aanzien van een gesprek.

Met betrekking tot de dader:

- De dader kan een schuldgevoel opbrengen ten aanzien van de gebeurtenis.
- De dader heeft de oprechte wens deze gevoelens van schuld en spijt over te brengen aan het slachtoffer.
- De dader is in staat tot (ethische) reflectie.
- De lezing van de gebeurtenis staat niet diametraal op het verhaal van het slachtoffer.
- De dader is in staat te luisteren naar het verhaal van het slachtoffer.
- De dader is bereid te luisteren naar het verhaal van het slachtoffer.
- De dader is in staat reële verwachtingen van een gesprek te hebben.
- De dader geeft te kennen dat hij de wens heeft om zonder criminaliteit door het leven te gaan.
- De dader koestert geen wraak of openlijke agressie tegen het slachtoffer.

Bijlage VI Opbrengst quick scan bemiddeling internationaal

1 België

Omschrijving

België kent sinds 1994 de zogenaamde 'Wet op de Strafbemiddeling'. Sinds begin dit jaar is er sprake van één begrip herstelbemiddeling, waarin verschillende onderdelen/werkvormen worden onderscheiden:

- 1 Herstelbemiddeling voor minderjarigen (voorheen vereffening)
- 2 Bemiddeling in strafzaken of strafbemiddeling
- 3 Herstelbemiddeling voor ernstige delicten (voorheen ook Herstelbemiddeling)
- 4 Herstelbemiddeling op politieniveau (voorheen schaderegeling)

Doelstelling

- Ad 1 Wordt vooral gekenmerkt door een pedagogische oriëntatie, gericht op de jeugdige dader, waarin een onderscheid wordt gemaakt in rehabilitatie en herstel.
- Ad 2 Wordt vooral gekenmerkt door een dadergerichte oriëntatie waarin een onderscheid wordt gemaakt in een punitieve, rehabiliterende en herstelcomponent. Daarnaast spelen zaken als ontlasting van het politieel en justitieel apparaat en het herstel van vertrouwen van de burger in het justitieel apparaat.
- Ad 3 Wordt vooral gekenmerkt door het vinden van een balans in aandacht voor dader en slachtoffer. Mediation wordt hier gezien als een neutraal, onafhankelijk instrument voor ondersteuning aan dader en slachtoffer.
- Ad 4 Wordt vooral gekenmerkt door oriëntatie op de uitkomsten van onderhandelingen en minder op het proces; er wordt vooral gefocust op een snelle reactie door en het reduceren van de werklast van politie en justitie.

Doelgroep

- Ad 1 Bekennende minderjarige daders en hun slachtoffers
- Ad 2 Daders en slachtoffers van alle soorten delicten met dien verstande dat de te vorderen straf in de betreffende zaak door de Officier van Justitie 2 jaar of minder zal bedragen en er nog geen zitting is geweest of het slachtoffer zich al 'civiele partij' heeft gesteld in het strafproces. Dader moet feiten bekend hebben en inzien dat de gedraging fout was.
- Ad 3 Over het algemeen (te dagvaarden) daders en slachtoffers van zwaardere delicten.
- Ad 4 Daders en slachtoffers van veel voorkomende criminaliteit. Dader moet feiten bekend hebben en bereid zijn tot schadevergoeding.

Werkwijze

- Ad 1 Nadat een zaak is geselecteerd wordt contact gelegd met de dader en het slachtoffer en worden beide bezocht. Via indirecte bemiddeling wordt geprobeerd een overeenkomst tot stand te brengen. Op basis van het resultaat vindt tussenrapportage plaats aan de Officier. De overeenkomst wordt geëxecuteerd en er vindt een betaling plaats tijdens een waar mogelijk directe confrontatie. Er volgt een eindrapportage aan de Officier die op basis daarvan beslist (in de regel sepot).

- Ad 2 Nadat een zaak is geselecteerd wordt er door een 'mediation assistant' van het OM contact gelegd met partijen. Indien beide partijen in een voorgesprek hebben aangegeven bereid te zijn tot bemiddeling wordt eerst toegewerkt naar een overeenkomst tussen dader en slachtoffer. Een (al dan niet direct) bemiddelingsgesprek tussen dader en slachtoffer heeft vooral tot doel de bereikte overeenkomst te bevestigen. De resultaten van de bemiddeling worden vastgelegd in een rapport. Na nakoming van de overeenkomst wordt een tweede rapport geschreven en de vervolging gestaakt. Dader en slachtoffer kunnen zich door een advocaat laten vertegenwoordigen, maar de dader moet ook in persoon verschijnen.
- Ad 3 Voor deze vorm van bemiddeling bestaat geen vastgelegde werkwijze. In de regel vindt na selectie contactlegging plaats met betrokkenen. De bemiddelaar zoekt contact met beide partijen; in een gesprek worden bedoelingen, vragen en verwachtingen ten aanzien van de bemiddeling doorgesproken. In deze fase van indirecte bemiddeling kan al overeenstemming worden bereikt; is dat niet het geval dan vindt een directe bemiddeling plaats. Er wordt een overeenkomst opgesteld (dat meestal ook een weergave van het gesprek bevat). De overeenkomst wordt toegezonden aan de Officier en toegevoegd aan het strafdossier.
- Ad 4 Na selectie door de politie legt een projectmedewerker (mediator) contact met dader en slachtoffer en wordt bekeken of en op welke wijze de zaak geregeld kan worden. In incidentele gevallen vindt een directe confrontatie plaats tussen dader en slachtoffer. Als de zaak geregeld is volgt een korte rapportage aan de Officier.
- Bemiddeling wordt in de regel uitgevoerd door private en publieke organisaties die alle met professionals mediation uitvoeren. Er zijn geen vrijwilligers bij de mediation-projecten betrokken.

Wettelijke context/Positionering t.o.v. het strafrecht

Verschilt per variant. Het meest geïncorporeerd in het strafrecht zijn de varianten genoemd onder 4 en 2. Strafbemiddeling is wettelijk vastgelegd en uitgewerkt in uitvoerende regelgeving. In de varianten onder 1 en 3 is sprake van een iets meer buitenstrafrechtelijke oriëntatie. In alle varianten wordt echter onderkend dat een positieve verhouding tussen justitie en andere betrokkenen noodzakelijk is, onder meer ingegeven om voldoende verwijzingen te krijgen.

Verwijzing

- Ad 1 In de regel via de Officier van Justitie
 Ad 2 In de regel via de Officier van Justitie
 Ad 3 In de regel via de Officier van Justitie
 Ad 4 Via de politie

Aandachtspunten

- Helderder maken van de achterliggende ideologie en grondgedachte.
- Resultaten meer meetbaar en zichtbaar maken (kwantificeerbaar).
- Inpassen van principes van bemiddeling in de rechtscultuur.
- Coördinatie en regulering moet beter om consistentie te vergroten (moet worden gezien tegen het licht van de variëteit van de verschillende initiatieven).
- Er moet een balans gevonden worden tussen coördinatie en regulering en informalisering en deregulering.
- 'Multi-agency' benadering (samenwerking tussen disciplines en actoren) moet verder worden ontwikkeld om te zorgen voor bredere verwijzing en toepassing en ontwikkeling van bemiddeling.

- Geldt met name voor variant 1 en 4: de rol van de bemiddelaar is hybride (zowel justitiële rol als rol van 'neutrale' bemiddelaar) en zal duidelijker moeten worden geprofileerd.
- Beperkt gebruik van directe bemiddeling.
- Ontbreken van inzet door vrijwilligers.

2 Duitsland

Omschrijving

Täter-Opfer Ausgleich

Doelstelling

Het leveren van een bijdrage aan de interpersoonlijke conflictbeslechting tussen daders en hun slachtoffers als rechtssubjecten.

Het leveren van een bijdrage aan herziening van het strafrecht ten gunste van de vredemakende functie voor dader en slachtoffer: 'Wiedergutmachung'.

Het leveren van een bijdrage aan het herstel van de rechtsvrede door de slachtofferdimensie binnen het strafrecht verder te benadrukken en centraal te stellen.

Herordening van het sanctiestelsel binnen het strafrecht (conflictoplossing en depenalisering).

Benadrukken van standaardwaarden in het strafrecht als bescherming van eigendom, humaniteit en gerechtigheid en het leveren van een bijdrage aan expliciteren van normen en waarden (verantwoordelijkheid voor normafwijkend gedrag).

Doelgroep

Daders (aanvankelijk alleen jeugdige, sinds 1993 ook volwassen) en slachtoffers van delicten. Daarbij worden bagatelzaken uitgesloten, moet er een aanwijsbaar slachtoffer zijn en gaat het zowel om materiële als immateriële schade en de dader zich voor zijn/haar gedrag verantwoordelijk voelt.

Een groot deel van de bemiddelingen heeft betrekking op zaken met minderjarige verdachten/daders.

Werkwijze

Na selectie door de Officier van Justitie, al dan niet in overleg met de instantie die de bemiddeling verzorgt, wordt de bereidheid tot een gesprek en vereffening bij dader en slachtoffer gepolst. Allereerst volgt een voorgesprek met de dader over doel en inhoud van de procedure. Vervolgens wordt bij bereidheid van de dader contact gezocht met het slachtoffer om het voorstel van de dader te bespreken. Het slachtoffer wordt over de strafrechtelijke en civielrechtelijke mogelijkheden geïnformeerd en krijgt de mogelijkheid zich te uiten over het gebeuren en de gevolgen. Nadat de schade is vastgesteld wordt gezien hoe compensatie kan geschieden ('Ausgleichsverfahren'), meestal in een directe confrontatie tussen dader en slachtoffer.

Täter-Opfer Ausgleich wordt uitgevoerd door sociaal pedagogen en psychologen, in de regel in dienst bij bemiddelende instanties (Vereinen des Täter-Opfer-Ausgleichs).

Wettelijke context/Positionering t.o.v. het strafrecht

De Täter-Opfer Ausgleich is wettelijk vastgelegd en geïnstitutionaliseerd.

Bemiddeling kan plaatsvinden:

- na een voorlopige vervolgingsbeslissing door de officier van justitie (zowel in het jeugd- als in het volwassenenstrafrecht);
- na een opdracht door de rechter tijdens het strafproces voor een schadebemiddeling zonder dat een veroordeling volgt;
- na een veroordeling door de rechter tijdens het strafproces tot een 'Wiedergutmachungsauflage' door middel van een Täter-Opfer-Ausgleich.
- Verwijzing

Via het strafrecht door de Officier van Justitie.

Aandachtspunten

- Veel evaluaties hebben het karakter van 'projectevaluatie', uitgevoerd door de betreffende projecten zelf; deze zelfevaluaties bieden beperkt zicht op bereik en profiel van mediation (binnen de context van het strafrecht).
- Beperkt zicht op condities waaronder mediation functioneert en op de vraag hoe (en of) mediation de straftoemeting beïnvloedt.
- Samenwerkingsproblemen tussen justitievertegenwoordigers en vertegenwoordigers van 'particuliere' initiatieven over de vraag of conflictbeslechting geabsorbeerd dient te worden binnen het strafrechtssysteem (zogenaamd 'geobjectiveerd recht') of aan partijen ('waardevrij') ruimte dient te geven om hun conflicten te regelen (zogenaamde 'subjectivering' van het gerechtigheidsconcept).
- Volgens justitievertegenwoordigers stelt een conflictregeling zonder strafrechtelijke sanctionering de grondprincipes van het strafrecht en de strafrechtspraktijk ter discussie.

3 Groot-Brittannië

Omschrijving

Victim-offender mediation programmes.

Doelstelling

De VOMP's in de UK richten zich op herstel van de geleden (materiële en immateriële) schade. Het ontstaan kan deels verklaard worden uit het feit dat in de UK bleek dat veel daders de hun opgelegde schadevergoeding (compensation order, mogelijk sinds 1972) niet betaalden. Er zijn grofweg twee soorten programma's:

- 1 Programma's waarbij de verdachte na een waarschuwing ('caution', in plaats van of voorafgaand aan vervolging) wordt verwezen.
- 2 Programma's waarbij de dader tijdens het strafproces tussen schuldigverklaring en vonniswijzing wordt verwezen. Hier kan bemiddeling een alternatief zijn voor strafoplegging, onderdeel zijn van een alternatieve straf (community service) en betrekking hebben op een dader die reeds is veroordeeld.

Doelgroep

- Ad 1 Over het algemeen beperkt tot minderjarige verdachten en hun slachtoffers.
- Ad 2 Zowel minderjarige als meerderjarige daders die schuld hebben bekend en hun slachtoffers.

Werkwijze

- Ad 1 Zaken worden verwezen naar de instelling die het mediation programma uitvoert. In de regel wordt samengewerkt door politie, reclassering en sociale dienstverlening. Per zaak wordt gemiddeld 3 uur besteed aan het onderhandelen over de geleden schade en afspraken over vergoeding of herstel daarvan. De meeste tijd gaat zitten in contacten met de dader. In ongeveer 70 % van de zaken wordt een ontmoeting tussen verdachte en slachtoffer aangeboden, maar lang niet altijd gerealiseerd. Deze ontmoetingen duren minder dan een uur en incidenteel is naast slachtoffer en verdachte ook de ouder of een ander familielid van de verdachte aanwezig. Betrokkenen bij deze vorm van mediation zijn politie, reclassering, sociale dienstverlening. Uitvoering geschiedt in de regel door een instelling voor sociale dienstverlening.
- Ad 2 Verwijzing vindt plaats in het kader van de strafprocedure. De meeste programma's worden uitgevoerd of gesuperviseerd door de reclassering. Sommige programma's worden uitgevoerd door vrijwilligers die dan ook de mediation begeleiden. Per zaak wordt gemiddeld 3 tot 7 uur besteed aan het onderhandelen over de gevolgen van het misdrijf en het tot stand brengen van afspraken over vergoeding of herstel. In ongeveer 85 % van de zaken wordt een ontmoeting tussen slachtoffer en dader aangeboden, die in ongeveer 34 % van de zaken ook daadwerkelijk plaatsvindt. In de regel zijn alleen dader en slachtoffer aanwezig bij de directe bemiddeling die gemiddeld een half uur tot een uur in beslag neemt.
- Bij deze mediation-programma's zijn de reclassering en daarnaast vrijwilligers betrokken. Uitvoering geschiedt in de regel door of onder supervisie van de reclassering.

NB: In de UK is een zogenaamd 'Restorative Justice Consortium' (RJC) opgericht waar veel (en een variëteit aan) justitiegebonden instellingen en particuliere organisaties actief op het terrein van mediation en 'strafrechts-hervorming' bij aangesloten zijn. Mediation UK, een paraplu-organisatie en netwerk van projecten en personen actief op het brede terrein van mediation in de UK, is aangesloten bij RJC.

Hoofddoelstelling van RJC is het zoeken van een balans tussen de belangen van slachtoffer en samenleving en de behoefte tot reïntegratie van de dader in de samenleving. RJC wil een bijdrage leveren aan herstel van het slachtoffer en daartoe alle betrokken partijen die een rol spelen in de justitieketen stimuleren en ondersteunen.

Wettelijke context/Positionering t.o.v. het strafrecht

- Ad 1 Deze programma's vertonen nog de meeste overeenkomst met de schadebemiddeling door de politie (en reclassering en slachtofferhulp) in Nederland, waarbij 'aan de voordeur' van het strafrecht gepoogd wordt zaken te regelen. De uitkomst kan van invloed zijn op het verloop van het strafproces.
- Ad 2 Uitvoering vindt zoals gezegd plaats in het kader van de straf-procedure. Daarmee zijn deze programma's direct gerelateerd aan het strafrecht en door/binnen het strafrecht gereguleerd.

Verwijzing

- Ad 1 Meestal is de politie de verwijzende instantie.
- Ad 2 Zaken worden door advocaten, reclasseringswerkers, officieren van justitie of rechters verwezen naar de instelling die het mediation-programma uitvoert.

Aandachtspunten

- Programma's worden in de regel getypeerd als 'reparation' programma's.
- Veel slachtoffers van variant 1 zijn rechtspersonen.
- In sommige programma's worden verzekeraars uitdrukkelijk uitgesloten om op te treden als slachtoffer/benadeelde.

4 Nieuw-Zeeland

Omschrijving

Family Group Conferences

Doelstelling

Minderjarige wetsovertreders kunnen door de politie (informal) of door de jeugdrechtbank (formal, voordat een sanctie door de jeugdrechtbank wordt opgelegd) verwezen naar een family group conference. De family group conference functioneert in het laatste geval als vervanging van of aanvulling op besluitvorming door de jeugdrechtbank. Door het bij elkaar brengen van slachtoffer, dader en hun familie wordt gestreefd naar verzoening tussen beide partijen. De dader dient verantwoordelijkheid te nemen voor hetgeen hij/zij het slachtoffer heeft aangedaan en genoegdoening in enigerlei vorm aan te bieden. Met de deelname van het slachtoffer aan de family group conference wordt beoogd een helend/heilzaam effect in de verwerking van het slachtoffer te bewerkstelligen.

Doelgroep

Minderjarigen onder de 17 jaar en (secundair) hun slachtoffers.

Werkwijze

Voor de informele variant: nadat een proces-verbaal is opgemaakt tegen een minderjarige door de politie wordt de minderjarige verwezen voor een family group conference.

Voor de formele variant: nadat een minderjarige is verschenen voor de jeugdrechtbank en schuld bekend heeft (of eerst heeft ontkend waarna schuld anderszins bewezen is) wordt de verdachte verwezen voor een family group conference. De uitkomst van de formele variant dient door de jeugdrechtbank te worden gewogen en kan worden overgenomen als uiteindelijke 'order'.

Een family group conference kan worden bijgewoond door een politiefuncti-onaris en wordt gefaciliteerd door een justitiecoördinator die in dienst is van het 'Department of Social Welfare'. Deze coördinator kan anderen zoals een sociaal werker of advocaat uitnodigen deel te nemen.

De conferences vinden plaats als de familie van de dader dat wenst en (sinds 1994) het slachtoffer accoord gaat.

Slachtoffers hoeven niet aanwezig te zijn; daders evenmin hoewel conferen-ces zelden doorgang vinden zonder aanwezigheid van de dader.

In de regel bestaan de conferences uit de volgende onderdelen:

- uitleg van de procedure door de justitiecoördinator;
- samenvatting van de feiten door de politie;
- gelegenheid voor de dader om commentaar te geven op de samenvatting van de politie;
- gelegenheid voor het slachtoffer (of diens vertegenwoordiger) om zijn/haar visie op de feiten te geven (indien de dader bekendt);
- discussie over mogelijke uitkomsten;
- discussie over mogelijkheden door de familie van de dader;
- formuleren van een plan of resultaat door de familie van de dader;
- onderhandelingen;
- accoordverklaring door (meestal) de politie en het slachtoffer;
- vastleggen van het plan en sluiting van de conference.

Alle aanwezigen moeten accoord gaan met het plan, waarna het plan bin-dend is (behoudens accoordverklaring door de jeugdrechtbank in de formele variant). Indien er geen overeenkomst wordt bereikt wordt de zaak in de regel (terug)verwezen naar de jeugdrechtbank.

Wettelijke context/Positionering t.o.v. het strafrecht

De justitiële variant van family group conference is geregeld in artikel 279 van de Children, Young Persons and Their Families Act van 1989). De conference maakt integraal onderdeel uit van het strafrechtelijk besluitvormingstraject en heeft een 'pre-order/-sentence' karakter.

Verwijzing

Verwijzing voor de informele variant geschiedt door de politie.

Verwijzing voor de formele variant geschiedt door de jeugdrechtbank

Aandachtspunten

- Hoewel wordt gesuggereerd dat het slachtoffer centraal staat in de procedure zijn de voorzieningen van de wet uit 1989 vooral gefocust op daders en hun familie.
- Een aandachtspunt is of de conferences een rationele en eerlijke systematiek bieden voor betrokkenen; uit onderzoek blijkt dat dezelfde factoren een rol spelen als bij traditionele wijzen van afhandelen (ernst, aantal feiten, recidive).
- Een ander aandachtspunt is of de conferences een te 'softe' aanpak van daders genereert. Onderzoek wijst uit dat er meer daders gesanctioneerd worden dan in een court-based aanpak; wel worden nu andersoortige sancties 'overeengekomen'.
- Een vierde aandachtspunt is of er sprake is van 'net-widening'. Met de komst van de conferences is het aantal jeugdzaken waarin een 'court order' is opgelegd gedaald en de gemiddelde strafzwaarte is gedaald, terwijl jeugdigen meer 'binnen de gemeenschap' worden aangepakt.
- Een laatste aandachtspunt is of de conferences dwang uitoefenen op de familie van daders. Onderzoekers stellen dat de familie van daders inderdaad niet altijd geheel vrij waren in hun keuze; daar staat tegenover dat, in tegenstelling tot voorheen, de familie ook actief betrokken wordt bij de afhandeling van het strafbare gedrag van de dader.

5 Australië

Omschrijving

- 1a Conferencing
- 1b Reintegrative Shaming Experiments (RISE)
- 1c South Australia Juvenile Justice research (SAJJ)

Doelstelling

- Ad 1a Diversion van daders uit het strafrechtelijk systeem door hen de gelegenheid te geven een conference bij te wonen om het vergrijp te bespreken en (de gevolgen ervan) op te lossen/te regelen zonder dat zij gedagvaard worden en hoeven te verschijnen voor de rechtbank.
- Ad 1b Vergelijken van de effectiviteit van de traditionele strafprocedure met een restorative justice aanpak in Canberra (diversionary conferencing). Specifiek is dat het principe van 'stigmatic shaming' (schuldbegrip gekoppeld aan de dader, desintegratie van dader en samenleving) wordt vervangen door het principe van 'reintegrative shaming' (schuldbegrip gekoppeld aan de daad, waarbij daders de kans geboden wordt 'opnieuw' deel uit te maken van de samenleving).
- Ad 1c Bestuderen van manieren waarop de praktijk van conferencing verschillen in hun 'restorative' karakter en 'democratisch gehalte' van de gevolgde procedure.

Doelgroep

De doelgroep van de projecten zijn meerderjarige en minderjarige verdachten van strafbare feiten en hun slachtoffers. Specifieke doelgroep voor het onderzoeksproject onder 1c. zijn minderjarigen.

Werkwijze

De werkwijze met betrekking tot conferencing is nagenoeg identiek voor de drie genoemde varianten. De conferenties duren in de regel 1 tot 2 uur. Een conferentie is niet mogelijk als verdachten/daders hun schuld willen betwisten. De conferentie wordt bijgewoond door het slachtoffer, de verdachte/dader en hun onderscheiden ondersteuningsgroep (familie, vrienden). De conferentie wordt gefaciliteerd door een zogenaamde 'conference coordinator'; diens belangrijkste rol is het focussen op de discussie over het veroordelen van het misdrijf zonder persoon of karakter van de verdachte/dader te veroordelen. De verdachte/dader wordt gevraagd uit te leggen wat er is gebeurd, hoe zij zich voel(d)en en wat zij denken dat er nu moet gebeuren. Het slachtoffer (en dienst ondersteuningsgroep) wordt gevraagd wat de fysieke, financiële en emotionele gevolgen van het misdrijf zijn geweest. De daaropvolgende discussie kan verdachte/dader (en zijn/haar ondersteuningsgroep) ertoe brengen gevoelens van schuld en schaamte te ervaren waarna een spijtbetuiging richting slachtoffer volgt. Vervolgens wordt een actieplan opgesteld en door beide partijen ondertekend. Onderdelen van het plan kunnen zijn schadevergoeding of een andere vorm van compensatie, verrichten van werkzaamheden voor het slachtoffer of de gemeenschap. Partijen zijn zelf verantwoordelijk voor de uitkomst van de conferentie.

De projecten worden gecoördineerd door hetzij justitie, hetzij politie en soms door een particuliere organisatie (kerk bijvoorbeeld). Op de ene plaats gaat het om een kleinschalig project, terwijl het op de andere plaats om een gevestigd project binnen het strafrechtsproces gaat (met name bij minderjarigen).

Wettelijke context/Positionering t.o.v. het strafrecht

In vijf van de acht staten en 'territoria' in Australië wordt gewerkt met het conference model. Vier van de vijf hebben conferencing opgenomen in wet- en regelgeving.

Bij RISE (zie 1b) vindt conferencing plaats binnen een experimenteel design waarbij de effectiviteit van een gewone rechtbankprocedure wordt vergeleken met die van conferencing. Verwijzing naar beide vindt 'random' plaats. Bij SAJJ (zie 1c) wordt bestudeerd in hoeverre het proces in verschillende vormen van conferencing verschilt ten aanzien van het 'restorative' en democratisch gehalte.

Verwijzing

Verwijzingen vinden in het ene project plaats door de politie, in het andere project door justitie.

Aandachtspunten

- Draagt conferencing als een 'restorative justice'-praktijk elementen van straf in zich? Aanhangers van restorative justice zeggen dat restorative justice niet over straffen gaat (enge definitie), terwijl uit interviews met daders en slachtoffers blijkt dat straffen voor hen te maken heeft met 'consequenties of 'goedmaken' van afkeurenswaardig gedrag (ruime definitie) en de uitkomst van restorative justice wel degelijk ervaren kan worden als 'straf'.
- Binnen een 'restorative justice'-praktijk dient rekening te worden gehouden met deze 'common sense' opvatting over het begrip straffen bij betrokkenen. Daarbij dient wel zorgvuldig te worden nagedacht over zaken die direct gerelateerd zijn aan het begrip straf: een sterke emotionele betekenis ervan en een politiek van uitsluiting van de dader. Juist die aspecten kunnen bij integratie van het strafbegrip binnen restorative justice de grondbeginselen ervan ondermijnen.
- Er dient aandacht te zijn voor de scheidslijn tussen 'oude' (vergeldend, correctief) justitie en 'nieuwe' justitie (restoratief). Bij verdere ontwikkeling dient eerder het hybride karakter van justitiële normen en praktijk serieus te worden genomen dan het streven een 'pure' en nieuwe vorm van justitie voorop te stellen.

6 Verenigde Staten en Canada

Omschrijving

Victim Offender Reconciliation (inmiddels gangbaar: Mediation) Projects (VORP/VOMP), eerste project gestart in 1974 in Ontario, Canada door een van de Mennonite Central Committees

Doelstelling

VORP's en VOMP's staan voor een zeer gediversifieerde en versnipperde praktijk in de VS en Canada. Zij functioneren vaak als onderdeel van grotere programma's in het kader van 'Restorative Justice'. In dat verband is het algemene doel van deze VORP's/VOMP's het bij elkaar brengen van slachtoffer en dader om hen in staat te stellen met elkaar te praten over het gebeuren (misdrijf) waar zij bij betrokken zijn en te bemiddelen bij het totstandkomen van een overeenkomst met betrekking tot de afdoening van de gevolgen ervan.

Doelgroep

In het algemeen lichtere vormen van vermogenscriminaliteit, first offenders en minderjarige daders. Daders moeten in de regel hebben bekend het feit te hebben gepleegd.

Werkwijze

In de Verenigde Staten en Canada gaat het om zeer verspreide en versnipperde projecten en initiatieven. Deze verschillen in de gevolgde werkwijze. Globaal is de werkwijze als volgt:

Na selectie en verwijzing door het openbaar ministerie of een zogenaamde 'probation' functionaris wordt contact gezocht met dader en slachtoffer. In het ene project gebeurt dat door de bemiddelaar zelf, in andere projecten zijn de 'bezoekers/voorbereiders' niet degenen die de bemiddeling uitvoeren. Als slachtoffer en dader toestemmen wordt in één of twee sessies gepraat over het gebeuren. In de regel is de fasering aldus:

- Uitwisselen over de feiten (FACTS).
- Uitwisselen over de gevoelens en emoties van slachtoffer en dader (FEELINGS).
- Uitwisselen over de gevolgen van het gebeuren/gedrag en hoe die te compenseren (CONSEQUENCES).

Zodra er overeenstemming is over de compensatie wordt een contract opgesteld en getekend. In de regel bestaat compensatie uit schadevergoeding, verrichten van herstelwerkzaamheden voor het slachtoffer dan wel 'community service'.

In de regel worden VORP's/VOMP's uitgevoerd door private organisaties die grotere programma's hebben lopen rond 'Restorative Justice'; een behoorlijk aantal van deze organisaties heeft religieuze wortels (met name Quakers en Mennonieten).

De VORP's/VOMP's zijn goede voorbeelden van publiek-private samenwerking.

VORP's/VOMP's worden uitgevoerd door zowel professionals als geschoolde vrijwilligers.

Wettelijke context/Positionering t.o.v. het strafrecht

Of er een wettelijke context is voor de projecten verschilt van staat tot staat; in sommige gevallen is het project gelegitimeerd door middel van speciale wet- of regelgeving (victim's act, bijvoorbeeld in de staat Minnesota) meestal draaien de projecten wel onder discretionaire bevoegdheid en het vervolgingsmonopolie van justitie.

Verwijzing

Hoewel er ook 'community-based' verwijzingsmodellen voorkomen (rechtstreeks uit de samenleving) kan in de regel worden gesteld dat de verwijzing wordt gedaan door (of met medeweten van) het openbaar ministerie (daarbij de 'probation' functionarissen meegerekend). Soms verwijst de politie al zaken door naar het project.

Aandachtspunten

- Door ontbreken van homogeniteit blijft integratie binnen vooropgesteld straftoemetingsbeleid achterwege. De projecten zijn daarmee afhankelijk van de bereidheid tot medewerking van justitie-autoriteiten.
- De doelgroep die voor selectie/verwijzing in aanmerking komt is zeer beperkt.
- Er vindt nogal wat vermenging plaats met verschillende al dan niet alternatieve vormen van strafrechtelijke afhandeling als probation, community service of verplichte behandeling.
- De opbrengst van projecten wordt in de regel op de zeer korte termijn geëvalueerd en beoordeeld. Verdere doordenking en verdieping blijft daarmee nogal eens achterwege.

Bijlage VII Geraadpleegde documenten

De meeste documenten zijn verzameld via een Internet-scan op de trefwoorden 'mediation' en 'restorative justice'.

- Aertsen, Y. & Garsse, L. van; Tussen dader en slachtoffer - bemiddeling in de praktijk; Katholieke Universiteit Leuven, 1996
- Aertsen, Y. & Peters, T.; Herstelbemiddeling in slachtofferperspectief; in: Tijdschrift voor Criminologie, jrg. 1997, no. 4, pp. 372 - 383
- Aertsen, Y. & Peters, T.; Mediation and Restorative Justice in Belgium; in: European Journal on Criminal Policy and Research, jrg. 1998, no. 6, pp. 507 - 525
- Aertsen, Y.; Victim-Offender mediation in Belgium; in: Victim-Offender Mediation in Europe - Making Restorative Justice Work; European Forum for Victim-Offender Mediation and Restorative Justice (ed.), Leuven, 2000
- Australian Institute of Criminology; Conferencing in Australia; Australian National University; Canberra, 1999
- Australian Institute of Criminology; South Australia Juvenile Justice (SAJJ) - Research on Conferencing; Australian National University; Canberra, 2000
- Australian Institute of Criminology; RISE Working Papers 1 - 5; Australian National University, Canberra, 1997/1998
- Bauer, Y.; Täter-Opfer-Ausgleich in dem Kritik - im historischen Kontext vom Strafsystemen ein humane Alternative?; Universität Oldeburg, 1997
- Daly, K.; Restorative Justice and Punishment: the Views of Young People; Paper presented to the American Society of Criminological Annual Meeting, Toronto, november 1999; Griffith University, 1999
- Llewelyn, J.J.; Restorative Justice - A conceptual framework; University of Toronto/Law Commission of Canada; Toronto, 1998
- Morris, A. & Maxwell, G.; Re-forming Juvenile Justice - The New-Zealand Experiment; gepubliceerd in ???; Department of Social Welfare and Institution of Criminology, Wellington, 1996(?)
- National Council for Social Concern; Restorative Justice; Manifesto of the Restorative Justice Consortium; London, 1998
- New Zealand Ministry of Justice; Restorative Justice - A Discussion Paper; Wellington, 1996
- Presbyterian Criminal Justice Program; Restorative Justice - Toward Nonviolence; Presbyterian Church, Louisville (Kentucky), december 1997
- Slump, G.J. & Snel, G.; Organisatie- en onderzoeksverslag van het Project Dading; Universiteit van Amsterdam, maart 1993
- Spapens, A.C.; Bemiddeling tussen dader en slachtoffer - Bemiddelingsvormen voor, tijdens en na het strafproces; IVA-Tilburg, februari 2000