

Contact met de ander helpt

Jaarverslag 2018

INHOUD Jaarverslag 2018

| | |
|-------------------------------------------|----|
| Voorwoord | 3 |
| Deel 1 Bemiddelen | |
| • De werkwijze | 4 |
| • De cijfers | 6 |
| • Kwaliteit en innovatie | 10 |
| Infographic | |
| Hoe gaat herstelbemiddeling in zijn werk? | 12 |
| Deel 2 Bevorderen | |
| Bereiken | |
| • Professionals | 15 |
| • Betrokkenen | 17 |
| Bredere bekendheid | 17 |

COLOFON

Tekst: Perspectief Herstelbemiddeling • Utrecht
Grafisch ontwerp: Ruimte in Model • Amsterdam
Infographic: Story Studio • Amsterdam

April 2019

VOORWOORD

In 2018 introduceerde Perspectief Herstelbemiddeling een nieuwe slogan: **contact met de ander helpt**. De slogan geeft in essentie het waarom van onze kerntaak weer: het bemiddelen tussen betrokkenen van ingrijpende gebeurtenissen helpt deelnemers (emotioneel) te herstellen. Juist het contact met die ander, en de voorbereiding die daaraan vooraf gaat, helpt bij de verwerking van wat er is gebeurd. Bovendien laat onze praktijk zien dat dat herstel, door de zorgvuldige begeleiding van onze professionele bemiddelaars, al eerder in het bemiddelingstraject begint. Zo geeft bemiddeling deelnemers de kans zelf bij te dragen aan hun eigen en elkaars herstel.

Om dat herstellend potentieel zo groot mogelijk te maken, staan wensen, behoeften en belangen van deelnemende partijen voorop. Zij zijn mede-eigenaar van hun traject. Dit eigenaarschap maakt hun ook medeverantwoordelijk voor het verloop van de bemiddeling. Samen met de bemiddelaar onderzoeken de deelnemers wat hun verwachtingen zijn en wat zij met het traject willen bereiken. Wat betekent (emotioneel) herstel voor hun? Elke stap in het bemiddelingsproces is daarom belangrijk.

Nog even terug naar de slogan. Want waar deze natuurlijk vooral gaat over het contact tussen de direct betrokkenen, zien wij hem ook breder. De ander zijn ook alle mensen in ons werkveld die een rol kunnen vervullen bij het mogelijk maken van herstelbemiddeling. Contact met en tussen die partijen is dus net zo belangrijk:

- De ander is daarom ook de bemiddelaar van Perspectief met wie betrokkenen contact hebben. En met wie zij zorgvuldig onderzoeken wat hun wensen en behoeften zijn.
- De ander zijn ook alle professionals die contact hebben met betrokkenen, hun cliënten. En die Perspectief weten te vinden als hun cliënt aangeeft behoefte te hebben aan contact. Of signalen weten te vertalen naar die behoefte. Het zijn alle professionals met wie we graag samenwerken om het herstel voor hun cliënten zo groot mogelijk te maken.
- En tot slot is de ander ook iedereen die we nog niet bereiken. Betrokkenen én professionals. Iedereen die nog niet of onvoldoende weet dat juist contact met de ander bijdraagt aan herstel. En dat dat contact op een zorgvuldige manier, met begeleiding van professionele bemiddelaars, tot stand kan worden gebracht. En laten we dat toch een keer hier benadrukken: dat daar voor deelnemers geen kosten aan zijn verbonden, omdat het Ministerie van Justitie en Veiligheid ook het belang inziet van herstel. Want herstelbemiddeling komt niet alleen de direct betrokkenen ten goede. Ook hun directe omgeving en de samenleving hebben er baat bij. Daarom hebben we in 2018 onze visie nog ambitieuzer geformuleerd. **Perspectief voor de toekomst: herstelbemiddeling op ieders netvlies.**

Om die anderen te bereiken, ondernamen we in 2018 uiteenlopende activiteiten. We haakten in op de verdere ontwikkeling van herstelgericht werken bij dadergeoriënteerde organisaties en de in 2017 van kracht geworden slachtofferrechten, we bemiddelden na medische incidenten en in zaken die voortkwamen uit seksueel misbruik in de sportwereld, we voerden campagne voor meer aandacht voor herstelbemiddeling na verkeersongevallen en richtten ons daarbij ook sterk op de belangrijke rol die de politie in de informatievoorziening kan vervullen. En we introduceerden een nieuwe contactvorm: de videoboodschap. In dit jaarverslag geven we u een overzicht.

mr Rosa H. M. Jansen MPA
voorzitter Raad van Bestuur
Victor Jammers
Lid Raad van Bestuur

BEMIDDELEN - Contact met de ander helpt¹

De kerntaak van Perspectief Herstelbemiddeling is het bemiddelen tussen betrokkenen van ingrijpende gebeurtenissen. Een delict, verkeersongeval of medisch incident kunnen een grote (emotionele) impact hebben op de direct betrokkenen. Perspectief organiseert en begeleidt bemiddeling na dergelijke incidenten. In dit deel geven we uitdrukking aan onze kerntaak door de belangrijkste cijfers te presenteren. En laten we onze investeringen in kwaliteit en innovatie zien.

De organisatie brengt partijen met elkaar in contact omdat zij ervan overtuigd is dat mensen zelf kunnen bijdragen aan hun eigen herstel en dat van de ander. Dat herstel begint vaak al eerder in dit proces: elke fase van het bemiddelingstraject kan bijdragen. Om ons werk goed te kunnen doen, werken we nauw samen met organisaties die met betrokkenen in contact komen. Zij spelen een belangrijke rol in het informeren van hun cliënten over de mogelijkheid van herstelbemiddeling en wat bemiddeling voor hen zou kunnen betekenen. Daarom investeren we ook veel in het voorlichten en adviseren van professionals. In deel 2 nemen we dit onderdeel van onze opdracht onder de loep: het bevorderen van herstelbemiddeling.

BEMIDDELEN: de werkwijze**Startpunt: één partij**

Een bemiddelingstraject via Perspectief start altijd met de aanmelding van één partij. Ter vergelijking: bij mediation in strafzaken (MIS) start een traject officieel als beide partijen hebben ingestemd met deelname, op initiatief van bijvoorbeeld de officier van justitie of de rechter.

Gegevens compleet maken

Na de aanmelding zoeken de medewerkers van ons aanmeldpunt allereerst de gegevens van de andere partij erbij. Hiervoor heeft de organisatie afspraken met het OM. In sommige zaken blijkt het echter lastig te zijn gegevens te ontvangen en lijkt ook het van kracht worden in 2018 van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) vaker te leiden tot het niet of later verstrekken van gegevens.

Om te voorkomen dat het opstarten van een traject te veel vertraging oploopt, is de organisatie in het najaar van 2018 begonnen met het **incompleet uitzetten**. Deze werkwijze houdt onder meer in dat het aanmeldpunt een zaak uitzet naar de bemiddelaar als er na twee weken nog geen reactie is van het OM op het verzoek tot gegevensverstrekking.²

Vervolgfases

Als de gegevens compleet zijn of een zaak wordt na twee weken uitgezet, dan zoekt de bemiddelaar als eerste contact met de verwijzer die iemand heeft aangemeld. Dit geeft de bemiddelaar en de professional de kans om relevante en actuele informatie voor het traject uit te wisselen. Hierna zoekt de bemiddelaar contact met de aangemelde partij en heeft met hem of haar een **intakegesprek**. Als diegene besluit het traject voort te zetten, benadert de bemiddelaar de andere partij. Dit gebeurt met een brief. Als de andere partij ingaat op het verzoek, maakt de bemiddelaar een afspraak om ook met deze deelnemer een intakegesprek te hebben.

Besluit hij of zij om het traject voort te willen zetten, dan start de **voorbereidingsfase**. In afzonderlijke gesprekken bespreekt de bemiddelaar met beide deelnemers wat zij willen zeggen en vragen en in welke vorm zij contact met elkaar willen hebben. Dit kan een gesprek zijn, een brief, een pendelbemiddeling, een groepsherstelbijeenkomst en sinds kort ook via een videoboodschap.

Na het contactmoment en een eventuele terugkoppeling naar derden (alleen als beide partijen hiermee instemmen), sluit de bemiddelaar het traject af. Als er sprake is geweest van een gezamenlijk gesprek, dan legt de bemiddelaar vaak na enkele dagen nog contact met de deelnemers om te horen hoe men het contact heeft ervaren. Beide partijen ontvangen een afsluitende brief van de bemiddelaar, waarmee hun traject officieel is afgerond.

Infographic³

Om betrokkenen en professionals beter inzicht te geven in deze werkwijze, hebben we in 2018 een **infographic** gemaakt. Op overzichtelijke wijze worden daarin de verschillende fasen van herstelbemiddeling uitgelegd. Het is de bedoeling om in 2019 onder andere voor de doelgroep van LVB-betrokkenen⁴ een aangepaste versie te maken: een zogeheten **storyboard** met vooral beeldmateriaal.

Op elk gewenst moment

Een ander belangrijk aspect is het **moment waarop herstelbemiddeling mogelijk is**. Dat kan namelijk op elk gewenst moment zijn, kort na het gebeuren of langer geleden. En als sprake is van een strafproces, dan kan herstelbemiddeling plaatshebben zowel voor, tijdens als (ver) na dit strafproces.⁵ Uitgangspunt zijn altijd de wensen en behoeften van deelnemers. Wil men liever wachten tot na de zitting, of is behoefte aan een pauze, dan is dat mogelijk. Hierdoor is voor betrokkenen een grote mate van maatwerk mogelijk. Belangrijk, want elke zaak en elk traject is uniek.

¹ Overall waar dader staat kan ook, indien relevant, verdachte worden gelezen en in de context van verkeersongevallen veroorzaker. Bij een medisch incident spreken we van patiënt en zorgverlener.

² Zie voor een tussentijdse evaluatie het deel over kwaliteit en innovatie (p.11).

³ De infographic vindt u groter afgebeeld in het midden van dit jaarverslag.

⁴ Licht verstandelijke beperking.

⁵ Vermeld in brief Minister Dekker voor Rechtsbescherming, d.d. 11 juli 2018.

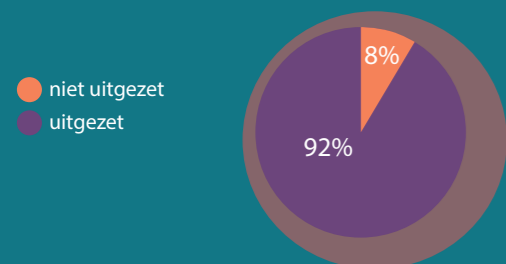


BEMIDDELEN: de cijfers ⁶

Aanmeldingen

In 2018 ontving Perspectief 1594 meldingen voor herstelbemiddelingen, een kleine stijging ten opzichte van 2017, toen we 1571 meldingen registreerden.

In behandeling genomen



In behandeling genomen meldingen

Van alle meldingen nam Perspectief er 1457 in behandeling (92%).⁷ Dit zijn de zaken die bij een bemiddelaar zijn uitgezet. In totaal werden 134 meldingen afgekeurd.

Dit gebeurt zowel op praktische als inhoudelijke gronden. Bijvoorbeeld: in ruim een kwart van de meldingen trekt degene die is aangemeld zich alsnog terug (nog voordat een zaak is uitgezet). Andere redenen kunnen zijn dat een zaak per ongeluk dubbel is aangemeld of dat het parket geen gegevens heeft of die niet wil geven. Hierdoor kunnen we de andere partij niet benaderen.

Afgesloten zaken

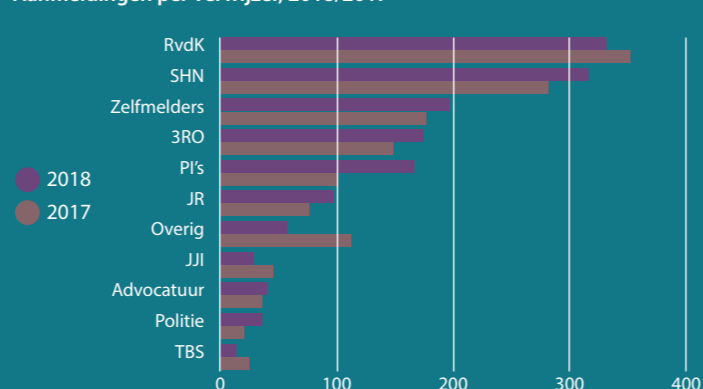
In 2018 sloten de bemiddelaars van Perspectief 1449 zaken af.

Wie meldt aan?

De Raad voor de Kinderbescherming is al jaren de grootste verwijzer. Ook in 2018 was dit het geval. Bijna een kwart van het aantal zaken dat vorig jaar werd uitgezet (331) was afkomstig van de Raad. In absolute aantallen was dit opnieuw een lichte daling ten opzichte van het jaar ervoor. In 2017 meldde de organisatie 352 keer aan. Ook in 2018 was Slachtofferhulp Nederland de op één-na-grootste verwijzer. De organisatie meldde vorig jaar 316 keer aan. In 2017 was dit nog 282. Op de derde plaats staan de gezamenlijke reclasseringsorganisaties (3RO). Hun aandeel nam toe tot 12%. In 2018 zijn we begonnen met het registreren

van meldingen per reclasseringsorganisatie. Het overgrote deel van de meldingen is afkomstig van Reclassering Nederland (120). De verslavingsreclassering SVG neemt 44 voor haar rekening, terwijl Reclassering Leger des Heils 11 zaken aanmeldde die ook daadwerkelijk konden worden uitgezet. De toename is vermoedelijk toe te schrijven aan de aandacht voor slachtofferbewust en herstelgericht werken dat inmiddels bij alle drie de organisaties hoog op de agenda staat.

Aanmeldingen per verwijzer, 2018/2017



Aanmeldingen per verwijzer, 2018/2017

- Het grootste deel van de meldingen vanuit de 3RO is afkomstig van Reclassering Nederland (69%). De SVG neemt een kwart voor haar rekening, Leger des Heils 6%.
- Onder 'overig' vallen onder meer meldingen vanuit OM, gemeenten, GGZ, jeugdzorg en verwijzers medisch incident. De daling bij 'overig' wordt deels veroorzaakt doordat meldingen vanuit ZSM in 2017 onder deze categorie vielen en nu zijn ondergebracht bij de betreffende verwijzende instanties.
- Bij de cijfers van politie is voor 2017 de pilot met het LMIO buiten beschouwing gelaten, omdat anders een vergelijking met 2018 niet mogelijk is. In de pilot werden in 2017 in totaal 35 zaken uitgezet. Door aanscherping van de criteria daalde het aantal meldingen in 2018 naar vijf.⁸

Verwijzers die meer of minder aanmelden

Naast de 3RO waren ook de Penitentiaire Inrichtingen (PI) een opvallende stijger. Zij namen 11% van de meldingen voor hun rekening (167). Een stijging van maar liefst 65% ten opzichte van het jaar ervoor (101). Binnen de Nederlandse gevangenis is in 2018 werk gemaakt van herstelgericht werken en dat

vertaalt zich vermoedelijk in de stijging. Ook vanuit de Jeugdreclassering werd meer aangemeld, 97 keer om precies te zijn, een kwart meer ten opzichte van het jaar ervoor.

Tbs en Jeugd Justitiële Inrichtingen meldden daarentegen minder aan, met respectievelijk 50% en 40%. Het gaat hier echter om kleine aantallen (13/27 zaken). De politie laat een gemêleerd beeld zien. In 2017 voerden we een pilot uit met het LMIO (Landelijk Meldpunt Internetoplichting). Van de 55 meldingen in dat jaar vanuit de politie kwamen er 35 vanuit de succesvolle pilot. Zonder pilot waren het dus 20 meldingen geweest (waarvan 9 verkeerszaken). In 2018 investeerden we in de voorlichting aan politie, en in het bijzonder de familieagenten. In totaal meldde de politie vorig jaar 36 keer een betrokkene aan, in 15 gevallen ging het om een verkeerszaak.

De grootste stijger: Penitentiaire Inrichtingen

In 2018 moesten alle Nederlandse gevangenis een zogeheten Herstelplan maken. Dat herstel kent meerdere dimensies, waarbij mogelijk herstel met het slachtoffer er één is. Herstelgericht werken zette Perspectief samen met DJI tijdens de Herstelestafette op de agenda. Gezamenlijk organiseerden we gedurende anderhalf jaar (2014-2016) in alle gevangenis een zogeheten Dag van Herstel.

De PI's geven ieder op hun eigen manier invulling aan herstelgericht werken. Een aantal heeft een herstelconsulent (bijvoorbeeld PI Nieuwersluis, PI Nieuwegein, PI Arnhem, PI Ter Apel), andere werken met medewerkers die herstelambassadeurs zijn of vormen een speciale werkgroep. In 2018 kwamen de meeste meldingen die konden worden uitgezet vanuit PI Arnhem: 27. PI Rotterdam volgde met 19, PI Ter Apel met 16. Kijken we naar type delict, dan ging het in ruim een kwart van de meldingen om diefstal met geweld, gevolgd door diefstal en doodslag.⁹

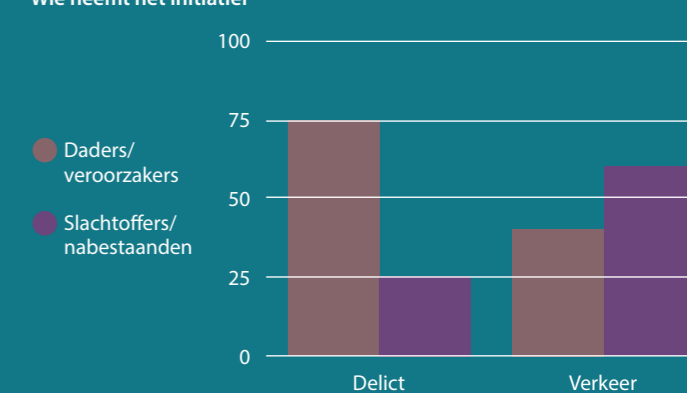
Zelfmelders

Een groep die elk jaar iets stijgt, zijn de zogeheten zelfmelders: betrokkenen die zonder tussenkomst van een professional zichzelf aanmelden bij Perspectief voor bemiddeling. Zij nemen nu 14% van het totaal aantal uitgezette zaken voor hun rekening. Het merendeel van deze zelfmelders is overigens dader: 109 tegenover 88 slachtoffers. Van de daders zaten er 35 ten tijde van hun melding in detentie. Opmerkelijk is dat zelfmelding, zowel vanuit dader als slachtoffer, relatief wat vaker voorkomt bij ontucht gerelateerde delicten (11%) en verkeerszaken (16%). Ook zien we dat het percentage afgekeurde zaken bij deze groep substan-

tiel hoger ligt.¹⁰ Bijna een kwart van de meldingen wordt niet uitgezet. Allerlei redenen kunnen hieraan ten grondslag liggen. Het is een belangrijke reden dat we in het algemeen voorkeur geven aan meldingen met een verwijzer.

Concluderend kunnen we zeggen dat het aandeel van verwijzers opnieuw stabiel is en zich iets geconcentreerd heeft. Meer dan twee-derde van het aantal meldingen komt bij vier verwijzers vandaan: De Raad voor de Kinderbescherming, Slachtofferhulp Nederland, de 3RO en de PI's. Het maakt duidelijk dat het verwijzersveld voor daders divers is. Slachtoffers en nabestaanden worden hoofdzakelijk aangemeld door medewerkers van Slachtofferhulp Nederland.

Wie neemt het initiatief?



Wie neemt het initiatief?

Wie vaker het initiatief neemt, hangt af van de aanleiding. Bij delicten is het vooral de dader die zich aanmeldt: in 75% van de uitgezette zaken. Een kwart is afkomstig van slachtoffers en nabestaanden. Over de jaren heen is dit een vrij constant beeld. Gaat het om verkeerszaken, dan liggen de verhoudingen anders: in ruim 40% van de uitgezette zaken was het de veroorzaker die zich als eerste meldde. In bijna 60% van de gevallen is het het slachtoffer. Die heeft zich in 2018 ook iets meer aangemeld in vergelijking met het jaar ervoor. Bij delicten daalde juist het aandeel van slachtoffers die het initiatief nemen.

⁶ Door aanpassingen en verfijningen in het rapportagesysteem is het niet mogelijk om alle cijfers te vergelijken met het jaar ervoor. Als niet anders wordt vermeld, hebben de percentages betrekking op het aantal uitgezette zaken.

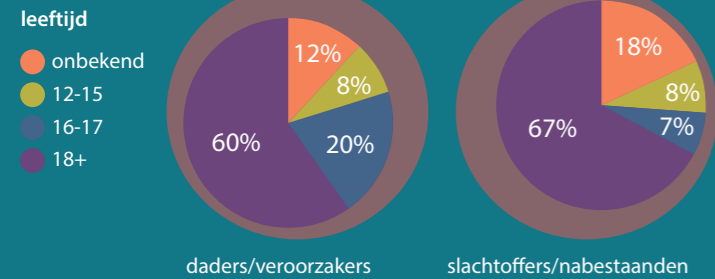
⁷ Om administratieve redenen stonden op moment van schrijven nog drie zaken open. Het aantal uitgezette zaken in 2017 was 1435.

⁸ Meer toelichting over de pilot Internetoplichting in het deel kwaliteit en innovatie, p.11.

⁹ Respectievelijk 44, 22 en 18 zaken.

¹⁰ Zaken worden afgekeurd op zowel praktische als inhoudelijke gronden. Bijvoorbeeld: degene die is aangemeld, trekt zich alsnog terug, een zaak is per ongeluk dubbel aangemeld of het parket heeft geen gegevens of wil die niet verstrekken.

Zijn deelnemers gemiddeld jonger of ouder?



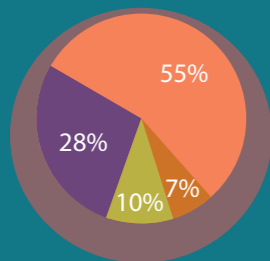
Zijn deelnemers gemiddeld jonger of ouder?

40% Van de daders/veroorzakers is minderjarig. Bij slachtoffers/nabestaanden ligt dit percentage lager (33%). Perspectief hanteert ook de categorie 0-11 jaar. Voor zowel daders/veroorzakers als slachtoffers betrof deze categorie in 2018 minder dan 1% (respectievelijk 1 veroorzaker en 11 slachtoffers).

De oudste deelnemer in 2018 was 92 jaar. De man sprak met de dader van het delict waar hij slachtoffer van was geworden. De jongste deelnemer aan slachtofferzijde was 3 jaar. Hij werd in de bemiddeling vertegenwoordigd door zijn ouders. Aan veroorzakerszijde was de jongste deelnemer een jongen van 11, die samen met anderen een fietsongeval veroorzaakte. Een ongeval was ook de aanleiding voor de oudste deelnemer aan veroorzakerszijde: hij was 89 jaar.

Na welke delicten wordt aangemeld?

- gewelddelict
- zedendelict
- verkeer
- overig



Na welke delicten wordt aangemeld?

Nog altijd vormen **gewelddelicten** de belangrijkste aanleiding om bemiddeling aan te willen gaan. 55% van de uitgezette zaken komt voort uit delicten als bedreiging met geweld, doodslag, mishandeling en diefstal met geweld.

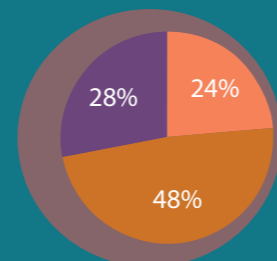
Zedendelicten nemen 7% voor hun rekening, **verkeer** 10%. In de categorie **overig** vallen onder meer delicten als woninginbraak, brandstichting, diefstal, vernieling, smaad en laster, oplichting en afpersing.

Wel of geen contact?¹¹

Een bemiddelingstraject bij Perspectief wordt opgestart als één partij zich meldt. Of de andere partij ingaat op het verzoek is op dat moment dus nog onduidelijk. Vrijwilligheid is de basis van bemiddeling en nee zeggen is ook een legitieme keuze. Deelnemers kunnen zich bovendien op elk moment uit het traject terugtrekken. Soms zien mensen die zich hebben aangemeld alsnog af van een traject of besluit de bemiddelaar de bemiddeling niet voort te zetten. Ook komt het voor dat mensen niet (meer) bereikbaar zijn of niet (meer) reageren. Uitgangspunt zijn altijd de wensen en behoeften van betrokkenen.

Wel of geen contact?

- afwijzing
- poging
- bemiddeld contact



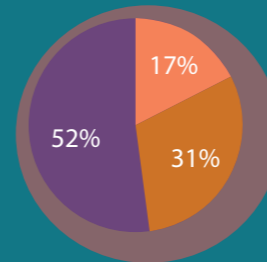
Wel of geen contact?

Bij een **afwijzing** stopt het traject voordat de andere partij wordt benaderd. Bij een **poging** stopt het traject nadat de andere partij is benaderd.

Dit betekende in 2018 dat een kwart van de zaken stopte na het intakegesprek met de partij die het initiatief nam. In bijna de helft van de zaken stopte het traject bij het benaderen van de andere partij of tijdens de voorbereiding. In 28% van de uitgezette zaken komt het tot bemiddeld contact.

Wel of geen contact? (verkeer)

- afwijzing
- poging
- bemiddeld contact

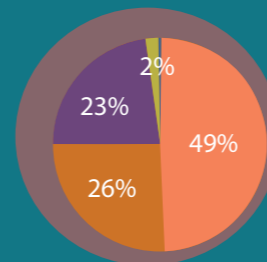


Wel of geen contact? Verkeer

Kijken we alleen naar de afgesloten verkeerszaken, dan ligt het percentage van bemiddeld contact op 52%. Bij verkeerszaken is dus bijna twee keer vaker contact tussen partijen.

Op welke manier hebben deelnemers contact?

- gesprek
- brief
- pendel
- groepsbijeenkomst
- video



Op welke manier hebben deelnemers contact?

Is er sprake van contact, dan hebben de meeste mensen een gesprek met elkaar. In 2018 was dit in bijna de helft van het aantal zaken het geval. Mensen maakten in ruim een kwart van de bemiddelingstrajecten gebruik van een brief(wisseling) en bij 23% werd pendelbemiddeling ingezet. Groepsherstelbijeenkomsten bedroegen 2%.

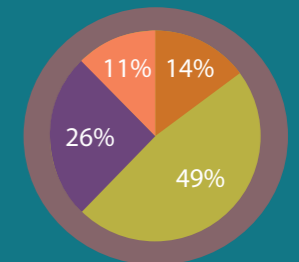
In 2018 startte we ook met een nieuwe contactvorm: de videoboodschap. Door de nog relatief korte looptijd gebeurde dit in 2018 eenmaal. In het deel over kwaliteit en innovatie lichten we deze nieuwe vorm toe.

Hoe snel wordt een zaak uitgezet?

Het aanmeldpunt van Perspectief zette in 2018 in 82% van de goedgekeurde meldingen een zaak binnen twee weken uit bij de bemiddelaar. Een kleine 10% werd tussen twee en vier weken uitgezet, eenzelfde percentage duurde langer dan een maand. Dit kan allerlei redenen hebben, maar is meestal het gevolg van moeilijkheden bij het verkrijgen van de gegevens van de andere partij.

Hoe lang duurt een traject gemiddeld?

- < 1 maand
- 1-3 mnd
- 3-6 mnd
- > 6mnd

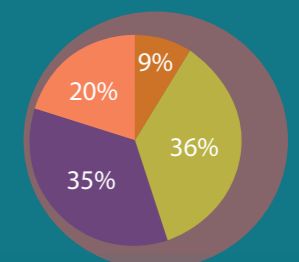


Hoe lang duurt een traject gemiddeld?

Kijken we naar alle afgesloten zaken, dan is 14% binnen één maand afgesloten. Bijna de helft van de zaken wordt tussen één maand en drie maanden afgerond. 89% is binnen een half jaar afgesloten.

En als sprake is van bemiddeld contact?

- < 1 maand
- 1-3 mnd
- 3-6 mnd
- > 6mnd



En als er sprake is van bemiddeld contact?

Is er sprake van contact tussen de deelnemers, dan duren de trajecten iets langer. Bijna een op de tien trajecten wordt dan binnen een maand afgesloten, ruim een-derde tussen een en drie maanden en 80% binnen een half jaar.

BEMIDDELEN: kwaliteit en innovatie

Om de kwaliteit van haar dienstverlening te waarborgen en te blijven verbeteren, investeert Perspectief structureel in deskundigheidsbevordering van haar bemiddelaars. Ook ziet de organisatie het belang van innoveren. Daarom werken we mee aan wetenschappelijk onderzoek, zetten we pilots op en werken we samen in projecten.

In 2018 heeft een werkgroep van bemiddelaars en medewerkers van landelijk kantoor zich gebogen over een nieuwe missie en visie. Deelnemers aan de werkgroep zagen kwaliteit, zorgvuldigheid en integriteit als essentiële kenmerken van onze dienstverlening. Bijdragen aan (emotioneel) herstel van betrokkenen staat voor bemiddelaars van Perspectief voorop in hun werk.

Om dit daadwerkelijk te bewerkstelligen, zijn onze bemiddelaars deskundig in het werken met slachtoffers, daders, veroorzakers en andere betrokkenen. Ze zijn getraind in het onderzoeken van waarom mensen willen deelnemen en het in kaart brengen en afstemmen van wensen, behoeften en belangen.

Bemiddelaars hebben oog voor wat mensen cognitief en emotioneel aan kunnen en betrekken, waar nodig en mogelijk, zogeheten steunfiguren uit het netwerk van deelnemers. Dit kunnen familieleden, behandelaren, therapeuten of betrokken verwijzers zijn.

KWALITEIT

Interne deskundigheidsbevordering

Perspectief heeft een solide, intern opleidings- en begeleidingssysteem. Het basisopleidingstraject, dat in de afgelopen 12 jaar is ontwikkeld en verfijnd, bestaat uit diverse modules¹² en een intensieve inwerkbegeleiding. Twee keer per jaar volgen alle bemiddelaars, nieuw en meer ervaren, een zogeheten verdiepingsmodule.¹³ Tot slot heeft elke bemiddelaar een werkbegeleider met wie zij zaken bespreken en is er vier keer per jaar regionaal gebonden intervisie. Een speciale werkgroep deskundigheidsbevordering heeft vorig jaar gekeken naar hoe de organisatie nog beter aan kan sluiten bij de kennisbehoefte van individuele bemiddelaars. Tegelijkertijd stelden de bemiddelaars die deelnamen aan de werkgroep vast dat zij ook zelf verantwoordelijkheid hebben voor het verder ontwikkelen van eigen deskundigheid. Naast het volgen van **kennismodules** kan dit ook door leren op de werkvloer: **leren door te doen**.

Digitaal community platform

Een derde manier om deskundigheid te bevorderen is leren van elkaar. Mede om deze reden introduceerde Perspectief eind vorig jaar een digitaal community platform of sociaal intranet. Via dit platform is het voor iedereen die werkzaam is voor Perspectief, mogelijk om laagdrempelig kennis, ervaringen, tips en successen met elkaar uit te wisselen.

Op het platform is ook een digitale kennisbank ingericht. Hierin kan alle informatie, die nu nog is vastgelegd in het Handboek, op toegankelijke wijze worden ontsloten. Dit ontsluiten moet in de eerste helft van 2019 zijn afgerond. Bemiddelaars kunnen dan alle werkprocessen in de kennisbank vinden: naast het algemene werkproces voor herstelbemiddeling ook de varianten die voor specifieke doelgroepen en bijzondere bemiddelingssituaties zijn ontwikkeld.

Tot slot kan de organisatie met het platform bemiddelaars, verspreid over Nederland, snel informeren over ontwikkelingen binnen en buiten Perspectief. Zo draagt het platform bij aan een grotere, interne transparantie en grotere betrokkenheid van bemiddelaars met de organisatie, haar missie en haar visie.

Training bemiddelaars voor pool van voorlichters

In 2018 is een groep van negen bemiddelaars getraind om voorlichtingen, trainingen en presentaties te geven. Hoewel meerdere bemiddelaars al geruime tijd voorlichting gaven, werd de noodzaak gevoeld om deze groep uit te breiden en meer mensen uit te rusten om ook trainingen aan gedetineerden en andere betrokkenen te geven.¹⁴

Bovendien startte de organisatie in 2018 met een nieuwe vorm van voorlichting: de **meedenkmeeting**. Deze vorm vraagt meer voorbereiding en afstemming met de opdrachtgever, maakt meer gebruik van interactieve werkvormen en gaat onder meer dieper in op hoe herstelbemiddeling bespreekbaar te maken.

Varianten werkwijze

Op basis van onze ervaringen ontwikkelden we in 2017 een aantal varianten op onze werkwijze: één voor bemiddeling bij medische incidenten en een aangepaste werkwijze voor bemiddeling na seksueel misbruik, waarbij niet altijd sprake is van aangifte. In 2018 voerden we een vijftal medische bemiddelingszaken uit. Ook benaderden we actief het NOC*NSF en een groot aantal sportverenigingen naar aanleiding van alle aandacht en commotie rondom misbruik in de sport en het onderzoek van Commissie De Vries. In 2018 voerden we in dit kader enkele bemiddelingszaken uit.

Mede naar aanleiding van de verdiepingsmodule, verzorgd door een stalkingsdeskundige, hebben we onze **werkwijze bij huiselijk geweld en stalking** aangescherpt. Zaken die binnen deze categorieën vallen, waren al aangemerkt om eerst door de beleidsafdeling besproken te worden voordat deze naar een bemiddelaar worden uitgezet. In 2018 is afgesproken dat een dergelijke zaak alleen uitgezet kan worden als er een behandelaar in beeld is, en er de mogelijkheid is om contact en samenwerking te zoeken met het Veiligheidshuis.

In 2017 voerde Perspectief samen met het LMIO (Landelijk Meldpunt Internetoplichting) een pilot voor bemiddeling na **internetoplichting**. Dit betrof grotere zaken die betrekking hadden op transacties via Marktplaats. In 2018 zijn in overleg met het Ministerie van Justitie en Veiligheid afspraken gemaakt over de afbakening. Zo moet bij de zaken die bij ons worden aangemeld sprake zijn van behoefte aan immaterieel/emotioneel herstel. En moet het om zaken gaan waarin meerdere aangiftes zijn gedaan. Verder is afgesproken dat Perspectief aanhaakt bij een samenwerkingsverband tussen de Directie Rechtshandhaving en Criminaliteitsbestrijding (DRC) en Slachtofferhulp Nederland. Insteek voor dit samenwerkingsverband is de zogeheten horizontale fraude (identiteitsfraude, datingfraude, acquisitie- en voorschotfraude). Met Slachtofferhulp Nederland is onder meer afgesproken dat medewerkers in dit kader actiever informeren over herstelbemiddeling.

Incompleet uitzetten

Om te voorkomen dat het opstarten van een traject te veel vertraging oploopt, is de organisatie in het najaar van 2018 begonnen met het incompleet uitzetten. Deze werkwijze houdt onder meer in dat het aanmeldpunt een zaak uitzet naar de bemiddelaar als er na twee weken nog geen reactie is van het OM op het verzoek tot gegevensverstrekking. In een aantal situaties gebeurt dit niet, bijvoorbeeld bij zaken waarin sprake is van een dader zelfmelder of het delict stalking betreft.

Bij een tussentijdse evaluatie waren de reacties van bemiddelaars en verwijzers positief. Zo zijn professionals positief over het snelle(ere) vervolg op de aanmelding. Ook bemiddelaars ervaren dit als positief, zeker waar het om aanmeldingen van de Raad voor de Kinderbescherming gaat. Uit onze praktijk blijkt vaak dat de vaart erin houden bij deze jonge deelnemers belangrijk is voor hun motivatie. Aandachtspunten zijn wel dat het risico bestaat dat er geen gegevens beschikbaar komen van de andere partij en een zaak dan

wel al is opgestart, en dat de tijd tussen intakegesprek en vervolg kan oplopen. Vooral bij zwaardere delicten en/of nabestaanden wordt dit als bezwaarlijk ervaren. Belangrijk is daarom om hier goed met de betrokkene(n) over te communiceren. En de contactgegevens toch zo snel mogelijk compleet te krijgen.

Privacywetgeving

Op 25 mei 2018 is de nieuwe privacywetgeving, AVG, in werking getreden. Hoewel Perspectief vanuit het oogpunt van privacy en de bescherming van persoonsgegevens al zeer zorgvuldig te werk ging, was het noodzakelijk onze werkwijze opnieuw te toetsen aan de AVG. In 2018 zijn daarom diverse beleidsdocumenten en procedures opgesteld dan wel aangepast.¹⁵ Ook hebben we zorg gedragen voor aanpassingen in het registratiesysteem en onze medewerkers tijdens een **awareness**-moduledag geïnformeerd consequent en consciëntieus naar de opgestelde en aangepaste reglementen te handelen.

Klachten

In 2018 is er bij Perspectief geen officiële klacht ingediend. De organisatie beschikt over een klachtenprocedure en klachtenreglement, die op de website van de organisatie te raadplegen zijn.

INNOVATIE

Onderzoek Waarom zeggen slachtoffers nee

In 2018 werd het meerjarig onderzoek **Waarom zeggen slachtoffers nee tegen bemiddeling?** afgerond. Het onderzoek bestond uit twee delen; het eerste deel (met name dossieronderzoek) werd in 2016 voltooid, het vervolgonderzoek (kwantitatief en kwalitatief onderzoek, interviews met zowel bemiddelaars als slachtoffers) werd beëindigd in de zomer van 2018. Het tweede deel is uitgevoerd door de faculteit Psychologie van Conflict, Risico & Veiligheid van de Universiteit Twente.

Uit dit onderzoek is gebleken dat het van groot belang is om slachtoffers op een vroeg moment en vaker te informeren over de mogelijkheid van herstelbemiddeling. Een proactieve aanpak, waarbij slachtoffers in een **vroeg stadium, volledig en op meerdere momenten** worden geïnformeerd, hangt positief samen met de bereidheid om 'ja' te zeggen op een verzoek om bemiddeling. Daarnaast blijkt uit het onderzoek dat ook het besluit om niet deel te nemen aan een bemiddeling, bij slachtoffers kan bijdragen aan herstel. Deze laatste

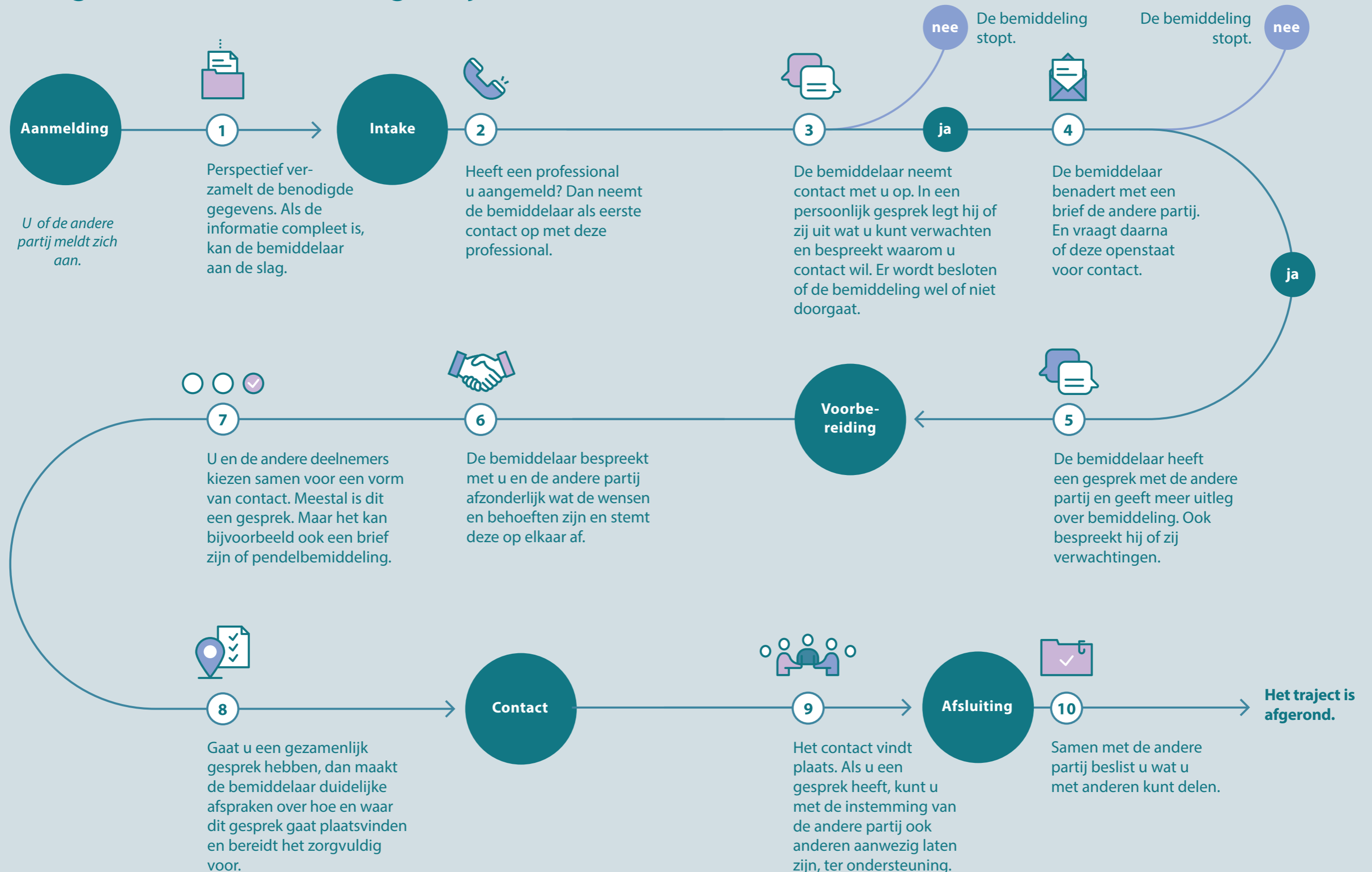
¹² Juridische kennis, Motivational interviewing, Psychopathologie, Dilemma's.

¹³ De verdiepingsmodules in 2018 gingen in op huiselijk geweld en stalking, en de implicaties van de AVG voor het werkproces.

¹⁴ O.a. Puinruimen, Dapper, Lef Hebben (zie ook deel 2).

¹⁵ Onder meer privacybeleidskader, protocol melden datalek, privacyreglement en gedragscode.

Hoe gaat herstelbemiddeling in zijn werk?



U bent betrokken geweest bij een ingrijpende gebeurtenis. Bijvoorbeeld een delict, verkeersongeval of medisch incident. Dit kan een grote (emotionele) impact hebben. Contact met de andere partij kan helpen. Perspectief Herstelbemiddeling organiseert en begeleidt dit contact, op zorgvuldige wijze. De bemiddelaar van Perspectief bereidt het contact afzonderlijk met de deelnemers voor. Hij of zij is er voor beide partijen. Deelname is vrijwillig en partijen maken afspraken over de vertrouwelijkheid. In dit schema laten we zien hoe herstelbemiddeling werkt.

uitkomst onderschrijft onze bevinding dat herstel niet alleen pas optreedt bij het daadwerkelijke contactmoment, maar dat alle fasen in het traject hieraan kunnen bijdragen. Concluderend kunnen we zeggen dat goed geïnformeerde slachtoffers betere keuzes kunnen maken die voor hen passend zijn.

De uitkomsten hebben we in het najaar van 2018 beleidsmatig vertaald. Intern zijn onder meer de benaderingsbrieven aangepast en is het onderdeel van het Handboek dat gaat over hoe slachtoffers te informeren, aangescherpt. Extern nemen we de uitkomsten, het belang van eerder, volledig en vaker informeren, mee in de voorlichtingen aan onze ketenpartners.

Onderzoek Videoboodschap

In 2018 introduceerde de organisatie, in samenwerking met de Universiteit van Twente, een nieuwe contactvorm: de videoboodschap. De introductie maakt deel uit van een breder onderzoek waarin gekeken wordt naar nieuwe bemiddelingsvormen door ICT-mogelijkheden. In een eerder stadium zijn live-chat en skype onderzocht, maar daar stuitte de onderzoekers op te veel technologische en psychologische obstakels. Daarom is voor de vervolgfase nu in eerste instantie gekozen voor het testen van de videoboodschap.

Gekeken wordt naar voor- en nadelen van dit medium en of er voldoende belangstelling is bij deelnemers om van deze vorm gebruik te maken. Uiteindelijk moet het onderzoek duidelijk maken of en op welke wijze Perspectief deze vorm opneemt in haar aanbod en structureel gaat aanbieden.

“Door te vergeven, kan ik er weer zijn voor anderen”

Ruim vier jaar geleden wordt de broer van Els om het leven gebracht door zijn partner. Els ontmoet de dader in de gevangenis.

“Ik wist op dat moment: ik doe dit voor mezelf. En misschien heeft hij er ook iets aan. Hij heeft het ons nooit aan willen doen.”

Vanaf dat moment begint Els te vergeven. Het is een nieuwe fase in het rouwproces om haar broer Fred.

“Ik heb op de best mogelijke manier voor mezelf gezorgd. Door te vergeven, kan ik er weer zijn voor anderen.”

BEVORDEREN van herstelbemiddeling

Aansluitend op onze kerntaak van bemiddelen tussen betrokkenen van ingrijpende gebeurtenissen heeft Perspectief ook de opdracht herstelbemiddeling te bevorderen. Dit doet de organisatie allereerst door professionals te informeren over slachtoffers, daders, schuld en schaamte, herstel en herstelbemiddeling. Daarnaast verzorgt Perspectief bijeenkomsten die deel uitmaken van trainingen aan volwassenen en jonge daders. Tot slot zoekt de organisatie ook bredere bekendheid door de inzet van campagnes, social media en het genereren van (onafhankelijke) mediaberichtgeving.

We zijn ervan overtuigd dat een aanzienlijk deel van mogelijke cliënten (nog) niet bereikt wordt. Dat zijn letterlijk gemiste kansen op (emotioneel) herstel voor direct betrokkenen van onder meer delicten en verkeersongevallen. Niet weten dat er een veilige en zorgvuldige manier is om met de ander in contact te komen, zal voor veel mensen betekenen dat zij deze mogelijkheid niet of onvoldoende serieus overwegen. Informatievoorziening en voorlichting aan verwijzers en ook richting een breder publiek is dus van groot belang. Niet voor niets hebben we daarom in 2018 een ambitieuze visie geformuleerd: **herstelbemiddeling op ieders netvlies**.

BEREIKEN

Twee doelgroepen zijn voor Perspectief belangrijk: (direct) betrokkenen van ingrijpende gebeurtenissen en professionals. Dit zijn zowel professionals die met verdachten, daders, veroorzakers en zorgverleners werken, als professionals die met slachtoffers en nabestaanden in contact komen.

Professionals

Aan het bevorderen van herstelbemiddeling kunnen professionals op twee manieren bijdragen.

- Allereerst door betrokkenen te informeren over de mogelijkheid van herstelbemiddeling en waar mogelijk, uitleg geven over onze dienstverlening.
- Vervolgens kunnen professionals hun cliënten ook daadwerkelijk aanmelden (verwijzen).

Voor de ene groep professionals zit het accent vooral op informeren. Denk bijvoorbeeld aan service baliemedewerkers bij de politie. Voor een wijk- of familieagent wordt verwijzen alweer veel relevanter, en zo ook voor een toezichthouder reclassering, een casemanager in de PI of een medewerker van Slachtofferhulp Nederland. In deel 1 hebben we laten zien dat vier organisaties

verantwoordelijk zijn voor ruim twee-derde van alle aanmeldingen bij Perspectief: de Raad voor de Kinderbescherming, Slachtofferhulp Nederland, de drie reclasseringsorganisaties (3RO) en de Nederlandse gevangenis (PI's). Daarnaast zijn er nog tal van andere organisaties die relevant zijn: politie, gemeenten, Veiligheidshuizen, Informatiepunt Detentieverloop (IDV), Centra Seksueel Geweld, de GGZ, advocatuur, Jeugdzorg, Jeugdreclassering en de Jeugd Justitiële Inrichtingen, de Forensische Psychiatrische Centra, de letselschadesector, etc. Een aantal verwijst al naar Perspectief, maar op kleine schaal. Een deel kent Perspectief en de mogelijkheid van herstelbemiddeling nog onvoldoende.

Voorlichtingsactiviteiten

In 2018 investeerden we fors in voorlichting aan onze vaste ketenpartners en de politie. Bij de laatste gaven we onder meer in het kader van slachtofferzorg voorlichting aan service baliemedewerkers, familieagenten, familierechercheurs, zedenpolitie, operationeel specialisten en medewerkers vanuit politie en gemeente die betrokken zijn bij de top1000 in Amsterdam. Naast voorlichtingen, die meestal een basisintroductie geven op herstelbemiddeling, verzorgden we ook een aantal **gastcolleges** aan de politieacademie in Apeldoorn en begeleidde we zogeheten meedenkmeetings bij de reclassering, Slachtofferhulp Nederland en Exodus.¹⁶

Bij meedenkmeetings organiseren we samen met de opdrachtgever een interactieve verdiepingvoorlichting, waarin ook vragen over hoe en wanneer herstelbemiddeling bespreekbaar te maken aan de orde komen. Casuïstiekbespreking en stellingen zijn vaak onderdeel van de meedenkmeeting. Ook is het streven dat de bijeenkomst niet op zichzelf staat en de opdrachtgever aandacht heeft voor inbedding van de thematiek in de eigen organisatie en het werkproces. Tot slot waren we in 2018 met workshops en presentaties aanwezig op diverse symposia en congressen. Zo verzorgden we in januari een workshop **Slachtoffer bedankt gewetenloze dader voor gesprek** op het jaarlijkse Festival Forensische Zorg, waren we aanwezig bij alle zes ontbijtsessies van Slachtofferhulp Nederland in het kader van de Dag van het Slachtoffer en gaven we presentaties bij de werkgroep Arts en Advocaat, bij de Van der Hoevenkliniek en het Veiligheidshuis regio Utrecht.

In 2018 werkte een speciale werkgroep ook een actieplan uit voor een **actiever ambassadeurschap** van onze bemiddelaars. Idee is om vanaf dit jaar bemiddelaars veel vaker dan tot dusver het geval was, te laten aanschuiven bij werk- en casuïstiekbesprekingen van uiteenlopende verwijzersorganisaties. Juist het

¹⁶ Exodus is een landelijke organisatie die met professionals en vrijwilligers opvang en begeleiding biedt aan ex-gedetineerden, gedetineerden en hun familieleden.

bespreken van concrete zaken helpt bij het wegnemen van twijfels die bij professionals kunnen spelen bij het aanmelden van cliënten en geeft hen een duidelijk beeld hoe herstelbemiddeling ook een concrete bijdrage kan leveren aan bijvoorbeeld behandeling en therapie.

Cijfers

Drie keer per jaar verzorgt Perspectief een algemene voorlichting. Deze is bedoeld voor professionals die meer willen weten over herstelbemiddeling, maar ook voor geïnteresseerden in de functie van bemiddelaar. Verder verzorgden bemiddelaars en medewerkers van Perspectief **73 keer een vorm van voorlichting** op locatie. De meeste (17) waren aan Slachtofferhulpmedewerkers, gevolgd door medewerkers van de politie (16). In de gevangenis gaven bemiddelaars tien keer voorlichting aan personeel en stonden ze vijf keer op een zogeheten herstel- of reïntegratiemarkt. Deze markten zijn vooral bedoeld voor gedetineerden, maar geven ook personeel de gelegenheid om over herstelbemiddeling in gesprek te gaan. Ook is geëxperimenteerd met een spreekuur dat plaatsheeft in het reïntegratiecentrum (RIC). De bedoeling is om deze laatste vorm in 2019 voort te zetten en uit te breiden naar meer PI's. Voor een idee waar we nog meer langsgingen: de reclassering, Raad voor de Kinderbescherming, Exodus, forensische zorg, Veiligheidshuis, De Waag, IDV en SurAnt.¹⁷

kan het een spannend moment zijn, de terugkeer in de samenleving. Een moment om een toevallige ontmoeting voor te zijn. Of om goede afspraken te maken hoe met elkaar om te gaan in de toekomst, als je bijvoorbeeld bekenden bent van elkaar. In 2019 willen we de mogelijkheid van herstelbemiddeling juist voor deze groep betrokkenen nog beter onder de aandacht te brengen bij de betrokken instanties, ook omdat een aantal al wel bekend is met onze dienstverlening, zoals de PI en de reclassering. Voor de gemeente, en in bijzondere zaken de burgemeester, kan het een concrete aanleiding zijn om met de kansen die herstelbemiddeling biedt, kennis te maken. In november verzorgde een beleidsmedewerker van Perspectief een module in de opleiding Coördinator Nazorg ex-gedetineerden van Studiecentrum Bedrijf en Overheid (SBO). Naar aanleiding van deze module is onder meer contact gelegd met het nazorgbureau van gemeente Den Bosch. Als voorbeeld: in deze gemeente keren jaarlijks gemiddeld 250 gedetineerden terug. Het merendeel is kort gedetineerd geweest.

Mediation in strafzaken

Tijdens onze voorlichtingen blijkt vaak dat er bij verwijzers onduidelijkheid bestaat over het verschil tussen mediation in strafzaken en herstelbemiddeling, en wanneer naar welke vorm te verwijzen.

Slachtofferbewust en herstelgericht werken door dadergeoriënteerde organisaties

Met de Europese minimumnormen, en aansluitend de sinds april 2017 van kracht zijnde slachtofferrechten, is de aandacht voor slachtofferbewust en herstelgericht werken flink toegenomen. Als Perspectief merken we dat dadergerichte organisaties steeds meer investeren in herstelgericht werken. Hoewel dit proces al eerder werd ingezet, onder meer bij de Reclassering, zijn ook andere organisaties bezig hun bakens te verzetten. PI's geven dit thema op de werkvloer steeds meer handen en voeten. Personeel uit alle lagen van de organisatie krijgt informatie en wordt gestimuleerd herstel en praten over herstel in de eigen werkzaamheden te integreren. Initiatieven zijn volop gaande maar tegelijkertijd is ook duidelijk dat structurele aandacht nodig is om dit thema breed en duurzaam bij personeel in werken en handelen te integreren.

Slachtofferrechten en informatievoorziening over herstelrechtelijke voorzieningen

Sinds 2017 coördineert de Raad voor de Rechtspraak mediation in strafzaken (MiS) en verloopt de uitvoering via de mediationbureaus van de rechtbanken. Sinds dat jaar heeft Perspectief geen nieuwe MiS meer uitgevoerd. Sinds de komst en implementatie van MiS bestaat er onder verwijzers in het werkveld onduidelijkheid en verwarring over de verschillende vormen van bemiddeling. Onduidelijk is wanneer en wie naar welke vorm door te verwijzen. In 2018 is in beleidsvoorbereidend overleg tussen vertegenwoordigers van Perspectief, het Ministerie van Justitie en Veiligheid, de Raad voor de Rechtspraak, OM en Slachtofferhulp Nederland gesproken om meer duidelijkheid te creëren. Onze verwachting is dat deze duidelijkheid en de daarbij behorende werkafspraken in de eerste helft van 2019 kunnen worden vastgelegd.

Nazorg reïntegratie ex-gedetineerden

In 2018 zetten we in onze informatievoorziening ook in op de relevantie van herstelbemiddeling bij de reïntegratie van ex-gedetineerden. Voor beide partijen

Betrokkenen

Naast voorlichting aan professionals geeft Perspectief ook al jarenlang bijeenkomsten aan volwassen en jongere ouders over schuldgevoel, spijt, schaamte en herstel. Veel van deze bijeenkomsten maken deel uit van een training, zoals **Puinruimen** in PI's en **Dapper** in de JJI's. In PI Heerhugowaard heet de training **Lef Hebben**. Bedoeling is om bij gedetineerden een proces van bewustwording en herstel op gang te brengen. Onder meer door hun inzicht in de gevolgen van hun gedrag te vergroten en hen te stimuleren meer verantwoordelijkheid te nemen voor hun daden. De bijeenkomsten worden verzorgd door bemiddelaars die hiervoor zijn getraind.

Cijfers

In totaal verzorgden we 18 bijeenkomsten in het kader van Puinruimen (PI's Nieuwersluis, Arnhem, Nieuwegein en Leeuwarden) en Lef Hebben. Ook gaven we twee workshops aan gedetineerden in PI Zutphen in het kader van hun Dag van Herstel. De bijeenkomsten voor Dapper worden nog maar sporadisch aangevraagd. In 2018 was dit drie keer. Deze ontwikkeling lijkt samen te hangen met dat de training te lang is voor kortgestrafte jeugd, en dat is de grootste groep in de JJI's.

BREDERE BEKENDHEID

Naast het gericht en face to face voorlichten van professionals en gedetineerden, wil Perspectief professionals ook op een andere, meer laagdrempelige manier informeren en haar bekendheid en zichtbaarheid bij een breder publiek vergroten. Hiervoor zet de organisatie vooral haar social mediakanalen en de externe nieuwsbrief in en werkt ze mee aan mediaverzoeken of benadert media proactief. Vorig jaar voerde de organisatie voor het eerst online campagne met de slogan contact met de ander helpt.

Campagne

In het voorjaar van 2018 (28 mei-3 juni) hebben we met de **#contactmetdeanderhelpt** een weeklang, grotendeels, online campagne gevoerd voor meer aandacht voor contact tussen betrokkenen na een verkeersongeval. In de campagne hebben we ons zowel op betrokkenen als op professionals gericht. In de week brachten we twee geproduceerde voorlichtingsfilms onder de aandacht, waarin naast ervaringsverhalen ook wordt ingezoomd op de rol van professionals. Slachtofferhulpmedewerker Ans en familieagent Stefan vertellen bijvoorbeeld waarom zij mensen informeren over herstelbemiddeling en ook verwijzen.



Centraal staan de ervaringsverhalen van vrachtwagenchauffeur Marco, die een dodelijk ongeval veroorzaakte, en Sharon die op haar scooter werd aangereden en lang moest revalideren. De berichten en korte filmpjes op onze social media-kanalen werden intensief gedeeld, onder meer door grote politie twitteraccounts, en leidde ook tot een stijging van het aantal volgers. Een trend die, zeker met betrekking tot ons LinkedIn-kanaal, de rest van het jaar heeft doorgezet. Op Facebook werden onze posts 45.000 keer gezien, op LinkedIn 40.000 keer, de tweets 20.000 keer en de filmfragmenten op ons Youtube-kanaal, dat we speciaal voor onze campagne openden, zijn samen 30.000 keer bekeken. Door in onze social mediaberichten ook te linken naar onze website vertienvoudigde het websitebezoek in de campagneweek (3.000 bezoeken).

Mediapubliciteit

De campagne genereerde daarnaast de nodige mediapubliciteit. Het Algemeen Dagblad, met een bereik van anderhalf miljoen mensen, bracht de boodschap van de campagne op de voorpagina en publiceerde in de krant een paginagroot interview met vrachtwagenchauffeur Marco. Sharon kon haar verhaal vertellen bij RTL-tv, en RTL-nieuws.nl wijdde een uitgebreid artikel aan haar ervaringen. NPO-radio en BNR interviewden onze directeur en ook maandblad Vriendin interviewde Sharon uitgebreid.

Tot slot stonden we in de campagneweek ook in het Letschadepaviljoen op de tweejaarlijkse Supportbeurs, samen met het Schadefonds Geweldsmisdrijven, en gaven we over het campagneonderwerp meerdere voorlichtingen aan Slachtofferhulp Nederland en familieagenten van de politie.

Resultaat verkeerszaken

Kijken we naar het aantal aanmeldingen van verkeerszaken, dan zien we een stijging van 18%. In 2018 werden in totaal 150 verkeerszaken bij bemiddelaars uitgezet. Naast de stijging nam daarbij ook licht het aandeel van de politie als verwijzer toe.



"Dat zal ik nooit vergeten. Dat hij zei dat het een ongeval was en dat hij mij niets verwijt."

Marco, nam deel aan herstelbemiddeling



"Daar zit vooral de winst in. Dat iemand verder kan na het ongeval."

Stefan van Dijk, familie agent



"Het heeft mij heel veel geholpen om het af te kunnen sluiten. Ook gewoon 'n stukje rust."

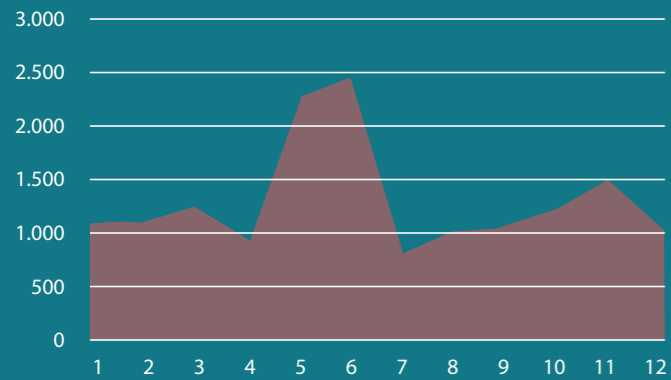
Sharon, nam deel aan herstelbemiddeling



"Ze wilde heel graag weten hoe de veroorzaker het ongeval beleefd had. Wat gaat er in zijn hoofd om?"

Ans van der Veen, medewerker Slachtofferhulp Nederland

Aantal bezoekers per maand



De kleinere piek in extra bezoek aan onze website in de maand november hing samen met extra social media-activiteit in het kader van de Internationale Week van Herstelrecht.



“Dat zal ik nooit vergeten. Dat hij mij niets verwijt”

Van het ene op het andere moment staat het leven van vrachtwagenchauffeur Marco op zijn kop. Hij veroorzaakt een ongeval waardoor twee mensen ernstig gewond raken en één iemand overlijdt. Met behulp van Perspectief komt hij in gesprek met één van de slachtoffers.

“Ik ging met lood in mijn schoenen naar het gesprek. De man had blijvend letsel overgehouden aan het ongeval. Toen hij tegenover me zat, keek hij me recht aan. Nou ga je het krijgen, dacht ik. Toen zei hij: ik verwijt je niets.”

Media

Mede door de campagne, maar niet alleen, was het mediabereik in 2018 flink groter dan in 2017. Het AD schreef al eerder in 2018 over Perspectief, het Letsel-schadeNews bracht onze dienstverlening meerdere keren onder de aandacht, tijdschrift Volzin schreef een mooi artikel over vergeving, dat we verder uitwerkten in het Tijdschrift voor Herstelrecht. Tot slot besteedde ook het KRO-NCRV programma Anita wordt opgenomen aandacht aan de mogelijkheid van herstelbemiddeling. In alle publiciteit stonden vooral de ervaringsverhalen van deelnemers centraal.

Social media

In 2018 hebben we op al onze social media-accounts intensiever gepost. Mede daardoor nam het aantal volgers toe, in het bijzonder van ons LinkedIn-kanaal. Daar steeg het aantal volgers met meer dan de helft tot bijna 800. De Internationale Week van Herstelrecht eind november heeft daar voor een groot deel aan bijgedragen. DJI, de Dienst Justitiële Inrichtingen van het Ministerie van Justitie en Veiligheid, besteedde in die week uitgebreid aandacht op hun social media-kanalen aan onze dienstverlening.

Nieuwsbrieven

In het kader van de campagne verstuurd we in 2018 naar onze ruim 1500 abonnees een aantal korte nieuwsflitsen. Ook ontvingen zij vier reguliere nieuwsbrieven.

Podcast

Om te blijven innoveren en de bekendheid met de organisatie te vergroten, is Perspectief in het najaar van 2018 een samenwerkingsverband aangegaan met Moondocs. Deze multimediaproductent ontwikkelt samen met de Vrije Universiteit, en met financiering van Achmea (SASS), een website waar veroorzakers en slachtoffers van verkeersongevallen gewezen worden op de mogelijkheid van contact met elkaar.

De samenwerking met Perspectief betreft onder meer de productie van een drietal podcasts waarin websitebezoekers kunnen luisteren naar 'echte' herstelgesprekken tussen betrokkenen. Los van deze podcasts is het ook de bedoeling dat deelnemers worden geïnterviewd. En tot slot zal Perspectief ook betrokken zijn bij de informatie die op de website te lezen is.

¹⁸ Stichting Achmea Slachtoffer en Samenleving

Perspectief Herstel @Perspectief_org · 20 nov. 2018
 Waarom [#herstelbemiddeling](#) niet soft is. In het kader van de Internationale Week van Herstelrecht [#RJWeek](#), schreef onze directeur een blog over herstelbemiddeling in detentie:

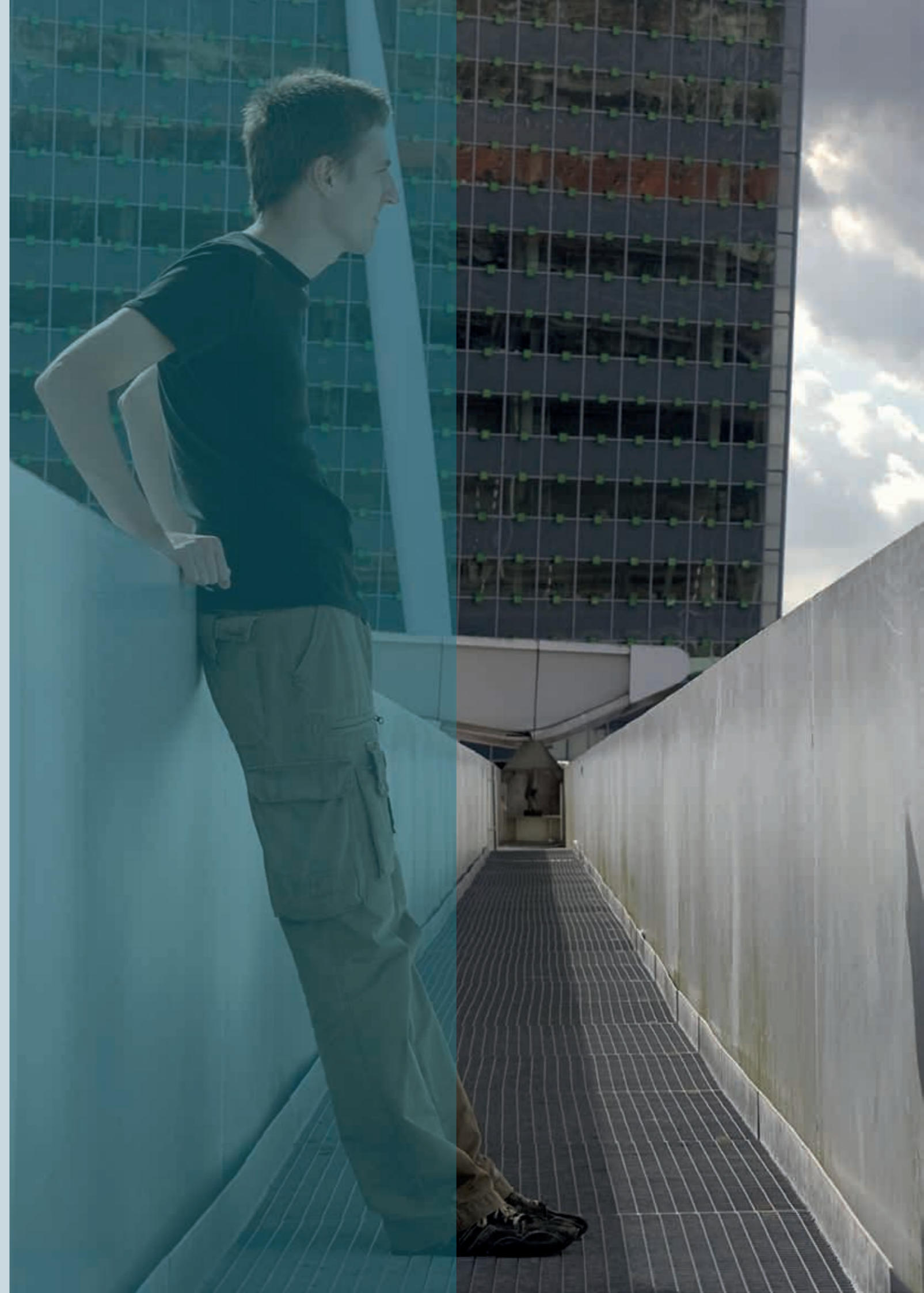
 **Dienst Justitiële Inrichtingen** @DJI_detentie
 Mooi blog van Henriette van der Klok, directeur @Perspectief_org, over [#herstelbemiddeling](#): "Het vraagt moed om de ander onder ogen te komen en te horen wat de [#impact](#) is geweest van je delict. Veel daders..."

Perspectief Herstel @Perspectief_org · 12 nov. 2018
 Perspectief bracht nabestaande Els in contact met de dader die haar broer om het leven bracht. In het EO-programma [@NieuwLicht](#) vertelt ze hoe ze de dader heeft vergeven. [perspectiefherstelbemiddeling.nl/Meta-Navigatie...](#) [#nieuwlicht](#) [#contactmetdeanderhelpt](#)

 477 keer bekeken 0:06 / 0:29

Perspectief Herstel @Perspectief_org · 20 nov. 2018
 In [#Anitawordtopgenomen](#) besluit Naomi via Perspectief contact te zoeken met haar slachtoffers. "Je bent verantwoordelijk voor je eigen daden. Ik heb een spoor van vernieling achtergelaten. Ik hoop dat ze me willen vergeven." [perspectiefherstelbemiddeling.nl/Meta-Navigatie...](#) [#RJWeek](#)







Perspectief
herstelbemiddeling

030 - 234 00 45

www.perspectiefherstelbemiddeling.nl