



FACULTEIT RECHTSGELEERDHEID

Faculteit Rechtsgeleerdheid

Universiteit Gent

Vakgroep Criminologie, strafrecht & sociaal recht

“Klantvriendelijke internering nu en in de toekomst.”

Integratie en evaluatie van klantvriendelijkheidsaspecten in de werking van de Commissie tot bescherming van de maatschappij Gent en een blik naar de interneringswet 2014 vanuit een klantvriendelijkheidsperspectief.

Masterproef neergelegd tot het behalen van de graad van Master in de Criminologische Wetenschappen

door (00900039) Jacquet Gloria Simona

Academiejaar 2015- 2016

Promotor: prof. dr. Marc Cools

Co-promotor: prof. dr. Philip Traest

Opgedragen aan zij die zich dag in dag uit inzetten voor een betere zorg voor onze geïnterneerden.

“Ze kunnen me hier toch niet eeuwig houden?”

Joris bedenkt zich.

Toch. Dat kunnen ze wel.”

(fragment uit 999 De documentaire)

“U speelt mee met een loterij en het is een loterij!”

(fragment uit “Te gek om los te lopen” Panorama Canvas)

Trefwoorden

- Internering

- Klantvriendelijkheid
 - Klantenverwachtingen

 - Percepties van *service* kwaliteit

- Commissie tot bescherming van de maatschappij

- Kamers voor de bescherming van de maatschappij

- Wet bescherming maatschappij 1964

- Wet internering personen 2014

- Wetsontwerp potpourri 3

- Strafvitvoeringsrechtbank

- Veranderingsmanagement

- Tijdelijk leiderschap

- Toekomstdenken

Lijst van gebruikte afkortingen

SERVQUAL	A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. Instrument dat <i>Service-kwaliteit</i> meet
Cbm	Commissie tot bescherming van de maatschappij
WIP	Wet betreffende de internering van Personen= Wet Anciaux = nieuwe interneringswet van 2014
KBM	Kamers voor de bescherming van de maatschappij
SURB	Strafuitvoeringsrechtbank
PP3	Wetsontwerp Potpourri 3
WERP	Wet externe rechtspositie gedetineerden

Dankwoord

Ik wil hierbij een woord van dank richten aan mijn promotor prof.dr. MARC COOLS voor de vrijheid en het vertrouwen dat ik kreeg bij het uitwerken van mijn masterproef en voor het uiterst snelle antwoord op de vragen die ik stelde.

Ook co-promotor prof.dr. PHILIP TRAEST bedank ik voor zijn bereidwilligheid om co-promotor van deze masterproef te willen zijn, met zijn expertise op gebied van het strafprocesrecht.

Wie ik reeds bedankte in mijn masterproef rechten ben ik nog steeds even dankbaar, maar ik koos ervoor om dit alles niet opnieuw te herhalen in deze masterproef.

In het bijzonder wens ik de heer voorzitter van de Cbm Gent, Henri HEIMANS en het Cbm-secretariaat te bedanken voor de vele ondersteuning die ik kreeg om na te denken over en mee te bouwen aan een klantvriendelijke Cbm Gent en voor de informatie die ik verkreeg over de nieuwe interneringswet en de praktijk van de overgang van Cbm naar SURB. Slechts door hun vele input middels gesprekken, informatie en het ter beschikking stellen van interne documenten kon ik een echt inzicht krijgen op de praktijk van het klantvriendelijkheidsbeleid van de Cbm Gent. Ook gaat mijn dank uit naar de griffier van de SURB Gent alsook de parketsecretaris van het parket te Gent die ik mocht interviewen in het raam van deze masterproef.

Ook wens ik graag Valentin VERHEYEN, An VANBRABANT, Christel VANHAEREN, Annick COCHET en Bart DERDYN te bedanken voor het nalezen van deze masterproef op spelling en typfouten.

Een bijzonder woord van dank richt ik tot mijn ouders voor de kans die ik krijg om deze uitermate verrijkende, tweede academische opleiding te mogen volgen. Ook mijn lieve oma Magda WOUTERS wens ik te bedanken voor de vele emotionele steun tijdens het voorbije academiejaar.

Na dit academiejaar zal ik, na zeven academiejaren, het studentenleven achter mij laten. Hoewel ik ernaar verlang om mijn vleugels professioneel uit te slaan, kijk ik met een enorme dankbaarheid terug op mijn studies rechten en criminologie aan de UGent. Ze hebben me gevormd tot de mens die ik nu ben, hebben me inzicht en maturiteit gebracht. Kortom klaar om, in vertrouwen, een nieuwe stap in het leven te zetten.

Gloria Simona Jacquet

Boekhout, 9 mei 2016

Inhoudsopgave

Trefwoorden	7
Lijst van gebruikte afkortingen	9
Dankwoord	11
Inleiding	19
DEEL 1 CONCEPTUEEL EN METHODOLOGISCH KADER.....	23
Hoofdstuk 1 conceptueel en methodologisch kader	25
1 Probleemstelling van de masterproef	25
1.2 Onderzoeksvraag en subvragen	25
1.3 Motivatie van de onderzoeksvraag	28
1.4 Conceptueel kader	30
1.5 Afbakening van het onderzoeksthema.....	30
2 Doelstelling van de masterproef	31
4 Te gebruiken onderzoeksmethoden in de masterproef	32
4.1 Onderzoeksmateriaal /objecten	33
4.2 Onderzoeksmethodes.....	34
4.2.3 Case study: Participerende observatie , studie van dossiers , gesprekken- veldwerk	37
4.3 Onderzoeksplanning	44
DEEL 2 KLANTVRIENDELIJKHEID BINNEN DE CBM GENT	47
Hoofdstuk 1 Een klantvriendelijke Commissie tot bescherming van de maatschappij: Het begrip klantvriendelijkheid gedefinieerd	49
1.1 Het begrip klantvriendelijkheid gedefinieerd	49
1.1.1 Klantvriendelijkheid in de commerciële wereld, in het overheidsmanagement en bij rechtscolleges	49
1.1.2 Klantvriendelijkheid en Cbm Gent.....	50
1.2 Klantvriendelijkheid binnen de Cbm-werking: twee dimensies.....	51
1.3 Waarom een klantvriendelijke Cbm?	53
1.4 Grenzen aan klantvriendelijkheid binnen de Cbm-Werking	55
Hoofdstuk 2 Wie zijn de klanten van de Cbm Gent?	57

2.1	Vier fasen om aan klantselectie te doen	57
2.2	De klanten van de Cbm Gent geselecteerd.....	57
2.3	Klanten die tegelijk samenwerkingspartners zijn.....	60
Hoofdstuk 3 Wie maakt een Cbm klantvriendelijk? Over actoren en uitvoerders		61
3.1	Klantvriendelijkheid: een samenspel tussen beleid, uitvoerders en partners. ...	61
Hoofdstuk 4 Klantvriendelijkheid binnen de Cbm Gent een foto		63
4.1.	Bewustzijn van klantvriendelijkheid	63
4.2	Inspelen op de eerste dimensie van klantvriendelijkheid: de klantenverwachtingen.....	64
4.3	Bouwen aan service kwaliteit.....	65
4.3.1	Dimensie 1: Bouwen aan een betrouwbare dienstverlening.....	65
4.3.2	Dimensie 3: Bouwen aan een ontvankelijke dienstverlening	67
4.3.3	Dimensies 2 en 4: Antwoordbereidheid en Begripvol zijn.....	67
4.3.4	Dimensie 5 Tastbaarheden	69
4.4	Besluit: klantvriendelijkheid is geen vreemde eend in de bijt van de Cbm Gent	69
Hoofdstuk 5 Meebouwen aan een klantvriendelijke Cbm.....		71
5.1	Analysemethode voor de projecten: het AKIC-model	71
5.2	Inhoudelijke bespreking van de projecten	71
5.3	Implementatie van de projecten.....	72
5.4	De drie projecten: Is het sop de kolen waard	72
5.5	Klantvriendelijkheid opvolging verzekerd in de KBM Gent?.....	73
DEEL 3 DE INTERNERINGSWET 2014 BEKEKEN DOOR DE KLANTVRIENDELIJKHEIDSBRIL		77
Hoofdstuk 1 Het verleden leert voor over het heden: korte historiek interneringswetgeving		79
1.1	De interneringswet van 1930 en de aanpassingen in 1960.....	79
1.1.1	Het vraagstuk hoe omgaan met krankzinnige delinquenten?	79
1.2	De Commissie Delva 1996-1999 en de wet van 2007.....	82
1.3	Bert Anciaux grondlegger van interneringswet 2014.....	83
1.4	Reparatie via de Potpourri 3.....	85

1.5	Besluit.....	86
Hoofdstuk 2 Procedurele gevolgen van de interneringswet 2014 en hun klantvriendelijkheid		89
2.1	Een moderne maatschappelijke kijk op de geesteszieke en een duidelijk dubbel doel.....	89
2.2	Geen fundamentele herdenking van de interneringsmaatregel en de huidige zwart-wit situatie inzake ontoerekeningsvatbaarheid.....	93
2.3	De cel blijft een hardnekkig alternatief voor geïnterneerden	95
2.4	Betere service naar advocaten en recht op dossierinzage voor geïnterneerden.	96
2.5	Knelpunten (on)opgelost in de nieuwe interneringswet.....	98
2.5.1	Geen lacune m.b.t. de onmiddellijke opsluiting meer en mogelijkheid tot	98
2.5.2	Vrijstelling al dan niet onder voorwaarden mogelijk bij beslissing tot internering	99
2.5.3	Blijvende blokkade van geïnterneerden met een dubbel statuut: internering en veroordeling	99
2.6	Versterking positie van het slachtoffer.....	102
2.7.	Een betere rechtspositie voor de geïnterneerde maar ook een loggere procedure voor de KBM.....	105
2.8	De grote motie van wantrouwen, feitenrechter kan interneringstraject blokkeren	111
2.9	Integrale kwaliteitszorg gedurende het volledige interneringstraject.....	113
2.9.1	Verhogen van de kwaliteit van het deskundigenonderzoek	113
2.9.2	Initiatieven t.a.v. partners betrokken bij de uitvoering van de internering: overlegstructuren, zorg coördinatoren en samenwerkingsakkoorden met de zorg.....	116
2.10	Besluit.....	117
Hoofdstuk 3 Organisatorische gevolgen van de nieuwe interneringswet van 2014.....		119
3.1	Organisatorische wijzingen op lokaal niveau.....	119
3.1.1	KBM vervangt CBM	119
3.1.2	Werklast naar parketten en griffie SURB.....	120
3.1.3	Samenwerking zorg en zorgcoördinator.....	122
3.1.4	KBM met nieuwe actoren inzake klantvriendelijkheid op rechtbank niveau..	122

3.2	Organisatorische wijzigingen op bovenlokaal niveau	123
3.2.1	federale regering- De minister van justitie – FOD justitie	123
3.2.2	De wetgevende macht	124
3.2.3	De Hoge Raad voor de Justitie	124
3.2.4	De commissie voor de modernisering van de rechterlijke orde	126
3.2.5	Het Instituut voor Gerechtelijke Opleiding	126
3.2.6	Het college van hoven en rechtbanken, het college van PG en gemeenschappelijk beheer rechterlijke orde	127
3.3	Besluit.....	128
Hoofdstuk 4 Reacties en aanpassingen op de nieuwe interneringswet en evaluatie		129
4.1	Vernietigingsberoep bij het Grondwettelijk Hof.....	129
4.2	Onvolmaaktheden (on)opgelost via POTPOURRI 3?.....	131
4.2.1	Dubbele-statuut-internering-veroordeelde-blokkade wordt aangepast.....	132
4.2.3	De voorwaarden tot internering wordt herdacht.....	133
4.2.4	De cassatietermijn is langer maar blijft kort	136
4.2.5	Meer beperkingen voor de voorzittersbeslissingen	137
4.2.6	De motie van wantrouwen wordt niet langer een blokkade	138
4.3	Besluit.....	139
DEEL 4 DE OVERGANG VAN CBM NAAR KBM/SURB		141
Hoofdstuk 1 “ <i>Dans of treurmars der verandering?</i> ” Een goede overgang tussen Cbm en KBM		143
1.1	De huidige situatie.....	143
1.2	Voorzitter Cbm Gent aangesteld als overgangsmanager.....	143
1.3	Wettelijk kader overgang Cbm naar SURB	148
1.2	Veranderingsmanagement als concrete tool bij dit veranderingsproces.....	149
1.2.1	Stappen bij het veranderen, de fasen van verandering	149
1.1.2	Wat is veranderingsmanagement?.....	149
1.3	Het toekomstdenken als overkoepelend kader	166
1.4	SWOT-analyse overgangsproces Cbm Gent -SURB Gent.....	171
1.5	Conclusie.....	173

DEEL 5 CONCLUSIE EN DISCUSSIE.....	177
Besluit	179
Bibliografie	189
1 Wetgeving	189
2 Rechtspraak	190
3 Lectuur	190
3.1 Interne (beleids)documenten Cbm Gent.....	190
3.2 Externe Beleidsdocumenten	191
3.3 Juridische/Criminologische Lectuur (boeken – tijdschriften- digitale artikels) en managementslectuur	191
3.4 Managementslectuur	195
3.5 Andere lectuur	196
4 Onderzoek en methodologie.....	197
4.1 Lectuur	197
4.3 Secundaire data.....	198
4.4 Veldwerk	198
5 Brochures, verslagen en websites.....	199
5 Media.....	199
Lijst gebruikte figuren.....	201
BIJLAGEN	203
Bijlage 1 AKIC ANALYSE VAN DE DRIE PROJECTEN.....	205
5.1 Analysemethode voor de projecten: het AKIC-model	205
5.2 Analyse.....	205
5.2.1 Missie van de drie projecten.....	205
5.2.2 De SWOT - analyse.....	206
5.3 Keuze.....	207
5.4 Implementatie	208
5.5 Controle en terugkoppeling	208

Bijlage 2 uittreksel uit draaiboek Cbm Gent	211
Bijlage 3 badge Cbm-secretaris.....	215
Bijlage 4 voorbeeld van herschreven uitnodiging	217
Bijlage 5 vragenlijsten interviews	219

Inleiding

Klantvriendelijkheid en internering.....Op het eerste zicht lijken dit twee concepten die ver van elkaar af staan, maar is dit werkelijk zo?

Deze masterproef vormt het **eindpunt** van de masteropleiding criminologische wetenschappen. Ze groeide voort uit de masterproef rechten “*De klant(on)vriendelijkheid van hoven en rechtbanken als organisatie in strafzaken*”¹ en uit de bachelorproef criminologische ²wetenschappen die een analyse bevatte van klantvriendelijkheid binnen de werking van de Gentse Commissie tot bescherming van de maatschappij (hierna: Cbm) en reeds een korte bespreking van de nieuwe interneringswet van 2014 bevatte.

Het **vraagstuk hoe Justitie dichter bij de mensen** kon worden gebracht boeide mij van jonsaf. In mijn masterproef rechten “*De klant(on)vriendelijkheid van hoven en rechtbanken als organisatie in strafzaken*” zette ik dit hele verhaal in detail uiteen. Wat eerst startte met een interesse om justitie taalkundig duidelijker te maken voor de juridische leek, groeide uit tot het afvragen hoe rechtscolleges en andere diensten van justitie op diverse domeinen klantvriendelijker konden worden gemaakt. Immers dit betreffen maatschappelijke diensten ten behoeve van de burger, het is dan ook de plicht dat de burger als gebruiker/klant van deze dienst een centrale plaats krijgt.

Tijdens het academiejaar 2014-2015 liep ik **een 300 uur durende** stage bij de Cbm Gent. In samenspraak met de heer voorzitter werd besloten om de werking van de Cbm Gent te evalueren vanuit een klantvriendelijkheidsperspectief. Ook kwam de vraag om, d.m.v. enkele projecten, mee te bouwen aan een klantvriendelijkere Cbm. Dit alles vormde een heel interessante uitdaging die ik als student ter harte nam en resulteerde in duidelijkere uitnodigingen voor geïnterneerden en een draaiboek met een bundeling van de belangrijkste werkprocessen bij de Cbm Gent. Tijdens een voorbereidend gesprek omtrent deze stage vertelde ik de heer voorzitter immers over mijn masterproef rechten en de klantvriendelijkheidsproject en dat ik opzette in de correctionele rechtbank te Limburg, afdeling Tongeren, een informatieve affiche en naamkaartjes voor in de zittingszaal. Dit wekte de interesse en het enthousiasme van de Cbm-voorzitter en zo was het klantvriendelijkheidsproject op zijn Cbm geboren. Het gaf me uitermate veel voldoening om zo te kunnen meebouwen aan een

¹ G.S. JACQUET, *De klant(on)vriendelijkheid van hoven en rechtbanken als organisatie in strafzaken. Een praktijkinitiatief voor een klantvriendelijkere justitie.*, Masterproef rechten UGent 2014-2015, , http://lib.ugent.be/fulltxt/RUG01/002/163/107/RUG01-002163107_2014_0001_AC.pdf, 303 p.

² G.S., JACQUET, “*Klantvriendelijke internering?!*” *Een poging tot integratie van klantvriendelijkheidsaspecten in de werking van de Commissie tot bescherming van de maatschappij Gent*, Bachelorproef Criminologie UGent 2014-2015, (onguit.), 52 p.

klantvriendelijke dienstverlening voor de geïnterneerden, een maatschappelijk kwetsbare groep die reeds jaren door het beleid verwaarloosd werd.

De centrale onderzoeksvraag van de masterproef betreft **een drieledige vraag**:

- 1) “Welke plaats verdient klantvriendelijkheid binnen de werking van de Commissie tot bescherming van de maatschappij Gent (hierna: Cbm Gent) en welke initiatieven kunnen onder meer reeds nu ondernomen worden om de Cbm-werking klantvriendelijker te maken.?”
 - 2) Welke bijzonderheden brengt de nieuwe interneringswet van 2014 (hierna: De Wet Anciaux (2014) of WIP³), die de interneringsmaterie zal overdragen aan de strafuitvoeringsrechtbanken (hierna: SURB), op vlak van de klantvriendelijkheid van de interneringsprocedure?
 - 3) Hoe kan de bevoegdheidsoverdracht van Cbm naar SURB zo kwaliteitsvol en klantvriendelijk mogelijk gebeuren? Waarbij er specifiek wordt *ingezoomd* op de situatie Cbm Gent en SURB Gent.”
- Deze masterproef is actueel gehouden **tot 29 april 2016**, dit om de masterproef op kwaliteitsvolle wijze te kunnen afwerken.

Het antwoord op de subvragen die uit deze centrale vraag worden afgeleid is terug te vinden over de diverse hoofdstukken van deze masterproef. In het conceptueel en methodologisch kader van deze masterproef worden deze subvragen uiteengezet. Er werd gekozen voor een structuur met **vijf delen** die telkens onderverdeeld worden in concrete hoofdstukken.

Het eerste deel van deze masterproef betreft **het conceptueel en methodologische kader** van deze masterproef, dit bestaat uit een hoofdstuk met de meer technische aangelegenheden omtrent dit onderzoek. De onderzoeksvragen en subvragen worden uiteengezet, concepten worden gedefinieerd en er wordt ingegaan op de gehanteerde onderzoeksmethodes. Afgesloten wordt er met de onderzoeksplanning.

Het tweede deel van deze masterproef **klantvriendelijkheid binnen de Cbm Gent**, is volledig gewijd aan de eerste onderzoeksvraag, nl. of klantvriendelijkheid een plaats binnen de Gentse Cbm werking verdient en hoe de Cbm Gent klantvriendelijker kan worden gemaakt. Dit deel bestaat uit **vijf hoofdstukken**.

Hoofdstuk 1: definieert het begrip klantvriendelijkheid.

Hoofdstuk 2: geeft een selectie van de klanten van de Cbm Gent.

Hoofdstuk 3: Bespreekt de actoren betrokken bij het klantvriendelijkheidsbeleid in de Cbm Gent.

Hoofdstuk 4: Geeft een overzicht van de stand van zaken op vlak van klantvriendelijkheid bij de Cbm Gent.

³ Wet van 5 mei 2014 betreffende de internering van personen, BS 9 juli 2014.

Hoofdstuk 5: bevat drie praktijkvoorstellen die tijdens de Cbm stage vorig academiejaar werden opgezet om de Cbm Gent klantvriendelijker te maken.

Deel 3: de interneringswet van 2014 bekeken door de klantvriendelijkheidsbril analyseert de nieuwe interneringswet op procedureel - en organisatorisch vlak door een klantvriendelijkheidsbril. Dit deel zal dus draaien rond het tweede lid van de onderzoeksvraag: “Welke bijzonderheden brengt de nieuwe interneringswet van 2014 (hierna: De Wet Anciaux (2014)⁴), die de interneringsmaterie zal overdragen aan de strafuitvoeringsrechtbanken (hierna: SURB), op vlak van de klantvriendelijkheid van de interneringsprocedure?”

In hoofdstuk 1 zal de ontwikkeling van interneringwetgeving historisch worden gekaderd.

Hoofdstuk 2: bespreekt de procedurele gevolgen van de interneringswet van 2014 en evalueert deze op van klantvriendelijkheid.

Hoofdstuk 3: bespreekt de organisatorische gevolgen van de interneringswet met opnieuw aandacht voor het concept klantvriendelijkheid.

Hoofdstuk 4: Deze nieuwe interneringswet gaf aanleiding tot een vernietigingsberoep bij het Grondwettelijk Hof en ook op wetgevend vlak werd deze wet hoofdzakelijk via de wet Potpourri 3 gerepareerd.

Het vierde en voorlaatste deel De overgang van Cbm naar KBM/SURB handelt over het veranderingsproces van Cbm naar KBM als afdeling bij de SURB. Het bevoegdheidscontencieux van de internering zal worden overgedragen zo bepaalt de interneringswet van 2014 maar hoe gebeurt dit in de praktijk? Waar zijn de valkuilen en kan het vernaderingsmanagement en het toekomstdenken kapstokken bieden aan de aangestelde overgangsmanager? Dit deel bespreekt dus het derde luik van de onderzoeksvraag. Hierbij wordt er specifiek naar de Gentse overgangssituatie gekeken.

Het eerste en enige hoofdstuk behandelt dit overgangsproces, theoretische informatie uit het veranderingsmanagement en het toekomstdenken wordt geconfronteerd met praktische informatie verkregen uit de interviews met de betrokken actoren bij dit overgangsproces voor wat betreft de Gentse Cbm; een Cbm-lid, een Cbm-secretaris, een griffier bij de SURB Gent en een parketsecretaris.

Deel vijf bevat een besluit waarbij de ontwikkelde kennis uit deze masterproef zal worden teruggekoppeld ter beantwoording van de hoger gestelde drieledige onderzoeksvraag. Dit is dan ook wat onderzoek hoort te doen.

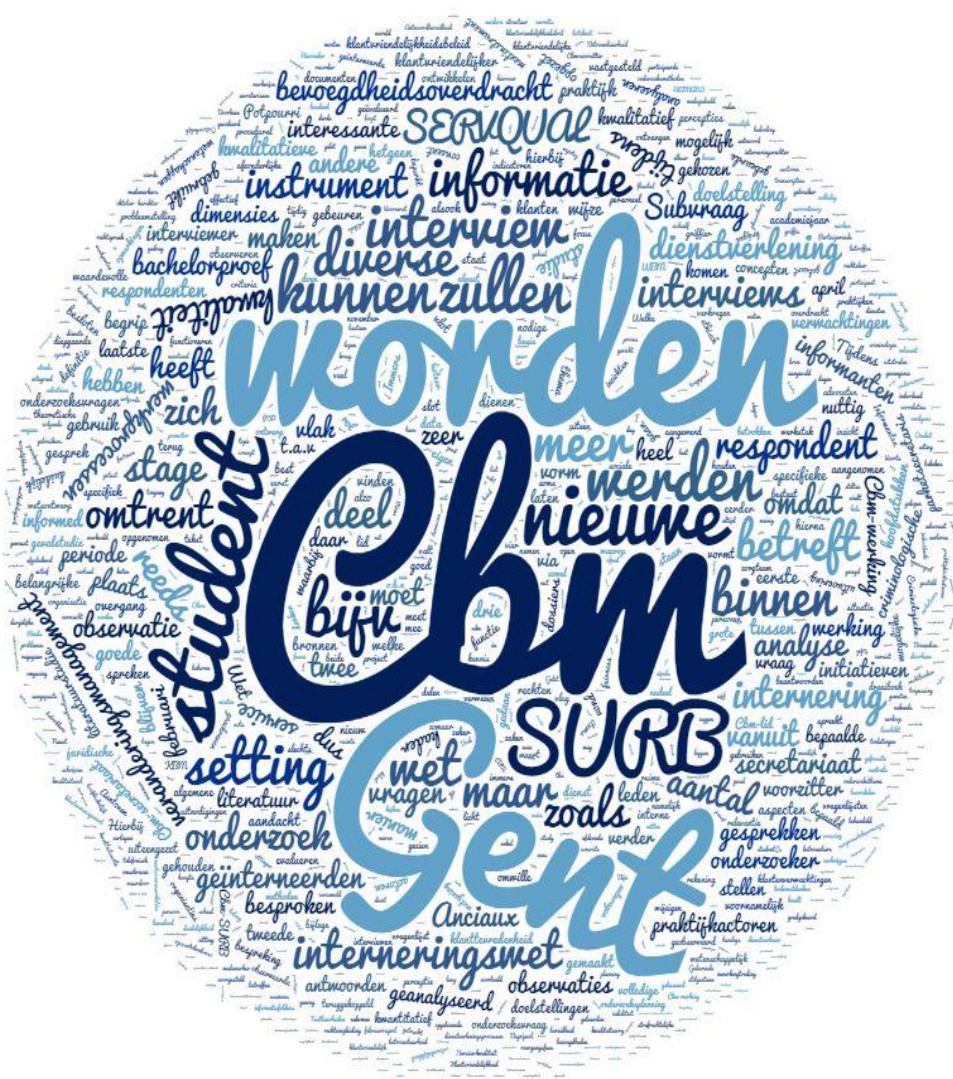
Voor het gebruik van bepaalde interne documenten is **toelating** gevraagd en verkregen van de voorzitter van de Cbm, zoals op ethisch vlak vereist is bij onderzoek.⁵ Waardevolle informatiebronnen

⁴ Wet van 5 mei 2014 betreffende de internering van personen, BS 9 juli 2014.

⁵ F. VAN GEMERT, “Kwalitatieve databronnen in de criminologie” in T. DECORTE en D. ZAITCH (eds.), *Kwalitatieve methoden en technieken in de criminologie*, Leuven, Acco, 2010,161.

(observaties, gesprekken met diverse actoren, dossiers) werden tevens betrokken bij het schrijven van de masterproef. Ook alle regels inzake privacy en *informed consent* zijn bij de kwalitatieve interviews in acht genomen.

DEEL 1 CONCEPTUEEL EN METHODOLOGISCH KADER



“Als we wisten wat we deden, heette het geen onderzoek.”

(A. Einstein 1879-1955)

Hoofdstuk 1 conceptueel en methodologisch kader

Dit hoofdstuk valt uiteen in **vier delen**. In een eerste deel wordt de **probleemstelling** uiteengezet met **aandacht voor de diverse onderzoeksvragen**. Het tweede deel zet de **doelstelling** van dit onderzoek uiteen. Een vertaling van de onderzoeksvragen **naar de structuur** van de masterproef gebeurt in het derde deel. Het **vierde en laatste** deel betreft **een methodologisch deel** waarin de diverse onderzoeksmethodes worden besproken die in deze masterproef gehanteerd worden alsook werd een korte onderzoeksplanning opgenomen.

1 Probleemstelling van de masterproef

1.2 Onderzoeksvraag en subvragen

De centrale onderzoeksvraag van de masterproef betreft **een drieledige vraag**: 1) “Welke plaats verdient klantvriendelijkheid binnen de werking van de Commissie tot bescherming van de maatschappij Gent (hierna: Cbm Gent) en welke initiatieven kunnen onder meer reeds nu ondernomen worden om de Cbm-werking klantvriendelijker te maken.? 2) Welke bijzonderheden brengt de nieuwe interneringswet van 2014 (hierna: De Wet Anciaux- WIP (2014)⁶), die de interneringsmaterie zal overdragen aan de strafuitvoeringsrechtbanken (hierna: SURB), op vlak van de klantvriendelijkheid van de interneringsprocedure? 3 Hoe kan de bevoegdheidsoverdracht van Cbm naar SURB zo kwaliteitsvol en klantvriendelijk mogelijk gebeuren? Waarbij er specifiek wordt *ingezoomd* op de situatie Cbm Gent en SURB Gent.” Deze masterproef is actueel gehouden **tot 29 april 2016**, dit om de masterproef op kwaliteitsvolle wijze te kunnen afwerken. Ook na deze datum werd nog teruggekoppeld naar de praktijkactoren om een laatste stand van zake te verkrijgen inzake de overgang van Cbm naar SURB. Zo vond er op 29 april 2016 nog een kort gesprek plaats met een Cbm-lid omtrent deze overgang.

Op **28 april 2016**⁷ werd het wetsontwerp Potpourri 3 aangenomen door de Kamer, door een samen lezing van de nieuwe interneringswet van 2014 met dit goedgekeurd wetsontwerp, wordt het wettelijk kader van de internering **definitief duidelijk**. Dit maakt dat een aantal analyses over Potpourri 3 (licht) gewijzigd kunnen zijn door deze goedgekeurde versie. Immers als student was het, gelet op de nakende examens, niet meer mogelijk een diepgaande analyse te doen van deze aangenomen tekst. Wel zal voor de besproken delen uit Potpourri 3, nagegaan worden of deze ook terug te vinden zijn in de aangenomen tekst.

⁶ Wet van 5 mei 2014 betreffende de internering van personen, *BS* 9 juli 2014.

⁷ Wetsontwerp houdende internering en diverse bepalingen inzake justitie, *Parl. St.* Kamer 2015-16, nr. 1590/012.

Deze grote onderzoeksvraag vormt de “paraplu” van waaruit diverse **subonderzoeksvragen** voortvloeien, deze *subvragen* worden vertaald naar de diverse hoofdstukken uit de masterproef

Subvraag 1: Wat betekent klantvriendelijkheid, wat betekent dit specifiek voor de Cbm-werking, waarom nadenken over klantvriendelijkheid binnen de Cbm Gent?

Subvraag 2: Wie zijn de klanten van de Cbm Gent?

Subvraag 3: Wie zijn de actoren die het klantvriendelijkheidsbeleid binnen de Cbm Gent bepalen en welke zijn de mogelijke problemen bijv. op vlak van concurrerende bevoegdheden tussen de voorzitter van de Cbm Gent en een regime directeur van de Gevangenis Gent.

Subvraag 4: Hoe is het momenteel gesteld met de aandacht voor klantvriendelijke dienstverlening binnen de Cbm Gent? Hierbij kan verwezen worden naar de diverse informatiefolders, Powerpoints, werkprocessen die reeds gedigitaliseerd zijn, het opnemen van klantvriendelijkheid als specifieke doelstelling van het Cbm –secretariaat.⁸

Subvraag 5: Welke initiatieven kunnen worden opgezet om de Cbm klantvriendelijker te maken en zijn deze nuttig geweest? Bespreking en evaluatie van de initiatieven opgezet in AJ 2015-2016 om de Cbm klantvriendelijker te maken. Deze initiatieven betroffen: het herschrijven uitnodiging geïnterneerden, het maken van een draaiboek Cbm-werking en het meer wegwijs maken van de geïnterneerde en diens advocaat op Cbm-zitting.

Subvraag 6: Op welke domeinen zal de wet Anciaux op vlak van klantvriendelijkheid de uitvoering van de internering wijzigen (bestendigen, verbeteren, verslechteren)? Hierbij zal worden stilgestaan bij de organisatorische en de procedurele impact van de nieuwe wet op de internering en de mogelijkheden en beperkingen inzake klantenmanagement die ter zake zullen ontstaan. Deze vraag wordt over diverse hoofdstukken behandeld.

Subvraag7: Hoe denken praktijkactoren over de plaats van klantvriendelijkheid binnen de Cbm-werking, over de overgangperiode Cbm-SURB en over de nieuwe interneringswet op vlak van klantvriendelijkheid?

Subvraag 8: Hoe kan deze bevoegdheidsoverdracht van Cbm naar SURB zo vlot mogelijk gebeuren bekeken vanuit de principes van het veranderingsmanagement. Is het bijv. nuttig om bepaalde goede praktijken te bundelen in het licht van de Wet Anciaux en de overdracht naar de SURB's? Hoe gebeurt deze overgang in de praktijk?

Subvraag 9: Besluit: Op welke wijze kan het bestudeerde worden teruggekoppeld naar de algemene tweeledige onderzoeksvraag.

Alle subvragen, uitgezonderd subvraag 7 vertalen zich naar een of meer specifieke hoofdstukken in deze masterproef. Subvraag zeven wordt doorheen de hele masterproef behandeld.

⁸ COMMISSIE TOT BESCHERMING VAN DE MAATSCHAPPIJ GENT, hoofddoelstelling secretariaat CBM Gent. COMMISSIE TOT BESCHERMING VAN DE MAATSCHAPPIJ GENT, Informatiefolder inzake internering bij de Cbm Gent, 10 februari 2013. COMMISSIE TOT BESCHERMING VAN DE MAATSCHAPPIJ GENT, Opmaken van een nieuw dossier voor de Cbm en COMMISSIE TOT BESCHERMING VAN DE MAATSCHAPPIJ GENT, Het voorbereiden van een zitting.

Concreet is het de bedoeling dat het begrip **klantvriendelijkheid** wordt geanalyseerd in functie van de Cbm-werking, en dit meer bepaald van de Cbm Gent. Dit vormt dus een interessante **adviserende probleemstelling**⁹. **Reden** voor deze focus op de Cbm Gent betreft het feit dat het klantvriendelijkheidsbeleid zeer sterk plaatsgebonden¹⁰ is, afhankelijk van de persoon die het ambt van voorzitter waarneemt. Het spreekt voor zich dat de commerciële definitie van klantvriendelijkheid, waar dit begrip zijn oorsprong vindt, een aantal andere aspecten benadrukt dan de omschrijving die van toepassing is voor de Cbm- Gent als openbare dienstverlener. Klantvriendelijkheid wordt hierbij **op ruime manier benaderd en diverse belangrijke aspecten** van dit begrip komen aan bod.

In deze masterproef zal deze bespreking uit de bachelorproef worden behouden maar **wordt er verder gebouwd** door in te gaan op **de bevoegdheidsoverdracht Cbm-SURB, de nieuwe interneringswet en door gesprekken** met praktijkactoren (Cbm-leden en een griffier van de SURB). Ook wordt kennis uit het **veranderingsmanagement** gebruikt in functie van de overdracht van de internering van de Cbm Gent naar de SURB. In dit kader zal er ook verwezen worden naar het nut van een in de stage AJ 2014-2015 opgestart project, draaiboek Cbm Gent¹¹. Dat wordt nu aangewend om werkprocessen tussen de Cbm's Antwerpen en Gent te assimileren om aldus tot een vlotte bevoegdheidsoverdracht naar de SURB's te komen. De bachelorproef die vorig academiejaar werd geschreven bevat actuele en kwaliteitsvolle informatie over de klantvriendelijkheid van de Cbm Gent, waardoor heel wat hoofdstukken hieruit integraal worden overgenomen.

Omdat de Wet Anciaux de internering zowel **procedureel als organisatorisch zal wijzigen**, heeft dit **ook (grote) gevolgen** op vlak van het klantvriendelijkheidsbeleid bij de uitvoering van de internering. De kamers Bescherming maatschappij (hierna: KBM) bij de SURB functioneren binnen de structuur van de rechtbank van eerste aanleg,¹² ook naar het parket(secretariaat) worden belangrijke werkprocessen verlegd.¹³ Het aangenomen wetsontwerp Potpourri 3 zal deze interneringswet nog wijzigen.¹⁴ Dit alles noopt tot een soort **voorbekoming inzake klantvriendelijkheid** over deze nieuwe wet. Deze analyse zal uiteraard slechts een intellectuele denkoefening blijven omdat deze bevoegdheidsoverdracht nog in een overgangsfase zal zitten, wanneer deze masterproef afgerond is. De inwerkingtreding van de nieuwe wet werd intussen verschoven naar oktober 2016.

⁹L. PAUWELS, *kwantitatieve criminologie*, Gent, Academia Press, 2013, 58.

¹⁰ Gelet op het zeer ruime kader dat de WBM geeft aan de voorzitter van de Cbm.

¹¹ G.S., JACQUET, "Klantvriendelijke internering?!" *Een poging tot integratie van klantvriendelijkheidsaspecten in de werking van de Commissie tot bescherming van de maatschappij Gent*, Bachelorproef Criminologie UGent 2014-2015, (onguit.), 52 p. Deze bachelorproef behaalde een score van 17 op 20.

¹² Art. 181 Ger.W. en P. VAN ORSHOVEN, "Nieuwe justitie 2014. De arrondissementen, de mobiliteit en het beheer" in B. ALLEMEERSCH *et al.*, *Nieuwe Justitie Congresbundel*, Antwerpen, Itersentia, 2014, nr. 32 en J. PLESSERS, "Na de werklasmeting een doorstart van het college naar een vernieuwend management voor de hoven en rechtbanken", *Orde Dag* 2014, afl. 66, (70) 81.

¹³ Art. 3, eerste lid, 8° j° art. 29, § 3 Wet internering personen en H. HEIMANS, "Krachtlijnen van de nieuwe interneringswet. Een verloren kans.", *Fatik* 2015, afl. 145, (10) 14.

¹⁴ Wetsontwerp houdende internering en diverse bepalingen inzake justitie, *Parl. St.* Kamer 2015-16, nr. 1590/012.

Daar waar er in de masterproef rechten, praktijkinitiatieven werden opgezet en uitgerold tijdens de masterproef, zal er in deze masterproef **geen nieuw praktijkproject** voor een klantvriendelijkere Cbm Gent worden opgezet. Immers reeds tijdens de stage werden er reeds drie interessante praktijkinitiatieven opgezet waarvan er twee hun nut in de praktijk nog steeds bewijzen namelijk: de vereenvoudigde uitnodigingen aan geïnterneerden en het draaiboek met de bundeling van de werkprocessen Cbm Gent. Deze initiatieven zullen worden **besproken en geëvalueerd**. Wel zullen er **nieuwe ideeën** worden **voorgesteld** die zouden kunnen worden geïmplementeerd tijdens de overgangperiode dan wel zodra de bevoegdheidsoverdracht van de internering naar de SURB operationeel is.

Naast het afleveren van een **kwaliteitsvol werkstuk** dat nuttig is voor de praktijk, betreft een tweede doelstelling dat dit werkstuk kan worden ingediend **in eerste zittijd**. Om die reden zullen de ambities **realistisch** dienen te zijn.

1.3 Motivatie van de onderzoeksvraag

De keuze om een masterproef te schrijven over klantvriendelijke werking van de Cbm Gent en de nieuwe interneringswet **steunt op diverse motieven**. Tijdens de **stage¹⁵ vervuld in het AJ 2014-2015** deden er zich praktijksituaties voor waarbij vastgesteld werd dat er nog een aantal zaken van de Cbm-werking **klantvriendelijker kunnen** gemaakt worden zoals de uitnodigingen aan de geïnterneerden en het vraagstuk hoe de **bevoegdheidsoverdracht** van het interneringscontentieux van de Cbm's naar de SURB zo kwalitatief mogelijk kan verlopen. Deze oud-stageplaats betreft dus een goede bron voor allerhande vraagstukken inzake klantvriendelijkheid in de interneringsprocedure.

Ten eerste kan gesteld worden dat klantvriendelijkheid als element van het bredere gamma van kwaliteitszorg in alle types organisaties (overheid en privé) van uitermate **groot belang** is en dit zeker **bij organisaties die omgaan met maatschappelijk kwetsbare¹⁶** personen zoals bijv. geïnterneerden dat zijn. Uit klanttevredenheidsonderzoek¹⁷ gevoerd in hoven en rechtbanken bleek dat er een

¹⁵ Dit betrof een verplicht opleidingsonderdeel uit het verkort traject bachelor criminologische wetenschappen.

¹⁶ Zoals bedoeld in de welbekende theorie van de maatschappelijke kwetsbaarheid van prof. Walgrave en Vettenburg.

¹⁷ OVB, *Justitierapport 2010: de Vlaamse advocaten en de rechterlijke diensten*, klanttevredenheidsonderzoek Orde van Vlaamse Balies, 2010, 163p., <http://www.arm-ccm.be/portal/page/portal/ARM/Links/OVB%20Justitierapport%202010%20finale%20versie.pdf>.

PHONECOM, *Rapport Vierde Justitiebarometer 2014*, onderzoek in opdracht van de HRJ, 2014, 46p., <http://www.hrj.be/nl/content/justitiebarometer-2014>.

KAREL DE GROTE HOGESCHOOL, *Project koraal: klantenbevraging rechtbanken van eerste aanleg ressort Antwerpen*, onderzoeksproject rechtspraktijk Karel de Grote hogeschool en PHL, Antwerpen, 2012, 87 p., http://www.juridat.be/beroep/antwerpen/Syntheserapport_KORAAL_rea_deel1_rapport.pdf.

GFK SIGNIFICANT, *Rapport Justitiebarometer 2010*, onderzoek in opdracht van de HRJ, 2010, 83p., http://www.hrj.be/sites/5023.b.fedimbo.belgium.be/files/press_publications/baro-2010-n_0.pdf.

VANDAMME, A., PAUWELS, L., PLEYSIER en VAN DE VELDE, M., "Beelden van vertrouwen: het vertrouwen in politie en justitie in perspectief geplaatst.", *Orde dag* 2010, afl.52, 7-20.

klantvriendelijkheidsprobleem bestaat, meer bepaald dat de burger letterlijk en figuurlijk verloren loopt in de wereld van het recht. Een aantal van dergelijke problemen (bijv. taalgebruik) tijdens de uitvoering van de internering werden in de bachelorproef reeds vastgesteld bij de Cbm Gent.

Ten tweede is er de vaststelling dat de Cbm Gent klantvriendelijkheid reeds tot een van haar **kernwaarden rekent** vermits deze voorkomt in het intern document “doelstellingen van het Cbm secretariaat”.¹⁸ De werkwijze van dit secretariaat houdt rekening met een aantal belangrijke vereisten om van een klantvriendelijke dienst te kunnen spreken zoals inzetten op de aspecten antwoordbereidheid en de ontvankelijkheid. Deze aspecten betreffen twee dimensies uit het SERVQUAL instrument dat *Service-kwaliteit* meet.¹⁹

Ten derde heeft klantvriendelijkheid ook een belangrijke **criminologische relevantie**. Immers klantvriendelijkheid draagt bij tot het goed functioneren van de Cbm als radertje in de strafrechtelijke keten.²⁰ Als criminoloog is het zeer relevant om mee **te denken én werken aan kwaliteitszorg** binnen deze strafrechtsketen. Bovendien zullen op vlak van tewerkstelling heel wat criminologen in **beleidsfuncties** terecht komen. Meedenken over een beleid inzake klantvriendelijkheid is een vorm van beleidsadviserend werk, hetgeen zeer relevant is. Opleidingsonderdelen zoals “management in de strafrechtsbedeling” trachten dan ook managementsconcepten (en dus ook het klantenmanagement) toe te passen op deze strafrechtelijke keten.

Ten vierde schreef de student **reeds een masterproef in de rechtenopleiding** over het thema klantvriendelijkheid binnen de strafrechtscolleges. Vorig academiejaar werd een bachelorproef in de Criminologische wetenschappen geschreven omtrent de integratie van klantvriendelijkheidsaspecten in de werking van de Cbm Gent, **de basis** waarop deze masterproef zal voortbouwen. Een thema onder de knie krijgen en er inzicht in ontwikkelen komt pas tot uiting na lang studiewerk. Het zou dan ook zinloos zijn al deze waardevolle kennis opgedaan over klantvriendelijkheid te moeten overboord gooien en voordele van een volledig nieuw onderzoek. Op intellectueel vlak is het dan ook zeer boeiend om **net aan kennisaccumulatie** te kunnen doen en opgedane kennis in eerdere opleidingen en werkstukken te kunnen overdragen en verder te **verbeteren/verrijken**.

¹⁸ COMMISSIE TOT BESCHERMING VAN DE MAATSCHAPPIJ GENT, hoofddoelstelling secretariaat CBM Gent.

¹⁹ R. DEPRÉ, C. VERVAET, A. HONDEGHEM en B. GEERT, *Managementconcepten voor een kwaliteitsvol openbaar ministerie*, Brussel, Politeia, 2009; 88. ; A. PARASURAMAN, V. ZEITHAML en L. BERRY, “SERVQUAL: A Multiple-Item scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality”, *Journal of retailing*, 1988, afl.1, (5) 5-6.

²⁰ K. VERPOEST en J. JANSSENS, *Criminologie van de strafrechtsbedeling: vervolging, straftoemeting en strafuitvoering*, II, (onuitg.), 2014-2015, 16-25.

1.4 Conceptueel kader

Reeds in de masterproef rechten²¹ en in de voorbereidende bachelorproef criminologische wetenschappen werden een aantal concepten **afdoende gemotiveerd en afgebakend**. Deze betreffen: klantvriendelijkheid, CBM, internering, klantenwensen, klantselectie, SERVQUAL-instrument, Wet Anciaux, hoven en rechtbanken, *procedural fairness*, WBM. Voor wat betreft de inhoud van deze concepten kan naar de bachelorproef criminologische wetenschappen en masterproef rechten van de student worden verwezen.

Bij wijze van voorbeeld; de conceptualisering van kernbegrippen zoals klantvriendelijkheid binnen de Cbm-werking en *procedural fairness* uit de bachelorproef.²²

Te definiëren concepten in deze masterproef zijn:

Kabinetsbeslissing, KBM, SURB, veranderingsmanagement, goede praktijken, overgangsmanager, uitvoeringsfase internering, interneringsrechter, toekomstdenken, werkprocessen. Deze concepten zullen worden gedefinieerd in de respectievelijke hoofdstukken, vermits het schrijven van een masterproef een **iteratief** proces is.²³ Voor wat betreft de definitie van de kabinetsbeslissing, KBM, SURB, edm zal de definitie uit de wet Anciaux worden gebruikt.²⁴ Ook hierbij een voorbeeld van een concept: **interneringsrechter**: “*de magistraat-voorzitter van de kamer van de strafuitvoeringsrechtbank die uitsluitend bevoegd is voor interneringszaken.*” Deze concepten zullen telkens, wanneer voor het eerst aangehaald, uiteengezet worden.

1.5 Afbakening van het onderzoeksthema

Gelet op de **beperkte tijd en omvang** van een academiejaar is het noodzakelijk dat het onderzoeksthema nauwkeurig wordt afgebakend. Vooreerst beperkt het zich tot de dienstverleningsprocessen binnen de **Cbm te Gent**. De Cbm Gent is een van de acht CBM's die België rijk is en *ratione loci* voert dit orgaan de interneringsmaatregel uit die werden gelast door rechtscollèges in het ressort van het Hof van Beroep te Gent. Enkel Cbm zal besproken worden, partnerorganisaties zullen slechts zijdelings aangeraakt worden. Een aantal opmerkingen zullen ongetwijfeld opgaan voor andere Cbm's maar wegens de grote wettelijke ruimte die een Cbm-voorzitter door de WBM krijgt om de werkwijze van dienstverlening van de Cbm te bepalen is deze klantvriendelijkheidsanalyse specifiek gericht op de Cbm Gent. Ook is de Cbm Gent de meest

²¹ G.S., JACQUET, *De klant(on)vriendelijkheid van hoven en rechtbanken als organisatie in strafzaken. Een praktijkinitiatief voor een klantvriendelijkere justitie.*, masterproef Rechten UGent 2014-2015, http://lib.ugent.be/fulltxt/RUG01/002/163/107/RUG01-002163107_2014_0001_AC.pdf, 303p.

²² G.S., JACQUET, *De klant(on)vriendelijkheid van hoven en rechtbanken als organisatie in strafzaken. Een praktijkinitiatief voor een klantvriendelijkere justitie.*, Bachelorproef Criminologie UGent 2015-2016, 52p.

²³ T. DECORTE, J. TIBERGHEIN en O. PETINTSEVA, *Methoden van criminologisch onderzoek: ontwerp en dataverzameling*, Gent, onuitg., 2015, 120.

²⁴ Art. 3 Wet van 5 mei 2014 betreffende de internering van personen, BS 9 juli 2014.

toegankelijke setting met heel veel betrouwbare informatie omwille van de opgebouwde **vertrouwensrelaties** binnen de onderzoekssetting. Er werd gekozen om de analyse van klantvriendelijkheid binnen de Cbm werking beperkter te houden dan de bespreking over de nieuwe interneringswet van 2014, dit daar de Cbm's niet lang meer zullen bestaan gelet op de nakende inwerkingtreding van de nieuwe interneringswet.²⁵ Ook zullen uit de **nieuwe interneringswet interessante topics** worden uitgelicht, een al te letterlijke bespreking van alle mogelijke details wordt vermeden. Ook voor wat betreft het deel van het veranderingsmanagement werd besloten bij de *basics* te blijven omdat het deze basisinformatie is die nuttig zal zijn voor de werkelijke veranderingsmanager, duidelijk en concrete *hands-on* informatie. Ook voor wat betreft deze overgang werd besloten de focus te leggen op de situatie Cbm Gent- SURB Gent, dit daar de geïnterviewde praktijkactoren hierover de meeste informatie hadden en omdat omtrent de concrete overgangssituatie weinig schriftelijke informatie om handen is.

2 Doelstelling van de masterproef

In dit deel wordt de **doelstelling** van de masterproef uiteengezet. Gelet op het feit dat de masterproef slechts over een aantal maanden loopt, dienen ook de doelstellingen **ambitieuw en tegelijk niet te groots te zijn**. Dit daar een masterproef geen doctoraal proefschrift betreft.

Vooreerst heeft deze masterproef een **eigen academische finaliteit** als zijnde de afsluiter van de masteropleiding in de Criminologische Wetenschappen. In de informatiebrochure omtrent de masterproef wordt de algemene doelstelling van dit werkstuk uiteengezet:

*“Van de student(e) die zijn/haar masterproef voorstelt, wordt verwacht dat hij/zij ten minste de volgende doelstellingen op een zelfstandige manier realiseert: 1° Aantonen dat men in staat is een criminologisch relevante **probleemstelling** in een inleidend deel nauwkeurig (dit wil zeggen met de nodige aflijning) te omschrijven en verder te kunnen ontwikkelen; 2° Aantonen dat men in staat is hierover een **omstandige studie** uit te werken aan de hand van een bronnenonderzoek (d.w.z. literatuur én andere bronnen), eventueel aangevuld met een onderzoek dat kan bestaan uit: a) ofwel een onderdeel van een lopend wetenschappelijk onderzoek; b) ofwel een eigen beperkt wetenschappelijk onderzoek; 3° Aantonen dat men in staat is het geheel te kunnen afsluiten met een persoonlijke en **kritische bespreking**. Indien van toepassing, moet de student(e) aantonen dat men in staat is de tekst aan te vullen met een reflectie op de criminologische praktijk en/of met een beleidsanalyse”.*²⁶

²⁵ Wet van 5 mei 2014 betreffende de internering van personen, BS 9 juli 2014.

²⁶ T. DECORTE, *De masterproef binnen de opleiding criminologische wetenschappen*, oktober 2015 (onuitg.), 8.

Het spreekt voor zich dat deze doelstellingen dan ook **integraal deel uitmaken** van de doelstellingen van deze specifieke masterproef.

De specifieke doelstelling van deze masterproef is **inzicht krijgen in de toepasbaarheid** van het concept klantvriendelijkheid op de werking van de Cbm Gent en de hierbij ondernomen initiatieven inzake een klantvriendelijkheid tijdens de stage breder kunnen kaderen binnen een aantal theoretische modellen zoals managementmodellen en het *procedural fairness* denken. Tevens is het hierbij de bedoeling om een inzicht te krijgen in **het veranderingsmanagement** met aandacht voor bepaalde goede praktijken van de Cbm-werking in de uitvoering van de internering die in het licht van de Wet Anciaux²⁷ kunnen worden overgenomen door de SURB's. Tot slot beoogt deze masterproef ook de wet Anciaux te analyseren vanuit een **klantvriendelijkheids perspectief**, waarbij de vraag "Is nieuw altijd klantvriendelijker?" een centrale rol zal spelen. Naast de interne doelstelling van het beantwoorden van onderzoeksvragen heeft deze masterproef als **extern doel** interessante inzichten en *tools* inzake klantvriendelijkheid te kunnen aanreiken voor het werkveld Cbm/SURB Gent.

4 Te gebruiken onderzoeksmethoden in de masterproef

In dit deel zal het **onderzoekstechnisch ontwerp** van de masterproef besproken worden. In deel een zal besproken **wie en wat het voorwerp wordt** van de analyse, vervolgens zal er de **onderzoeksmethodologie** worden besproken en tot slot zal er worden ingegaan op de **onderzoeksplanning**. Onderzoek is een belangrijke manier om naar de wereld om ons heen te kijken maar is niet feilloos en kampt met tekortkomingen. Een recent onderzoek van BAKKER toonde aan dat er wat schort aan statistische analyses die werden gedaan en de reproduceerbaarheid van onderzoek in de psychologie, de criminologie is ook een sociale wetenschap vatbaar voor dergelijke fouten.²⁸

Voor deze thesis zal er gebruik worden gemaakt van **primaire en secundaire** bronnen, van kwalitatief en kwantitatief onderzoek. De **student positioneert zich** niet puur empirisch analytisch noch puur interpretatief maar er wordt gestreefd naar het gebruik **van zowel kwantitatieve methoden** (bijv. de survey het project koraal en ander kwantitatief onderzoek) alsook meer kwalitatieve methoden²⁹ (interviews-gesprekken-*case study* Cbm Gent) om de onderzoeksvragen te beantwoorden.

Aan de ene kant worden een aantal **algemene theoretische** inzichten gebruikt omtrent klantvriendelijkheid, anderzijds tracht de student ook middels een grondige analyse te kijken naar klantvriendelijkheid door praktijkfactoren aan het woord te laten, observaties uit te voeren en documenten te analyseren. De realiteit van klantvriendelijkheid is **meetbaar** (wat vinden gebruikers

²⁷ Wet van 5 mei 2014 betreffende de internering van personen, BS 9 juli 2014.

²⁸ M. BAKKER, *Good science, bad science: Questioning research practices in psychological research*, doctoraal proefschrift Universiteit Amsterdam 2014, 168.

²⁹B. HEYLEN EN E. WEBER, "Causaliteit en de methodestrijd Naar een geïntegreerd gebruik van kwalitatief en kwantitatief onderzoek in een praktisch georiënteerde criminologie", *Panopticon* 2013, afl. 2, (115) 115-131.

van een dienst over het algemeen van de dienstverlening o.b.v. een aantal indicatoren.) maar wordt ook **geconstrueerd**.³⁰ Bij het totstandkoming van deze masterproef zal er informatie worden gegenereerd uit diverse methodes, zeker wat betreft de studie van de klantvriendelijkheid van de Cbm Gent zal er aan **methodentriangulatie** worden gedaan.³¹

4.1 Onderzoeksmateriaal /objecten

De literatuurstudie en analyse vanuit beide dimensies van klantvriendelijkheid (percepties en service kwaliteit) zal toegepast worden op **lectuur**: juridische-, managements- en criminologische lectuur. Hieronder wordt verstaan; boeken, artikels uit juridische tijdschriften; nationale (cassatie , kortgeding) en internationale **rechtspraak** (meer bepaald van het Europees hof voor de Rechten van de Mens) en **wetgeving** (huidige WBM, nieuwe interneringswet , wet externe rechtspositie veroordeelden, enz).Hierbij valt inderdaad op te merken dat zeer veel bronnenmateriaal over de nieuwe interneringswet van 2014 van de hand van Cbm-voorzitter HEIMANS is, betrokkene bouwde hieromtrent een hele expertise op. Jammer genoeg hebben weinigen (zoals bijv. VERPOORTEN VANDER BEKEN , SCHIPAANBOORD, CASSELMAN, HANOULLE en ANCIAUX) naast HEIMANS, een juridische analyse van deze wet gemaakt. Ook in de Franstalige rechtsleer vond men wel artikels omtrent de wet van 2007 maar niet over deze van 2014. Dit heeft als **grote nadeel** dat voornamelijk een select clubje van schrijvers hun visie kunnen doordrukken. Eens de gerepareerde wet van 2014 klaar is om in werking te treden wordt alvast door de schrijver van deze masterproef de hoop uitgedrukt dat diverse juristen deze nieuwe wet eens onder de loep nemen in de vorm van rechtsleer.

Persartikels en verslagen van organisaties zoals de Liga voor de rechten van de Mens zullen ook worden geanalyseerd. Voorts zal er ook een studie gebeuren van **de documenten van de Cbm Gent** die verband houden met klantvriendelijkheid (instructies aan personeel, missie van de Cbm Gent, informatiefolders voor externen, enz.).

In de periode februari-april 2015 werd er een meer dan 300 uur durende stage gelopen bij de Cbm Gent, de onderzoeker als student **participeerde** aan de setting, maakte nota's, sprak met actoren (secretarissen Cbm, medewerkers Obra vzw, zorgteam, commissieleden, enz...). Al deze informatie werd reeds bekeken door een klantvriendelijkheidsbril (zo werd er gericht geobserveerd op het Cbm-secretariaat vanuit het SERVQUAL instrument.)

³⁰ J. TIJMSTRA, en H. BOEIJE, *Wetenschapsfilosofie in de context van de sociale wetenschappen*, Den Haag, Boom Lemma, 2011, 15-25.

³¹ J. MAESSCHALK, "Methodologische kwaliteit in het kwalitatief criminologisch onderzoek" in T. DECORTE en D. ZAITCH (eds.), *Kwalitatieve methoden en technieken in de criminologie*, Leuven, Acco, 2010, 135.

Tot slot zal ook **mondelijke informatie** rond deze thema's (klantvriendelijkheid en Cbm Gent – overgangsfase Cbm-SURB – nieuwe interneringswet, uit kwalitatieve interviews en gesprekken worden geanalyseerd.

4.2 Onderzoeksmethodes

4.2.1 Literatuurstudie

Het antwoord op deze onderzoeksvragen zal hoofdzakelijk steunen op een **literatuurstudie**³² die werd verricht in het kader van de masterproef in de rechtenopleiding aangevuld met literatuur uit de bachelorproef criminologie en recente literatuur over veranderingsmanagement, het toekomstdenken, de Wet Anciaux, enz.

Voor het gebruik van bepaalde interne documenten werd toestemming gevraagd en verkregen door de heer voorzitter, zoals op ethisch vlak vereist is bij onderzoek.³³

Het begrip klantvriendelijkheid zal vanuit **twee dimensies** worden geanalyseerd zoals voorgesteld door DEPRÉ en al besproken in een bijdrage omtrent klantvriendelijkheid binnen de werking van het openbaar ministerie.³⁴

Klantvriendelijkheid valt uiteen in twee dimensies; de **verwachtingen** die de klanten hebben t.a.v. de organisatie en de **perceptie** van die klant over de verstrekte dienstverlening.³⁵ Het eerste aspect van klantvriendelijkheid: **de verwachtingen over de diensten**³⁶ wordt bepaald door drie factoren: 1) de eigen verwachtingen van de klant. Vaak zijn die verwachtingen gebaseerd op voorgaande ervaringen met de dienstverstrekker 2) de verwachtingen en percepties van anderen en 3) het imago van de organisatie. Deze drie criteria worden op de geciteerde wijze geïnterpreteerd en worden aangewend als denkkader om initiatieven om de klantenverwachtingen te managen te analyseren, evalueren en voor te stellen.

4.2.2 Het gebruik van het *SERVQUAL* meetinstrument

1 De indicatoren uit het *SERVQUAL* instrument

³²T. DECORTE, J. TIBERGHEIN en O. PETINTSEVA, *Methoden van criminologisch onderzoek: ontwerp en dataverzameling*, Gent, onuitg., 2015, 195 -200.

³³ F. VAN GEMERT, “Kwalitatieve databronnen in de criminologie” in T. DECORTE en D. ZAITCH (eds.), *Kwalitatieve methoden en technieken in de criminologie*, Leuven, Acco, 2010, 161.

³⁴ R. DEPRÉ, C. VERVAET, A. HONDEGHEM en B. GEERT, *Managementconcepten voor een kwaliteitsvol openbaar ministerie*, Brussel, Politeia, 2009, 88.

³⁵ R. DEPRÉ, C. VERVAET, A. HONDEGHEM en B. GEERT, *Managementconcepten voor een kwaliteitsvol openbaar ministerie*, Brussel, Politeia, 2009, 88.

³⁶ In een overheidsdienst gebruikt men vaak de term gebruiker, in de commerciële wereld vaak klant. In dit werkstuk zullen zowel “gebruiker” als “klant” worden gehanteerd om de gebruikers/klanten aan te geven van de diensten van de Cbm.

De tweede dimensie van klantvriendelijkheid is de **perceptie t.a.v. de dienstverlening**. De belangrijkste factor die de perceptie van de gebruiker beïnvloedt is de manier waarop de dienstverlening wordt uitgevoerd, de *service-kwaliteit*. *Service-kwaliteit* wordt gemeten door het meetinstrument SERVQUAL³⁷ a.d.h.v. **vijf dimensies**:

- 1) **Betrouwbaarheid uitstralen**. Men moet als Cbm de beloofde dienstverlening nakomen. Elk interneringsdossier moet kwalitatief worden afgehandeld en de technische kwaliteit van de dienstverlening moet steeds worden verzekerd. (bijv. tijdig het parket informeren)
- 2) **Antwoordbereidheid of de bereidheid tot het geven van antwoorden**. Het is belangrijk dat de klanten met hun vragen tijdig geholpen worden door de medewerkers van de Cbm. Men moet zich als Cbm t.a.v. van de gebruikers vriendelijk, aanspreekbaar en hulpvaardig opstellen. Dit houdt bijv. in dat de telefoon tijdig wordt beantwoord door een medewerker.
- 3) **Ontvankelijk zijn (Ten dienste staan van)**: Het personeel (de Cbm - secretarissen) moet over de nodige competenties en beleefdheid beschikken om de klanten van de Cbm te helpen.
- 4) **Begripvol zijn**: Dit domein heeft eerder te maken met de individuele aandacht die men aan een betrokken persoon besteedt. Dit neemt een aangepaste vorm aan voor bijv. geïnterneerden , familie, hulpverleners. Gebruikers hebben nood aan individuele aandacht en begrip voor hun situatie. Bijv. een geïnterneerde die bezorgd naar de Cbm belt met een informatievraag niet zomaar afwimpelen maar begrip tonen.
- 5) **Tastbaarheden, de Cbm-omgeving**: Hieronder bedoelt men het voorkomen van het personeel en de omgeving (propere gebouwen, goede akoestiek van de zittingszalen). Men moet de klanten ontvangen in een aangepaste infrastructuur die uitnodigend en toegankelijk is. Bijv. het aparte zaaltje dat de Cbm Gent heeft om advocaten een dossier te laten inkijken.

2 Methodologische achtergrond bij het SERVQUAL instrument

Het SERVQUAL instrument is een **kwantitatief meetinstrument** dat de gepercipieerde *service* kwaliteit meet³⁸, dit meet dus één benaderingswijze van kwaliteit, de subjectieve. Daarnaast heeft men ook objectieve of mechanische kwaliteit zoals GARVIN et Al dit omschreven, deze kwaliteit heeft meer te maken met kwaliteitsstandaarden waaraan producten dienen te voldoen.³⁹ Doorheen diverse sectoren en d.m.v. focusgroepen werd vastgesteld dat consumenten dezelfde algemene criteria gebruiken om service kwaliteit te beoordelen.

³⁷ De benaming SERVQUAL staat voor A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality.

³⁸ A. PARASURAMAN, V. ZEITHAML., V. en L. BERRY., "SERVQUAL: A Multiple-Item scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality", *Journal of retailing*, 1988, afl.1, (12) 15.

³⁹ *Ibid.*

Kwaliteit dient van klanttevredenheid⁴⁰ te worden **onderscheiden** omdat de klanttevredenheid (*customer satisfaction*) kleeft aan een *service*- handeling daar waar *service* kwaliteit op algemener niveau speelt. De **link** tussen beiden is dat diverse momenten van klanttevredenheid resulteren in *service kwaliteit*⁴¹. **Klantenverwachtingen** worden in de literatuur omtrent klanttevredenheid ingevuld als voorspellers daar waar deze in de literatuur omtrent servicekwaliteit als meer dwingende verlangens worden aanzien.⁴²

Het SERVQUAL instrument is gebaseerd op **vragenlijsten** omtrent de **dimensies** klantenverwachtingen en percepties van service kwaliteit, gemeten door 97 items via een *Likert- schaal*⁴³ met 7 opties.⁴⁴ Er werd naar de correlaties gekeken om alzo tot de items met de sterkste correlaties te komen .⁴⁵ Zo bekwam men **10 factoren** dit via een factoranalyse.⁴⁶ Uiteindelijk resulteerde dit geheel ontwerpproces tot een 5 dimensieschaal met 22 items: **Betrouwbaarheid uitstralen, Antwoordbereidheid of de bereidheid tot het geven van antwoorden, Ontvankelijk zijn (Ten dienste staan van), Begripvol zijn, Tastbaarheden.**

Doorheen dit ontwerp en *design* proces werden voor bepaalde sectoren criteria verwijderd. Het SERVQUAL instrument aanpassen aan de specifieke sector kan wenselijk zijn en is in ieder geval, zo bestaat er bijv. voor bevragingen omtrent de dienstverlening in bibliotheken een aangepast instrument zijnde LIBQUAL +⁴⁷ Zelfs voor de kwaliteit van het verblijf in detentie werden nu reeds instrumenten ontwikkeld: *measuring the quality of prison life survey*.⁴⁸

Uit de zorgvuldige opbouw inzage het analyseren van indicatoren **gesteund op empirische data** werd in de literatuur besloten dat deze schaal een voldoende interne validiteit beschikt. Ook zou het SERVQUAL instrument betrouwbaar en valide zijn voor retailers om de klantenverwachtingen en verwachtingen beter te begrijpen.⁴⁹ Andere onderzoekers stellen dat de betrouwbaarheid van het SERVQUAL instrument eerder **contextafhankelijk** is, niet in elke context levert dit instrument

⁴⁰Tevredenheid is de psychologische staat na de match tussen verwachtingen van de klant en de geleverde service in een actie.

⁴¹ A. PARASURAMAN, V. ZEITHAML., V. en L. BERRY., “SERVQUAL: A Multiple-Item scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality”, *Journal of retailing*, 1988, afl.1, (12) 15.

⁴²*Ibid.*

⁴³ L. PAUWELS, *kwantitatieve criminologie*, Gent, Academia Press, 2013, 125.

⁴⁴ A. PARASURAMAN, V. ZEITHAML., V. en L. BERRY., “SERVQUAL: A Multiple-Item scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality”, *Journal of retailing*, 1988, afl.1, (12) 17.

⁴⁵*Ibid.*, 19.

⁴⁶J. MAESSCHALK, “Methodologische kwaliteit in het kwalitatief criminologisch onderzoek” in T. DECORTE en D. ZAITCH (eds.), *Kwalitatieve methoden en technieken in de criminologie*, Leuven, Acco, 2010, 128-133.

⁴⁷ Website Libqual meetinstrument: <https://www.libqual.org/home> (geconsulteerd op 6 december 2015).

⁴⁸ A. LIEBLING, S. HULLEY en B. CREWE “Conceptualising and Measuring the Quality of Prison Life In D. GADD, S. KARSTEDT en S-F MESSNER, *The SAGE Handbook of Criminological Research Methods*, Londen, Sage Publications Ltd, 2012, (358) 358-372.

⁴⁹ A. PARASURAMAN, V. ZEITHAML., V. en L. BERRY., “SERVQUAL: A Multiple-Item scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality”, *Journal of retailing*, 1988, afl.1, (12) 30.

betrouwbare metingen op.⁵⁰ Idealiter wordt dit instrument samen met personeelsenquête 3 à 4 keer per jaar gebruikt plus een analyse van de klantensuggesties en klachten.⁵¹

In deze masterproef werd er gekozen om dit kwantitatief meetinstrument **op een meer kwalitatieve wijze te gebruiken**, de vijf dimensies worden namelijk gebruikt als een **catalogus/denk kader** waaronder verschillende aspecten van dienstverlening zullen worden geanalyseerd en geëvalueerd. Deze aanpak werd gekozen omdat de focus ligt op een **diepgaande** analyse van klantvriendelijkheid boven een meer veralgemeenbare meting. De categorieën uit het SERVQUAL instrument lijken alvast heel nuttig om deze observaties van dienstverleningsprocessen alvast meer te structureren.

Tijdens de stage in de periode februari-april 2015 op de Cbm Gent werd er actief **meegedraaid op het Cbm secretariaat**. De student nam deel aan diverse werkprocessen; het uitnodigen van geïnterneerden voor de zitting, geïnterneerden naar de zittingszaal begeleiden, telefoons beantwoorden, dossiers digitaliseren, nieuwe dossiers aanmaken, zittingen voorbereiden, beslissingen van de Cbm verspreiden. Kortom **waardevolle** bronnen van informatie en ondervinding om vanuit die ervaring deze processen te analyseren en verbetervoorstellen te formuleren.

Deze literatuurstudie zal zich dus niet enkel beperken tot het systematisch lezen van lectuur maar zal **actief geanalyseerd worden door de klantvriendelijkheidsbril**. Voor wat betreft wetgeving en rechtspraak zullen deze bronnen via de beschrijvende en evaluerende manier gebeuren die typisch is voor de juridische analyse van bronnen, zoals het zoeken naar de *ratio legis* en het voorstellen van verbeteringen *de lege ferenda*.

4.2.3 Case study: Participerende observatie , studie van dossiers , gesprekken–veldwerk

1 gevalstudie

Door het stage lopen bij de Cbm Gent in de periode februari – april 2015 en effectief meedraaien in de setting, gebeurde er in deze zin ook **een kwalitatieve gevalstudie**⁵² met participerende observaties. Men heeft als student toegang gekregen tot nog meer informatie dan enkel geschreven documenten. Diverse **databronnen**,⁵³ (dossiers, gesprekken, observaties en *field notes*) maken het voorwerp uit van

⁵⁰ C. CCOK en B. TOHOMPSON, “Reliability and Validity of SERVQUAL Scores Used to Evaluate Perceptions of Library Service Quality”, *The journal of academic Librarianship*, afl. 26, nr. 4, (248) 255.

⁵¹ A. PARASURAMAN, V. ZEITHAML., V. en L. BERRY., “SERVQUAL: A Multiple-Item scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality”, *Journal of retailing*, 1988, afl.1, (12) 23-24.

⁵² M. LEYS, D. ZAITCH en T. DECORTE, “de gevalstudie” in *ibid.*, 175-197 en D. ZAITCH, D. MORTELMANS en T. DECORTE, “Participerende observatie in de criminologie” in *ibid.*, 263- 313 en D. MORTELMANS, *Handboek kwalitatieve onderzoeksmethoden*, Leuven, Acco, 2009, 175-181.

⁵³ F. VAN GEMERT, “Kwalitatieve databronnen in de criminologie” in T. DECORTE en D. ZAITCH (eds.), *Kwalitatieve methoden en technieken in de criminologie*, Leuven, Acco, 2010, 149-171.

deze observatie. Omdat de werkprocessen voornamelijk in de diepte werden bestudeerd zonder representatief te willen/kunnen spreken voor andere Cbm's, hebben de gebruikte methoden een **kwalitatief** karakter. “*Qualitative research aims to produce rounded understandings on the basis of rich contextual and detailed data*”⁵⁴, en laat dat nu net een noodzakelijke basis zijn alvorens men inzake klantvriendelijkheidsbeleid kan evalueren en adviseren. Het kennen/begrijpen van de setting is de **cruciale** beginstap.

Het betreft een **intrinsieke gevalstudie** waarbij het geval op zichzelf interessant is, de Cbm Gent als Cbm waar er wordt ingezet op klantvriendelijkheid.⁵⁵ Dit is een gevalstudie waarbij getracht wordt de klantvriendelijkheid van de Cbm Gent als organisatie te beschrijven verklaren en te evalueren.⁵⁶, er wordt getracht de setting te *verstehen*, te doorgronden, aan te voelen.⁵⁷ De *case* werd vooraf gekozen in functie van de stage waarop de klantvriendelijkheidsanalyse diende te worden toegepast omwille van inhoudelijke (criminologische relevantie – interesse) en praktische redenen (*convenience sampling*⁵⁸) werd besloten de analyse verder te zetten bij de Cbm Gent. Onder de nieuwe wet van 2014 zullen heel wat werkprocessen geharmoniseerd zijn wat onderling vergelijken van gevalstudies (between cases) zal vergemakkelijken.⁵⁹

Zo voerde de student diverse gesprekken met diverse actoren uit het werkveld (Cbm-secretarissen, voorzitter Cbm, advocaten, PSD⁶⁰, zorgteam, edm.). Deze personen kunnen worden gezien als **waardevolle informanten**.⁶¹ Tussen student en deze informanten ontstond op die manier een interessante wisselwerking; de student stelt zaken vast o.b.v. observaties dan wel o.b.v. een literatuurstudie en legt dit voor aan deze informanten waardoor er vaak waardevolle feedback en gesprekken volgden. Diverse theoretische inzichten en oplossingen om de Cbm-werking klantvriendelijk te maken werden dan ook teruggekoppeld naar de werkvloer om alzo het beste uit “**twee werelden te verkrijgen.**” Ook deze informatie wordt aangewend volgens beide dimensies van klantvriendelijkheid. (cfr. Supra)

Informanten zorgen voor interessante insiderinformatie, deze informanten bevragen over de setting bijv. “*Begrijpen geïnterneerden de communicatie van de Cbm volgens u ?*”, kan ook wel gezien

⁵⁴ J. MASON, *Qualitative researching*, Londen, Sage Publications, 1996, 4.

⁵⁵ M. LEYS, D. ZAITCH en T. DECORTE, “De gevalstudie” in T. DECORTE en D. ZAITCH (eds.), *Kwalitatieve methoden en technieken in de criminologie*, Leuven, Acco, 2010, 180.

⁵⁶*Ibid.*, 180

⁵⁷ *Ibid.*, 176-177.

⁵⁸ M. LEYS, D. ZAITCH en T. DECORTE, “De gevalstudie” in T. DECORTE en D. ZAITCH (eds.), *Kwalitatieve methoden en technieken in de criminologie*, Leuven, Acco, 2010, 187.

⁵⁹*Ibid.*, 177.

⁶⁰ Dit betreft de psychosociale dienst.

⁶¹F. VAN GEMERT, “Kwalitatieve databronnen in de criminologie” in T. DECORTE en D. ZAITCH (eds.), *Kwalitatieve methoden en technieken in de criminologie*, Leuven, Acco, 2010, 155-156.

worden als een vorm van interviewen.⁶² Informanten kunnen in twee groepen worden opgedeeld 1) informanten die **deel van de** setting zijn en 2) **buitenstaanders** die een goed zicht op de setting hebben⁶³. Informanten die tot de setting behoren hebben doorgaans 4 kenmerken; een diepgaande enculturatie, een blijvende betrokkenheid, beschikbaarheid voor de onderzoeker en een niet - analytische ingesteldheid.⁶⁴ Hier betroffen dit de leden van de Cbm Gent.

De student kwam tijdens de stage bij de Cbm Gent heel wat informanten tegen in de setting “Cbm Gent” en de leden van de Cbm zelf. Hierbij was het niet altijd even evident om t.a.v. de leden van het Cbm-secretariaat de grens te bewaren tussen het opbouwen van de vertrouwensrelatie en het **kritisch** t.a.v. deze personen te staan als onderzoeker. Dit was een **groeiproces** omdat men als mens ook een zekere sympathie voor bepaalde informanten kan ontwikkelen. ⁶⁵Ook de tweede groep informanten was zeer ruim, zij behoren niet tot de Cbm werking *sensu stricto* maar hebben er wel een zeer klare kijk op: leden van het zorgteam, leden van Obra vzw, PSD leden, enz.

2 *Participerende observatie*

Tijdens deze stage bekleedde de student de rol van **participant** als observator, men participeerde effectief op het Cbm-secretariaat (dossiers klasseren, advocaten ontvangen, geïnterneerden op zitting ontvangen) en betrokkenen wisten (geïnterneerden, informanten) dat de student een stagiaire was die ook observeerde om bij te leren en om stageprojecten op te zetten rond klantvriendelijkheid.⁶⁶

Het observeren als participant had **vele voordelen**; men leerde de setting echt kennen door deze vanuit een rol te doorleven en kreeg toegang tot velerlei informatie. Doch zijn er ook enkele **nadelen** te vermelden; zo observeerde men voornamelijk vanuit de rol van medewerker Cbm-secretariaat hetgeen andere indrukken omtrent de Cbm dienstverlening genereert dan observeren als advocaat of bijv. als geïnterneerde. Men bevond zich dus hoofdzakelijk in de positie van dienstverlener en niet in deze van die als gebruiker van de dienst, hetgeen zeker een meerwaarde was geweest voor deze masterproef. Nog een nadeel kan zijn dat de student mogelijks interessante informatie miste omdat men bijv. intensief bezig was met een administratieve activiteit.

De setting Cbm Gent is **een zichtbare setting**, diverse publieke informatie is te vinden over de Cbm Gent en het functioneren van deze setting (wetgeving, infolders van de Cbm zelf) , wel betreft het een eerder gesloten setting daar men toch heel wat toelatingen moet vragen om bijv. zittingen te observeren en op het secretariaat mee te draaien dat zich in de Gentse gevangenis bevindt. ⁶⁷

⁶² D. MORTELMANS, *Handboek kwalitatieve onderzoeksmethoden*, Leuven, Acco, 2009, 299.

⁶³ *Ibid.*, 299.

⁶⁴ *Ibid.*, 299-300.

⁶⁵ *Ibid.*, 301.

⁶⁶ D. MORTELMANS, *Handboek kwalitatieve onderzoeksmethoden*, Leuven, Acco, 2009, 289.

⁶⁷ D. MORTELMANS, *Handboek kwalitatieve onderzoeksmethoden*, Leuven, Acco, 2009, 173.

Gesprekken en observaties gebeurden niet zomaar *ad hoc* maar de volledige stage werd benaderd **vanuit de opdracht om de klantvriendelijkheid van de Cbm Gent** te evalueren en te verbeteren, hetgeen ook in verkorte vorm in de bachelorproef en stageverslag Criminologische wetenschappen werd gedaan.⁶⁸ Immers kwalitatief onderzoek vereist een planning, strategie en mag niet zomaar *ad hoc*-werk zijn. Tevens gebeurden de observaties en gesprekken met de nodige flexibiliteit rekening houdend met de setting (bijv. het penitentiarie karakter van het “veld” en de opgebouwde vertrouwensrelaties)⁶⁹. De deelnemers aan de setting wisten van de hoedanigheid van de student die observeerde er vond dus geen *covert observation* plaats.⁷⁰

Een observatie van de omgeving doorloopt ***grosso modo* drie fasen**; 1) de **beschrijvende** observatie, 2) de **gefoceuste** observatie en 3) de **selectieve** observatie. Doch moet men weten dat dit geen mooie afgebakende hokjes zijn maar fasen die door elkaar heen lopen, zo stopt bijv. beschrijvend observeren niet tijdens de periode van de verdere observatie, maar worden er gewoon mogelijkheden tot diepgaandere observaties (gefoceust en selectief) toegevoegd.⁷¹

Tijdens de eerste twee weken van februari 2015 stelde de student zich terughoudend op en werd er voornamelijk beschrijvend geobserveerd. Na deze periode, in maart 2015, begon de student vertrouwd te worden met de setting en kon worden overgegaan tot gefocuste en selectieve observatie.⁷² Op 19 november 2015 en op maandag 7 maart werd er gedurende respectievelijk een namiddag en een volledige dag participierend geobserveerd op het Cbm-secretariaat. Gedurende de volledige periode september 2015 tem april 2016 werd er contact gehouden met een Cbm-lid en een lid van het Cbm- secretariaat om alzo op de hoogte te blijven van het laatste nieuws inzake de bevoegdheidsoverdracht naar de SURB.

3 ***Kwalitatieve interviews***

Tot slot zal de student **vier kwalitatieve** interviews⁷³ afnemen bij praktijkactoren op de Cbm Gent, een parketsecretaris en een lid van de SURB griffie Gent. Dit omdat deze diensten het meest betrokken zijn bij deze bevoegdheidsoverdracht van Cbm naar SURB. Deze interviews zijn best kwalitatief van

⁶⁸G.S., JACQUET, “*Klantvriendelijke internering?!*” *Een poging tot integratie van klantvriendelijkheidsaspecten in de werking van de Commissie tot bescherming van de maatschappij Gent*, Bachelorproef Criminologie UGent 2014-2015, (onguit.), 52.

⁶⁹J. MASON, *Qualitative researching*, Londen, Sage Publications, 1996, 5.

⁷⁰D. ZAITCH, D. MORTELMANS en T. DECORTE, “Participerende observatie in de criminologie” in in T. DECORTE en D. ZAITCH (eds.), *Kwalitatieve methoden en technieken in de criminologie*, Leuven, Acco, 2010, 270-274.

⁷¹D. MORTELMANS, *Handboek kwalitatieve onderzoeksmethoden*, Leuven, Acco, 2009, 276-277.

⁷²Zie ook mooie illustratief schema in D. MORTELMANS, *Handboek kwalitatieve onderzoeksmethoden*, Leuven, Acco, 2009, 275.

⁷³K. BEYENS en H. TOURNEL “Mijnwerkers of ontdekkingsreizigers? Het kwalitatieve interview in T. DECORTE en D. ZAITCH (eds.), *Kwalitatieve methoden en technieken in de criminologie*, Leuven, Acco, 2010, 200-232.

aard om de betrokken actoren volledig vrij te kunnen laten spreken over klantvriendelijkheid, de nieuwe interneringswet en de overgangssituatie van Cbm naar KBM/SURB. Het interviewen over een thema als klantvriendelijkheid mag dan wel eerder **technischer** van aard zijn, doch zal ook nu de onderzoeker acht slaan op zowel **verbaal als non verbaal gedrag** bij de respondenten, bijv. twijfelen over wat men zegt, eventueel sociaal wenselijk gedrag enz; Interviewen is immers veel meer dan het stellen van vragen. Er werd gekozen voor het arrondissement Gent daar de student via de gelopen stage de nodige contacten/vertrouwensrelatie had om op die manier de respondenten ook zo vrij mogelijk te laten spreken. Bovendien focust deze masterproef zich specifiek op het overgangsproces Cbm Gent- SURB Gent.

De vragen, die de vorm aannemen van open vragen, verliepen **gestructureerd**. Hoewel van de interviewer verwacht wordt om ook flexibel mee te gaan in de volgorde van de respondent. Het betreft een interview met een, hier uitgeschreven topic - list. Voordeel is dat er zo kan nagedacht worden over de vragen⁷⁴ en een timing, nadeel hierbij is de valkuil van het kunstmatig worden van het interview, het moet m.a.w. een vlot gesprek blijven, wat normaliter zal lukken omwille van de reeds bestaande vertrouwensband tussen respondenten en interviewer.⁷⁵ **De beleving, ervaring en opinies van de praktijkactoren** staan centraal en komen het best tot uiting in deze kwalitatieve methode. De vragenlijsten werden opgenomen in de **bijlage nr. 5**. Op 18 december vond er een gesprek plaats tussen de student en de assistente, mevr. TIBERGHEIN, van het opleidingsonderdeel kwalitatieve onderzoeksmethoden. Hierbij kreeg de student **handige tips** die zullen worden meegenomen bij het ontwerp van de definitieve topic list en het effectieve interview.

Deze vragenlijst werd ook getest via een **testinterview**, alsook zal het opname apparaat werd getest door een oefen interview en oefentrascriptie uit te voeren, dit gebeurde in februari 2016.

Deze gesprekken werden opgenomen met *een voice recorder* als *back-up* bij onduidelijkheden bij de nota's van de onderzoeker. Deze interviews vonden plaats na studie van de nieuwe wet en na een verkennende studie van het veranderingsmanagement. Dit om als interviewer zeer goed te weten waarover men spreekt met de respondent. De interviews **vonden plaats op de volgende data:** parketsecretaris (4 februari 2016), Cbm-lid (15 februari 2016), Cbm-secretaris (4 februari 2016) en griffier SURB Gent (21 maart 2016).Voorafgaandelijk werd gezegd wat men onder de klantvriendelijkheid verstaat, dit werd in de *informed consentbrief* gedaan.⁷⁶ Wel herhaalde men deze definitie niet bij het begin van het interview om de respondent geen “woorden in de mond te leggen”.

⁷⁴ Met aandacht voor eventuele vraagverwoordingseffecten.

⁷⁵ K. BEYENS en H. TOURNEL “Mijnwerkers of ontdekkingsreizigers? Het kwalitatieve interview in T. DECORTE en D. ZAITCH (eds.), *Kwalitatieve methoden en technieken in de criminologie*, Leuven, Acco, 207.

⁷⁶ Klantvriendelijkheid werd in de *informed consent* brief omschreven als: “*de mate waarin er een overeenkomst is tussen de verwachtingen die gebruikers van de dienst hebben en de dienstverlening die de dienst geeft*”. *Concreet gaat het dus hoe een organisatie ervoor kan zorgen dat mensen correct geholpen worde, snelle hulp,*

Reeds in oktober 2015 en in januari 2016 werden de **toestemmingen** verkregen. De interviews gingen door in de; Cbm zaal in de gevangenis van Gent en de SURB griffie te Gent omdat dit een rustige en voor respondenten en interviewer makkelijk bereikbare plaats is. Het interview werd ook opgenomen met een recorder, deze **toelatingen** zullen worden aangevraagd en verkregen. De *informed consentbrieven* en de interviewvragen zullen ook aan beide respondenten worden overhandigd dit laat een voorbereiding van de respondent toe. Zeker voor drukbezette mensen zoals de Cbm voorzitter is deze voorbereidingsmogelijkheid nuttig.⁷⁷ Het interview met de parketsecretaris verliep **telefonisch** doordat de betrokkene spontaan heel uitgebreid begon te vertellen over het onderzoeksonderwerp en de student deze kans greep om een gesprek te hebben. Dit gebeurde met *informed consent*, mondeling gegeven. Eerder werd er reeds via mail een vraag tot deelname aan het interview verzonden. Een telefonisch interview heeft als voordeel dat men inderdaad wel de intonatie hoort van de respondent maar andere nuttige informatie zoals lichaamstaal gaat verloren. Lichaamstaal vormt interessante informatie om uitspraken op betrouwbaarheid (report) te beoordelen. De *informed consent* formulieren zijn terug te vinden in een afzonderlijke bijlage.

Er gebeurde een **introductie** van het interview waarbij even nog eens werd stilgestaan of de *informed consent*⁷⁸ gehandhaafd blijft en naar het aantal jaren dienst op de Cbm. De vragenlijst bestaat uit drie delen; 1) klantvriendelijkheid binnen de Cbm Gent, 2) reflecties over de nieuwe interneringswet en 3) hoe de overdracht van bevoegdheden van Cbm naar SURB zo vlot mogelijk kan gebeuren

De onderzoeker trachtte een **open luisterhouding** aan te nemen, de vragen duidelijk en geïnteresseerd te stellen, instemmend te knikken, niet afkeurend te zijn t.a.v. andere meningen dan de eigen omtrent klantvriendelijkheid. Dit laatste is soms moeilijk omdat een verbale afkeuring (wenkbrauwen onbegrijpend fronsen) vlug gebeurd is.⁷⁹ De student weet bij zichzelf wat mogelijke werkpunten zijn; te snel spreken, niet zo goed met stiltes om kunnen gaan en het gebruik van stopwoordjes. Ook zal men aandachtig luisteren door aantekeningen⁸⁰ te maken, de interviewer is immers vlug afgeleid. De interviews verliepen allen vlot, ook dankzij de voorkennis van de student, enige minpunten waren wel dat de student moeilijk kon omgaan met stiltes en soms te vlug een nieuwe vraag afvuurde of de respondent soms overdonderde met een vraag op te lange wijze te stellen.

vriendelijke hulp, het krijgen van informatie in een begrijpelijk taalgebruik, enz. Deze brieven bevinden zich in de niet-publiek toegankelijke bijlagen bij deze masterproef.

⁷⁷ Zie voorbeeld kwalitatief interview burgemeester in K. BEYENS en H. TOURNEL “Mijnwerkers of ontdekkingsreizigers? Het kwalitatieve interview” in T. DECORTE en D. ZAITCH (eds.), *Kwalitatieve methoden en technieken in de criminologie*, Leuven, Acco, 2010, 217-218.

⁷⁸ A. O’ GORMAN en F. VANDER LAENEN, “Ethische aspecten van het kwalitatief onderzoek” in T. DECORTE en D. ZAITCH (eds.), *Kwalitatieve methoden en technieken in de criminologie*, Leuven, Acco, 2010, 539-540.

⁷⁹ K. BEYENS en H. TOURNEL “Mijnwerkers of ontdekkingsreizigers? Het kwalitatieve interview in T. DECORTE en D. ZAITCH (eds.), *Kwalitatieve methoden en technieken in de criminologie*, Leuven, Acco, 2010, 226.

⁸⁰ *ibid.*, 227.

Voorafgaand aan het interview wordt gezegd dat men **niet bij naam zal worden** genoemd in deze masterproef maar dat men naar een ruime functie verwijst bijv. lid Cbm Gent.⁸¹ Ook werd hen duidelijk gemaakt dat de opnames en **transcripties zorgvuldig** bewaard worden en bij het slagen voor deze masterproef zullen vernietigd worden.⁸² Deze transcripties, nemen de vorm aan van kladnotities en zijn terug te vinden in de afzonderlijke bijlage. Deze afspraken nakomen is van groot belang vanuit ethisch oogpunt. Als onderzoeker bekomt men private gegevens die beschermd worden door de **Privacywet**⁸³, ook aan het ethisch kader van het wetenschappelijk onderzoek dient de onderzoeker zich te houden.

De respondenten van de Cbm- Gent werden **beloond**⁸⁴ voor hun medewerking, immers gedurende de stage werd vastgesteld dat onderzoek een zware belasting vormt voor het secretariaat van de Cbm Gent. Werk moest dan blijven liggen als leden worden geïnterviewd. Om deze reden hielp de student ter compensatie op 19 november 2015 een halve dag mee op het secretariaat van de Cbm Gent.

De **validiteit** van het interview werd nagegaan namelijk; *“In welke mate is het antwoord dat de respondent geeft in overeenstemming met wat hij werkelijk wil zeggen?”*⁸⁵ Dat het interview dus “meet” wat het beoogt te meten.⁸⁶ Voorts kan het zijn dat bepaalde informatie niet door de respondent niet medegedeeld bijv. interne spanningen dit zijn effecten van sociale wenselijkheid, al merkte de student weinig sociale wenselijke antwoorden op.⁸⁷ Nog dienen de antwoorden te worden geëvalueerd op **volledigheid**, relevantie en duidelijkheid. Zoals men kan vaststellen zal het interviewen een zeer intensieve aangelegenheid zijn. Tijdens het interview werden antwoorden samengevat om na te gaan of de interviewer de boodschap correct begreep zoals de respondent deze wou meegeven. Zo het nodig is om duidelijkheid te bekomen kan er worden gebruik gemaakt van directe en indirecte doorvraagtechnieken (bijv. papegaaien.)⁸⁸.

⁸¹ A. O' GORMAN en F. VANDER LAENEN, “Ethische aspecten van het kwalitatief onderzoek” in T. DECORTE en D. ZAITCH (eds.), *Kwalitatieve methoden en technieken in de criminologie*, Leuven, Acco, 2010, 532-555.

⁸² D.M. KEATS, *Interviewing a special guide for students and professionals*, Buckingham, Open university press, 2000, 31.

⁸³ Wet van 8 december 1992 tot bescherming van de persoonlijke levensfeer ten opzichte van de verwerking van persoonsgegevens, BS 18 maart 1993.

⁸⁴ A. O' GORMAN en F. VANDER LAENEN, “Ethische aspecten van het kwalitatief onderzoek” in T. DECORTE en D. ZAITCH (eds.), *Kwalitatieve methoden en technieken in de criminologie*, Leuven, Acco, 2010, 547.

⁸⁵ K. BEYENS en H. TOURNEL “Mijnwerkers of ontdekkingsreizigers? Het kwalitatieve interview” in T. DECORTE en D. ZAITCH (eds.), *Kwalitatieve methoden en technieken in de criminologie*, Leuven, Acco, 2010, 222.

⁸⁶ D.M. KEATS, *Interviewing a special guide for students and professionals*, Buckingham, Open university press, 2000, 77.

⁸⁷ D. MORTELMANS, *Handboek kwalitatieve onderzoeksmethoden*, Leuven, Acco, 244.

⁸⁸ D. MORTELMANS, *Handboek kwalitatieve onderzoeksmethoden*, Leuven, Acco, 247-250.

Best werden de interviews op afzonderlijke dagen gehouden bijv. eerst het interview van het lid van het Cbm secretariaat en dan het interview met de voorzitter van de Cbm Gent om alzo de andere nog meer gerichte vragen te kunnen stellen, deze volgorde werd omgedraaid omwille van het moeten afzeggen van een eerdere afspraak door een respondent. **Gestart werd** in de praktijk met de **parketsecretaris**, hetgeen een goede mogelijkheid was voor de student om de vragenlijst verder te testen en de interviewvaardigheden verder te ontwikkelen. Het laatste interview werd gehouden met de SURB Griffier. Bij drie van de vier interviews zaten interviewer en respondent tegenover elkaar aan een tafel in met de *voice recorder* in het midden van de tafel. Er werd niet gegeten of gedronken om storende geluiden tijdens de opname te vermijden.

Alvorens men effectief met het data -verzamenen begint gaat men best na of de **vragen afdoende** zijn, een handige *checklist* vindt men in de literatuur terug, ook over mogelijke antwoorden denkt men best na.⁸⁹ Na de vragen zal er ruimte zijn voor eventuele opmerkingen en gebeurt er het polsen of er opmerkingen zijn omtrent het verloop van het interview (nazorg respondent).⁹⁰ Een onzekere respondent werd gerustgesteld.

Deze **notities** van de interviews van het Cbm-lid en de Cbm-secretaris werden beperkt getranscribeerd en gecodeerd, eerst zal er open gecodeerd. Er werd gewerkt met een richtinggevend **codeerschema/codeboom** (met kleurencodes voor: klantvriendelijkheid, nieuwe wet, werkprocessen, percepties, ontvankelijkheid- zie bijlage) dit omdat dit flexibel genoeg is om ook nog *in vivo* codes van de respondenten toe te laten.⁹¹ De andere interviews, het gesprek met de parketsecretaris werd uitgetypt en citaten werden gebruikt als bron of ter ondersteuning van geponeerde zaken in deze masterproef. Er werd gekozen de masterproef op de diverse onderdelen (klantvriendelijkheid binnen de Cbm-Gent) , de nieuwe interneringswet en de overgang Cbm-SURB) te **verrijken** met info uit de interviews.

Na afloop van ieder interview **reflecteerde** de student over het verloop van de voorbije interviews en werden hoger omschreven werkpunten geformuleerd..⁹²

4.3 Onderzoeksplanning

Een goede onderzoeksplanning is **cruciaal** om dit project te doen slagen, rekening houdend met de examens beschikt de student grofweg gezien over **een periode van 6 maanden** om deze studie te

⁸⁹D.M. KEATS, *Interviewing a special guide for students and professionals*, Buckingham, Open university press, 2000, 75.

⁹⁰ D. MORTELMANS, *Handboek kwalitatieve onderzoeksmethoden*, Leuven, Acco, 2009, 221.

⁹¹ T. Decorte, “ Kwalitatieve data-analyse in het criminologisch onderzoek” in T. DECORTE en D. ZAITCH (eds.), *Kwalitatieve methoden en technieken in de criminologie*, Leuven, Acco, 2010, 461.

⁹²D. MORTELMANS, *Handboek kwalitatieve onderzoeksmethoden*, Leuven, Acco, 2009, 250-267.

verrichten.⁹³ Een planning ondergaat wijzigingen, ter illustratie werd de oorspronkelijke onderzoeksplanning hieronder toegevoegd.

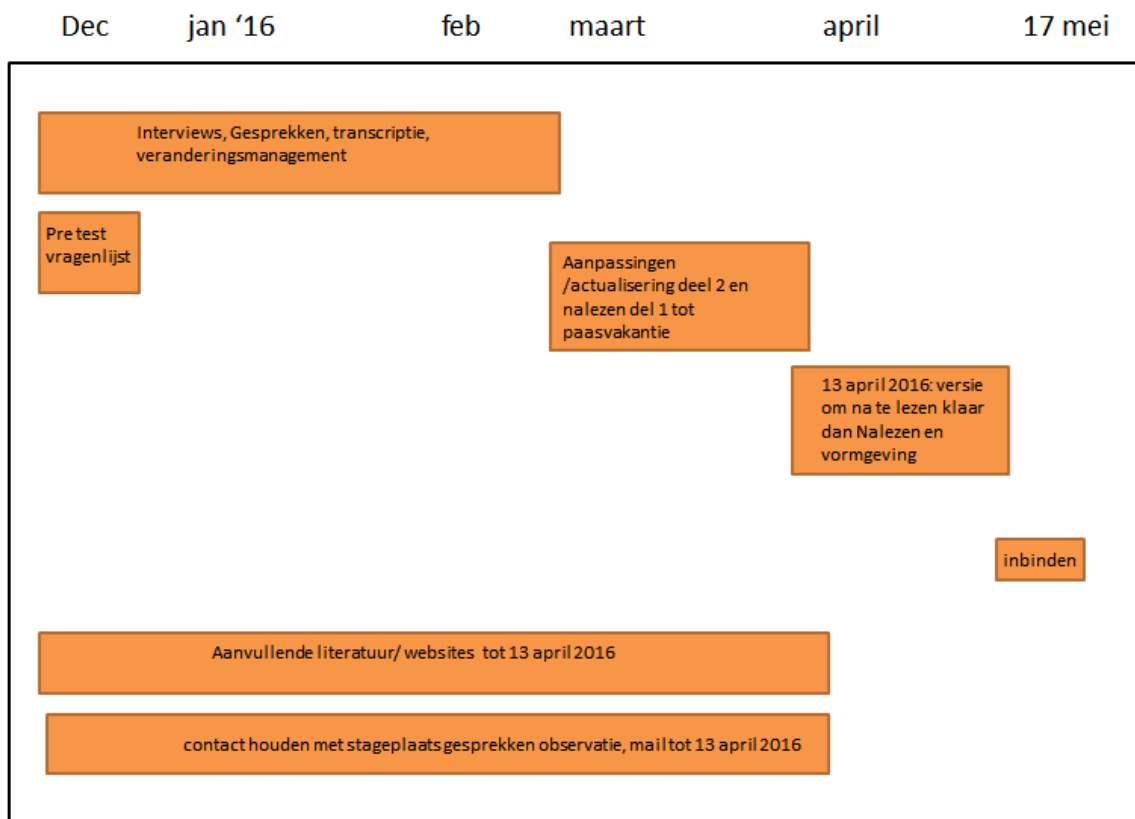
De **literatuurstudie** van de nieuwe wet en het veranderingsmanagement waren gepland om te duren tot 30 november 2015 en dit op twee vaste lesvrije dagen donderdag en vrijdag. In deze periode werden ook de *informed consent* brieven en vragenlijsten opgesteld. In de praktijk liep dit evenwel op sommige punten anders. De nieuwe wet raakte grotendeels geanalyseerd maar de veranderingen (o.a. door Potpourri III) in deze wet zullen blijvend dienen te worden opgevolgd. Het deel van het **veranderingsmanagement is niet afgeraakt** binnen de voorziene termijn, maar wel tijdens de tweede week van de paasvakantie 2016. Ook de **pré test** werd verlaat van december 2015 naar februari 2016. Literatuur werd verzameld **doorheen het onderzoeksproces**. Er is reeds een **ruime basislectuur** inzake klantvriendelijkheid en internering verzameld op twee academiejaren⁹⁴, deze werd nu verrijkt en geactualiseerd met nieuw materiaal.

Gedurende het **volledige academiejaar** werden er gesprekken gehouden met de voorzitter en een secretaris van de Cbm Gent, alsook met een griffier bij de SURB Gent om op de hoogte te blijven van de laatste nieuwe ontwikkelingen in de bevoegdheidsoverdracht Cbm- SURB.

Een **voorontwerp van masterproef werd op 18 april** medegedeeld aan de promotor en aan de lezers. Het voorontwerp werd door de promotor goedgekeurd en werd afgewerkt om tot een **eindproduct** te komen in mei 2016.

⁹³T. DECORTE, J. TIBERGHEIN en O. PETINTSEVA, *Methoden van criminologisch onderzoek: ontwerp en dataverzameling*, Gent, onuitg., 2015, 229-253.

⁹⁴ Het betreffen de AJ 2013-2014 en AJ 2014-2015.



Figuur 1: Onderzoeksplanning uit voorbereidend werkstuk

DEEL 2 KLANTVRIENDELICHHEID BINNEN DE CBM GENT



“Geïnterneerd: cel of zorg?”
(Boek Liga voor Mensenrechten)

Hoofdstuk 1 Een klantvriendelijke Commissie tot bescherming van de maatschappij: Het begrip klantvriendelijkheid gedefinieerd

In dit deel wordt het begrip klantvriendelijkheid **gedefinieerd**. Het vond zijn oorsprong in de commerciële wereld en vond later zijn ingang bij justitie. Klantvriendelijkheid is een veelomvattend begrip. Om die reden wordt er dan ook stilgestaan bij de **inhoud** ervan. **Vervolgens** wordt er gemotiveerd waarom het belangrijk is om de dienstverlening bij de Commissie tot bescherming van de maatschappij klantvriendelijk(er) te maken (hierna Cbm Gent). **Tot slot** wat de beperkingen op dat vlak zijn. Omwille van de actualiteit en de kwaliteit werd dit volledige deel bijna integraal overgenomen uit de bachelorproef⁹⁵ die vorig academiejaar werd geschreven.

1.1 Het begrip klantvriendelijkheid gedefinieerd

1.1.1 Klantvriendelijkheid in de commerciële wereld, in het overheidsmanagement en bij rechtscolleges

Nadenken over klantvriendelijkheid vindt zijn oorsprong in de commerciële wereld. Het spreekt dan ook voor zich dat de basisdefinitie van klantvriendelijkheid een commerciële definitie is. **Klantvriendelijkheid vanuit de commerciële sector** bekeken is: “*De mate waarin de prestaties van de onderneming overeenkomen met de wensen ten aanzien voor alle voor de klant relevante aspecten.*”⁹⁶ Is deze **match** tussen verwachtingen en prestaties van de onderneming er, dan spreekt men van een klantvriendelijke onderneming. Klantvriendelijkheid is dus eerder een **methode** en geen doel op zich.⁹⁷ Doelstelling van klantvriendelijkheid in de commerciële sector is het genereren van inkomsten en het klanten binden.⁹⁸ Vanaf de jaren 1980 kwam er bij de overheid meer aandacht voor klantvriendelijkheid en dit via de bestuurskunde.⁹⁹ Ook bij de rechterlijke macht en rechtelijke orde werd er steeds meer aandacht geschonken aan klantvriendelijke dienstverlening. In dat kader mochten studenten klanttevredenheidsonderzoeken verrichten om alzo een zicht te krijgen op de tevredenheid

⁹⁵ G.S., JACQUET, “Klantvriendelijke internering?!” *Een poging tot integratie van klantvriendelijkheidsaspecten in de werking van de Commissie tot bescherming van de maatschappij Gent*, Bachelorproef Criminologie UGent 2014-2015, (onguit.), 52 p.

⁹⁶J-P. R. THOMASSEN, *Waardering door klanten, klantenmanagement als fundament voor Totale Kwaliteit*, Deventer, Kluwer, 1998, 55.

⁹⁷*Ibid.*, 67.

⁹⁸ *Ibid.*, 79.

⁹⁹ **De bestuurskunde** “richt zich op de beschrijving, de verklaring en de oplossing van praktische vraagstukken die te maken hebben met bestuur, de organisatie en het beleid van organisaties in het openbaar bestuur, in relatie tot de omgeving.” A. HONDEGHEM, “Inleiding tot de bestuurskunde” in A. HONDEGHEM, W. VAN DOOREN, D. VANCOPPENOLLE, B. VERSCHUERE en S. OP DE BEECK (eds.), *Handboek bestuurskunde*, Brugge, Vanden Broele, s.d., 5.

van de klanten (bezoekers en advocaten) van de rechtbank.¹⁰⁰ Auteurs zoals DEPRÉ, et.al.¹⁰¹ dachten na over een klantvriendelijk openbaar ministerie.

1.1.2 Klantvriendelijkheid en Cbm Gent

De Cbm (Gent) is een **orgaan sui generis**, met kenmerken die dicht aanleunen bij rechtscolleges van de rechtelijke orde. Zo zijn de commissieleden onafhankelijk en zijn de andere procedurele regels in strafzaken van toepassing.¹⁰², behoudens uitzonderingen in de Wet tot bescherming van de maatschappij (hierna: WBM¹⁰³). De Cbm (Gent) is het orgaan dat instaat voor de effectieve tenuitvoerlegging van de interneringsmaatregel uitgesproken door een vonnisgerecht (correctionele rechtbank –hof van assisen-hof van beroep), een onderzoeksgerecht (raadkamer, kamer van inbeschuldigingstelling) of een administratieve internering door de minister van Justitie op grond van art 21WBM.¹⁰⁴ Toch is de link met de Federale overheidsdienst justitie (hierna: FOD Justitie), als administratieve overheid niet ver weg. Zo wordt het secretariaat niet bemand door griffiers maar wel door penitentiaire administratieve assistenten. Dit zijn personeelsleden van het directoraat generaal penitentiaire inrichtingen (DG EPI) van de FOD justitie.¹⁰⁵ Een aantal elementen van de commerciële definitie van klantvriendelijkheid kunnen zeker worden toegepast op de overheden, rechtscolleges en Cbm. In zekere zin kan men een klantvriendelijke Cbm dus omschrijven als: *“Een Cbm waarbij de dienstverleningsprestaties van de Cbm overeenstemmen met verwachtingen van de klanten op de gebieden die voor de klanten relevant zijn. Klantvriendelijkheid wordt ook bepaald door de perceptie van de klant over deze diensten.”*¹⁰⁶ De Hoge Raad voor de Justitie, een orgaan dat zich o.a. inlaat met kwaliteitszorg¹⁰⁷ bij rechtscolleges, werkt volgens deze definitie om een disfunctie in de dienstverlening van rechtscolleges aan te duiden. **Een disfunctie treedt op als de aan de**

¹⁰⁰ Het betreft het project **Klanten Onderzoek Rechtbanken Arrondissementen Antwerpen en Limburg** (hierna KORAAL), in 2006, 2010 en 2012. Het onderzoek in 2006 vond plaats in het arbeidshof en is dus niet relevant voor deze masterproef. In 2010 werd er wel een onderzoek verricht op het niveau van het hof van beroep te Antwerpen, maar deze resultaten werden niet vrijgegeven voor het publiek. De resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek van 2012 zijn wel publiek toegankelijk en daarom wordt enkel het onderzoek KORAAL versie 2012 (hierna KORAAL (2012)) gebruikt in deze masterproef.

¹⁰¹ R. DEPRÉ, C. VERVAET, A. HONDEGHEM en B. GEERT, *Managementconcepten voor een kwaliteitsvol openbaar ministerie*, Brussel, Politeia, 2009, 184 p.

¹⁰² Grondslag vormt hier art. 31 WBM dat op vergelijkbare wijze als 2 Ger.W een procedureel sleutelartikel is. Gesprek met de heer voorzitter H. HEIMANS dd. 17.02.2015. Doch is de motiveringsplicht voor hoven en rechtbanken niet van toepassing op een Cbm Zie: Cass. 28 oktober 2014, P.14089.N/1 (onuitg.).

¹⁰³ Wet van 9 april 1930 tot bescherming van de maatschappij tegen abnormalen gewoontemisdadigers en plegers van bepaalde seksuele strafbare feiten, BS 11 mei 1930.

¹⁰⁴ C. VAN DEN WYNGAERT, *Strafrecht en strafprocesrecht in hoofdlijnen*, I, Antwerpen, Maklu, 2009, 551-552.; COMMISSIE TOT BESCHERMING VAN DE MAATSCHAPPIJ GENT, Informatiebrochure inzake internering bij de Cbm Gent, 9 maart 2012. en M. VANDENBROUCKE “De wereld van de internering en van de geïnterneerden: het functioneren van de commissie ter bescherming van de maatschappij.”, *Panopticon*, 2009, afl. 6,(92) 95-96.

¹⁰⁵ FOD JUSTITIE, De gevangenis Gent informatie brochure, 26 september 2013, 22-23 en 27.

¹⁰⁶ R. DEPRÉ, C. VERVAET, A. HONDEGHEM en B. GEERT, *Managementconcepten voor een kwaliteitsvol openbaar ministerie*, Brussel, Politeia, 2009, 88.

¹⁰⁷ Dit o.a door het doorlichten van rechtscolleges op disfuncties. (art. 153, §3, eerste lid 6°-7° Gw. j° art. 259bis-12, §1 Ger.W.).

rechtszoekende geleverde dienst **niet** conform is met wat legitiem kan verwacht worden van de openbare dienstverlening door de rechterlijke orde.¹⁰⁸ Klantvriendelijkheid is in zekere zin dus een subjectief gegeven.

Hoewel er elementen overeenstemmen met de commerciële definitie is de functie van een klantvriendelijkheid bij een Cbm toch verschillend van deze in een bedrijf. Zo is de klantvriendelijkheid bij een Cbm een methode die wordt gebruikt om de doelstelling/opdracht van de Cbm beter tot zijn recht te kunnen brengen en niet zozeer om klanten te winnen of klantentrouw te genereren.¹⁰⁹

De Cbm als beslisser over de wijze van uitvoering ervan heeft een **tweeledig doel**, enerzijds dient de maatschappij **bescherm**d te worden tegen deze geesteszieken die strafbare feiten gepleegd hebben, anderzijds dient de geestesgestoorde delinquent **behandeld** te worden.¹¹⁰ Om deze doelstelling te realiseren verstrekt de Cbm **informatie** aan allerlei betrokken personen/organisaties m.b.t. uitvoering van deze interneringsmaatregel. Klantvriendelijkheid is dus een methode om dit doel op kwaliteitsvolle wijze te vervullen. De Cbm Gent concretiseert deze algemene tweeledige doelstelling nog meer : *“Door een vlotte werking van het secretariaat tracht men als Cbm te werken aan een zo spoedig mogelijke doorstroming van de opgesloten geïnterneerden naar externe zorginstellingen en aan een zo spoedig mogelijke terugkeer naar de maatschappij van geïnterneerden verblijvend in de zorginstellingen.”*¹¹¹

Het klantenmanagement reikt dus m.a.w. de **tools** aan die kunnen worden aangewend om de werking klantvriendelijker en dus kwaliteitsvoller te maken.¹¹²

1.2 Klantvriendelijkheid binnen de Cbm-werking: twee dimensies

Klantvriendelijkheid valt uiteen in twee dimensies; de **verwachtingen** die de klanten hebben t.a.v. de organisatie en de **perceptie** van die klant over de verstrekte dienstverlening.¹¹³ Het eerste aspect van

¹⁰⁸Hoge Raad voor de Justitie (hierna HRJ), Verslag klachtenbehandeling 2012, 5,

http://www.hrj.be/sites/5023.b.fedimbo.belgium.be/files/press_publications/klachtenverslag-2012-nl.pdf.

¹⁰⁹ J-P. R. THOMASSEN, *Waardering door klanten, klantenmanagement als fundament voor Totale Kwaliteit*, Deventer, Kluwer, 1998, 78-79.

¹¹⁰ T. VANDER BEKEN en D. VANHAELEMEESCH, “Juridische aspecten met betrekking tot internering” in S. VANDEVELDE, S. DE SMET, W. VANDERPLASSCHEN, W. TING TO (eds.), *Oude uitdagingen, nieuwe kansen!: Over de behandeling van geïnterneerden*, Gent, Academia Press, 2013, 18 en

COMMISSIE TOT BESCHERMING VAN DE MAATSCHAPPIJ GENT, Informatiefolder inzake internering bij de Cbm Gent, 10 februari 2013.

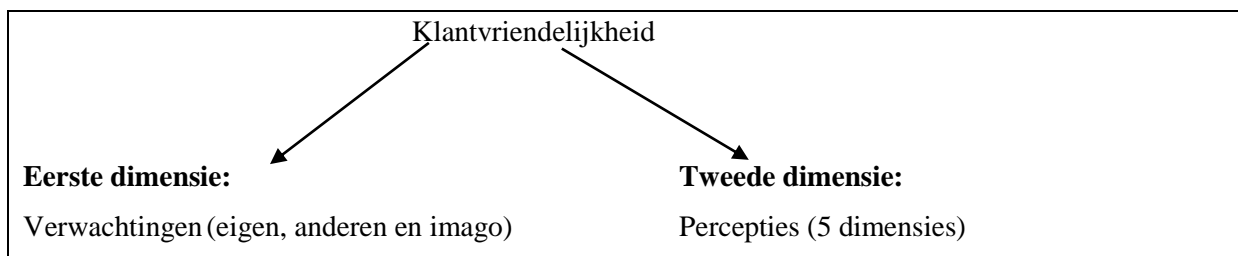
¹¹¹ COMMISSIE TOT BESCHERMING VAN DE MAATSCHAPPIJ GENT, hoofddoelstelling secretariaat CBM Gent.

¹¹² J-P. R. THOMASSEN, *Waardering door klanten, klantenmanagement als fundament voor Totale Kwaliteit*, Deventer, Kluwer, 1998, 295p. en J-P. THOMASSEN, *De klantgestuurde organisatie: 50 methoden en instrumenten voor effectief klantenmanagement*, Alphen aan den Rijn, Samsom, 2001, 14-19.

¹¹³ R. DEPRÉ, C. VERVAET, A. HONDEGHEM en B. GEERT, *Managementconcepten voor een kwaliteitsvol openbaar ministerie*, Brussel, Politeia, 2009, 88.

klantvriendelijkheid: **de verwachtingen over de diensten**¹¹⁴ wordt bepaald door drie factoren: 1) de eigen verwachtingen van de klant. Vaak zijn die verwachtingen gebaseerd op voorgaande ervaringen met de dienstverstrekkers 2) de verwachtingen en percepties van anderen en 3) het imago van de organisatie. Het managen van deze verwachtingen is van groot belang. De tweede dimensie van klantvriendelijkheid is de **perceptie t.a.v. de dienstverlening**. De belangrijkste factor die de perceptie van de gebruiker beïnvloedt is de manier waarop de dienstverlening wordt uitgevoerd, de *service-kwaliteit*. *Service-kwaliteit* wordt gemeten door het meetinstrument SERVQUAL¹¹⁵ a.d.h.v. **vijf dimensies**:

- 1) **Betrouwbaarheid uitstralen.** Men moet als Cbm de beloofde dienstverlening nakomen. Elk interneringsdossier moet kwalitatief worden afgehandeld en de technische kwaliteit van de dienstverlening moet steeds worden verzekerd. (bijv. tijdig het parket informeren)
- 2) **Antwoordbereidheid of de bereidheid tot het geven van antwoorden.** Het is belangrijk dat de klanten met hun vragen tijdig geholpen worden door de medewerkers van de Cbm. Men moet zich als Cbm t.a.v. van de gebruikers vriendelijk, aanspreekbaar en hulpvaardig opstellen. Dit houdt bijv. in dat de telefoon tijdig wordt beantwoord door een medewerker.
- 3) **Ontvankelijk zijn (Ten dienste staan van):** Het personeel (de Cbm - secretarissen) moet over de nodige competenties en beleefdheid beschikken om de klanten van de Cbm te helpen.
- 4) **Begripvol zijn:** Dit domein heeft eerder te maken met de individuele aandacht die men aan een betrokken persoon besteedt. Dit neemt een aangepaste vorm aan voor bijv. geïnterneerden, familie, hulpverleners. Gebruikers hebben nood aan individuele aandacht en begrip voor hun situatie. Bijv. een geïnterneerde die bezorgd naar de Cbm belt met een informatievraag niet zomaar afwimpelen maar begrip tonen.
- 5) **Tastbaarheden, de Cbm-omgeving:** Hieronder bedoelt men het voorkomen van het personeel en de omgeving (propere gebouwen, goede akoestiek van de zittingszalen). Men moet de klanten ontvangen in een aangepaste infrastructuur die uitnodigend en toegankelijk is. Bijv. het aparte zaaltje dat de Cbm Gent heeft om advocaten een dossier te laten inkijken.



Figuur 2: schematische voorstelling twee dimensies van klantvriendelijkheid

¹¹⁴ In een overheidsdienst gebruikt men vaak de term gebruiker, in de commerciële wereld vaak klant. In dit werkstuk zullen zowel “gebruiker” als “klant” worden gehanteerd om de gebruikers/klanten aan te geven van de diensten van de Cbm.

¹¹⁵ De benaming SERVQUAL staat voor A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality.

1.3 Waarom een klantvriendelijke Cbm?

Men kan zich de vraag stellen waarom men binnen de werking van een Cbm moet nadenken over klantvriendelijkheid. Het voorzien in een klantvriendelijke *service* betekent niet hetzelfde als “u vraagt wij draaien”, zelfs bedrijven dienen de klanten niet zondermeer op hun wenken te bedienen.¹¹⁶

Ten eerste krijgen tevreden klanten meer vertrouwen¹¹⁷ in hun relatie tot de Cbm. Net zoals bij rechtscolleges het geval is doet dit vertrouwen de legitimiteit van de instelling stijgen. Vertrouwen, legitimiteit en imago kunnen gezien worden als concepten die met elkaar interageren. Het hebben van vertrouwen en legitimiteit is van belang voor een overheidsorgaan met een ingrijpende taak in de democratische samenleving.¹¹⁸

Een tweede reden heeft te maken met het *fair* behandelen van de betrokken personen bij de uitvoering van de interneringsmaatregel en het belang van deze *faire* behandeling. TYLER deed veel onderzoek naar het concept *procedural fairness*. De *Procedural-fairness*-gedachte stelt dat het voor betrokken partijen niet enkel uitmaakt wat het resultaat van de (rechts)zaak is maar dat voornamelijk de wijze **hoe** dit gebeurt van belang is.¹¹⁹ *Procedural fairness draait rond de principes neutraliteit, respect, participatie en vertrouwen*¹²⁰. De inhoud van heel wat van deze begrippen omvat diverse elementen uit het hierboven besproken SERVQUAL-instrument.¹²¹ Klantvriendelijk handelen betekent in vele gevallen ook (*procedural*) *fair* handelen.

Fair handelen is zeker van belang wanneer men werkt met kwetsbare groepen zoals bijv. ethische minderheden. Onderzoekers zoals BREMS en OUALD CHAIB duiden ook het belang om net mensen *fair* te behandelen en zeker kwetsbare personen zoals allochtonen. Geïnterneerden kunnen ook als

¹¹⁶J-P. R. THOMASSEN, *De klantgestuurde organisatie: 50 methoden en instrumenten voor effectief klantenmanagement*, Alphen aan den Rijn, Samsom, 2001, 16.

¹¹⁷ *Ibid.*, 17.

¹¹⁸ Legitimiteit kan best worden omschreven als de erkenning van de autoriteit van de politie en justitie door de burger. Deze erkenning van autoriteit resulteert in de bereidheid bij de burger om te gehoorzamen, wetsgetrouw te handelen en bereidwillig medewerking te verlenen aan politie en justitie. Zie A. VANDAMME, L. PAUWELS, S. PLEYSIER en M. VAN DE VELDE, “Beelden van vertrouwen: het vertrouwen in politie en justitie in perspectief geplaatst.”, *Orde dag* 2010, afl.52, (7) 9. en G.S., JACQUET, *De klant(on)vriendelijkheid van hoven en rechtbanken als organisatie in strafzaken. Een praktijkinitiatief voor een klantvriendelijkere justitie.*, masterproef Rechten UGent 2014-2015, http://lib.ugent.be/fulltxt/RUG01/002/163/107/RUG01-002163107_2014_0001_AC.pdf.

¹¹⁹ T.R. TYLER, “Procedural justice and the courts”, *Court Review* 2007, afl. 44 issue 1/2, (26) 26-27. en L. PAUWELS, *Oorzakelijke mechanismen en verklaringsmodellen van regelovertrekend gedrag*, Gent, Academia Press, 2014, 755-785.

¹²⁰ E. BREMS en L. LAVRYSEN, “Procedural justice in Human Rights adjudication: The European Court of Human Rights”, *Human Rights Quarterly* 2013, afl. 35, (176) 180-182.

¹²¹ Voor een toegepaste denkoefeningen in het linken van concepten van klantvriendelijkheid- *procedural fairness* en bepaalde mensenrechtelijke bepalingen wordt er verwezen naar : G.S., JACQUET, *De klant(on)vriendelijkheid van hoven en rechtbanken als organisatie in strafzaken. Een praktijkinitiatief voor een klantvriendelijkere justitie.*, masterproef Rechten UGent 2014-2015, http://lib.ugent.be/fulltxt/RUG01/002/163/107/RUG01-002163107_2014_0001_AC.pdf.

kwetsbare personen worden aanzien en hebben dus een groot belang bij het *fair* behandeld worden. Met dit *fair* handelen wordt een boodschap van inclusie/integratie uitgezonden t.a.v. deze kwetsbare groepen.¹²²

Bovendien zijn personen die *fair* worden behandeld meer geneigd de rechtelijke uitspraak na te leven. Via kwantitatief onderzoek slaagde Tyler erin aan te tonen dat er een sterk positief verband (r van 0.68, p -waarde $<.001$)¹²³ bestond tussen het *fair* behandeld worden en het naleven van de rechtelijke uitspraak. TYLER stelt; “*striking that people’s experiences in a courtroom or at conference with legal authorities, something that lasts at best a few hours, can be strongly affecting their behavior several years later*”.¹²⁴ Interessant hierbij vormt ook de vraag: “Zouden geïnterneerden ook meer bereid zijn bijv. hun VOP-voorwaarden¹²⁵, beter na te leven indien men het gevoel heeft *fair* behandeld te worden door de Cbm?”

Een derde reden betreft onderzoek dat aantoonde dat er op vlak van klantvriendelijkheid bij aanverwante beslissingsorganen zoals rechtscolleges wel één en ander schort.¹²⁶ Zo bleek onder meer uit het project Koraal (2012) dat de burger zowel letterlijk als figuurlijk verloren loopt in de gerechtsgebouwen; het juridisch taalgebruik onduidelijk, het griffiepersoneel onvoldoende hulpvaardig vindt, de weg niet naar de juiste zittingszaal vindt, enz.¹²⁷ Ook ander onderzoek laat dit gebrek aan informatie door justitie t.a.v. de burger zien zoals de justitiebarometers 2010 en 2014.¹²⁸ Een aantal problemen kan men terugvinden in de Cbm-werking, een aantal andere zaken niet. De diverse veroordelingen door het Europees hof voor de rechten van de mens inzake het Belgische interneringssysteem.¹²⁹ Het verstoken blijven van een passende behandeling in een passende setting

¹²² E. BREMS en S. OUALD CHAIB, “Doing minority Justice Through Procedural Fairness: Face Veil Bans in Europe”, *Journal of Muslims in Europe* 2013, afl. 2 issue 1, (20) 23.

¹²³ T.R. TYLER, “Procedural justice and the courts”, *Court Review* 2007, afl. 44 issue 1/2, (26) 27-28.

¹²⁴ *Ibid.*

¹²⁵ Dit zijn de voorwaarden verbonden aan een invrijheidsstelling op proef van de geïnterneerde.

¹²⁶ GFK SIGNIFICANT, Rapport *Justitiebarometer 2010*, onderzoek in opdracht van de HRJ, 2010, 83p., http://www.hrj.be/sites/5023.b.fedimbo.belgium.be/files/press_publications/baro-2010-n_0.pdf. KAREL DE GROTE HOGESCHOOL, *Project koraal: klantenbevraging rechtbanken van eerste aanleg ressort Antwerpen*, onderzoeksproject rechtspraktijk Karel de Grote hogeschool en PHL, Antwerpen, 2012, 87p., http://www.juridat.be/beroep/antwerpen/Syntheserapport_KORAAL_rea_deel1_rapport.pdf. OVB, *Justitierapport 2010: de Vlaamse advocaten en de rechterlijke diensten*, klanttevredenheidsonderzoek Orde van Vlaamse Balies, 2010, 163p., <http://www.arm-ccm.be/portal/page/portal/ARM/Links/OVB%20%20Justitierapport%202010%20finale%20versie.pdf>.

¹²⁷ Zie resultaten rechtzoekenden Project Koraal (2012), KAREL DE GROTE HOGESCHOOL, *Project koraal: klantenbevraging rechtbanken van eerste aanleg ressort Antwerpen*, onderzoeksproject rechtspraktijk Karel de Grote hogeschool en PHL, Antwerpen, 2012, 28-45., http://www.juridat.be/beroep/antwerpen/Syntheserapport_KORAAL_rea_deel1_rapport.pdf.

¹²⁸ GFK SIGNIFICANT, Rapport *Justitiebarometer 2010*, onderzoek in opdracht van de HRJ, 2010, 13-16, http://www.hrj.be/sites/5023.b.fedimbo.belgium.be/files/press_publications/baro-2010-n_0.pdf. en PHONECOM, Rapport *Vierde Justitiebarometer 2014*, onderzoek in opdracht van de HRJ, 2014, 8-10, <http://www.hrj.be/nl/content/justitiebarometer-2014>.

¹²⁹ De meest recente veroordelingen dateren van 3 februari 2015, zie EHRM, 3 februari 2015, nrs. 49484/11, 53703/11, 4710/12, 15969/12, 49863/12 en 70761/12, Smits et al. t. België. en EHRM, 3 februari 2015, nrs. 49861/12 en 49870/12, Vander Velde en Soussi t. België en art. 3 en 5 EVRM.

kan allerm minst klantvriendelijk handelen worden genoemd vermits de klant met zijn noden in de kou blijft staan...

Tijdens de stage, gelopen van 2 februari 2015 tem 30 april 2015, werd er geobserveerd, werden documenten bestudeerd en werd gesproken met medewerkers van centrum Obra vzw¹³⁰, een centrum dat mentaal beperkte¹³¹ geïnterneerden begeleidt. Hierbij kan men zich de vraag stellen of er een klantvriendelijkheidsprobleem bij de Cbm Gent is bijv. omtrent begrijpelijke informatieverstrekking.

1.4 Grenzen aan klantvriendelijkheid binnen de Cbm-Werking

In de omschrijving van het begrip klantvriendelijkheid liggen meteen de **mogelijkheden en grenzen** van een klantvriendelijke Cbm-werking besloten. Men kan wel werken aan het verbeteren van de *service kwaliteit*, maar ook hier zijn **grenzen**. Zo is de uiteindelijke **uitkomst** van de Cbm-beslissingen in het interneringstraject een zeer relevant aspect van de dienstverlening voor de geïnterneerden/klanten. Wordt betrokkene definitief in vrijheid gesteld of niet? Krijgt men een uitgangsvergunning of niet? Het spreekt voor zich dat een Cbm of diens voorzitter zich in deze besluitvorming niet mag laten leiden door enkel het tevreden stellen van de geïnterneerde maar dat men zich bij elke beslissing voldoende moet vergewissen o.a. van het maatschappelijk risico¹³² dat de betrokkene vormt. Voor wat betreft de beslissingen zelf kan men de inhoud **duis niet puur klantvriendelijk maken**, wel kan men de wijze waarop de beslissingen tot stand komen klantvriendelijk maken (bijv. uitleg geven op de zitting over de actoren en hun taak).¹³³ Een Cbm-lid haalde deze klantvriendelijke attitude op Cbm-zitting aan als een aspect van klantvriendelijkheid: *“Nog derde manier is ze Cbm zitting, de manier waarop de mensen te woord gestaan worden en naar hen zou moeten geluisterd worden op zitting.”* (interview Cbm-lid).

¹³⁰ CENTRUM OBRA VZW, *Centrum Obra vzw Werking Ontgrendeld*, Obra vzw, s.l.n.d.

¹³¹ K. HUMMELEN en M. HENGVELD, *Psychiatrie voor juristen*, Utrecht, De tijdstroom, 2014, 264-271.

¹³² C. DE RUITER, “Gestructureerde risicotaxatiemethoden: wat de jurist moet weten.”, *Expertise en Recht* 2008, afl. 4, 121- 131.

¹³³ Eenzelfde redenering omtrent de grenzen van klantvriendelijkheid werd gemaakt over de strafrechtscollges, JACQUET, G.S., *De klant(on)vriendelijkheid van hoven en rechtbanken als organisatie in strafzaken. Een praktijkinitiatief voor een klantvriendelijkere justitie.*, masterproef Rechten UGent 2014-2015, http://lib.ugent.be/fulltxt/RUG01/002/163/107/RUG01-002163107_2014_0001_AC.pdf, 34-35.

Hoofdstuk 2 Wie zijn de klanten van de Cbm Gent?

In dit hoofdstuk zal worden stilgestaan bij de **klanten** van de Cbm Gent. Men kan niet spreken over klantvriendelijkheid zonder een duidelijk zicht te hebben op wie nu de klanten zijn en wie de belangrijkste klanten zijn voor de Cbm Gent. In het eerste deel zal worden besproken **hoe** men binnen het klantenmanagement aan klantselectie doet. Vervolgens zullen deze stappen in verkorte vorm worden **toegepast** op de klanten van de Cbm Gent.

2.1 Vier fasen om aan klantselectie te doen

Deze klantselectie gebeurt in **vier fasen**. In een eerste fase wordt de **doelgroep** bepaald binnen de ganse markt. Men maakt in deze eerste fase een onderscheid tussen de potentiële, de huidige en de verloren klanten. In de tweede fase vindt **de klantsegmentatie** plaats. Dit houdt in dat men, binnen de groep huidige klanten categorieën klanten selecteert die de **klantsegmenten** vormen. Dit segmenteren gebeurt op basis van de twee criteria: de klantenwaarde en de klantenwensen¹³⁴. In de derde fase gaat men dan binnen deze klantsegmenten, de nog belangrijkere klanten selecteren nl.; het **doelsegment**. Het is op dit doelsegment dat de onderneming zich gaat richten. De klanten die wel binnen het klantsegment maar niet behoren tot het doelsegment worden afgestaan door deze bijv. aan de concurrentie over te dragen. In de vierde en laatste fase **evalueert** de onderneming de segmentatie en stuurt bij waar nodig.. Eigenlijk kan een klantselectie dus best met een trechter vergeleken worden waarbij men met een steeds specifiekere en kleinere groep klanten overblijft om zo tot de kern van de klanten te komen waarop men zich als onderneming zal richten. Eenzelfde manier van denken kan men doortrekken naar de klantselectie binnen een Cbm doch met enkele **belangrijke verschillen**. Zo kan een Cbm niet zomaar klanten gaan afstoten. Wel is het een sterke indicator t.a.v. wie primair de initiatieven inzake klantvriendelijke dienstverlening moeten gericht worden.¹³⁵

2.2 De klanten van de Cbm Gent geselecteerd

De Cbm Gent heeft een zeer ruime **doelgroep** met name alle personen betrokken bij de uitvoering van een interneringstraject waarvoor de Cbm Gent *ratione loci* bevoegd is. Het gaat hierbij dus om geïnterneerden, hulpverleners, raadslieden, justitiehuisen, diensten slachtofferonthaal, parket (dienst interneringen),... **De huidige** klanten zijn de betrokkenen bij een dossier dat aanhangig is gemaakt bij de Cbm. **Potentiële klanten** kunnen bijv. betrokkenen zijn in een dossier waar de internering is

¹³⁴Zie verder in dit hoofdstuk en zie ook J-P. R. THOMASSEN, *Waardering door klanten, klantenmanagement als fundament voor Totale Kwaliteit*, Deventer, Kluwer, 1998, 40-47.

¹³⁵J-P. R. THOMASSEN, *Waardering door klanten, klantenmanagement als fundament voor Totale Kwaliteit*, Deventer, Kluwer, 1998, 33-34.

uitgesproken maar waartegen nog een rechtsmiddel is aangewend. Ook potentiële klanten vormen bijv. zorginstellingen die graag geïnterneerden tot hun werking zouden willen toelaten, maar bijv. wat meer informatie wensen. **Verloren klanten** kunnen zijn: zorginstellingen die afhaken in projecten voor geïnterneerden, het familiaal netwerk dat geen contact meer heeft met de geïnterneerde.

Vervolgens selecteert men de **klantensegmenten**. Idealiter lijst men best de klantenwensen en klantenwaarde op per type klant. De klantenwaarde betreft in de bedrijfswereld de strategische en/of financiële waarde van de klant. Vertaald naar de Cbm-werking kan deze strategische waarde vertaald worden naar de vraag: “*Wie wordt het meest direct/ingrijpend geraakt door de dienstverlening van de Cbm?*” De tweede indicator om het klantensegmenten te bepalen **vormen klantenwensen**. Men kan deze genereren door aan klanttevredenheidsonderzoek te doen ¹³⁶, maar ook andere kanalen kunnen een indicatie van deze klantenwensen geven (zoals gesprekken, verklaringen in de media, e.d.m.). Zo blijkt uit diverse reportages met geïnterneerden dat een aantal geïnterneerden zich storen aan het **onbepaald en dus onzeker** karakter van de interneringsmaatregel. Ook het feit dat bepaalde geïnterneerden lange tijd in de gevangenis zonder aangepaste hulp moeten verblijven, stuit een aantal onder hen tegen de borst.¹³⁷ Sommige geïnterneerden **willen gespecialiseerde hulp andere verkiezen dan weer de gevangenis** boven de psychiatrie.¹³⁸ Uit klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd bij rechtscolleges komen vele klantenwensen neer op het krijgen van informatie op de vragen, duidelijke informatie binnen een korte tijd, een ruimte om het dossier te kunnen inkijken, geen lange wachttijden op de Cbm-zittingen, snelle communicatie van de Cbm-beslissingen, helder taalgebruik, hun verhaal mogen doen voor de Cbm, antwoord krijgen op vragen, begrip krijgen, correct en tijdig uitbetaald worden als deskundige.¹³⁹ Veelbelovend is momenteel het onderzoek “**Interneringsplus**” dat aan de UGent gevoerd wordt omtrent de behoeften van familieleden van geïnterneerde personen.¹⁴⁰ Op basis van deze selectie kunnen als **klantensegment** weerhouden worden; geïnterneerden, ondersteunende familie van de geïnterneerde, advocaten, slachtoffer, deskundigen, samenwerkende instanties (bijv. parket, hulpverlening/zorginstellingen, justitiehuisen,...) en onderzoekers of journalisten die een onderzoek/reportage wensen op te zetten rond internering.

¹³⁶J-P. THOMASSEN, *De klantgestuurde organisatie: 50 methoden en instrumenten voor effectief klantenmanagement*, Alphen aan den Rijn, Samsom, 2001, 67.

¹³⁷ E. VERMEULEN, “999”, documentaire, <http://www.9999thefilm.com/>. en CANVAS, “*Te gek om los te lopen*”, documentaire Panorama, <https://www.youtube.com/watch?v=nCqcwQUApIw>. en D. WILLAERT, E. VLAMINCK, G. VAN BUGGENHOUT, H. HEIMANS, J. BAEKE, J. VANDER VELPEN, L. PEREMANS, L. NOLLET, R. VAN DE VELDE, Y. TALABI, *Geïnterneerd: cel of zorg?* Antwerpen, EPO, 2012, 100p.

¹³⁸ Zie in dat verband getuigenissen uit de reeks “Een jaar FPC Gent, een eerste evaluatie.” in de krant *De Morgen* omtrent de weg van de geïnterneerden in het FPC Gent, <http://www.demorgen.be/binnenland/1-jaar-fpc-gent-een-eerste-evaluatie-b33f2422/> (consultatie op 10 april 2016).

¹³⁹ Observaties stage periode 2 februari – 30 april 2015, gesprek met medewerker Obra.vzw. Deze klantenwensen kwamen uit naar voren uit het project KORAAL.

¹⁴⁰ Gesprek met onderzoekster tijdens Cbm stage AJ 2014-2015 en S. ROWAERT, *Onderzoek naar hoe families en naastbetrokkenen internering ervaren*, Universiteit Gent, 4p., zie ook de website interneringplus, <http://www.interneringsplus.ugent.be/> (consultatie op 2 mei 2016).

Uit deze klantensegmenten wordt dan het **doelsegment** geselecteerd, de trechter wordt dus steeds enger.¹⁴¹ Het doelsegment van klanten wordt gevormd door de geïnterneerde, diens raadsman. Het slachtoffer “ zweeft” tussen het klantensegment en het doelsegment, er is een nauwe betrokkenheid/ impact op het slachtoffer bij de uitvoering van de interneringsmaatregel, doch is deze , i.t.t. in gewone strafprocedures, geen volwaardige procespartij.¹⁴²

Het **nut** van deze klantenselectie ligt hem in het feit dat deze een **handig overzicht** biedt van wie de klanten zijn en op welke klanten men zich richt. Mensen en middelen zijn steeds beperkt en het huidige justitiebeleid, met het recent **Justitieplan**, zet de trend van efficiënt werken verder.¹⁴³ Een evaluatie van deze klantenselectie leert de onderneming/organisatie¹⁴⁴ of men de juiste klanten heeft geselecteerd en waar men eventueel kan bijsturen om de juiste klanten te selecteren. Echter hier kan deze evaluatie voor de Cbm Gent nog niet worden gemaakt omdat de klantenselectie hier slechts een hypothetische oefening betreft.

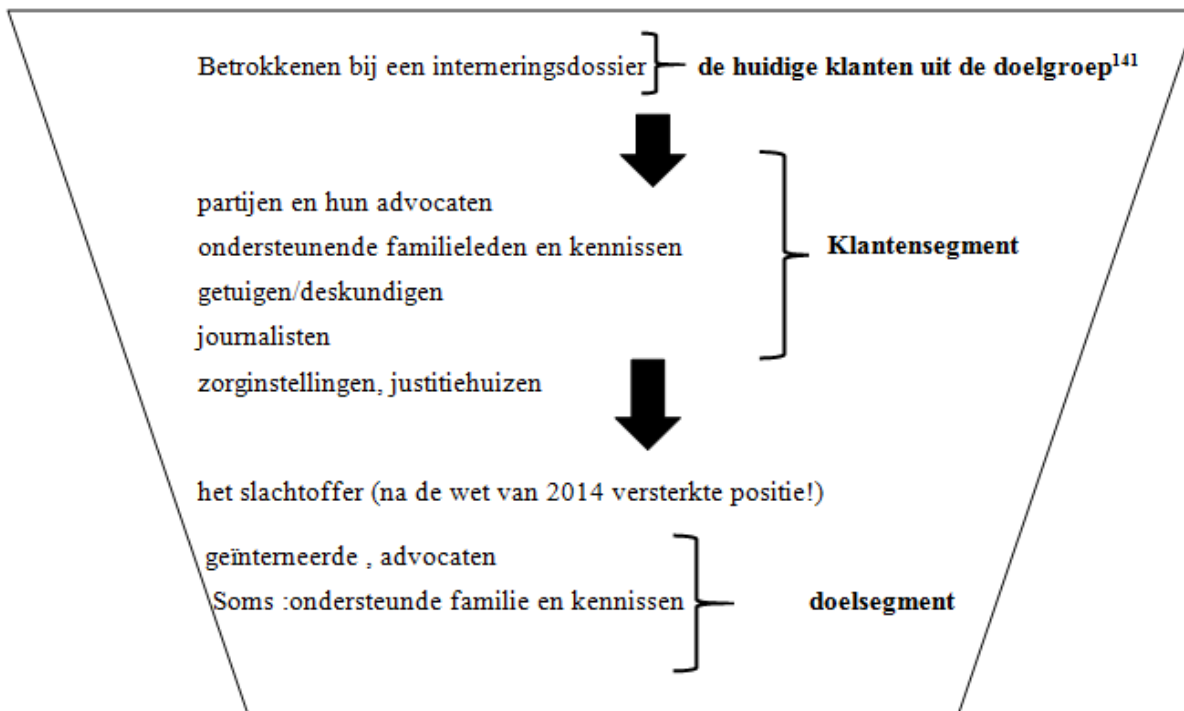
Onderstaande figuur illustreert mooi het mechanisme van de klantenselectie, in weze betreft het een trechter met op het einde dé belangrijkste klanten van de Cbm Gent.

¹⁴¹ Een visuele voorstelling van een dergelijke klantentrichter werd gegeven in G.S., JACQUET, *De klant(on)vriendelijkheid van hoven en rechtbanken als organisatie in strafzaken. Een praktijkinitiatief voor een klantvriendelijkere justitie.*, masterproef Rechten UGent 2014-2015, 51, http://lib.ugent.be/fulltxt/RUG01/002/163/107/RUG01-002163107_2014_0001_AC.pdf.

¹⁴² Zo kan het slachtoffer slachtoffergerichte voorwaarden voorstellen aan de Cbm. zie M. PREUMONT, “ La place de la victime dans la procédure pénale d'un bout à l'autre de la chaîne”, *Rev. dr. U.L.B.*, 2005, afl.1, (31) 31.

¹⁴³ K. GEENS, *Het justitieplan: een efficiëntere justitie voor meer rechtvaardigheid*, FOD Justitie, 2015, <http://www.koengeens.be/justitieplan>, 81-118.

¹⁴⁴ P. R. THOMASSEN, *Waardering door klanten, klantenmanagement als fundament voor Totale Kwaliteit*, Deventer, Kluwer, 1998, 33-34. En P. THOMASSEN, *De klantgestuurde organisatie: 50 methoden en instrumenten voor effectief klantenmanagement*, Alphen aan den Rijn, Samsom, 2001, 16.



Figuur 3: Schematische voorstelling klanten Cbm Gent

2.3 Klanten die tegelijk samenwerkingspartners zijn

Om haar doelstellingen (bescherming maatschappij en zorg voor de geïnterneerde) te verwezenlijken bevindt de Cbm Gent zich **niet in een vacuüm maar werkt de Cbm Gent samen** met een uitgebreid netwerk van diverse **partners**. Voorbeelden zijn: de psychosociale dienst (PSD), justitiehuisen, het forensisch psychiatrisch centrum Gent (FPC), (forensisch) psychiatrische ziekenhuizen, advocaten, Obra vzw, het zorgteam, justitieel welzijnswerk, tolken, de zorgcoördinatoren, slachtofferonthaal,¹⁴⁵ Deze actoren zijn tegelijk **partner en klant** van de Cbm. Als klant stellen zij diverse informatievragen (vraag tot dossierinzage, overmaken van stukken), ook zij hebben dus alle baat bij een klantvriendelijke dienstverlening. Uit interviews met een Cbm secretaris en een parket secretaris blijkt dat de samenwerking tussen beide partners te Gent zeer goed verloopt: *“De samenwerking met de Cbm kan niet beter, ik hoop dat deze dienst blijft bestaan. Neen ik heb geen verbeteringen toe te voegen.”* Cbm secretaris: *“Ja de samenwerking met de dienst internering kan niet beter. Ja we hebben goede contacten met de zorginstellingen. Bij de opstart gaan we ook altijd ter plaatse om eens te laten zien wie we zijn, en we hebben vaste personen bij de zorginstellingen als aanspreekpunt. Dit wordt door de zorginstellingen op prijs gesteld, zo heeft men een gezicht gezien.”*

¹⁴⁵ M. PREUMONT, “ La place de la victime dans la procédure pénale d'un bout à l'autre de la chaîne”, *Rev. dr. U.L.B.*, 2005, afl.1, (31) 31.

Hoofdstuk 3 Wie maakt een Cbm klantvriendelijk? Over actoren en uitvoerders

In dit deel wordt kort besproken **welke** actoren meebouwen aan een klantvriendelijke Cbm, en wie dit beleid **uitvoert**. Besloten werd te focussen op de **interne organisatie** van de Cbm Gent.

3.1 Klantvriendelijkheid: een samenspel tussen beleid, uitvoerders en partners.

Hoger werd reeds ingegaan op de bijzondere *sui generis* positie van de Cbm. Omwille van de organisatorische positie van de Cbm met kenmerken van een rechtscollege en banden met het gevangeniswezen, intern **onder twee oversten** functioneert die ingrijpende beslissingen kunnen nemen inzake klantvriendelijkheid. Zo functioneert het Cbm- secretariaat, dat toch wel als draaischijf van de Cbm kan worden aanzien, zowel onder het gezag (op personeelsvlak) van een regimedirecteur van de Gentse gevangenis, als onder het gezag (op inhoudelijk vlak) van de voorzitter van de Cbm. Een **gemeenschappelijke visie** op de organisatie en regelmatig overleg zijn van essentieel belang. Cbm-voorzitter en regimedirecteur¹⁴⁶, beide handelen binnen de krijtlijnen en invloeden van beleidskeuzes inzake klantvriendelijkheid die op hoger/extern niveau worden gemaakt, zoals door de minister van Justitie meer geconcretiseerd door de FOD justitie. Zo vormt klantgerichtheid een beleidsdoelstelling in de nieuwe **beheersovereenkomst** voor 2016-2018 tussen de minister van Justitie en zijn administratie.¹⁴⁷ Ook de FOD **Volksgezondheid en de Vlaamse Gemeenschap** staan in voor het aspect hulpverlening voor de geïnterneerden, een goede samenwerking tussen al deze diensten is dan ook noodzakelijk.¹⁴⁸

Nuttig bij het intern beleid is steeds **de praktische haalbaarheid**, implicaties bij bepaalde beleidskeuzes te overzien. Dit kan door overlegstructuren te installeren zoals bijv. een **managementteam** tussen voorzitter, directeur en het diensthoofd van het Cbm Secretariaat. Dit naar analogie van overlegstructuren die in rechtscolleges bestaan tussen voorzitter en hoofdgriffier.¹⁴⁹

¹⁴⁶ H. HEIMANS, “Zorg voor geïnterneerde personen in penitentiaire inrichtingen”, in J. CASSELMAN, R. DE RYCKE en H. HEIMANS (eds.). *Internering: Nieuwe Interneringswet en organisatie van de zorg*, Brugge, Die Keure, 2015, (127) 140-141.

¹⁴⁷ “De ondertekenaars engageren zich om de klantgerichtheid zoveel mogelijk als een permanent aandachtspunt te ontwikkelen in het kader van de talrijke door de FOD Justitie uitgeoefende opdrachten, zoals bepaald in artikel 9.” Zie FEDERALE OVERHEIDSDIENST JUSTITIE, *Bestuursovereenkomst afgesloten tussen de minister van Justitie en de voorzitter van het directiecomité van de Federale Overheidsdienst Justitie 2016-2018*, 12 februari 2016, 26 http://justitie.belgium.be/sites/default/files/downloads/doc_2016-2018_bestuurov_fodj_nl_0.pdf.

¹⁴⁸ A. VAN DER AUWERA, J. DHEEDENE en K. SEYNNAEVE, “Geïnterneerde personen in Vlaanderen en in België” in J. CASSELMAN, R. DE RYCKE en H. HEIMANS (eds.). *Internering: Nieuwe Interneringswet en organisatie van de zorg*, Brugge, Die Keure, 2015, (113) 13-114.

¹⁴⁹ Het Gerechtelijk Wetboek vermeldt expliciet dat er overleg tussen de korpschef en de hoofdgriffier moet zijn (art. 164, tweede lid Ger.W. daterend van voor de justitievorming van 2014.). Een rechtbankvoorzitter greep

Het Cbm secretariaat staat in voor **heel wat taken** op vlak van aanmaak dossiers, contacten met zorginstellingen, brieven met vragen van geïnterneerden verwerken, communicatie van beslissingen, advocaten dossiers laten inkijken, geïnterneerden, advocaten, justitieassistenten ter zitting ontvangen, edm.¹⁵⁰ Eigenlijk kan dit secretariaat als de **uitvoerder** van het klantvriendelijkheidsbeleid worden aanzien. Het zijn deze mensen die de werkelijke dienstverlening verzorgen aan de geïnterneerde en actoren betrokken bij de uitvoering van het interneringstraject en dus als het ware het visitekaartje van de Cbm vormen. Hun inbreng in het beleid is van wezenlijk belang, wil men een kwaliteitsvolle dienstverlening tot stand brengen. Het is dan ook om die reden dat personeel een belangrijke actor vormt in managementmodellen om tot een excellente organisatie te komen zoals bijv. het EFQM – model.¹⁵¹ In de interviews met een lid van de Cbm Gent en een Cbm- secretaris kwam het belang van het Cbm-secretariaat voor een klantvriendelijke Cbm sterk naar voren.

Een goede **samenwerking en inzet van alle actoren/partners**, betrokken bij de uitvoering van de internering, is van wezenlijk belang om de Cbm toe te laten haar dienstverlening op kwaliteitsvolle wijze te verzekeren. Wordt bijv. een verslag te laat overgemaakt met het oog op een Cbm-zitting dan kan dit de werking van de Cbm vertragen, hetgeen nefast is op vlak van klantvriendelijkheid.

dit artikel aan om een overlegstructuur met dagelijks overleg te maken tussen voorzitter en griffier. N. JADOUL, *Rechtbank eerste aanleg Tongeren beleidsplan 2012–2017*, 14, onuitg.

¹⁵⁰ COMMISSIE TOT BESCHERMING VAN DE MAATSCHAPPIJ GENT, hoofddoelstelling secretariaat CBM Gent.

¹⁵¹ EFQM, “Results”, <http://www.efqm.org/efqm-model/criteria/results>; EFQM, “Enablers”, <http://www.efqm.org/efqm-model/criteria/enablers>.

en het INK-model uit J-P. R. THOMASSEN, *Waardering door klanten, klantenmanagement als fundament voor Totale Kwaliteit*, Deventer, Kluwer, 1998, 156-177. en S. PARMENTIER en T. VAN WIN, “Organisatieprocessen en kwaliteit”, *Panopticon*, 2002, afl. 23, (495) 505-508.

Hoofdstuk 4 Klantvriendelijkheid binnen de Cbm Gent een foto

In dit deel wordt er eerst stilgestaan bij de mate waarin er bij de Cbm Gent een **bewustzijn en draagvlak is** om aandacht te besteden aan een klantvriendelijke dienstverlening. Vervolgens worden er enkele **stappen** besproken die de Cbm Gent reeds ondernam om haar werking klantvriendelijk te maken. Deze beknopte analyse zal gedaan worden volgens de hoger besproken **twee aspecten** van klantvriendelijkheid; de verwachtingen en de percepties van *service kwaliteit*. Voor wat betreft de analyse van de percepties van *service kwaliteit* wordt teruggegrepen naar de vijf dimensies van service kwaliteit uit het hoger besproken SERVQUAL-instrument: 1) betrouwbaarheid, 2) antwoordbereidheid, 3) ontvankelijk zijn, 4) begripvol zijn en 5) tastbaarheden.

4.1. Bewustzijn van klantvriendelijkheid

De Cbm Gent is zich **bewust van het belang van een klantvriendelijke dienstverlening**. Immers dit wordt ook expliciet gesteld in een missietekst van het Cbm-secretariaat: “Het secretariaat zorgt voor *een vlotte en klantvriendelijke werking van de Cbm naar alle betrokken diensten en personen.*”¹⁵² Gedurende de 300 uren durende stage kon worden vastgesteld aan de hand van gericht participerend observeren ¹⁵³ dat de Cbm-medewerkers zelf ook klantvriendelijk trachten te handelen. De missietekst is dus **niet enkel een papieren tijger**...¹⁵⁴ Uit de interviews met een Cbm secretaris en de voorzitter van de Cbm Gent onderstreepten beiden het belang van een klantvriendelijke Cbm Gent.

Lid Cbm Gent: “*Voor klantvriendelijkheid moet men dagdagelijks aandacht hebben, niet dat dit altijd mogelijk is; Men moet er zich maximaal voor inspannen.*”

Secretaris: “*klantvriendelijkheid moet zeker, dit is enorm belangrijk voor onszelf (ik heb graag dat alle mensen tevreden zijn over ons) en ook voor de mensen zelf geeft dit gemoedsrust. Wanneer geïnterneerden de uitleg krijgen wordt men vaak rustiger, wanneer men bijv. opgefokt of agressief is.*” *Ik vind klantvriendelijkheid heel belangrijk, als iemand van mijn collega’s iemand minder vriendelijk benadert zal ik haar hier naderhand over aanspreken. Klantvriendelijkheid. Men beseft zeker dat klantvriendelijkheid ook mensenwerk is en dit gebeurt met vallen en opstaan: “Natuurlijk kan iedereen wel al eens een slechte dag hebben en minder vriendelijk zijn. Soms moeten we inderdaad wel engelengeduld hebben..”*

Omwille van de **doorgedrongen zorg** voor klantvriendelijkheid bij het Cbm secretariaat op allerhande domeinen kan men stellen dat klantvriendelijkheid zit ingebakken in de bedrijfscultuur van de Cbm

¹⁵² COMMISSIE TOT BESCHERMING VAN DE MAATSCHAPPIJ GENT, hoofddoelstelling secretariaat CBM Gent.

¹⁵³ D. ZAITCH, D. MORTELMANS en T. DECORTE, “Participerende observatie in de criminologie” in *ibid.*, 263-313.

¹⁵⁴ P. THOMASSEN, *De klantgestuurde organisatie: 50 methoden en instrumenten voor effectief klantenmanagement*, Alphen aan den Rijn, Samsom, 2001, 21.

Gent: “Klantvriendelijkheid maakt deel uit van onze bedrijfscultuur als Cbm, het is niet enkel meer verbonden aan bepaalde personen.” (secretaris en lid Cbm Gent.) Een dergelijk diepe inbedding van klantvriendelijkheid is enkel toe te juichen.

4.2 Inspelen op de eerste dimensie van klantvriendelijkheid: de klantenverwachtingen

Het managen van verwachtingen van klanten, zoals o.m. geen valse verwachtingen scheppen t.a.v. de klant, is van wezenlijk belang om tot een klantvriendelijke organisatie te komen. Op dit punt heeft de Cbm Gent reeds stappen ondernomen door het maken van een Powerpoint-presentatie en een informatieve brochure¹⁵⁵ over haar werking.

Een goed idee zou ook zijn om in deze informatiebrochure een soort rubriek toe te voegen *genre*: “Wat kan u van ons al dan niet verwachten” met daarin o.m. een aantal vaak voorkomende misvattingen over de Cbm-dienstverlening. Bijvoorbeeld kan men erop wijzen dat men, als Cbm, personen vanuit de gevangenis naar de zorg kan verwijzen, maar geen “(psychiatrische) bedden kan toveren”.¹⁵⁶ Op die manier voorkomt men klantontevredenheid door een mismatch tussen (onrealistische) verwachtingen van de klant en de dienstverlening door de Cbm.

Een beter imago bekommt men ook door open te communiceren naar de buitenwereld toe. De Cbm-voorzitter neemt regelmatig deel aan het publieke debat over de problematiek van de geïnterneerden. Dit door o.a. te spreken met de pers en te spreken op studiedagen.¹⁵⁷ Ook door de Cbm open te stellen voor onderzoek draagt men bij aan een transparant imago van de Cbm. Bovendien bieden onderzoeksresultaten soms nuttige informatie om bepaalde aspecten van de Cbm-werking op vlak van *service kwaliteit* te evalueren en bij te sturen. Een Cbm-lid geef in het interview aan op welke wijze de Cbm Gent werkt aan een klantvriendelijk imago, “Ik ga al eens spreken op infoavonden van de vereniging Similes¹⁵⁸, ik geef dan een uiteenzetting over de internering en beantwoord dan vragen, heb persoonlijke contacten met ouders van geïnterneerden. Ook de balies vragen uitleg over de internering;” De Cbm Gent heeft het imago een zeer klantvriendelijke begripvolle dienstverlening te verstrekken, een secretaris merkte op

¹⁵⁵ COMMISSIE TOT BESCHERMING VAN DE MAATSCHAPPIJ GENT, Informatiebrochure inzake internering bij de Cbm Gent, 9 maart 2012.

¹⁵⁶ R. DEPRÉ, C. VERVAET, A. HONDEGHEM en B. GEERT, *Managementconcepten voor een kwaliteitsvol openbaar ministerie*, Brussel, Politeia, 2009; 88 en I. JEANDARME, C WITTOUCK, F VANDERLAENEN *et al.*, “Forensische pilootprojecten ‘medium security’ Incidenten tijdens behandeling van geïnterneerden ressorterend onder de CBM Gent.”, *Panopticon* 2015, afl. 1, (26) 27.

¹⁵⁷ Zoals bijv. de reportage CANVAS, “Te gek om los te lopen”, documentaire Panorama, <https://www.youtube.com/watch?v=nCqcwQUApIw>.

¹⁵⁸ Voor familieleden van mensen een psychische kwetsbaarheid. Zie meer: <http://nl.similes.be/page?orl=1&ssn=&lng=1&pge=1> (consultatie op 10 april 2016.)

“Toen onze voorzitter de Prijs voor de Mensenrechten ontving (zondag) spraken ook ouders van geïnterneerden, men zei dat men bij ons altijd terecht kon met vragen, dat wij een luisterend oor voor hen zijn. Want voor die mensen is het niet zo eenvoudig in hun vriendenkring terecht te kunnen met hun bezorgdheden, het is voor die mensen een stigma dat bijv. hun zoon in de gevangenis zit.”

4.3 Bouwen aan service kwaliteit

Enkele voorbeelden van klantvriendelijke dienstverlening kunnen naar voren worden geschoven.

4.3.1 Dimensie 1: Bouwen aan een betrouwbare dienstverlening

Een aantal initiatieven situeren zich op **de dimensie betrouwbaarheid**, in wezen gaat het hier om zaken die de kwaliteit van het informatie-verstrekken en het behandelen van een interneringsdossier . Zo legden de secretarissen in het verleden reeds op **schematische** wijze het volledige traject vast dat een interneringsdossier bij de Cbm doorloopt.¹⁵⁹ Op die manier krijgt men als medewerker een goed overzicht van wat er in grote lijnen met een dossier gebeurt op de Cbm.

Een tweede initiatief dat mee zorgt voor een kwaliteitsvolle dienstverlening betreft het **vastleggen van** een aantal zeer belangrijke **werkprocessen** zoals; het aanmaken van een nieuw dossier, het voorbereiden van een Cbm-zitting.¹⁶⁰ Deze concrete werkprocessen kunnen als **servicerichtlijnen** worden aanzien. Dit betreffen richtlijnen gericht aan medewerkers over hoe de dienstverlening t.a.v. klanten/gebruikers dient te verlopen.¹⁶¹ Het opstellen van dergelijke **servicerichtlijnen** wordt aangeraden.¹⁶² Belangrijk bij dergelijke **servicerichtlijnen** is dat men bewust de cruciale (contact)momenten met de klant vastlegt, bijv. de gebruiker telefoneert of wordt ter zitting uitgenodigd. Belangrijk hierbij is te denken als klant. Dergelijke **servicerichtlijnen** kunnen op hun beurt de basis vormen voor **service garanties /gebruikershandvesten**, die bepalen wat de gebruiker van de Cbm Gent kan verwachten. De FOD Justitie en het hof van beroep te Parijs werken reeds met dergelijke gebruikershandvesten.¹⁶³ Ook worden op die manier de **goede praktijken** gebundeld met het oog op de bevoegdheidsoverdracht van de Cbm's naar de strafuitvoeringsrechtbanken. Deze

¹⁵⁹ COMMISSIE TOT BESCHERMING VAN DE MAATSCHAPPIJ GENT, procesdiagramwerking CBM.

¹⁶⁰ Voorbeelden zijn: COMMISSIE TOT BESCHERMING VAN DE MAATSCHAPPIJ GENT, Opmaken van een nieuw dossier voor de Cbm. en COMMISSIE TOT BESCHERMING VAN DE MAATSCHAPPIJ GENT, Het voorbereiden van een zitting.

¹⁶¹ P. THOMASSEN, *De klantgestuurde organisatie: 50 methoden en instrumenten voor effectief klantenmanagement*, Alphen aan den Rijn, Samsom, 2001, 50, 35 en p 133 – 135.

¹⁶² *Ibid.*

¹⁶³ FOD JUSTITIE, Gebruikershandvest, http://justitie.belgium.be/nl/binaries/gebruikershandvest_tcm265-144897.pdf, en COUR D'APPEL DE PARIS, « Label Marianne-19 engagements pour un meilleur accueil au palais », <http://www.ca-paris.justice.fr/index.php?rubrique=11048&article=15885> (consultatie op 12 mei 2015).

maatregel stroomlijnt bovendien ook de klantenverwachtingen, een eerste aspect van klantvriendelijkheid.¹⁶⁴

Een initiatief dat zich ook situeert op de dimensie betrouwbare/ kwaliteitsvolle dienstverlening zijn de bestaande methoden die de Cbm gebruikt om de betrokkenen meer **wegwijs** te maken op de Cbm-zitting, namelijk; het plaatsen van naamblokjes met de functie erop van de leden van de Cbm. Alsook het plaatsen van wegwijzers naar een zittingszaal. Dergelijke initiatieven trachten tegemoet te komen aan de burger die letterlijk en figuurlijk verloren loopt in de rechtbank¹⁶⁵, wat men aanduidt met de term “*courtroom deafness*”.¹⁶⁶ Ook aan duidelijk taalgebruik besteedt de Cbm Gent de nodige aandacht: “*Wij proberen aan de telefoon , brochures edm om in mensentaal informatie te geven.*” (cbm secretaris).

Een veelvoorkomende ergernis bij rechtzoekenden en advocaten betreffen de zeer lange **wachttijden** bij rechtscollages, beiden groepen uitten in het onderzoek Koraal (2012) de suggestie afspraken per uur vast te leggen¹⁶⁷ Ook hier heeft de Cbm Gent een systeem uitgewerkt waarbij de geïnterneerde en diens raadsman ongeveer 10 minuten voor de effectieve fixatie van de zaak worden opgeroepen. Dit vermindert de wachttijden voor de geïnterneerden maar zorgt er wel al eens voor dat de Cbm-leden dienen te wachten tot er (laattijdige) geïnterneerden verschijnen.

Justitie en digitalisering, het blijft een heikel punt...¹⁶⁸ Ook nu is **digitalisering** een belangrijk beleidspunt in het justitieplan van minister GEENS.¹⁶⁹ Toch digitaliseert de Cbm Gent nu reeds alle interneringsdossiers. Het systeem met mappen en submappen is eenvoudig en gestructureerd. Voordelen bij dit systeem zijn o.a. het snel kunnen overmaken van relevante stukken aan diensten betrokken bij de uitvoering van de internering. Nadeel is de werklast die dit digitaliseren vraagt aan de leden van het Cbm-secretariaat. Nadelig is ook de druk van allerlei diensten op het Cbm- secretariaat

¹⁶⁴ R. DEPRÉ, C. VERVAET, A. HONDEGHEM en B. GEERT, *Managementconcepten voor een kwaliteitsvol openbaar ministerie*, Brussel, Politeia, 2009, 89.

¹⁶⁵ KAREL DE GROTE HOGESCHOOL, *Project KORAAL: klantenbevraging rechtbanken van eerste aanleg ressort Antwerpen*, onderzoeksproject rechtspraktijk Karel de Grote hogeschool en PHL, Antwerpen, 2012, 41, http://www.juridat.be/beroep/antwerpen/Syntheserapport_KORAAL_rea_deell_rapport.pdf.

¹⁶⁶ K. BAYENS, *Straffen als sociale praktijk. Een penologisch onderzoek*, Brussel, VUBpress, 2000, 75.

¹⁶⁷ KAREL DE GROTE HOGESCHOOL, *Project KORAAL: klantenbevraging rechtbanken van eerste aanleg ressort Antwerpen*, onderzoeksproject rechtspraktijk Karel de Grote hogeschool en PHL, Antwerpen, 2012, 38-45 en 76-77 http://www.juridat.be/beroep/antwerpen/Syntheserapport_KORAAL_rea_deell_rapport.pdf.

¹⁶⁸ M. JUSTAERT, “Justitie moet nog twee jaar wachten op computers”, *Het nieuwsblad* 29 januari 2013, [http://www.nieuwsblad.be/cnt/dmf20130128_00449096_en X.](http://www.nieuwsblad.be/cnt/dmf20130128_00449096_en_X_), “Minister Geens wil justitie digitaliseren.”, *Het Laatste Nieuws* 19 november 2014, <http://www.hln.be/hln/nl/957/Binnenland/article/detail/2125553/2014/11/19/Minister-Geens-wil-justitie-digitaliseren.dhtml>.

¹⁶⁹ K. GEENS, *Het justitieplan: een efficiëntere justitie voor meer rechtvaardigheid*, FOD Justitie, 2015, <http://www.koengeens.be/justitieplan>, 88-93.

om ook “gauw” een kopie naar hen te mailen zodat men zelf geen kopieën meer moet komen nemen.¹⁷⁰

Een laatste initiatief op vlak van kwaliteitsvolle dienstverlening betreft de ruime mogelijkheid die advocaten krijgen om **dossierinzage** te doen. Artikel rt. 28, laatste lid WBM voorziet in een termijn van vier dagen voor dossierinzage voor advocaten. Op de Cbm Gent mogen advocaten het dossier ruime tijd op voorhand inkijken. Zelfs tijdens de middaguren mogen de advocaten gewoon blijven zitten om hun dossier verder in te kijken. Omdat de Cbm meer doet dan (wettelijk) nodig, worden de verwachtingen van de advocaten/klanten overtroffen en treedt er zelfs een zeer grote tevredenheid of *customer Delight* op.¹⁷¹

4.3.2 Dimensie 3: Bouwen aan een ontvankelijke dienstverlening

Op vlak van de dimensie ontvankelijkheid kan er verwezen worden naar een klein initiatief dat de Cbm financieel toegankelijker maakt voor de geïnterneerden. Uitnodigingen voor de Cbm-zitting worden voor geïnterneerden in de Gevangenis Gent via de interne post verzonden in een envelop die niet wordt dicht gekleefd. Door de envelop niet dicht te kleven, kunnen (vaak de mindervermogende) geïnterneerden deze envelop hergebruiken om hun document met keuze van advocaat terug te sturen aan de Cbm. Dit is een mooi voorbeeld van denken als (mindervermogende) klant.¹⁷²

4.3.3 Dimensies 2 en 4: Antwoordbereidheid en Begripvol zijn

Ook op vlak van de dimensies **antwoordbereidheid en begripvol** zijn onderneemt de Cbm Gent diverse initiatieven. Zo wordt de telefoon na slechts enkele beltonen opgenomen, luisteren de Cbm - secretarissen aandachtig tijdens telefoongesprekken en is men hulpvaardig.¹⁷³ Een voorbeeld van begripvol handelen betreft de situatie waarbij de voorzitter een ondersteunende brief schrijft als reactie op een geïnterneerde met zelfmoordgedachten.¹⁷⁴ Een secretaris benadrukt dit begripvol zijn als belangrijk aspect ook in **moeilijke situaties die zich zeker voordoen met het kwetsbare publiek dat geïnterneerden zijn**: *“We moeten beleefd blijven, ook al schelden ze (de gebruikers van de dienst) u soms uit, het is belangrijk niet zomaar de telefoon dan toe te smijten maar om bijv. vriendelijk te zeggen “ik denk dat een gesprek nu niet veel nut heeft” en dan het gesprek afronden.”*

¹⁷⁰ Observaties tijdens stage Cbm Gent 02 februari – 30 april 2015.

¹⁷¹J-P. R. THOMASSEN, *Waardering door klanten, klantenmanagement als fundament voor Totale Kwaliteit*, Deventer, Kluwer, 1998, 82-83.

¹⁷²J-P. THOMASSEN, *De klantgestuurde organisatie: 50 methoden en instrumenten voor effectief klantenmanagement*, Alphen aan den Rijn, Samsom, 2001, 133-134.

¹⁷³ Observaties tijdens stage 2 februari – 30 april 2015.

¹⁷⁴ Inzage dossier betrokken geïnterneerde bij Cbm Gent in februari 2015.

Een belangrijk instrument om tegemoet te komen aan bepaalde wensen van geïnterneerden vormen de **voorzittersbeslissingen** (art. 18, laatste lid WBM) bijv. om een uitgangspemissie of penitentiair verlof te krijgen, of voorlopig vrijgesteld te worden. Op die manier kan op flexibele wijze worden ingespeeld op bepaalde dringende noden die zich stellen lopende de internering. (bijv. geïnterneerde wenst een verlof om op familiebezoek te kunnen gaan).

Nog een ander initiatief betreft het **bezoek** door de voorzitter van de Cbm aan geïnterneerden verblijvend in het recent geopende Forensisch Psychiatrisch Centrum Gent. Doel hiervan is dat de voorzitter zich vergewist van hun toestand, ook dit kan als een begripvolle dienstverlening worden aanzien t.a.v. geïnterneerden. Immers op deze wijze besteedt men voldoende individuele aandacht aan de klant/gebruiker. Deze mogelijkheid wordt zelfs wettelijk voorzien (art. 18, eerste lid WBM).

Uit de interviews blijkt dat de dimensie van het begripvol zijn een zeer belangrijk aspect is in het werken met het kwetsbare publiek dat een geïnterneerde en zijn familie vaak is. Het aspect zorg is hier van cruciaal belang: *“In het telefonisch contact is de Cbm Gent zeer begripvol en luistert men naar de mensen. Men heeft niet de neiging te zeggen “sorry hiervoor zijn we niet bevoegd.” Men probeert mensen te woord te staan. Ook ons e-mailadres is vlot bereikbaar, familieleden kunnen zo een antwoord krijgen. Ik krijg heel wat briefwisseling per post van geïnterneerden die door hun aard van hun stoornis som doordrammen en onsamenhangende verhalen vertellen en tracht daar dan toch een kort antwoord op bieden. Dat er toch dat de communicatie gelukt is belangrijk.”*(Interview Cbm-lid). Men past de **dienstverlening aan aan de soms “zwakkere”** capaciteiten van de gebruiker; *“Onze sterke punten inzake klantvriendelijkheid is onze communicatie, mensen kunnen schrijven mailen faxen maar ook bellen (bijv. mensen die minder vertrouwd zijn met de pc). Sommige geïnterneerden zijn analfabeet, zij kunnen dan telefonisch vragen om voor de Cbm te verschijnen omdat men niet kan schrijven.* (interview Cbm-secretaris).

Omtrent begripvolle dienstverlening merkt een secretaris op dat het uitermate belangrijk is een **onderscheid** te maken tussen **geïnterneerden en gedetineerden**. *“Een Groot deel van onze geïnterneerden blijven zieke mensen kwetsbare mensen en ge moet die toch anders benaderen dan veroordeelden, die meestal verbaal sterker zijn. De onze blijven zieke mensen.”* (Cbm secretaris).

Deze klantvriendelijke basishouding wordt ook benadrukt door een cbm-secretaris. In dat verband is de Cbm Gent ook een **lerende organisatie** die voortdurend tracht te verbeteren op vlak van klantvriendelijkheid

Cbm-lid: *“Niet haalbaar momenteel maar een goede verbetering zou de mogelijkheid zijn tot een persoonlijk onderhoud te krijgen met de Cbm -voorzitter of een Cbm –secretaris. Een tweede verbeterpunt betreft het taalgebruik, diverse documenten van de Cbm zouden in een duidelijker taalgebruik dienen te worden herschreven, bijv. de manier waarop beslissingen worden gemaakt.”*

Secretaris: “ Een verbetering die we zouden kunnen doen is onze talenkennis bijschaven zodat we ook allochtonen in een andere taal zouden kunnen bijstaan. Onze kennis van het Frans bijschaven zou goed zijn, een soort basiscursus Frans.”

4.3.4 Dimensie 5 Tastbaarheden

Op vlak van **tastbaarheden** kan er verwezen worden naar de mogelijkheid die advocaten krijgen om hun dossier in een apart zaaltje in comfortabele omstandigheden (tafel en stoel) in te kijken. Advocaten bij de correctionele rechtbank uitten in onderzoek reeds een nood(klantenwens) aan een dergelijke ruimte.¹⁷⁵

4.4 Besluit: klantvriendelijkheid is geen vreemde eend in de bijt van de Cbm Gent

Besluitend kan gezegd worden dat de Cbm Gent een organisatie is waar **men reeds doeltreffende stappen voor een klantvriendelijke** dienstverlening heeft ondernomen. Aan de vereisten van een **draagvlak** voor klantvriendelijkheid binnen de Cbm is alvast voldaan, een belangrijke voorwaarde in een proces om een organisatie klantvriendelijk te maken.¹⁷⁶

De Cbm Gent past reeds heel wat methoden toe die managementlectuur¹⁷⁷ aanreikt om een organisatie klantvriendelijk te maken en dit door op de beide aspecten van klantvriendelijkheid in te spelen. Dit wil echter niet zeggen dat er geen verbeterpunten zijn, immers zorgen voor een klantvriendelijke organisatie is een circulair proces dat nooit af is maar constant nieuwe uitdagingen, evaluaties en bijsturing vereist. In dit kader spreekt de literatuur over “*continu verbeteren*.”¹⁷⁸ In het volgend deel zullen een aantal verbeterinitiatieven worden besproken.

¹⁷⁵ KAREL DE GROTE HOGESCHOOL, *Project KORAAL: klantenbevraging rechtbanken van eerste aanleg ressort Antwerpen*, onderzoeksproject rechtspraktijk Karel de Grote hogeschool en PHL, Antwerpen, 2012, 75-76, http://www.juridat.be/beroep/antwerpen/Syntheserapport_KORAAL_rea_deell_rapport.pdf.

¹⁷⁶J-P.R. THOMASSEN, *De klantgestuurde organisatie: 50 methoden en instrumenten voor effectief klantenmanagement*, Alphen aan den Rijn, Samsom, 2001, 20 -22.

¹⁷⁷*Ibid.*, en J-P. R. THOMASSEN, *Waardering door klanten, klantenmanagement als fundament voor Totale Kwaliteit*, Deventer, Kluwer, 1998, 215p.

¹⁷⁸ *Ibid.*, 20-23.

Hoofdstuk 5 Meebouwen aan een klantvriendelijke Cbm

Tijdens de stage in het academiejaar 2014-2015 bij de Cbm werden een aantal initiatieven ontwikkeld om de Cbm-werking klantvriendelijk te maken; 1) **een draaiboek** met de werkprocessen aangelegd 2) de **zichtbaarheid** van de Cbm secretaris werd verbeterd op de Cbm-zitting in het gerechtsgebouw Gent en 3) de uitnodiging voor de Cbm-zitting voor geïnterneerden in duidelijk taalgebruik herschreven. In dit deel worden deze initiatieven besproken.

5.1 Analysemethode voor de projecten: het AKIC-model

Wanneer men initiatieven lanceert om een organisatie klantvriendelijk te maken is het best dat men deze initiatieven evalueert en benadert met de daartoe geëigende instrumenten uit het strategisch management¹⁷⁹ zoals bijv. de **AKIC-methode**.¹⁸⁰ Het doorvoeren van veranderingen betreft een **circulair proces** en stopt niet bij de implementatie. Van belang is dat er een controle plaatsvindt van de projecten en dat de daaruit voortvloeiende resultaten teruggekoppeld worden om deze veranderingen/projecten te verbeteren. Het AKIC-model bestaat uit **4 fasen**: 1) **Analyse**; 2) **Keuze**; 3) **Implementatie**; 4) **Controle of evaluatiefase**.¹⁸¹ In de analyse fase wordt ook een SWOT¹⁸² –analyse uitgevoerd. De SWOT-analyse geeft een overzicht over sterkten, zwaktes, opportuniteiten en bedreigingen in het veranderingsproces. Al deze initiatieven kunnen gesitueerd worden in de dimensie betrouwbaarheid van het SERVQUAL-instrument. De initiatieven “zichtbaarheid Cbm-secretaris” en “herschrijving uitnodigingen” passen ook in de dimensie ontvankelijkheid omdat deze de Cbm laagdrempeliger en dus ontvankelijker maken. De analyse overeenkomstig deze methoden is in de bijlage nr. 1 van deze masterproef gevoegd.

5.2 Inhoudelijke bespreking van de projecten

Het **eerste project betrof het maken van een draaiboek** van de Cbm Gent waarin zoveel mogelijk werkprocessen/service richtlijnen werden gebundeld. Dit draaiboek zal zowel voor **intern gebruik dienen door de secretarissen** en nieuwe stagiairs. Ook zal dit draaiboek zijn nut hebben bij de overdracht van het interneringscontencieux van de Cbm naar de strafuitvoeringsrechtbank.

Een tweede initiatief betrof het verbeteren van de zichtbaarheid van de Cbm-secretaris in het gerechtsgebouw te Gent. Bij deze secretaris moeten de geïnterneerden hun raadsman zich aanmelden wanneer men naar de Cbm-zitting komt. Deze secretaris fungeert dus **als aanmeld- en**

¹⁷⁹ M. COOLS, “De SWOT-analyse anders geduid voor criminologen”, *Panopticon* 2007, afl. 6, 96-99

¹⁸⁰R. BARNAT “*Strategic Management: Formulation and Implementation*”, <http://www.introduction-to-management.24xls.com/nl227> en <http://www.introduction-to-management.24xls.com/nl226> (consultatie op 17 mei 2015).

¹⁸¹W. GLUECK, *Business policy and strategic management*, New York City, McGraw-Hill, 1980, 8.

¹⁸² M. COOLS, “De SWOT-analyse anders geduid voor criminologen”, *Panopticon* 2007, afl. 6 (96) 98.

informatiepunt. De zichtbaarheid van dit aanmeldpunt werd verbeterd door enerzijds een badge te ontwerpen met de tekst “secretaris Cbm Gent en het logo van de Cbm-Gent” en een blad met de tekst “*secretaris Cbm Gent hier aanmelden a.u.b.*”

Een derde project betrof het herschrijven van de uitnodigingen voor de Cbm-zitting aan geïnterneerden in een meer **toegankelijk** taalgebruik.¹⁸³

5.3 Implementatie van de projecten

Alle projecten werden door de voorzitter van de Cbm Gent goedgekeurd en werden onder diens gezag uitgevoerd. Voordeel hierbij was dat **men vaak ter plaatse was** bij de organisatie waar de projecten werden opgezet zodat er voldoende input en terugkoppeling naar en afstemming op de praktijk van de Cbm mogelijk was.

Het draaiboek is geen eindproduct maar wel een **tussentijdse versie** geworden daar er onvoldoende tijd was om tot een eindproduct te komen. Gekozen werd om zoveel mogelijk werkprocessen in een kladversie neer te schrijven. Nadien moet een inhoudelijke en vormelijke controle van dit draaiboek gebeuren.

De twee andere projecten zijn wel **eindproducten** geworden die kunnen worden gebruikt in de Cbm-werking. Echter dient er nog te worden gewacht op de toelating van de voorzitter voor de effectieve ingebruikname en de daaropvolgende communicatie naar de Cbm-secretarissen. De projecten werden geëvalueerd na afloop van de stage en verbetervoorstellen werden geformuleerd. Deze informatie is terug te vinden in de AKIC-analyse in de bijlage nr.1 van deze masterproef.

5.4 De drie projecten: Is het sop de kolen waard

Men kan zich de vraag stellen of deze initiatieven nu wezenlijk iets hebben veranderd in de klantvriendelijkheid van de Cbm-werking. Het antwoord is niet eenduidig ja maar ook niet eenduidig neen. Het initiatief van het draaiboek is een eerder **langetermijninitiatief** dat pas resultaten zal opleveren eens het af is. Een dergelijk draaiboek is echter zeer nuttig omdat het de werkprocessen van de Cbm bundelt hetgeen van belang is om met de nakende **bevoegdheidsoverdracht** van Cbm naar de kamers bescherming maatschappij.¹⁸⁴ Een dergelijk draaiboek helpt bij de opstart van deze kamers en laat goede praktijken en expertise niet verloren gaan. In het kader van de besprekingen van de overdracht van Cbm naar KBM werd dit draaiboek gebruikt¹⁸⁵, alsook in het kader van het opleiden van de nieuwe stagiairs die de Cbm Gent mede ondersteunen. Dit kan alvast **zinnig** worden genoemd,

¹⁸³J. NOLTA, *Taal in toga: Over toegankelijke (straf)rechtstaal*, Deventer, Kluwer, 1997, 113p.; *Ad Rem*, themanummer rechtstaal, 2009, 79p.; J. VAN WEERST en P. VANDEN HEEDE, *Juridisch schrijven in tien stappen: een hulp bij schrijfoverdrachten in de opleiding rechten*, s.l., 2010, 98p. en CENTRUM OBRA VZW, *Gedetineerden met een verstandelijke beperking*.

¹⁸⁴ Wet van 5 mei 2014 betreffende de internering van personen, BS 9 juli 2014.

¹⁸⁵ Informatie bekomen uit gesprek met een lid van het Cbm-secretaariaat.

mede omdat er zo minder tijd dient te kruipen in de opleiding van stagiairs. De klanten kunnen er enkel wel bij varen indien er een zekere continuïteit in kwaliteitsvolle dienstverlening is. Het project “zichtbaarheid Cbm- secretaris” en de herschreven uitnodigingen zijn echter klaar om op **korte termijn** effectief gebruikt te worden. Gelet op de korte bestaansduur van de Cbm heden ten dage, zal het **overgangsproces Cbm-SURB prioritair zijn op** klantvriendelijkheidsprojecten zoals de herschreven uitnodigingen of het project “zichtbaarheid Cbm-secretaris”.

5.5 Klantvriendelijkheid opvolging verzekerd in de KBM Gent?

Het belang van dit eerste deel is voornamelijk om te kijken hoe klantvriendelijkheid in interneringsdossiers en meer bepaald bij de Cbm kan worden geïntegreerd en verbeterd.

Uit alle informatie verkregen uit de observaties, interviews, studie van documenten, blijkt dat klantvriendelijkheid een **belangrijk zorgaspect** met zich meedraagt in de Cbm-werking, dit daar vele geïnterneerden (mentaal) zwakker zijn. Uit het interview met een griffier van de SURB Gent, de opvolger van de Cbm Gent, blijkt dat men klantvriendelijkheid belangrijk vindt, maar dat men dit eerder op een **meer formalistischer** wijze wil benaderen vanuit een rechtbank model: *“Bij de Cbm Gent is alles veel soepeler inzake dienstverlening. Wij zullen meer gebonden zijn aan het wettelijk kader van de interneringswet. Wij kunnen als rechtbank geen advies geven . We kunnen hier ook geen telefoniste zetten om vele telefonische contacten met de geïnterneerden en hun familieleden te doen. Dat is niet onze taak als griffie. We zijn een rechtbank met de daar bijhorende afstand. De wet schept procedures. We zullen wel vriendelijk zijn maar hen doorverwijzen naar hun advocaat of andere diensten.”*

Opvallend is de andere invalshoek die men op de SURB hanteert t.a.v. het “zorgzaam zijn: *“Als ik hoor van secretariaat van Cbm zijn zij zeer klantvriendelijk. Maar is dat voor iedereen of enkel voor ene tante die ze tof vinden maar ik ken de situatie niet ik ga ervan uit dat dit niet het geval is, dat men iedereen gelijk behandelt.”* In dat opzicht redeneert men meer vanuit een wantrouwen t.a.v. de Cbm Gent, en lijkt men als rechtbank **bijzonder belang aan onpartijdigheid** en de art. 6 EVRM garanties te schenken en is men zeer beducht om in een *flue* situatie te komen.

Ook hecht men meer belang aan **de formele vervulling** van procedures, uit het interview met een griffier bleek dat het zomaar bellen om te mogen verschijnen voor de KBM, zoals men nu voor de geïnterneerden-analfabeten toestond op de Cbm deed.

Tijdens de afname van de interviews op de Cbm Gent en het interview op de SURB Gent bleek het **verschil in visie op de omgang met de klanten**, de Cbm Gent vindt een **menselijke zorgende aanpak zeer belangrijk** en tracht de wet in functie daarvan aan te wenden, met oog voor de bescherming van de maatschappij (cfr. Haar tweeledig doel). De SURB Gent daarentegen vindt

klantvriendelijkheid ook belangrijk, *“Klantvriendelijkheid verdient de aandacht binnen de SURB. In dat kader verwijs ik graag naar het waardencharter van de FOD Justitie dat we onderschrijven. De mensen moeten geholpen worden, we trachten alle vragen te beantwoorden.”* Maar tijdens het interview viel wel op dat de SURB Gent eerder lijkt te vertrekken vanuit het wettelijk kader dan vanuit de **zorg-gedachte**.

Dit formelere kader van de wet in combinatie met het rechtbankmodel doet velen geïnterneerden maar ook leden van de Cbm-Gent vrezen dat het nieuwe systeem strenger zal zijn voor de geïnterneerden. Dat ook de loggere termijnen in de nieuwe interneringswet (cfr. Deel 3), het risico met zich kunnen meebrengen dat: *“de trajecten voor de geïnterneerde personen, en de mogelijke opsluiting in een penitentiaire context verlengen.”* Eenzelfde effect zou vastgesteld zijn met de veroordeelden in het kader van de wet op de externe rechtspositie¹⁸⁶ (hierna: WERP).¹⁸⁷ Bij de Cbm Gent is er de vrees dat de procedures naast logger, ook strenger zullen worden. Al zal de effectieve gestrengheid ook afhangen van de **mensen die de KBM zullen bevolken**: *“Enfin ja dat valt af te wachten strenger of niet hangt veel af van de opleiding dat mensen van SURB gaan krijgen. Er is een opleidingscyclus achter de rug waar ik coördinator van was. Inhoudelijk ging dit veel over zorg en behandelingsmodellen. Er is een hele kennis te vergaren rond internering en zorg die assessoren van de SURB niet hebben.”* (interview Cbm-lid).¹⁸⁸ Ook een SURB-griffier merkt op dat de nieuwe wet in zekere zin strenger is: *“Ja op een bepaalde manier is de nieuwe wet wel strenger maar als ik het dan de rechtsleer lees dat er nood was aan deze wet om willekeur in te perken, dan is het wel goed dat die wet er komt. Nogmaals ik ken de werking van de Cbm-Gent niet.”* (interview SRUB-griffier). Deze angst om in een strengere situatie terecht te komen dan onder de Cbm Gent zit er ook bij de geïnterneerden van de Cbm Gent in: *Vele mensen vragen vroegtijdig te verschijnen, ze denken dat de SURB strenger zal zijn. En ook, dat is ook algemeen geweten, dat onze voorzitter mild is en echt wel begaan is met deze mensen en ik hoop dat dat zo zal worden voortgezet.* (interview Cbm-secretaris).

In dat opzicht komt dit ook overeen met een **zorg van een Cbm-lid** omtrent het *“minder proactieve, maar meer reactieve rechtbank model.”* Hetgeen, aldus het Cbm-lid niet voor alle geïnterneerden, zeker de zwakkere, een positieve zaak is. *“De nieuwe interneringswet is zeker niet klantvriendelijker, het rechtbankmodel dat eerder reactief is, dat is een groot pijnpunt. Het is een aparte doelgroep, die*

¹⁸⁶Wet van 17 mei 2006 betreffende de externe rechtspositie van de veroordeelden tot een vrijheidsstraf en de aan het slachtoffer toegekende rechten in het raam van de strafuitvoeringsmodaliteiten, BS 15 juni 2006.

¹⁸⁷ H. HEIMANS, “De nieuwe interneringswet van 5 mei 2014” in J. CASSELMAN, R. DE RYCKE en H. HEIMANS (eds.), *Internering: Nieuwe Interneringswet en organisatie van de zorg*, Brugge, Die Keure, 2015, (49), 99.

¹⁸⁸ Deze opleiding werd door het instituut voor gerechtelijke opleiding (IGO) georganiseerd, zie infofiche https://inev.igoifj.be/ePromote/opencatalog.aspx?overruleso=true&language=NL&FilterOn=_pct_internering_pct_&KeepSearchVisible=1# (consultatie op 5 mei 2016).

men absoluut niet mag vergelijken met de veroordeelden. Zij (de geïnterneerden) hebben vaak lange trajecten en veel zorg nodig.”

Afsluitend kan er gesteld worden dat de klantvriendelijkheid wel **verzekerd zal worden onder de KBM** maar dat deze naar alle waarschijnlijkheid een **andere invulling kan krijgen**, die voor, zeker de mentaal zwakkere geïnterneerde en eventuele kwetsbare familieleden, als klantvriendelijk kan worden beschouwd.

Hoofdstuk 1 Het verleden leert voor over het heden: korte historiek interneringswetgeving

In dit hoofdstuk wordt er stilgestaan bij de **historiek** van de interneringswetgeving waarbij de nieuwe interneringswet met de reparatie via Potpourri 3¹⁸⁹ een voorlopig eindpunt vormt. Via dit kort overzicht wordt duidelijk hoe een maatschappij **omgaat met zijn geestesgestoorde delinquenten** en welke middelen men ervoor uittrekt. Achtereenvolgens worden eerst de wet bescherming maatschappij (hierna: WBM) van 1930 besproken en de aanpassingen die leiden tot de versie van 1964 (deel 1.1), de huidige WBM. Vervolgens wordt de evolutie naar een **nieuwe interneringswet** (deel 1.2) van 2007 geschetst, met als sleutelmoment de Commissie Delva (1996-99). Deze zal echter nooit in werking treden maar zal worden vervangen door een de interneringswet van 2014 (deel 1.3). Onvolmaaktheden in deze wet worden, alleszins deels, gerepareerd via het, intussen aangenomen, wetsontwerp Potpourri 3. (deel 1.4) In deel 1.5 wordt er afgesloten met een **conclusie**.

1.1 De interneringswet van 1930 en de aanpassingen in 1960

1.1.1 Het vraagstuk hoe omgaan met krankzinnige delinquenten?

De WBM 1930 vormt de **veruitwendiging** van het antwoord op het **maatschappelijk vraagstuk** “*hoe om te gaan met psychiatrisch zieken die een misdrijf hebben gepleegd?*” Deze wet stamt uit de sociaal verweer gedachte dat de maatschappij dient te worden beschermd tegen gevaarlijke delinquenten met raakvlakken naar het positivisme, het beeld van de voorbestemde misdrijfpleger.¹⁹⁰

Voor deze wet konden rechters, geconfronteerd met geesteszieke delinquenten kiezen de **vrijpraak** op grond van art. 71 (toen art 64 Sw.) toepassen en deze persoon op te laten nemen via de **burgerrechtelijke collocatie** (nu: de gedwongen opname).¹⁹¹

Ook in de tijd na de onafhankelijkheid van België waren de levensomstandigheden voor krankzinnigen in gevangenissen mensonwaardig, misbruiken bij deze mensen bracht de zorg voor krankzinnigen op de **politieke agenda**.¹⁹² DUCPÉTIAUX speelde een belangrijke rol bij de organisatie van gevangenissen maar ook bij de organisatie van krankzinnigengestichten.¹⁹³ Er werd gepleit voor

¹⁸⁹ Wetsontwerp houdende internering en diverse bepalingen inzake justitie, *Parl. St.* Kamer 2015-16, nr. 1590/001 en nr. 1590/012.

¹⁹⁰ C.VAN DEN WYNGAERT, *Strafrecht en strafprocesrecht in hoofdlijnen*, I, Antwerpen, Maklu, 2009, 20-26; en J. GOETHALS en L.ROBERT, “Een nieuwe interneringswet”, *Fatik* 2007, afl. 114, (4) 4.

¹⁹¹ J. GOETHALS en L.ROBERT, “Een nieuwe interneringswet”, *Fatik* 2007, afl. 114, (4) 4-6.

¹⁹² T. VANDERBEKEN, “Strafrechtsbedeling en wetsovertreders met een psychiatrische problematiek” in C. WITTOUCK, K. AUDENAERT en F. VANDER LAENEN (eds.), *Handboek Forensische gedragswetenschappen*, Antwerpen, Maklu, 2015, (31) 36-37.

¹⁹³ J. CASSELMAN, “De interneringswetgeving in historisch perspectief: komt er nooit een einde aan de sisufusarbeid?” in J. CASSELMAN, R. DE RYCKE en H. HEIMANS (eds.), *Internering: Nieuwe Interneringswet en organisatie van de zorg*, Brugge, Die Keure, 2015, (5), 6.

een prison-hospice, een speciale instelling die zich zou situeren tussen een gevangenis en een psychiatrische instelling voor twee problematische groepen van krankzinnigen. Merk hier de gelijkenissen met het FPC op dat noch een gevangenis noch een zorginstelling *pur sang* is.¹⁹⁴ Ook toen waren er reeds spanningen tussen justitie (de juristen) en de “zorg” (aliënisten) als voorlopers van de psychiaters), tot op heden betreft dit een samenwerking die niet altijd even simpel is. Dit omwille van het handelen vanuit een andere invalshoek en doelstelling¹⁹⁵

De WBM van 1930¹⁹⁶ was voor zijn tijd een zeer vooruitstrevende wet met de inrichting van psychiatrische annexen in de gevangenis, maar ook met een traject van invrijheidstelling op proef (hierna VOP), de Cbm. Toen reeds gingen er stemmen op een rechtbank bevoegd te maken voor de uitvoering van deze interneringsmaatregel (de zgn. executiekamers). Deze bedoelingen van de wetgever strandden op financiële motieven, mooie doelstellingen maar te weinig middelen.¹⁹⁷ Ook bij de nieuwe interneringswet van 2014 zal het een uitdaging zijn om daadwerkelijk voldoende middelen vrij te maken om de wet in de praktijk te laten verlopen zoals de wetgever beoogde. Een wet zonder de nodige financiële middelen is als een vliegtuig zonder vleugels, het werkt niét. Tijdens de afgenomen interviews spraken diverse actoren alvast hun twijfels uit over de financiële en personele middelen uitgetrokken voor de wet van 2014. *“Enfin, ten eerste is er een probleem in het beheer van het overgangsregime. De coördinator (overgangsmanager) dient dit vrijwillig te doen en wordt hiervoor niet betaald. Ook is er meer nood aan uitvoerend personeel (bijv. op de parketten) en meer middelen. Ook omtrent de betere terugbetaling van forensische experts, overeenkomstig de RSZ-nomenclatuur, stel ik me de vraag of dit financieel haarmaal is met het huidige budget.”*(interview Cbm-lid).

“Als er mensen zijn zou ik een collega verkrijgen op de dienst internering, maar ik ben dan ook niet voldoende opgeleid en ik zou dan nog een nieuwe collega moeten opleiden.” (interview parketsecretaris).

“We hebben zeker nood aan een bijkomende griffier om de KBM op te starten, momenteel hebben we geen volk over. Er zijn beperkingen op de personele middelen, momenteel hebben we een bezetting

¹⁹⁴ FORENSISCH PSYCHIATRISCH CENTRUM GENT (hierna: FPC Gent), informatiefolder voor de omgeving van patiënten,3 en H. HEIMANS, “De forensisch psychiatrische centra ” in J. CASSELMAN, R. DE RYCKE en H. HEIMANS (eds.). *Interneringswet: Nieuwe Interneringswet en organisatie van de zorg*, Brugge, Die Keure, 2015, (161),161-177.

¹⁹⁵ F. VANDER LAENEN en K STAS, “Het beroepsgeheim van hulpverleners in de forensisch psychiatrische geestelijke gezondheidszorg” in C. WITTOUCK, K. AUDENAERT en F. VANDER LAENEN (eds.), *Handboek Forensische gedragswetenschappen*, Antwerpen, Maklu, 2015, (125), 144-147.

¹⁹⁶ Wet van 9 april 1930 tot bescherming van de maatschappij tegen abnormalen gewoontemisdadigers en plegers van bepaalde seksuele strafbare feiten, BS 11 mei 1930.

¹⁹⁷ J. CASSELMAN, “De interneringswetgeving in historisch perspectief: komt er nooit een einde aan de sisyfusarbeid?” in J. CASSELMAN, R. DE RYCKE en H. HEIMANS (eds.). *Interneringswet: Nieuwe Interneringswet en organisatie van de zorg*, Brugge, Die Keure, 2015, (5), 11.

van 88% van het benodigd personeel. Ook hebben we, zeker bij de opstart, nood aan twee administratieve krachten.” (interview griffier SURB).

Algauw kwamen de **eerste kritieken op de WBM van 1930**, het gebrek aan specifieke instellingen voor geïnterneerden en te grote verschillen in de beleidsvoering van de Cbm's, zwakke rechtspositie van de geïnterneerden, bleken **punten van kritiek** te zijn. Ook stelde men dat de categorieën abnormalen (zwakzinnigen en geestesgestoorden) en krankzinnigen een aparte behandeling verdienden. De vaagheid van de ziektebeelden zou aanleiding tot misbruiken geven volgens sommigen. Het is markant te zien hoe deze punten van kritiek omtrent de onaangepaste opvang en te weinig rechtsbescherming voor geïnterneerden tot op de dag van vandaag **terugkeren** bij de interneringsproblematiek.

De commissie Cornil-Braffort werd in het leven geroepen en gelast met de herziening van de WBM van 1930. Voorstellen waren een aparte behandeling voor krankzinnigen en abnormalen, een tegensprekelijk (!!toen reeds!)¹⁹⁸ deskundigen onderzoek. De **tweede wereldoorlog** gooide roet in het eten en de internering werd sterk misbruikt.¹⁹⁹

Na WO II werden de psychiatrische instellingen overgeheveld van justitie naar **Volksgezondheid**. De **WBM werd aangepast middels de wet van 1964**²⁰⁰ die in een versterking van de rechtspositie van de geïnterneerde, voorzag de verplichte tussenkomst van een advocaat. Veel minder rechtsbeschermend en klantvriendelijk betrof het feit dat de interneringsmaatregel van onbepaalde duur werd.²⁰¹ Deze onbepaalde duur duwt heel wat geïnterneerden in een **onzekere positie**. (zie hoger in deel 2) Een oriënteringscentrum werd opgericht, de Cbm 's kregen meer bevoegdheden. Er kwamen nu ook, naast de voorwaarde tot verbetering een aantal reclasseringsvoorwaarden waaraan moest voldaan worden (zoektocht naar werk, huisvesting), de procureur des Konings kreeg een verzetsrecht tegen een beslissing tot vrijlating bij de hoge commissie tot bescherming van de maatschappij (hierna: HCBM)

²⁰²

¹⁹⁸ Dus lang alvorens het Belgisch Grondwettelijk hof of het Hof van Cassatie dit toeliet en lang alvorens er sprake was van een arrest Montovanelli door het EHRM.

¹⁹⁹ J. CASSELMAN, “De interneringswetgeving in historisch perspectief: komt er nooit een einde aan de sisyfusarbeid?” in J. CASSELMAN, R. DE RYCKE en H. HEIMANS (eds.). *Internering: Nieuwe Interneringswet en organisatie van de zorg*, Brugge, Die Keure, 2015, (5), 12.

²⁰⁰ Wet van 1 juli 1964 tot bescherming van de maatschappij tegen abnormalen en de gewoontemisdadigers, BS 17 juli 1964.

²⁰¹ J. CASSELMAN, “De interneringswetgeving in historisch perspectief: komt er nooit een einde aan de sisyfusarbeid?” in J. CASSELMAN, R. DE RYCKE en H. HEIMANS (eds.). *Internering: Nieuwe Interneringswet en organisatie van de zorg*, Brugge, Die Keure, 2015, (5), 13.

²⁰² J. CASSELMAN, “De interneringswetgeving in historisch perspectief: komt er nooit een einde aan de sisyfusarbeid?” in J. CASSELMAN, R. DE RYCKE en H. HEIMANS (eds.). *Internering: Nieuwe Interneringswet en organisatie van de zorg*, Brugge, Die Keure, 2015, (5), 13.

De inobservatiestelling van verdachten **bleef dode letter bij** ²⁰³ gebrek aan middelen, hetgeen de kwaliteit van de psychiatrische onderzoeken in negatieve zin beïnvloedde. Tot op de dag van vandaag kwam een degelijke setting voor de inobservatiestelling er niet. Ook besluitvorming bij Cbm's bleef sterk onderling verschillend, dit gegeven speelt nog steeds tot op de dag van vandaag een punt van kritiek.

1.2 De Commissie Delva 1996-1999 en de wet van 2007

Deze commissie kwam er op initiatief van minister S. DE CLERCK en evalueerde de WBM van 64, men formuleerde een aantal principes omtrent een **adequate aanpak van de geestesgestoorde delinquent**.²⁰⁴ Het rapport van april 1999 dat deze commissie opstelde bundelde de belangrijkste kritieken op de WBM van 1964 en formuleerde een aantal voorstellen; zoals het verplicht deskundigenonderzoek, modernere terminologie in de wet, de noodzaak tot het beschikken over een specifiek hulpverleningsaanbod.²⁰⁵

Het belang in deze commissie is het feit dat deze het **scharniermoment** vormt naar een aangepast zorgaanbod voor geïnterneerden in Vlaanderen²⁰⁶ Dit omdat er het voorstel werd geformuleerd om elk van de drie Vlaamse Cbm's van een eigen **regionaal zorgnetwerk** te voorzien. Aan Franstalige zijde waren er reeds meer mogelijkheden in de zorg omdat de Cbm's daar via de figuur van de plaatsing (art. 14, tweede lid WBM) mensen in de psychiatrie liet opnemen, de instellingen kregen hiervoor subsidies.²⁰⁷ Er was daar een sterkere band met de zorg. Men sprak over de oprichting van een penitentiair onderzoeks- en klinisch observatiecentrum (hierna: POKO) dat ...er nooit kwam.²⁰⁸ Tot op heden is er een sterke vraag naar een dergelijk POKO naar analogie van het Nederlandse Pieter Baancentrum.²⁰⁹

²⁰³ A. DE CLERCK en W. VANSTEENBRUGGE, "Het wetsontwerp internering: het lijden eindelijk verlicht?", *Fatik* 2007, afl. 114, (16) 19.

²⁰⁴ J. CASSELMAN, "De interneringswetgeving in historisch perspectief: komt er nooit een einde aan de sisyfusarbeid?" in J. CASSELMAN, R. DE RYCKE en H. HEIMANS (eds.), *Interneringswet en organisatie van de zorg*, Brugge, Die Keure, 2015, (5), 14-15. En J. GOETHALS en L. ROBERT, "Een nieuwe interneringswet", *Fatik* 2007, afl. 114, (4) 5. en J. CASSELMAN, "De interneringswetgeving in historisch perspectief: komt er nooit een einde aan de sisyfusarbeid?" in J. CASSELMAN, R. DE RYCKE en H. HEIMANS (eds.), *Interneringswet en organisatie van de zorg*, Brugge, Die Keure, 2015, (5), 14-15.

²⁰⁵ J. CASSELMAN, "De interneringswetgeving in historisch perspectief: komt er nooit een einde aan de sisyfusarbeid?" in J. CASSELMAN, R. DE RYCKE en H. HEIMANS (eds.), *Interneringswet en organisatie van de zorg*, Brugge, Die Keure, 2015, (5), 15.

²⁰⁶ *Ibid.*, 15..

²⁰⁷ *Ibid.*, 14.

²⁰⁸ T. VANDERBEKEN, "Strafrechtsbedeling en wetsovertreders met een psychiatrische problematiek" in C. WITTOUCK, K. AUDENAERT en F. VANDER LAENEN (eds.), *Handboek Forensische gedragswetenschappen*, Antwerpen, Maklu, 2015, (31) 37.

²⁰⁹ MINISTERIE VAN VEILIGHEID EN JUSTITIE, "Klinische observatie Pieter Baan Centrum", <https://www.nifpnet.nl/NIFP/Beoordelen/KlinischeobservatiePBC.aspx> (consultatie op 12 april 2016).

Ook de werking van de Cbm werd bekritiseerd; het kritiek op de stereotiepe besluitvorming, het onduidelijk juridisch statuut, de ontoereikende middelen, kritiek kwam op de aanwezigheid van een advocaat in de Cbm.²¹⁰ Alweer klinken bepaalde van deze kritieken bekend in de (hedendaagse) oren. Er werd door de ondervoorzitter van deze commissie een proeve van voorontwerp voor een nieuwe interneringswet opgesteld maar uiteindelijk was het wachten tot L. ONKELINKX op 10 januari **2007 een wetsontwerp tot nieuwe interneringswet** voorlegde. Haast en spoed is zelden goed, zo bleek ook bij deze wet, deze was te stroef en met aanbevelingen uit het werkveld en de commissie DELVA werd weinig tot geen rekening gehouden.²¹¹ Er kwam veel kritiek op deze wet uit het werkveld, toch positief was het modernere begrippenkader een betere rechtspositie voor de geïnterneerde en het slachtoffer²¹² maar de wet was te stroef en onvoldoende aangepast aan de noden van de geïnterneerden (de dossiers die grilliger zijn dan de veroordeelden.)²¹³ De wet kreeg eerder de naam **een procedurewet en veiligheidswet**²¹⁴ te zijn dan inhoudelijke verbetering van de zorgnood voor van de geïnterneerde.²¹⁵ Deze wet was dan ook een bijna letterlijke overname van de wet externe rechtspositie²¹⁶ (hierna: WERP) voor de veroordeelden. Een wetsvoorstel tot wijziging van de wet van 2007 kwam er in 2013 zo werd er politiek verder gepalaverd. De uitvoering van de wet van 2007²¹⁷ bleef op zich laten **wachten sommige verweten een politieke desinteresse** voor mensen die toch geen stemmen opleverden.²¹⁸ Aangeraden werd eerder in te zetten op een kwalitatieve en hoogstaande aanpak dan de procedurele.²¹⁹

1.3 Bert Anciaux grondlegger van interneringswet 2014

Interessant is dat de indiener, senator Bert ANCIAUX, van het wetsvoorstel dat de nieuwe interneringswet van 2014 werd in het boek “*Internering: nieuwe interneringswet en de organisatie van*

²¹⁰ J. GOETHALS en L.ROBERT, “Een nieuwe interneringswet”, *Fatik* 2007, afl. 114, (4) 6.

²¹¹ J. CASSELMAN, “De interneringswetgeving in historisch perspectief: komt er nooit een einde aan de sisyfusarbeid?” in J. CASSELMAN, R. DE RYCKE en H. HEIMANS (eds.). *Internering: Nieuwe Interneringswet en organisatie van de zorg*, Brugge, Die Keure, 2015, (5), 16.

²¹² *Fatik* 2007 p 9

²¹³ J. CASSELMAN, “De interneringswetgeving in historisch perspectief: komt er nooit een einde aan de sisyfusarbeid?” in J. CASSELMAN, R. DE RYCKE en H. HEIMANS (eds.). *Internering: Nieuwe Interneringswet en organisatie van de zorg*, Brugge, Die Keure, 2015, (5), 17.

²¹⁴ J. GOETHALS en L.ROBERT, “Een nieuwe interneringswet”, *Fatik* 2007, afl. 114, (4)9.

²¹⁵ J. CASSELMAN, “De interneringswetgeving in historisch perspectief: komt er nooit een einde aan de sisyfusarbeid?” in J. CASSELMAN, R. DE RYCKE en H. HEIMANS (eds.). *Internering: Nieuwe Interneringswet en organisatie van de zorg*, Brugge, Die Keure, 2015, (5), 17.

²¹⁶ Wet van 17 mei 2006 betreffende de externe rechtspositie van de veroordeelden tot een vrijheidsstraf en de aan het slachtoffer toegekende rechten in het raam van de strafuitvoeringsmodaliteiten, *BS* 15 juni 2006.

²¹⁷ Wet van 21 april 2007 betreffende de internering van personen met een geestesstoornis, *BS* 13 juli 2007. En T. VANDERBEKEN, “Strafrechtsbedeling en wetsovertreders met een psychiatrische problematiek” in C. WITTOUCK, K. AUDENAERT en F. VANDER LAENEN (eds.), *Handboek Forensische gedragswetenschappen*, Antwerpen, Maklu, 2015, (31) 37-38.

²¹⁸ VAN STEENBRUGGE, W., *De affaire justitie: De bedenkingen van een strafpleiter*, Antwerpen, Manteau, 2007, 137-151.

²¹⁹ J. GOETHALS en L.ROBERT, “Een nieuwe interneringswet”, *Fatik* 2007, afl. 114, (4) 9.

de zorg”²²⁰ zelf een volledig hoofdstuk wijdt aan de **totstandkoming** van deze wet. Omwille van het feit dat **dit een unieke inkijk** geeft in het politieke, ethische en menselijke proces van het wetgevend werk, wordt dit deel hoofdzakelijk gebaseerd op hetgeen senator ANCIAUX schrijft in hoger aangehaald boek. CASSELMAN stelt dat de interneringswetgeving tot voor deze van 2014 gekenmerkt was door een **onevenwicht**, de focus van de wetgever lag te zeer op de beveiliging van de maatschappij.²²¹

Oorspronkelijk was het de bedoeling de te logge interneringswet van 2007 te repareren en aan te passen aan de flexibiliteit dat een interneringstraject vereist.²²² Redenen om de oude interneringswetgeving te herzien bleken **van humanistische, ethische maar ook van kwantitatieve aard** (teveel geïnterneerden bleven in de gevangenis, overbevolking in de psychiatrische annexen, onderbevolking bij begeleidend personeel voor geïnterneerden.).²²³

Grote politieke onwil op het kabinet van minister TURTELBOOM omtrent de herziening van de interneringswet van 2007 maakte dat senator ANCIAUX uiteindelijk opteerde om een nieuw **wetsvoorstel in te dienen omdat dit meer slaagkans** zou hebben. Op 21 februari 2013 diende senator Bert ANCIAUX een wetsvoorstel in en deze resulteerde uiteindelijk in de wet van 5 mei 2014. Grote input omtrent wat er moest worden gerepareerd aan de wet van 2007 kwam er van de Gentse Cbm-voorzitter HEIMANS. Hij diende een dossier in bij toenmalig minister van justitie DE CLERCK (2010) en bleef later ook senator ANCIAUX van de nodige **input** voorzien en zal gedurende het volledige implementatieproces van de nieuwe wet van 2014 een belangrijke rol blijven spelen.

Vele van het voorbereidend werk werd gedaan in de **Commissie Justitie van de Senaat**, een eerste keer op 18 juni 2013.

Er werden **hoorzittingen** georganiseerd met experten op vlak van internering, hierbij denkende aan bijv. de heer COSYNS (psychiater), de heer HEIMANS, mensen uit de zorgsector enz.²²⁴ Er werd ook een financiële toets gedaan en hier lag de spanning met toenmalig minister TURTELBOOM. Internering

²²⁰ J. CASSELMAN, R. DE RYCKE en H. HEIMANS (eds.). *Internering: Nieuwe Interneringswet en organisatie van de zorg*, Brugge, Die Keure, 2015, 305 p.

²²¹ J. CASSELMAN, “De interneringswetgeving in historisch perspectief: komt er nooit een einde aan de sisufusarbeid?” in J. CASSELMAN, R. DE RYCKE en H. HEIMANS (eds.). *Internering: Nieuwe Interneringswet en organisatie van de zorg*, Brugge, Die Keure, 2015, (5) 23.

²²² B. ANCIAUX, “Barensweeën. De genese van de wet op de internering van personen van 2014” in J. CASSELMAN, R. DE RYCKE en H. HEIMANS (eds.). *Internering: Nieuwe Interneringswet en organisatie van de zorg*, Brugge, Die Keure, 2015, (27) 36.

²²³ *Ibid.*, 30-33.

²²⁴ Een mooi chronologisch overzicht en lijst met de gehoorde personen is in dit boek terug te vinden Zie de tabellen in B. ANCIAUX, “Barensweeën. De genese van de wet op de internering van personen van 2014” in J. CASSELMAN, R. DE RYCKE en H. HEIMANS (eds.). *Internering: Nieuwe Interneringswet en organisatie van de zorg*, Brugge, Die Keure, 2015, (27), 39-40.

vormde voor **haar geen prioriteit** en ook redenen van budgettaire krapte speelden ook een rol.²²⁵ Toch bleek de nieuwe interneringswet positief onthaald te worden in de senaat ook door de oppositie. Het financiële plaatje van deze wet zou 16 miljoen euro bedragen, experts schatten dit eerder aan de beperkte kant.²²⁶ Naast het **financiële** aspect kan deze wet, aldus ANCIAUX, slechts een goede uitwerking hebben indien de Gemeenschappen ook voorzien in voldoende middelen voor opvangcapaciteit voor geïnterneerde personen. Dit is logisch gelet op het feit dat persoonsgebonden aangelegenheden aan de gemeenschappen toebehoren.

Politiek belangrijk om de Open VLD mee aan boord van deze wet te krijgen was de invoeging van de clause dat geïnterneerde personen die zouden worden opgevangen in private instellingen, **zelf voor hun verblijfskosten moeten instaan**. Dit botste op heel van kritiek uit de politieke en academische wereld. Uiteindelijk werd het amendement aangenomen maar werd er juridisch technisch voor gezorgd dat de uitwerking ervan beperkt was, via dit o.a. te koppelen aan **een uitvoeringsKB**.²²⁷ De zorgsector op zijn beurt was het niet eens met een plaatsing van een geïnterneerde tegen hun wil bij hen in de instelling, dit werd dan ook omgevormd tot een regeling met **samenwerkingsakkoorden**.²²⁸ Eens het voorstel was gestemd in de senaatscommissie en de daaropvolgende plenaire vergadering, vond het zijn weg naar de kamer. De wet van 2014 werd bekrachtigd en afgekondigd op 5 mei 2014 en gepubliceerd in het Staatsblad op 9 juli 2014.²²⁹ Financiële motieven maakten echter dat de inwerkingtreding zou moeten worden uitgesteld, de datum schoof alsmaar op, de laatste bekende datum is **1 oktober 2016**²³⁰

1.4 Reparatie via de Potpourri 3

Op 11 oktober 2014 legde de regering **Michel I** de eed af, diverse politieke documenten maken van de uitvoering van deze interneringswet een prioriteit Dit in het **federaal regeerakkoord**, de beleidsverklaring justitie en het **Justitieplan** van minister GEENS. In het federaal regeerakkoord staat dit letterlijk te lezen: *“De regering zal voldoende budgettaire middelen voorzien om de uitvoering van het nieuwe wettelijk kader op de internering te garanderen. In het bijzonder zullen de gespecialiseerde kamers ter bescherming van de maatschappij binnen de strafuitvoeringsrechtbanken in werking*

²²⁵ B. ANCIAUX, “Barensweeën. De genese van de wet op de internering van personen van 2014” in J. CASSELMAN, R. DE RYCKE en H. HEIMANS (eds.). *Interneringswet: Nieuwe Interneringswet en organisatie van de zorg*, Brugge, Die Keure, 2015, (27), 41.

²²⁶ *Ibid.*, 43 en 47.

²²⁷ *Ibid.*, 43.

²²⁸ *Ibid.*, 42. Informatie omtrent de parlementaire werkzaamheden zeer eenvoudig is te vinden via de volgende internetlinks <http://www.senate.be/www/?Mival=dossier&LEG=5&NR=2001&LANG=nl> (senaat) en <http://www.dekamer.be/kvvcr/showpage.cfm?section=flwb&language=nl&&cfm=/site/wwwcfm/flwb/flwbn.cfm?&dossierID=3527&legislat=53> (de kamer) .

²²⁹ B. ANCIAUX, “Barensweeën. De genese van de wet op de internering van personen van 2014” in J. CASSELMAN, R. DE RYCKE en H. HEIMANS (eds.). *Interneringswet: Nieuwe Interneringswet en organisatie van de zorg*, Brugge, Die Keure, 2015, (27), 44.

²³⁰ Informatie verkregen uit interview griffier SURB Gent en

worden gesteld. Ook de beleidsverklaring van de minister van justitie herhaalt dit.²³¹ ²³² In het justitieplan (maart 2015) wordt deze prioriteit geconcretiseerd en werd reeds aangekondigd de wet van 2014 te repareren:

“De reparaties aan de wet van 5 mei 2014 worden momenteel besproken in een werkgroep waarvan ook vertegenwoordigers van de minister van Volksgezondheid deel uitmaken. De wet stelt immers, naast de beveiliging van de maatschappij, de zorg voor geïnterneerde personen centraal. Het is duidelijk dat de uitstippeling van het zorgtraject voor de geïnterneerde persoon een gedeelde beleidsbevoegdheid is van de minister van Justitie en de minister van Volksgezondheid. Naast de aanpassingen van de wet bereidt de werkgroep ook de inwerkingtreding en de praktische uitvoering op maat voor. Daarbij wordt rekening gehouden met de diversificatie binnen de groep van geïnterneerden.” (p 75) Deze wijzingen zijn grotendeels in het later besproken wetsontwerp Potpourri 3 terug te vinden, Potpourri 2 voorzag ook in wat organisatorische details omtrent de KBM²³³ Een werkgroep werd samengesteld met opnieuw een belangrijke rol voor HEIMANS daar hij vele input gaf. De verdere analyse van de nieuwe op procedureel en organisatorisch vlak wet wordt gedaan in de volgende hoofdstukken. **Op 28 april 2016 werd het wetsontwerp Potpourri 3 aangenomen** door de plenaire vergadering van de Kamer en ter bekrachtiging overgemaakt aan de Koning, het is nu wachten op de publicatie van deze nieuwe wet.²³⁴

1.5 Besluit

Deze historiek laat zien dat de **maatschappij ervoor koos om geestesgestoorde delinquenten in** het strafrecht te houden, middels de internering. Ook blijken heel wat voorstellen zoals de internering van bepaalde duur en het tegensprekelijk deskundigenonderzoek helemaal niet zo nieuw te zijn. Ook het idee om de Cbm's door het **rechtbankmodel** te vervangen bestaat reeds lange tijd, ook huidige kritieken op de WBM en de Cbm hebben reeds een lange geschiedenis. Jammer genoeg komt inderdaad ook naar voren **hoe moeilijk het is om een degelijk wetgevend** kader uit te bouwen voor de geïnterneerden dat een vereniging vormt tussen het recht op zorg met het aspect veiligheid voor de maatschappij. Dit blijft een moeilijke evenwichtsoefening. Vroegere pogingen om de rechtspositie van de geïnterneerden te verbeteren strandden, ook wegens politieke onwil *“geïnterneerdenzorg levert immers geen stemmen op’* maar ook omdat men onvoldoende middelen voorziet om daadwerkelijk de situatie van de geïnterneerden te verbeteren. De nieuwe wet van 2014 moest reeds voor zijn inwerkingtreding worden gerepareerd.... CASSELMAN heeft het bij het rechte eind de ontwikkeling

²³¹ K. GEENS, *Beleidsverklaring Justitie*, 17 november 2014, , *Parl. St.* Kamer 2014-15, nr. 52 0020/018, 23.

²³² FEDERALE REGERING, Regeerakkoord 9 oktober 2014, http://www.premier.be/sites/default/files/articles/accord_de_gouvernement_-_regeerakkoord.pdf, 124. (consultatie op 10 april 2016).

²³³ Zie hoofdstuk 4 van dit deel van de masterproef.

²³⁴ Een chronologisch overzicht van de parlementaire procedure is terug te vinden op de website van de Kamer, <http://www.dekamer.be/kvvcr/showpage.cfm?section=/flwb&language=nl&cfm=/site/wwwcfm/flwb/flwbn.cfm?legislist=legisnr&dossierID=1590> (consultatie op 29 april 2016).

van interneringswetgeving te vergelijken met de processie van Echternach. Al heeft het, met alle sneuvelende wetsvoorstellen en reparaties iets meer weg van een dodendocht...

Hoofdstuk 2 Procedurele gevolgen van de interneringswet 2014 en hun klantvriendelijkheid

De Wet van 5 mei 2014 betreffende de internering van personen, beter gekend als de wet Anciaux. (hierna afgekort als WIP)²³⁵ komt er nadat een eerdere interneringswetwet van 2007²³⁶ nooit in werking is getreden. Deze wet van 2014 zal, na reparatie, de huidige WBM **vervangen**.

In dit hoofdstuk zal er worden stilgestaan bij het **zwaartepunt** van deze nieuwe interneringswet, de **procedurele gevolgen** van de wet en dit telkens door de **klantvriendelijkheidsbril** bekeken. Achtereenvolgens zullen een **aantal topics** uit de nieuwe wet worden behandeld; de kijk op de geestesziekte en het dubbele doel van de internering, de interneringsmaatregel, de cel als alternatief, ook zal er worden nagegaan of deze wet Anciaux de grote knelpunten uit de WBM oplost. Ook de verbetering van de rechtspositie t.a.v. de geïnterneerde en het evenwicht met de flexibiliteit ervan wordt behandeld, samenwerking met de zorg, edm. Afgesloten wordt er met een voorlopige conclusie. Het is in dit deel niet de bedoeling om de wet van artikel tot artikel te analyseren, in dit verband werden reeds voldoende bijdragen geschreven.²³⁷ Doel is om net die elementen eruit te pikken die interessant zijn om eens op **hun “klantvriendelijkheidsgehalte” door te lichten**.

2.1 Een moderne maatschappelijke kijk op de geesteszieke en een duidelijk dubbel doel

De vroegere verouderende en bijwijlen stigmatiserende uitdrukkingen over personen met een geestesziekte uit het strafwetboek (art. 71) en de WBM worden verlaten ten voordele van een nieuwe benadering, de nieuwe wet spreekt over personen met een **geestesstoornis**. Het drukt een visie uit op hoe er maatschappelijk gezien wordt gekeken naar mensen met een geestesstoornis die **recht** hebben op behandeling. Via het gebruik van modernere minder stigmatiserende termen. Dit kan gelinkt worden met het **respectvol** zijn als overheid t.a.v. de gebruikers van de dienst/geïnterneerden, in de zin zoals Tyler dit in zijn *procedural-fairness-theorie*.²³⁸ Respect vormt een basisgedachte achter de dimensies antwoordbereidheid, ontvankelijkheid en begripvol zijn uit het SERVQUAL-instrument

De oude wetteksten stellen:

*Art. 1. WBM Wanneer er gronden zijn om aan te nemen dat de verdachte verkeert, hetzij in staat van **krankzinnigheid**, hetzij in een ernstige staat van geestesstoornis of van **zwakzinnigheid** die hem ongeschikt maakt tot het controleren van zijn daden, kunnen de onderzoeksgerechten, in de gevallen*

²³⁵ H. HEIMANS, T. VANDER BEKEEN en A.E. SCHIPAANBOORD, “Eindelijk een echte nieuwe en goede wet op de internering? Deel 1: de gerechtelijke fase”, *R.W.* 2014-15, afl. 27, (1043) 1050.

²³⁶ Wet van 21 april 2007 betreffende de internering van personen met een geestesstoornis, *BS* 13 juli 2007.

²³⁷ Door HEIMANS, VANDER BEKEN, CASSELMAN en VERPOORTEN. Deze basisbronnen worden gebruikt bij het schrijven van dit hoofdstuk.

²³⁸ E. BREMS en L. LAVRYSEN, “Procedural justice in Human Rights adjudication: The European Court of Human Rights”, *Human Rights Quarterly* 2013, afl. 35, (176) 181.

waarin de wet voorlopige hechtenis toelaat, een aanhoudingsbevel verlenen om hem in observatie te stellen.

Art. 71 Sw. *Er is geen misdrijf, wanneer de beschuldigde of de beklaagde op het ogenblik van het feit in staat van **krankzinnigheid** was of wanneer hij gedwongen werd door een macht die hij niet heeft kunnen weerstaan.*

*“**Art. 9. WBM § 1.** De onderzoeksgerechten, tenzij het gaat om misdaden of wanbedrijven die worden beschouwd als politieke misdrijven of als drukpersmisdrijven, en de vonnisgerechten kunnen de internering bevelen van een persoon : (...) b) die op het ogenblik van de beoordeling aan een **geestesstoornis** lijdt die zijn oordeelsvermogen of de controle over zijn daden tenietdoet of ernstig aantast, en c) ten aanzien van wie het gevaar bestaat dat hij tengevolge van zijn geestesstoornis desgevallend in samenhang met andere risicofactoren opnieuw misdrijven zal plegen”*

Het doel en karakter van de internering betreft een **veiligheidsmaatregel met een dubbel doel**,²³⁹ behandeling enerzijds en de beveiliging van de maatschappij anderzijds. Dit wordt nu in de nieuwe wet (art. 2 WIP) ook expliciet zo erkend:²⁴⁰ Deze doelstelling omvat het recht op *aangepaste zorg, gericht op een maximaal haalbare maatschappelijke re-integratie.*”²⁴¹ Dit betreft een intentie van de wetgever om af te stemmen op **de klantenwensen van bepaalde geïnterneerden**. Een duidelijke communicatie over het doel van een ingreep is alvast een stap in de goede richting om correcte klantenverwachtingen te genereren (eerste dimensie van klantvriendelijkheid). Doch zal een wet alleen niet volstaan als informatiebron het is nodig dat deze nieuwe interneringsprocedure praktisch en eenvoudig zal moeten worden uitgelegd aan de klanten en samenwerkingspartners van de nieuwe kamers voor de bescherming van de maatschappij (hierna: KBM).

*“De internering van personen met een geestesstoornis, bedoeld in artikel 9 van deze wet, is een **veiligheidsmaatregel** die er tegelijkertijd toe strekt de maatschappij te beschermen en ervoor te zorgen dat aan de geïnterneerde persoon de zorg wordt verstrekt die zijn toestand vereist met het oog op zijn re-integratie in de maatschappij. Rekening houdend met het veiligheidsrisico en de gezondheid van de geïnterneerde persoon zal hem de nodige zorg aangeboden worden om een menswaardig leven te leiden. Die zorg is gericht op een maximaal haalbare vorm van maatschappelijke re-integratie en verloopt waar aangewezen en mogelijk via een zorgtraject waarin aan de geïnterneerde persoon telkens zorg op maat aangeboden wordt.”*

²³⁹ J. CASSELMAN, “Menswaardige zorg voor geïnterneerden. Trein der traagheid eindelijk op snelheid?”, *Sociaal.Net* 17 september 2015, <http://sociaal.net/analyse-xl/menswaardige-zorg-voor-geïnterneerden/> (consultatie op 10 april 2016).

²⁴⁰ H. HEIMANS, “De nieuwe interneringswet van 5 mei 2014” in J. CASSELMAN, R. DE RYCKE en H. HEIMANS (eds.), *Internering: Nieuwe Interneringswet en organisatie van de zorg*, Brugge, Die Keure, 2015, (49), 97.

²⁴¹ P. VERPOORTEN, “De wet van 5 mei 2014 betreffende de internering van personen.”, *T.Strafr.* 2016, afl. 6, (283) 284-285.

Personen een **subjectief en dus afdwingbaar recht op zorg toekennen**²⁴² versterkt hun rechtspositie om hun recht op zorg af te dwingen. Voorheen trachtte men dit recht ook reeds in kortgeding af te dwingen met behulp van EHRM rechtspraak die de Belgische staat veroordeelde onder de verbeurte van een dwangsom om bepaalde geïnterneerden in zorginstellingen te laten opnemen.²⁴³ Het toekennen van dit wettelijk recht op zorg komt alleszins tegemoet aan de behoefte aan aangepaste zorg zoals dit bij een aantal geïnterneerden leeft. Zoals HEIMANS terecht opmerkt zal dit recht maar zo sterk zijn als de **mogelijkheden** binnen de residentiele en ambulante zorgsector om opgenomen en behandeld te worden. Immers de nieuw opgerichte FPC's kunnen niet alle geïnterneerden huisvesten en daarvoor zijn zij ook niet bedoeld.

Problematisch hierbij is echter dat de wetgever de geïnterneerde **geen concrete rechtsmiddelen aanreikt** om in te gaan tegen de **ongepastheid van zijn opsluitingsomstandigheden, ook in een sanctie mechanisme voor langdurig verblijf in een ongepaste setting** wordt niet voorzien. Dit is niet klantvriendelijk te noemen, een wetgever hoort immers geïnterneerden in een **kanaal aan te bieden om een ongepaste opsluitingsomstandigheden aan te kaarten**, zoals het EHRM stelde in het arrest *Van Meroye* ²⁴⁴ « Elle considéra que *la portée limitée des compétences des instances de défense sociale avait eu pour effet de priver les requérants d'un contrôle assez ample pour s'étendre à l'une des conditions indispensables à la « légalité » de sa détention au sens de l'article 5 § 1 e), à savoir le caractère approprié du lieu de détention (Claes, §§ 133 et 134, et Dufoort, §§ 106 et 107).* » **Het plaats bezoek** door de Cbm zou bijv. moeten kunnen worden afgedwongen door de geïnterneerde. Dit betreft nu slechts een facultatieve mogelijkheid (art 18 eerste lid WBM). De voorzitter van de Cbm Gent gebruikt deze bevoegdheid effectief, bijv. om zich van de toestand van de geïnterneerden in het FPC Gent te vergewissen. ²⁴⁵ Volgens het Hof van Cassatie dient dit plaatsbezoek niet enkel dient om de toestand van de geïnterneerde te controleren maar ook om na te gaan of hij een aangepaste behandeling krijgt.²⁴⁶

In Nederland voorziet de rechtspraak in een **passantenvergoeding** voor delinquenten die niet binnen een redelijke termijn naar een TBS-kliniek worden overgeplaatst.²⁴⁷ Een nieuwe wet is immers maar werkelijk klantvriendelijk zo deze ook werkelijk mogelijkheden biedt om een geïnterneerde echt zijn

²⁴² K. HANOULLE, "Een nieuwe interneringswet, een nieuwe wind door het interneringslandschap?", *Panopticon* 2015, afl. 36 (289) 291.

²⁴³ Een mooi overzicht van deze rechtspraak wordt gegeven in T. VANDERBEKEN, "Strafrechtsbedeling en wetsovertreders met een psychiatrische problematiek" in C. WITTOUCK, K. AUDENAERT en F. VANDER LAENEN (eds.), *Handboek Forensische gedragswetenschappen*, Antwerpen, Maklu, 2015, (31) 46-48.

²⁴⁴ EHRM, *Van Meroye t. België*, 9 januari 2014, en P. VERPOORTEN, "De wet van 5 mei 2014 betreffende de internering van personen.", *T.Strafr.* 2016, afl. 6, (283) 324-328.

²⁴⁵ Observatie stage Cbm Gent academiejaar 2014-2015.

²⁴⁶ Cass. 25 juni 2013, P.13.0832.N. "(...) de instelling op dit ogenblik wel aangepast is aan zijn geestestoestand en dat gelet op een eerder, recent plaatsbezoek thans geen nieuw plaatsbezoek nodig is."

²⁴⁷ P. VERPOORTEN, "De wet van 5 mei 2014 betreffende de internering van personen.", *T.Strafr.* 2016, afl. 6, (283) 328.

recht op zorg te doen afdwingen bij de overheid, bijv. met een verplicht plaatsbezoek door de KBM. In het arrest *Claes t. België*²⁴⁸ verwijst het EHRM naar een dergelijk plaatsbezoek als rechtelijke toetsing op de rechtmatigheid van de detentie. Mét een vergoeding zo men langdurig in een ongepaste setting zoals de gevangenis dient te verblijven. De wet voorziet in zware procedures, helaas werd in een dergelijk systeem niet voorzien door de wetgever. Momenteel biedt de **procedure in kortgeding met een dwangsom** een oplossing om de situatie van bepaalde geïnterneerden te deblokken en hen naar de zorg te leiden.²⁴⁹ In het arrest *Van Meroye* beoordeelde het EHRM een kortgeding procedure als onvoldoende, een niet-effectief rechtsmiddel; « *Eu égard à ce qui précède, la Cour estime qu'à la différence de l'affaire Dufourt précitée (§ 108), elle dispose, en l'espèce, d'éléments suffisants pour considérer que la procédure en référé, à supposer même que le requérant l'ait menée à son terme, n'était pas un recours conforme à l'article 5 § 4 de la Convention* »

In de aangenomen versie Potpourri 3 voegt de wetgever een artikel in date en plaatsbezoek door de KBM mogelijk maakt (art. 227 PP3), al blijft dit bij een louter facultatief plaatsbezoek.²⁵⁰

Voor andere geïnterneerden, die er **niet veel voor voelen** om een behandeling te ondergaan, komt dit recht niet als geroepen. Ten aanzien van hen kan zo'n recht eerder als verplichtend, niet klantvriendelijk overkomen. Immers er zijn geïnterneerden die liever het gevangenisleven verkiezen boven het werken aan zichzelf in de zorgsector.²⁵¹

Uit het **interview** met een Cbm-lid wordt deze wet als **nodig** ervaren: “*Ja er is zeker nood aan een nieuwe wet. Momenteel is er zeer veel verschil in de werkwijzen van de diverse Cbm's, aan rechtszekerheid was nood dus dat is een positief punt? Het symbolisch art 2 verankert het recht op zorg. Men wou dus de kritiek van het EVRM opvangen, maar dit alleen wettelijk vastleggen is onvoldoende.*”

Eenzelfde mening is terug te vinden bij een griffier van de SURB-Gent:

“*Ik ken de huidige werking van de Cbm, ik lees nood is aan meer rechtszekerheid, structuur waarop ze kunnen terugvallen. Ik heb de indruk dat de Cbm Gent goed functioneert. Ik snap wel dat er nood is aan regels om willekeur en favoritisme uit te sluiten.*”

²⁴⁸ EHRM, *Claes t. België*, 10 januari 2013 en OVB, “Potpourri III: opmerkingen OVB over de wijzigingen inzake internering”, 22 februari 2016, 5, <http://www.advocaat.be/UserFiles/NewsItems/standpunt%20OVB%20%20PPIII%20internering%2022%2002%2016.pdf>.

²⁴⁹ Art. 584-587 Ger. W. en *Ibid.*, 326.

²⁵⁰ Wetsontwerp houdende internering en diverse bepalingen inzake justitie, *Parl. St.* Kamer 2015-16, nr. 1590/012.

²⁵¹ Zie in dat verband de reeks “Een jaar FPC Gent, een eerste evaluatie.” in de krant *De Morgen* omtrent de weg van de geïnterneerden in het FPC Gent, <http://www.demorgen.be/binnenland/1-jaar-fpc-gent-een-eerste-evaluatie-b33f2422/> (consultatie op 10 april 2016).

2.2 Geen fundamentele herdenking van de interneringsmaatregel en de huidige zwart-wit situatie inzake ontoerekeningsvatbaarheid

Internering blijft, luidens deze nieuwe wet mogelijk voor wanbedrijven en misdaden die met een **gevangenisstraf** worden bestraft. (art. 9WIP). Deze drempel is **veel minder streng** dan deze van een jaar gevangenisstraf uit art. 16,§ eerste lid van de voorlopige hechteniswet (hierna: VH-wet).²⁵² Dit criterium kwam op advies 41643/2 van de **Raad van State**.²⁵³ De Raad hekelde het feit dat de internering kon worden uitgesproken voor feiten zonder een gevangenisstraf, waardoor geestesgestoorden strenger konden worden behandeld dan niet-geestesgestoorde misdrijfplegers. Bovendien stelt het EHRM in het **arrest Oukili**, dat het gevaar ernstig genoeg moet zijn om de interneringsmaatregel te rechtvaardigen: ²⁵⁴: “*Aucun élément du dossier du requérant ni de l’argumentation du Gouvernement ne permet à la Cour de parvenir à une conclusion différente en l’espèce. Elle s’impose d’autant plus en l’espèce que, ainsi que le souligne le rapport établi le 18 janvier 2011 par le psychiatre de la prison (paragraphe 22 ci-dessus), les faits reprochés au requérant sont d’importance mineure et qu’il ne semble pas présenter de véritable danger pour la société.*”

De wetgever lijkt wel vergeten te hebben verwezen naar de gevangenisstraf en de opsluiting immers misdaden worden met een opsluiting bestraft. Sommigen wijten dit aan een **slordigheid van de wetgever**.²⁵⁵ Met de door de veralgemeende correctionalisering van alle misdaden ingevolge de inwerkingtreding van de **wet Potpourri 2**, zullen *quasi* alle misdaden worden gecorrectionaliseerd en dus met een gevangenisstraf bestraft worden.²⁵⁶

Ook in de nieuwe wet blijft internering dus mogelijk **voor bijna alle categorieën** van wanbedrijven en misdaden, dit maakt dat personen voor een lichte feiten (bijv. een beetje make up stelen in een winkel) vrij vlug een loodzwaar interneringsstatuut kunnen krijgen. *De lege ferenda* zou men best een hogere drempel dan het enkele criterium “gevangenisstraf” invoeren, zoals dit bijvoorbeeld wel het geval is in de voorlopige hechteniswet (art. 16, §1 , eerste lid VH-wet) of bijv. wanneer men ingrijpende onderzoeksmaatregelen zoals een telefoontap (art. 90ter Sv.) dient te nemen is deze van de gevangenisstraf. (art 9) daar waar het in de WBM voor alle wanbedrijven en misdaden kon (art 7-11 WBM).. De wetgever zou dus **drie sporen** kunnen volgen, kiezen voor een **onbepaalde internering**

²⁵² Wet van 20 juli 1990 betreffende de voorlopige hechtenis, BS 14 augustus 1990.

²⁵³ Art. 145 Wetsontwerp houdende internering en diverse bepalingen inzake justitie, *Parl. St.* Kamer 2015-16, nr. 1590/001.

²⁵⁴ EHRM, *Oukili .t België*, 9 januari 2014, § 54-55. en K. HANOULLE, “Een nieuwe interneringswet, een nieuwe wind door het interneringslandschap?”, *Panopticon* 2015, afl. 36 (289) 293.

²⁵⁵ P. VERPOORTEN, “De wet van 5 mei 2014 betreffende de internering van personen.”, *T.Strafr.* 2016, afl. 6, (283) 290.

²⁵⁶ Wet van 4 oktober 1867 op de verzachtende omstandigheden, BS 15 oktober 1867. En V. FRANSEN “Op zoek naar de grenzen van het mechanisme van correctionalisering. Potpourri II en de spreekwoordelijke olifant.”, *Panopticon* 2016, afl. 37, (49) 53-54.

maar dit koppelen ofwel aan een minimumdrempel inzake straf bijv. 1 jaar gevangenisstraf of deze maatregel enkel openstellen voor **bepaalde categorieën ernstige misdrijven** zoals bijv. in de taplijst in art; 90 ter Sv, bijv. bij moord. Of ten derde schakelt men volledig om naar het basisprincipe van **internering met bepaalde duur** en past men de onbepaalde duur slechts voor extreem ernstige dossiers toe.

Blijft een geesteszieke voor lichtere feiten dan verstoken van psychiatrische hulp? Een juridische kunstgreep die men zou kunnen toepassen bij twijfelgevallen is de **probatieopschorting of probatie-uitstel** en het **probatie uitstel** dat heel wat mogelijkheden inzake behandeling kan bieden met een welomschreven proeftermijn (art. 1 j° 3 en 8 Probatiewet²⁵⁷), doch zou dit theoretisch eigenlijk onaanvaardbaar zijn omdat men op die manier iemand die ontoerekeningsvatbaar is in de feite toch in rechte toerekeningsvatbaar verklaart. Ook de recent ingevoerde **probatiestraf** kan mogelijkheden bieden.²⁵⁸ Wel kan men voor de lichtere feiten wel werken **met een internering van bepaalde duur** zoals dit ook het geval is bij de probatie (art. 3 en 8 Probatiewet). Blijft een persoon een gevaar voor zichzelf en de samenleving na afloop van de proeftermijn kan men nog steeds opteren voor de civielrechtelijke procedure van de gedwongen opname.²⁵⁹

Nadeel aan deze systemen van internering van bepaalde duur is dat deze mogelijk **te zeer op het verleden gericht** zijn omdat deze koppelen aan de ernst van het tenlastegelegde misdrijf en minder op de evolutie van de geestestoestand van betrokkene. Doch mag de wetgever de grote bezorgdheid van de geïnterneerden omtrent het onbepaald karakter van het interneringsstatuut niet aan de kant schuiven en moet er wetgevend worden ingegrepen.

In het wetsontwerp Potpourri 3 (hierna PP3), wordt er besloten de internering enkel nog voor te behouden voor meer ernstigere misdrijven. De bespreking van deze wijzigingen gebeurt in hoofdstuk vier van dit deel van de masterproef.

Ook **een gemengde straf** met een deel straf en een deel “internering” zoals men dat in het Nederlandse TBS-systeem kent, blijft hier onmogelijk.²⁶⁰ Hiermee samenhangend is de wetgever ook helemaal niet tegemoet gekomen aan de praktijkproblemen die ontstonden omwille **van de arbitraire scheidingslijn toerekeningsvatbaarheid-ontoerekeningsvatbaarheid**.²⁶¹ Zou men dit begrip niet

²⁵⁷ Wet van 29 juni 1969 betreffende de opschorting, het uitstel en de probatie, *BS* 17 juli 1964.

²⁵⁸ Art 7 j° art. 37octies Sw.

²⁵⁹ Wet van 20 juni 1990 betreffende de bescherming van de persoon van de geesteszieke, *BS* 27 juli 1990. T. BALTAZAR, “Gezondheidsrechtelijke reacties op psychische problemen” in J. CASSELMAN, R. DE RYCKE en H. HEIMANS (eds.), *Internering: Nieuwe Interneringswet en organisatie van de zorg*, Brugge, Die Keure, 2015, (101), 103-113.

²⁶⁰ K. GOETHALS, “Is het gras altijd groener aan de overkant? Lessen uit de Nederlandse Tbs-maatregel met dwangverpleging.” in C. WITTOUCK, K. AUDENAERT en F. VANDER LAENEN (eds.), *Handboek Forensische gedragswetenschappen*, Antwerpen, Maklu, 2015, (427), 427-438.

²⁶¹ *Ibid.*

beter bij bestaande psychiatrische begrippen laten aansluiten, wetende dat de rechters in de praktijk het advies van de deskundigen volgen?²⁶²

2.3 De cel blijft een hardnekkig alternatief voor geïnterneerden

Zoals hoger aangetoond werd België al diverse malen veroordeeld voor het feit dat geïnterneerden niet in zorginstellingen maar in **gevangnissen** doorbrachten. In de meest recente veroordelende arresten « *De plus, la Cour est d'avis qu'en l'espèce, le transfèrement des requérants dans un établissement approprié à leurs besoins constitue la manière adéquate de redresser les violations constatées (voir, parmi d'autres, Van Meroye, précité, § 115, et Oukili, précité, § 75).* »²⁶³ Het EHRM erkent hierbij expliciet dat een gevangenis **geen passende omgeving** voor een geïnterneerde is, zoals hoger geargumenteed is deze dimensie aan tastbaarheden, een aspect van klantvriendelijkheid wettelijk verankerd is op grond van art 4 j° 5 EVRM. Immers deze belangrijkste gebruikers dienen te worden opgevangen in een omgeving die passend voor hen is, niet de gevangenis wel de zorg. De artikelen over de uitvoeringsmodaliteiten (bijv art. 20) vermelden expliciet de gevangenis als plaats voor de uitvoering van de interneringsmaatregel naast de zorg, maar dit EN verhaal is strijdig met het EVRM en hoogst klantvriendelijke setting. Enig lichtpuntje betreft de intentie van de minister van justitie om de geïnterneerden een eigen wet interne rechtspositie te bieden.²⁶⁴

Ook in de interneringswet van 2007 speelde de gevangenis een startpunt in het traject van een geïnterneerde (art 17 interneringswet 2007²⁶⁵)

HEIMANS ²⁶⁶merkt op dat het woord gevangenis nu expliciet in de interneringswet van 2014 wordt vermeld bij de regeling van de uitvoeringsmodaliteiten, “*Art. 19. De plaatsing is de beslissing van de kamer voor de bescherming van de maatschappij, al dan niet bij hoogdringendheid, tot aanwijzing van één van de inrichtingen bedoeld in artikel 3, 4°, b), c) en d) waar de internering ten uitvoer zal worden gelegd.(...)*”

Dit argument klopt wanneer men kijkt naar de letterlijke bewoording van de wet. Wanneer men echter kijkt naar de term inrichting uit de wet van 2007 valt hier ook het **concept** (psychiatrische annex van de gevangenis onder) (art. 3,j art. 18 Interneringswet 2007), ook de wetgever is hierin duidelijk in de

²⁶²Ph. TRAEST en P.VAN CAENEGEM, *Het deskundigenonderzoek in strafzaken, s.l., 2012, 110p.*

²⁶³ EHRM, Smits et. al t. België, 3 februari 2015 en T. VANDERBEKEN, “Strafrechtsbedeling en wetsovertreders met een psychiatrische problematiek” in C. WITTOUCK, K. AUDENAERT en F. VANDER LAENEN (eds.), *Handboek Forensische gedragswetenschappen*, Antwerpen, Maklu, 2015, (31) 46-48.

²⁶⁴ K. GEENS, *Het justitieplan: een efficiëntere justitie voor meer rechtvaardigheid*, FOD Justitie, 2015, <http://www.koengeens.be/justitieplan>, 76.

²⁶⁵ H.HEIMANS, “Is er opnieuw hoop voor de geïnterneerden?”, *Fatik* 2007, afl. 114, (10) 10-15.

²⁶⁶ H. HEIMANS, “De nieuwe interneringswet van 5 mei 2014” in J. CASSELMAN, R. DE RYCKE en H. HEIMANS (eds.), *Internering: Nieuwe Interneringswet en organisatie van de zorg*, Brugge, Die Keure, 2015, (49), 75.

memorie van toelichting bij de artikelsgewijze bespreking.²⁶⁷ Al klopt het wel dat het woord “gevangenis nu terug expliciet in de wet wordt aangehaald, hetgeen geen al te goede vorm van imago-management en dienstverlening is. Het blijft absoluut te betreuren dat de gevangenis een alternatief blijft en dat ons land op die manier **het EVRM miskent**.”²⁶⁸

Het feit dat de wet Anciaux van 2014 nog steeds voorzag in de gevangenis als mogelijke plaats voor tenuitvoerlegging, vormde het **voorwerp van een vernietigingsberoep voor het Grondwettelijk Hof** (hierna: GwH), deze bepalingen werden niet vernietigd.²⁶⁹

2.4 Betere service naar advocaten en recht op dossierinzage voor geïnterneerden

Krachtens de nieuwe wet (art. 29, §5, tweede lid WIP) krijgen advocaten nu recht op een **afschrift** van het dossier, hetgeen uiteraard een verbetering inhoudt t.a.v. de huidige situatie waarbij advocaten niet steeds een kopie konden krijgen omdat hierover niets duidelijk in de WBM stond en dus noodgedwongen stukken uit het dossier moesten overpennen.²⁷⁰

Art 29, § 5 § 5. Het dossier wordt gedurende ten minste vier dagen voor de datum waarop de zitting is vastgesteld voor inzage ter beschikking gesteld van de geïnterneerde persoon en zijn raadsman op de griffie van de kamer voor de bescherming van de maatschappij of, indien de geïnterneerde persoon gedetineerd is, op de griffie van de inrichting. Op advies van de psychiater van de inrichting of van de behandelende psychiater kan de interneringsrechter de geïnterneerde persoon in een met redenen omklede beschikking inzage van zijn dossier ontzeggen wanneer die inzage een klaarblijkelijk ernstig nadeel voor zijn gezondheid kan meebrengen. De raadsman van de geïnterneerde persoon kan, op zijn verzoek, een afschrift van het dossier verkrijgen.

De geïnterneerde verkrijgt ook een **inzage recht** doch kan dit nog steeds door de KBM voorzitter ontzegd worden (art. 29,§5, eerste lid WIP.) indien dit een klaarblijkelijk ernstig nadeel voor zijn gezondheid kan meebrengen. Dit lijkt sterk te zijn geïnspireerd op de wet patentrechten²⁷¹, de zgn. therapeutische exceptie²⁷²:

²⁶⁷ Wetsvoorstel betreffende de internering van personen, *Parl. St.* Senaat 2013-14, nr. 5-2001/6 nr. 5-2001/6.

²⁶⁸ E. SCHIPAANBOORD en T. VANDERBEKEN, “De interneringswet van 2014” in C. WITTOUCK, K. AUDENAERT en F. VANDER LAENEN (eds.), *Handboek Forensische gedragswetenschappen*, Antwerpen, Maklu, 2015, (53) 77. En T. VANDERBEKEN, “Strafrechtsbedeling en wetsovertreders met een psychiatrische problematiek” in C. WITTOUCK, K. AUDENAERT en F. VANDER LAENEN (eds.), *Handboek Forensische gedragswetenschappen*, Antwerpen, Maklu, 2015, (31) 46-48.

²⁶⁹ Zie hoofdstuk 4 van dit deel van deze masterproef.

²⁷⁰ Observaties Cbm Gent 2 februari tem 30 april 2015.

²⁷¹ Wet van 22 augustus 2002 betreffende de rechten van de patiënt, *BS* 26 september 2002.

²⁷² T. BALTAZAR, “De Krachtlijnen van de wet patiëntenrechten” in C. WITTOUCK, K. AUDENAERT en F. VANDER LAENEN (eds.), *Handboek Forensische gedragswetenschappen*, Antwerpen, Maklu, 2015, (81) 93.

Art. 7. § 1. De patiënt heeft tegenover de beroepsbeoefenaar recht op alle hem betreffende informatie die nodig is om inzicht te krijgen in zijn gezondheidstoestand en de vermoedelijke evolutie ervan. (.....). §4De beroepsbeoefenaar mag de in § 1 bedoelde informatie uitzonderlijk onthouden aan de patiënt, voorzover het mededelen ervan klaarblijkelijk ernstig nadeel voor de gezondheid van de patiënt zou meebrengen en mits de beroepsbeoefenaar hierover een andere beroepsbeoefenaar heeft geraadpleegd. In dergelijk geval voegt de beroepsbeoefenaar een schriftelijke motivering toe aan het patiëntendossier en licht hij de desgevallend aangewezen vertrouwenspersoon bedoeld in § 2, derde lid, in.

Zodra het mededelen van de informatie niet langer het in het eerste lid bedoelde nadeel oplevert, moet de beroepsbeoefenaar de informatie alsnog mededelen.

Een dergelijke bepaling tot weigering van dossierinzage kan een legitiem doel hebben, nl. de mensen te beschermen tegen informatie die zeer hard kan aankomen. Men kan dit als zorgend/klantvriendelijk bekijken, een verregaande vorm van empathisch/begripvol handelen. Zoals bedoeld in het SERVQUAL-instrument.²⁷³ Doch lijken deze artikelen ook zeer **paternalistisch** alsof er over het hoofd van de geïnterneerde / patiënt wordt gesproken ipv samen met de geïnterneerde als partij/gebruiker met rechten. Hierbij vat op te merken dat de wet patiënten meer vereisten oplegt bij het ontzeggen van informatie: consultatie van een andere beroepsbeoefenaar, motivering en een noodzakelijkheids criterium van een “klaarblijkelijk ernstig nadeel”. De wetsbepaling uit de wet patentrechten is **meer rechtsbeschermend** geformuleerd dan deze in de interneringswet 2014.

Vanuit de participatie gedachte uit de *procedural fairness* en art 6 EVRM lijkt zo'n paternalistische houding “weten wat goed voor de geïnterneerde is” in combinatie met de weinige rechtsbescherming alleszins **niet verantwoordbaar**. Een gebruiker van de dienst heeft het recht op , of men verstrekt alvast geen betrouwbare dienstverlening. Voordeel is wel dat de KBM-voorzitter, als zijnde goed op de hoogte van het concrete dossier, hiertoe de aangewezen persoon is om hierover te oordelen, het feit dat deze maatregel steeds op advies van de psychiater dient te gebeuren maakt dat deze weigering wel degelijk **een medisch-psychiatrische grondslag** heeft en niet zomaar nattevingerwerk betreft. Waar zijn de rechtsmiddelen tegen een dergelijke beslissing tot niet inzage of niet bijwonen van de KBM zitting? (art. 30). Het betreft alleszins een verbetering onder de huidige WBM (art. 16, vierde lid WBM) waarbij een geïnterneerde zijn dossier niet mocht inzien, te hopen valt dat de uitzondering op dit inzage recht **zeer restrictief zal** worden geïnterpreteerd.

²⁷³ A. PARASURAMAN, V. ZEITHAML., V. en L. BERRY., “SERVQUAL: A Multiple-Item scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality”, *Journal of retailing*, 1988, afl.1, (12) 23-24.

2.5 Knelpunten (on)opgelost in de nieuwe interneringswet

2.5.1 Geen lacune m.b.t. de onmiddellijke opsluiting meer en mogelijkheid tot

Een moeilijk praktisch probleem dat zich stelde was de situatie wanneer tegen een persoon een **aangehouden geïnterneerde** internering werd uitgesproken die obv de voorlopige hechtenis onder aanhoudingsmandaat stond. (art16 VH-wet). Tussen de uitspraak van de bodemrechter (correctieel-politierechtbank-assisen) en de eerstvolgende Cbm-zitting **liep een tijdsperiode** van een aantal dagen. Personen werden op de eerstvolgende Cbm-zitting geplaatst maar in dit tijdsverloop tussen interneringsvonnis en Cbm zitting was er geen wettelijke grondslag om betrokkene nog in de gevangenis te houden; Men zat hier dus met een gat en dat kon wel eens voor gevaarlijke situaties zorgen wanneer men wist dat de betrokkene een gevaar voor zichzelf en voor de samenleving was (denk bijv. aan zeer zware problematische druggebruiker met agressieproblematiek). De betrokkene “zweefde” in een **juridisch vacuüm**. Immers bij internering is de onmiddellijke aanhouding **geen mogelijkheid** (zie voorwaarden ex art 33, §2 eerste lid VH-wet)²⁷⁴

In de praktijk te Gent²⁷⁵ trachtte men dan via **gedwongen opname bij spoedprocedure** uit art. 9 wet bescherming Personen geestesziekte ²⁷⁶via de procureur trachten de persoon gedwongen te laten opnemen in een psychiatrische instelling. In dit kader kijkt men na welke regionale zorginstellingen deze mogelijkheid bieden en over plaats beschikken en plaatste men tijdelijk deze persoon hier tot de eerstvolgende Cbm-zitting. Dit was een soort lapmiddel dat niet altijd even waterdicht is.

De wet van 2014 (art.10 WIP), net zoals deze van 2007 (art. 9), voorzien nu in een **oplossing** waardoor gevaarlijke geïnterneerden toch kunnen worden vastgehouden in een beveiligde setting.²⁷⁷ Deze aanhouding is mogelijk op grond van een van deze **drie opgesomde motieven**;

“indien te vrezen is dat de beklaagde of de beschuldigde zich aan de uitvoering van de veiligheidsmaatregel zou trachten te onttrekken

of indien te vrezen is dat de beklaagde of de beschuldigde een ernstig en onmiddellijk gevaar voor de fysieke of psychische integriteit van derden of voor zichzelf zou vormen.”

²⁷⁴ H. HEIMANS, “Krachtlijnen van de nieuwe interneringswet. Een verloren kans. “, *Fatik* 2015, afl. 145, (10) 12.

²⁷⁵ Observatie parket Gent dienst internering donderdag 12 maart 2015.

²⁷⁶ 26 JUNI 1990. - Wet betreffende de bescherming van de persoon van de geesteszieke, *BS* 27 juli 1990 en T. BALTAZAR, “Gezondheidsrechtelijke reacties op psychische problemen” in C. WITTOUCK, K. AUDENAERT en F. VANDER LAENEN (eds.), *Handboek Forensische gedragswetenschappen*, Antwerpen, Maklu, 2015, (101), 109.

²⁷⁷ H. HEIMANS, “De nieuwe interneringswet van 5 mei 2014” in J. CASSELMAN, R. DE RYCKE en H. HEIMANS (eds.), *Internering: Nieuwe Interneringswet en organisatie van de zorg*, Brugge, Die Keure, 2015, (49), 64.; H.HEIMANS, T. VANDER BEKEEN en A.E. SCHIPAANBOORD, “Eindelijk een echte nieuwe en goede wet op de internering? Deel 1: de gerechtelijke fase”, *R.W.* 2014-15, afl. 27, (1043) 1053. EN H.HEIMANS, “Is er opnieuw hoop voor de geïnterneerden?”, *Fatik* 2007, afl. 114, (10) 13.

Dit kan alvast worden aanzien als een **tegemoetkoming aan de klantenwensen van de geïnterneerde** zelf en andere belanghebbende/gebruikers (de slachtoffers, maatschappij) bij de uitvoering van de interneringsprocedure.

Kritiek hierbij is echter dat de aanhouding plaatsvindt in de psychiatrische annex van de gevangenis (art. 11) een absoluut onaangepast omgeving voor een geïnterneerde (cfr. Supra).

2.5.2 Vrijstelling al dan niet onder voorwaarden mogelijk bij beslissing tot internering

Daar waar de wet van 2007 ook reeds voorzag in een onmiddellijke opsluiting, werd de kritiek²⁷⁸ geuit dat de omgekeerde situatie niet mogelijk was, namelijk de mogelijkheid van onderzoeks- en vonnisgerechten om de **aangehouden geïnterneerde onder voorwaarden in vrijheid**²⁷⁹ te stellen zodat een behandeling kon worden opgestart, ambulantly of residentieel. De wet van 2014 komt hieraan met art 12 WIP tegemoet en dit is klantvriendelijk te noemen omdat dit artikel de vonnisgerechten de mogelijkheid **biedt om de start van de uitvoering** aan te passen op de noden van de geïnterneerden; Minder gevaarlijke geïnterneerden kunnen op die manier reeds aan een zorgtraject starten zodat er geen kostbare tijd verloren gaat en men de nodige hulp krijgt, dit in plaats van opgesloten te worden in de psychiatrische annex van de **gevangenis en te moeten wachten** tot de invrijheidstelling onder voorwaarden door de KBM.²⁸⁰

5.2.3 Blijvende blokkade van geïnterneerden met een dubbel statuut: internering en veroordeling

De situatie waarbij de persoon in het ene dossier wordt geïnterneerd en in een ander dossier wordt veroordeeld is **perfect mogelijk** vanuit de optiek van art 71 Sw. j° art.1 WBM, immers indien er geen verband is tussen de gepleegde feiten en de geestesstoornis, is betrokkene voor de feiten perfect toerekeningsvatbaar.²⁸¹ Een Cbm en een latere KBM wordt dus geconfronteerd met dossiers waarin betrokkene **zowel in een interneringsstatuut als in een veroordeelde-statuu**t zit. Vanuit de praktijk²⁸² werd geopperd dat de parketten best goed op de hoogte zijn van eventuele interneringen alvorens men een bepaalde vordering doet en bijv. best een internering vordert zo mogelijk, immers een internering in een dossier wijst mogelijks toch wel op een ernstige onderliggende geestelijke problematiek en zo bleef een persoon onder een **coherent statuut**. De moeilijkheid die rees bij dit

²⁷⁸ H.HEIMANS, "Is er opnieuw hoop voor de geïnterneerden?", *Fatik* 2007, afl. 114, (10) 13.

²⁷⁹ Dit is te vergelijken met de vrijheid op proef (VOP) uit de WBM.

²⁸⁰ H. HEIMANS, "Krachtlijnen van de nieuwe interneringswet. Een verloren kans. ", *Fatik* 2015, afl. 145, (10) 12-13.

²⁸¹ C. DILLEN, W. DAMEN en J.W. GEERINCK, *Dagboek van een gerechtspsychiater: de crimineel in elk van ons*, Kessel-lo, uitgeverij Van Halewyck, 2012, (opzoeken pnr!!).

²⁸² Observatie Cbm Gent zitting 2 februari 2015

soort dubbele statuten is dus de **combinatie van beide wetten en met welke reglementering** men nu rekening dient te houden. Op dergelijke personen is dus zowel de WBM als de Wet externe rechtspositie gedetineerden (hierna WERP)²⁸³ van toepassing, met alle problemen van dien. Immers beide wettelijke kaders kennen andere fataliteiten en procedures. In de praktijk kwam het er dan vaak op neer dat de situatie van deze mensen geblokkeerd zat of dat men trachtte via de art 21 WBM betrokkene te doen interneren voor deze veroordelingen, de zogenaamde administratieve internering door de minister van Justitie.

Naar analogie van de goede oplossing die de wet van 2014 voorzag voor de lacune tussen uitspraak tot internering en verschijning voor de KBM, kon men van de wetgever verwachten dat deze ook een einde zou maken aan dit blokkerende statuut, maar helaas. De wetgever voorziet in een omslachtig mix-statuuut waarbij men een **geïnterneerde in het jasje van een veroordeelde** is. Het **klantvriendelijkheidsprobleem dat zich stelt is dat betrokkene geen aangepaste zorg** krijgt dat men niet tegemoet komt aan de specificiteit van de noden van deze kwetsbare doelgroep alsook niet aan het maatschappelijk belang dat deze mensen behandeld worden en dus een minder groot gevaar voor de maatschappij stellen.

Artikel 76 WIP verklaart de wet **principiële van toepassing op deze personen met een dubbel statuut**, dus inclusief het recht op zorg en de bijzondere positie die een geïnterneerde heeft. De venijnige “mààr” in het verhaal komt tevoorschijn in art. 77 WIP waarbij de wetgever gas terugneemt en het tweesporenbeleid²⁸⁴ internering-veroordeling **vermengt**: *“De toekenning van een uitgaansvergunning, verlof, beperkte detentie, elektronisch toezicht en invrijheidstelling op proef is slechts mogelijk overeenkomstig de tijdsvoorwaarden zoals bepaald door de artikelen 4, 7, 23, § 1, 25 of 26 van de wet van 17 mei 2006 betreffende de externe rechtspositie van de veroordeelden tot een vrijheidsstraf en de aan het slachtoffer toegekende rechten in het raam van de strafuitvoeringsmodaliteiten. In geval van invrijheidstelling op proef mag de door de kamer voor de bescherming van de maatschappij te bepalen termijn niet korter zijn dan de proeftermijn waaraan de persoon, indien hij uitsluitend een vrijheidsstraf zou ondergaan, zou zijn onderworpen overeenkomstig artikel 71 van de wet van 17 mei 2006 betreffende de externe rechtspositie van de veroordeelden tot een vrijheidsstraf en de aan het slachtoffer toegekende rechten in het raam van de strafuitvoeringsmodaliteiten.”*

²⁸³ Wet van 17 mei 2006 betreffende de externe rechtspositie van de veroordeelden tot een vrijheidsstraf en de aan het slachtoffer toegekende rechten in het raam van de strafuitvoeringsmodaliteiten, BS 15 juni 2006

²⁸⁴ C. VAN DEN WYNGAERT, *Strafrecht en strafprocesrecht in hoofdlijnen*, I, Antwerpen, Maklu, 2009, 298-299. T. VANDERBEKEN, “ Strafrechtsbedeling en wetsovertreders met een psychiatrische problematiek” in C. WITTOUCK, K. AUDENAERT en F. VANDER LAENEN (eds.), *Handboek Forensische gedragswetenschappen*, Antwerpen, Maklu, 2015, (31) 36-37.

Cruciale **uitvoeringsinstrumenten** tijdens de internering om een internering op maat van de geïnterneerde te verzorgen zijn, de plaatsing, de invrijheidstelling onder voorwaarden, de beperkte detentie (hierna: BD), het elektronisch toezicht (hierna: ET)²⁸⁵, een uitgangsvergunning (hierna: UV) en het Penitentiair Verlof (hierna: PV) worden gekoppeld aan de **tijdsvoorwaarden** van de WERP (art. 71 WIP).²⁸⁶ Met andere woorden verloopt de interneringsmaatregel **niet** volgens de zorgnoden en maatschappelijke noden maar verloopt alles nu in functie van de WERP, geschoeid op de leest van veroordeelden die toerekeningsvatbaar zijn..... In de praktijk zal dit tot heel erg schrijnende en frustrerende situaties leiden waardoor een geestesziekte geen gepaste behandeling krijgt²⁸⁷, bij sommige psychiatrische ziektebeelden, bijv. schizofrenie kan dit leiden tot **het verergeren van de stoornis**.

Vermits de nieuwe wet de vroegere internering van veroordeelden niet meer toelaat (art. 21 WBM) kan ook deze praktijkoplossing niet meer worden toegepast om de geïnterneerde een passend en flexibel zorgtraject te bieden. Het wetsontwerp Potpourri 3 voorzien in een bepaling om de internering van de veroordeelde **terug mogelijk** te maken door de KBM.²⁸⁸ De termijnen uit de WERP zijn immers onverenigbaar met de meer grillige zorgnoden²⁸⁹ van geïnterneerden. Hier is sprake van een gemiste kans, want de wetgever erkende in de wet van 2014 deze flexibiliteit van interneringstrajecten wel door het “**progressieve**” systeem inzake uitvoeringsmodaliteiten (van gevangenis naar ambulante zorg) van de wet van 2007 te **verlaten** voor een systeem dat flexibeler is.²⁹⁰ Voor zij die met een dubbel statuut zitten, creëert de wetgever een **muurvaste en klantvriendelijke** toestand. Begrijpe wie begrijpen kan, helaas....²⁹¹ Terecht stelt HEIMANS dat het recht op zorg vervat in art. 2 van de interneringswet 2014 voor deze groep ernstig in het gedrang dreigt te komen.²⁹²

²⁸⁵ E. SCHIPAANBOORD en T. VANDERBEKEN, “De interneringswet van 2014” in C. WITTOUCK, K. AUDENAERT en F. VANDER LAENEN (eds.), *Handboek Forensische gedragswetenschappen*, Antwerpen, Maklu, 2015, (53) 64-66.

²⁸⁶ H. HEIMANS, “Krachtlijnen van de nieuwe interneringswet. Een verloren kans.”, *Fatik* 2015, afl. 145, (10) 18.

²⁸⁷ K. HUMMELEN en M. HENGVELD, *Psychiatrie voor juristen*, Utrecht, De tijdstroom, 2014, 82-98.

²⁸⁸ Wetsontwerp houdende internering en diverse bepalingen inzake justitie, *Parl. St. Kamer* 2015-16, nr. 1590/001, 139-144.

²⁸⁹ H. HEIMANS, “Krachtlijnen van de nieuwe interneringswet. Een verloren kans.”, *Fatik* 2015, afl. 145, (10) 13.

²⁹⁰ Waarbij pas de invrijheidsstelling op proef mogelijk was nadat betrokkene reeds een minder verregaande uitvoeringsmodaliteit had gekregen zoals een PV, BD, ET. zie D. VANDERMEERSCH, “La loi du 21 avril 2007 relative à l'internement des personnes atteintes d'un trouble mental.”, *JT* 2007-2008, afl. 6299, (117) 123 en E. SCHIPAANBOORD en T. VANDERBEKEN, “De interneringswet van 2014” in C. WITTOUCK, K. AUDENAERT en F. VANDER LAENEN (eds.), *Handboek Forensische gedragswetenschappen*, Antwerpen, Maklu, 2015, (53) 56.

²⁹¹ H. HEIMANS, “Krachtlijnen van de nieuwe interneringswet. Een verloren kans.”, *Fatik* 2015, afl. 145, (10) 20 en H. HEIMANS, “De nieuwe interneringswet van 5 mei 2014” in J. CASSELMAN, R. DE RYCKE en H. HEIMANS (eds.), *Internering: Nieuwe Interneringswet en organisatie van de zorg*, Brugge, Die Keure, 2015, (49), 89-90.

²⁹² H. HEIMANS, “De nieuwe interneringswet van 5 mei 2014” in J. CASSELMAN, R. DE RYCKE en H. HEIMANS (eds.), *Internering: Nieuwe Interneringswet en organisatie van de zorg*, Brugge, Die Keure, 2015, (49), 90.

Een oplossing zou erin bestaan, zo de optie van internering van veroordeelden onmogelijk blijkt, dat parketten goed op de hoogte zijn van **interneringen** bij een bepaald statuut en het risico op blokkade indien men een veroordeling vordert, dat men dus beter een **internering** vordert.

Een andere oplossing op wetgevend gebied bestaat erin om te zorgen voor een **opsloppingsbepaling**, waarbij de internering automatisch, op niveau van de uitvoering, de straffen opsloort en de betrokkene dus als geïnterneerde wordt aanzien en behandeld. Op het niveau van de straftoemeting bestaat de figuur van de opslopping al (art. 65 eerste lid Sw.) Een internering kan wel worden gezien als het meest **ingrijpend en zwaarste** statuut omwille van het onbepaald karakter van deze maatregel.

Concreet zou een rechter een persoon dus kunnen veroordelen op niveau van een concreet dossier, met **alle burgerrechtelijke gevolgen** voor de eventuele burgerlijke partijen (art. 1382-1383 BW) maar op het niveau van de strafuitvoering wordt deze opgesloort door de internering omdat de veroordeelde geestesziek is en men dus voorrang geeft aan de noden zorg en bescherming maatschappij, dit is ongeveer hetzelfde als de administratieve internering onder de WBM. Omdat internering ook een beveiligingsmaatregel is (cfr. Supra –dubbel doel) kan er geen discussie bestaan dat deze internering minder veiligheidsgaranties biedt voor de samenleving dan de veroordeling, integendeel zelfs. Maar er zit ook **een klantvriendelijk aspect** aan, een veroordeling biedt vaak zekerheid inzake termijnen, een internering is onbepaald. De omzetting van veroordeling naar internering kan mogelijks ernstige onzekerheid en frustratie teweeg brengen bij de betrokken persoon.

2.6 Versterking positie van het slachtoffer

De nieuwe wet van 2014 net zoals deze van 2007 voorziet in een **sterker statuut** voor het slachtoffer.²⁹³ De slachtoffers worden hierdoor **zelfs klanten** die bijna het doelsegment van de Cbm kunnen worden gerekend. De wetgever voorziet in een recht om **geïnformeerd en gehoord te worden** voor bepaalde betreffende uitvoeringsmodaliteiten in het interneringstraject. Voor categorieën van slachtoffers betreft dit een **absoluut recht**.²⁹⁴ Anderen²⁹⁵ kunnen deze rechten pas uitoefenen nadat de interneringsrechter beslist heeft dat hun zij een **direct en legitiem belang** hebben.²⁹⁶ Het is voor deze bepalingen de mosterd gaan halen bij de WERP, art. 3, j° art. 2, eerste lid, 6° WERP.²⁹⁷

Zelfs een **ruimere categorie** (art 4, j° art. 2, eerste lid, 9° WIP) dan het slachtoffer in enge zin het strafproces (de burgerlijke partij) krijgen de mogelijkheid om **effectief te participeren** in de

²⁹³ Joris Casselman menswaardige zorg voor geïnterneerden, trein der traagheid eindelijk op snelheid

²⁹⁴ Wie zich burgerlijke partij stelde tijdens de strafprocedure.

²⁹⁵ Wie zich in de onmogelijkheid bevond om zich burgerlijke partij te stellen tijdens de strafprocedure.

²⁹⁶ Art. 3, eerste lid, 9° j° art. 4 en art. 30, derde en vierde lid Wet internering personen en H.HEIMANS, T. VANDER BEKEEN en A.E. SCHIPAANBOORD, “Eindelijk een echte nieuwe en goede wet op de internering? Deel 1: de gerechtelijke fase”, *R.W.* 2014-15, afl. 27, (1043) 1053.

²⁹⁷ Y. VAN DEN BERGE, “ De aan het slachtoffer toegekende rechten in het raam van de strafuitvoeringsmodaliteiten.” (noot onder SURB Brussel 13 juli 2007), *RABG* 2008, afl.7, 459—460.

uitvoeringsprocedure van de internering. Wel moet hun belang **direct en legitiem zijn** KBM.²⁹⁸ Slachtoffers kunnen zich, luidens art.4 WIP: “ *De in § 1 bedoelde personen kunnen zich te allen tijde laten vertegenwoordigen of bijstaan door hun raadsman. Zij kunnen zich eveneens laten bijstaan door de gemachtigde van een overheidsinstelling of van een door de Koning hiertoe erkende vereniging* ” De **volgende personen** (art 2, eerste lid, 9° WIP) komen of kunnen als slachtoffer worden erkend in het raam van de interneringswet;

- a) *de natuurlijke persoon wiens burgerlijke vordering ontvankelijk en gegrond wordt verklaard;*
 - b) *de natuurlijke persoon voor wie een vonnis of een arrest bepaalt dat er ten aanzien van hem strafbare feiten zijn gepleegd, of zijn wettelijke vertegenwoordiger;*
 - c) *de natuurlijke persoon die zich omwille van een situatie van materiële onmogelijkheid of kwetsbaarheid geen burgerlijke partij heeft kunnen stellen;*
 - d) *de nabestaande van de persoon van wie het overlijden rechtstreeks is veroorzaakt door het strafbaar feit of de nabestaande van een overleden persoon die zich burgerlijke partij had gesteld; onder nabestaande wordt verstaan de echtgenoot van de overleden persoon, de persoon die met hem samenleefde en met hem een duurzame affectieve relatie had, zijn bloedverwanten in opgaande of neerdalende lijn, zijn broers of zussen, alsook anderen die van hem afhankelijk waren;*
 - e) *de naaste van een niet-overleden slachtoffer die zich omwille van een situatie van materiële onmogelijkheid of kwetsbaarheid geen burgerlijke partij heeft kunnen stellen; onder naaste wordt verstaan de echtgenoot van het niet-overleden slachtoffer, de persoon die met hem samenleeft en met hem een duurzame affectieve relatie heeft, zijn bloedverwanten in opgaande of neerdalende lijn, zijn broers of zussen, alsook anderen die van hem afhankelijk zijn.*
- Ten aanzien van de personen die onder de categorieën c), d) en e) vallen, oordeelt de interneringsrechter op hun verzoek, overeenkomstig de bepalingen van Titel III, of ze een direct en legitiem belang hebben;*

Concreet zal het slachtoffer **dus ook aanwezig kunnen zijn bij** zaken die hem aanbelangen op de KBM-zitting en kan dus op zijn verzoek gehoord worden door de KBM (art. 30, derde lid 2014). Dit lijkt sterk op de positie die het slachtoffer in de procedure voor de WERP heeft (art. 35 WERP). Het slachtoffer heeft **geen inzage**recht.

Ook kan de KBM andere mensen horen, dat deed de Cbm-Gent soms nu reeds, door bijv. betrokken familieleden bijv. een vader/moeder van een geïnterneerde enkele vragen te stellen ter zitting of door een voorlopig bewindvoerder te horen.²⁹⁹

²⁹⁸ H.HEIMANS, T. VANDER BEKEEN en A.E. SCHIPAANBOORD, “Eindelijk een echte nieuwe en goede wet op de internering? Deel 1: de gerechtelijke fase”, *R. W.* 2014-15, afl. 27, (1043) 1052.

²⁹⁹ Observaties Cbm zitting 2 februari 2015.

Deze versterkte positie van het slachtoffer is **niet vrij van kritiek** uit de praktijk: “ *De versterkte positie van het slachtoffer in de nieuwe wet is te gejuridiseerd, de huidige situatie met de slachtoffer gerichte voorwaarden is goed voor mij. De aanwezigheid van het slachtoffer op de KBM-zitting biedt geen meerwaarde.*”(interview Cbm-lid).

In de praktijk van de Cbm-werking te Gent werd er bij de bepaling van de voorwaarden in het kader van een PV, UV of VOP rekening gehouden **met slachtoffergerichte voorwaarden** zo het slachtoffer dit via het justitiehuis (dienst slachtofferonthaal) te kennen gaf. Bij iedere nieuwe internering werd er een slachtofferfiche aan het betrokken justitiehuis aan de dienst slachtofferonthaal gegeven zodat er kon gevraagd worden of slachtoffers bepaalde voorwaarden wensten zoals bijv. een contactverbod, edm. Dit systeem met slachtofferfiches “*loopt al 15 in Gent en vond zijn basis in een circulaire van het Gentse Parket-Generaal en werd later door het Antwerpse Parket-Generaal overgenomen. Er wordt via de justitieuhuizen steeds teruggekoppeld naar de slachtoffers via dit systeem.*” (Interview Cbm-lid).

Bij de Cbm Gent was het de praktijk dat de dossiers met slachtoffervoorwaarden een **speciaal merkteken** kregen opdat men het slachtoffer niet over het hoofd zou zien bij het opleggen of wijzigen van voorwaarden.³⁰⁰ Gehoord ter zitting werd het slachtoffer niet. Dit systeem is afdoende klantvriendelijk.

In zekere zin kan men de versterkte positie van het slachtoffer als **klantvriendelijk** benoemen omdat dit tegemoet komt aan de klantenwens van slachtoffers om meer inspraak te krijgen doorheen de volledige strafrechtsketen.³⁰¹ In de zin dat op die manier het slachtoffer op nog betere wijze geïnformeerd wordt, er begripvol met zijn situatie wordt omgegaan (erkenning van het slachtoffer zijn)³⁰² en het slachtoffer kan zijn stem in de gerichte accommodatie geven (KBM zitting) i.p.v. nu via een papier via de dienst slachtofferonthaal.). Positief effect zou kunnen zijn dat men door de participatie en het krijgen van respect (erkenning) tijdens de interneringsprocedure voor de KBM, de genomen beslissingen (UV, BD; ET, invrijheidsstelling op proef) door de KBM **ook beter kan**

³⁰⁰ Observaties Cbm Gent 2 februari 2015 tem 30 april 2015 en COMMISSIE TOT BESCHERMING VAN DE MAATSCHAPPIJ GENT, Draaiboek CBM Gent, *onuitg.*

³⁰¹ I VANFRAECHEM en A. LEMONNE, “Willen slachtoffers participeren aan de gerechtelijke procedure? Enkele vaststellingen vanuit onderzoek naar de evaluatie van het slachtofferbeleid in België.” *Nieuwsbrief Sugnomé* juni 2008, 24-30. En V. CLAEREBOU, “ “Het” slachtofferperspectief onder de loep. Een reflectie vanuit de praktijk” in J. CASSELMAN, R. DE RYCKE en H. HEIMANS (eds.). *Interneringswet en organisatie van de zorg*, Brugge, Die Keure, 2015, 397-424.

³⁰² V. CLAEREBOU, “ “Het” slachtofferperspectief onder de loep. Een reflectie vanuit de praktijk” in J. CASSELMAN, R. DE RYCKE en H. HEIMANS (eds.). *Interneringswet en organisatie van de zorg*, Brugge, Die Keure, 2015, (397).421.

aanvaarden. Dit belangrijke aspect van *procedural fairness* werd door rechtssocioloog TYLER³⁰³ aangetoond middels hoger aangehaald onderzoek. Doch zouden de slachtoffers beter beperkt blijven tot de burgerlijke partij in het strafproces om te vermijden dat er een “**overwicht**” aan slachtoffers zou ontstaan bij het debat over de internering. Anderzijds zijn er ook argumenten te vinden voor de stelling dat de (uitvoering van) een straf /beveiligingsmaatregel **nog steeds een aangelegenheid blijft tussen veroordeelde/geïnterneerde en OM** en dat het slachtoffer hier slechts een beperkte rol mag spelen bij voorwaarden die hem aanbelangen, bijv. via het systeem met de slachtofferfiche.

Er worden dus **verbeteringen** inzake de service-kwaliteit t.a.v. de slachtoffers aangebracht, al is het natuurlijk van belang hoe de actoren in de praktijk met deze slachtoffers zullen omgaan. Zal men werkelijk de tijd nemen om naar het slachtoffer te luisteren of niet? Structuren kunnen mogelijkheden geven maar het zijn nog steeds de **mensen (leden van de KBM)** die ervoor zorgen of een procedure werkelijk klantvriendelijk loopt of niet.

2.7. Een betere rechtspositie voor de geïnterneerde maar ook een loggere procedure voor de KBM

De nieuwe interneringswet voorziet heel wat procedures met specifieke termijnen, dit **om een meer rechtszeker kader te bieden** voor de geïnterneerde. Deze rechtszekerheid kent echter zijn prijs: namelijk beter uitgeschreven procedures **betekenen minder flexibiliteit**. Toch is er een verbetering op te merken t.a.v. de interneringswet van 2007 die *quasi* een copy-paste was van de WERP, met als triest voorbeeld de hoger besproken trapsgewijze manier om uitvoeringsmodaliteiten te bekomen. Waarbij pas de invrijheidsstelling op proef mogelijk was nadat betrokkene reeds een minder verregaande uitvoeringsmodaliteit had gekregen zoals een PV, BD, ET.³⁰⁴

In plaats van de enkele modaliteit van het PV, de UV, de plaatsing, VOP kunnen geïnterneerden nu middels **diverse uitvoeringsmodaliteiten** in de samenleving komen. Het betreft; UV, PV, BD, ET³⁰⁵, plaatsing, de invrijheidsstelling onder voorwaarden. (art. 23 -25 WIP). Zo kan beperkte detentie (BD) worden toegekend met het oog op therapeutische belangen. De basis van de WERP blijft dus doorheen de bepalingen duidelijk. Onder de WBM kon de Cbm ook beslissen over diverse

³⁰³ T.R. TYLER, “Procedural justice and the courts”, *Court Review* 2007, afl. 44 issue 1/2, (26) 27-28. Zie deel twee van deze masterproef.

³⁰⁴ Zie puntje 5.5.3 in dit hoofdstuk.

³⁰⁵ Uitgangsvergunning (UV), Penitentiair verlof (PV), Beperkte detentie (BD), Elektronisch toezicht (ET), de plaatsing, en de invrijheidstelling onder voorwaarden.

uitvoeringsmodaliteiten zoals BD, UV, PV, VOP, een **ruimer scala aan mogelijkheden dan in de WBM zelf voorzien.**³⁰⁶

Het feit dat de wet van 2014 voorziet in een **uitgebreid wetgevend kader** kon tijdens de interviews op bijval en op kritiek rekenen. De SURB griffier was dit wettelijk kader bijv. beter gezind dat het Cbm-lid. *“Ik las dat de wetgever een rechtszeker kader wou creëren. Ik heb de indruk dat de Cbm Gent goed functioneert. Een wettelijk kader, geeft meer rechtszekerheid en sluit favoritisme uit.”*

“Wel zijn er een aantal absurde dingen terug te vinden in de wet zoals de oproeping van advocaten bij gerechtsbrief voor de KBM, dit geeft vele werklast. Wat ook problemen kan geven betreft het inzage recht van de geïnterneerde in de zorginstelling. Hebben instellingen een dergelijke ruimte hiervoor ter beschikking? Het zijn die kleine dingen die mogelijks voor problemen kunnen zorgen.” (interview griffier SURB)

Ik vrees dat deze rechtszekerheid ten koste gaat van de flexibiliteit. Nu gaan we van het pro actieve model uit de WBM evolueren naar een reactief rechtbankmodel.” Bijvoorbeeld een onderhoud met de familie van de geïnterneerde buiten de zitting om gaat niet meer binnen het rechtbank model wegens strijdigheid met art 6 EVRM. De nieuwe wet is zeker niet klantvriendelijker daar men in een rechtbank model belandt en dat is een groot pijnpunt. Deze doelgroep geïnterneerden kan men absoluut niet vergelijken met de veroordeelden.” (Interview Cbm-lid).

“Volgens mij is die nieuwe wet niet echt een verbetering. Wij konden onder de huidige wet heel kort op de bal spelen, bijv. als er een bed vrijkomt in een instelling. Nu kan dit stroeve kader ervoor zorgen dat er kansen verkeken worden.” (interview Cbm-secretaris).

“De procedures gaan veel langer worden en niet altijd praktisch werkbaar (want de flexibele voorzittersbeslissingen verdwijnen). Nu gaat dat heel flexibel bijv. FPC vraagt een van onze mensen moet een UV om naar de tandarts te gaan De voorzitter en wij kennen ons publiek ook he.” (interview parketsecretaris).

Het **verschil in appreciatie** van de nieuwe wet van 2014 lijkt **niet zo onlogisch** daar deze actoren in hun dagdagelijks handelen in diverse wetgevende contexten handelen. Het Cbm-lid in het flexibele kader van de WBM, de SURB griffier in het stringente kader van de WERP. daar waar de VOP regeling vroeger een flexibele aangelegenheid was op de CBM. Dit gebeurde al eens middels een voorzittersbeslissing, zonder veel formaliteiten, die nadien werd bevestigd door de Cbm.

Een formalisering kan ervoor zorgen dat geïnterneerden in Cbm's die minder flexibel omspringen met de dossiers nu meer rechten hebben om uit te putten. Geïnterneerden van Cbm's met vele flexibiliteit en een echte “zorg-mentaliteit” kunnen slechter af zijn. Hierbij kan de vergelijking worden

³⁰⁶ T. VANDER BEKEN en D. VANHAELEMEESCH, “Juridische aspecten met betrekking tot internering” in S. VANDEVELDE, S. DE SMET, W. VANDERPLASSCHEN, W. TING TO (eds.), *Oude uitdagingen, nieuwe kansen! : Over de behandeling van geïnterneerden*, Gent, Academia Press, 2013, 25.

gemaakt met de wet Dupont.³⁰⁷ Deze voorzag een rechtspositie voor gedetineerden (en ook geïnterneerden) maar verstregde de regels binnen sommige gevangenissen zoals bijv. Leuven Centraal wat voor deze gedetineerden niet altijd positief was.³⁰⁸ Echter voor geïnterneerden die zich onder Cbm's bevonden waar er zeer passief met hun dossiers werd omgegaan, zullen dankzij deze nieuwe wet, beter af zijn.

Ook omtrent de **wederopname** gebeurt nu beter voor geïnterneerden daar waar in de oude wet het parket op vordering een geïnterneerden kon wederopnemen (art.65 WIP) in de gevangenis zonder enige tegenspraak art 18 WBM).³⁰⁹ Indien de modaliteit kan worden geschorst kan het OM de geïnterneerde binnen 7 dagen beslissen of de modaliteit al dan niet wordt geschorst. Deze schorsingsbeslissing heeft een geldingsduur van een maand (art. 65 WIP). Binnen deze termijn moet de KBM beslissen de schorsing op te heffen dan wel de modaliteit te herzien (art 62 ev WIP.). Bij deze herziening dient de KBM **oog te hebben voor belangen van diverse “klanten/gebruikers”** van de Cbm-dienstverlening; de geïnterneerde persoon, de samenleving en het slachtoffer.

De wetgever tracht de formele procedures wel een **zekere snelheid** te geven; bijv. zo wordt de herzieningsbeslissing op de eerst nuttige zitting van de KBM behandeld. (art. 64, § 1, eerste lid). Ook worden de betrokkenen **via het snelst mogelijke schriftelijke communicatiemiddel** in kennis gesteld, zeker binnen de 48 u. De wet laat hier dus ruimte voor de snelle mailcommunicatie.

Uitermate vreemd betreft de situatie dat de geïnterneerde die niet akkoord is met een beslissing van de KBM enkel cassatieberoep kan instellen binnen een zeer korte termijn van amper 48 u (art .78-80 WIP). Dit is een overname uit de WERP (art. 96).³¹⁰ Wanneer er gekeken wordt naar **de strenge en korte termijnen van bijv. 48 uur valt** op te merken dat er precies gelijkenissen zijn met de voorlopige hechteniswet, waar een nog kortere beroeps- en cassatietermijn van 24 uur geldt (art. 30-31 Voorlopige hechteniswet). De vraag is of dit wel haalbaar is, want *quid* met een knal psychotische geïnterneerde die moet beslissen binnen die termijn? Kan deze persoon bewust beslissen om al dan niet in cassatie te gaan? Waarom kan niet de gewone cassatietermijn van 15 werkdagen worden

³⁰⁷ Basiswet van 12 Januari 2005 betreffende het gevangeniswezen en de rechtspositie van de gedetineerden, *BS* 1 februari 2005.

³⁰⁸ V. SEGERS en G. VERSCHUEREN G, *Burgemeester achter tralies*, Leuven, Davidsfonds, 2013, 189-191 en H. HEIMANS, “De nieuwe interneringswet van 5 mei 2014” in J. CASSELMAN, R. DE RYCKE en H. HEIMANS (eds.). *Internering: Nieuwe Interneringswet en organisatie van de zorg*, Brugge, Die Keure, 2015, (49) 78.

³⁰⁹ H. HEIMANS, “De nieuwe interneringswet van 5 mei 2014” in J. CASSELMAN, R. DE RYCKE en H. HEIMANS (eds.). *Internering: Nieuwe Interneringswet en organisatie van de zorg*, Brugge, Die Keure, 2015, (49), 88.

³¹⁰ H. HEIMANS, “Krachtlijnen van de nieuwe interneringswet. Een verloren kans. “, *Fatik* 2015, afl. 145, (10) 19.

gehanteerd? Binnen de 30 dagen doet het Hof dan uitspraak.³¹¹ Deze korte termijn leidde tot een vernietigingsberoep bij het Grondwettelijk hof. De Hoge Cbm (HCM) als beroepsinstantie verdwijnt.

In de dagdagelijkse werking van de Cbm speelt het **systeem van de voorzittersbeslissingen bij hoogdringendheid** een uitermate belangrijke rol om te kunnen inspelen op situaties die zich kunnen voordoen doorheen het interneringstraject bijv. mensen die *op intake* gesprek kunnen, geïnterneerden die naar het ziekenhuis moeten, een psychiatrisch bed dat plots vrijkomt, een dringende plaatsing die nodig is, een wijziging VOP-voorwaarden³¹². Deze beslissingen konden voor een **ruim aantal zaken**³¹³ worden genomen (UV, PV, plaatsing van een geïnterneerde, wijzigingen van VOP voorwaarden, wijziging van slachtoffer gerichte voorwaarden) en moesten nadien steeds door de voltallige Cbm worden **bevestigd** op de eerstvolgende Cbm-zitting (art. 17 WBM). In **dringende gevallen** gebeurde dit verzoek om een voorzittersbeslissing tot UV op **een niet formele wijze** bij wijze van telefonische vraag door instellingen zoals bijv. het FPC Gent deze beslissingen werden nadien bevestigd op de eerstvolgende Cbm-zitting en werd er binnen **een paar uren** beslist.³¹⁴ De bezorgdheid bij praktijkactoren uit de Cbm Gent is dan ook of de huidige wet het systeem niet onnodig zal verzwaren en vertragen omdat dit nu telkens formele kabinetsbeslissingen moeten zijn.

Tijdens het interview met de SURB griffier bleek dat **men deze zorg niet** deelde: *“Of het problematisch is dat de interneringswet het systeem van voorzittersbeslissingen inperkt? Goh er worden nu ook aanpassingen voorwaarden gevraagd bij de veroordeelden. Meestal ook zonder zitting als dat dringend is. Ook met drie ken men snel beslissen want de rechters zijn hier aanwezig. Elk dossier wordt toebedeeld aan een titularis. Een rechtbank kan flexibel werken, in dringende zaken kan dit zeker. Wat is dringend? Bijvoorbeeld een opname in een instelling is ook dringend voor rechtbank en men zal er dan alles aan doen om opname te laten doorgaan. Maar iemand die twee dagen voor een communiefeest een UV aanvraagt, dat is een andere zaak. Dat weet je meestal op voorhand en is dus niet dringend, dat moet men dan maar op tijd aanvragen.”* (interview griffier SURB). Mogelijks zal er dus **wel meer eigen verantwoordelijkheid** van de geïnterneerde worden gevraagd, wat niet altijd evident is omdat dit vaak een zwakkere populatie betreft.

De nieuwe wet brengt ook bij **beslissingen bij hoogdringendheid** een aantal wijzigingen in dit systeem aan. Binnen de vijf werkdagen (art. 53, § 3, eerste lid WIP), dit omdat **bepaalde Cbm-**

³¹¹ E. SCHIPAANBOORD en T. VANDERBEKEN, “ De interneringswet van 2014” in C. WITTOUCK, K. AUDENAERT en F. VANDER LAENEN (eds.), *Handboek Forensische gedragswetenschappen*, Antwerpen, Maklu, 2015, (53) 56. 75.

³¹² Observaties Cbm Gent 2 februari t.e.m. 30 april 2015.

³¹³ COMMISSIE TOT BESCHERMING VAN DE MAATSCHAPPIJ GENT, *Draaiboek CBM Gent, onuitg.*, 60-70.

³¹⁴ *Ibid* en COMMISSIE TOT BESCHERMING VAN DE MAATSCHAPPIJ GENT, *Draaiboek CBM Gent, onuitg.*

voorzitters deze verzoeken vele maanden lieten liggen.³¹⁵ De voorzitter kan wel **alleen over een UV beslissen** (art. 53 WIP) maar niet over een PV of plaatsing. Bovendien is er een mogelijkheid tot verzet door een van de betrokken partijen. (art. 53, § 4 WIP). Een Cbm-lid kaartte deze beperkte bevoegdheid van de KBM-voorzitter aan als een groot nadeel van de nieuwe wet: *“De snelheid van de beslissingen bij voorzittersbeslissingen gaat nu verloren en wordt vervangen door een kabinetsbeslissing met de 3 rechters. Deze procedures zullen voor vertraging zorgen en de dynamiek zal verloren gaan. De KBM kan i.t.t. de Cbm geen eigen initiatief nemen in dossiers en moet steeds gevorderd worden.” Nu kan de Cbm zelf initiatieven nemen in de zoektocht naar een gepaste zorginstelling.* Dit laatste klopt echter niet ook de **KBM zelf kan verzoeken** dat betrokkene opgeroepen wordt, dit proactief element blijft alvast overeind. Artikel 47, § 1 WIP geeft het eigen initiatiefrecht van de KBM aan als optie bij toekenning van uitvoeringsmodaliteiten: *“Over de wenselijkheid of noodzaak van een overplaatsing of de toekenning van een andere uitvoeringsmodaliteit vastgesteld bij de artikelen 20, 21, 23, 24, 25 en 28, kan de kamer voor de bescherming van de maatschappij beslissen, op eigen initiatief, al dan niet gevolg gevend aan een initiatief van een belanghebbende, op verzoek van de geïnterneerde persoon en zijn raadsman, op vordering van het openbaar ministerie, op advies van de directeur van de inrichting of de hoofdgenesheer van de inrichting zoals bedoeld in artikel 3, 4°, b), c) en d), behoudens het geval waarbij de kamer voor de bescherming van de maatschappij reeds een termijn heeft bepaald conform artikel 43.”*

Voor wat betreft de hoogdringendheid **bij andere uitvoeringsmodaliteiten** zoals PV, plaatsing, ET, BD edm, dient de voltallige KBM te beslissen (art.54-55 WIP). Deze beslissingen gebeuren zonder tegenspraak. Het nemen van kabinetsbeslissingen met voltallige kamer bij hoogdringendheid betreft een volledig nieuwe rechtsfiguur in het Belgisch recht.³¹⁶ De kritiek wordt door sommigen geuit dat de wetgever hier **te ver is doorgeschoten** in flexibiliteit³¹⁷, daar dit een eenzijdige procedure betreft voor een wel erg ruime categorie van uitvoeringsmodaliteiten. Doch lijkt deze eenzijdige procedure nuttig te kunnen zijn om te kunnen inspelen op concrete veranderingen in het interneringstraject die om een snel antwoord vragen, bijv. een wijziging voorwaarden, een psychiatrisch bed dat vrijkomt edm.

Pijnlijk blijft de situatie voor **geïnterneerden zonder geldige verblijfspapieren**, zij kunnen in voorlopige invrijheidsstelling worden geplaatst met het oog op de verwijdering van het grondgebied (art 42, §2) en worden na verloop van twee jaar definitief in vrijheid gesteld.. Ook in de huidige Cbm-

³¹⁵ P. VERPOORTEN, “De wet van 5 mei 2014 betreffende de internering van personen.”, *T.Strafr.* 2016, afl. 6, (283) 315.

³¹⁶ H. HEIMANS, “De nieuwe interneringswet van 5 mei 2014” in J. CASSELMAN, R. DE RYCKE en H. HEIMANS (eds.), *Internering: Nieuwe Interneringswet en organisatie van de zorg*, Brugge, Die Keure, 2015, (49), 83-84.

³¹⁷ H. HEIMANS, “Krachtlijnen van de nieuwe interneringswet. Een verloren kans.”, *Fatik* 2015, afl. 145, (10) 12 en E. SCHIPAANBOORD en T. VANDERBEKEN, “De interneringswet van 2014” in C. WITTOUCK, K. AUDENAERT en F. VANDER LAENEN (eds.), *Handboek Forensische gedragswetenschappen*, Antwerpen, Maklu, 2015, (53) 64-66.

praktijk worden mensen in VOP gesteld zonder dat men de juiste begeleiding heeft. Dit roept **(mensen)rechtelijke** vraagtekens op, geldt voor deze mensen dan niet het recht op zorg (art 2 Wet internering).

Alle procedures worden positiefrechtelijk beter omschreven waardoor er rechten kunnen worden uitgeput. Geïnterneerden kunnen hun participatie in de interneringsprocedure versterken, althans zij die (financieel en mentaal) sterk genoeg zijn om dit middels hun advocaat te kunnen doen. Meer participeren leidt aldus TYLER tot meer *procedural fairness* hetgeen in verband staat met het aanvaarden en naleven van een rechtelijke beslissing.³¹⁸

Het betalen van eigen verblijf in een zorginstelling, kan het klantvriendelijker? Hoger werd reeds aangehaald dat (art. 84, §2 WIP) noodzakelijk was om **de Open VLD mee aan boord** te krijgen om deze nieuwe wet te stemmen.³¹⁹ In dit artikel wordt gesteld dat de geïnterneerde ingeval van plaatsing (art 19 WIP) in een private instelling zelf voor deze kosten opdraait of zijn onderhoudsplichtigen (ouders, kinderen uit het BW). Dit is uiteraard zeer klantvriendelijk te noemen en ook uiterst discutabel. Immers het is de overheid die het recht wil hebben om deze mensen op te sluiten, gedwongen op te nemen, dus is het ook deze overheid die voor deze kosten moet opdraaien en niet enkel in geval van onvermogen van de betrokken geïnterneerde. Doch is deze bepaling niet nieuw want art. 27 WBM voorziet in een gelijkaardige, nooit uitgevoerde, bepaling.³²⁰

Ook worden er in de nieuwe wet **goede praktijken**³²¹ inzake dossierbeheer overgenomen in de nieuwe wet (het werken met een zgn. moederdossier art 48 WIP), dit zorgt er alvast voor dat er een zekere continuïteit in kwaliteitsvolle werkprocessen kan blijven.

De proeftermijn van de invrijheidstelling onder voorwaarden bedraagt **twee jaar die verlengbaar** is (art. 42, §1 WIP), een **definitieve invrijheidsstelling kan pas na het verstrijken** van deze proeftermijn en op voorwaarde dat de **geestesstoornis** voldoende verbeterd is. (art. 66 WIP).

Uit het interview met de een Cbm-lid blijkt dat er **andere waardevolle inspiratiebronnen voor een nieuwe interneringswet konden** zijn zoals bijv. de jeugdbeschermingswet³²², deze zou flexibeler zijn dan de nieuwe interneringswet met meer discretionaire ruimte voor de voorzitter. Ook de wet van '90

³¹⁸ T.R. TYLER, "Procedural justice and the courts", *Court Review* 2007, afl. 44 issue 1/2, (26) 27-28. Zie in dit verband ook deel twee van deze masterproef.

³¹⁹ Zie hoofdstuk 1 van dit deel.

³²⁰ E. SCHIPAANBOORD en T. VANDERBEKEN, "De interneringswet van 2014" in C. WITTOUCK, K. AUDENAERT en F. VANDER LAENEN (eds.), *Handboek Forensische gedragswetenschappen*, Antwerpen, Maklu, 2015, (53),76.

³²¹ H. HEIMANS, "Krachtlijnen van de nieuwe interneringswet. Een verloren kans.", *Fatik* 2015, afl. 145, (10) 12.

³²² Wet van 20 juni 1990 betreffende de bescherming van de persoon van de geesteszieke, *BS* 27 juli 1990.

betreffende de bescherming van personen met een geestesziekte, biedt interessante inspiratie omdat hier de beveiligingsmaatregel beperkt is tot een verlengbare termijn van twee jaar (art. 13). Dit zou mogelijks **enig perspectief** bieden in plaats van de huidige onbepaalde duur van de interneringsmaatregel. In deze wet wordt er een grote ruimte voor de vrederechter voorbehouden maar ook voor de behandelend arts (deze kan beslissen dat de behandeling kan worden beëindigd, dat de persoon tijdelijk de instelling mag verlaten edm). Enkel dit civiel kader hanteren lijkt onvoldoende omdat er binnen de geïnterneerden populatie ook *high-and-medium-risk*-personen bestaan en deze geesteszieke mensen een misdrijf hebben gepleegd. Deze grens tussen de internering en de gedwongen opname is weliswaar soms flinterdun.³²³ Een analyse van beide wetten valt buiten het bestek van deze masterproef.

2.8 De grote motie van wantrouwen, feitenrechter kan interneringstraject blokkeren

Artikel 17 van de nieuwe interneringswet geeft aan de onderzoeksgerechten en de feitenrechter de mogelijkheid om een **bijkomende veiligheidsmaatregel** uit te spreken t.a.v. pedoseksuelen;

§ 1. Eenieder die geïnterneerd is wegens in de artikelen 372 tot 377, 377quater, 379 tot 380ter, 381, “383 tot 387, van het Strafwetboek bedoelde feiten die zijn gepleegd op een minderjarige of met zijn deelneming, kan voor een termijn van één tot twintig jaar het voorwerp uitmaken van een veiligheidsmaatregel waarbij hem door het onderzoeks- of vonnisgerecht het recht wordt ontzegd om :
1° in welke hoedanigheid ook deel te nemen aan onderwijs in een openbare of particuliere instelling die minderjarigen opvangt;

2° deel uit te maken, als vrijwilliger, als lid van het statutair of contractueel personeel of als lid van de organen van bestuur en beheer, van elke rechtspersoon of feitelijke vereniging waarvan de activiteit in hoofdzaak op minderjarigen is gericht;

3° een activiteit toegewezen te krijgen die de betrokkene als vrijwilliger, als lid van het statutair of contractueel personeel of als lid van de organen van bestuur en beheer, van elke rechtspersoon of feitelijke vereniging, in een vertrouwens- of gezagsrelatie tegenover minderjarigen plaatst;

4° te wonen, te verblijven of zich op te houden in de door de bevoegde rechter bepaalde aangewezen zone. De oplegging van die maatregel moet met bijzondere redenen worden omkleed en rekening houden met de ernst van de feiten en met de reclasseringsmogelijkheden voor de geïnterneerde persoon.

§ 2. De duur van de overeenkomstig § 1 uitgesproken ontzetting gaat in op de dag waarop de geïnterneerde persoon definitief in vrijheid is gesteld of, bij een invrijheidstelling op proef, op de dag

³²³ T. BALTAZAR, “De Krachtlijnen van de wet patiëntenrechten” in C. WITTOUCK, K. AUDENAERT en F. VANDER LAENEN (eds.), *Handboek Forensische gedragswetenschappen*, Antwerpen, Maklu, 2015, (81) 103-113.

waarop zij is toegekend, voor zover zij niet is herroepen. Bovendien heeft de ontzetting gevolgen vanaf de dag waarop de op tegenspraak of bij verstek gewezen gerechtelijke beslissing die de ontzetting uitspreekt, onherroepelijk wordt.

§ 3. Elke inbreuk op de beschikking van het vonnis of arrest dat overeenkomstig § 1 een ontzetting uitspreekt, wordt gestraft met een gevangenisstraf van een tot zes maanden en met een geldboete van honderd tot duizend euro of met een van die straffen alleen.”

De aandachtige lezer ziet dat dit een **zeer ingrijpende facultatieve** maatregel is die kan worden opgelegd en die voornamelijk op het verleden gericht is (het zgn. retributivistisch strafdoel) ³²⁴de ernst van de gepleegde feiten. De KBM's **echter zullen toekomstgericht** met de geïnterneerde werken rekening houdend met de bescherming van de maatschappij en het recht op zorg (art. 2 WIP). Wat er nu gebeurt is dus dat de rechter een maatregel kan opleggen die ook de KBM's zouden kunnen opleggen bij de beperkte detentie, ET, invrijheidsstelling onder voorwaarden.³²⁵ Bovendien kan het slachtoffer ook slachtoffergerichte voorwaarden aan de KBM voorstellen. Op zich zijn er dus voldoende garanties om dergelijke **voorwaarden gewoonweg door de KBM** te laten opleggen, mét aanpassingsmogelijkheden gelet op de grilligheid van interneringstrajecten. De wetgever spreekt hier als het ware een **absolute motie van wantrouwen** uit t.a.v. de KBM's. *De lege ferenda* zou deze bepaling best worden afgeschaft. Immers een dergelijke klantovriendelijke maatregel tav de geïnterneerde kan diens hele interneringstraject blokkeren, dit hypothekeert dus sterk het kunnen leveren van een kwaliteitsvolle dienstverlening. Voorbeelden van praktijkproblemen die kunnen rijzen werden door practici gegeven: *“Zal een geïnterneerde met een mentale beperking nog kunnen opgenomen worden in een voorziening erkend door het VAP waar ook verlengd minderjarigen verblijven?” “Zal een geïnterneerd persoon, onder professionele begeleiding, nog een oudercontact van zijn kinderen kunnen bijwonen, een opleiding kunnen volgen waar ook minderjarigen aanwezig zijn?”* ³²⁶ Ons inziens is enkel de KBM de beste beoordelaar om dergelijke voorwaarden op te leggen en heeft de feitenrechter hier geen uitstaans mee.

Opmerkelijk en alsof de wetgever **geen basiscursus strafrecht** heeft genoten is dat men voorziet in een strafsancie bij overtreding van deze veiligheidsmaatregel, logisch is dit niet echt omdat men met schuldombekwame mensen te maken heeft. Al kan het uiteraard zijn dat persoon dit begaat op het moment dat hij of zij niet ontoerekeningsvatbaar is toch blijft dit in de praktijk een erg vreemde constructie. Zoals HEIMANS terecht stelt; *“ Dit klemt des te meer daar de overtreding op een*

³²⁴ K. BEYENS, *Straffen in theorie en praktijk. Een penologische onderzoek naar straftoemeting*. Brussel, VUBPress, 2000, 199-226.

³²⁵ Zie de artikelen 26, 6° en 40 WIP.

³²⁶ H. HEIMANS, “De nieuwe interneringswet van 5 mei 2014” in J. CASSELMAN, R. DE RYCKE en H. HEIMANS (eds.). *Internering: Nieuwe Interneringswet en organisatie van de zorg*, Brugge, Die Keure, 2015, (49), 68.

*opgelegde verbodsbepaling zeer vermoedelijk in rechtstreeks causaal verband staat met het seksueel deviant gedrag van de geïnterneerde persoon dat juist aanleiding geeft toe de internering.”*³²⁷

2.9 Integrale kwaliteitszorg gedurende het volledige interneringstraject

2.9.1 Verhogen van de kwaliteit van het deskundigenonderzoek

De wetgever is zich ervan bewust dat kwaliteitszorg best over de ganse strafrechtsketen wordt georganiseerd. Immers loopt in deze keten iets mis in een vroegere fase, beïnvloedt dit ook op negatieve **wijze de volgende fase in de strafrechtsketen**.

Zonder een deskundig verslag kunnen de onderzoeksgerechten en feitenrechters **niet meer internen** aldus de nieuwe wet art.5: “§ 1. Wanneer er redenen zijn om aan te nemen dat een persoon zich bevindt in een in artikel 9 bedoelde toestand, **bevelen** de procureur des Konings, de onderzoeksrechter of de onderzoeks- of vonnisgerechten een forensisch **psychiatrisch deskundigenonderzoek teneinde na te gaan**”.[eigen benadrukking in vet.] Dit is een positieve regel al dient te worden gesteld dat in vele dossiers waarin men twijfelt aan de schuldbequaamheid van de dader, een psychiater wordt aangesteld om dit uit te maken, dit vaak tijdens het vooronderzoek³²⁸ in strafzaken of voor de rechter ten gronde. Rechters laten zich inspireren³²⁹ door de beslissing van de deskundige inzake de toerekeningsvatbaarheid van de dader, al is het aan de rechter te oordelen of betrokkene al dan niet ontoerekeningsvatbaar dus schuldontbequaam³³⁰ is. De rechter kan en mag zijn macht niet delegeren aan de deskundige.³³¹ De appreciatie van het deskundig verslag wordt **soverein bepaald** door de feitenrechter³³², zowel betreffende de vaststellingen als de conclusies. Hierbij mag niet vergeten worden dat het Belgisch strafrecht een vrij bewijsstelsel³³³ kent.

Van cruciaal belang is dan ook **de kwaliteit** van het deskundigenonderzoek, wetende dat dit verslag een zeer belangrijk element is in de beoordeling van de rechter. Ook hieraan tracht de wetgever tegemoet te komen door te voorzien in een **erkenning van de deskundige**³³⁴, **betere verloning** (van

³²⁷ H. HEIMANS, “De nieuwe interneringswet van 5 mei 2014” in J. CASSELMAN, R. DE RYCKE en H. HEIMANS (eds.), *Internering: Nieuwe Interneringswet en organisatie van de zorg*, Brugge, Die Keure, 2015, (49), 69.

³²⁸ Droit de la procedure penale, H D Bosly en D vandermeerst, 2005, la chartee, brugge, P 695

³²⁹ P. TRAEST en P. VAN CAENEGEM, *Het deskundigenonderzoek in strafzaken, s.l.*, 2012, 91.

³³⁰ Cass. 20 september 1977 en P. TRAEST en P. VAN CAENEGEM, *Het deskundigenonderzoek in strafzaken, s.l.*, 2012, 91.

³³¹ Cass. 8 november 1983 en Cass. 11 maart 1987.

³³² Cass. 8 november 1983.

³³³ C. VAN DEN WYNGAERT, *Strafrecht en strafprocesrecht in hoofdlijnen, II*, Antwerpen, Maklu, 2011, 1196.

³³⁴ Art 5, §2 WIP j° Wet van 10 APRIL 2014 tot wijziging van verschillende bepalingen met het oog op de oprichting van een nationaal register voor gerechtsdeskundigen en tot oprichting van een nationaal register voor beëdigd vertalers, tolken en vertalers-tolken, BS 19 december 2014, en KB nr 78, 10 november 1967 betreffende de uitoefeningen van de gezondheidsberoepen, BS 14 novmebr 1967.

de deskundigen psychiaters en door deze expertise **tegensprekelijk** te maken. In 2014 werd een wet gepubliceerd die voorziet in de oprichting van een nationaal register van deskundigen, gekoppeld aan de nodige voorwaarden inzake erkenning. Tot aan dit register was het immers zo dat iedereen zich deskundige in strafzaken kon noemen, zo men maar binnen de definitie paste: “personen die door hun kunde en bekwaamheid in staat worden geacht bepaalde feitelijke elementen voor het voetlicht te brengen, waartoe de gebruikelijke gerechtelijke instanties niet in staat zouden zijn omdat zij niet beschikken over deze technische kennis³³⁵, hetgeen **nefast is** inzake kwaliteitsbewaking. De **Koninklijke Academie voor de geneeskunde van België** adviseerde ook reeds om te voorzien in een degelijke opleiding voor gerechtspychiaters;

“In de meeste westerse landen bestaan er kwaliteitscriteria en garanties om te kunnen werken binnen deze sector. Volgens Europese regelgeving geeft een certificaat van voltooide bijzondere bekwaamheid (CCST = completed certificate specialist training, behaald in om het even welk land van de EU), toegang tot deze subspecialiteit in om het even welk ander Europees land. Forensische psychiatrie is als afzonderlijke CCST erkend in Duitsland, Ierland en het Verenigd Koninkrijk. Andere landen; zoals Nederland (enkel voor de deskundigenactiviteit), Spanje en Zweden, hebben interne opleidingen maar zonder officiële erkenning. Zonder deze interne opleiding is in deze laatstgenoemde landen echter de toegang tot het beroep van forensisch psychiater, of de forensische deskundigenactiviteit, niet evident. De voortschrijdende eenmaking van Europa vergroot het nut en biedt de kans om ook in België een bijzondere bekwaamheid in de forensische psychiatrie te organiseren.”³³⁶

Ten einde de kwaliteit van de psychiatrische deskundige verslagen te bewaken, wordt zelfs binnen de FOD Volksgezondheid een cel “**uitgebreide kwaliteitsbewaking**” opgericht. (art.5, §5 WIP) Al rijst de vraag of dit wel nodig is **en niet te indringend is** in de procedure van het deskundigenonderzoek omdat de deskundigen dit dienen over te maken aan dit orgaan alvorens hun verslag neer te leggen bij de rechter. Dit is een **veel te paternalistische benadering** en getuigt van bijzonder weinig vertrouwen in de gerechtsdeskundige. Interessanter zou zijn om dit orgaan, van alle neergelegde verslagen via steekproeven en allerhande onderzoek op algemeen niveau aanbevelingen te doen.

Ook de **verloning van de gerechtspychiaters wordt verbeterd** door dit te koppelen aan de nomenclatuur geneeskundige presentaties, de psychotherapeutische behandelingszitting. (art. 5, § 6 WIP). Zoals HEIMANS terecht opmerkt worden criminologen en andere gedragsdeskundigen vergeten in dit verhaal, dus schendt de wetgever hierbij niet het grondwettelijk gelijkheidsbeginsel (art. 10-11 Gw.), waardoor mogelijkheden tot een vernietigingsberoep open staan? De schamele en late betaling

³³⁵ P. TRAEST en P. VAN CAENEGEM, *Het deskundigenonderzoek in strafzaken, s.l.*, 2012, 1.

³³⁶ KONINKLIJKE ACADEMIE VOOR GENEESKUNDE VAN BELGIË, “advies over de forensische psychiatrie”, 2009, 2 <http://www.academiegeneeskunde.be/sites/default/files/atoms/files/Forensische%20psychiatrie%202014.pdf>.

is een absoluut pijnpunt bij gerechtsdeskundigen en stoutmoedig wordt dan eens gesteld; “*If you pay peanuts you get monkeys.*”³³⁷

Het deskundigenonderzoek **wordt ook tegensprekelijk**³³⁸, hetgeen alvast een stap vooruit is en verder bouwt op praktijken van bepaalde onderzoeksrechters op die manier worden langdurige tegenexpertises vermeden en kan er reeds in de fase van het gerechtelijk onderzoek een verhelderend ten gronde debat worden gevoerd. Ook dit werkt kwaliteit bevorderend.

Ook de **bijstand door een vertrouwenspersoon of advocaat** tijdens het onderzoek is nieuw, Hanoulle³³⁹ merkt op dat dit mogelijks weerstand kan opwekken bij de psychiaters die hierdoor minder bereid zullen zijn om op te treden als gerechtsdeskundige. Dit lijkt vreemd maar als men nu ziet hoe goed de salduz-reglementering in het vooronderzoek is ingepast bij de politieverhoren, zal dit ook wel gebeuren bij de onderzoeken door de gerechtsdeskundigen, na een kleine onwennige aanpassingsperiode. Al moet men wel rekening houden dat de aanwezigheid van andere personen de observaties en testen mogelijks kunnen beïnvloeden, aanleiding kunnen geven tot bijvoorbeeld meetfouten.³⁴⁰ De vraag is dus wel of de aanwezigheid van een andere persoon de methodologische kwaliteit van het deskundigenonderzoek niet gaat aantasten.

Ook wordt er in een **overgangsregime** voorzien om de deskundige verslagen onder de oude WBM te actualiseren. (art. 5, § 3 WIP).

Minder kwaliteitsbevorderend is dat de wetgever nog steeds een observatie in de onaangepaste setting van de gevangenis toelaat (psychiatrische afdeling), beter zou zijn deze mogelijkheid uit te sluiten en **enkel nog een inobservatiestelling** mogelijk te maken in een afzonderlijke eenheden hiervoor, zoals destijds het POKO bedoeld is en het Peter Baan Centrum in Nederland bestaat. In tussentijd zouden PFC's en observatieafdelingen in psychiatrische ziekenhuizen kunnen worden opgericht, het is niet ideaal en psychiaters geven aan dat dit niet gewenst is³⁴¹, maar dergelijke settings zijn alsnog gepaster dan een gevangeniscontext.³⁴²

³³⁷W. VAN STEENBRUGGE, *De affaire justitie: De bedenkingen van een strafpleiter*, Antwerpen, Manteau, 2007, 91.

³³⁸ Art. 5-8 WIP J. CASSELMAN, “De interneringswetgeving in historisch perspectief: komt er nooit een einde aan de sisyfusarbeid?” in J. CASSELMAN, R. DE RYCKE en H. HEIMANS (eds.), *Internering: Nieuwe Interneringswet en organisatie van de zorg*, Brugge, Die Keure, 2015, (5), 19. En A. DE CLERCK en W. VAN STEENBRUGGE, “Het wetsontwerp internering: het lijden eindelijk verlicht?”, *Fatik* 2007, afl. 114, (16) 17-19.

³³⁹ K. HANOULLE, “Een nieuwe interneringswet, een nieuwe wind door het interneringslandschap?”, *Panopticon* 2015, afl. 36 (289) 292.

³⁴⁰ L. PAUWELS, *kwantitatieve criminologie*, Gent, Academia Press, 2013, 250.

³⁴¹ P. COSYNS, “Uitdagingen voor de forensische zorgverlening vanuit een psychiatrisch perspectief” in S. VANDEVELDE, S. DE SMET, W. VANDERPLASSCHEN, W. TING TO (eds.), *Oude uitdagingen, nieuwe kansen!: Over de behandeling van geïnterneerden*, Gent, Academia Press, 2013, 123-126.

³⁴² H. HEIMANS, “Is er opnieuw hoop voor de geïnterneerden?”, *Fatik* 2007, afl. 114, (10) 12.

Men lijkt hier op **integrale wijze** aan kwaliteitszorg te willen doen al heeft de wetgever overdreven in kwaliteitscontrole door de taakinfilling van de kwaliteitscel bij de FOD volksgezondheid

Inhoudelijk gezien blijft echter het probleem van het zwart-wit beeld van de toerekeningsvatbaarheid, hetgeen een juridisch en geen psychiatrisch begrip is.³⁴³

2.9.2 Initiatieven t.a.v. partners betrokken bij de uitvoering van de internering: overlegstructuren, zorg coördinatoren en samenwerkingsakkoorden met de zorg

Dit element situeert zich meer op het organisatorische vlak maar wordt hier reeds aangehaald daar dit past binnen **een integrale en geïntegreerde** visie op kwaliteitszorg.

Het recht op zorg dat geïnterneerden hebben kan pas worden uitgevoerd wanneer geïnterneerden werkelijk in de zorgsector terecht kunnen en dit kan slechts met medewerking van diverse actoren.³⁴⁴

Zo voorziet de nieuwe wet in een **overlegstructuur**³⁴⁵ met vertegenwoordigers van de FOD justitie, rechterlijke orde, FOD volksgezondheid en de gemeenschappen (art. 85 ev WIP). De taak van deze overlegstructuur zal erin bestaan *zowel op federaal vlak als op lokaal vlak, de instanties die betrokken zijn bij de uitvoering van deze wet geregeld samen te brengen teneinde hun samenwerking te evalueren*. Samen met alle betrokken partners kan dit orgaan dan ook procedurele klant(on)vriendelijkheidsproblemen detecteren en oplossen. Ook dit getuigt van een ketengerichte aanpak van kwaliteitszorg. Al bestaat deze overleg structuur reeds in de WBM art. 13bis.

Per Hof van Beroep worden **zorgcoördinatoren** aangesteld. Deze bestonden ook reeds en kaderden binnen het **meerjarenplan voor zorg voor geïnterneerden van de FOD Justitie en Volksgezondheid** voor de nieuwe wet en leverden bijzonder nuttig werk. Zo werkt de Cbm Gent ook samen met o.a. de schakelteams internering, de ZTI-coördinatoren (Zorgtraject geïnterneerden) en de EZCI-coördinatoren (extern zorgcircuit). Op die manier worden vraag (door de zorgcoördinator FOD justitie) en aanbod (door zorgcoördinator FOD Volksgezondheid)³⁴⁶ in de zorg op **elkaar afgestemd** en tracht de zorgcoördinator de geïnterneerden vlot naar de zorg te laten doorstromen.³⁴⁷ Een interneringstraject uitstippelen en uitvoeren is immers het werk van vele actoren en niet enkel van de

³⁴³ M. VANDENBROUCKE “De nieuwe interneringswet: enkele kanttekeningen”, *Fatik* 2007, afl. 114, (21) 21-22.

³⁴⁴ H. HEIMANS, “De nieuwe interneringswet van 5 mei 2014” in J. CASSELMAN, R. DE RYCKE en H. HEIMANS (eds.), *Interneringswet: Nieuwe Interneringswet en organisatie van de zorg*, Brugge, Die Keure, 2015, (49), 92

³⁴⁵ E. SCHIPAANBOORD en T. VANDERBEKEN, “De interneringswet van 2014” in C. WITTOUCK, K. AUDENAERT en F. VANDER LAENEN (eds.), *Handboek Forensische gedragswetenschappen*, Antwerpen, Maklu, 2015, (53).75-76

³⁴⁶ Uiteenzetting zorg coördinatoren en ondersteunende PowerPointpresentatie 2 april 2015

³⁴⁷ X, Consensusnota coördinatoren ZTI/EZCI/Mobiel team ZTI (schakelteam), 30 september 2013, 1.

Cbm. De nieuwe **wet voorziet ook in een grondslag (art. 83 WIP) in de wet voor de zorgcoördinator**, hoewel deze functie reeds onder de WBM operationeel was.³⁴⁸

Ook voorziet de wet (art. 84 § 1) in de figuur van **samenwerkingsakkoorden**³⁴⁹ waarbij de zorginstelling die geïnterneerde personen opneemt een vergoeding ontvangt voor de administratie die dit met zich meebrengt. Vraag is of zorginstellingen zich geroepen gaan voelen om dergelijke overeenkomsten af te sluiten die mogelijks een opnameplicht kunnen inhouden. In de praktijk wensen zorginstellingen de nodige intakeprocedures te kunnen doen om na te gaan of betrokkene binnen hun behandelkader en binnen de bepaalde afdeling past (bijv. in combinatie met de andere patiënten op die afdeling).³⁵⁰

2.10 Besluit

De wetgever had met de nieuwe interneringswet van 2014 alvast heel **wat goede bedoelingen** en had oor naar de kritieken op de te streeve wet van 2007 die te zeer op de leest van trajecten van veroordeelden geschoeid was. Op bepaalde punten, zoals bijv. met de beperkte ruimte voor voorzittersbeslissingen, is de **wetgever stroef**, op andere punten, omtrent de hoogdringendheid bij andere modaliteiten gaat de **wetgever heel ver in flexibiliteit** met het voorzien van een niet-tegensprekelijk debat. De flexibiliteit werd als een **sterk punt van de WBM beschouwd, de nieuwe interneringswet telt** volgens VERPOORTEN maar liefst 11 verschillende procedures.³⁵¹

Met deze wet van 2014 wordt er **afgestapt van het Cbm-model** ten voordele van het rechtbankmodel van de KBM. Dit heeft onvermijdelijk consequenties, strakkere garanties maar ook een straffer wettelijk kader. Ook zorgt een rechtbankmodel voor meer afstandelijkheid t.a.v. de geïnterneerden en kunnen bepaalde klantvriendelijke praktijken niet meer, bijv. een geïnterneerde analfabeet die mondeling vraagt om voor de Cbm te mogen verschijnen of uitgebreide telefonische gesprekken tussen de griffie en familieleden van geïnterneerden. Dit lijdt tot de situatie waarbij de wetgever meer aandacht besteedt aan rechtszekerheid maar dat dit **wel ten koste gaat van bepaalde flexibiliteit en een heel zorgende bejegening** van deze geïnterneerden/klanten die bij bepaalde Cbm's de gangbare praktijk was. Een griffier bij de SURB Gent stond dan wel positiever t.a.v. dit wettelijk kader en het rechtbank model, maar benadrukte het belang van neutraliteit wat een zekere afstand zal creëren t.a.v.

³⁴⁸ H. HEIMANS, "Krachtlijnen van de nieuwe interneringswet. Een verloren kans. ", *Fatik* 2015, afl. 145, (10) 19.

³⁴⁹ J. CASSELMAN, "Menswaardige zorg voor geïnterneerden. Trein der traagheid eindelijk op snelheid?", *Sociaal.Net* 17 september 2015, <http://sociaal.net/analyse-xl/menswaardige-zorg-voor-geïnterneerden/> (consultatie op 10 april 2016).

³⁵⁰ Observatie Cbm Gent stage 2 februari 2015 tem 30 april 2015.

³⁵¹ P. VERPOORTEN, "De wet van 5 mei 2014 betreffende de internering van personen.", *T.Strafr.* 2016, afl. 6, (283) 320.

de geïnterneerde. Dit verschil in evaluatie van de wet tussen actoren van de Cbm en een actor van de SURB viel op.

Sommige Cbm-actoren vrezen ervoor dat de nieuwe interneringswet de situatie voor de geïnterneerden zal **verstrengen** en ertoe kan leiden dat deze mensen langer in een penitentiaire setting blijven. Deze vrees zit er ook dik in bij een aantal geïnterneerden. Een lid van het Cbm secretariaat merkte een volgend **fenomeen** op dat zich nu voordoet in de laatste maanden dat de Cbm bestaat: *“De laatste tijd merken we op dat heel wat geïnterneerden vrezen dat de SURB strenger zal oordelen in hun dossiers. Om die reden zijn er velen die de Cbm nog verzoeken om een **definitieve invrijheidsstelling** om op die manier niet meer onder de SURB te hoeven vallen.”* (interview Cbm-secretaris) Mogelijks is dit inderdaad eens positief om te kijken of er inderdaad, met het oog op deze nieuwe wet, een aantal mensen uit het interneringsstatuut kunnen worden gelicht.

Voor de geïnterneerden bij heel actieve en zorgzame Cbm's, zoals bijv. de Cbm Gent, zal deze wet dus een **achteruitgang** van de dienstverlening t.a.v. hen inhouden, echter voor geïnterneerden die onder passieve Cbm's vielen zal deze situatie een **vooruitgang** in hun situatie betekenen. Deze wet zal dus in zekere mate een vorm van **standaardisatie** voorzien zodat alle geïnterneerden onder hun KBM dezelfde rechtszekerheid hebben en dat is ook alvast klantvriendelijk te noemen.

Hoofdstuk 3 Organisatorische gevolgen van de nieuwe interneringswet van 2014

In dit deel worden de grootste gevolgen op organisatorisch vlak besproken van de nieuwe interneringswet en hun gevolgen op het klantvriendelijkheidsbeleid. In het **eerste deel** worden de organisatorische wijzigingen op lokaal (rechtbank-niveau besproken) in het **tweede deel** komen de actoren op een hoger /bovenlokaal niveau aan bod.

3.1 Organisatorische wijzigingen op lokaal niveau

3.1.1 KBM vervangt CBM

Met de inwerkingtreding van de nieuwe wet zal er een einde komen aan het *sui generis* orgaan CBM, de KBM ³⁵²zal een aparte afdeling zijn binnen de SURB. De SURB's zijn echte penitentiaire rechtbanken conform de bedoeling van de wetgever.³⁵³ Vanuit klantvriendelijkheidsoogpunt is het zeer goed dat de wetgever heeft ingezien dat de geïnterneerden een totaal ander profiel hebben dan veroordeelden. Een KBM is een **echt rechtcollege** met alle garanties die aan rechtscolleges vastkleven, bijv. inzake motivering (149 GW en de regels van het wetboek van strafvordering ter aanvulling wanneer de interneringswet in geen bijzondere bepalingen voorziet. (art.82 WIP).

Deze kamers zullen uit een **rechter-voorzitter bestaan en twee assessoren**, de ene assessor zal gespecialiseerd zijn in penitentiaire zaken en sociale re-integratie, de ander zal een klinisch psycholoog³⁵⁴ zijn. Opmerkelijk is echter wel dat de wetgever blijft knoeien met de benamingen bijv. in art. 53 omtrent de voorzittersbeslissingen wijzigt de benaming van de voorzitter wel **drie keer (!)**. De wet van 2014 spreekt van de voorzitter van de KBM, het wetsontwerp Potpourri 3 spreekt van de interneringsrechter en het aangenomen wetsontwerp Potpourri 3 spreekt van de kan de rechter voor de bescherming van de maatschappij. Dit voortdurend wijzigen is hoogst verwarrend en lijkt eerder op knoeien dan op wetgeving maken.

In de huidige CBM's zetelden een raadsheer, een advocaat en een psychiater. (art. 12, tweede lid WBM). In zekere zin lijkt de KBM op de samenstelling van de SURB voor de veroordeelde.³⁵⁵ Het

³⁵² Artt. 76-78 Ger. W en J. CASSELMAN, "Menswaardige zorg voor geïnterneerden. Trein der traagheid eindelijk op snelheid?", *Sociaal.Net* 17 september 2015, <http://sociaal.net/analyse-xl/menswaardige-zorg-voor-geïnterneerden/> (consultatie op 10 april 2016).

³⁵³ E. SCHIPAANBOORD en T. VANDERBEKEN, "De interneringswet van 2014" in C. WITTOUCK, K. AUDENAERT en F. VANDER LAENEN (eds.), *Handboek Forensische gedragswetenschappen*, Antwerpen, Maklu, 2015, (53) 56.

³⁵⁴ De vacatures voor assessor bij de KBM werden intussen uitgeschreven zie voorbeeld; http://justitie.belgium.be/nl/binaries/assessoren_strafuitvoeringsrechtbanken_tcm265-155417.pdf tem 5 juni 2015 kon men zich voor het examen inschrijven.

³⁵⁵ Art.76, §4 en art 78 Ger.W. en Y. VAN DEN BERGE en F. VERBRUGGEN, "Langzaam maar onzeker: het wettelijk kader voor een geleidelijke terugkeer naar de maatschappij" K. BEYENS, T. DAEMS en E. MAES

wegvallen van de psychiater als minpunt werd duidelijk gemaakt door huidige leden van de Cbm tijdens de commissiebesprekingen; “*Volgens spreker kan de zetelende psychiater wel een meerwaarde hebben, bijvoorbeeld als er een discussie ontstaat over medicamenteuze behandeling. Hoewel hij geen grote rol speelt, kan zijn stem belangrijk zijn in de tegensprekelijke dialoog tussen de commissie en de geïnterneerde en zijn advocaat.*”³⁵⁶ Ook tijdens het interview benadrukte het Cbm-lid de meerwaarde van deze psychiater bij de beraadslaging. De psychiater lijkt inderdaad “*een nuttige rol te vervullen omtrent het **medicamenteuze aspect in het dossier***”(interview Cbm-lid). Men mag immers niet vergeten dat het medicamenteuze aspect van belang is bij de behandeling van vele psychiatrische patiënten, naast andere therapievormen.

De aanwezigheid van criminologen als tweede assessor zou nuttig zijn om er een multidisciplinair debat van de te kunnen maken. De assessor sociale re-integratie is ook best een persoon met ervaring in de integratie van geesteszieke personen, omdat dit publiek verschilt met de gewone gedetineerden, bijv. orthopedagoge, master sociaal werk? Diverse actoren uit de interviews lieten verstaan dat men niet echt overtuigd was dat de afschaffing van de Cbm een goede zaak is.

‘*Eigenlijk begrijp ik niet waarom iets zoals de Cbm dat goed draait, weg moet?*’ (interview Cbm-secretaris)

“*De samenwerking met de Cbm kan niet beter, ik hoop dat deze dienst blijft bestaan.*”(interview parketsecretaris).

Een lid van de Cbm Gent vindt het een groot voordeel dat de leden van de KBM **fulltime** met hun taak bezig zijn: “*De multidisciplinair KBM is fulltime bezig met interneringsdossiers, in tegenstelling tot de huidige wet, maar de procedure is loodzwaar.*”

Ratione loci zal de KBM bevoegd zijn voor de interneringen uitgesproken in het rechtsgebied van het hof van beroep waar de internering is uitgesproken (art. 119 WIP), dit stemt overeen met de territoriale bevoegdheid van de huidige CBM’s .

3.1.2 Werklast naar parketten en griffie SURB

Met het wegvallen van de Cbm’s zullen de werkprocessen inzake de interneringsdossiers verplaatst worden naar andere diensten, zijnde het parket en de griffie van de SURB.

Onder de huidige werking van de Cbm Gent bereidde het secretariaat de dossiers voor en werden bij de dienst interneringen van het parket Gent ook al voorbereidende handelingen getroffen.

(eds.) in *Exit gevangenis? De werking van de strafuitvoeringsrechtbanken en de wet op de externe rechtspositie van veroordeelden tot een vrijheidsstraf*, Antwerpen, Maklu, 2014, (31), 37.

³⁵⁶ Wetsvoorstel betreffende de internering van personen, *Parl. St. Senaat* 2013-14, nr. 5-2001/6 nr. 5-2001/6.

In de nieuwe wet zal het **parket bij de KBM** instaan voor de **voorbereiding**³⁵⁷ van het dossier en het aanleggen van het zogenaamd moederdossier, dit werd vroeger door het Cbm-secretariaat gedaan. Dit moederdossier zal worden geconsulteerd op de griffie van de KBM. In dit dossier zitten de rapportage van de PSD/Justitiehuisen, strafregister, deskundige verslagen, uiteenzetting van de feiten, de interneringsbeslissing (art 29, §3 WIP) deze structuur is exact deze als een huidig Cbm³⁵⁸ dossier heeft, deze goede praktijk is dus consistent door de wetgever verder gezet. Andere werkprocessen, ook het onderhoud en verder aanvullen van het moederdossier (art. 48), zullen dan weer door de **griffie van de KBM/SURB** gebeuren, zoals bijv. het verzenden van gerechtsbrieven³⁵⁹, afschriften van documenten (verzoek om advies, intentieverklaring in het kader van overplaatsing of toekenning van uitvoeringsmodaliteiten (art 47, § 2 WIP) en het beheer van het dossier eens de internering aanhangig is gemaakt bij de KBM (art. 48 WIP). De communicatie van adviezen gebeurt schriftelijk, aparte zittingen omtrent adviezen zoals het personeelscollege bij de veroordeelden (art. 31 WERP³⁶⁰), gebeuren niet bij de geïnterneerden³⁶¹. Het feit dat er nu ingevolge deze nieuwe wet een splitsing gebeurt tussen taken die onder de WBM veelal door het Cbm-secretariaat werden verricht, wordt niet als problematisch ervaren bij de SURB: *“Omslachtig? Wij hebben dit nooit anders geweten dat die taken verdeeld zijn. Het zijn twee verschillende taken die gesplitst zijn, de griffier is de bewaarder van de stukken en is onafhankelijk en onpartijdig. Elk zijn taak, wij sturen er (op de geïnterneerden) geen politie op af, dat doet het parket. De griffie zal dus geen opvolging doen.”* (Interview griffier SURB).

Ervaren personeelsleden uit het Cbm- secretariaat en de dienst internering bij de parketten laten **meedraaien op griffie en parket** lijkt noodzakelijk. Op het parketsecretariaat blijkt **de nood aan** gedetacheerde leden van het Cbm-secretariaat **hoger** te zijn dan op de griffie van de SURB. *“Best zou er een van de Cbm secretarissen een maand of drie- zes bij mij werken om me hun werk te leren zodat ik niet van nul moet beginnen. Als er mensen zijn zou ik een collega bijkrijgen op de dienst internering, maar ik ben dan ook niet voldoende opgeleid en ik zou dan nog een nieuwe collega moeten opleiden. Als blijkt dat geen van de Cbm-secretarissen overkomt naar hier, dan ga ik voorstellen om een dag of twee per week te kunnen meedraaien op het cbm- secretariaat om het alzo te leren. De parketmagistraat van de dienst internering gaat binnenkort op pensioen, de rest is voor mijn opvolger, die expertise gaat ook verloren.”* (Interview parketsecretaris Gent).

³⁵⁷ P. VERPOORTEN, “De wet van 5 mei 2014 betreffende de internering van personen.”, *T.Strafr.* 2016, afl. 6, (283) 309-310.

³⁵⁸ COMMISSIE TOT BESCHERMING VAN DE MAATSCHAPPIJ GENT, *Draaiboek CBM Gent, onuitg.*

³⁵⁹ Ook het OM kan gerechtsbrieven verzenden (art 46 Ger. Wb).

³⁶⁰ 29 JANUARI 2007. - Koninklijk besluit tot bepaling van de inhoud van het verslag van de directeur en tot bepaling van de samenstelling en de werkwijze van het personeelscollege, *BS* 1 feb 2007 en Y. VAN DEN BERGE en F. VERBRUGGEN, “Langzaam maar onzeker: het wettelijk kader voor een geleidelijke terugkeer naar de maatschappij” K. BEYENS, T. DAEMS en E. MAES (eds.) in *Exit gevangenis? De werking van de strafuitvoeringsrechtbanken en de wet op de externe rechtspositie van veroordeelden tot een vrijheidsstraf*, Antwerpen, Maklu, 2014, (31), 50-51.

³⁶¹ In tegenstelling tot bij de veroordeelden verloopt de adviesverlening schriftelijk.

Op de SURB griffie vertrouwt men eerder op de **eigen opgebouwde expertise** m.b.t. de WERP : *”Ik vernam dat de Cbm-secretarissen niet kozen voor een detachering. Dat is hun persoonlijke keuze. Het is jammer maar we hebben ook onze eigen expertise opgebouwd door te werken met de veroordeelden in het kader van de WERP. We kennen het wettelijk kader dus al en zijn ermee vertrouwd, al verschilt de interneringswet wel”* (interview griffier SURB Gent)..; Maar de nood aan zeker **een extra griffielid** blijkt noodzakelijk om de KBM goed te kunnen laten functioneren. *“Sommigen zeggen: als we geen volk verkrijgen dan starten we niet op met de KBM.”*(interview griffier SURB Gent).

3.1.3 Samenwerking zorg en zorgcoördinator

Niet echt een vernieuwing maar een verderzetting van de bestaande praktijk van de samenwerking met de zorgcoördinator, wordt nu verankerd in de wet van 2014. Voor een meer inhoudelijke bespreking zie hoger hoofdstuk 2 van dit deel.

3.1.4 KBM met nieuwe actoren inzake klantvriendelijkheid op rechtbank niveau

Zoals reeds uiteengezet is de KBM een afdeling van de SURB , een SURB is een rechtscollege bij een rechtbank van eerste aanleg (hierna :REA) (art 76, eerste en tweede lid Ger.W). Inzake beleidsactoren inzake klantvriendelijkheid, te denken aan de afdelingsvoorzitter van de REA in de zetel van het hof van beroep bijv. Gent, Antwerpen, Brussel. Doch kan de SURB in iedere REA in het rechtsgebied zitting hebben als ook in de gevangenis; (art 76, vierde lid Ger.W). Ook de andere leidinggevenden korpsoversten van andere REA's, directie gevangenis, zullen mee het klantvriendelijkheidsbeleid bepalen bijv. op vlak van de tastbaarheden, ontvankelijkheid (is er bijv. een comfortabele wachtruimte, is er bewegwijzering naar de SURB? , gebeurt de ontvangst correct.). Dit was nu reeds ook zo wanneer een Cbm zitting hield in de gevangenis, een gerechtsgebouw of een justitiehuis voor geïnterneerden die op VOP zijn.

Omdat belangrijke werkprocessen inzake voorbereiding, communicatie en dossierbeheer zich nu situeren op het niveau van de griffie van de REA en op het niveau van het parketsecretariaat, zal ook het klantvriendelijkheidsbeleid van **receptievelijk de hoofdgriffier-diensthoofd en procureur des konings** van invloed zijn. In sommige rechtscolleges³⁶² en op parketten wordt er reeds aan kwaliteitszorg en klantvriendelijkheid gewerkt.³⁶³

De voorzitter van de KBM zal heel wat minder ruimte hebben dan de voorzitter van de Cbm om aan klantvriendelijkheidsbeleid te doen, meer procedures zijn uniform al zal het correct en respectvol

³⁶² N. JADOUL, Rechtbank eerste aanleg Tongeren beleidsplan 2012 – 2017, onuitg.

³⁶³ Zie R. DEPRÉ, C. VERVAET, A. HONDEGHEM en B. GEERT, *Managementconcepten voor een kwaliteitsvol openbaar ministerie*, Brussel, Politeia, 2009, 88–89.

verloop van de zitting ook van deze rechter afhangen. Zal de voorzitter de geïnterneerde en het slachtoffer wat uitleg geven, de leden aan hem voorstellen, empathisch luisteren, op een begrijpelijke manier spreken? Ook het klantvriendelijkheidsbeleid van de gevangenis waar men als KBM zetelt zullen van invloed zijn op de KBM- werking, bijv. worden advocaten er vriendelijk ontvangen en bejegend door het gevangenispersoneel?

De individuele personeelsleden van de gerechtsgebouwen, een aantal onder hen komen rechtstreeks in contact met de klanten van de hoven en rechtbanken in strafzaken. Contact met klanten gebeurt op mondelinge en /of op schriftelijke wijze. Stuk voor stuk zijn zij **de visitekaartjes** van een klantvriendelijke KBM. Concreet gaat het dus om magistraten, griffiers, en ondersteunend personeel, onthaalpersoneel, parketsecretarissen, zittingsdeurwaarders, onderhoudspersoneel, gevangenispersoneel edm. Omgaan met geïnterneerden is voornamelijk om het met de woorden van een Cbm-lid te zeggen; *“zeer veel zorgen.”*(interview Cbm-lid).

3.2 Organisatorische wijzigingen op bovenlokaal niveau

De SURB behoort tot de rechtbank van eerste aanleg, dus spelen ook alle actoren op niveau buiten de rechtbank mee, deze werden reeds opgelijst in de masterproef rechtenopleiding.³⁶⁴

3.2.1 federale regering- De minister van justitie – FOD justitie

De federale regering zette reeds in het regeerakkoord de bakens uit voor een kwaliteitsvolle uitvoering van de internering, *“De regering zal voldoende budgettaire middelen voorzien om de uitvoering van het nieuwe wettelijk kader op de internering te garanderen. In het bijzonder zullen de gespecialiseerde kamers ter bescherming van de maatschappij binnen de strafuitvoeringsrechtbanken in werking worden gesteld.”*³⁶⁵ De minister van justitie bepaalt het justitiebeleid, zo staat er een krachtige visie m.b.t. de geïnterneerden in de beleidsnota justitie van minister Koen GEENS. Het zijn de ministers van justitie die via allerlei beleidsdocumenten³⁶⁶ de bakens van het justitiebeleid uitzetten. Bepaalde van deze beleidskeuzes raken ook het klantenmanagement. Bijv. keuze voor moderne gerechtsgebouwen werkt in op het concept *“tastbaarheden”* als een dimensie van of gepaste zorg werkt in op de dimensie betrouwbaarheid *service kwaliteit*. Een ander voorbeeld betreft de informatisering die de

³⁶⁴ G.S., JACQUET, *De klant(on)vriendelijkheid van hoven en rechtbanken als organisatie in strafzaken. Een praktijkinitiatief voor een klantvriendelijkere justitie.*, masterproef Rechten UGent 2014-2015, 148-154, http://lib.ugent.be/fulltxt/RUG01/002/163/107/RUG01-002163107_2014_0001_AC.pdf.

³⁶⁵ FEDERALE REGERING, Regeerakkoord 9 oktober 2014, http://www.premier.be/sites/default/files/articles/accord_de_gouvernement_-_Regeerakkoord.pdf, 124. (consultatie op 10 april 2016).

³⁶⁶ “Geef me een schandaal en ik bezorg je een hervorming- schandalen als een impuls voor de politiehervorming” in K. VAN CAUWENBERGHE (ed.) *De hervormingen bij politie en justitie: in gespreide dagorde*, Mechelen, Kluwer, 2008, 175-187.

werkprocessen ook t.a.v. klanten kwaliteitsvoller kan maken. Echter uit de diverse interviews op het parket, griffie SURB en Cbm blijkt dat er **niet voldoende middelen zijn uitgetrokken**, zeker niet op vlak van personeel, om deze wet conform zijn *ratio legis* uit te voeren. *“Neen er is niet voorzien in voldoende middelen om deze wet uit te voeren. Enfin, ten eerste is er een probleem in het beheer van het overgangsregime. De coördinator (overgangsmanager) dient dit vrijwillig te doen en wordt hiervoor niet betaald. Ook is er meer nood aan uitvoerend personeel (bijv. op de parketten) en meer middelen. Ook omtrent de betere terugbetaling van forensische experts, overeenkomstig de RSZ-nomenclatuur, stel ik me de vraag of dit financieel haarbaar is met het huidige budget.”*(interview Cbm-lid).

3.2.2 De wetgevende macht

Ook de wetgever (hierna WG) tracht de **rechtbankwerking** klantvriendelijker te maken, meer bepaald parlementairen die zich ontfermen over een correcte zorg voor geïnterneerden.³⁶⁷ Ook initiatieven van parlementsleden zoals bijv. het voorstel van resolutie³⁶⁸ voor een begrijpelijker taalgebruik trachten ook een invloed uit te oefenen op het beleid van een rechtscollege/KBM (een mentaliteitswijziging naar een duidelijkere rechtstaal). Ook kunnen **parlementsleden soms een mooie aanzet geven tot nieuwe wetgeving**, bedoeld om de situatie van geïnterneerden te verbeteren. Hierbij kan het hoger geschetste verhaal (zie deel historiek interneringswetgeving) van senator ANCIAUX als voorbeeld dienen. Dit parlements lid diende een **wetsvoorstel** in dat nadien de nieuwe interneringswet van 2014 werd en ging hierbij tegen het beleid van toenmalig justitieminister TURTELBOOM in. Immers zij had een zeer klantvriendelijk beleid t.a.v. de geïnterneerden daar zij van deze kwetsbare populatie geen beleidsprioriteit heeft gemaakt, in tegenstelling tot haar opvolger minister GEENS. Parlementsleden kunnen dus soms een klantvriendelijk beleid van de minister in een andere richting duwen, de kracht van de democratie toont zich hier.

3.2.3 De Hoge Raad voor de Justitie

De HRJ helpt op diverse manieren mee aan klantvriendelijkere hoven en rechtbanken in strafzaken. De instrumenten die de HRJ hiervoor gebruikt zijn: de benoemings- en aanwijzingsprocedures voor magistraten, de audits in rechtscolleges, de adviezen aan beleidsmakers zoals de minister van justitie over thema's die de rechterlijke macht aanbelangen, en tot slot de klachtenprocedure waar klanten van rechtscolleges hun ongenoegen kunnen laten blijken.

³⁶⁷ B. ANCIAUX, “Barensweeën. De genese van de wet op de internering van personen van 2014” in J. CASSELMAN, R. DE RYCKE en H. HEIMANS (eds.). *Interneringswet: Nieuwe Interneringswet en organisatie van de zorg*, Brugge, Die Keure, 2015, 27-47.

³⁶⁸ Voorstel van resolutie over een duidelijkere en begrijpelijker rechtstaal, *Parl.St.*, Kamer2003-041, nr. 51K1343/001.; Voorstel van resolutie over een duidelijkere en begrijpelijker rechtstaal, *Parl.St.*, Kamer 2007-08, nr. 52K1340/001.

Van de grondwetgever kreeg dit orgaan *sui generis* een uitgebreid pakket aan taken toebedeeld³⁶⁹ (art. 151, § 2-6 Gw.). De taak de **selectie van magistraten**. Er kan dus gesteld worden dat de HRJ in belangrijke mate een **stempel kan drukken** op de toekomstige magistraten; ³⁷⁰belangrijke “uitvoerders” en leidinggevende magistraten (korpsschefs) van het rechtbankbeleid inzake klantvriendelijkheid.

Daarnaast voert de advies- en onderzoekscommissie in het kader van haar wettelijke opdracht (art. 153, §3, eerste lid 6°-7° Gw. en art. 259bis-12, §1 Ger.W.), **doorlichtingen in rechtscolleges uit** om de pijnpunten uit hun *servicekwaliteit* aan te duiden en formuleert de HRJ verbeteringsvoorstellen. *Input* die het rechtbankmanagement kan aanwenden om haar werking te verbeteren (bijv. maatregelen inzake gerechtelijke achterstand of wachttijden op de zitting) en op die manier de klanttevredenheid te doen stijgen. Interessant is hierbij de mogelijkheid of De HRJ ook niet na een jaar of twee de werking van de KBM’s doorlicht om alzo pijnpunten en sterktepunten op te lijsten en verbetervoorstellen te formuleren.

Daarnaast voert de HRJ ook **audits uit t.a.v. het rechtbankmanagement**, zoals bijv. de audit van de beheersplannen van de korpsschefs.³⁷¹ Ook formuleert de HRJ adviezen om de werking van de rechtscolleges te verbeteren, als voorbeeld kan hier worden verwezen naar de aanbeveling betreffende briefwisseling en onthaal in de rechtbanken en het onthaal ter griffie of aanbeveling over de communicatie op de terechtzitting.³⁷²

De HRJ **promoot ook projecten** die de werking van de rechtscolleges trachten te verbeteren, zo nomineerde de HRJ het project “KORAAL (2010) voor de innovatieprijs, een prijs van de HRJ voor projecten die justitie moderniseren en zo bijdragen tot het vertrouwen van de burger in justitie.”³⁷³ Het zou een groot pluspunt zijn mocht de HRJ dienstverlening vanuit justitie t.a.v. geïnterneerden in de kijker zetten.

³⁶⁹ G. VERVAEKE, “De bijdrage van de Hoge Raad voor de Justitie tot de modernisering van justitie” in K. VAN CAUWENBERGHE (ed.) *De hervormingen bij politie en justitie: in gespreide dagorde*, Mechelen, Kluwer, 2008, 35-46.

³⁷⁰J. VANDE LANOTTE en G. GOEDERTIER, *Handboek Belgisch Publiekrecht*, Brugge, Die Keure, 2010, 952.; HRJ, “Vorming”, <http://www.hrj.be/nl/inhoud/vorming> (consultatie op 27 maart 2014).

³⁷¹HRJ VERENIGDE ONDERZOEKS- EN ADVIESCOMMISSIE, Audit van het gebruik van beleidsplannen door de korpsschefs, 21 maart 2014, 6p.,

http://www.hrj.be/sites/5023.b.fedimbo.belgium.be/files/press_publications/audit-20032014-nl.pdf.

HRJ VERENIGDE ONDERZOEKS- EN ADVIESCOMMISSIE, Aanbeveling betreffende de briefwisseling en het onthaal in de rechtbanken, 11 maart 2010, nr. 2010/1, 4p.,

http://www.hrj.be/sites/5023.b.fedimbo.belgium.be/files/press_publications/rec0016b.pdf;

HRJ VERENIGDE ONDERZOEKS- EN ADVIESCOMMISSIE, aanbeveling over de communicatie op de terechtzitting, 17 februari 2005, nr. 2005/1, 2p.,

http://www.hrj.be/sites/5023.b.fedimbo.belgium.be/files/press_publications/rec0001b.pdf.

³⁷³HRJ, De innovatieprijs: mandaat 2008-2012, 12p.,

http://www.hrj.be/sites/5023.b.fedimbo.belgium.be/files/press_publications/o0027n.pdf.

Tot slot vormt **de klachtenprocedure** bij de HRJ (Artikel 153,§3, eerste lid, 8° Gw.j° art. 259bis-15 Ger.W.) een methode om de hoven en rechtbanken klantvriendelijker te maken³⁷⁴.

Besluitend kan dus worden gesteld dat de HRJ omwille van deze verschillende bevoegdheden een belangrijke actor is in het richting geven aan de klantvriendelijkheid van de rechtscollèges. Het wetsontwerp Potpourri 3 (art. 139 ev. PP3) voorziet in wijzigingen in bepaalde bevoegdheden van de HRJ, maar dit valt buiten het bestek van deze masterproef.

3.2.4 De commissie voor de modernisering van de rechterlijke orde

De Commissie van de Modernisering van de Rechterlijke orde (hierna: CMRO) heeft als taak bij te dragen tot een moderner beheer van de rechterlijke orde. Dit doet de CMRO op een projectmatige basis.³⁷⁵ Dit orgaan houdt zich dus **eerder bezig met het optimaliseren en het ondersteunen van het rechtbankmanagement**.

3.2.5 Het Instituut voor Gerechtelijke Opleiding

Het instituut voor gerechtelijke opleiding (hierna: IGO) draagt via de opleiding van het personeel in de rechtbank bij tot klantvriendelijkheid van strafrechtscollèges. Dit door het gerechtspersoneel en de magistraten via **opleidingen vaardigheden** aan te reiken die zij kunnen gebruiken om klantvriendelijk te handelen. Als voorbeeld kan worden verwezen naar de cursus “redactie van vonnissen en arresten vormelijke en inhoudelijke vereisten” waarbij het IGO de cursist aanleert om deze uitspraken toegankelijker te maken voor de lezer.³⁷⁶ Ook voorziet het IGO in gespecialiseerde opleidingen voor rechters in de KBM's.³⁷⁷ Momenteel organiseert het IGO een opleiding voor de leden van de KBM, met bezoeken aan zorgcentra en informatie over psychiatrische ziektebeelden (interviews Cbm-lid en interview parketsecretaris.). “*De opleiding door het IGO valt inderdaad te vergelijken met deze van de permanente vorming forensische gedragswetenschappen.*” (interview Cbm-lid) Een andere bron spreekt over het meer gebrekkig inhoudelijk kader van deze opleiding “*We kregen een opleiding maar*

³⁷⁴J.P. THOMASSEN, *De klantgestuurde organisatie: 50 methoden en instrumenten voor effectief klantenmanagement*, Alphen aan den Rijn, Samsom, 2001, 112- 114.

³⁷⁵CMRO, “De commissie”, <http://www.cmro-cmoj.be/nl/> (consultatie op 3 juli 2014); CMRO, “Opdrachten en waarden”, http://www.cmro-cmoj.be/nl/de_commissie/opdrachten_en_waarden (consultatie op 3 juli 2014); CMRO, “Publicaties”, <http://www.cmro-cmoj.be/nl/informatie/publicaties> (consultatie op 3 juli 2014).

³⁷⁶IGO, *Redactie van vonnissen en arresten: vormelijke en inhoudelijke vereisten*, http://www.igo-ifj.be/sites/default/files/prog/p_redactie_van_vonnissen_en_arresten_2014_definitief.pdf.

³⁷⁷ http://www.igo-ifj.be/sites/default/files/prog/p_strafuitvoeringsrechtbanken_2014_def_0.pdf en . BOONE, R., “College stelt overkoepelende website voor hoven en rechtbanken voor”, *Juristenkrant*, afl. 326, 23 maart 2016, (4) 4..

dat was niet echt een opleiding, een bezoekje aan Merksplas, bij geïnterneerden in het FPC.”

(Interview parketsecretaris).

Ook de advocatuur denkt mee over kwaliteitsverbeteringen van de *service* van de rechtscolleges. Regelmatig formuleert de orde van Vlaamse Balies (hierna: OVB) **haar standpunten** t.a.v. de beleidsmakers, over de werking van justitie. “*Wij staan voor een vlotte rechtsbedeling, een efficiënte werking van justitie in het belang van de rechtzoekende*” aldus de voorzitter E. BOYDENS³⁷⁸ De OVB werd gehoord bij het opstellen van deze nieuwe interneringswet³⁷⁹. Interessant zou zijn mocht men deze wet ook vanuit de praktijk evalueren, zowel voor hen als op vlak van dienstverlening t.a.v. de geïnterneerden. Immers als advocaat staat men dichtbij de geïnterneerde en ingevolge de nieuwe wet met het eerder afstandelijkere rechtbankmodel, zal er mogelijk nog meer zorg van de advocaat dienen te worden uitgegaan t.a.v. zijn cliënt/geïnterneerde.

3.2.6 Het college van hoven en rechtbanken, het college van PG en gemeenschappelijk beheer rechterlijke orde

De meerwaarde van het College van de hoven en rechtbanken op vlak het klantvriendelijkheidsbeleid in strafrechtscolleges vindt men voornamelijk terug in zijn bevoegdheden om maatregelen te nemen inzake **kwaliteitsbeleid, werkprocessen, communicatie, strategisch personeelsbeleid alsook het bieden van ondersteuning** bij het beheer van de rechtscolleges. Ter uitvoering van deze taken heeft het College van de hoven en rechtbanken de mogelijkheid om aanbevelingen en dwingende richtlijnen te geven aan het rechtbankmanagement (het directiecomité) van de hoven en rechtbanken. Deze bevoegdheden kaderen binnen de opdracht om in te staan voor een goede algemene werking van de zetel, de bevoegdheden van dit college spelen zich dus meer af op **een overkoepelend niveau**.³⁸⁰ Een goed initiatief betreft alvast de nieuwe overkoepelende website³⁸¹ voor de rechtscolleges, deze is zeer gebruiksvriendelijk, met snelle hulpvragen en afbeeldingen bijv. “u kreeg een oproepingsbrief.” Ook over de SURB is er informatie terug te vinden met linken naar instanties voor hulp zoals bijv. een advocaat, een OCMW, een justitiehuis edm. Zeker voor de KBM is dergelijke informatie ook nodig met de verwijzing naar zorginstellingen en bijv. verenigingen met expertise rond internering zoals bijv. Similes.³⁸²

³⁷⁸ACTUA LOBBY, Edgar Boydens (Orde van Vlaamse Balies), 18 april 2014, <http://www.actua.tv/actua-lobby-edgar-boydens-orde-van-vlaamse-balies> (consultatie op 3 juli 2014).

³⁷⁹ B. ANCIAUX, “Barensweën. De genese van de wet op de internering van personen van 2014” in J. CASSELMAN, R. DE RYCKE en H. HEIMANS (eds.). *Internering: Nieuwe Interneringswet en organisatie van de zorg*, Brugge, Die Keure, 2015, (27), 40.

³⁸⁰ Art. 181 Ger.W.

³⁸¹<http://www.rechtbanken-tribunaux.be/nl/rechtbanken-hoven/rechtbank-van-eerste-aanleg/strafuitvoeringsrechtbank> (consultatie op 9 april 2016.)

³⁸² Voor familieleden van mensen een psychische kwetsbaarheid. Zie meer: <http://nl.similes.be/page?url=1&ssn=&lng=1&pge=1> (consultatie op 10 april 2016.)

Jammer is de naam die mogelijks moeilijker is, beter was dat men eentalig via www.rechtbanken.be of www.tribunaux.be deze site kon bereiken zonder de huidige webnaam www.rechtbanken-tribunaux.be te moeten gebruiken.

Het college van Procureurs generaal denkt ook mee over de klantvriendelijkheid, meer bepaald in de internering. *“Op niveau van het college van PG’s is er een werkgroep over deze nieuwe interneringswet.”* (interview Cbm-lid).

Bovendien kan men ook via het **“gemeenschappelijk beheer van de rechterlijke orde”**³⁸³ aan klantvriendelijkheidsbeleid doen op die domeinen waarbij de medewerking van het Openbaar ministerie nodig is, bijv. om een klantvriendelijkheidsbeleid uit te stippelen dat zich uitstrekt over de hele strafrechtsketen.³⁸⁴ Dit voor zover het nog te maken uitvoeringsbesluit voorziet in de mogelijkheid om aspecten van een integraal klantvriendelijkheidsbeleid bij deze “gemeenschappelijke beheers aangelegenheden” onder te brengen.³⁸⁵ De vraag rijst dan ook wat de meerwaarde van de hoger besproken CMRO nog is. Ook moet men zich behoeden voor teveel overlap met de bevoegdheden van de HRJ op vlak van kwaliteitszorg binnen de rechterlijke orde. Deze vraag kwam ook aan bod in de masterproef rechten bij de strafrechtscolleges en geldt ook voor de afdeling KBM als radartje in de REA.

3.3 Besluit

Doordat de KBM, in tegenstelling tot de Cbm nu **werkelijk een onderdeel** van de rechtbank van eerste aanleg wordt, komen er in het klantvriendelijkheidsbeleid een aantal **nieuwe actoren** bij die reeds gekend waren op rechtbankniveau. De KBM zal een rechtbank worden met alle garanties én gevolgen van dien. Het meer soepele karakter van de Cbm verdwijnt en wordt nu een afstandelijker en procedureel strakker kader.

Een **volledig nieuwe situatie is dit niet**, want er zijn analogieën te maken met de SURB voor veroordeelden, al heeft een KBM een eigen finaliteit en vereisen de interneringsdossiers een intensievere opvolging met meerdere momenten van ingrijpen (zie hoger- het grilligere interneringsparcours)

³⁸³ Bestaande uit het college van de hoven en rechtbanken en het College van het openbaar ministerie zie art. 185/1 Ger.W.

³⁸⁴ Deze strafrechtsketen met de onderzoeksfase, procesfase en fasen van de strafuitvoering.

³⁸⁵ Nieuw art. 185/1 Ger.W.

Hoofdstuk 4 Reacties en aanpassingen op de nieuwe interneringswet en evaluatie

Na de publicatie van de interneringswet in het Belgisch Staatsblad zijn er twee reacties gekomen, een eerste betreft een **vernietigingsberoep bij het Grondwettelijk Hof** (hierna: GwH), door de Liga voor de rechten Van de Mens en zijn Franstalige tegenhanger en enkele geïnterneerden zelf. Dit wordt in het eerste deel van dit hoofdstuk besproken. Een tweede reactie betreft er een op wetgevend vlak, namelijk de **reparatie van deze nieuwe interneringswet via het, intussen aangenomen, wetsontwerp Potpourri 3**. Hierop zal nader worden ingegaan in het tweede deel van dit hoofdstuk.

4.1 Vernietigingsberoep bij het Grondwettelijk Hof

De Liga voor de rechten van de mens en zijn Franstalige tegenhanger de *Ligue des Droits de l'Homme* samen met een aantal geïnterneerden startten een **vernietigingsberoep** op bij het Grondwettelijk hof tegen de artikelen; 3, 4°, a) (de **gevangenis** als alternatief), 6, § 1, tweede lid (**observatie in psychiatrische afdeling van de gevangenis**), en § 2, 11 (onmiddellijke opsluiting in de **gevangenis**), 79, § 1 (het cassatieberoep), en 84, § 2 (**onderhoudskosten** van verblijf in private instelling door geïnterneerde zelf te betalen), van deze wet. Andere verzoekers in deze procedure verzochten om de **volledige** dan wel de **gedeeltelijke** vernietiging van deze wet van 2014. In de rechtsleer werd reeds de bedenking geuit of deze bepaling de toets van het GwH zou doorstaan.³⁸⁶

In weze en geheel begrijpelijk trachtten de verzoekers de bepalingen vernietigd te zien die toelaten dat geïnterneerden in de **niet passende setting** van de gevangenis dienen te verblijven, zoals meermaals bevestigd door het EHRM (zie hoger). Alsook tegen de uiterst klantvriendelijke bepaling dat geïnterneerden **zelf** hun verblijf in private instellingen dienen te betalen en de **uiterst korte cassatietermijn** van 48 uur.

Op 18 februari 2016³⁸⁷ velde het Grondwettelijk Hof een arrest hieromtrent, enkel de bepaling inzake de cassatietermijn werd vernietigd, de andere wettelijke bepalingen bleven intact. Het hof countert de kritieken op de gevangenis als verblijfmogelijkheid voor geïnterneerden in zijn overweging B.68.2:

“De opname in een psychiatrische afdeling van een gevangenis is derhalve, overeenkomstig de rechtspraak van het Europees Hof voor de Rechten van de Mens, toegelaten op voorwaarde dat die

³⁸⁶ P. VERPOORTEN, “De wet van 5 mei 2014 betreffende de internering van personen.”, *T.Strafr.* 2016, afl. 6, (283) 320.

³⁸⁷ GwH 18 februari 2016, nr. 22/2016 en L. LEMMENS, “Grondwettelijk Hof vindt termijn voor cassatieberoep in Nieuwe Interneringswet te kort”, *Legal World* 19 februari 2016, <http://www.legalworld.be/legalworld/Grondwettelijk-Hof-vindt-termijn-voor-cassatieberoep-in-Nieuwe-Interneringswet-te-kort-2016.html?LangType=2067> (consultatie op 12 april 2014).

opname een redelijke termijn niet overschrijdt. Het bestreden artikel 11 maakt het mogelijk dat, met naleving van specifieke voorwaarden, de internering, voor een beperkte periode, plaatsvindt in een psychiatrische afdeling van een gevangenis tijdens het zoeken naar een plaats in een aangepaste inrichting. Het in de tijd beperkte karakter van die opname is bestaanbaar met de artikelen 10 en 11 van de Grondwet, in samenhang gelezen met de artikelen 3 en 5 van het Europees Verdrag voor de rechten van de mens.”

Punt van kritiek hierbij is dat het GWH verwijst naar **oudere** rechtspraak van het EHRM inzake de gevangenis als verblijfplaats en geen melding maakt van **recente arresten**³⁸⁸ waarbij expliciet wordt gesteld dat de gevangenis **geen geschikte verblijfplaats** is voor geïnterneerden.” *En conclusion, la Cour considère que l'internement des requérants dans un lieu inadapté à leur état de santé mentale depuis de nombreuses années a rompu le lien requis par l'article 5 § 1 e) entre le but de la détention – à savoir non seulement la sécurité de la société mais aussi le traitement des requérants (voir paragraphe 5, ci-dessus) – et les conditions dans lesquelles cette détention a lieu.* »³⁸⁹ Wel laat het EHRM inderdaad ruimte voor een opsluiting in de gevangenis van korte duur, in afwachting van een overplaatsing naar een instelling voor sociaal verweer of een psychiatrie.³⁹⁰ In *casu* **betroffen** het casussen van geïnterneerden die reeds lange tijd (o.a. 7 jaar) in de gevangenis verbleven.” *À cet égard, la Cour constate que les requérants sont tous internés dans les ailes psychiatriques de prisons ordinaires depuis de nombreuses années.* »³⁹¹

Ook onder Potpourri drie zal de gevangenis een (kortstondig) alternatief blijven voor de geïnterneerden en dit wordt betreurd door de Orde van Vlaamse Balies (hierna: OVB)³⁹²; “*De OVB betreurt echter dat het wetsontwerp er opnieuw niet in slaagt volledig komaf te maken met de opsluiting van geïnterneerden in de gevangenis en daarbij uitvoering zou geven aan de verschillende arresten van het EHRM en de aanbevelingen van het CPT. (...)De OVB vraagt zich af waarom er niet*

³⁸⁸ zie EHRM, Smits et al. t. België, 3 februari 2015 en EHRM, Vander Velde en Soussi t. België., 3 februari 2015.

³⁸⁹ *Ibid.*, §68 en *Ibid.*, §49.

³⁹⁰³⁹⁰ zie EHRM, Smits et al. t. België, 3 februari 2015, § 66: “*La Cour rappelle que dans l'affaire L.B. (précitée), elle a conclu à la violation de l'article 5 § 1 de la Convention au motif que la détention du requérant, déclaré pénalement irresponsable de ses actes, pendant sept ans dans une aile psychiatrique de prison reconnue comme étant inadaptée à ses besoins, avait eu pour effet de rompre le lien entre le but de la détention et les conditions dans lesquelles elle a eu lieu (§§ 101-102). La Cour est parvenue à la même conclusion dans les affaires Claes (précité, §§ 120-121), Dufort (précité, §§ 90-91) et Swennen (précité, §§ 82-83), ainsi que dans les affaires Van Meroye (précité, §§ 85-86), Oukili (précité, §§ 55-56), Caryn c. Belgique (no 43687/09, §§ 44-45, 9 janvier 2014), Moreels (précité, §§ 58-59), Gelaude (précité, §§ 53-54), Saadouni (précité, §§ 64-65), Lankester c. Belgique (no 22283/10, §§ 95-96, 9 janvier 2014) et Plaisier c. Belgique (no 28785/11, §§ 56-57, 9 janvier 2014)”.*

³⁹¹ *Ibid.*, §65 en *Ibid.*, §46..

³⁹² OVB, “Potpourri III: opmerkingen OVB over de wijzigingen inzake internering”, 22 februari 2016, 3, <http://www.advocaat.be/UserFiles/NewsItems/standpunt%20OVB%20%20PPIII%20internering%2022%2002%2016.pdf>.

wordt voorzien in een buffercapaciteit in andere instellingen, zoals bv. het FPC om deze mogelijks langdurige verblijven op te vangen.”

Ook de bepaling inzake het **zelf instaan** voor de onderhoudskosten door de geïnterneerde zelf wordt door het GWH als **niet-discriminatoire** (art. 10 -11 Gw.) beoordeeld.

*“Het verschil in behandeling dat voortvloeit uit de omstandigheid dat ten aanzien van de onvermogenen de Koning de kosten bepaalt die ten laste vallen van de federale Staat, terwijl voor solvabele personen de Koning de voorwaarden bepaalt waaronder de kosten ten laste zijn van de geïnterneerde persoon zelf of van de personen die hun levensonderhoud verschuldigd zijn, is niet zonder redelijke verantwoording. De wetgever kan op grond van **overwegingen van sociaal beleid van oordeel zijn dat hij een bijzondere financiële inspanning** moet leveren ten aanzien van de personen die niet in staat blijken te zijn de bedoelde kosten te dragen, terwijl budgettaire overwegingen verantwoordend dat die kosten wel ten laste worden gelegd van personen die wel in staat blijken te zijn die te dragen en die daarvoor overigens veelal een tegemoetkoming genieten van de ziektekostenverzekering.”*(overweg B.64.3).

Wat het GWH wel problematisch vindt is de uiterst korte cassatietermijn van 48 uur. Positief hierbij is dat het Hof rekening houdt met de **moeilijke communicatie** die er soms is tussen geïnterneerde en diens raadsman (bijv. *quid* met een geïnterneerde die binnen de cassatietermijn dermate psychotisch is?): *“De bestreden maatregel stemt niet overeen met de wil van de wetgever en houdt bovendien geen rekening met het feit dat een termijn van 48 uur te dezen uitermate kort is, aangezien de geïnterneerde niet steeds verblijft in een instelling dichtbij de griffie van de strafuitvoeringsrechtbank waar zijn advocaat het beroep moet indienen, onverminderd het feit dat de **voorwaarden inzake communicatie met de geïnterneerde moeilijk** kunnen zijn. Ten slotte houdt de vaststelling van dergelijke termijnen geen rekening met « de bijzondere procedurele waarborgen die mogelijk vereist zijn om diegenen te beschermen die, wegens hun mentale stoornissen, niet volledig bekwaam zijn om voor zichzelf op te treden »* (EHRM, 24 oktober 1979, Winterwerp t. Nederland, § 60). B.41. Het veertiende middel in de zaak nr. 6136 en het tweede middel in de zaak nr. 6138 zijn gegrond. Artikel 79, § 1, eerste lid, dient derhalve te worden vernietigd.” (Overw. B.40.3).

4.2 Onvolmaaktheden (on)opgelost via POTPOURRI 3?

“De interneringsmaatregel zal ‘meer gericht worden op zij die het echt nodig hebben’, klinkt het. Internering zal enkel nog mogelijk zijn voor zij die een niet-correctionaliseerbare misdaad hebben gepleegd (bijv. een moord of een verkrachting, red.), of een misdaad of wanbedrijf die een aantasting of een bedreiging van de fysieke of psychische integriteit heeft opgeleverd. “ (bron DS online van 23/ 10/2015

Zoals aangekondigd in het Justitieplan van minister GEENS³⁹³ zou de wet van 2014 worden herzien, dit gebeurt via het wetsontwerp Potpourri 3. Dit wetsontwerp bevat heel wat zaken van technische aard maar voor deze bespreking werd er een selectie gemaakt van enkele **belangrijke knelpunten** uit de oorspronkelijke wet van 2014 die door PP3 worden **gerepareerd**; 1) het **dubbele** statuut internering-veroordeling dat deels gedeblokkeerd wordt, 2) de **inhoudelijke** herdenking van de **interneringsmaatregel**, 3) de verlenging van de **cassatietermijn**, 4) de verdere hervorming van de beslissingen bij **hoogdringendheid** door de interneringsrechter en 5) de **voorwaarden** door de bodemrechter worden opgelegd die worden afgezwakt. Dit wetsontwerp werd op 18 januari 2016 ingediend bij de Kamer en is er momenteel hangend. Op 12 april 2016 werd het aangenomen in de kamercommissie Justitie. Goedgekeurd in plenaire vergadering op **28 april 2016** zal deze wet binnenkort worden **gepubliceerd** in het Belgisch Staatsblad³⁹⁴

4.2.1 Dubbele-statuut-internering-veroordeelde-blokkade wordt aangepast

Een punt van kritiek op een de wet van 2014 (art 76-77 WIP) was het feit dat geïnterneerden die tegelijk veroordeeld waren geblokkeerd zaten in hun statuut. Men kon pas in de hulpverlening belanden eens men in de **tijdsvoorwaarden** voor uitvoeringsmodaliteiten zat in het kader van de WERP.

Potpourri 3 (hierna: PP3) tracht dit op te lossen door het wél mogelijk te maken geïnterneerde die ook veroordeeld zijn te plaatsen in **FPC's** of door de overheid **gefinancierde georganiseerde** inrichting of afdeling ter bescherming van de maatschappij. (art. 202 PP3) Dit is alvast een grote stap vooruit omdat op die manier er reeds van in den **beginne** van het interneringstraject aan de behandeling en re-integratie kan worden gewerkt van deze persoon. Voor de toepassing van de WERP worden deze verblijven in FPC's of inrichtingen ter bescherming van de maatschappij **gelijkgesteld** met detentie. Deze aanpassingen kwamen er na kritieken uit de praktijk en een advies van de Raad van State.³⁹⁵

Indien hij de toelaatbaarheidsdatum voor de VI uit de WERP heeft bereikt, kan de geïnterneerde ook in een **private zorginstelling** worden behandeld. De link met de WERP blijft dus bestaan. Ook voorziet PP3 in een systeem waarbij de persoon in **één enkel statuut blijft** bijv. ingeval de VOP termijn langer is dan de proeftermijn uit de VI, dan gebeurt de definitieve invrijheidstelling onder de WERP of ingeval de geestestoestand dermate verbeterd is voor de invrijheidsstelling op proef dan kan de KBM deze definitief vrijstellen waardoor hij enkel nog onder de WERP valt. (art. 203 PP3).

³⁹³ K. GEENS, *Het justitieplan: een efficiëntere justitie voor meer rechtvaardigheid*, FOD Justitie, 2015, <http://www.koengeens.be/justitieplan>, 75.

³⁹⁴ Een chronologisch overzicht van de parlementaire procedure is terug te vinden op de website van de Kamer, <http://www.dekamer.be/kvvcr/showpage.cfm?section=/flwb&language=nl&cfm=/site/wwwcfm/flwb/flwbn.cfm?legislist=legisnr&dossierID=1590> (consulatie op 17 april 2016).

³⁹⁵ Wetsontwerp houdende internering en diverse bepalingen inzake justitie, *Parl. St.* Kamer 2015-16, nr. 1590/001, 138.

Voor de verkrijging van **andere uitvoeringsmodaliteiten** zoals UV, BD, ET, invrijheidsstelling op proef (art. 20 -27 WIP) **blijven deze gekoppeld** aan de tijdsvoorwaarden uit de WERP. Een echte consequente keuze voor de internering of de veroordeling heeft de wetgever **dus niet gemaakt** bij dit dubbel statuut. De wetgever heeft gelukkig wel ingezien dat het nuttiger is betrokkene reeds van in den beginne te kunnen behandelen onder de plaatsing(art 19 WIP). Op die wijze is de situatie van de veroordeelde geïnterneerde toch enigszins wat **minder geblokkeerd**. Deze regeling wordt overgenomen in de **aangenomen versie** van potpourri 3 (artt. 208-209).³⁹⁶

4.2.3 De voorwaarden tot internering wordt herdacht

Hoger werd het punt van kritiek geuit dat de nieuwe wet van 2014, afgezien van de grens van de gevangenisstraf, **inhoudelijk bitter weinig wijzigde** aan de interneringsvoorwaarden. Dit ondanks de reeds jarenlange (zie de historiek in deel 1) kritieken op het onbepaalde statuut van de interneringsmaatregel voor relatief lichte feiten. Een nieuwe interneringswet zoals deze van 2014 had het momentum kunnen zijn om dit inderdaad wel te doen. In het wetsontwerp Potpourri 3 wordt dit wél gedaan: De wetgever erkent dat het criterium van de “gevangenisstraf” onvoldoende verregaand is:

“Zelfs met de ingevoegde beperking kan men nog tot de situatie komen dat voor relatief lichte feiten een maatregel voor onbepaalde duur die de internering is, kan worden bevolen.”

De wetgever tracht in potpourri 3 slechts de internering **voor bepaalde feiten** mogelijk te maken. De focus ligt op de ernstigere misdrijven, zijnde de misdrijven die de fysieke of psychische of seksuele integriteit **bedreigen of aantasten**. Voor de **niet-correctionaliseerbare** misdrijven wordt dit criterium niet gesteld. Vermogensmisdrijven en overlast vallen hieronder tenzij men hoger beschreven integriteiten bedreigt of aantast bijv. een gewelddadige diefstal homejacking.

Voorliggend voorstel wenst aldus verder te gaan dan de wetgever in 2007 en in 2014 door de focus te leggen op de meer ernstige feiten, namelijk de niet-correctionaliseerbare misdaden, de correctionaliseerbare misdaden die een aantasting of bedreiging uitmaken van de fysieke of psychische integriteit en dewanbedrijven die een aantasting of bedreiging uitmaken van de fysieke of psychische integriteit. Het spreekt voor zich dat een aantasting of bedreiging van de seksuele integriteit hier eveneens onder valt.”

De wetgever verwijst nog naar het systeem van de niet-correctionaliseerbare en de correctionaliseerbare misdaden maar ingevolge de wijziging op de wet op de verzachtende

³⁹⁶ Wetsontwerp houdende internering en diverse bepalingen inzake justitie, *Parl. St.* Kamer 2015-16, nr. 1590/012,.

omstandigheden³⁹⁷, zoals gewijzigd door de wet Potpourri2, zullen **alle misdaden** kunnen worden gecorrectionaliseerd en wordt het prachtige instituut van het Assisenhof *de facto* afgeschaft en zal dit criterium dus een ruim toepassingsgebied kennen. Het **criterium van de bedreiging is toegevoegd** door de wetgever om het mogelijk te maken dat daden die de gevaarlijkheid van de dader aantonen maar niet effectief de fysieke of psychische integriteit aantasten toch aanleiding kunnen geven tot internering. “*Het kan gaan om feiten waarbij (toevallig) geen slachtoffers zijn, zoals een brandstichting, een bomaanslag, het gooien van een bijtend zuur en dergelijke meer. De beoordeling daarvan door de rechter is een feitenkwestie.*”

Voor een optie om een **misdriflijst** vast te leggen die in aanmerking komt voor internering, is men afgestapt, men wou de bodemrechter voldoende **soevereiniteit** bieden, wel moet de rechter de keuzes die hij maakt afdoende **motiveren**.

Deze herdenking van de internering is **positief** te noemen. Immers ten tijde van de WBM van 1930 voorzag men in termijnen van internering.³⁹⁸ Kiest men echter om de interneringsmaatregel van onbepaalde duur te handhaven, dan is het noodzakelijk dat de wetgever deze zeer zware maatregel slechts voor een bepaalde categorie van zware misdrijven voorbehoudt.

Wat met zij die **niet meer geïnterneerd** kunnen worden? De wetgever voorziet een opvangfunctie voor de wet van 1990: “*Wanneer deze personen echter hun gezondheid of veiligheid ernstig in gevaar brengen of wanneer ze een ernstige bedreiging vormen voor andermans leven of integriteit, zal de wet van 26 juni 1990 betreffende de bescherming van de persoon van de geesteszieke kunnen worden toegepast.*”³⁹⁹ Deze lichter civiele reactie lijkt net een nuttig instrument om de minder risicovolle misdrifplegers met een geestesziekte de **passende begeleiding** te geven.⁴⁰⁰ Immers er bestaan diverse juridische reacties om te gaan met geesteszieken, de strafrechtelijke mag niet de enige zijn. En zou eigenlijk, conform het subsidiariteitsbeginsel van Beccaria slechts het laatste redmiddel mogen zijn. Strafrecht (én internering) als *ultimum remedium*.⁴⁰¹ Doch stelde een Cbm-lid dat de wet van 90 geen opvangfunctie zal kunnen vervullen zoals bedoeld door de wetgever: “*Maar wet van 90 helemaal niet relevant want om daar onder te vallen moet er een acute crisis zijn met een onmiddellijk gevaar voor zichzelf of derden. In veel van die gevallen bijv. een kleptomaan zal die wet niet van toepassing zijn...*”(interview Cbm-lid).

³⁹⁷Wet van 4 oktober 1867 op de verzachtende omstandigheden, BS 15 oktober 1867. En V. FRANSSSEN “Op zoek naar de grenzen van het mechanisme van correctionalisering. Potpourri II en de spreekwoordelijke olifant.”, *Panopticon* 2016, afl. 37, (49) 53-54.

³⁹⁸ Zie hoofdstuk 1 van dit deel.

³⁹⁹ Wetsontwerp houdende internering en diverse bepalingen inzake justitie, *Parl. St.* Kamer 2015-16, nr. 1590/001, 109.

⁴⁰⁰ T. BALTAZAR, “Gezondheidsrechtelijke reacties op psychische problemen” in C. WITTOUCK, K. AUDENAERT en F. VANDER LAENEN (eds.), *Handboek Forensische gedragswetenschappen*, Antwerpen, Maklu, 2015, (101), 103-113.

⁴⁰¹ D. Verhofstadt, *250 jaar over misdaden en straffen Cesare Beccaria*, Antwerpen, Hautekiet, 2014, 56-57.

Het nieuwe art. 9 WIP zou dus luiden:

Artikel 9, § 1, van dezelfde wet wordt vervangen als volgt:

“§ 1. De onderzoeksgerechten, tenzij het gaat om misdaden of wanbedrijven die worden beschouwd als politieke misdrijven of drukpersmisdrijven, en de vonnisgerechten kunnen de internering bevelen van een persoon:

a) die één of meerdere van de volgende feiten heeft gepleegd:

— een misdaad die niet door toepassing van artikel 2 van de wet van 4 oktober 1867 op de verzachtende omstandigheden kan worden omgezet in een wanbedrijf;

— een misdaad die met toepassing van artikel 2 van de wet van 4 oktober 1867 op de verzachtende omstandigheden kan worden omgezet in een wanbedrijf, als dat feit een aantasting of een bedreiging van de fysieke of psychische integriteit heeft opgeleverd;

— een wanbedrijf dat een aantasting of een bedreiging van de fysieke of psychische integriteit heeft opgeleverd; en

b) die op het ogenblik van de beoordeling aan een geestesstoornis lijdt die zijn oordeelsvermogen of de controle over zijn daden tenietdoet of ernstig aantast; en

c) bij wie het gevaar bestaat dat hij als gevolg van zijn geestesstoornis, eventueel in samenhang met andere risicofactoren, opnieuw misdrijven zoals vermeld in a) zal plegen.”

Dit stuit alvast op vele kritiek van een praktijkactor dit vanuit de bekommernis :”*wat met de misdrijfplegers die niet meer kunnen worden geïnterneerd, krijgen zij nog voldoende hulp? Heel wat forensische hulp is slechts toegankelijk via het statuut van internering en niet voor mensen uit de probatie of uit de wet op de gedwongen opname. Hen bestraffen met maatregelen zoals ET is niet wenselijk omdat men concreet geen begeleiding/zorg krijgt.*” Gaan deze mensen nog adequate hulp krijgen? *“En wat met zij die geïnterneerd zijn na de inwerkingtreding van deze bepaling?...Maar mensen bestaan wel he, is niet geschrapt worden dat ze niet meer bestaan en gaan blijven disfunctioneren zonder dat ze de zorg krijgen. De behandeling van de stoornis is hierbij van belang.*” (Interview Cbm-lid) .Aan deze bekommernis kan en moet worden tegemoet gekomen door bijv. het zorgnetwerk voor mensen in het statuut van gedwongen opname dan uit te breiden en aan te passen aan de zorgnoden van de vroegere geïnterneerden voor “lichtere” feiten. Immers de inperking van de interneringsmaatregel mag **niet leiden** tot een inperking van het recht op zorg.

De praktijk zal uitwijzen of het wegvallen van internering voor lichtere feiten een probleem is om voldoende hulp te krijgen, want ook in het raam van de wet bescherming personen geestesziekte en onder de probatiewetgeving⁴⁰² bestaan er wegen naar kwalitatief goede hulpverlening. Het is **te**

⁴⁰² Wet van 29 juni 1964 betreffende de opschorting, het uitstel en de probatie, BS 17 juli 1964.

eenzijdig enkel te denken dat het interneringsstatuut enkel de beste zorg biedt voor deze kwetsbare mensen. Ook de **probatiestraf** ⁴⁰³ zou mogelijkheden bieden maar eigenlijk zou men dan mogelijks mensen toerekeningsvatbaar moeten verklaren die dat eigenlijk **niet** zijn...

De **aangenomen versie** (art. 150)⁴⁰⁴ van Potpourri 3 behoudt deze herdachte interneringsmaatregel en past de interneringswet aan aan de nieuwe veralgemeende correctionalisering: “die een misdaad of wanbedrijf heeft gepleegd die de fysieke of psychische integriteit van derden aantast of bedreigt en (..)”

4.2.4 De cassatietermijn is langer maar blijft kort...

De wetgever kiest voor een **cassatietermijn van 5 werkdagen** i.p.v. 48 uur. (art. 223 PP3). Enige uitleg waarom de wetgever voor deze termijn hanteert i.p.v. de 15 dagen is niet duidelijk. De WERP voorziet in een **termijn van 15 dagen** (art 97, § 1, tweede lid WERP). Het Grondwettelijk Hof vernietigde reeds de originele bepaling van de interneringswet, de vraag is maar of deze nieuwe bepaling de toets met het gelijkheidsbeginsel zal doorstaan... De oorspronkelijke motivering van deze korte termijn van 48 uur betrof door de zorg om die af te stemmen op de termijnen die betrekking hebben op « de externe rechtspositie van veroordeelden tot een vrijheidsstraf (art 97.)»⁴⁰⁵ Het blijft dan ook een raadsel waarom de wetgever dan er gewoonweg niet voor kiest deze termijn op 15 dagen te brengen *nét* zoals in de WERP i.p.v. de voorgestelde 5 werkdagen. De OVB adviseert ook om de cassatietermijn gelijk te schakelen met deze van 15 dagen uit strafzaken; “*pleit de OVB voor een verlenging tot 15 dagen, en dus een gelijkstelling met de cassatietermijn in strafzaken. Een langere termijn kan bovendien tot meer overwogen en beredeneerde cassatieberoepen leiden.*”⁴⁰⁶

Ook **herstelt de wetgever een slordigheid uit de WIP i.v.m. de partijen die cassatieberoep kunnen instellen.** “*Staat cassatieberoep open voor het openbaar ministerie en de advocaat van de geïnterneerde persoon.*”⁴⁰⁷ In de oorspronkelijke wet werd er verwezen naar de veroordeelde wat maakte dat dit tot verwarring aanleiding kon geven, alsof de geïnterneerde geen cassatieberoep tegen de in de wet vernoemde beslissingen kon aantekenen. (art. 78, § 1 WIP).⁴⁰⁸ Het daaropvolgende art. 79

⁴⁰³ Art 7 j° art. 37octies Sw.

⁴⁰⁴ Wetsontwerp houdende internering en diverse bepalingen inzake justitie, *Parl. St.* Kamer 2015-16, nr. 1590/012.

⁴⁰⁵ GwH 18 februari 2016, nr. 22/2016, overw. B.40.2

⁴⁰⁶ OVB, “Potpourri III: opmerkingen OVB over de wijzigingen inzake internering”, 22 februari 2016, 6, <http://www.advocaat.be/UserFiles/NewsItems/standpunt%20OVb%20%20PPIII%20internering%2022%2002%2016.pdf>.

⁴⁰⁷ Art. 217 Wetsontwerp houdende internering en diverse bepalingen inzake justitie, *Parl. St.* Kamer 2015-16, nr. 1590/001.

⁴⁰⁸ P. VERPOORTEN, “De wet van 5 mei 2014 betreffende de internering van personen.”, *T.Strafr.* 2016, afl. 6, (283) 230.

sprak dan over de geïnterneerde waaruit de **vergissing/slordigheid van de wetgever bleek**.⁴⁰⁹ De aangenomen versie van Potpourri 3 neemt deze korte cassatietermijn over (art.224).

4.2.5 Meer beperkingen voor de voorzittersbeslissingen

In art. 53, § 1, eerste lid van de interneringswet van 2014 werd bepaald enkel de voorzitter een kabinetsbeslissing voor een UV kon nemen en niet alleen kon beslissen voor de andere uitvoeringsmodaliteiten zoals bijv. het PV.⁴¹⁰

Daar waar in de praktijk reeds **klachten** kwamen over de **beperkte mogelijkheden inzake de voorzittersbeslissingen** worden deze nog verder **beperkt** en blijven **even formalistisch** in de nieuwe wet er wordt een bijkomend criterium van hoogdringendheid aan toegevoegd. . Verloven zoals in de huidige praktijk kunnen niet meer door de voorzitter worden genomen . (art. 54 WIP)⁴¹¹

De toevoeging van het criterium **bij hoogdringendheid** is ook niet zo onlogisch daar de WBM ook deze voorwaarde kent (art. 17 WBM). Voorzittersbeslissingen schepten veel mogelijkheden in het beleid van de Cbm-Gent omdat dit criterium hoogdringendheid **zeer ruim** werd geïnterpreteerd. Dit ingevolge de vele beleidsruimte die de WBM voorziet voor de lokale Cbm's.

De keuze van de wetgever om andere uitvoeringsmodaliteiten bij hoogdringendheid bij **de voltallige KBM te betrekken** ligt in de zorg de **multidisciplinariteit** bij de besluitvorming te vrijwaren. “*Er wordt voorgesteld om de kamer voor de bescherming van de maatschappij de mogelijkheid te geven om bij hoogdringendheid alle andere uitvoeringsmodaliteiten toe te kennen dan de uitgaansvergunning zoals*

bedoeld in artikel 20, § 2, 1° en 2°. Op deze wijze wordt de multidisciplinariteit van de kamers voor de bescherming van de maatschappij enerzijds ten volle benut en wordt anderzijds toch de mogelijkheid geboden om bij hoogdringendheid beslissingen te nemen over meer verder gaande uitvoeringsmodaliteiten, mogelijkheid die moet worden geboden in dit specifieke kader van de internering waar in het belang van de zorg of de veiligheid met veel flexibiliteit moet kunnen worden gehandeld.” (art. 184 PP3).

⁴⁰⁹Ter illustratie de geïnterneerde passages uit de wetteksten; art 78 WIP evenals tegen de overeenkomstig titel V genomen beslissing tot internering van een veroordeelde staat cassatieberoep open voor het openbaar ministerie en de **veroordeelde** Art. 79, §1 WIP:.. Het openbaar ministerie en de raadsman van de **geïnterneerde** persoon, desgevallend de veroordeelde, stellen het cassatieberoep in binnen een termijn van achtenveertig uur, te rekenen van de kennisgeving van het vonnis.”

⁴¹⁰E. SCHIPAANBOORD en T. VANDERBEKEN, “ De interneringswet van 2014” in C. WITTOUCK, K. AUDENAERT en F. VANDER LAENEN (eds.), *Handboek Forensische gedragswetenschappen*, Antwerpen, Maklu, 2015, (53) 72.

⁴¹¹H. HEIMANS, “De nieuwe interneringswet van 5 mei 2014” in J. CASSELMAN, R. DE RYCKE en H. HEIMANS (eds.). *Internering: Nieuwe Interneringswet en organisatie van de zorg*, Brugge, Die Keure, 2015, (49), 83.

Het aangenomen wetsontwerp PP3⁴¹² (art. 188) neemt dit over alsook het formele kader van voorzittersbeslissing. Wel wijzigt dit wetsontwerp alweer de benaming van de voorzitter van de KBM.⁴¹³

4.2.6 De motie van wantrouwen wordt niet langer een blokkade

De motie van wantrouwen wordt afgezwakt, de wetgever heeft geluisterd naar de bekommernissen uit de praktijk zoals verwoord door de heer HEIMANS⁴¹⁴. Vooreerst wordt voorgesteld de totaal **absurde incriminatie** uit art 17, §3) op te heffen, dit is uiteraard een goede zaak omdat vele van deze overtredingen **gelinkt** zijn aan het ziektebeeld van de pleger. (zie hoger)

Daarnaast laat de wetgever deze veiligheidsmaatregel samen aflopen met de internering, dus in tegenstelling tot in de wet van 2014 zal deze extra maatregelen **niet meer na de definitieve invrijheidsstelling kunnen lopen. In weze schenkt men dus de KBM het nodige vertrouwen** om te oordelen dat zo de voorwaarden voor de definitieve invrijheidsstelling ex art. 66 voldaan zijn, deze extra maatregelen ook **dienen af te lopen**. De doelstelling in dit wetsontwerp is om deze voorwaarden, opgelegd door de bodemrechter, te laten deel uitmaken van het zorgtraject van de geïnterneerde. Om de KBM toe te laten de door de bodemrechter opgelegde voorwaarden aan te passen aan de veranderende situatie waarin geïnterneerde en of slachtoffer zich bevinden wordt ook art 34 van de WIP aangepast als volgt: *“Tevens beslist de kamer voor de bescherming van de maatschappij over de opheffing, de wijziging of de nadere omschrijving van de veiligheidsmaatregelen die overeenkomstig artikel 17 zijn opgelegd.”*

Deze wijziging is **zeer positief en klantvriendelijk te noemen, dergelijke voorwaarden blokkeren niet langer het interneringstraject van de geïnterneerde** en zorgen tegelijk voor de bescherming van de maatschappij en belangen van het slachtoffer. De visie onderliggend aan deze wijziging is er eentje van **toekomstgericht** werken met vertrouwen in de **discretionaire bevoegdheid en deskundigheid** ter zake van de KBM. De heer HEIMANS speelde reeds van bij de ontwikkeling van deze nieuwe wet van 2014 een **belangrijke rol door het geven van vele input**. Ook in deze wijziging is de stempel van de heer HEIMANS terug te vinden, de wetgever citeert zelfs zijn geuite kritiek in de rechtsleer letterlijk als een van de motiveren voor deze wetswijziging: *“Wat als de geïnterneerde persoon een nuttige opleiding zou willen volgen waar ook minderjarigen aanwezig zijn?*

Zal een geïnterneerde met een mentale beperking nog kunnen worden opgenomen in een voorziening erkend door het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (VAPH) waar ook verlengd

⁴¹² Wetsontwerp houdende internering en diverse bepalingen inzake justitie, *Parl. St.* Kamer 2015-16, nr. 1590/012.

⁴¹³ Zie hoger onder hoofdstuk 3 van dit deel van de masterproef.

⁴¹⁴ H. HEIMANS, “De nieuwe interneringswet van 5 mei 2014” in J. CASSELMAN, R. DE RYCKE en H. HEIMANS (eds.). *Internering: Nieuwe Interneringswet en organisatie van de zorg*, Brugge, Die Keure, 2015, (49),

*minderjarigen verblijven? Zal een geïnterneerde persoon mogen verblijven in een verboden zone waar een aangepaste voorziening is gelegen die voor hem een bed vrij heeft?*⁴¹⁵

Ook tijdens het interview werd door een Cbm-lid **forse kritiek** op deze beveiligingsmaatregel geuit: *“Ik ben radicaal tegen die beveiligingsperiode dat was dan niet weerhouden in de werkgroep internering en nu komt dat terug maar wel verzacht in potpourri 3. Men heeft er een mouw aangepast door de voorwaarden, opgelegd door de vonnisrechter, ten gronde te wijzigen en nooit langer dan proeftermijn te doen lopen. Maar in feite is dat totaal nutteloos he. Men moet vertrouwen hebben in de SURB, die zal welde nodige beschermingsmaatregelen nemen als het nodig is.”* (interview Cbm-lid)

Het is dus zeer positief dat deze “motie van wantrouwen “ dermate hervormd wordt dat **deze goed inpasbaar** is in het zorgtraject van de geïnterneerde. Een meer **utilitaristisch** strafdoel/doel van de interneringsmaatregel doet hierbij zijn intrede in deze beveiligingsmaatregel.⁴¹⁶ De aangenomen versie⁴¹⁷ van Potpourri 3 neemt deze aanpassingen integraal over (art 158 PP3).

4.3 Besluit

De nieuwe potpourri wet voorziet in een **herdenking** van de internering alsook in de mogelijkheid om personen met het dubbelstatuut internering-veroordeling reeds in hoog beveiligde settings psychiatrische zorg te bieden, dit is alvast **positief** te noemen. De *lege ferenda* had de wetgever mogelijks ook beter de kabinetsbeslissing zowel voor UV als PV mogelijk gemaakt door de voorzitter, en de andere modaliteiten inderdaad bij de voltallige KBM gelaten. **Onbegrijpelijk is het feit dat de cassatietermijn niet wordt gebracht op 15** dagen zoals in de WERP. Zal het GwH de wetgever opnieuw terugfluiten zoals in zijn arrest van 18 februari 2016? Het valt te betreuren dat het GwH de bepalingen die een (langdurig) verblijf in de gevangenis van een geïnterneerde ongemoeid laat. Ondanks alle wijzigingen zal deze wet procedureel formeler en dus logger (bijv. de soepele wijze van voorzittersbeslissingen verdwijnt) zijn dan de huidige WBM en zal de keuze voor het rechtbankmodel worden doorgezet, hetgeen **niet altijd klantvriendelijker** is.

⁴¹⁵ Wetsontwerp houdende internering en diverse bepalingen inzake justitie, *Parl. St. Kamer* 2015-16, nr. 1590/001. En H. HEIMANS, “De nieuwe interneringswet van 5 mei 2014” in J. CASSELMAN, R. DE RYCKE en H. HEIMANS (eds.). *Internering: Nieuwe Interneringswet en organisatie van de zorg*, Brugge, Die Keure, 2015, (49), 68.

⁴¹⁶K. BEYENS, *Straffen als sociale praktijk. Een penologisch onderzoek naar straftoemeting*, Brussel : VUBPress, 200, 215.

⁴¹⁷ Wetsontwerp houdende internering en diverse bepalingen inzake justitie, *Parl. St. Kamer* 2015-16, nr. 1590/012.

DEEL 4 DE OVERGANG VAN CBM NAAR KBM/SURB



“Daarenboven zal het overgangsrecht met overdracht van de dossiers van de Cbm’s naar de KBM’s leiden tot een chaos of infarct van het systeem, indien niet eerst werk gemaakt wordt van de éénmaking van de werkprocessen en versnelde informatisering van de procedures.”

(H. Heimans, Fatik 2015)

Hoofdstuk 1 “*Dans of treurmars der verandering?*” Een goede overgang tussen Cbm en KBM

Uit de hoger uitgevoerde analyses zal de de nieuwe interneringswet van 2014 op procedureel en organisatorisch vlak in de uitvoeringsfase van de internering voor een **aardverschuiving** in het interneringslandschap zorgen. In dit deel wordt dit veranderingsproces naderbij bekeken, hoe kan dit op een zo kwaliteitsvolle en klantvriendelijke wijze gebeuren? Gebruik zal worden gemaakt van inzichten uit het veranderingsmanagement in combinatie met het toekomstdenken. **Het eerste deel** zet de situatie uiteen met het wettelijk kader en de figuur van de overgangsmanager om het overgangsproces van Cbm's naar KBM's als kamer bij de SURB **nationaal te coördineren**. **In het tweede deel** wordt de stapsgewijze aanpak van het veranderingsproject uit het **veranderingsmanagement** besproken. **Het derde deel** plaatst een duurzaamheidsfactor in dit veranderingsproces door aandacht te schenken aan de methode van het toekomstdenken. In het **vierde deel** wordt een SWOT-analyse gemaakt van de huidige toestand (29 april 2016) van het veranderingsproject Cbm Gent- SURB /parket Gent. Er werd gekozen om te focussen op het veranderingsproces Cbm Gent en SURB Gent, daar de **praktijkactoren** over deze concrete situatie het meeste informatie konden geven. Tot slot wordt er in **deel vijf** geëindigd met een **besluit**.

Omdat de KBM een afdeling van de SURB is, zal er ook vaak gesproken worden over de overgang van Cbm naar SURB.

1.1 De huidige situatie

1.2 Voorzitter Cbm Gent aangesteld als overgangsmanager

1.2.1 *Het veranderingsproces bij de Cbm Gent*

De voorzitter van de Cbm Gent is aangeduid door **het kabinet van Minister van Justitie GEENS** als overgangsmanager om het overgangsproces te begeleiden van de Cbm bevoegdheden naar de KBM. In het interview in februari spreekt hij over zijn opdracht; *“Ik breng nu in kaart hoeveel dossiers er worden beheerd bij de diverse Cbm's en hoe die dossiers worden beheerd. In de Waalse Cbm's zijn er geen proeftermijnen van bepaalde duur. In de Cbm Antwerpen kent men een gemengd systeem. Ook is er een dark number van geweigerde UV's die niet worden geregistreerd. Er zijn verschillen tussen de Cbm's ook inzake digitalisering daar waar de ene een volledig digitaal bestand heeft van dossiers hebben andere Cbm's dit niet. Er is nog veel werk op ICT vlak, elke Cbm heeft immers zijn eigen werkwijze. Dit is te weinig doordacht in de overgang. De bestaande digitalisering zou kunnen worden overgedragen.”*

Deze overgangsmanager betreft een emeritus Kamervoorzitter bij het Gentse Hof van beroep, momenteel **fulltime** bezig met de interneringsproblematiek. Zo gaf hij via een werkgroep veel

inhoudelijke input aan de wetgever omtrent PP3 en daarnaast treedt hij op als overgangsmanager om dus de overgang van Cbm naar SURB voor het ganse land te coördineren. In se komt dit neer op een voltijdse job als overgangsmanager en dit naast de veeleisende taak als Cbm-voorzitter. Betrokkene doet dit **kosteloos en zonder enige eigen administratieve bijstand als overgangsmanager door een secretaris**. In zijn werk als overgangsmanager dient hij dus te rekenen op de *goodwill* van het bestaande personeelskader dat momenteel ook vaak op zijn **tandvlees** zit. De coördinator (overgangsmanager) dient dit vrijwillig te doen en wordt hiervoor niet betaald. Ook is er meer nood aan uitvoerend personeel (bijv. op de parketten) en meer middelen. Graag zou de overgangsmanager ook de steun hebben van consulting op ICT vlak. (interview overgangsmanager).

Een ander vraagstuk of probleem betreft de **overdracht** van het **digitaal klasement** van Cbm naar SURB, *“De Cbm Gent leverde de dossiers/stukken digitaal af. Best zou zijn dit digitaal systeem voor heel het land worden uitgebreid. Dat de betrokken actoren een digitaal exemplaar zouden kunnen opvragen. Digitale informatiekkanalen zouden moeten worden uitgebreid.”* (interview veranderingsmanager)

1.2.2 De Cbm-overgangsmanager als tijdelijk leider

Een bijzonder aspect om rekening te houden bij dit veranderingsproces is dat de heer voorzitter functioneert als **een tijdelijk leider** om deze overgang te coördineren. Dit tijdelijk leiderschap vertoont overeenkomsten met de gewone overgangsmanager maar heeft ook zijn **eigen specificiteit**.⁴¹⁸ Tijdelijk leiderschap valt te definiëren als: *“het als relatieve buitenstaander met een **machtsbasis** in de leiding expliciet tijdelijk vervullen van een rol die voor die **managementsfunctie** van een organisatie van belang is, waarbij vooraf globaal afspraken zijn gemaakt over de te bereiken doelen”*⁴¹⁹

Het loont de moeite om hier even bij stil te staan omdat een tijdelijk leiderschap naast de gewone uitdagingen in het veranderingsmanagement specifieke **aandachtspunten en uitdagingen** met zich meebrengt.

Vanuit het kabinet justitie is aan de Gentse Cbm voorzitter gevraagd om de overgang van de Cbm's naar de SURB's te coördineren. Afgezien van de Cbm Gent, heeft deze voorzitter **geen enkele hiërarchische bevoegdheid** of link met bijv. andere Cbm's of SURB en situeert zijn taak zich voor de duurtijd die nodig is deze overgang te doen, momenteel dus tot **1 oktober 2016**. Dit betreft de laatst gekende datum van inwerkingtreding van de interneringswet van 2014. Op dat moment zal de

⁴¹⁸ J. SCHAVELING, *Tijdelijk leiderschap. Dienstbaarheid aan mens en aan organisatie*, Den Haag, Sdu Uitgevers, 2008, 21.

⁴¹⁹*Ibid.*, 29.

overgang moeten voltooid zijn en alles operationeel klaar moeten zijn om van start te gaan met de KBM.

In de beginperiode dat deze KBM operationeel is voorziet de WIP dat alle dossiers binnen een bepaalde termijn voor de KBM worden behandeld. Dit is klantvriendelijk en positief te noemen omdat de KBM zo de stand van zaken in de dossiers kan **evalueren en ook deze concrete dossiers en de geïnterneerden kan leren kennen**. (art 135, § 1-2 WIP).

SCHAVELING maakt duidelijk dat aan een dergelijke tijdelijke leider vaak heel wat **hoge verwachtingen** kleven zoals deze van de “verlosser”.⁴²⁰ Belangrijk is dat de tijdelijk leider een zeer goed zicht heeft op zijn **eigen kwaliteiten en minder sterke punten**.

Zeer sterke punten van de Cbm-overgangsmanager zijn alvast de goede kennis van de interneringsproblematiek, dat hij als expert in deze materie wordt aangezien met diverse publicaties hieromtrent op zijn naam, dat hij op de hoogte is van de structuur en organisatiecultuur van de SURB (het rechtbankmodel) en zijn enorme ervaring en inzet op vlak van internering. **Minder sterke punten** betreffen de geringe managementkennis en het geen ervaring hebben met het coördineren van een dergelijk groot overgangsproces. *“Nee ik werk als overgangsmanager niet volgens bepaalde managementprincipes. Wel probeer ik de SURB's een overzicht te geven op wat op hen afkomt, van aantal dossiers.”* (interview veranderingsmanager).

Daarnaast dient de overgangsmanager het **“klantensysteem” goed** te kennen, zij die dus sterk beïnvloed zullen worden door dit overgangsproces, *in concreto* zijn dit; geïnterneerden, zorginstellingen, gevangenis, edm. Deze vereiste incorporeert dus een **klantvriendelijkheidsaandachtspunt** in het overgangsproces, nl. aandacht voor de klanten van de Cbm.⁴²¹ Dit vormt alvast geen probleem wegens de ervaring en betrokkenheid bij diverse overlegmomenten met samenwerkingspartners en de grote aandacht voor klantvriendelijkheid bij de Cbm Gent.⁴²²

Heel belangrijk en een zeker niet te vergeten aandachtspunt betreft de problematiek van **de impliciete verwachtingen** die er heersen t.a.v. de overgangsmanager, deze moet men expliciet trachten te maken. Hoger werd reeds verwezen naar mogelijk onrealistische verwachtingen *genre* de “hij is Messias” die kleven aan de figuur van de overgangsmanager. Men kan hierin duidelijkheid scheppen door **overleg** tussen alle betrokken partijen naar wat men al dan niet kan verwachten van deze manager. Een feilloze overgang is gegeven de huidige budgettaire toestand en het gebrek aan personeel een **utopie**. Best

⁴²⁰ J. SCHAVELING, *Tijdelijk leiderschap. Dienstbaarheid aan mens en aan organisatie*, Den Haag, Sdu Uitgevers, 2008,93.

⁴²¹ Zie hieromtrent deel twee van deze masterproef, hoofdstuk klantselectie.

⁴²² Zie deel 2 van deze masterproef.

wordt per Cbm, SURB en bijhorend parket eens gepolst wat men van deze overgangsmanager verwacht, zo weet iedereen wat zijn rol is.⁴²³

Een grote dosis **lef en integriteit** zijn ook onontbeerlijk, een overgangsmanager moet dingen kunnen benoemen zoals ze zijn, een goed overgangsmanager ziet zichzelf niet als de grote leider maar eerder als een **partner** die de verschillende Cbms begeleidt in het overgangsproces van Cbm naar SURB.

Een tijdelijk leider wordt aangesteld met een **specifieke vraag bijv. “coördineer de overgang van Cbm naar SURB op nationaal niveau”**. Het is heel belangrijk deze vraag/probleemstelling voldoende ruim te bekijken, zich niet meteen te laten sturen door de politieke opdrachtgever.

Bepaalde managementslectuur reikt hierbij instrumenten aan zoals een **vragenlijst**.⁴²⁴ Het is van belang om alle betrokken partijen (Cbm, parketten, SURB's) te **betrekken bij de probleemstelling**; via welke logica denkt men om deze verandering kwalitatief uit te voeren, wat zijn de oorzaken en eventuele te bewandelen wegen om deze overgang zo goed mogelijk te doen slagen edm?⁴²⁵

Best worden **de probleemstelling en de methodieken tot verandering** vooraf in een **contract** vastgelegd met de opdrachtgever met ruimte voor tussentijdse evaluaties, omdat het voortschrijdend inzicht in de verandering noopt tot aanpassingen. In dit opzicht lijkt het wat op de dynamiek van het **iteratief proces** uit wetenschappelijk onderzoek, met voortdurende terugkoppeling naar en beïnvloeding tussen de diverse onderzoeksfases.⁴²⁶

Interessant hierbij te vermelden is dat de tijdelijke **overgangsmanager niet per se over managementkennis beschikt als externe maar wel aangezocht wordt mensen doelmatig** te laten samenwerken. Ook de doelstellingen van het project en de afspraken worden ruimer gemaakt, aan de tijdelijke manager om dit in te kleuren⁴²⁷ Omdat een tijdelijke manager vaak niet vertrouwd is in de organisatie “*Iedere Cbm heeft zijn eigen werkwijze*”(interview veranderingsmanager) is het cruciaal dat men **vertrouwen** krijgt, in de geloofwaardigheid en expertise van deze overgangsmanager. De huidige overgangsmanager bezit in zijn vakgebied een stevige reputatie als expert internering en opkomend voor deze kwetsbare doelgroep, recent bekroond met de Prijs voor de

⁴²³ J. SCHAVELING, *Tijdelijk leiderschap. Dienstbaarheid aan mens en aan organisatie*, Den Haag, Sdu Uitgevers, 2008, 93.

⁴²⁴ J. SCHAVELING, *Tijdelijk leiderschap. Dienstbaarheid aan mens en aan organisatie*, Den Haag, Sdu Uitgevers, 2008, 94.

⁴²⁵ D. GOSSELIN en B. TINDEMANS, *Toekomstmakers. Hoe besturen bij onzekerheid?*, Leuven, Lanoo Campus, 2012, 94-95.

⁴²⁶ T. DECORTE, J. TIBERGHEIN en O. PETINTSEVA, *Methoden van criminologisch onderzoek: ontwerp en dataverzameling*, Gent, onuitg., 2015, 120.

⁴²⁷ J. SCHAVELING, *Tijdelijk leiderschap. Dienstbaarheid aan mens en aan organisatie*, Den Haag, Sdu Uitgevers, 2008, 29.

Mensenrechten.⁴²⁸Een tijdelijke manager laat zich best door de vijf principes leiden: **Effectiviteit, Efficiëntie, Doelmatigheid, Ethiek en Inbedding**.

Belangrijk is dat de overgangsmanger een **juiste diagnose stelt**, en dit zo objectief mogelijk, wat zijn de problemen? Bijv. problemen inzake compatibiliteit tussen digitaal systeem van de Cbm en de SURTAP applicatie. Probleem bij sommige Cbm's was dat er totaal geen digitalisering is. Deze rol van tijdelijk leider vertoont gelijkenissen met een **onderzoeker die een onderzoeksvraag formuleert, met hypothesen en het aftoetsen** van deze hypothesen. Deze hypothesen zijn best zo concreet/*hands-on* mogelijk. Informatie om een juiste diagnose te stellen kan uit verschillende bronnen komen; gesprekken, observaties, documentanalyse edm. In dit kader van diagnosestelling kan men ook gebruik maken van het **EFQM model**⁴²⁹ om de oude Cbm's en de nieuwe KBM in beeld te brengen en per organisatie Cbm/KBM een overzicht te hebben op welke resultaten (**resultaten**) men wil bereiken en welke middelen (**determinanten**) hiervoor nodig zijn. Het EFQM-model is een uitermate geschikt model om aan **kwaliteitszorg** binnen organisaties te doen en dus de kwaliteit van dit veranderingsproces te bewaken.

Een dergelijke diagnose werkt enkel wanneer men zich aan een zekere **tijdsplanning** houdt, tijdig **conclusies** trekt en hierbij niet in bepaalde **valkuilen** trapt; zich door vooroordelen laten leiden, conclusies o.b.v. niet representatieve waarnemingen trekken,...⁴³⁰ Eens men conclusies heeft dient men deze als tijdelijk leider om te zetten in **aanbevelingen**, wijzen waarop deze overgang van Cbm's naar KBM/SURB's kan gebeuren. Belangrijk is dat deze alternatieven uitvoerbaar moeten zijn, de pragmatische kant van het verhaal. Deze diagnose vormt dan de **start** voor het veranderingsproces. Belangrijk is om helder te blijven diagnosticeren, zeker in situaties van **waarbij het snel moet gaan** en chaos, zoals deze grote overgang er een is. **Geen tijd kan geen excuus** zijn, want een onnauwkeurige diagnose wrekt zich later in het veranderingsproces toch... Een goed overgangsmanger moet de kans krijgen deze diagnose te stellen en de middelen, hierin dient te worden geïnvesteerd door *in casu* de politieke opdrachtgever, het kabinet van de Minister van Justitie. Al kan men de vraag stellen of men hiervoor voldoende middelen en sturing wil uitrekken gelet op de enorme focus op terrorismebestrijding⁴³¹ dat vele tijd en middelen zal wegkapen.

Politiek gezien zou men goed moeten hebben nagedacht over een **hulpstructuur** op coaching en personeel vlak voor de overgangsmanger en dit ontbreekt momenteel op financieel en op vlak van

⁴²⁸ *Ibid.*, 32 en BELGA, "Prijs voor Mensenrechten 2015 naar voormalig topmagistraat Henri Heimans", *De standaard* 13 december 2015, http://www.standaard.be/cnt/dmf20151213_02018650 (consultatie op 28 april 2016).

⁴²⁹ EFQM, "Results", <http://www.efqm.org/efqm-model/criteria/results> (consultatie op 10 april 2016).

EFQM, "Enablers", <http://www.efqm.org/efqm-model/criteria/enablers> (consultatie op 10 april 2016).

⁴³⁰ J. SCHAVELING, *Tijdelijk leiderschap. Dienstbaarheid aan mens en aan organisatie*, Den Haag, Sdu Uitgevers, 2008, 101-112.

⁴³¹ Plannen van de regering in de nasleep van de aanslagen te Parijs en te Brussel.

personeel ⁴³²Zeker als men als veranderingsmanager maken krijgt met de onbekende uitdagingen van fundamentele verandering. ⁴³³(p 98). Interessant voor de overgangsmanager kon zijn dat hij kon terugvallen op een expert in het veranderingsmanagement om zo soms **nieuwe ideeën en oplossingen te kunnen komen voor vastgelopen situaties**. Ook van nut is dat er op meerdere niveaus coaches **zijn voor alle betrokken actoren** zowel van de top voor de leidinggevende op de werkvloer als deze leidinggevend t.a.v. hun personeel zelf.

Van belang is ook dat er voldoende **op voorhand hulp moet worden gezocht en dit soms voordat een probleem zich stelt bijv. vooruitziend zijn** bijv. in problemen inzake informatisering. Proactief denken werd alvast afdoende opgemerkt tijdens de interviews en dit door de diverse actoren. Ook de mogelijkheid om **hulp te vragen moet worden gecreëerd**⁴³⁴ en dit op alle niveaus. Empathisch luisteren is van groot belang hierbij, want het **menselijke aspect** mag niet worden onderschat bij het een veranderende situatie. De overgangsmanager wordt door sommige actoren als **steun /coach aanzien** bij wie men terecht kan met vragen. “Meneer Heimans kan je aanspreken en staat open voor deze overgang.”(interview parketsecretaris)

1.3 Wettelijk kader overgang Cbm naar SURB

In *Fatik* stelt de overgangsmanager het volgende: “De overheveling van heel het contentieux van de Cbm’s elk met een eigen werking, naar de kamers voor de bescherming van de maatschappij van de strafuitvoeringsrechtbanken zal veel **creativiteit** vergen en een **nauwgezet management**, gepaard met goed doordachte informatisering die thans totaal afwezig is.”⁴³⁵

Dit wordt voorzien door het **overgangsrecht** uit de interneringswet van 2014 (art. 134-135 WIP) en voor het nog te stemmen wetsontwerp PP3.

Concreet wordt het volgende vastgelegd:

- Onmiddellijke inwerkingtreding van de WIP op de lopende dossiers
- ambtshalve kosteloze inschrijving van de Cbm-dossiers op de rol van de KBM
- Beslissingen over definitieve invrijheidstelling of uitvoeringsmodaliteiten binnen het jaar door KBM te nemen voor zij die reeds meer dan twee jaar in VOP zitten
- HCBM blijft bestaan voor alle zaken die aanhangig zijn
- Ambtshalve overmaking van de slachtofferfiches van Cbm aan SURB
- Toezending van de dossiers door het Cbm secretariaat aan de KBM

⁴³² P. SENGE, A. KLEINER, C. ROBERTS, , R. ROSS, G, ROTH, B. SMITH *De dans der verandering: nieuwe uitdagingen voor de lerende organisatie*, Schoonhove, Academic service, 2000, 97.

⁴³³ P. SENGE, A. KLEINER, C. ROBERTS, , R. ROSS, G, ROTH, B. SMITH *De dans der verandering: nieuwe uitdagingen voor de lerende organisatie*, Schoonhove, Academic service, 2000, 98.

⁴³⁴ *Ibid.*, 98.

⁴³⁵ H. HEIMANS, “Krachtlijnen van de nieuwe interneringswet. Een verloren kans. “, *Fatik* 2015, afl. 145, (10) 20.

- Mogelijkheid tot detachering van de personeelsleden (Potpourri 3), hierbij verwijst de wetgever expliciet naar de deskundigheid van deze Cbm-secretarissen, zeker tijdens de overgangperiode van zes maanden : “ *Het zou dan ook nuttig zijn om over de deskundigheid van die personen te kunnen beschikken, op zijn minst tijdens de overgangsfase.* ” (art 135 PP3).

1.2 Veranderingsmanagement als concrete tool bij dit veranderingsproces

1.2.1 Stappen bij het veranderen, de fasen van verandering

Een veranderingsproces verloopt via **vijf fasen**, 1) de **startfase**, 2) **doelbepalingsfase**, 3) de **ontwikkelingsfase**, 4) **invoeringsfase** en 5) **evaluatiefase**.⁴³⁶ Doch betreft dit niet de enige juiste wijze om te kijken naar veranderingen zo stelt THOMASSEN een schema van zes fasen voor om een organisatie te veranderen; 1) Het verkrijgen van een draagvlak, 2) Een analyse van de situatie, 3) Het bepalen van een beleid en ontwerp, 4) Realisatie van de maatregelen, 5) Borging in planning en controle en tot slot 6) Continu verbeteren. Men kan dit eigenlijk als een **cyclus** zien.⁴³⁷

Gekozen werd in deze masterproef voor de vijf fasen van COZIJNSEN aangevuld met fase zes van THOMASSEN “**continu verbeteren**” om de nadruk te leggen op het **circulair en oneindig proces** van het veranderen. Immers eens de overdracht van Cbm naar SURB is gebeurd, zullen er nog steeds veranderingen plaatsvinden om in een kwaliteitsvolle dienstverlening te voorzien. In de praktijk van de overdracht werkte overgangsmanager HEIMANS⁴³⁸ niet met principes uit het veranderingsmanagement: “*Neen er is geen fasering omtrent dit overgangproces. De wet zegt op die datum moeten al die dossiers moeten overgedragen worden aan de griffie van de SURB. Bij het praktisch verloop omtrent deze overdracht moten we de wet toepassen he. Ik moet dit nog bekijken. De fasering zal het voorwerp uitmaken van de vergadering met de leden van de SURB en griffiers. De eerste vergadering vindt plaats begin maart.*”

1.1.2 Wat is veranderingsmanagement?

Een definitie wordt in de literatuur aangereikt: “**Veranderingsmanagement** is het professioneel begeleiden van een veranderingsproces in organisaties met behulp van inzichten en methoden uit de organisatie- en veranderkunde, op een zodanige manier dat (complexe) projecten uiteindelijk succesvol worden afgerond.”⁴³⁹ Duidelijk is dus dat veranderingsmanagement tracht een verandering in goede banen te leiden, **kennis van theoretische inzichten in combinatie met praktijkkennis** over

⁴³⁶ J. COZIJNSEN, *Veranderingsmanagement*, Stichting Teleac/Not, Hilversum, 1996, 25.

⁴³⁷ J-P. THOMASSEN, *De klantgestuurde organisatie: 50 methoden en instrumenten voor effectief klantenmanagement*, Alphen aan den Rijn, Samsom, 2001, 20 -22.

⁴³⁸ De overgangsmanager gaf zijn akkoord om hem bij naam te noemen in het raam van deze opdracht.

⁴³⁹ J. COZIJNSEN, *Veranderingsmanagement*, Stichting Teleac/Not, Hilversum, 1996, 13.

de organisatie zijn hierbij onontbeerlijk.⁴⁴⁰, ook handelt men als veranderingsmanager vanuit een bepaalde **filosofie en intuïtie**.

De theoretische bagage van de veranderingsmanager bestaat best uit kennis van de **organisatiekunde en de veranderkunde**. **Organisatiekunde**: gaat in op het waarom, wat en waar veranderen, deze zegt iets over de organisatiecondities waaronder veranderd moet worden en geeft de veranderingsmanager inzicht in hoe een organisatie is opgebouwd en welke variabelen daarvan veranderd moeten worden om bepaalde doelen/verbeteringen te realiseren.⁴⁴¹

De **veranderkunde** gaat in het wie en hoe veranderen, het betreft de proceskant, het structureren van de verandering.⁴⁴²

Verandering is niet zo vreemd als het lijkt, elke organisatie is in **continue** verandering met het oog op continue verbetering in het kader van kwaliteitszorg, hierbij denkend aan het hoger besproken EFQM model.

Omwille van de zeer **ingrijpende organisatorische** (Cbm verdwijnt en KBM wordt opgericht) en **procedurele wijzigingen** (een nieuw wetgevend kader) kan er besloten worden dat deze overgang een **radicaal en complex overgangsproces betreft**. In deze zin stroomlijnt dit ook met de gedachte uit het toekomstmanagement dat we met een zogenaamd *wicked problem* te maken hebben. In het deel omtrent het toekomstdenken zal hierop nader worden ingegaan.

Bij het veranderen komen heel wat **veranderingsproblemen** kijken; onverwachte problemen, de omgeving en tijd, problemen te maken met de organisatie, problemen rond strategie en aanpak, mensen die voor problemen kunnen zorgen, weerstand bij personeelsleden .

Ook dient men er rekening mee te houden dat een manager **niet altijd over de instrumenten** beschikt een veranderingsproces goed te kunnen sturen, gedacht kan worden aan een tekort aan personeel.⁴⁴³ Men kan de taak van de overgangsmanger vergelijken met een jongleur die alle ballen in de lucht moet zien te houden. De factoren “**mens**” en “**organisatie**” blijken de grootste struikelblokken te zijn bij veranderingsprojecten.⁴⁴⁴

1 Fase 1: De startfase

Alles start met een **initiator** van een veranderingsproject, puur formeel gezien start de overgang van Cbm naar SURB bij de nieuwe **interneringswet van 2014**. Deze legt de contouren van de nieuwe organisatie van de uitvoering van de internering vast.

Een **goede probleemanalyse** is van cruciaal belang om een **veranderingsproces** in goede banen te leiden. De vraag hierbij is ook of een organisatie de geplande veranderingen gaat aankunnen, is het

⁴⁴⁰ *Ibid.*, 14.

⁴⁴¹ J. COZIJNSEN, *Veranderingsmanagement*, Stichting Teleac/Not, Hilversum, 1996, 16.

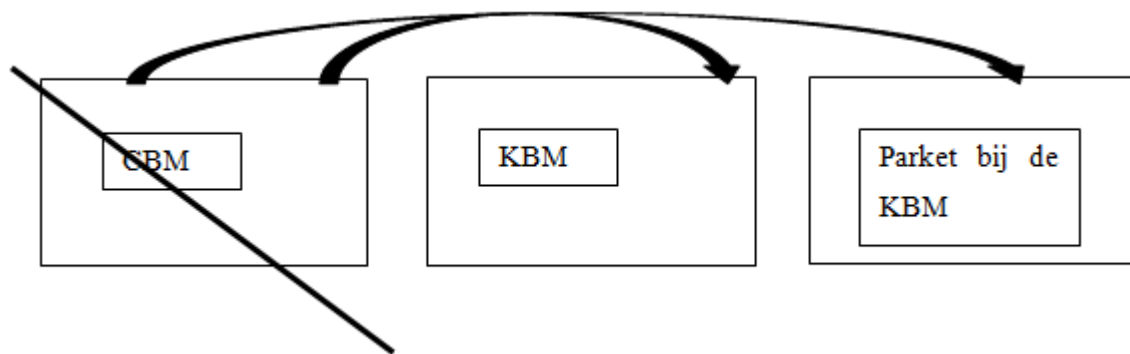
⁴⁴² J. COZIJNSEN, *Veranderingsmanagement*, Stichting Teleac/Not, Hilversum, 1996, 23.

⁴⁴³ *Ibid.*, 21.

⁴⁴⁴ J. COZIJNSEN, *Veranderingsmanagement*, Stichting Teleac/Not, Hilversum, 1996, 24.

met andere woorden **haalbaar**? Deze vraag dient gesteld te worden voor de Cbm (lukt de voorbereiding van de overdracht daar) en bij de actoren die de ontvangers van deze nieuwe bevoegdheden zullen worden nl, de parketten en de griffie bij de SURB. Rekening dient te worden gehouden met de **veranderingsnoodzaak**, de veranderingsgeschiedenis en het veranderingsvermogen van deze organisaties. Toegepast naar een Cbm-SURB overgang is er een **grote veranderingsnoodzaak**, immers de wet dient te worden uitgevoerd, de **veranderingsgeschiedenis** is matig tot slecht te noemen. De WBM werd reeds in 1964 aangepast om aan meer procedurele waarborgen te voorzien voor de geïnterneerde⁴⁴⁵, in 2007 is er ook een wet gestemd die tot bedoeling had de interneringsprocedure van Cbm naar SURB te begeleiden. Deze wet liep op een sissers af en werd nooit uitgevoerd, hetgeen toch wel voor een negatieve veranderingsgeschiedenis zorgt. Het **veranderingsvermogen** heeft te maken met de mogelijkheid dat de organisatie heeft deze verandering aan te kunnen.

Onderstaand schema stelt de werkprocessen voor die van de Cbm zullen worden overgedragen naar de KBM en het parket bij de KBM, beiden zullen afdelingen worden van de SURB;



Figuur 4 Het veranderingsproces gevisualiseerd

Men moet erover waken dat de manier waarop men aan **besluitvorming** doet bij deze verandering op **duidelijke** wijze gebeurt. Mensen moeten geïnformeerd worden omtrent **de voor- en nadelen** van de gekozen oplossing, de gevolgen, de planning van het veranderingstraject, de selectie van mensen die dit veranderingstraject zullen sturen, de aanpak en het vastgestelde veranderingsvermogen van de afdeling of de organisatie en tot slot, de veranderingsfilosofie.⁴⁴⁶

In deze startfase waren er in februari 2016, de periode van afname van de interviews met de overgangsmanager, Cbm-secretaris en parketsecretaris, al **heel wat problemen** op te merken inzake het niet geïnformeerd worden.

“Momenteel is het echt koffiedik kijken we weten niks. Je hoort veel informatie in de wandelgangen maar deze is tegenstrijdig, de ene zegt dat de nieuwe wet inwerking treedt op 30 juni de andere zegt

⁴⁴⁵ Zie deel 3 hoofdstuk 1 van deze masterproef.

⁴⁴⁶ J. COZIJNSSEN, *Veranderingsmanagement*, Stichting Teleac/Not, Hilversum, 1996, 37.

dat hij uitgesteld is tot 1 oktober. We kregen een opleiding maar dat was niet echt een opleiding, een bezoeker aan Merksplas, bij geïnterneerden in het FPC” (interview parketsecretaris)

*“Wij weten totaal niets i.v.m. een mogelijke **detachering van ons**, we worden niet betrokken. De situatie blijft onzeker. Heimans is ons enige steunpunt waar we terecht kunnen met vragen over die detachering. Ook bij andere diensten als je vragen stelt nergens krijg je gehoor, je blijft constant in die onzekerheid, wat het mentaal moeilijk maakt.” (interview Cbm-secretaris).*

Eind maart 2016 werd er een en ander duidelijker, men vernam dat de nieuwe datum van inwerkingtreding lag op 1 oktober 2016 en er vond een **overlegvergadering plaats** op 9 maart 2016, hierbij werd duidelijk dat de Cbm-secretarissen niet detacheren. Overleg met het parket(secretariaat) was er nog niet maar dit zou een van de volgende overlegmomenten komen. De veranderingsmanager dacht aan een *“wekelijkse infoflash internering om de betrokken actoren, alle Cbm’s, parketten, SURB’s en een aantal mensen van het hoofdbestuur op de hoogte te houden van de ontwikkelingen inzake de nieuwe interneringswet. Men gaat men vanuit het hoofdbestuur de nodige middelen hiervoor geven. Maar dat is niet niks (moet in beide talen gebeuren) en ik moet dat zelf voeden”* Maar om dit in de praktijk te doen ontbreekt de nodige administratieve hulp.

Een niet te onderschatten menselijk aspect bij het veranderingsproces betreft de eventuele **weerstand**, door bijv. mensen die betrokken zijn bij de overgang en deze niet steunen.⁴⁴⁷

Weerstand mag **niet in se als iets negatiefs** worden benaderd want dat is het niet, soms is dit zeer gerechtvaardigd, bijv. opmerkingen omtrent de haalbaarheid van de voorstellen op praktisch vlak. Dergelijke weerstand is **nuttig** en kan worden meegenomen om het veranderingsproces te optimaliseren/ te herbekijken.

Uit de interviews bleek er een zekere onzekerheid zonder weerstand te noemen omtrent de detachering. Meermaals werd verteld hoe zwaar het is op menselijk vlak om niet te weten, wat er met hen ging gebeuren. Er werd aangegeven dat dit *“mentaal moeilijk is”* en dat deze onzekerheid ook *“spanningen geeft op de bureau.”* (interview Cbm-secretaris). *Op menselijk vlak is dat niet zo eenvoudig, een ander statuut, onzekerheid. Ze werken al jaren op de CBM in dat statuut. Ik weet niet of ik het zelf zou doen, zo'n detachering* (interview parketsecretaris).

Dit kan uiteindelijk aanleiding tot weerstand geven. *In casu* kozen de Cbm-secretarissen ervoor niet te detacheren wegens het minder voordelige statuut (geen 36 uren werkweek) en het feit dat de job inhoud niveau C veel minder interessante taken met zich meebracht in vergelijking met wat men nu als Cbm-secretaris (de deelname aan de zittingen bij de KBM zou wegvallen) kan doen. Een

⁴⁴⁷ Diverse instrumenten bestaan om een zicht te krijgen op welk type medewerkers men als veranderingsmanager heeft, bijv de perfectionist, de praktijkmens, enz. Zie J. COZIJNSSEN, *Veranderingsmanagement*, Stichting Teleac/Not, Hilversum, 1996, 50.

parketsecretaris drukte het **belang** uit van de expertise die een grote hulp kon zijn bij de opstart van de KBM's. *“Best zou er een van de Cbm-secretarissen een maand of drie -zes bij mij werken om me hun werk te leren zodat ik niet van nul moet beginnen.”* (Interview parketsecretaris).

SWIERINGA en JANSEN merken op dat het weerstandsprobleem in de klassieke organisatiekunde vaak **overroepen** wordt, idem met de problematiek van het **verkrijgen** van **draagvlak**. Dit te hard enten op draagvlak verkrijgen kan een boodschap van impliciet wantrouwen t.a.v. de medewerkers uitstralen. Uit de interviews blijkt echter dat er **zich niet zozeer** een weerstandsprobleem voordoet maar eerder een probleem van **informatiegebrek** en het **afstemmen van de diverse actoren**. Immers alle actoren denken pro-actief na hoe te kunnen omgaan met deze verandering *“zichzelf bepaalde zaken aanleren over deze nieuwe wet en taken van de Cbm”* of *“Komen kijken op het Cbm-secretariaat hoe bepaalde dingen worden aangepakt.”* Enkel op vlak van de **detachering** is er sprake van weerstand nadat men meer informatie kreeg over het minder voordelige statuut en de minder voordelige jobinhoud, dit heeft (even) voor enige nativiteit gezorgd genre *“ze trekken hun plan er nu maar mee”*.

Mensen zouden ook *an sich* **niet tegen veranderingsprocessen** zijn, mensen veranderen graag (van job, woonst edm). Mensen zijn voornamelijk tegen al het **gedoe** dat komt kijken bij veranderen. Als men op managementniveau onwil voorspelt dat men weerstand krijgen zo luidt het. Essentieel halen SWIERINGA en Jansen dan ook als oplossing aan dat “gedoe “ (zorgen, ego - strijden, edm) op tafel te brengen, via gesprekken tussen en met medewerkers.⁴⁴⁸ Deze auteurs lijken de dingen soms wat te simplistisch voor te stellen, alles is de oorzaak van gedoe. Maar dat gedoe is zo complex en mensen n situaties zijn dermate complex dat ene vorm van **organisatiekunde en planning** noodzakelijk is. Het nut van dergelijke management denkers lijkt dan ook om, naast alle **high Tech - managementmodellen** ook gewoon het simpel te houden en gezond menselijk verstand te gebruiken. Een goed overgangsmanager hanteert managementmethoden functioneel, gecombineerd met praktijkkennis, mensenkennis en een goede dosis gezond verstand.

Ook dient men te weten dat de diverse **regionale overgangsprocessen van Cbm naar SURB zeer divers zijn**. Immers de Cbm Gent is een van de acht CBM's die België rijk is, dus eigenlijk gaat het hier om **acht veranderingsprocessen met elk hun eigen dynamiek**. Zeker de veranderingsprocessen bij niet-gedigitaliseerde Cbm's kunnen aanleiding geven tot chaos, bijv. om dit alles tijdig naar de SURB overgedragen te krijgen. De overgangsmanager waarschuwde in dat verband dan ook voor een chaos of opstopping van het systeem.⁴⁴⁹ Interessant zou kunnen zijn met diverse **lokale projectteams** te werken met de lokale Cbm-voorzitter, de SURB hoofdgriffier en een diensthoofd bij het

⁴⁴⁸ J. SWIERINGA en J. JANSEN, *Gedoe komt er toch. Zin en onzin over organisatieverandering*, Scriptum Management, Utrecht, 2005, 28-43.

⁴⁴⁹ H. HEIMANS, “Krachtlijnen van de nieuwe interneringswet. Een verloren kans. “, *Fatik* 2015, afl. 145, (10) 21.

parketsecretariaat en ICT ondersteuning door een IT'er, die onderling **informatie uitwisselen** om zo uit elkaars trials and errors te leren.

2 Fase 2: De doelbepalingsfase

Het belangrijkste kenmerk is dat de doelen **helder, eenduidig en liefst ook meetbaar** worden vastgesteld. Deze meetbaarheid ligt in de maatschappelijke context van het **verantwoorden** van beslissingen en het meten van de effectiviteit.⁴⁵⁰In dit kader dient men de **veranderingsdoelen** voldoende te **operationaliseren**. Voorbeelden van organisatiedoelen zijn, klantvriendelijkheid geoperationaliseerd door, “*men neemt na ten laatste 3 beltonen de telefoon op*”, edm, Deze meetbare resultaten vormen dan ook de **Key Performance Indicators** (KPI's).⁴⁵¹Dit is een term uit het strategisch management, waar men aan de hand van deze indicatoren nagaat of een organisatie zijn doelstellingen al dan niet heeft bereikt. Een **SWOT analyse** is ook een nuttig middel om aan te wenden bij het bepalen van **doelen en strategieën** van handelen omdat het inzicht geeft in sterktes, zwaktes en bedreigingen.⁴⁵²

Een duidelijke missie is een indicator om te zien of men al dan niet afwijkt van het doel van de verandering.

Een passende missie kan zijn: “*Een kwaliteitsvolle overdracht van bevoegdheden van Cbm Gent naar SURB Gent.*”⁴⁵³

Belangrijk is ook om **betrokkenheid** te creëren bij het veranderingsproces op alle niveaus van de organisatie, zeker ook het uitvoerend niveau mag men niet in de kou laten staan. Diverse management modellen beschouwen *involvement* of betrokkenheid als belangrijke stap bij het implementeren van projecten.⁴⁵⁴ Betrokkenheid creëren doet men door deze doelen **eenvoudig en begrijpelijk** te maken en door erop te letten dat deze doelen te verenigen zijn met het **dagelijks** werk,⁴⁵⁵ bijv. een nieuwsbrief, een document dat de nieuwe wet in kort bestek uitlegt.

De geïnterviewde parketsecretaris gaf zelf reeds een aantal **goede ideeën om betrokkenheid** te creëren bij dit veranderingsproces. Ook hierbij kan de hoger ontwikkelde **klantenselectie**⁴⁵⁶ een rol spelen om de betrokken partijen te **identificeren**.

- *mensen op de werkvloer duidelijke informatie geven*
- *uitleg over de nieuwe wet*

⁴⁵⁰ J. COZIJNSEN, *Veranderingsmanagement*, Stichting Teleac/Not, Hilversum, 1996, 62.

⁴⁵¹ J. REH, “Key Performance Indicators (KPI)”, <http://management.about.com/cs/generalmanagement/a/keyperfindic.htm> (consultatie 17 april 2016).

⁴⁵² M. COOLS, “De SWOT-analyse anders geduid voor criminologen”, *Panopticon* 2007, afl. 6 (96) 98.

⁴⁵³ J. SWIERINGA en J. JANSEN, *Gedoe komt er toch. Zin en onzin over organisatieverandering*, Scriptum Management, Utrecht, 2005, 91.

⁴⁵⁴ P. EKBLOM, *Crime Prevention, Security and Community Safety. Using the 5Is Framework*, Hampshire, Palgrave Macmillan, 2011, 228-253.

⁴⁵⁵ J. COZIJNSEN, *Veranderingsmanagement*, Stichting Teleac/Not, Hilversum, 1996, 64.

⁴⁵⁶ Zie deel twee van deze masterproef.

- *samenkomst bespreking van aanpak met voorzitters en alle betrokken actoren*

De overlegvergaderingen van maart en april 2016 zijn alvast goede concrete initiatieven om alle actoren te betrekken en de violen gelijk te stemmen.

.⁴⁵⁷Het houden van informatiemomenten over het hoe en wat van deze veranderingen is cruciaal, en daar knelde aanvankelijk het schoentje.⁴⁵⁸ Graag had bijv. secretarissen van de Cbm Gent betrokken geweest bij de werkgroep internering (reparatie van de interneringswet) om ook zo meer op de hoogte gehouden te worden van het overgangsproces. Een collega –secretaris van de Cbm Antwerpen werd wel betrokken bij deze werkgroep.(interview Cbm-secretaris).

Andere managementsdenkers verlaten deze klassieke gedachte dat een veranderingsproces best *gemanaged en gesmart* wordt. Voorgesteld wordt meer te enten op het **lerend veranderen** i.p.v. te zeer op het eindresultaat te fixeren.⁴⁵⁹

In februari 2016 vertrok de overgangsmanager vanuit de volgende **doelstellingen**

- Zicht krijgen op de **werkwijzen** en het **digitaal bestand** van alle Cbm's. Immers de overgangsmanager merkte reeds op dat de digitale toestand bij sommige Cbm's *catastrofaal is*. Dit lijkt een noodzakelijk doel om de overdracht van gegevens zo goed mogelijk te laten plaatsvinden tussen Cbm en KBM zoals in het overgangsrecht (art. 135 WIP) vereist wordt.
- Zicht krijgen op de *caseload* die per Cbm naar de bevoegde SURB verhuist.
- De dossiergegevens van de Cbm laten **inputten** in het digitaal systeem van de SURB (SURTAP)
- De **expertise** van het Cbm-secretariaat aanwenden om een kwaliteitsvolle bevoegdheidsoverdracht en opstart van KBM te garanderen. Dit werd eerst middels de detachering geprobeerd maar intussen (na de overlegvergadering op 9 maart 2016) werd vernomen dat de detachering geen doorgang vindt.
- Voorzien in **informatie en overleg** omtrent deze overgang zowel naar en tussen de betrokken actoren als informatie voorzien naar de klanten, bijv. de geïnterneerden.

Hoofzakelijk zijn er dus drie **doelstellingen** waarrond men, in de huidige stand van zaken werkt voor wat betreft de overgang Cbm Gent-SURB Gent.⁴⁶⁰

1. De overdracht de digitale gegevens en dossiers van de Cbm naar de KBM. Deze digitale informatie wordt nadien ingeput in de SURTAP applicatie. Hierbij hoort ook het in kaart brengen van de *caseload* van de Cbm naar de SURB. Voor de Genste situatie zou het om bijna 900 dossiers gaan.

⁴⁵⁷J. SWIERINGA en J. JANSEN, *Gedoe komt er toch. Zin en onzin over organisatieverandering*, Scriptum Management, Utrecht, 2005, 46.

⁴⁵⁸ *Ibid.*, 65.

⁴⁵⁹ *Ibid.*, 82 -83.

⁴⁶⁰ Er werd gefocust op deze overgang Dit daar uit de interviews voornamelijk over deze regionale overgang informatie kon worden gegeven.

2. De expertise van de Cbm-secretarissen niet laten verloren gaan, een oplossing zoeken nu men niet detacheert.
3. Belangrijke randvoorwaarde en nevendoeel is, het pleiten op politiek niveau om voldoende **mensen en middelen te bekomen** om deze overgang uit te voeren.

3 Fase 3: De ontwikkelingsfase

Bij de overdracht van het bevoegdheidspakket van Cbm naar SURB en parketsecretariaat moet men rekening houden met het **feit dat de nieuwe organisaties waarin deze bevoegdheden terechtkomen** op een andere wijze zijn **georganiseerd**. Ook zal het takenpakket van het Cbm secretariaat worden opgedeeld tussen **parket** (samenstelling dossier voor eerste zitting) en **griffier** (zittingen doen, partijen uitnodigen).

Dit is geen makkelijke fase. Men moet voldoende zicht hebben op de kenmerken van de organisatie en de **samenhang** tussen deze. Een organisatie kan diverse kenmerken hebben. Deze kenmerken op een **abstracter** niveau bekijken kan nuttig zijn om de verandering vlotter te doen lopen, zo kunnen ook diverse organisatievariabelen **gematcht** worden. Een Cbm betrof vaak een kleine organisatie *sui generis* met een grote vrijheid voor de voorzitter om het beleid te bepalen met de hulp van een of meer secretarissen. Dergelijke organisaties hadden vaak een **simpele structuur**⁴⁶¹, uit het veranderingsmanagement, een voorzitter met secretaris(sen). De sturing gebeurde voornamelijk door de voorzitter met invloeden van het gevangenisbeleid en het beleid van diverse andere actoren (zie hoger.).

De nieuwe **KBM zal andere organisatiekenmerken** vertonen, het zal een afdeling in een rechtbank betreffen, de autonomie van de Cbm gaat in deze structuur wat verloren waardoor de aard van de organisatie ook zal wijzigen en de aansturing ervan. Hetzelfde gaat op voor het parketsecretariaat.

Het werkkader wordt meer **gestandaardiseerd** volgens de nieuwe wet van 2014. De KBM's zullen sterk op elkaar gelijken qua structuur en werkprocessen en tegelijk zal er een grote vrijheid zijn zowel op vlak van te nemen beslissingen als op vlak van de concrete invulling van de wet. Er is sprake van decentralisatie. Om die reden kan dan ook gesteld worden dat een KBM en het parketsecretariaat het meeste overeenkomen met de **professionele bureaucratie** uit het veranderingsmanagement. Er wordt gewerkt aan het standaardiseren van procedures edm maar de grote vrijheid voor de juridische denkers (de rechters in de KBM) blijft gehandhaafd.

Belangrijk is dat de overgangsmanager inzet op de aanpassing van deze oude Cbm aan de nieuwe structuur van de KBM. Sommige dingen zullen grondig wijzigen, andere zaken kunnen worden

⁴⁶¹ J. COZIJNSEN, *Veranderingsmanagement*, Stichting Teleac/Not, Hilversum, 1996, 105.

gehandhaafd. Anderzijds is de **SURB reeds een organisatie die ook bijna 10 jaar⁴⁶² operationeel** is, geheel nieuw op te richten is de SURB niet, er komt enkel een afdeling KBM bij. Uit het interview met de SURB griffier blijkt het vertrouwen om met strafuitvoering om te gaan, en ook met wijzigingen, “*de uitvoering van de TBS maatregelen⁴⁶³ hebben wij er ook bijgekregen.*” Ook het parketsecretariaat had reeds vertrouwen met interneringsdossiers en een bepaalde structuur. Helemaal van nul moet er niet begonnen worden. Enkel zullen deze nieuwe afdelingen in bestaande organisaties moeten worden **ingepast**.

4 Fase 4: De invoeringsfase

In deze fase zal de omslag gebeuren van Cbm naar KBM; de doelen van de verandering zijn bepaald, een nieuw organisatiemodel is gekozen en de veranderingsdoelen zijn geoperationaliseerd. Al is het ook van groot belang dat er voldoende ruimte blijft voor het principe van **trial and error**: men leert door te doen en kan niet alles voorzien.

Uit de interviews met de betrokken actoren bleek dat **er reeds gestart werd met de invoering** van de voorgestelde veranderingen of toch reeds de voorbereidingen:

- De digitale gegevens werden van de Cbm naar de SURB overgedragen middels een Excel bestand
- Vanuit de SURB is men bezig de SURTAP applicatie aan te passen zodanig dat deze gegevens erin kunnen worden verwerkt (interview SURB griffier). Soms is er tussen diverse SURB griffies kort contact met de vraag hoe hun collega's dit aanpakken (dit betreft een vorm van leren van elkaar- de SURB als lerende organisatie.)
- Op 9 maart 2016 vond het eerste overlegmoment plaats tussen de SURB en de CbmGent. In april 2016 volgende een nieuw overlegmoment.
- Vanuit de SURB en het parketsecretariaat Gent denkt men eraan om eens een aantal keren het Cbm-secretariaat te bezoeken om op die manier werkprocessen te observeren en over te dragen. De gesproken SURB griffier zal op zijn/haar beurt instaan voor de opleiding van de nieuwe KBM griffier en het maken van een handleiding over deze nieuwe wet. Ook de parketsecretaris zal diens nieuwe collega moeten opleiden.

Bovendien is er momenteel een concrete datum van inwerkingtreding **1 oktober 2016** en kan hiernaar toe worden gewerkt.

⁴⁶² Sedert 1 februari 2007 en zie Wet van 17 mei 2006 houdende oprichting van strafuitvoeringsrechtbanken, *BS* 15 juli 2006.

⁴⁶³ Wet van 17 mei 2006 betreffende de externe rechtspositie van de veroordeelden tot een vrijheidsstraf en de aan het slachtoffer toegekende rechten in het raam van de strafuitvoeringsmodaliteiten, *BS* 15 juni 2006. De TBS trad in werking op 1 januari 2012;

Problematisch blijkt dat de wetgever **onvoldoende mensen en middelen heeft uitgetrokken** om deze overgang succesvol te maken en deze nieuwe wet inwerking te laten treden; *“Neen, de politiek heeft niet de nodige middelen uitgetrokken om deze wet conform de ratio legis uit te voeren. enfin, ten eerste inzake overgangsregime, ik als overgangscoördinator word hiervoor niet betaald. Ook is er nood aan meer uitvoerend personeel op de griffies en parketten om deze nieuwe toestand goed op te vangen. Veel psychiaters-experten worden onvoldoende betaald, men wil hen nu onder de nomenclatuur van de RSZ- wet brengen maar dit is niet haalbaar.”*(interview overgangsmanager).

In tegenstelling in februari 2016 was in maart 2016 een en **ander in het overgangsproces al duidelijker**. Best zou de overgangsmanager gebruik maken van een **invoeringsplan** o.b.v. deze doelstellingen met invoeringsconcepten.

In de praktijk was er sprake van een zekere timing en **invoeringsmethodiek** voor de eerste doelstelling, maar beter zou zijn een overkoepelend **invoeringsplan** voor alle doelstellingen. Bijv. zo werd de deadline gesteld dat alle dossiers van de Cbm tegen 1 december 2015 moesten worden gedigitaliseerd, tegen 1 maart 2016 moesten alle papieren dossiers worden opgeruimd (dubbele stukken verwijderen) en tegen 13 maart 2016 moesten de digitale dossiergegevens via een Excel bestand aan de SURB moeten worden overgemaakt.⁴⁶⁴

Een **invoeringsplan biedt** ook meer overzicht wanneer bepaalde **KPI's** niet bereikt worden, bijv. de invoering van gegevens raakt niet tijdig klaar tegen een vooropgestelde datum edm.⁴⁶⁵ De **invoeringsmethode** mag nooit een doel op zich zijn, deze methodieken kunnen zich op **drie niveau's** situeren, het individuele niveau, het groepsniveau en het organisatieniveau.⁴⁶⁶

Ook de overlegvergaderingen bieden handvaten om invoeringsmethoden, nieuwe doelstellingen en de timing af te spreken.

Het feit dat er nu een zekere *trial en error* gebeurt in het overgangsproces Cbm Gent- SURB Gent maakt dat deze informatie kan worden aangewend om bepaalde **valkuilen te vermijden bij de overgang tussen andere Cbm's en SURB's**.

Van belang is dat de invoering **doordacht en systematisch** is. Ook het principe van de **lerende organisatie is van belang**, de diverse Cbm's en SURB's dienen uit elkaars fouten en successen te leren. Concreet wordt met het concept lerende organisatie een cyclisch proces bedoeld van **doen =>**

⁴⁶⁴ Participerende observatie 19 november 2015 en interview Cbm secretaris op 18 februari 2016.

⁴⁶⁵ J. COZIJNSEN, *Veranderingsmanagement*, Stichting Teleac/Not, Hilversum, 1996, 129.

⁴⁶⁶ Doelgerichte invoeringsmethoden houden rekening met de componenten uit het letterwoord BAVICTORY; B De gewenste gedragsverandering (behavioural), A Bronnen of capaciteiten die voor de verandering zijn vereist (ability), V de waarden of zelfverwachting (values), I Informatie omtrent de verandering (information), C de heersende omstandigheden (of stimulus condities (circumstances) ,T het tijdstip van verandering (timing), O motivatie, gedrevenheid om te veranderen (obligation), R weerstand tegen de verandering (resistances)enY waargenomen beloningen (yield) in J. COZIJNSEN, *Veranderingsmanagement*, Stichting Teleac/Not, Hilversum, 1996,134.

bezinnen => denken => beslissen => weer doen.⁴⁶⁷ Uit de informatie verkregen via de interviews blijkt dat de KBM alvast een lerend vermogen heeft, zowel leren van de Cbm als informeren bij andere SURB griffies hoe de zaken er worden aangepakt. De Cbm-secretaris stelde tijdens het interview dat het Cbm-draaiboek⁴⁶⁸ zal worden overgedragen aan de SURB omdat het duidelijk de werkprocessen van de Cbm Gent omschrijft. (interview Cbm-secretaris). het De parketsecretaris zal overstappen naar het parket bij de SURB om deze KBM dossiers te behandelen.⁴⁶⁹ Concreet zullen er een rechter van de SURB en een griffier bij de SURB op 25 april een bezoek brengen aan de Cbm Gent om te werkprocessen te bestuderen. Ook gaat de SURB Gent kijken welke sjablonen inzake type beslissingen men kan overnemen van de Cbm Gent. *“Tuurlijk die nuttige info gaan we niet verloren laten gaan.”* (Interview griffier SURB). Uit communicatie met de SURB griffier blijkt dat er wordt gekeken om standaard-documenten aan te maken of over te nemen van de Cbm Gent. Tussen SURB en parket is er nog geen officieel overleg geweest, maar dit zal vermoedelijk nog voor het gerechtelijk verlot gebeuren.⁴⁷⁰

Wel zullen terug meer werkprocessen bij de griffie **van de SURB op papier gebeuren**, hoewel men *“graag digitaler zou werken”* maar men is ook gebonden aan een wettelijk kader. (interview SURB griffier Gent). Het digitale én het papieren dossier bijhouden ziet men eerder als meer/dubbel werk. Ook tracht men vanuit de SURB Gent te overleggen om de SURTAP applicatie aan te laten passen om de dossiergegevens van de Cbm in te putten. Momenteel wordt er een proefproject opgezet om te zien of de SURTAP applicatie afdoende aangepast is aan de digitale gegevens van de Cbm. Gestart wordt met de digitale gegevens van de Cbm Gent, dit proefproject zal een twee à drie maand duren.⁴⁷¹

Positief is alvast de *goodwill* van de betrokken actoren om deze verandering te doen slagen maar het grote probleem betreft de communicatie. Sommige actoren zeggen *“we weten van niks”* alsook het feit dat er aandacht is voor de bijzonderheid van het **interneringspubliek, maar ook dat de doelstelling hetzelfde is als met de veroordeelden**. *“Ik denk wel dat het een ander publiek betreft, de geïnterneerden, maar het doel is hetzelfde als bij de veroordeelden, namelijk hen terug re-integreren in de samenleving.”* (Interview griffier SURB Gent). In het tweede deel van deze masterproef werd reeds gesteld dat uit de interviews bleek dat, zeker op vlak van KBM men belang hecht aan een **klantvriendelijke** dienstverlening. Dat men de mensen zal helpen maar dat het *“niet zo flexibel zal zijn zoals op de Cbm”*.

⁴⁶⁷ J. SWIERINGA en J. JANSEN, *Gedoe komt er toch. Zin en onzin over organisatieverandering*, Scriptum Management, Utrecht, 2005, 64.

⁴⁶⁸ Een uittreksel van dit draaiboek is in bijlage nr. 2 te raadplegen.

⁴⁶⁹ Telefonisch gesprek met Cbm-secretaris 14 april 2016, mét toestemming van de overgangsmanger.

⁴⁷⁰ Informatie via mail verkregen van SURB griffier op 19 april 2016.

⁴⁷¹ Informatie verkregen uit een opvolgingsgesprek met de overgangsmanger op vrijdag 29 april 2016.

Geïnterneerden zullen de formele procedures voorzien in de WIP moeten volgen, men kan bellen naar de griffie maar de “zorggesprekken⁴⁷² “die het Cbm secretariaat deed zullen **niet meer** mogelijk zijn binnen het rechtbankmodel en de vereiste onafhankelijkheid uit art. 6 EVRM. De overgangsmanager haalde dit ook reeds aan in zijn interview. Men zal wel trachten om de geïnterneerden en betrokken familieleden naar de juiste personen te verwijzen, bijv. advocaat of justitieel welzijnswerk, enz. (interview griffier SURB). De KBM zal zich ook inzetten voor een klantvriendelijke dienstverlening maar dit zal **een klantvriendelijke dienstverlening aangepast aan het rechtbankmodel zijn**. Dit is een inherent gevolg van de **keuze van de wetgever om deze materie over te hevelen naar een rechtbank**.

Een groter probleem betreft het absolute **gebrek aan mensen en middelen** zowel om de overgang te helpen coördineren als om de KBM en griffie bij de KBM goed te laten functioneren. De overgangsmanager heeft nood aan “*administratieve ondersteuning*”. En deze reden in combinatie met het niet krijgen van een vergoeding maakte dat betrokkene zijn **opdracht stopzette**. Intussen is de **opdracht hervat**.⁴⁷³ Op de Cbm had men ook nood aan de hulp van “*een griffielid van de SURB om zo samen de gegevens in te putten voor de SURB databank*.”(interview Cbm-secretaris). Dankzij de hulp van stagiairs is de Cbm erin geslaagd om deze taak binnen de termijn tot een goed einde te brengen. De parketsecretaris sprak van de nood aan nog een collega en op niveau van de griffie is er nood aan 1 griffier en 2 administratieve medewerkers. “*Met één persoon alleen gaat het niet lukken*.” (interview griffier SURB Gent) De overgangsmanager wordt door diverse actoren als een nuttig aanspreekpunt/steun aanzien. Overal laten budgettaire ingrepen op personeelsvlak zich voelen. Ook budgettaire beperkingen inzake ICT maakten dat het aanpassen van de SURTAP applicatie aan de KBM vertraging opliep. Indien men de nodige omkadering krijgt inzake personeel voorzag het lid van de griffie bij de SURB dat, gesteld dat de wet in werking treedt op 1 oktober 2016, de KBM eind **december 2016 volledig operationeel is**, m.a.w. dat de meeste **overgangspenningen dan voorbij** zijn.

Nochtans is er op **politek vlak** in beleidsdocumenten zoals het federaal regeerakkoord⁴⁷⁴, de beleidsverklaring, de **belofte** terug te vinden te voorzien in de middelen om deze wet uit te voeren; “*De regering zal in voldoende budgettaire middelen voorzien om de uitvoering van het nieuwe wettelijk kader op de internering te garanderen. In het bijzonder zullen de gespecialiseerde kamers ter bescherming van de maatschappij binnen de strafuitvoeringsrechtbanken in werking worden gesteld*.” In *Fatik* stelt de overgangsmanager zelf : “*Het nijpend tekort aan rechters, ook in strafuitvoerings- en interneringszaken, noopt tot **grote voorzichtigheid** alvorens het nieuwe systeem in werking te laten*

⁴⁷² Een opgejaagde geïnterneerde of een bezorgd familielid geruststellen en luisteren naar hun noden ook de niet strikt juridische.

⁴⁷³ Telefonisch gesprek met Cbm-secretaris 14 april 2016, mét toestemming van de overgangsmanager.

⁴⁷⁴ K. GEENS, *Beleidsverklaring Justitie*, 17 november 2014, , *Parl. St. Kamer* 2014-15, nr. 52 0020/018, 23.

*treden.*⁴⁷⁵ Eerst voorzien in de **capaciteit** of hieromtrent enige **zekerheid** verkrijgen en dan pas het nieuwe systeem invoeren?

De **invoeringsfilosofie** zegt iets over de wijze waarop men deze veranderingen wil invoeren, vanuit het veranderingsmanagement raadt men aan dit te doen vanuit **een participerend model**⁴⁷⁶ met leidinggevende en medewerkers. Kwalitatief gezien komt dit het invoeringsproces ten goede en kan men op die manier beter anticiperen op mogelijke **praktische** belemmeringen. Immers uit de informatie verkregen van de interviews met de overgangsmanager en een secretaris van de Cbm Gent kwam dit verschil in inzicht ook naar boven. Daar waar de overgangsmanager-voorzitter een beter zicht had op het wettelijk kader en het nationaal niveau, had de secretaris een duidelijker zicht op de praktische implicaties van de overgang van Cbm naar SURB. Dit is **waardevolle informatie** om mee te nemen. Het **samenbrengen** van deze evenwaardige kennis is noodzakelijk, evenals **kennis van andere actoren betrokken** bij de uitvoering van de internering zoals de PSD en zorginstellingen, justitie huizen. Bijv. inzake de dossierinzage voor geïnterneerden in de zorginstelling zelf zal er tussen de SURB Gent en de zorginstellingen hoe dit praktisch best wordt aangepakt (interview griffier SURB Gent).

Wel dient te worden opgelet dat deze overlegmomenten geen **oeverloze praatbarakken** worden die verlamdend werken i.p.v. stimulerend voor deze overgang, gerichte sturing is dus noodzakelijk.

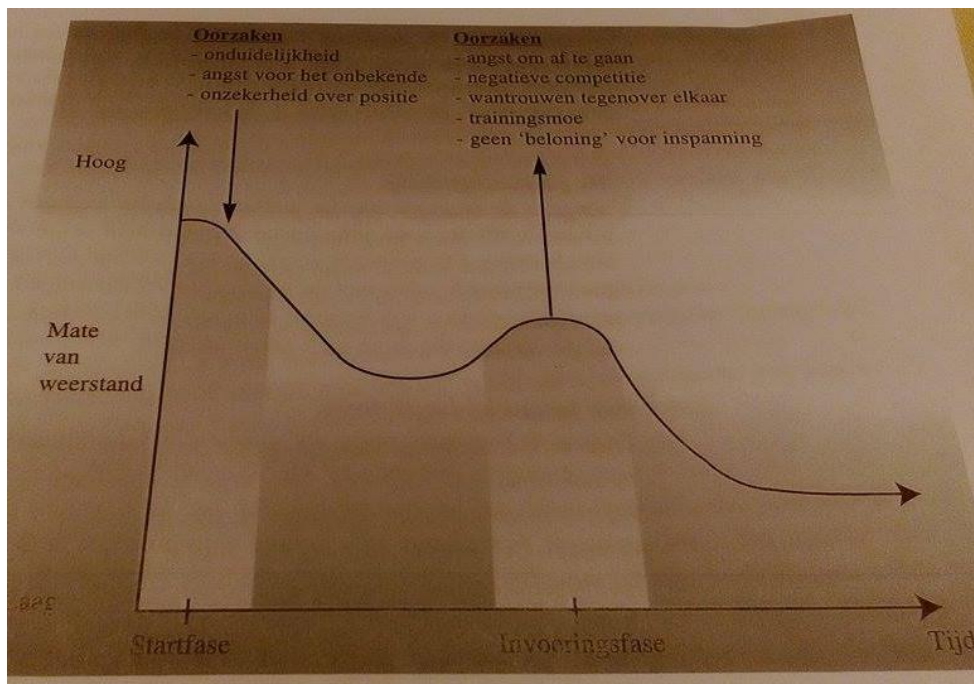
De veranderingsmanager moet trachten een zo goed mogelijk zicht te krijgen op **obstakels bij de invoering van de verandering en mogelijks** een **rustmoment** in dit veranderingsmoment inlassen om deze negatieve reacties ruimte te geven.⁴⁷⁷, alsook een **oplossing** hiervoor te bieden. Het evalueren van de **veranderingsbereidheid** bij de betrokken medewerkers van de organisatie is van belang. Tijdens de invoeringsfase kan immers deze weerstand weer **opflakkeren** zoals onderstaande figuur toont⁴⁷⁸

⁴⁷⁵ H. HEIMANS, "Krachtlijnen van de nieuwe interneringswet. Een verloren kans. ", *Fatik* 2015, afl. 145, (10) 21.

⁴⁷⁶ J. COZIJNSEN, *Veranderingsmanagement*, Stichting Teleac/Not, Hilversum, 1996, 130.

⁴⁷⁷ J. COZIJNSEN, *Veranderingsmanagement*, Stichting Teleac/Not, Hilversum, 1996, 136.

⁴⁷⁸ *Ibid.*, 136.



Figuur 5 oorzaken weerstand in de invoeringsfase ontleend aan J. COZIJNSEN.⁴⁷⁹

De voorgaande fasen goed doordacht hebben is **geen garantie op een onverdeeld** succes van de implementatie van het veranderproject in de praktijk. Men mag niet vergeten dat “ *de invoering moet plaatsvinden terwijl het bedrijf gewoon moet blijven doordraaien en de medewerkers hun uitvoerende werkzaamheden moeten blijven verrichten. Daarnaast stuit een organisatie in de invoeringsfase op allerlei ingeslepen gedragspatronen;*”⁴⁸⁰ Dit klopt met de vaststellingen tijdens de praktijk interviews en participerende observaties⁴⁸¹ en de interviews bij de Cbm te Gent. Een **Cbm moet gewoon blijven doordraaien**. Het gewone **dagdagelijkse werk blijft toekomen naast** de extra taken die de voorbereiding van de overdracht naar de SURB met zich meebrengt. Uit de interviews met een Cbm-secretaris bleek dat men voor wat betreft het inputten van deze digitale gegevens best wat hulp van een griffier van de SURB kon gebruiken, ook omdat dit gegevens betreffen die zij gaan kunnen gebruiken. (interview Cbm-secretaris).

Welke stappen zet men best om deze fase goed te doen verlopen?

Een **eerste stap bestaat erin om afstemming en samenwerking te creëren tussen de betrokken actoren**: de aanzet werd hiertoe gegeven middels de informatiegesprekken tussen de Cbm en SURB op 9 maart 2016 en in april 2016. Deze momenten worden aangewend om **praktische werkprocessen**

⁴⁷⁹ J. COZIJNSEN, *Veranderingsmanagement*, Stichting Teleac/Not, Hilversum, 1996, 137.

⁴⁸⁰ J. COZIJNSEN, *Veranderingsmanagement*, Stichting Teleac/Not, Hilversum, 1996, 139.

⁴⁸¹ Op 19 november 2015 en 7 maart 2016.

te bespreken en te **harmoniseren**, ook kunnen er **effect rapportages**⁴⁸² worden gedacht, aan iedere betrokken afdeling (SURB, edm) informatie over de komende verandering geven. Dit hoeft niet tot een hele papieren rondsloop te zorgen, omdat de focus op de praktijk zelf moet liggen.

Zo kan er *in concreto* gedacht worden **over een folder en de nieuwsbrief** die de nieuwe interneringswet in kort bestek uitlegt. In die zin gaf een medewerker van het Gentse parket aan dat zij hier alvast nood aan had.⁴⁸³

Een tweede stap bestaat erin om een klimaat te creëren om het lerend vermogen van de organisatie te vergroten

Dit veranderingsproces is er een van vallen en opstaan, **trial and error**. Van belang is dat er uit fouten geleerd wordt en dit kan door bijv. op overlegmomenten deze zaken te bespreken. Bovendien blijkt dat bij de SURB er soms contact is met griffies van andere SURB's.

De derde fase betert de toepassing van de invoeringsmethoden

Deze veranderingen hebben te maken met veranderingen op gedragsniveau en structureel niveau. Het betreft vooral technieken zoals (werken rond *cases*) en *teambulding*, (rollenspellen edm). Doch dient men erop te letten dat bepaald methoden niet te **verkleuterend** worden. Enkel het werken rond *cases* zou nuttig zijn om alzo bepaalde Cbm-expertise te kunnen overdragen naar SURB en parket.

Belangrijk in deze fase is dat de onduidelijkheden uit de voorgaande **fasen** in duidelijkheden worden omgezet. Sturing is noodzakelijk en daar ontbrak het aan in februari 2016 wegens te veel onduidelijkheid, ook omdat de overgangsmanager onvoldoende mensen en middelen heeft om deze overdracht vlot te doen verlopen. Belangrijk is deze algemene methoden aan te passen aan de eigenheid van de organisatie.⁴⁸⁴

5 Fase 5: De evaluatiefase

Het evalueren betreft het nagaan of vooropgestelde doelen, vertaald in **KPI's zijn behaald**. Een evaluatie gebeurt aan het **einde** van het veranderingsproject en **na iedere** fase. (1 t.e.m. 6)

Het **doel** is uiteraard dat zoveel mogelijk van de vooropgestelde **KPI's worden behaald** maar ook dat **onwerkbare doelstellingen** worden **bijgestuurd**. De resultaten en de vooruitgang van het veranderingsproject moeten in kaart worden gebracht. Van een dergelijke evaluatie was helaas nog geen sprake op het moment van de interviews in februari 2016.

⁴⁸² Hierbij rapporteert men over de gevolgen van de ingrepen van het veranderingsproces.

⁴⁸³ Deze ideeën werden voorgesteld door praktijkactoren tijdens de gehouden interviews.

⁴⁸⁴ J. COZIJNSSEN, *Veranderingsmanagement*, Stichting Teleac/Not, Hilversum, 1996, 143.

Bij de evaluatie is het van belang een **zo volledige foto** te maken van het project, de positieve kanten, de onbedoelde neveneffecten, en de negatieve aspecten. Doch is er ook nood aan een zekere **stabilisatie en rust**. Zo is het bijv. aan te raden een rustpauze in te lassen nadat de SURB en het parket zijn **aangepast** aan de gerepareerde WIP van 2014.

Een manier om verandering te evalueren bestaat in de **DINAMO METHODE**⁴⁸⁵, echter een even goede en **meer overzichtelijke techniek bestaat in de SWOT-analyse**. Deze SWOT-analyse gebeurt in een later deel van dit hoofdstuk.

Wanneer de auteur van deze masterproef de praktijk van het veranderingsproces bij de Cbm Gent **confronteert** met de inzichten uit het veranderingsmanagement, worden volgend punten vastgesteld; Een eerste aandachtspunt betreft de **ervaring van de manager en de teamleden met veranderingen**,

De overgangsmanager vraagt zelf om een vergoeding en administratieve ondersteuning bij de uitvering van zijn opdracht, best wordt deze dan ook voorzien.

Vanuit diverse actoren is er een positieve houding t.a.v. deze overgangsmanager te bemerken, ook worden er voor concrete stappen in het veranderingsproces stappen afgesproken met de daarbij horende timing.

Echter het volledige **plaatje op nationaal vlak en het volledige plaatje** m.b.t. de overdracht Cbm Gent naar SURB Gent ontbreekt. Best zou er gewerkt worden met een **invoeringsplan** en zou er ook worden voorzien in een informatief document met de krachtlijnen van deze nieuwe wet, zoals gewijzigd door PP3, het opzetten van een tweewekelijkse nieuwsbrief is ook heel nuttig. Wat *hands on* kennis over het veranderingsmanagement zou ook best aan de overgangsmanager worden aangeboden.

Ander punt betreft het informeren van de **belangrijkste gebruikers** van de dienst, de geïnterneerden zelf. Voorgesteld wordt dit te doen middels een simpele informatieve folder zoals momenteel de Cbm Gent een infofolder over haar werking heeft.

De wijze waarop het veranderingsproces wordt aangestuurd

Nu de concrete datum van inwerkingtreding van de WIP gekend is, kan er dus **een concreet invoeringsplan** worden opgesteld per regio waar een Cbm zitting houdt.

De **werkpunten** verkregen uit tussentijdse evaluaties, kan men in deze fase dan ook **terugkoppelen (zie fase 6)** naar de invoeringsfase van deze verandering om op deze wijze een vlottere overdracht te bekomen. Dit kan gebeuren op overlegmomenten tussen de betrokken actoren.

⁴⁸⁵ J. COZIJNSEN, *Veranderingsmanagement*, Stichting Teleac/Not, Hilversum, 1996, 165-167.

Een evaluatie maken van het **overgangsproces van de andere Cbm's is moeilijker** te maken dit daar hier onvoldoende informatie beschikbaar was uit de interviews. Wel drukte de overgangsmanager tijdens het interview en in de rechtsleer de nood uit tot **harmonisering** van de werkprocessen en digitalisering:

*“Daarenboven zal het overgangsrecht met overdracht van de dossiers van de Cbm's naar de KBM's leiden tot een chaos of infarct van het systeem, indien niet eerst werk gemaakt wordt van de éénmaking van de werkprocessen en versnelde informatisering van de procedures.”*⁴⁸⁶ Deze veranderingsprocessen op niveaus van de andere Cbm's kunnen hierdoor **onmogelijk worden geëvalueerd**.

Evalueren kan op diverse manieren: middels **zelfevaluatie** bij de overgangsmanager, het interviewen van medewerkers, participierend observeren op de dienst om te zien waar de knelpunten zijn, externen belasten met een evaluatieopdracht enz.

Best worden drie elementen van de verandering geëvalueerd:

- 1. De procesbeheersing**
- 2. Veranderingsstrategieën en invoeringsmethoden**
- 3. De eindresultaten**

Bij de procesbeheersing probeert men de voortgang van het veranderingsproject te bewaken, blijft men binnen de vooropgestelde timing. Door geplande evaluaties in te bouwen kan men tijdig ingrijpen en bijsturen. Opmerkelijk is dat uit onderzoek blijkt dat de veranderingsstrategie achteraf vaak als **negatief** wordt beoordeeld.⁴⁸⁷

6 Fase 6: Terugkoppeling naar de ontwikkelingsfase

De resultaten dienen worden teruggekoppeld naar het **overgangsproject om te leren en blijvend te verbeteren**,⁴⁸⁸ eens het project succesvol is ingevoerd. Indien dit niet gebeurt ontstaat er het risico op **apathie en veranderingsmoeheid**. Dit wordt bereikt wanneer het veranderingsproject niet langer meer voor ongemakken zorgt en de verandering niet meer als vreemd ervaren wordt.⁴⁸⁹

Zeker bij complexe overgangsprozessen zoals dit het geval is, is **tussentijdse** evaluatie van belang.⁴⁹⁰

Een systeem dat kwaliteitsvol is moet continu bijleren, resultaten dienen te worden **teruggekoppeld** om het veranderingsproces bij te sturen en zo komt men tot het systeem van continu verbeteren, dit

⁴⁸⁶ H.HEIMANS, “Is er opnieuw hoop voor de geïnterneerden?”, *Fatik* 2007, afl. 114, (10) 21.

⁴⁸⁷ J. COZIJNSEN, *Veranderingsmanagement*, Stichting Teleac/Not, Hilversum, 1996, 156.

⁴⁸⁸ *Ibid.*, 162.

⁴⁸⁹ *Ibid.*, 162.

⁴⁹⁰ *Ibid.*, 152.

betreft een **circulair proces**. Aan de kwaliteit van de besluitvorming en bij uitbreiding het gehele proces is de nodige zorg te besteden. Want: “*Hoe hoger de kwaliteit van het proces, hoe hoger de kwaliteit van de inhoud of de uitkomst.*”⁴⁹¹

1.3 Het toekomstdenken als overkoepelend kader

In **tegenstelling** tot het veranderingsmanagement met de hierboven besproken fasen, biedt het toekomstdenken een **breder denkkader** aan. Het toekomstdenken houdt zich **dus niet bezig met kortetermijn** voorspellingen of met operationele en strategische plannen van een tot drie jaar.⁴⁹² Het moderne toekomstdenken vindt zijn oorsprong na de tweede wereldoorlog.

Toekomstdenken “*is een academisch onderbouwde methode en een kunst die toelaat te anticiperen op toekomstige onzekerheden, op complexe problemen en op snelle veranderingen.*”⁴⁹³ Vaak wordt het toekomstdenken bij de **sociale wetenschappen** ingedeeld, de groep van wetenschappen waaronder ook de criminologische wetenschappen vallen.

Het toekomstdenken is verwant met het **systemdenken** uit het veranderingsmanagement. Ook het systemdenken ziet systemen als : “*wisselwerkingen tussen onderdelen en geheel*”.⁴⁹⁴ Meer bepaald heeft toekomstdenken aandacht voor **levende systemen**, de wereld in interactie met zelfgenererende entiteiten (zoals bijv. organisaties). Men heeft oog voor de voortdurende veranderende verbonden wereld van snel op elkaar reagerende relaties.⁴⁹⁵

Kennis van de **organisatie** en zijn **omgeving** is cruciaal. Worden problemen uit de **context** voldoende opgemerkt, kan men verrassende signalen opvangen?⁴⁹⁶ Het toekomstdenken zal **hierbij een dimensie toevoegen door effectief deze omgeving als testlab** te gebruiken voor toekomstscenario's. Steeds sneller komt deze toekomst ook op ons af.⁴⁹⁷

De **meerwaarde** van toekomstdenken voor de overgang van Cbm naar SURB ligt net in het **algemeen denkkader** dat het aanreikt bij **complexe en zeer onzekere situaties**, de zgn. **wicked problems**.⁴⁹⁸ **Wicked problems** zijn zeer complex en er bestaan diverse wegen om ze op te lossen. Bovendien wordt

⁴⁹¹ J. SWIERINGA en J. JANSEN, *Gedoe komt er toch. Zin en onzin over organisatieverandering*, Scriptum Management, Utrecht, 2005, 49.

⁴⁹² D. GOSSELIN en B. TINDEMANS, *Toekomstmakers. Hoe besturen bij onzekerheid?*, Leuven, Lanoo Campus, 2012, 42

⁴⁹³ J. COZIJNSEN, *Veranderingsmanagement*, Stichting Teleac/Not, Hilversum, 1996, 45-46.

⁴⁹⁴ P. SENGE, A. KLEINER, C. ROBERTS, , R. ROSS, G, ROTH, B. SMITH *De dans der verandering: nieuwe uitdagingen voor de lerende organisatie*, Schoonhove, Academic service, 2000, 125.

⁴⁹⁵ *Ibid.*, 131.

⁴⁹⁶ *Ibid.*, 133.

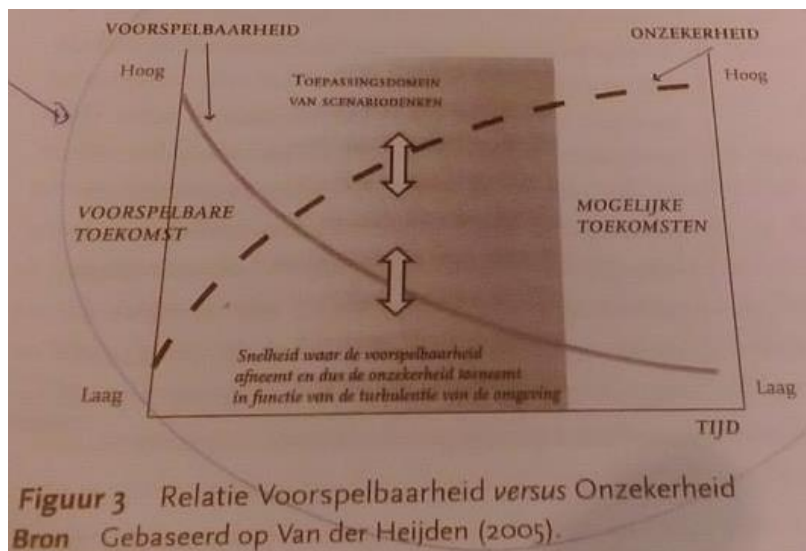
⁴⁹⁷ J. SWIERINGA en J. JANSEN, *Gedoe komt er toch. Zin en onzin over organisatieverandering*, Scriptum Management, Utrecht, 2005, 65.

⁴⁹⁸ D. GOSSELIN en B. TINDEMANS, *Toekomstmakers. Hoe besturen bij onzekerheid?*, Leuven, Lanoo Campus, 2012, 54.

het gebruik van toekomstdenken aangeraden in situaties met een grote complexiteit, zoals de huidige er overgang van Cbm naar SURB, zeker nationaal gezien, er momenteel een is.

Toekomstdenken reikt de organisatie elementen aan om de complexiteit te **reduceren door contextinformatie te betrekken**, waardoor men betere beslissingen en strategieën kan ontwikkelen.⁴⁹⁹ De toekomstscenario's worden hier niet als eenvoudige lineaire verhaaltjes voorgesteld maar de bedoeling is om verder te gaan, **eerder driedimensionaal** te kijken. Dit door vele informatie te betrekken.

Men kan gerust stellen dat de overgang van Cbm naar SURB **een onzekere en complexe** materie is waarbij men met diverse variabelen rekening zal moeten houden. Het is **moeilijk** een begin, een einde en een **mooi stappenplan op te stellen**. Waar moet men beginnen en wat is **oorzaak** dan **wel gevolg**? De onzekerheid is groot en de veranderingen in de overgang volgen elkaar bijzonder snel op ingevolge diverse interne en externe factoren, bijv. de reparaties aan de interneringswet van 2014 ingevolge het wetsontwerp Potpourri 3.⁵⁰⁰ In situaties waar onzekerheid toeneemt en voorspelbaarheid afneemt, komt het toekomstdenken naar voren.



Figuur 6 Relatie voorspelbaarheid vs. onzekerheid ontleend aan D. GOSSELIN en B. TINDEMANS .⁵⁰¹

Des te meer de dagdagelijkse Cbm-werking **verlaten** wordt met en er wordt geëvolueerd naar een overdracht van Cbm naar SURB des te **minder** voorspelbaar dat deze situatie wordt. Dit o.a. door de effecten van de nieuwe wet, organisatorische moeilijkheden.. In dit verband kan toekomstdenken een

⁴⁹⁹ J. COZIJNSEN, *Veranderingsmanagement*, Stichting Teleac/Not, Hilversum, 1996, 58

⁵⁰⁰ Wetsontwerp houdende internering en diverse bepalingen inzake justitie, *Parl. St.* Kamer 2015-16, nr. 1590/001.

⁵⁰¹ D. GOSSELIN en B. TINDEMANS, *Toekomstmakers. Hoe besturen bij onzekerheid?*, Leuven, Lanoo Campus, 2012, 87.

meerwaarde betekenen.⁵⁰² Het toekomstproject *in casu* is gericht op de overdracht van een oude naar een nieuwe bevoegde organisatie. Een element dat deze onzekere toekomst **minder troebel** maakt is wel dat het parket Gent ervaring heeft met Cbm en SURB werking en dat de SURB zijn expertise op vlak van de WERP kan aanwenden in de nieuw op te richten KBM.

De oude Cbm wordt **opgeheven** en haar bevoegdheden zullen **overgaan** naar de KBM en het secretariaat bij het parket. Toekomstdenken fungeert hier als testbank en toetssteen om de diverse strategieën in na te gaan. Van belang is hierbij de methode van **The scoth verdict** te hanteren bij de besluitvorming die een mix van elementen bevat uit het verleden in combinatie met openstaan voor elementen uit de toekomst. In dit opzicht wordt wel eens verwezen naar de metafoor van de **vosjes** (leiders die handig inspelen op de wijzigende context) en de **egels** (leiders die halsstarrig vasthouden aan één en dezelfde idee).⁵⁰³

Deze overgang betreft een scenarioproject waarbij ingrijpende strategische beslissingen worden genomen maar de onzekerheid is dermate groot dat het beslissingsproces bemoeilijkt wordt. Het voornaamste doel bij dit type project betreft hierbij de **strategiebepaling**.⁵⁰⁴

Van essentieel belang bij leiderschap is dat men een onderscheid maakt tussen informatie die men als leider **rechtstreeks kan beïnvloeden**, zoals bijv. de praktische procedures, de prioriteitenlegging bij deze overgang **en de informatie die de leider niet** kan beïnvloeden bijv. de budgettaire context om also mensen en middelen te verkrijgen om deze overgang van Cbm naar SURB goed op te vangen.⁵⁰⁵ In dat opzicht is het gebruik van het systeem van **open innoveren** belangrijk, om op die manier samen met andere organisaties te werken (bijv. informatie verkregen uit onderzoeken rond behoeftes van families van geïnterneerden.)

Ook **langetermijndenken** word aangemoedigd in het toekomstdenken, een belangrijke vaardigheid wil men **duurzaam beleid voeren of duurzame veranderingen aanbrengen**. Het toekomstdenken geeft hiervoor de volgende methode.

⁵⁰² D. GOSSELIN en B. TINDEMANS, *Toekomstmakers. Hoe besturen bij onzekerheid?*”, Leuven, Lanoo Campus, 2012, 87.

⁵⁰³ D. GOSSELIN en B. TINDEMANS, *Toekomstmakers. Hoe besturen bij onzekerheid?*”, Leuven, Lanoo Campus, 2012, 63-65.

⁵⁰⁴ *Ibid.*, 96.

⁵⁰⁵ *Ibid.*, 117.

Een methode om aan lange termijn denken te doen

Een dergelijke oefening/project⁵⁰⁶ in toekomstenken zou men kunnen uitvoeren tussen **sleutelfiguren** die betrokken zijn bij deze overgang; parket, SURB en Cbm.

Een **eerste fase bestaat in het interviewen van experts en stakeholders.**

In een tweede fase worden dan de **sleutelementen** ontdekt die van invloed kunnen zijn op deze overgang., bijv. zo kunnen bepaalde problemen in de toekomst een invloed hebben op het veranderingsproces. Al is de **concrete impact onzeker.**

In de derde fase worden de belangrijkste **sleuteldrijvers** geïdentificeerd. Hierover wordt gediscussieerd om uiteindelijk tot **twee belangrijkste** sleuteldrijvers over te blijven, dit om te complexiteit te reduceren.

In een vierde stap worden er **waarschijnlijke toekomstscenario's** bedacht die in de **vijfde stap** worden uitgeschreven om een mogelijke toekomst te schetsen. Deze scenario's moeten **plausibel , geloofwaardig, consistent, transparant en relevant** zijn. De **zesde stap** bestaat uit het **markeren** van signalen die wijzen op evoluties van de huidige situatie naar een van deze vier scenario's.

Eigenlijk wordt via deze methode er een **geheugen van de toekomst gecreëerd** zodat men minder kans heeft dat een situatie voorkomt zoals “ *we hadden dit niet zien aankomen.*” Van belang om bepaalde schade door het **veranderingsproces** te voorkomen. De **zevende stap** slaat de brug tussen het **concrete strategisch** beleid en het **toekomstdenken**, de strategie uit het invoeringsplan (zie hoger) wordt getoetst aan deze mogelijke toekomstscenario's. De concrete veranderstrategieën worden dus getoetst in deze meer **abstractere** toekomstscenario's, dit kan o.a. door een SWOT- analyse of een concrete beleidsstrategie ontwikkeld uit het veranderingsmanagement te toetsen⁵⁰⁷. **In stap 8 formuleert men aanbevelingen**, deze kan men halen uit de SWOT analyse. Zo kan men denken de bedreigingen uit de SWOT te vermijden. Op die manier komen strategische opties naar voeren en kan men dus kiezen. **Stap 9 betreft een goed gedocumenteerd rapport.** In **stap 10** is het de bedoeling dit alles op te volgen en te toetsen aan de ontwikkelde signalen in stap zes.⁵⁰⁸

In concreto verdient het **de aanbeveling deze oefening te doen in het veranderingsproces** en dit samen met de diverse experts uit het **werkveld** en mogelijks ook het **politieke niveau** hierbij te betrekken. Omtrent het wetsontwerp potpourri 3 vonden hoorzittingen plaats, interessant zou zijn om deze technieken ook aan te wenden bij het wetgevende proces precies omdat men op deze wijze op

⁵⁰⁶ D. GOSSELIN en B. TINDEMANS, *Toekomstmakers. Hoe besturen bij onzekerheid?*, Leuven, Lanoo Campus, 2012, 151-169.

⁵⁰⁷ *Ibid.*, 165.

⁵⁰⁸ D. GOSSELIN en B. TINDEMANS, *Toekomstmakers. Hoe besturen bij onzekerheid?*, Leuven, Lanoo Campus, 2012, 147-170.

veel meer **gedocumenteerde** wijze rekening gaat houden met de **context**, het **langetermijndenken** en de **invloed** op de te ondernemen veranderingen.

In de onzekere context van een nieuw uit te tekenen (**deel van een**) **organisatie** in de praktijk namelijk de KBM en een volledige herdenking van het interneringsstatuut, is het toekomstdenken **zeker aan de orde**.

Hoofdstuk zes uit het boek “toekomstdenkers” stelt krachtig “*Hoe onzekerder de toekomst, hoe meer nood aan vooruitdenken*”. Zelf voegt de auteur van deze masterproef eraan toe “dit zeker wanneer het toekomstproject betrekking heeft op **kwetsbare doelgroepen** zoals bijv. geïnterneerden. Toekomstdenken vereist een **mentaliteitswijziging**, van een vage onzekere toekomst naar deze zich echt voor te stellen en als **testomgeving** te gebruiken voor het maken van strategische keuzes boort vele mogelijkheden aan om aan **sterker strategisch management te doen**. Moeilijkheden kunnen steeds zijn bijv. gewijzigde politieke contexten edm, maar een goed toekomstproject kan deze korte termijnveranderingen opvangen. De toepassing van toekomstdenken zorgt voor een **robuuster** toekomstproject. Dit brengt ook meer stabiliteit want men is beter voorbereid op strategische schokken.⁵⁰⁹ Dit zal ook een stabielere overgang geven voor de kwetsbare doelgroep van geïnterneerden. Kritische vraag is wel vragen men hierbij niet teveel van de overgangsmanger en andere betrokken actoren, om naast het gewone *managen* van deze verandering ook nog eens dit **vernieuwd denken** toe te passen?

Het toekomstdenken betreft **kunst en wetenschap** tegelijk. Toekomstdenken is geen glazen bol die mooi de toekomst zou voorspellen, het is enkele een **gesofistikeerde** methode om met deze toekomst in het heden te kunnen omgaan, met andere woorden iets om het interneringsproject in zekere mate **toekomstproof** maken. Risico's blijven bestaan en “*scenario's zijn geen voorspellingen!!*” *Niet zozeer de uitkomst is van belang wel het debatteren en het rekening houden met.*” Men denkt **in new boxes** en gaat dus verder dan het *out of the box* denken. Toekomstdenken zorgt ook voor de installatie van een bepaalde **organisatiecultuur** die ook de toekomstige KBM en andere actoren meer zal voorbereiden op toekomstige onzekerheden.⁵¹⁰ Men creëert een lerende organisatie die kan **interageren** met de **toekomst** en hierop inspeelt. Ook op politiek vlak wordt deze methode ten zeerste aanbevolen om alzo beleid te voeren op lange termijn en in wereld van onzekerheid. Voor wat betreft enige expertise inzake toekomstdenken zou de overgangsmanger niet te ver moeten zoeken.

⁵⁰⁹ D. GOSSELIN en B. TINDEMANS, *Toekomstmakers. Hoe besturen bij onzekerheid?*, Leuven, Lanoo Campus, 2012, 232.

⁵¹⁰ D. GOSSELIN en B. TINDEMANS, *Toekomstmakers. Hoe besturen bij onzekerheid?*, Leuven, Lanoo Campus, 2012, 230-234.

De Universiteit Gent beschikt immer over een **centrum voor toekomstonderzoek** dat met deze vernieuwde denkmethodes bezig is.⁵¹¹

Alles start met het **durven denken en** de moed hebben deze vernieuwende methode uit te testen en toe te geven dat niet alles te controleren is zoals oudere managementmodellen soms de indruk wekken⁵¹². Een goede start zou hier alvast zijn de **basisidee achter het toekomstdenken op te nemen om** een gevoeligheid voor contextuele informatie en langetermijndenken te ontwikkelen met de toekomst als waar testlabo voor te nemen strategische opties.

1.4 SWOT-analyse overgangsproces Cbm Gent -SURB Gent

Om een overzicht te geven van de huidige toestand van het veranderingsproces Cbm naar SURB te Gent, werd er gekozen dit te doen via de techniek van de **SWOT – analyse**. Dit is een methode uit het strategisch management om een organisatie te verbeteren. Een SWOT -analyse geeft dus een overzicht van de sterktes (**Strenghts**) van een project. De zwakten (**Weaknesses**) worden op hun beurt omgevormd tot opportuniteiten (**Opportunities**). Ook de bedreigingen (**Threats**) worden opgelijst. bijv. beperkte middelen wegens budgettaire slechte tijden. Een SWOT-analyse wordt zeer vaak gebruikt om **veranderingen in organisaties** voor te stellen en te begeleiden het vormt dus een ideale *tool* om naar dit veranderingsproces te kijken..⁵¹³ Onderstaande SWOT –analyse werd verricht o.b.v. de informatie over de overgang Cbm-SURB/parket **tot en met 29 april 2016**.

<p>Strengts</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Expertise van de overgangsmanager op vlak van internering • Overgangsmanager geniet grote legitimiteit • Bewustzijn belang van klantvriendelijkheid bij alle betrokken actoren • Bewustzijn van alle betrouwen actoren dat geïnterneerden ander type publiek is dan veroordeelden • <i>Goodwill</i> van alle betrokken actoren om
------------------------	---

⁵¹¹UNIVERSITEIT GENT CENTRUM VOOR DUURZAME ONTWIKKELING, <http://www.cdo.ugent.be/drupal-7.15/?q=publicatie/231>, (consultatie op 17 april 2014). en D. GOSSELIN en B. TINDEMANS, *Toekomstmakers. Hoe besturen bij onzekerheid?*, Leuven, Lanoo Campus, 2012, 236.

⁵¹² D. GOSSELIN en B. TINDEMANS, *Toekomstmakers. Hoe besturen bij onzekerheid?*, Leuven, Lanoo Campus, 2012, 235.

⁵¹³ M. COOLS, “De SWOT-analyse anders geduid voor criminologen”, *Panopticon* 2007, afl. 6 (96) 98.

	<p>deze overgang goed te doen verlopen</p> <ul style="list-style-type: none"> • SURB en Parket als lerende organisaties t.a.v. de Cbm • Ervaring van het parket en de SURB met de WERP en met het verkrijgen van nieuwe bevoegdheden bijv. de TBS⁵¹⁴ • Overname van goede praktijken van de Cbm door SURB • Werkbezoek door SURB Gent op 25 april aan Cbm Gent • Proefproject ICT SURTAP applicatie met gegevens Cbm • Overleg gepland tussen SURB en Parket omtrent deze overgang • Parketsecretaris met ervaring in internering gaat over naar het parket bij de KBM/SURB • Inschatting overdracht operationeel op griffier SURB rond december 2016
Weaknesses	<ul style="list-style-type: none"> • Onvoldoende informatie over veranderingsproces en nieuwe wet voor betrokken actoren • Onvoldoende info voor de geïnterneerden als belangrijkste klanten • Cbm-secretarissen detacheren niet • Onvoldoende administratieve ondersteuning voor de overgangsmanager⁵¹⁵ • Nood aan personeel voor Parket en SURB om WIP te kunnen uitvoeren
Opportunities	<ul style="list-style-type: none"> • Inzetten op een informatieve brochure over de nieuwe wet/een handleiding/opleiding

⁵¹⁴ Ter beschikking stelling van de SURB (artt. 34bis- 34quater Sw. j° artt. 95/2 –95/30 WERP), deze bepalingen traden op 1 januari 2012 in werking.

⁵¹⁵ Tot op 29 april 2016 kreeg de overgangsmanager geen enkele administratieve ondersteuning bij zijn taak.

	<ul style="list-style-type: none"> • Infolder voor geïnterneerden vanuit de Cbm Gent over de nieuwe situatie overgang en werking KBM. • Mogelijkheden tot het verkrijgen van informatie over de werkwijze van de Cbm Gent, observaties door actoren van SURB en parket alsook gebruik van het Cbm-draaiboek • Politiek die de nodige middelen uittrekt voor administratieve ondersteuning voor de overgangsmanager en voorzien in personeel voor de KBM (1 griffier en 2 administratieve krachten) en het parket (nog 1 bijkomende secretaris nodig)
Treaths	<ul style="list-style-type: none"> • Onvoldoende mensen en middelen om deze wet te kunnen uitvoeren • Onvoldoende mensen en middelen om iets te organiseren om deze overgang doordacht te kunnen uitvoeren • Weerstand • Overgangsmanager die zijn taak neerlegt

Uit deze analyse kan mogelijks toch worden geopperd om , na afloop van deze masterproef, een **infolder voor de geïnterneerden** van de Gentse Cbm te ontwerpen en te verspreiden om hen te informeren omtrent deze overgang Cbm-SURB. Mogelijks wordt er dus achteraf toch nog **een nieuw praktijk initiatief** aan deze masterproef gekoppeld....

1.5 Conclusie

Uit het voorgaande kan er worden besloten dat er heel wat denkkaders voor handen zijn om de overgangsmanager in zijn zware taak te ondersteunen. Zoals gesteld dient een tijdelijk leider **geen expert veranderingsmanagement te zijn** maar evenmin komt men er enkel met **goodwill van diverse actoren betrokken bij deze overgang te Gent**. Bij dit overgangsproject werden al een aantal goede initiatieven genomen, er werden **veranderingsdoelen** bepaald en sommigen werden afdoende geconcretiseerd (bijv. het digitaliseren van dossiers , het inputten van dossiergegevens voor de SURB).

Aangeraden wordt dit alles in een **invoeringsplan te zetten** om alzo een overzicht te hebben op de te zetten stappen in dit complexe proces en regelmatig terug te koppelen. Ook dient er vanuit een bepaalde **missie** te worden gewerkt, datgene wat men beoogt te bereiken. Men kan niet verwachten dat de overgangsmanager alle hierboven geformuleerde stappenplannen gaat volgen en perfect gaat uitvoeren. Nuttig zou zijn dat de overgangsmanager en liefst de betrokken actoren zich door deze **denkkaders laten inspireren om alzo dit belangrijke veranderingsproces tot een goed einde te brengen.**

Grote werkpunten betreffen nu de **communicatie van de veranderingen en de mensen en middelen** die men moet verkrijgen om het overgangsproces te doen verlopen alsook om de effectieve opstart te verzekeren. De overgangsmanager kan enkel proberen deze problemen te **signaleren** aan zijn opdrachtgever, het kabinet van Justitie, maar zo men hieraan niet tegemoet komt, kunnen die slechte omstandigheden alvast niet aan de overgangsmanager te wijten zijn. Het politieke niveau moet zijn beloofde middelen uittrekken om in voldoende personeel te voorzien deze KBM's effectief te doen opstarten anders zal de *“boel opstoppen”* aldus de overgangsmanager. In het gevoerde interview vat de overgangsmanager dit kernachtig samen: *“Er is geen tijd over om iets te organiseren dat is een pijnpunt over de hele Rechterlijke Orde. Eigenlijk mag die overgang niet geforceerd doorgevoerd worden in een periode van bezuinigingen op personeel en op kaders. Iedereen zit op zijn tandvlees en heeft geen tijd.* (interview overgangsmanager).”

Wat er nog ontbreekt is een **duidelijke toekomstvisie**, waar wil men naartoe met deze overgang en waar wil men naartoe met de KBM? Zeker op politiek vlak is hier nood aan toekomstdenken maar ook bij het veranderingsproces omdat het helpt een **robuustere** veranderingen door te voeren en scherpere strategische keuzes te maken. Ook het toekomstdenken, nochtans een zeer waardevol denkkader bij een dergelijk complex proces, wordt omzeggens **niet toegepast**. Het overgangsproces betreft voor de Gentse regio geen gitzwart verhaal, bij de andere Cbm's en zeker de niet gedigitaliseerde ligt dit verhaal **totaal anders. Het Gentse verhaal betreft er een van sterktes, zwaktes en opportuniteiten.**

De overgangsmanager sprak reeds over de **te krappe middelen** die uitgetrokken werden om deze wet conform *zijn ratio legis* uit te voeren. CASSELMAN en VANSTEENBRUGGE⁵¹⁶ stelden dat de geïnterneerden reeds vaak stiefmoederlijk werden behandeld omdat *“deze toch geen stemmen*

⁵¹⁶ J. CASSELMAN, “De interneringswetgeving in historisch perspectief: komt er nooit een einde aan de sisyfusarbeid?” in J. CASSELMAN, R. DE RYCKE en H. HEIMANS (eds.). *Interneringswet en organisatie van de zorg*, Brugge, Die Keure, 2015, (5) 22-23. en W.VAN STEENBRUGGE, *De affaire justitie: De bedenkingen van een strafpleiter*, Antwerpen, Manteau, 2007, 139-141.

opleverden. “ Ook de huidige 16 miljoen euro⁵¹⁷ wordt als te krap ervaren om deze wet kwaliteitsvol te kunnen uitoefenen. Mensen en middelen zijn noodzakelijk in de dans der verandering. Zo niet zal deze **omslaan in een** heuse **treurmars** der verandering.

Indien deze overgang niet goed gebeurt zal de klantvriendelijke dienstverlening gericht aan de geïnterneerden in het gedrang komen en blijft deze maatschappelijk kwetsbare groep alweer in de kou staan en dit samen met de vele mensen uit de **justitiële** en **hulpverleningssector** die zich dag in en dag uit inzetten om zowel de bescherming van de maatschappij als het recht op zorg in de praktijk om te zetten.

⁵¹⁷ B. ANCIAUX, “Barensweeën. De genese van de wet op de internering van personen van 2014” in J. CASSELMAN, R. DE RYCKE en H. HEIMANS (eds.). *Internering: Nieuwe Interneringswet en organisatie van de zorg*, Brugge, Die Keure, 2015, (27), 43 en 47.

DEEL 5 CONCLUSIE EN DISCUSSIE



*Welke prijs betalen geïnterneerden voor een sterkere
rechtspositie?
(eigen bedenking)*

Besluit

Een onderzoek is geen onderzoek wanneer er niet wordt **teruggekoppeld naar de onderzoeksvraag**. In dit besluit wordt dan ook getracht de **drieledige** onderzoeksvraag van deze masterproef zo goed als mogelijk te beantwoorden.

De onderzoeksvraag luidde: **1)** “Welke **plaats verdient** klantvriendelijkheid binnen de werking van de Commissie tot bescherming van de maatschappij Gent (hierna: Cbm Gent) **en** welke initiatieven kunnen onder meer reeds nu ondernomen worden om de Cbm-werking klantvriendelijker te maken.? **2)** Welke bijzonderheden brengt de nieuwe interneringswet van 2014 (hierna: De Wet Anciaux (2014)⁵¹⁸), die de interneringsmaterie zal overdragen aan de strafuitvoeringsrechtbanken (hierna: SURB), op vlak van de klantvriendelijkheid van de interneringsprocedure? **3)** Hoe kan de bevoegdheidsoverdracht van Cbm naar SURB zo kwaliteitsvol en klantvriendelijk mogelijk gebeuren? Waarbij er specifiek wordt *ingezoomd* op de situatie Cbm Gent en SURB Gent.”

“Welke plaats verdient klantvriendelijkheid binnen de werking van de Commissie tot bescherming van de maatschappij Gent (hierna: Cbm Gent) ?”

Klantvriendelijkheid hoort zeker thuis binnen Cbm-werking en dit om diverse redenen die hoger werden besproken. Meer zelfs, klantvriendelijkheid en zeker de dimensie “begripvol zijn” verdient een **centrale plaats binnen de Cbm-werking**. Zeker wanneer men met **kwetsbare** doelgroepen zoals geïnterneerden omgaat, is het van belang dat zij van een kwaliteitsvolle klantvriendelijke dienstverlening kunnen genieten. Zeker het proactief en wat zorgend optreden naar de geïnterneerden en hun betrokken familieleden is van belang.

Wel dienen de definitie van klantvriendelijkheid, de klantselectie en *tools* om de organisatie klantvriendelijk te maken **aangepast** te worden aan de eigenheden van een Cbm. Zoals hoger gesteld mag men niet vervallen in een “*u vraagt wij draaien*-mentaliteit.” Heel wat klanten - geïnterneerden zouden tevreden klanten zijn als de Cbm-beslissingen steeds toekenden wat men had verzocht (bijv. een PV, een UV) edm. Uiteraard kan dit niet de bedoeling zijn maar dient er voornamelijk aandacht te worden besteed aan de **wijze** waarop deze beslissingen tot stand komen.

Het nut van het kijken naar de Cbm Gent vanuit een klantvriendelijkheidsbril is niet om wat blitse etiketten te kleven op actoren en werkprocessen, maar heeft **als doelstelling een denkkader** aan te reiken waarbinnen men kan werken aan deze klantvriendelijkheid binnen de Cbm Gent. Bovendien

⁵¹⁸ Wet van 5 mei 2014 betreffende de internering van personen, BS 9 juli 2014.

werkt het voor een organisatie **imagobevorderend** wanneer men klantvriendelijke *service* hoog in het vaandel draagt. Ook het **vertrouwen en de legitimiteit** stijgt van dit orgaan met ingrijpende beslissingsbevoegdheid. Voor wat de Cbm Gent betreft is klantvriendelijkheid reeds **geïntegreerd** in de dagdagelijkse werking.

Kort gesteld, klantvriendelijkheid verdient **een prominente plaats** binnen een Cbm. Uit de interviews met een Cbm-lid en een Cbm-secretaris bleek ook dat er binnen de Gentse Cbm een “*cultuur van klantvriendelijkheid*” heerst, waarbij zeker het “zorgende aspect” voor deze kwetsbare groep van geïnterneerden centraal staat. Alle leden van de Cbm Gent trachten te voorzien in een klantvriendelijke dienstverlening en **staan open** voor initiatieven om de klantvriendelijkheid te verbeteren. Als voorbeeld kan verwezen worden naar de toelating verleend aan de auteur van deze masterproef om drie klantvriendelijkheidsprojecten op te zetten en het effectieve gebruik van het ontwikkelde draaiboek.

Meer onderzoek naar de klantenwensen uit het doelsegment van geïnterneerden, advocaten en betrokken familieleden is nodig. Goede beginpunten zijn alvast de getuigenissen van geïnterneerden in boeken. Op wetenschappelijk vlak is er momenteel een doctoraatsonderzoek “Internering plus” van Sara ROWAERT aan de gang dat tracht de behoeften⁵¹⁹ van familieleden van geïnterneerden in kaart te brengen. Dergelijke, op **wetenschappelijke wijze**, vergaarde informatie is nodig om de klantvriendelijkheidspuzzel beter te kunnen leggen en beter op bepaalde behoeften en wensen van klanten te kunnen inspelen. Zeker met de overdracht van de internering van Cbm naar SURB in het verschiet is al **deze informatie** meer dan welkom. Mogelijks kan deze omslag in het **interneringslandschap de aandacht** van onderzoekers trekken om behoeften en klantenwensen van de voornaamste klanten bij de nieuwe KBM in kaart te brengen?

Nu moet men zich vaak **behelpen met resultaten van dergelijk onderzoek bij rechtscolleges** maar de vraag is of dit zomaar kan worden doorgetrokken naar de Cbm-werking. Het hervormen van het onbepaald en onzeker karakter van de interneringsmaatregel zal hierbij zeker naar voren komen als klantenwens bij heel wat geïnterneerden....

“Welke initiatieven kunnen onder meer reeds nu ondernomen worden om de Cbm-werking klantvriendelijk te maken?”

Het ruime wettelijk kader dat de WBM voorziet laat een Cbm-voorzitter veel vrijheid om de Cbm klantvriendelijk te maken. Zorgen voor een klantvriendelijke Cbm is een proces van **continue verbetering dat nooit af is**, de gebruikte AKIC-analyse illustreert dit circulaire proces perfect. Er kan

⁵¹⁹ S. ROWAERT, *Onderzoek naar hoe families en naastbetrokkenen internering ervaren*, Universiteit Gent, 4p., zie ook de website interneringplus, <http://www.interneringsplus.ugent.be/> (consultatie op 2 mei 2016).

gedacht worden aan **langetermijninitiatieven** zoals het bundelen van de werkprocessen. Ook **kortetermijninitiatieven** zijn zeker aan te raden. Het herschrijven van de uitnodigingen in een meer begrijpbare taal en de geïnterneerde meer wegwijst maken op de Cbm- zitting door het aanmeldpunt (de Cbm-secretaris) duidelijker zichtbaar te maken, zijn voorbeelden van projecten die meebouwen aan een klantvriendelijke Cbm. Net zoals in de zelfgeschreven masterproef “*De klant(on)vriendelijkheid van hoven en rechtbanken als organisatie in strafzaken*”⁵²⁰ moeten projecten om een dienst klantvriendelijk te maken, niet zeer complex, duur en tijdrovend zijn. Integendeel het KISS principe; “*Keep it Simple and Stupid*” is hier een leidraad.

Niet enkel binnen de vele ruimte die de WBM biedt kunnen dergelijke simpele projecten een meerwaarde bieden, **ook binnen het strakker wettelijk kader van een rechtbankwerking** kan een simpel project een groot resultaat boeken. In de masterproef “*De klant(on)vriendelijkheid van hoven en rechtbanken als organisatie in strafzaken*” werd dit aangetoond met een zelf opgezet klantvriendelijkheidsproject binnen de correctionele rechtbank te Tongeren. Dit betrof een **informatieve affiche en naamkaartjes in de rechtszaal geplaatst** om de bezoeker wegwijst te maken op de correctionele rechtbank. Een dergelijk initiatief is ook warm aanbevolen om bij geïnterneerden te gebruiken. Immers bij de Cbm-zitting werden ook naamkaartjes gebruikt om de geïnterneerde te tonen “*wie wie is*” op de Cbm-zitting en een informatief plannetje met “*wie wie is en wie wat doet in de KBM*” zou ook een grote hulp zijn voor de geïnterneerden. Immers tijdens de stage opperde een medewerker van *Obra* vzw reeds om een dergelijke informatieve tekening te maken van de Cbm-zaal.

2) “*Welke bijzonderheden brengt de nieuwe interneringswet van 2014 (hierna: De Wet Anciaux -WIP (2014)*⁵²¹), die de interneringsmaterie zal overdragen aan de strafuitvoeringsrechtbanken (hierna: SURB), op vlak van de klantvriendelijkheid van de interneringsprocedure?”

De nieuwe interneringswet zal vanaf **1 oktober 2016** heel wat **procedurele** en **organisatorische** wijzigingen met zich meebrengen. Ook de reparatie door het wetsontwerp Potpourri 3 mag helemaal niet vergeten worden omdat het bepaalde problemen inzake klantvriendelijkheid oplost, geïnterneerden met het dubbelstatuut veroordeelde-geïnterneerde zullen niet langer geblokkeerd blijven zitten in hun zorgtraject wegens een te strakke koppeling aan de WERP en het inzage recht voor geïnterneerden wordt een feit. Met de goedkeuring van Potpourri 3 door de Kamer op **28 april 2016**, wordt het wetgevend kader van de internering stilaan duidelijk.

⁵²⁰ G.S. JACQUET, *De klant(on)vriendelijkheid van hoven en rechtbanken als organisatie in strafzaken. Een praktijkinitiatief voor een klantvriendelijkere justitie.*, Masterproef rechten UGent 2014-2015, , http://lib.ugent.be/fulltxt/RUG01/002/163/107/RUG01-002163107_2014_0001_AC.pdf, 303 p.

⁵²¹ Wet van 5 mei 2014 betreffende de internering van personen, BS 9 juli 2014.

De interneringsmaatregel wordt **eindelijk fundamenteel herdacht** in Potpourri 3, met internering als *ultimum remedium*, enkel toe te passen bij geesteszieke delinquenten die ernstige feiten hebben gepleegd. Langer bestaande kritieken en ideeën werden terug opgerakeld in dit debat, bijv. de wet bescherming persoon geestesziekte als oplossing voor de geesteszieke mensen die minder ernstige misdrijven pleegden. Een graduele schaal inzake toerekeningsvatbaarheid komt er helaas niet, ondanks de vele moeilijkheden die hiermee in de praktijk zouden kunnen worden opgelost. Deze aanpassing mag er echter niet toe leiden dat geesteszieke delinquenten die te lichte feiten hebben gepleegd om binnen *de scope* van de WIP te vallen, nu geen of te weinig wegen naar de zorg vinden. Op die manier wordt ene problemen van **klantonvriendelijkheid ingeruild voor het andere**, namelijk het verstoken blijven van de nodige zorg. Deze groep mag dus niet tussen twee stoelen vallen...

Groot probleem van klantonvriendelijkheid **betreft het feit dat de cel nog** steeds een (langdurig) alternatief voor geïnterneerden blijft en dit ondanks de strijdigheid met art. 3 en 5, §1 van het EVRM. De nieuwe interneringswet voorziet voor de geïnterneerde ook geen klachtenprocedure noch vergoeding wanneer hij te lang in een **ongepaste setting verblijft**, vaak een psychiatrische annex van een gevangenis. Kortgeding⁵²² biedt hier een uitweg maar is een niet-effectief rechtsmiddel in het licht van art. 5, § 4 EVRM. Het EHRM wees reeds in het arrest *Van Meroye t. België* op het belang om geïnterneerden effectieve rechtsmiddelen te kunnen geven om de ongepastheid van hun verblijf te kunnen aankaarten. Positief is dat de wetgever op een **minder stigmatiserende manier** benamingen gebruikt voor geestesziekten en het recht op zorg toekent. Voor sommige geïnterneerden betekent dit recht een stap vooruit, andere geïnterneerden blijven liever in de cel en putten dit recht liefst net niét uit.

Op **procedureel vlak** ziet men inderdaad een **strakker** wettelijk kader dan de WBM, de wetgever was inderdaad bekommerd om te voorzien in meer rechtsbescherming voor de geïnterneerde wat op zich lovenswaardig is. De nieuwe wet is echter volgens sommigen te weinig flexibel en aangepast aan de meer grillige trajecten van de geïnterneerde. Toch betreft deze wet al een flexibilisering ten aanzien van de interneringswet van 2007 die nooit in werking trad. Positief is ook dat de KBM, ondanks de keuze van de wetgever voor een in principe reactief rechtbankmodel, toch in enige **proactieve bevoegdheden** voorziet. De KBM kan bijv. zelf geïnterneerden oproepen wat een vergeetputsituatie kan voorkomen. Ook de mogelijkheid voor advocaten om een afschrift van het dossier te bekomen en de mogelijkheid tot dossierinzage voor de geïnterneerde, verhoogt de participatiegraad van deze geïnterneerden en is klantvriendelijk te noemen.

⁵²² Art. 584-587 Ger. W.

De **weinige bevoegdheden** van de voorzitter van de KBM om in te spelen op dringende situaties via voorzittersbeslissingen valt op en zal een omslag betekenen van een huidige “kort op de bal spelen” naar een mogelijks langer wachten, hetgeen niet zo klantvriendelijk is. Al wordt vanuit de SURB gezegd dan men ook snel kan inspelen op dringende noden bijv. vanuit de hulpverlening. Uiteraard zullen deze voorzittersbeslissingen nu aan veel **meer formaliteiten** moeten voldoen bijv. op telefonisch verzoek een voorzittersbeslissing krijgen zal niet meer lukken, maar mits goede standaardformulieren is dit niet problematisch. De wetgever is zich in de interneringswet van 2014 bewust van **integrale en geïntegreerde kwaliteitszorg** en waakt over de kwaliteit van deskundige verslagen en maakt deze zelfs **tegensprekelijk** en voorziet in **overlegstructuren en samenwerkingsakkoorden** met de zorg.

Uiterst klantvriendelijk betrof de **zeer korte cassatietermijn** van 48 uur, na Potpourri 3 verlengd **tot 5 werkdagen**, die een geïnterneerde en zijn raadsman het moeilijk maken om goed na te denken om het cassatieberoep al dan niet aan te wenden? De termijn van 48 u overleefde de toets met het Grondwettelijk gelijkheidsbeginsel niet en de vraag is of de voorgestelde termijn van vijf werkdagen deze toets wél zal doorstaan. Ook het verdwijnen van een beroepsmogelijkheid zoals nu voor de Hoge Commissie tot bescherming van de maatschappij is te betreuren. Geheel terecht adviseerde de Orde van Vlaamse Balies deze termijn **gelijk te schakelen met de gewone 15 dagen** termijn in strafzaken.

Ook het **flexibel en digitaal uitwisselen van stukken** wordt bemoeilijkt omdat de wetgever in een strakker wettelijk kader voorziet, al mag men de evoluties inzake de verdere informatisering van justitie hierbij niet uit het oog verliezen.

Een rechtbankmodel betekent **procedurele garanties** op een correcte motivering en de vereisten ex art 6 EVRM maar dit heeft ook een keerzijde. Omdat men als **rechtbank onafhankelijk** moet zijn t.a.v. de betrokken partijen zal hierdoor de zorgende houding t.a.v. geïnterneerden en hun familie afgezwakt worden. Geïnterneerden of bezorgde familieleden zullen niet zomaar naar de griffie kunnen bellen voor een bemoedigend babbeltje of een geïnterneerde die analfabeet is kan niet meer op mondelinge wijze vragen te verschijnen voor de KBM maar dient de formele schriftelijke wegen hiervoor te volgen.

De installatie van rechtbanken zorgt dus voor een meer **formalistischer en afstandelijkere benadering** wat bij deze doelgroep van geïnterneerden niet altijd een positieve zaak is. Precies omdat men zwakker is heeft men meer nood aan een wat meer zorgende houding. Deze zorgende houding is te zien als de dimensie “begripvol zijn” uit het SERVQUAL-instrument. Positief element is dat uit het interview met een SURB- griffier bleek dat men zich ervan bewust is dat geïnterneerden een **specifiek publiek** betreft en dat bij de SURB Gent de waarde “klantgerichtheid” uit het waardencharter van de

FOD justitie hoog in het vaandel wordt gedragen. Een **opportuniteit** is om via een gebruikershandvest/infolder mogelijks de **klantenverwachtingen** (eerste dimensie van klantvriendelijkheid) van geïnterneerden en hun families in deze nieuwe situatie te *managen* en hierbij te verwijzen naar eventuele verschillen met de Cbm-werking in het kader van dienstverlening.

Het feit dat er mogelijks een minder begripvolle houding kan worden aangenomen betekent niet er geen plaats meer zal zijn voor een goede *service kwaliteit*. Investeren in **klantvriendelijkheid blijft ook voor de KBM van uitermate groot** belang, wil men zijn legitimiteit opbouwen/behouden, als opvolger van de Cbm. Het mogelijks minder klantvriendelijk overkomen is niet altijd de schuld van de betrokken actor “rechtbank” zelf, maar is ook eigen als gevolg van keuzes die de wetgever maakte, bijv. voor dit rechtbankmodel: Het is voornamelijk dit **rechtbank- model** dat een grote bezorgdheid vormde bij de geïnterviewde Cbm-leden.

Op organisatorisch vlak komt er een volledige omslag van het Cbm-model, dat een orgaan *sui generis* is naar een **rechtbankmodel** en dit heeft uiteraard gevolgen voor de betrokken actoren die het klantvriendelijkheidsbeleid beïnvloeden. Heel wat nieuwe actoren, zoals het college voor hoven en rechtbanken, de hoofdgriffier, de afdelingsvoorzitter, de HRJ, enz komen erbij. Andere actoren blijven dezelfde, zoals bijv. de gevangenisdirectie, de minister van Justitie.

Is **deze nieuwe wet klantvriendelijker**? Deze vraag laat zich **niet met een eenduidig ja/nee** beantwoorden. Omdat de WBM zoveel ruimte gaf aan de Cbm-voorzitter om de uitvoering van de internering in te vullen zijn er veel verschillen tussen Cbm’s inzake klantvriendelijke dienstverlening op te merken. Cbm X kan niet zomaar met Cbm Y vergeleken worden. Voor wat betreft geïnterneerden die onder de Cbm Gent vallen, gekend als zeer klantvriendelijke en pro- actieve Cbm, zal deze nieuwe wet **terugval** betekenen inzake klantvriendelijkheid. Zij zullen een prijs betalen voor deze **standaardisering** en de verbetering van de rechtspositie van geïnterneerden van (veel) minder klantvriendelijke Cbm’s.

Voor geïnterneerden van Cbm’s die heel wat minder actief waren, bijv. voorzitters die verzoeken tot UV lang lieten liggen enz. zal dit rechtbankmodel met afdwingbare termijnen bijv. een termijn voor een voorzittersbeslissing van 5 werkdagen, hun situatie aanzienlijk verbeteren.

Ook kan men de situatie vergelijken met **een weegschaal**. Men legt wat flexibiliteit hierin ten voordele van meer rechtszekerheid, zo weegt men allerlei belangen en klantenwensen af tot een **evenwicht**.

Nieuw is niet altijd voor elke geïnterneerde dus klantvriendelijk en nieuw is misschien wel rechtszekerder maar niet *in se* klantvriendelijker.

Ongeacht procedures en instanties mag een belangrijk gegeven niet over het hoofd worden gezien, het zijn nog altijd de **mensen van deze organisaties** die een werking klantvriendelijk maken of niet, een wettelijk kader kan hen hierbij faciliteren dan wel bemoeilijken. De KBM's bestaan nog niet het is dan ook zeer moeilijk om nu al een prognose te maken of deze **effectief** klantvriendelijker of niet klantvriendelijker zullen zijn dan de Cbm's. Om met een **clichéantwoord** deze deelvraag te beantwoorden; *“de praktijk zal uitwijzen hoe klantvriendelijk de KBM zal zijn en of dit effectief een verbetering voor de geïnterneerden betreft op klantvriendelijkheidsvlak.”* De auteur van deze masterproef hoopt dan ook vurig dat er ooit een student of onderzoeker zal werken rond klantvriendelijkheid bij de KBM en in dat verband wat praktijkinitiatieven zal opzetten? Immers werken rond klantvriendelijkheid zal **positief inspelen** op de hoger besproken eerste dimensie van klantvriendelijkheid, nl. de verwachtingen (het imago van de KBM).

3) *Hoe kan de bevoegdheidsoverdracht van Cbm naar SURB zo kwaliteitsvol en klantvriendelijk mogelijk gebeuren? Waarbij er specifiek wordt ingezoomd op de situatie Cbm Gent en SURB Gent.”* Om deze vraag te beantwoorden werd er gefocust op de overgang van Cbm Gent naar SURB Gent.

In het tijdschrift *Fatik* (2015) stelt de overgangsmanager het volgende: *“De overheveling van heel het contentieux van de Cbm's, elk met een eigen werking, naar de Kamers voor de bescherming van de maatschappij van de strafuitvoeringsrechtbanken zal veel **creativiteit** vergen **en een nauwgezet management**, gepaard met goed doordachte informatisering die thans totaal afwezig is.”*⁵²³

Op **1 oktober 2016** zal de nieuwe en gerepareerde interneringswet in werking treden.

Essentieel zal zijn dat deze bevoegdheidsoverdracht **zo vlot** mogelijk verloopt zodat de continuïteit van dienstverlening naar o.a. de geïnterneerde niet te zeer verstoord wordt.

Uit de interviews met de Gentse betrokken actoren (Cbm-overgangsmanager-parket Gent- SURB Gent) blijkt dat er heel veel *goodwill* aanwezig is om deze overgang zo kwalitatief mogelijk te doen. In de hoger uitgevoerde SWOT-analyse werden reeds de sterktes, zwaktes, **de opportuniteiten en de bedreigingen opgelijst**. Het Gentse verhaal betreft dus zeker geen gitzwart verhaal maar een verhaal met sterktes en zwaktes. Echter...met *goodwill* alleen komt men er niet. Voor de overgangsmanager is het van essentieel belang, zonder managementexpert te zijn, toch enige structuren en principes uit het veranderingsmanagement te hanteren zoals bijv. een **invoeringsplan** hebben als overzicht en hier de tijd voor nemen. Door besparingen op mensen en middelen werd dit tijdgebrek om iets te organiseren als grote **bedreiging** voor dit overgangsproces gezien door de overgangsmanager in het interview.

⁵²³ H. HEIMANS, “Krachtlijnen van de nieuwe interneringswet. Een verloren kans. “, *Fatik* 2015, afl. 145, (10) 20.

Naast het veranderingsmanagement biedt het **toekomstdenken** een kader aan om aan duurzaam beleid te doen, hetgeen voor de wetgever interessant is om te gebruiken bij zijn wetgevend werk, alsook voor de overgangsmanager om duurzame en robuustere veranderingen op touw te zetten. Ook de bijzonderheden als **tijdelijk leider** zijn niet te veronachtzamen zeker de mogelijks te hoge verwachtingen t.a.v. deze overgangsmanager die bepaalde actoren kunnen koesteren. Op ICT vlak gaf de overgangsmanager aan heel wat ondersteuning nodig te hebben, de nood aan ICT *consulting* werd geuit.

Er heerst een **grote diversiteit** bij de Cbm's bijv. de ene heeft een digitaal dossierbestand klaar om ingeput te worden in de SURTAP applicatie van de SURB, de andere heeft dit niet. Sommige Cbm's zijn helemaal niet gedigitaliseerd, wat voor deze overgang eerder rampzalig te noemen is; Niet elke Cbm is dus even ver gevorderd/klaar om zijn gegevens over te dragen aan de SURB/parket. Best wordt er dus met **lokale projectteams** bij deze verschillende overgangsprocessen gewerkt bestaande uit betrokken actoren van Cbm-SURB en parket. Ook moet men kunnen leren uit de fouten gemaakt tijdens deze diverse lokale overgangsprocessen die op **verschillende snelheden** lopen.

Het is jammer te noemen dat, voor wat de Gentse situatie betreft, de Cbm **-secretarissen niet detacheren** naar de griffie van de SURB of het parket, deze expertise dreigt **verloren** te gaan. Toch wordt dit alvast goed opgevangen door (griffie)leden van de SURB en het parket te laten observeren op het Cbm-secretariaat. Ook het door de auteur ontwikkelde **draaiboek** van de Cbm Gent kan hierbij nuttig zijn om bepaalde expertise over te dragen. De parketsecretaris vroeg zelf achter dit draaiboek en een Cbm-secretaris stelde dat dit draaiboek **wordt overgedragen** aan de griffie bij de SURB/KBM. Ook kunnen de parketten en SURB's terugvallen op hun ervaring in het werken met dossiers van veroordeelden en het krijgen van nieuwe bevoegdheden zoals bijv. de TBS⁵²⁴.

Geïnterneerden en veroordeelden betreffen een **verschillend publiek** maar toch zal het doel hetzelfde zijn; namelijk deze mensen terug in de **maatschappij re-integreren** waarbij de geïnterneerden vele zorg zullen nodig hebben.

Het verstrekken van informatie over de stand van zake van deze overgang Cbm-SURB is van belang zowel t.a.v. de **betrokken actoren** als t.a.v. van andere **klanten** van de Cbm, zoals bijv. de zorginstellingen en justitiehuisen en niet in het minst de geïnterneerden zelf. Het kan niet dat bepaalde cruciale betrokken actoren (parket en Cbm) vertelden tijdens hun interview; *“Wij weten momenteel van niks!”* of *“Ik hoor tegenstrijdige info.”* Uit de interviews merkte men de Cbm-Gent een grote **ongerustheid** op onder “hun geïnterneerden”. Velen trachtten nog via de Cbm Gent definitief in vrijheid te worden gesteld alvorens de KBM bevoegd wordt over hun dossier.

⁵²⁴ De terbeschikkingstelling van de Strafvuotoeringsrechtbank zoals in de WERP geregeld.

In de nasleep van deze masterproef wenst auteur de mogelijkheid na te gaan om een **infofolder** omtrent deze nieuwe wet voor de geïnterneerden van de Gentse Cbm op te stellen. Ook een informatief document dat deze nieuwe interneringswet uitlegt zou voor de betrokken actoren nuttig zijn, griffie medewerkers, parketsecretarissen, zorginstellingen; edm. Op de griffie van de SURB Gent zal een griffier deze wet naar het dagdagelijkse griffiewerk vertalen via een **praktische handleiding**. Wel is het zo dat, hoe verder in de tijd, hoe duidelijker de **contouren en inhoud** van deze overgang zich zullen aftekenen.

Een tekort aan mensen en middelen kan dit hele project in zijn overgang en na de inwerkingtreding in oktober 2016 **vleugellam** maken, “de *boel doen opstoppen*.” Dit gebeurde al eens toen de overgangsmanager tijdelijk zijn taak neerlegde wegens het niet krijgen van een vergoeding en administratieve ondersteuning voor deze **veeleisende** taak. Ook bij de opvolgers van de Cbm is de roep om extra personeel groot, om gewoonweg om de KBM überhaupt te kunnen opstarten (!). Politici hebben de **plicht** om te voorzien in de nodige omkadering om deze wet conform *de ratio legis* uit te oefenen en de geïnterneerden alvast niet in de kou te laten staan, zoals dit in het verleden maar al te vaak gebeurde. Men maakte de belofte om te voorzien in voldoende middelen in het Federaal Regeerakkoord van 2014, dat op dat vlak hopelijk “*geen vodje papier is*.” Voldoende mensen en middelen is een cruciale randvoorwaarde om deze overgang **vlot** te doen verlopen en de goede werking van parket en KBM/SURB te kunnen **garanderen**.

Men mag niet vergeten, om af te sluiten met de woorden van een Cbm –secretaris, dat het hier “*om zieke en kwetsbare mensen gaat*.” Mensen die m.a.w. zorg en aandacht nodig hebben en dit kan o.a. door hen een klantvriendelijke dienstverlening te bieden en deze te steeds te verzekeren, **zowel nu als in de toekomst!**

Gloria (Simona) Jacquet

Boekhout, 9 mei 2016

Bibliografie

1 Wetgeving

Verdrag van 4 november 1950 tot Bescherming van de Rechten van de Mensen de Fundamentele Vrijheden.

Belgische Grondwet 7 februari 1831, gecoördineerd op 17 februari 1994.

Wetboek van strafvordering 17 november 1808.

Strafwetboek 8 juni 1867.

Wet van 4 oktober 1867 op de verzachtende omstandigheden, *BS* 15 oktober 1867.

Wet van 9 april 1930 tot bescherming van de maatschappij tegen abnormalen, gewoontemisdadigers en plegers van bepaalde seksuele strafbare feiten, *BS* 11 mei 1930.

Wet van 29 juni 1964 betreffende de opschorting, het uitstel en de probatie, *BS* 17 juli 1964.

Wet van 1 juli 1964 tot bescherming van de maatschappij tegen abnormalen en de gewoontemisdadigers, *BS* 17 juli 1964.

Gerechtelijk wetboek van 10 oktober 1967.

Wet van 20 juni 1990 betreffende de bescherming van de persoon van de geesteszieke, *BS* 27 juli 1990.

Wet van 20 juli 1990 betreffende de voorlopige hechtenis, *BS* 14 augustus 1990.

Wet van 17 mei 2006 betreffende de externe rechtspositie van de veroordeelden tot een vrijheidsstraf en de aan het slachtoffer toegekende rechten in het raam van de strafuitvoeringsmodaliteiten, *BS* 15 juni 2006.

Wet van 17 mei 2006 houdende oprichting van strafuitvoeringsrechtbanken, *BS* 15 juli 2006.

Wet van 21 april 2007 betreffende de internering van personen met een geestesstoornis, *BS* 13 juli 2007.

Wet van 5 mei 2014 betreffende de internering van personen, *BS* 9 juli 2014.

Wetsontwerp houdende internering en diverse bepalingen inzake justitie, *Parl. St. Kamer* 2015-16, nr. 1590/001.

Wetsontwerp houdende internering en diverse bepalingen inzake justitie, *Parl. St. Kamer* 2015-16, nr. 1590/012.

Koninklijk van 29 januari 2007 besluit tot bepaling van de inhoud van het verslag van de directeur en tot bepaling van de samenstelling en de werkwijze van het personeelscollege, *BS* 1 feb 2007

Een chronologisch overzicht van de parlementaire procedure inzake Potpourri 3: <http://www.dekamer.be/kvvcr/showpage.cfm?section=/flwb&language=nl&cfm=/site/wwwcfm/flwb/flwbn.cfm?legislist=legisnr&dossierID=1590> (consulatie op 29 april 2016).

2 Rechtspraak

EHRM, 3 februari 2015, nrs. 49484/11, 53703/11, 4710/12, 15969/12, 49863/12 en 70761/12, Smits et al. t. België.

EHRM, 3 februari 2015, nrs. 49861/12 en 49870/12, Vander Velde en Soussi t. België.

EHRM, 9 januari 2014, nr. 330/09, Van Meroye t. België.

EHRM, 10 januari 2013, nr. 43418/09, Cleas t. België

GwH 18 februari 2016, nr. 22/2016.

Cass. 25 juni 2013, P.13.0832.N.

Cass. 28 oktober 2014, P.14089.N/1 (onuitg.).

3 Lectuur

3.1 Interne (beleids)documenten Cbm Gent

COMMISSIE TOT BESCHERMING VAN DE MAATSCHAPPIJ GENT, Het voorbereiden van een zitting.

COMMISSIE TOT BESCHERMING VAN DE MAATSCHAPPIJ GENT, Hoofddoelstelling secretariaat CBM Gent.

COMMISSIE TOT BESCHERMING VAN DE MAATSCHAPPIJ GENT, Informatiebrochure inzake internering bij de Cbm Gent, 9 maart 2012.

COMMISSIE TOT BESCHERMING VAN DE MAATSCHAPPIJ GENT, Procesdiagramwerking CBM.

COMMISSIE TOT BESCHERMING VAN DE MAATSCHAPPIJ GENT, Opmaken van een nieuw dossier voor de Cbm en

FOD JUSTITIE, De gevangenis Gent informatie brochure, 26 september 2013, 22-23 en 27.

X., Consensusnota coördinatoren ZTI/EZCI/Mobiel team ZTI (schakelteam), 30 september 2013.

3.2 Externe Beleidsdocumenten

FEDERALE REGERING, Regeerakkoord 9 oktober 2014, http://www.premier.be/sites/default/files/articles/accord_de_gouvernement_-_regeerakkoord.pdf, 239p. (consultatie op 10 april 2016).

FEDERALE OVERHEIDSDIENST JUSTITIE, *Bestuursovereenkomst afgesloten tussen de minister van Justitie en de voorzitter van het directiecomité van de Federale Overheidsdienst Justitie 2016-2018*, 12 februari 2016, http://justitie.belgium.be/sites/default/files/downloads/doc_2016-2018_bestuurov_fodj_nl_0.pdf., 31p

K. GEENS, *Beleidsverklaring Justitie*, 17 november 2014, , *Parl. St. Kamer* 2014-15, nr. 52 0020/018

GEENS, K., *Het justitieplan: een efficiëntere justitie voor meer rechtvaardigheid*, FOD Justitie, 2015, <http://www.koengeens.be/justitieplan>, 119 p.

3.3 Juridische/Criminologische Lectuur (boeken – tijdschriften- digitale artikels) en managementslectuur

Ad Rem, themanummer rechtstaal, 2009, 79p.

ANCIAUX, B., “Barensweeën. De genese van de wet op de internering van personen van 2014” in J. CASSELMAN, R. DE RYCKE en H. HEIMANS (eds.), *Internering: Nieuwe Interneringswet en organisatie van de zorg*, Brugge, Die Keure, 2015, (27), 27-47.

BAYENS, K., *Straffen als sociale praktijk. Een penologisch onderzoek*, Brussel, VUBpress, 2000, 514 p.

BALTAZAR, T., “De Krachtlijnen van de wet patiëntenrechten” in C. WITTOUCK, K. AUDENAERT en F. VANDER LAENEN (eds.), *Handboek Forensische gedragswetenschappen*, Antwerpen, Maklu, 2015, 81-99.

BALTAZAR, T., “Gezondheidsrechtelijke reacties op psychische problemen” in C. WITTOUCK, K. AUDENAERT en F. VANDER LAENEN (eds.), *Handboek Forensische gedragswetenschappen*, Antwerpen, Maklu, 2015, 101-123.

BREMS, E. en OUALD CHAIB, S., “Doing minority Justice Trough Procedural Fairness: Face Veil Bans in Europe”, *Journal of Muslims in Europe* 2013, afl. 2 issue 1, 20-45.

BREMS, E. en LAVRYSEN, L., “Procedural justice in Human Rights adjudication: The European Court of Human Rights”, *Human Rights Quarterly* 2013, afl. 35, 176-200.

CASSELMAN, J., “Menswaardige zorg voor geïnterneerden. Trein der traagheid eindelijk op snelheid?”, *Sociaal.Net* 17 september 2015, <http://sociaal.net/analyse-xl/menswaardige-zorg-voor-geïnterneerden/> (consultatie op 10 april 2016).

CASSELMAN, J., “De interneringswetgeving in historisch perspectief: komt er nooit een einde aan de sisyfusarbeid?” in J. CASSELMAN, R. DE RYCKE en H. HEIMANS (eds.). *Internering: Nieuwe Interneringswet en organisatie van de zorg*, Brugge, Die Keure, 2015, (5), 5-25.

CLAEREBOUT, V., “ “Het” slachtofferperspectief onder de loep. Een reflectie vanuit de praktijk” in J. CASSELMAN, R. DE RYCKE en H. HEIMANS (eds.). *Internering: Nieuwe Interneringswet en organisatie van de zorg*, Brugge, Die Keure, 2015, 397-425.

DE CLERCK, A. en VANSTEENBRUGGE, W., “Het wetsontwerp internering: het lijden eindelijk verlicht?”, *Fatik* 2007, afl. 114, 16-20.

DE RUITER, C., “Gestructureerde risicotaxatiemethoden: wat de jurist moet weten.”, *Expertise en Recht* 2008, afl. 4, 121- 131.

EFQM, “Results”, <http://www.efqm.org/efqm-model/criteria/results>; EFQM, “Enablers”, <http://www.efqm.org/efqm-model/criteria/enablers>.

FRANSSSEN, V., “Op zoek naar de grenzen van het mechanisme van correctionalisering. Potpourri II en de spreekwoordelijke olifant.”, *Panopticon* 2016, afl. 37, 49 -58.

GOETHALS, J., en ROBERT, L., “Een nieuwe interneringswet”, *Fatik* 2007, afl. 114, (4) 4.

GOETHALS, K., “Is het gras altijd groener aan de overkant? Lessen uit de Nederlandse Tbs-maatregel met dwangverpleging.” in C. WITTOUCK, K. AUDENAERT en F. VANDER LAENEN (eds.), *Handboek Forensische gedragswetenschappen*, Antwerpen, Maklu, 2015, 427-438.

HANOULLE, K., “Een nieuwe interneringswet, een nieuwe wind door het interneringslandschap?”, *Panopticon* 2015, afl. 36, 289- 296.

HEIMANS, H., “De nieuwe interneringswet van 5 mei 2014” in J. CASSELMAN, R. DE RYCKE en H. HEIMANS (eds.). *Internering: Nieuwe Interneringswet en organisatie van de zorg*, Brugge, Die Keure, 2015, (49), 49-109.

HEIMANS, H., “De forensisch psychiatrische centra ” in J. CASSELMAN, R. DE RYCKE en H. HEIMANS (eds.). *Internering: Nieuwe Interneringswet en organisatie van de zorg*, Brugge, Die Keure, 2015, (161), 161-177.

HEIMANS, H., “Krachtlijnen van de nieuwe interneringswet. Een verloren kans. “, *Fatik* 2015, afl. 145, 10- 22.

HEIMANS, H., “Zorg voor geïnterneerde personen in penitentiaire inrichtingen”, in J. CASSELMAN, R. DE RYCKE en H. HEIMANS (eds.). *Internering: Nieuwe Interneringswet en organisatie van de zorg*, Brugge, Die Keure, 2015, (127) 140-141.

HEIMANS, H., VANDER BEKEEN. T., en SCHIPAANBOORD A.E., “Eindelijk een echte nieuwe en goede wet op de internering? Deel 1: de gerechtelijke fase”, *R. W.* 2014-15, afl. 27, 1043-1064.

HUMMELEN, K. en HENGEVELD, M., *Psychiatrie voor juristen*, Utrecht, De tijdstroom, 2014, 294 p.

JACQUET, G.S., “Klantvriendelijke internering?!” *Een poging tot integratie van klantvriendelijkheidsaspecten in de werking van de Commissie tot bescherming van de maatschappij Gent*, Bachelorproef Criminologie UGent 2014-2015, (onguit.), 52 p.

JACQUET, G.S., *De klant(on)vriendelijkheid van hoven en rechtbanken als organisatie in strafzaken. Een praktijkinitiatief voor een klantvriendelijkere justitie.* , Masterproef rechten UGent 2014-2015, , http://lib.ugent.be/fulltxt/RUG01/002/163/107/RUG01-002163107_2014_0001_AC.pdf , 303 p.

JEANDARME, I., WITTOUCK, C., VANDERLAENEN F. *et al.*, “Forensische pilootprojecten ‘medium security’ Incidenten tijdens behandeling van geïnterneerden ressorterend onder de CBM Gent.”, *Panopticon* 2015, afl. 1, 26-42.

LEMMENS, L., “Grondwettelijk Hof vindt termijn voor cassatieberoep in Nieuwe Interneringswet te kort”, *Legal World* 19 februari 2016, <http://www.legalworld.be/legalworld/Grondwettelijk-Hof-vindt-termijn-voor-cassatieberoep-in-Nieuwe-Interneringswet-te-kort-2016.html?LangType=2067> (consultatie op 12 april 2014).

NOLTA, J., *Taal in toga: Over toegankelijke (straf)rechtstaal*, Deventer, Kluwer, 1997, 113p.

PARASURAMAN, A., ZEITHAML., V. en BERRY, L., “SERVQUAL: A Multiple-Item scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality”, *Journal of retailing*, 1988, afl.1, 12-40.

PARMENTIER, S. en VAN WIN, T., “Organisatieprocessen en kwaliteit”, *Panopticon*, 2002, afl. 23, 495-508.

PAUWELS L, *Oorzakelijke mechanismen en verklaringsmodellen van regelovertrekend gedrag*, Gent, Academia Press, 2014, 815 p.

PLESSERS, J., “Na de werklasmeting een doorstart van het college naar een vernieuwend management voor de hoven en rechtbanken”, *Orde Dag* 2014, afl. 66, 70-81.

PREUMONT, M., “ La place de la victime dans la procédure pénale d'un bout à l'autre de la chaîne”, *Rev. dr. U.L.B.*, 2005, afl.1, 31.

PUT, G., “Begrijpelijke taal wint altijd”, *Juristenkrant*, afl. 274, 25 september 2013, 10-11.

SCHIPAANBOORD, E. en VANDERBEKEN, T., “ De interneringswet van 2014” in C. WITTOUCK, K. AUDENAERT en F. VANDER LAENEN (eds.), *Handboek Forensische gedragswetenschappen*, Antwerpen, Maklu, 2015, 53-80.

SEGRS, V. en VERSCHUEREN G., *Burgemeester achter tralies*, Leuven, Davidsfonds, 2013, 208p.

TYLER, T.R., “Procedural justice and the courts”, *Court Review* 2007, afl. 44 issue 1/2, 26-31.

TYLER, T.R., *Why people obey the law.*, Princeton, Princeton University Press, 2006, 299 p.

VAN DER AUWERA, A., DHEEDENE, J. en K. SEYNNAEVE, “Geïnterneerde personen in Vlaanderen en in België” in J. CASSELMAN, R. DE RYCKE en H. HEIMANS (eds.). *Internering: Nieuwe Interneringswet en organisatie van de zorg*, Brugge, Die Keure, 2015, (113) 13-114.

VANDERMEERSCH, D., “ La loi du 21 avril 2007 relative à l'internement des personnes atteintes d'un trouble mental.”, *JT* 2007-2008, afl. 6299, 117-125.

VANDENBROUCKE, M., “De nieuwe interneringswet: enkele kanttekeningen”, *Fatik* 2007, afl. 114, 21-25.

VANDENBROUCKE, M., “De wereld van de internering en van de geïnterneerden: het functioneren van de commissie ter bescherming van de maatschappij.”, *Panopticon*, 2009, afl. 6, 92-97.

VANFRAECHEM, I. en A. LEMONNE, A., “Willen slachtoffers participeren aan de gerechtelijke procedure? Enkele vaststellingen vanuit onderzoek naar de evaluatie van het slachtofferbeleid in België.” *Nieuwsbrief Suggnomé* juni 2008, 24-30.

VANDER LAENEN, F., en STAS, K., “Het beroepsgeheim van hulpverleners in de forensisch psychiatrische geestelijke gezondheidszorg” in C. WITTOUCK, K. AUDENAERT en F. VANDER LAENEN (eds.), *Handboek Forensische gedragswetenschappen*, Antwerpen, Maklu, 2015, 125-152.

VANDER BEKEN, T., “ Strafrechtsbedeling en wetsovertreders met een psychiatrische problematiek” in C. WITTOUCK, K. AUDENAERT en F. VANDER LAENEN (eds.), *Handboek Forensische gedragswetenschappen*, Antwerpen, Maklu, 2015, 31-51.

VANDER BEKEN, T. en VANHAELEMEESCH, D., “Juridische aspecten met betrekking tot internering” in S. VANDEVELDE, S. DE SMET, W. VANDERPLASSCHEN, W. TING TO (eds.), *Oude uitdagingen, nieuwe kansen!: Over de behandeling van geïnterneerden*, Gent, Academia Press, 2013, 140 p.

VAN DEN BERGE, Y., “ De aan het slachtoffer toegekende rechten in het raam van de strafuitvoeringsmodaliteiten.” (noot onder SURB Brussel 13 juli 2007), *RABG* 2008, afl.7, 459—460.

VAN DEN BERGE, Y. en VERBRUGGEN, F., “Langzaam maar onzeker: het wettelijk kader voor een geleidelijke terugkeer naar de maatschappij” K. BEYENS, T. DAEMS en E. MAES (eds.) in *Exit gevangenis? De werking van de strafuitvoeringsrechtbanken en de wet op de externe rechtspositie van veroordeelden tot een vrijheidsstraf*, Antwerpen, Maklu, 2014, (31), 50-51.

VAN DEN WYNGAERT, C., *Strafrecht en strafprocesrecht in hoofdlijnen*, I, Antwerpen, Maklu, 2009, 665 p.

VAN ORSHOVEN, P., “Nieuwe justitie 2014. De arrondissementen, de mobiliteit en het beheer” in B. ALLEMEERSCH, K. DEVOLDER, T. REINGRABER, P. TAELEMAN, P. VAN ORSHOVEN en B. Vanlerberhe (eds.), *Nieuwe Justitie Congressbundel*, Antwerpen, Itersentia, 2014, 239p.

VAN WEERST, J. en VANDEN HEEDE, P., *Juridisch schrijven in tien stappen: een hulp bij schrijfoopdrachten in de opleiding rechten*, s.l., 2010, 98 p.

VERPOEST, K. en JANSSENS, J., *Criminologie van de strafrechtsbedeling: vervolging, straftoemeting en strafuitvoering*, II, (onuitg.), 2014-2015, 266 p.

VERPOORTEN, P., ” De wet van 5 mei 2014 betreffende de internering van personen.”, *T.Strafr.* 2016, afl. 6, 283-329.

WILLAERT, D, VLAMINCK, E., VAN BUGGENHOUT, G., HEIMANS, H., BAEKE, J., VANDER VELPEN, J., PEREMANS, L., NOLLET, L. VAN DE VELDE, R. en TALABI, Y. *Geïnterneerd: cel of zorg?* Antwerpen, EPPO, 2012, 100 p.

3.4 Managementslectuur

BARNAT, R., “*Strategic Management: Formulation and Implementation*”, <http://www.introduction-to-management.24xls.com/nl227> en <http://www.introduction-to-management.24xls.com/nl226> (consultatie op 17 mei 2015).

COOLS, M., “De SWOT-analyse anders geduid voor criminologen”, *Panopticon* 2007, afl. 6, 96-99.

DEPRÉ, R., VERVAET, C, HONDEGHEM, A. en GEERT, B., *Managementconcepten voor een kwaliteitsvol openbaar ministerie*, Brussel, Politeia, 2009, 184 p

EFQM, “Results”, <http://www.efqm.org/efqm-model/criteria/results>; EFQM, “Enablers”, <http://www.efqm.org/efqm-model/criteria/enablers>.

EKBLOM, P., *Crime Prevention, Security and Community Safety. Using the 5Is Framework*, Hampshire, Palgrave Macmillan, 2011, 228-253.

GLUECK, W., *Business policy and strategic management*, New York City, McGraw-Hill, 1988, 940 p.

GOSELIN, D. en TINDEMANS, B., *Toekomstmakers. Hoe besturen bij onzekerheid?*”, Leuven, Lanoo Campus, 2012, 275p.

REH, J., “Key Performance Indicators (KPI)”, <http://management.about.com/cs/generalmanagement/a/keyperfindic.htm> .(consultatie op 13 mei 2015).

SCHAVELING, J., *Tijdelijk leiderschap. Dienstbaarheid aan mens en aan organisatie*, Den Haag, Sdu Uitgevers, 2008, 268p

SENGE, P., A. KLEINER, A., C. ROBERTS, C., ROSS, R., ROTH,G., en SMITH B., *De dans der verandering: nieuwe uitdagingen voor de lerende organisatie*, Schoonhove, Academic service, 2000, 533p.

SWIERINGA, J. en JANSEN, J., *Gedoe komt er toch. Zin en onzin over organisatieverandering*, Scriptum Management, Utrecht, 2005,101 p.

THOMASSEN, J-P., *De klantgestuurde organisatie: 50 methoden en instrumenten voor effectief klantenmanagement*, Alphen aan den Rijn, Samsom, 2001, 200p.

THOMASSEN, J-P. R.. *Waardering door klanten*, Deventer, Kluwer, 1998, 295 p

3.5 Andere lectuur

DILLEN, C., DAMEN, W., en GEERINCK, J.W., *Dagboek van een gerechtspychiater: de crimineel in elk van ons*, Kessel-lo, uitgeverij Van Halewyck, 2012, 218p.

VAN STEENBRUGGE, W., *De affaire justitie: De bedenkingen van een strafpleiter*, Antwerpen, Manteau, 2007, 190p.

4 Onderzoek en methodologie

4.1 Lectuur

CCOK, C. en TOHOMPSON, B., "Reliability and Validity of SERVQUAL Scores Used to Evaluate Perceptions of Library Service Quality", *The journal of academic Librarianship*, afl. 26, nr. 4, (248) 248-258.

DECORTE, T en ZAITCH, D. (eds.), *Kwalitatieve methoden en technieken in de criminologie*, Leuven, Acco, 2010, 557 p.

HEYLEN., B. en WEBER., E. "Causaliteit en de methodestrijd Naar een geïntegreerd gebruik van kwalitatief en kwantitatief onderzoek in een praktisch georiënteerde criminologie", *Panopticon* 2013, afl. 2, (115) 115-131.

KEATS, D.M., *Interviewing a special guide for students and professionals*, Buckingham, Open university press, 2000, 162p.

KVALE, S, *Interviews an introduction to qualitative research interviewing*, Buckingham, Open university press, 2000, 326p.

LIEBLING, A., HULLEY, S en CREWE, B., "Conceptualising and Measuring the Quality of Prison Life in D. GADD, S. KARSTEDT en S-F MESSNER, *The SAGE Handbook of Criminological Research Methods*, Londen, Sage Publications Ltd, 2012, (358) 358-372.

MASON, J., *Qualitative researching*, Londen, Sage Publications, 1996, 180p.

MORTELMANS, D., *Handboek kwalitatieve onderzoeksmethoden*, Leuven, Acco, 2009, 534p.

PARASURAMAN, A. ZEITHAML., V. en BERRY., L, "SERVQUAL: A Multiple-Item scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality", *Journal of retailing*, 1988, afl.1, (12) 12-40.

PAUWELS, L., *kwantitatieve criminologie*, Gent, Academia Press, 2013, 388 p.

TIJMSTRA, J., en BOEIJE, H., *Wetenschapsfilosofie in de context van de sociale wetenschappen*, Den Haag: Boom Lemma, 2011, 9-26.

TIJMSTRA, J., en BOEIJE, H., *Wetenschapsfilosofie in de context van de sociale wetenschappen*, Den Haag: Boom Lemma, 2011, 9-26.

Website Libqual+, <https://www.libqual.org/home> (geconsulteerd op 6 december 2015).

A. LIEBLING, S. HULLEY en B. CREWE “Conceptualising and Measuring the Quality of Prison Life In D. Gadd, S. Karstedt en S-F Messner *The SAGE Handbook of Criminological Research Methods*, Londen, Sage Publications Ltd, 2012, (358) 358-372.

4.3 Secundaire data

OVb, *Justitierapport 2010: de Vlaamse advocaten en de rechterlijke diensten*, klanttevredenheidsonderzoek Orde van Vlaamse Balies, 2010, 163p., <http://www.arm-ccm.be/portal/page/portal/ARM/Links/OVB%20%20Justitierapport%202010%20finale%20versie.pdf>.

PHONECOM, *Rapport Vierde Justitiebarometer 2014*, onderzoek in opdracht van de HRJ, 2014, 46p., <http://www.hrj.be/nl/content/justitiebarometer-2014>.

KAREL DE GROTE HOGESCHOOL, *Project koraal: klantenbevraging rechtbanken van eerste aanleg ressort Antwerpen*, onderzoeksproject rechtspraktijk Karel de Grote hogeschool en PHL, Antwerpen, 2012, 87 p., http://www.juridat.be/beroep/antwerpen/Syntheserapport_KORAAL_rea_deel1_rapport.pdf.

GFK SIGNIFICANT, *Rapport Justitiebarometer 2010*, onderzoek in opdracht van de HRJ, 2010, 83p., http://www.hrj.be/sites/5023.b.fedimbo.belgium.be/files/press_publications/baro-2010-n_0.pdf.

VANDAMME, A., PAUWELS, L., PLEYSIER en VAN DE VELDE, M., “Beelden van vertrouwen: het vertrouwen in politie en justitie in perspectief geplaatst.”, *Orde dag* 2010, afl.52, 7-20.

4.4 Veldwerk

Kwalitatief interview Cbm-lid 15 februari 2016

Kwalitatief interview Cbm-secretaaris 18 februari 2016

Kwalitatief interview griffier SURB 21 maart 2016

Kwalitatief interview (telefonisch) parketsecretaris 4 feb 2016

Participerende observatie Cbm Gent van 2 feb t.e.m. 30 april 2015, 19 november 2015 en 7 maart 2016.

Opvolgingsgesprekken, mails 19 april 2016 en 29 april 2016.

Notities –vragenlijsten en *informed consent brieven* zijn om technische reden in een afzonderlijke bijlage opgenomen.

5 Brochures, verslagen en websites

CENTRUM OBRA VZW, *Centrum Obra vzw Werking Ontgrendeld*, Obra vzw, s.l.n.d.

CENTRUM OBRA VZW, *Gedetineerden met een verstandelijke beperking*.

COUR D'APPEL DE PARIS, « Label Marianne-19 engagements pour un meilleur accueil au palais », <http://www.ca-paris.justice.fr/index.php?rubrique=11048&article=15885> (consultatie op 12 mei 2015).

FOD JUSTITIE, Gebruikershandvest, http://justitie.belgium.be/nl/binaries/gebruikershandvest_tcm265-144897.pdf. (consultatie 13 mei 2015).

HRJ, Verslag klachtenbehandeling 2012, 29p
http://www.hrj.be/sites/5023.b.fedimbo.belgium.be/files/press_publications/klachtenverslag-2012-nl.pdf

JADOUL, N., *Rechtbank eerste aanleg Tongeren beleidsplan 2012–2017*, 35 p. , onuitg.

KONINKLIJKE ACADEMIE VOOR GENEESKUNDE VAN BELGIË, “advies over de forensische psychiatrie”, 2009, 2
<http://www.academiegeneeskunde.be/sites/default/files/atoms/files/Forensische%20psychiatrie%202014.pdf>.

MINISTERIE VAN VEILIGHEID EN JUSTITIE (NL), “Klinische observatie Pieter Baan Centrum”,
<https://www.nifpnet.nl/NIFP/Beoordelen/KlinischeobservatiePBC.aspx> (consultatie op 12 april 2016).

OVB, “Potpourri III: opmerkingen OVB over de wijzigingen inzake internering”, 22 februari 2016, 8p.
<http://www.advocaat.be/UserFiles/NewsItems/standpunt%20OVB%20%20PPIII%20internerings%2022%2002%2016.pdf>.

ROWAERT, S., *Onderzoek naar hoe families en naastbetrokkenen internering ervaren*, Universiteit Gent, 4p.

UNIVERSITEIT GENT CENTRUM VOOR DUURZAME ONTWIKKELING, <http://www.cdo.ugent.be/drupal-7.15/?q=publicatie/231>, (consultatie op 17 april 2014).

5 Media

BELGA, “Prijs voor Mensenrechten 2015 naar voormalig topmagistraat Henri Heimans”, *De standaard* 13 december 2015, http://www.standaard.be/cnt/dmf20151213_02018650 (consultatie op 28 april 2016).

CANVAS, “*Te gek om los te lopen*”, documentaire Panorama,
<https://www.youtube.com/watch?v=nCqcwQUApIw>.

JUSTAERT, M., “Justitie moet nog twee jaar wachten op computers” , *Het nieuwsblad* 29 januari 2013, http://www.nieuwsblad.be/cnt/dmf20130128_00449096

VERMEULEN, E., “999”, documentaire, <http://www.999themovie.com/>.

X., “Minister Geens wil justitie digitaliseren.”, *Het Laatste Nieuws* 19 november 2014,

reeks “ Een jaar FPC Gent, een eerste evaluatie.” in de krant De Morgen omtrent de weg van de geïnterneerden in het FPC Gent, <http://www.demorgen.be/binnenland/1-jaar-fpc-gent-een-eerste-evaluatie-b33f2422/> (consultatie op 10 april 2016).

Website onderzoek interneringplus, <http://www.interneringplus.ugent.be/> (consultatie op 2 mei 2016).

Lijst gebruikte figuren

FIGUUR 1: ONDERZOEKSPANNING UIT VOORBEREIDEND WERKSTUK	46
FIGUUR 2 SCHEMATISCHE VOORSTELLING TWEE DIMENSIES VAN KLANTVRIENDELIJKHEID	52
FIGUUR 3: SCHEMATISCHE VOORSTELLING KLANTEN CBM GENT	60
FIGUUR 4 HET VERANDERINGSPROCES GEVISUALISEERD.....	151
FIGUUR 5 OORZAKEN WEERSTAND IN DE INVOERINGSFASE ONTLEEND AAN J. COZIJNSEN.....	162
FIGUUR 6 RELATIE VOORSPELBAARHEID VS. ONZEKERHEID ONTLEEND AAN D. GOSSELIN EN B. TINDEMANS ...	167
FIGUUR 7 TABEL ALGEMENE SWOT-ANALYSE PROJECTEN CBM GENT	207
FIGUUR 8 BADGE CBM-SECRETARIS	215
FIGUUR 9 TEKST "HIER AANMELDEN" (KLEIN FORMAAT).....	215

BIJLAGEN

Bijlage 1: AKIC - analyse van de drie projecten

Bijlage 2: uittreksel uit draaiboek CBM GENT

Bijlage 3: badge Cbm-secretaris

Bijlage 4: voorbeeld van herschreven uitnodiging

Bijlage 5: Vragenlijsten interviews

Opgenomen in niet-toegankelijke bijlagen van deze masterproef

Codeboom en nota's telefonisch gesprek overgangsmanager

Interview parketsecretaris

- Notities en gestelde vragen

Interview lid Cbm Gent

- *Informed consent* brief
- Samenvatting o.b.v. de opname van het interview
- Nota's bij gesprek

Interview secretaris Cbm Gent

- *Informed consent* brief
- Samenvatting o.b.v. de opname van het interview
- Nota's bij gesprek

Interview griffier bij SURB Gent

- *Informed consent* brief
- Samenvatting o.b.v. de opname van het interview
- Nota's bij gesprek

Bijlage 1 AKIC ANALYSE VAN DE DRIE PROJECTEN

5.1 Analysemethode voor de projecten: het AKIC-model

Wanneer men initiatieven lanceert om een organisatie klantvriendelijk te maken is het best dat men deze initiatieven evalueert en benadert met de daartoe geëigende instrumenten uit het strategisch management⁵²⁵ zoals bijv. de **AKIC-methode**. Deze methode werd⁵²⁶ ontwikkeld door K. ANDREW en later uitgediept door W.F. GLUECK..Gelet op de beperkte omvang van dit werkstuk en overlap van vele sterktes en zwaktes van de drie projecten, wordt er gekozen één algemene AKIC-analyse te doen voor de drie projecten samen.

5.2 Analyse

Het eerste project betrof het maken van een draaiboek van de Cbm Gent waarin zoveel mogelijk **werkprocessen/service richtlijnen** werden gebundeld.

Een tweede initiatief betrof het verbeteren van de **zichtbaarheid van de Cbm-secretaris** in het gerechtsgebouw te Gent. Bij deze secretaris moeten de geïnterneerden en hun raadsman zich aanmelden wanneer men naar de Cbm-zitting komt. Deze secretaris fungeert dus als aanmeld- en informatiepunt. De zichtbaarheid van dit aanmeldpunt werd verbeterd door enerzijds een badge te ontwerpen met de tekst “secretaris Cbm Gent” en het logo van de Cbm Gent en een blad met de tekst “*secretaris Cbm Gent hier aanmelden a.u.b.*”

Een derde project betrof het herschrijven van de uitnodigingen voor de Cbm-zitting aan geïnterneerden in een meer toegankelijk taalgebruik.⁵²⁷

5.2.1 Missie van de drie projecten

“Een klantvriendelijke werking van de Cbm Gent.”

Het draaiboek heeft als missie: *“Een klantvriendelijke werking van de Cbm Gent en goede praktijken niet laten verloren gaan na de bevoegdheidsoverdracht van Cbm naar strafuitvoeringsrechtbank.”*

⁵²⁵ M. COOLS, “De SWOT-analyse anders geduid voor criminologen”, *Panopticon* 2007, afl. 6 96-99.

⁵²⁶R. BARNAT “*Strategic Management: Formulation and Implementation*”, <http://www.introduction-to-management.24xls.com/nl227> en <http://www.introduction-to-management.24xls.com/nl226> (consultatie op 17 mei 2015).

⁵²⁷J. NOLTA, *Taal in toga: Over toegankelijke (straf)rechtstaal*, Deventer, Kluwer, 1997, 113p.; *Ad Rem*, themanummer rechtstaal, 2009, 79p.; J. VAN WEERST en P. VANDEN HEEDE, *Juridisch schrijven in tien stappen: een hulp bij schrijfoverdrachten in de opleiding rechten, s.l.*, 2010, 98p. en CENTRUM OBRA VZW, *Gedetineerden met een verstandelijke beperking*. en G. PUT, “Begrijpelijke taal wint altijd”, *Juristenkrant*, afl. 274, 25 september 2013, (10) 10.

5.2.2 De SWOT - analyse

De projecten werden ook aan een SWOT-analyse⁵²⁸ onderworpen. Deze analyse geeft een algemeen overzicht van de drie projecten op vlak van de sterktes, zwaktes, opportuniteiten en de bedreigingen. Deze SWOT-analyse werd opgesteld op 12 mei 2015 dus na afloop van de stage. Vervolgens werd deze SWOT-analyse geactualiseerd op 14 april 2016.

<p>Strengths</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Groot draagvlak voor klantvriendelijkheidsinitiatieven binnen de Cbm Gent en ondersteuning door de voorzitter en het Cbm-secretariaat • Veel mogelijkheden tot het krijgen van advies en hulp bij het opzetten van de projecten door de Cbm, maar ook door organisaties zoals Obra vzw. • Student was lange tijd ter plaatse waardoor de ontwikkeling en uitwerking van deze ideeën in samenspraak met de Cbm kon gebeuren • Student heeft ervaring met klantvriendelijkheid en het opzetten van dergelijke projecten door het schrijven van een masterproef Rechten
<p>Weaknesses</p>	<ul style="list-style-type: none"> • draaiboek: de student had onvoldoende ervaring met de Cbm-werking om alle werkprocessen te kennen • zichtbaarheid Cbm-secretaris: het in onbruik raken van de badge en het formulier “hier aanmelden” • herschrijven uitnodigingen: vele adviezen nodig, waardoor er veel moest worden gewacht (voorzitter, balie Gent, Obra vzw)
<p>Opportunities (weaknesses omzetten in opportunities.)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • draaiboek: informatie en hulp vragen aan secretarissen Cbm.

⁵²⁸ M. COOLS, “De SWOT-analyse anders geduid voor criminologen”, *Panopticon* 2007, afl. 6 96-99.

	<ul style="list-style-type: none"> • Zichtbaarheid: goed communiceren over dit systeem en de badge en het formulier op een zichtbare plaats leggen zodat men dit meeneemt ter zitting • Herschrijven uitnodigingen: goed plan van aanpak opstellen en een wildgroei aan adviezen beperken (selectie maken van wie zal adviseren) • Tijdsduur van antwoord op adviesvraag in de gaten houden.
Threats	<ul style="list-style-type: none"> • Cbm-secretarissen die een of meer initiatieven niet ondersteunen en deze dan ook niet uitvoeren. • Cbm-secretarissen die geen informatie over de werkprocessen kunnen geven of het draaiboek niet kunnen nalezen wegens het gebrek aan tijd (werkdruk). • Het verloren raken van materiaal • De opheffing van de Cbm Gent door de wet Anciaux (2014). • Drukke agenda voorzitter waardoor de vereiste goedkeuringen uitblijven

7 Tabel algemene SWOT-analyse projecten Cbm Gent

5.3 Keuze

Er werd gekozen om van dit draaiboek een aanzet tot draaiboek te maken met de werkprocessen van de Cbm Gent omdat het onmogelijk was binnen de stage uren een afgewerkt draaiboek te verwezenlijken. De werkprocessen werden gestructureerd volgens het traject dat een interneringsdossier op de Cbm volgt. (voorbereiding zitting – zitting - afwerking zitting - algemene werkprocessen)

Voor wat betreft de zichtbaarheid werd er gekozen voor een professioneel uitziende badge die de secretaris droeg. Zowel voor de badge als voor het de “hier aanmelden-melding” werd gekozen voor een zwart wit contrast met duidelijk leesbaar lettertype.

Het herschrijven van uitnodigingen voor geïnterneerden gebeurde vanuit de structuur van een reeds bestaande Cbm-uitnodiging. Doelstelling was deze te herschrijven zodat ook mentaal beperkte personen deze optimaal zouden kunnen begrijpen.

Het weze duidelijk dat deze drie initiatieven slechts drie initiatieven zijn uit een heel arsenaal om de Cbm Gent klantvriendelijker te maken, zoals bijv. een informatieve affiche edm. In dat verband spreekt men van *diversificatie*.

5.4 Implementatie

Alle projecten werden door de voorzitter van de Cbm Gent goedgekeurd en werden onder diens gezag uitgevoerd. Bij de ontwikkeling van de initiatieven werd gebruik gemaakt van de praktijk expertise die de Cbm-secretarissen bezaten, bijv. inzake het vastleggen van deze werkprocessen. Ook de herschreven uitnodigingen werden voorgelegd aan een persoon die reeds veel ervaring heeft met het werken met mentaal beperkte geïnterneerden om alzo de begrijpelijkheid ervan in te schatten. Gedurende het ontwikkelen van de projecten werden deze bijgesteld waar nodig.

5.5 Controle en terugkoppeling

Een handig controle middel om te zien of deze projecten doeltreffend verlopen, vormt het vaststellen van Key Performance indicators (KPI's)⁵²⁹ die naderhand worden geëvalueerd.

Voor het project draaiboek werkprocessen waren de KPI's :

- Goedkeuring door voorzitter voor het opzetten van het project
- het vastleggen van een structuur van draaiboek
- bestaande werkprocessen bundelen en *updaten*
- tussentijdse feedback door diensthoofd van het Cbm-secretariaat
- controle op duidelijkheid van werkprocessen, een nieuwe stagiaire vormde hierbij de testpersoon om na te gaan of de werkprocessen voldoende duidelijk zijn geformuleerd
- een eindproduct hebben. Deze KPI werd, bij een tussentijdse controle omgevormd naar het maken van een tussentijdse versie van het draaiboek. Dit omdat het praktisch onmogelijk was om binnen de tijdsperiode van de stage tot een volwaardig eindproduct te komen.

Als verbeterpunten kunnen dan ook worden aangemerkt:

- een duidelijke afbakening van werkprocessen die moeten worden gebundeld
- een timing opstellen voor het afwerken van dit draaiboek
- draaiboek laten nalezen door een Cbm-secretaris dan wel door de voorzitter.

⁵²⁹ REH, J., "Key Performance Indicators (KPI)", <http://management.about.com/cs/generalmanagement/a/keyperfindic.htm> . (consultatie op 13 mei 2015).

Het project “zichtbaarheid Cbm secretaris” had als KPI’s:

- goedkeuring door voorzitter van de Cbm
- geslaagde test op zichtbaarheid van tekst
- op de zitting van 9 maart 2015 werd geobserveerd of de uitgenodigden keken naar het aanmeldbordje en de badge. Betrokkenen keken naar het aanmeldformulier en gingen richting de tafel waar de secretaris zat. Eén zitting is echter te weinig om dit project te evalueren.
- Gebruiken de secretarissen deze tools ook op de volgende zitting op die locatie?

Vastgesteld werd wel dat dit de daaropvolgende zittingen niet meer door de secretarissen werd gebruikt en dat men de badge niet zo nuttig vond.

Verbeterpunten bij dit project:

- Gesprek met de secretarissen waarbij men wordt herinnerd om deze tools op de zitting Gent gerechtsgebouw te gebruiken.
- Eventueel gesprek met secretarissen voor suggesties ter verbetering.

Het project “herschrijving uitnodiging geïnterneerde” kende de volgende KPI’s:

- Herschrijven van de uitnodigingen voor Cbm-zittingen in gevangenis Gent en gerechtsgebouw Gent. Zowel de uitnodigingen voor de aangehouden en als voor de niet-aangehouden geïnterneerden werden herschreven.
- Inhoudelijke goedkeuring door de hoofdsecretaris en de voorzitter
- Verkrijgen van feedback van medewerker Obra vzw
- Verkrijgen van informatie Balie Gent inzake bepalingen rond pro deo bijstand
- tweede maal advies vragen aan medewerker Obra vzw
- definitieve goedkeuring door voorzitter Cbm-Gent
- deze definitieve versie uitbreiden naar de andere uitnodigingen: zitting FPC Gent, Justitiehuis Brugge, gevangenis Brugge.
- Deze uitnodigingen opslaan op de server van de Cbm Gent⁵³⁰
- Goedkeuring voorzitter en Cbm-secretarissen informeren ingebruikname van herschreven uitnodigingen
- Het effectief in gebruik nemen van de uitnodigingen.

Het merendeel van deze KPI’s werden bereikt, op een belangrijke KPI na en dit betreft de effectieve ingebruikname van deze herschreven uitnodigingen.

Verbeterpunten bij dit project:

- toelating verkrijgen van de Cbm voorzitter voor de effectieve ingebruikname

⁵³⁰ Waar men de geïnterneerde vanuit de Cbm Gent zelf dient uit te nodigen.

- Communiceren aan de Cbm-secretarissen dat deze herschreven uitnodigingen nu moeten worden gebruikt. Communiceren waar men deze herschreven uitnodiging kan raadplegen, dit dient zo gebruiksvriendelijk mogelijk gemaakt te worden.

Bij elk afzonderlijk initiatief werden, door de vergelijking met de vooropgestelde KPI's, ideeën geformuleerd die deze initiatieven nog kunnen verbeteren. Op die manier is de cirkel rond en ziet men dus het constante proces van verbeteren en evalueren in werking bij het opzetten van dergelijke projecten.

Update evaluatie projecten op 14 april 2016:

- Het **draaiboek** werd nagelezen en verder uitgebreid met werkprocessen. Ook werd het getest op de huidige stagiairs criminologie die taken bij de Cbm Gent uitvoerden. Het draaiboek zal worden overgedragen aan de SURB Gent. Ook vanop het parket Gent is er interesse om dit draaiboek te verkrijgen.
- Het project **zichtbaarheid** Cbm-secretaris wordt niet gebruikt, waarschijnlijk wegens te geringe impact ervan.
- Omtrent het effectieve gebruik van de herschreven Cbm-uitnodigingen heerst er verwarring. Tijdens het interview met de Cbm-secretaris werd aangegeven dat deze worden gebruikt daar waar deze secretaris even later stelt dat deze niet worden gebruikt.

Gelet op de huidige korte bestaansduur van de Cbm Gent, tot 1 oktober 2016, zal voornamelijk het **draaiboek** het praktijkvoorstel zijn dat momenteel de meeste prioriteit krijgt van de drie voorstellen binnen de Cbm Gent. Dit is ook logisch omdat dit een effectieve *tool* is om het overgangsproces Cbm-SURB vlotter te doen verlopen en opgedane expertise en ontwikkelde goede praktijken zo min mogelijk te laten verloren gaan.

Naast dit draaiboek kan er ook werk worden gemaakt van een **informatieve folder** voor de geïnterneerden (van de Cbm Gent), uit te breiden naar geïnterneerden van andere Cbm's, omtrent deze overgang naar de KBM. Met de goedkeuring van het wetsontwerp PP3 is het wettelijk kader van de nieuwe interneringswet duidelijk.

Bijlage 2 uittreksel uit draaiboek Cbm Gent

Het uitnodigen van geïnterneerden

Hoe werkt dit systeem?

Als Cbm nodigen wij de geïnterneerden tijdig uit voor de Cbm-zitting zodat ze hun advocaat kunnen verwittigen dan wel een advocaat kunnen raadplegen. De geïnterneerde is niet verplicht om te verschijnen maar is wel verplicht zich te laten bijstaan dan wel zich te laten vertegenwoordigen (als geïnterneerde niet komt) door een advocaat.

De Cbm Gent verstuurt 2 documenten naar de geïnterneerden: een pagina met informatie over de zitting en een document waarop de geïnterneerde moet aanduiden wie hij/zij als advocaat wil voor de Cbm-zitting. De Cbm nodigt nadien de betrokken advocaat uit of stelt vast dat betrokkene pro deo rechtsbijstand wenst.

Voor de zittingen te Merksplas/Turnhout geldt een ander systeem: daar worden de geïnterneerden door de Cbm uitgenodigd via de griffie van de gevangenis Merksplas/Turnhout => de griffie van deze gevangenissen meldt de betrokkenen dat zij moeten verschijnen => de Cbm ontvangt rechtstreeks een bericht welke advocaat de geïnterneerde wenst.

- Geïnterneerden die buiten de gevangenis verblijven worden ongeveer 4 weken voor de Cbm-zitting uitgenodigd.
- Geïnterneerden die in de gevangenis Gent verblijven worden ongeveer 3 weken voor de Cbm-zitting uitgenodigd.
- Geïnterneerden verblijvende in de gevangenis Brugge worden per fax of per mail overgemaakt aan de griffie en griffie mailt of faxt deze uitnodigingen terug.
- Open de submap “Uitn.INT” open “uitnod.aangehoudene.doc” of “uitnod.nietaangehoudgevgent.doc”
- U ziet een sjabloon met invoegvelden, deze invoegvelden zijn gekoppeld aan de gegevens uit de tabel
- Neem het voorblad van de zitting naast u
- Werk per geïnterneerde de lijst af
- Open de wizard “*stapsgewijze wizard afdruk samenvoegen*” er verschijnt aan de rechterkant een scherm in het Word-document
- Klik steeds op volgende en dit tot stap 3.
- Klik op “bladeren”

Microsoft Word interface showing a document titled "uitnod.aangehouden.doc (Compatibiliteitsmodus)". The ribbon includes "Hulpmiddelen voor tabellen". A dropdown menu for "Afdruk samenvoegen" is open, with "Stapsgewijze wizard Afdruk samenvoegen..." selected. The document content includes:

FEDERALE-OVERHEIDSDIENST- JUSTITIE
COMMISSIE TOT BESCHERMING VAN DE MAATSCHAPPIJ TE GENT

Gevangenis Gent
 Nieuwewandeling 89
 9000 → GENT
 CBM.GENT@just.fgov.be
 Tel.: 09/234.66.00
 Fax.: 09/234.66.09
 Bereikbaarheid: 8u30-12u/13.00u-16.00u

Aan «NAAM»
 Geïnterneerde

Zitting CBM Gent maandag 04.05.2015 omstreeksuur in de gevangenis te Gent.

Formulier ONMIDDELIJK terug te zenden aan secretariaat CBM Gent

Dit formulier onmiddellijk terug sturen naar het secretariaat van de CBM Gent op bovenstaand adres (zie eerste blad) zodat we tijdig uw advocaat kunnen uitnodigen.

Naam van de advocaat: «ADVOCAAT»; vermeld in het dossier, die U bijstond bij een vorige zitting

- Indien U opnieuw beroep wilt doen op deze advocaat hierboven vermeld, kruis hem dan aan of omcirkel de naam
- Indien U een andere advocaat kiest, geef die hieronder te melden.
- Indien U niet over voldoende vermogen beschikt is er steeds een PRO-DEO-advocaat voorzien ter zitting. Indien u hiervan gebruik wilt maken vult U hieronder bij naam advocaat: PRO-DEO in (U zult dan wel moeten bewijzen dat u onvermogen bent)

Naam & adres van de advocaat:.....
 → ..(handtekening)

Mijnheer,
Betref: → Uw interneringsmaatregel

Ik heb de eer U te laten weten dat de Commissie tot Bescherming van de Maatschappij, zetelend in de gevangenis te Gent op maandag 04.05.2015 omstreeksuur in uw tegenwoordigheid uw zaak zal bespreken.

Gelieve op onderstaande strook de naam en het adres van Uw advocaat naar keuze te willen kenbaar maken ten behoeve van het secretariaat van de Commissie.

Gelieve dit formulier ONMIDDELIJK terug te laten bezorgen aan het secretariaat CBM, zodat de door u gekozen advocaat tijdig kan worden uitgenodigd.

Het is tevens nuttig om zelf op voorhand eens contact op te nemen met uw advocaat, zodat u zeker weet dat uw advocaat op de dag van de zitting vrij is om u bij te staan.
 Hou er rekening mee dat de aanwezigheid van een advocaat op de zitting VERPLICHT is.
 Indien u niet over voldoende middelen beschikt om een eigen advocaat te voorzien, stuur dan

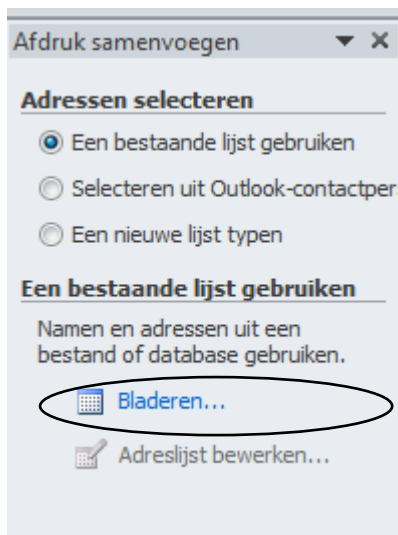
Microsoft Word interface showing the same document. The "Afdruk samenvoegen" dropdown menu is closed. The "Documenttype selecteren" sidebar is open, showing options: Brieven (selected), E-mailberichten, Enveloppen, Etiketten, Adreslijst. The document content is identical to the first image, but the "Stap 1 van 6" and "Volgende: Begindocument" options in the sidebar are circled.

Documenttype selecteren
 Met wat voor type document werkt u?

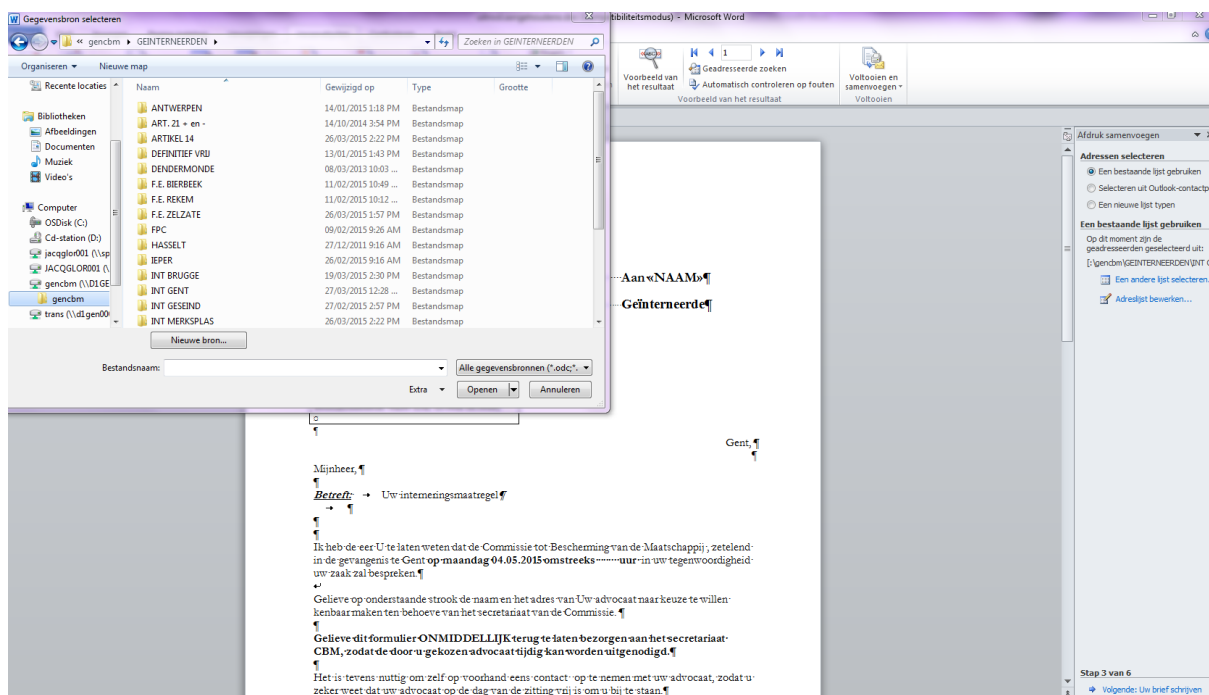
- Brieven
- E-mailberichten
- Enveloppen
- Etiketten
- Adreslijst

Brieven
 Verzend brieven naar een groep mensen. U kunt de brief de ieder persoon krijgt een persoonlijk tintje geven.
 Klik op Volgende om door te gaan.

Stap 1 van 6
 Volgende: Begindocument



- Er verschijnt een invoerscherm => kies de tabel van de geïnterneerde (Cbm server=> Geïnterneerden=> INT Gent/Merksplas of VOP”



- Klik op “ok” en klik op volgende op een gegeven moment verschijnt de naam van de geïnterneerde

- Voer de datum van de zitting in :

Ik heb de eer U te laten weten dat de Commissie tot Bescherming van de Maatschappij, zetelend in de gevangenis te Gent op maandag 04.05.2015 omstreeksuur in uw tegenwoordigheid uw zaak zal bespreken.

- Vul ook het uur in kijk hiervoor naar het voorblad en nodig de geïnterneerde 10 min voor het uur van verschijnen uit.
- De uitnodiging afdrukken
- Het digitale exemplaar hoeft niet te worden opgeslagen

- Verstuur de uitnodiging via de binnenpost voor de gedetineerden te Gent (kleef deze enveloppes niet dicht, op die manier kunnen de geïnterneerden deze terug gebruiken om hun antwoord naar de Cbm terug te sturen.)
- Verstuur de uitnodiging via de buitenpost voor geïnterneerden die niet in de gevangenis Gent verblijven (dit zijn de bruine enveloppes), deze enveloppes worden wel dicht gekleefd.

Bijlage 3 badge Cbm-secretaris



Figuur 8: badge Cbm-secretaris

SECRETARIS CBM GENT

HIER AANMELDEN AUB

Figuur 9: tekst "hier aanmelden" (klein formaat)

Bijlage 4 voorbeeld van herschreven uitnodiging

FEDERALE OVERHEIDSDIENST JUSTITIE
COMMISSIE TOT BESCHERMING
VAN DE MAATSCHAPPIJ TE GENT



Gevangenis Gent
Nieuwewandeling 89
9000 GENT

CBM.GENT@just.fgov.be
Tel.: 09/234.66.00
Fax.: 09/234.66.09
Bereikbaarheid: 8u30-12u/13.00u-16.00u

Aan «NAAM»

Geïnterneerde

Gent,

Aan «NAAM»

Betreft: Cbm- zitting over uw interneringsmaatregel

Geachte mevrouw, mijnheer

Ik nodig u uit voor de zitting van de Commissie tot Bescherming van de Maatschappij Gent (CBM).

De zitting gaat door in de gevangenis te Gent **op maandag omstreeks uur**
U bent aanwezig, samen met de door u gekozen advocaat. De bijstand van een advocaat is verplicht!

Kan u de naam en het adres van de advocaat invullen die u gekozen hebt om u bij te staan op de CBM-zitting? Op de volgende pagina vindt u de invulstrook hiervoor.

Hou er rekening mee dat de aanwezigheid van een advocaat op de zitting **VERPLICHT** is.

Gelieve dit ingevulde formulier ONMIDDELIJK terug te sturen naar het secretariaat van de CBM. Op die manier kan de door u gekozen advocaat tijdig worden uitgenodigd.

Het is nuttig dat u zelf op voorhand eens contact opneemt met uw advocaat. Zo weet u zeker dat uw advocaat op de dag van de zitting vrij is om u bij te staan.

Indien u **onvoldoende middelen** hebt om een eigen advocaat te betalen, schrijf dan op het invulformulier dat u een **PRO DEO** advocaat wenst. Stuur dan **onmiddellijk** het invulformulier op de volgende pagina terug naar het secretariaat van de CBM.

Met hoogachting
De secretaris, CBM Gent

Nancy Carlier

Aan «NAAM»

Zitting CBM Gent maandag omstreeks uur in de gevangenis te Gent.

Formulier ONMIDDELIJK terugzenden naar secretariaat CBM Gent

Dit formulier onmiddellijk terug sturen naar het secretariaat van de CBM Gent op het adres (Cbm Gent, Nieuwewandeling 89, 9000 Gent) zodat we tijdig uw advocaat kunnen uitnodigen.

Naam van de advocaat **die U bijstond bij een vorige zitting: «ADVOCAAT»**

1. Indien U opnieuw beroep wilt doen op deze advocaat hierboven vermeld, **omcirkel die naam.**
2. Indien U een andere advocaat kiest, **schrijf de naam van de advocaat op de stippellijn hieronder**

Naam & adres van de advocaat:

.....
.....

3. Indien U niet over voldoende middelen beschikt is er steeds een **PRO DEO** advocaat aanwezig op de Cbm-zitting. Indien u hiervan gebruik wil maken **schrijf dan op de stippellijn hiernaast “PRO DEO”.....**
(!!! U zal dan wel moeten bewijzen dat u onvoldoende financiële middelen hebt)

(handtekening)

Bijlage 5 vragenlijsten interviews

Achtergrondinformatie interview Secretaris Parket Gent

Context: telefonisch contact teneinde afspraak te maken voor een mondeling interview maar de respondent begon spontaan heel veel informatie te verstrekken, dermate veel zelfs dat dit als telefonisch interview kan worden gezien. **Tijdstip: 4 februari 2016 duur : 42min.**

1. Over de klantvriendelijkheid van de Gbm Gent
 - a. Hoe verloopt de communicatie en samenwerking tussen Cbm Gent en parket Gent
 - b. Verbeterpunten op dat vlak?
2. De nieuwe interneringswet en wijzigingen voor parket Gent
3. Het overgangsproces van Cbm naar SURB en parket Gent
 - a. Rol van betrokkene
 - b. Coördinatie van deze overdracht
 - c. Eigen ideeën om dit overgangsproces te verbeteren

Vragenlijst lid Cbm Gent / overgangsmanager

Informed consent + dank

Opname

DEEL 1 KLANTVRIENDELIJKHEID EN CBM GENT

1. Wat verstaat u onder een **klantvriendelijke** Cbm?
 - a. Welke zijn de belangrijkste **aspecten** om van een klantvriendelijke Cbm te kunnen spreken volgens u?
2. Verdient klantvriendelijkheid **een plaats binnen** de Cbm Gent?
3. Wordt er volgens u **geïnvesteed** in klantvriendelijkheid bij de Cbm Gent?
 - a. Is dit **voldoende**
4. Wat zijn de **sterkte punten** van de Cbm Gent op vlak van klantvriendelijkheid?
 - a. Zeer goede samenwerking met parket Gent dienst internering?
5. Waar zijn **verbeteringen** mogelijk op vlak van klantvriendelijkheid bij de Cbm Gent?
6. **Draagt u als commissie lid** bij tot een klantvriendelijke Cbm Gent?
 - a. Op **welke** wijze doet u dat?
 - b. **Spoort** u de leden van het Cbm-secretariaat aan tot klantvriendelijk handelen?
 - c. **Samenwerking met de gevangenis op dit vlak?**
 - d. **Voorbeeld?**

DEEL 2: NIEUWE INTERNERING 2014 EN POTPOURRI 3

1. Is er **nood** aan deze nieuwe wet op de internering 2014?
2. Wat vind u **globaal gezien** van deze wet?
 - a. Op **procedureel** vlak
 - b. Op **organisatorisch** vlak
3. Zijn de procedures **praktisch werkbaar** (bijv. binnen 24 u beslissing ter kennis geven?)
4. **Effect van de nieuwe wet** op
 - a. Geïnterneerde (strenger?)
 - b. Slachtoffer

- c. Advocaten
 - d. Betrokken familieleden
 - e. Zorgsector
 - f. Gevangenis -parketwerking
 - g. Rechtbankwerking?
5. In **KBM psychiater** weg, wat vindt u daarvan?
- a. Waarom is deze meerwaarde, biedt **psycholoog** niet een andere interessante invalshoek?
6. Heeft de politiek de **nodige middelen** uitgetrokken om deze wet conform de ratio legis uit te voeren?
7. Heeft **potpourri 3** de nodige aanpassingen aangebracht op vlak van de uitvoering van de internering?
- a. Uw mening over het voorstel internering voor bepaalde feiten?
8. **Nieuwe wet klantvriendelijker?** - uw mening?

DEEL 3: OVERGANG CBM - SURB

9. Kan u meer uitleg geven over **uw rol** bij deze overgang van Cbm naar SURB?
- a. **Hoe** doet u dat
 - b. **Samenwerkingspartners** en administratie?
 - c. **Politieke steun?**
 - d. **Evaluatie?**
10. Werkt u als overgangsmanager volgens bepaalde principes uit (**veranderings**)**management** ?
- b. **Fasering** bij veranderingsproces? (probleemanalyse en draagvlak-doelbepaling-ontwikkeling) invoering-evaualatie-terugkoppeling/verbetering) KPI's?
 - c. **Hoe pakt u de menselijke kant aan?** (draagvlak ,informereren, bijstaan?)
 - i. **Ervaart u weerstand tegen deze verandering?**
 - d. **Timing**
 - e. **Evaluatie** en terugkoppeling –evaluatie-instrumenten?

- f. **Ongewenste** effecten voorzien?
11. Welke **goede praktijken van de CBM Gent** mogen zeker niet verloren gaan van Cbm naar de nieuwe KBM?
12. Welke **goede praktijken van de SURB Gent** kunnen de werkprocessen internering versterken na de bevoegdheidsoverdracht?
13. Dient er te worden ingezet op de **detachering** van personeel van CBM naar SURB?
- g. Is deze detachering **goed** geregeld via Potpourri 3?
 - h. Wordt personeel **voldoende** geïnformeerd
 - i. Is er **draagvlak** bij hen?
14. Hoe bereidt de **CBM** Gent zich voor op deze overgang?
- a. Hoe bereiden **andere CBM's in Vlaanderen en Wallonië** zich voor op deze overgang?
15. Hoe bereidt de **SURB** Gent zich voor op deze overgang?
- a. Overlegmoment met SURB Gent in maart 2016?
 - b. Hoe bereiden **andere SURB's in Vlaanderen en Wallonië** zich voor op deze overgang?
16. Hoe bereidt het **parket** dienst internering Gent zich voor op deze overgang?
- a. Zou koffiedik kijken en tegenstrijdige informatie zijn?
 - b. Nood aan informatief document over deze nieuwe wet?
 - c. Nood aan gedetacheerde secretaris Cbm Gent of zelf opgeleid worden op Cbm Gent
 - d. Hoe berieden **andere parketten (dienst internering) in Vlaanderen en Wallonië** zich voor op deze overgang?
17. Is bij SURB **voldoende besef** dat het om ander type dossiers gaat dan de veroordeelden?
18. Andere **opmerkingen** ?
- a. Vragen i.v.m. draaiboek!!

DANK U WEL VOOR UW MEDEWERKING

Vragenlijst secretaris Cbm Gent

Informed consent

Opname + structuur vragenlijst

DEEL 1 KLANTVRIENDELIJKHEID EN CBM GENT

1. Wat verstaat u onder een **klantvriendelijke** Cbm?
 - a. Welke zijn de belangrijkste **aspecten** om van een klantvriendelijke Cbm te kunnen spreken volgens u?
2. **Verdient** Klantvriendelijkheid aandacht binnen de Cbm Gent?
3. Wordt er volgens u **geïnvesteerd** in klantvriendelijkheid bij de Cbm Gent?
 - a. Is dit **voldoende**
4. Wat zijn de **sterkte punten** van de Cbm Gent op vlak van klantvriendelijkheid?
5. Waar zijn **verbeteringen** mogelijk op vlak van klantvriendelijkheid bij de Cbm Gent?
6. **Draagt u als secretaris** bij tot een klantvriendelijke Cbm Gent?
 - a. Op **welke** wijze doet u dat?
 - b. Spoort u de leden van het Cbm-**secretariaat** en of uw **oversten**/ het beleid aan tot klantvriendelijk handelen?
 - c. **Voorbeeld**

DEEL 2: WET INTERNERING 2014 –POTPOURRI 3

7. Is er **nood** aan deze nieuwe wet op de internering 2014?
 - a. Cbm verdwijnen?
 - b. Strenger
8. Wat vind u **globaal gezien** van deze wet?
 - a. Op **procedureel** vlak
 - b. Op **organisatorisch** vlak
9. Zijn de procedures **praktisch werkbaar** (bijv. binnen 24 u beslissing ter kennis geven?)
10. **Effect van de nieuwe** wet op

- a. Geïnterneerde (strenger?)
- b. Slachtoffer
- c. Advocaten
- d. Betrokken familieleden
- e. Zorgsector
- f. Gevangenis -parketwerking
- g. Rechtbankwerking?

11. Heeft de politiek de **nodige middelen** uitgetrokken om deze wet in de praktijk goed uit te voeren?

12. Heeft **potpourri 3** de nodige aanpassingen aangebracht op vlak van de uitvoering van de internering?

13. **Nieuwe wet klantvriendelijker?** - uw mening?

DEEL 3 DE OVERGANG VAN CBM NAAR SURB

14. Kan u **meer uitleg** geven over **uw rol** bij deze overgang van Cbm naar SURB?

- a. **Hoe** doet u dat
- b. **samenwerkingspartners** ?
- c. **Evaluatie?**
- d. **Steunt** u deze overgang?

15. Wordt u **begeleid** bij deze overgang?

- a. **Informatiemomenten**
- b. **Bijscholing**
- c. **Vragen /steun** door overgangsmanager

16. Merkt u het **veranderingsproces** momenteel op in uw werk op de Cbm Gent en zoja **hoe?**

- a. Hoe bereidt de **CBM** Gent zich voor op deze overgang?
- b. Hoe bereiden andere **CBM's** zich voor op deze overgang?
 - i. Wallonië ?
- c. Hoe bereidt de **SURB Gent** zich voor op deze overgang?

i. Overlegvergadering in maart SURB Gent?

d. Hoe bereidt het **parket** zich voor op deze overgang?

17. Idee **overgangsmanager**, merkt u zijn beleid op in de praktijk ?

18. Welke **goede praktijken van de Cbm Gent** mogen zeker niet verloren gaan van Cbm naar de nieuwe KBM?

19. **Andere** opmerkingen? Ideeën ? zo vlot mogelijk overgangsproces

Dank u wel voor de medewerking !!!

Vragenlijst Griffier SURB Gent

Informed consent + dank

Opname

DEEL 1 KLANTVRIENDELIJKHEID EN DE SURB GENT

1. Wat is uw **rol** bij de SURB Gent?
2. Wat **doet** uw dienst concreet?
3. Wat verstaat u onder **klantvriendelijkheid** in het kader van de SURB werking?
4. Verdient **klantvriendelijkheid** een plaats binnen de SURB werking?
5. Wordt er **aandacht** besteed aan klantvriendelijkheid bij de werking van de SURB?
 - a. T.a.v. wie (veroordeelden? Advocaten? Slachtoffer?)
 - b. Hoe?
 - c. Sterke en zwakke punten inzake klantvriendelijkheid
 - d. Voorbeeld?
6. Hoe bouwt u zelf aan **klantvriendelijkheid** bij de SURB Gent?

DEEL 2: NIEUWE WET INTERNERING 2014 EN POTPOURRI 3

2. Is er **nood** aan deze nieuwe wet op de internering 2014?
3. Wat vindt u **globaal gezien** van deze wet?
 - a. Op **procedureel** vlak:
 - b. Op **organisatorisch** vlak
4. Zijn de procedures uit de nieuwe wet **praktisch werkbaar voor de SURB** (bijv. binnen 24 u beslissing ter kennis geven?)
5. Is de SURB de **passende opvolger** van de CBM inzake interneringsdossiers?
6. Geïnterneerden = **ander publiek dan veroordeelden**? Zoja, in welke zin?

DEEL 3: OVERGANG VAN CBM NAAR SURB

7. Kan u **meer uitleg** geven over uw **rol** bij deze overgang van Cbm naar SURB?
 - b. **Hoe** doet u dat
 - c. **samenwerkingspartners** en administratie?

- d. **Evaluatie van overgangsproces?**
- e. **Is er draagvlak bij de SURB Gent voor deze overgang?**
 - i. Wenselijk of last?
- f. **Ongewenste neveneffecten voorzien?**

19. **Hoe verliep het overleg moment op 9 maart II?**

- a. Wie aanwezig + opzet
- b. Agenda?
- c. Resultaat?
- d. Overgangsmanager stopt personeel Cbm niet mee over ? (en nu?)

20. **Hoe loopt deze overgang van Cbm naar SURB praktisch?** Kan u hierover wat meer uitleg geven?

- a. **Overlegmomenten SURB –Cbm?** => overlegmoment in maart)
- b. **Overgangsmanager ?**
- c. **Vorbereiding SURB personeel** (observatie werking Cbm / inlezen in dossiers?)
- d. **Bijscholing** van personeel SURB?
- e. **Timing** en fasering?
- f. **Aanspreekpunt** bij vragen over internering?

21. Verschillen **interneringsdossiers** in aanpak in vergelijking met de dossiers van veroordeelden?

- a. Hoe omgaan in de praktijk met deze **eigenheid**?

22. Hoe bereidt het **parket** Gent (dienst internering) zich voor op deze overgang?

- a. Overgangsmanager gecoördineerd wordt?
- b. Koffiedik kijken / nood aan opleiding op Cbm of detachering Cbm secretaris voor bepaalde periode

23. Hebt u Informatie over hoe **andere SURB's** zich in Vlaanderen /Wallonië zich **voorbereiden** op deze overgang?

24. Welk **nut** heeft de mogelijkheid tot **detachering van personeel van Cbm naar SURB?**

- a. **Waardevolle ondersteuning** voor de SURB?

25. **Welke goede praktijken bij de SURB** kunnen een **meerwaarde** zijn bij de behandeling van deze interneringsdossiers (bijv. dossierbeheer/ digitalisering ?)
26. **Welke problemen** verwacht u bij de overgang?
27. **Andere** opmerkingen?
28. De nieuwe wet klantvriendelijker?

DANK U WEL VOOR DE MEDEWERKING !!!
