

depends more on what comes first than on what comes next. *Journal of Personality and Social Psychology*, 72 (1), 95-104.

VAN DEN BOS, K., WILKE, H.A.M., LIND, E.A. & VERMUNT, R. (1998). Evaluating outcomes by means of the fair process effect: Evidence for different processes in fairness and satisfaction judgments. *Journal of Personality and Social Psychology*, 74 (6), 1493-1503.

\* Promotor: prof. Dr. Ivo Aertsen (Leuvens Instituut voor Criminologie, KU Leuven), copromotor: prof. Dr. Johan Goethals (Leuvens Instituut voor Criminologie, KU Leuven)

## PENOLOGIE EN VICTIMOLOGIE / PENOLOGY AND VICTIMOLOGY (III)

### Proefschrift: Justitieassistenten worstelen met SIPAR. Een kijk op het management van de justitiehuizen

Alexia Jonckheere<sup>a</sup>

<sup>a</sup> Onderzoeksassistente bij de Operationele Directie (OD) Criminologie van het Nationaal Instituut voor Criminalistiek en Criminologie (NICC) (corresp.: alexia.jonckheere@just.fgov.be)

#### Korte situering

Op organisatorisch vlak zijn de justitiehuizen nog vrij jong: de politieke beslissing om justitiehuisen op te richten werd genomen in de zomer van 1996 maar het heeft tot 1999 geduurd eer ze een wettelijke grondslag kregen. Sindsdien is er een justitiehuis in elk gerechtelijk arrondissement. Ze vervullen een stijgend aantal taken verdeeld over strafrechtelijke opdrachten (64% van de binnenkomende dossiers in 2009) en burgerrechtelijke opdrachten (36% van de binnenkomende dossiers in hetzelfde jaar). Tussen 1999 en 2009 is het totaal van de strafrechtelijke taken van begeleiding en/of opvolging (hierin begrepen bemiddeling) gestegen met 109% (FOD Justitie, 2010). Deze belangrijke verhoging van de werklast is nochtans niet de enige uitdaging waar de justitiehuizen de laatste jaren mee kampen.

Denk aan de omstandigheden die tot hun oprichting hebben geleid. In de jaren 1980-1990 daverden de hele staat en de justitieadministratie op hun grondvesten: de kinderontvoeringen met tragische afloop in de zomer van 1996, de dioxinecrisis die het vuur aan de schenen legde van de politieke scene in 1999 zijn slechts emblematische voorbeelden van crisissituaties die een reeks sudderende hervormingen een duw vooruit hebben gegeven. Zo had het verenigen van de sociale werkers in justitiehuizen tot doel een uniform statuut te cre-

eren, de verschillende interventies te coördineren en sturing te verzekeren. Het management van de jaren 2000 legde, in navolging van de zogenaamde Copernicushervorming, nog meer het accent op efficiëntie.

Sinds het begin van de jaren 2000 zien we een massale introductie van management- en organisatietools in de justitiehuizen<sup>1</sup>; ze brengen een ongeziene regulering van de beroepspraktijk mee. Nooit eerder waren de sociale werkers zo sterk gedwongen zich aan organisatorische regels te onderwerpen en geen enkele andere actor binnen de strafrechtsbedeling ziet zijn activiteit zo sterk opgedeeld en gereguleerd.

De informatisering heeft een belangrijke rol gespeeld bij dit beleid. Iedere justitieassistent beschikt voortaan over een werkplaats met computer waar hij toegang heeft tot de applicatie SIPAR (Système Informatique PARajudiciaire). Dit systeem houdt voortaan elk spoor van de interventies van de justitieassistent bij, evenals gegevens (socio-biografisch, juridisch ...) van de personen die door de justitiehuizen opgevolgd worden. Het systeem laat onder andere toe automatisch brieven en rapporten op te stellen op basis van vaststaande modellen. De doctoraatsstudie heeft zich specifiek gebogen over deze applicatie en ook over BPR waarmee het nauwe banden heeft.

#### Voorwerp en methode van het onderzoek

Het proefschrift onderzoekt de activiteiten van de justitieassistent op het ogenblik dat hij SIPAR moet gebruiken. Het uitgangspunt van het onderzoek was dat die momenten van interactie iets zeggen over de activiteiten die gaande zijn in het justitiehuis.

Bij het onderzoek is gekozen voor een inductieve benadering. Het ging erom, voor het overgrote

deel op basis van observatie, de werkelijke activiteiten te onderzoeken, met oog voor de opgelegde taken, de gerealiseerde taken, maar ook de verhinderde taken: deze die de justitieassistent niet doet of niet meer doet sinds hij SIPAR moet gebruiken, deze die hij zouden willen doen, deze die hij vermijdt, zelfs deze die hij doet om andere niet te doen<sup>2</sup>.

Voor het verzamelen van terreingegevens werden drie methoden gehanteerd. Vooreerst een diepgaand documentatie-onderzoek, voornamelijk gebaseerd op de grijze literatuur. Deze documenten komen vaak voor onder een moderne vorm, zoals *slides*, *newsletter's* enzovoort<sup>3</sup>. Vervolgens observaties, gehouden op drie plaatsen: in een justitiehuis en dit gedurende twee periodes met een tussentijd van bijna twee jaar (begin 2007 en einde 2008), gedurende een 30-tal managementvergaderingen (tussen 2006 en 2011) en tijdens de opleidingen om SIPAR te leren gebruiken. Tenslotte werden een twintigtal diepte-interviews gehouden om de gegevens te vervolledigen.

Voor de analyse van de gegevens zijn twee technieken gebruikt om een al te zeer onbekend beroep te beschrijven en hierbij een eerste theorisering voor te stellen: de verankerde theorie (*grounded theory*) en de etnografische benadering. Er werd een enigszins bijzondere weg gevolgd: deze bestond erin een verhaal te construeren waarin de grote lijnen van het dagelijks werk in een justitiehuis worden voorgesteld. Het is een geconstrueerd verhaal maar het vertrekt wel degelijk van de realiteit, het is niet ontsproten uit de verbeelding van de onderzoekster. Het etnografisch pact, voorgesteld door J.-P. Olivier de Sardan werd gerespecteerd: wat beschreven is, is werkelijk gebeurd, de genoteerde gesprekken hebben werkelijk plaats gevonden, de beschreven werkelijkheid is geen fictieve of gefantaseerde werkelijkheid (Olivier de Sardan, 2008: 28). Het redactionele werk heeft ten volle bijgedragen aan het analytisch proces aangezien het opstellen ervan uiteraard geen loutere weergave van de terreinnota's betrof: het was vereist zich de verzamelde gegevens goed in te prenten en zich steeds af te vragen wat de juiste draagwijdte van de gebeurtenissen is om ze met elkaar in verband te brengen. De tekst laat zich funderen door interpretatieve werkzaamheden.

### **Structuur van het proefschrift**

Het proefschrift bestaat uit vier delen.

Het eerste deel gaat over het totstandkomen van het proefschrift; er is beschreven hoe het project is opgebouwd en meer bepaald, welke kijk op de informaticatoepassing is gebruikt, een kijkwijze die ook de definitie ervan bepaalt. SIPAR werd namelijk niet bestudeerd als een loutere databank: het proefschrift heeft zich niet zozeer gebogen over een functionele analyse beperkt tot een studie van de stukken en technische processen waaruit het is samengesteld maar eerder over de essentiële dimensies zoals het normatief vermogen, de symbolische kracht, de interactieve diversiteit.

Het tweede deel schetst het historisch decor gaande van het justitieel sociaal werk in 1930, het jaar waarin de eerste maatschappelijk assistenten hun intrede deden in het strafrechtssysteem, tot vandaag. Dit historisch perspectief toont aan hoezeer het sociaal werk in justitie doorheen de jaren uitgebreid is, onder meer welke krachten aan de oorsprong lagen van de opsplitsing in de jaren 1990 tussen *intra* en *extra muros* en, tenslotte, op welke wijze het bestuur een nieuwe sector heeft opgericht, de parajustitiële sector, sinds dan hiërarchisch gestructureerd, uniform gereguleerd en geconsolideerd door het opeisen van een aparte identiteit los van het strafrechtssysteem.

Het derde deel bestaat uit het hierboven beschreven geconstrueerde verhaal, dat enerzijds het dagelijks werk in een justitiehuis beschrijft en anderzijds een analyse bevat op grond van een interpretatie van de verzamelde gegevens.

Het vierde en laatste deel beschrijft vooreerst de driedubbele uitdaging die de door het management gewenste aanpak voor de justitieassistent met zich meebrengt op het vlak van de uniformisering van hun werk (functionele flexibiliteit, standaardisering van de werkmethodes en de organisatie), het toezicht (controle van het gedane werk, sterke sturing door de panoptische architectuur van de informaticatoepassing ...) en het voortduren van de sociale dimensie (administratief werk versus sociaal werk). Vervolgens brengt het in kaart hoe de applicatie ingang vindt in de justitiehuisen: SIPAR wordt aan de justitieassistenten opgelegd en zij gaan er op verschillende wijzen mee om. Het proefschrift beschrijft aldus de verschillende verhoudingen

tot SIPAR en het proces langs hetwelk sommigen van het gebruik van de applicatie een routine maken.

### **Enkele resultaten**

Het onderzoek toont het structurerende karakter aan van het computerprogramma (in verband met BPR) en de manier waarop het zekerheid geeft. Het biedt welkome bakens aan de sociale werkers die de justitieassistenten zijn: ondanks hun verscheidene vooropleidingen beschikken ze zo over een gemeenschappelijk ankerpunt. Deze bakens zijn ook voor de directie van de justitiehuisen onmisbaar. Het programma biedt hen de mogelijkheid de samenhang tussen en de voorspelbaarheid van de sociale interventies te verzekeren. Maar het onderzoek toont eveneens aan hoezeer SIPAR het sociaal werk bemoeilijkt doordat het een bedreiging vormt voor de tot dan toe aan de rechtsonderhorige geboden sociaal-gerechtelijke begeleiding. Er is meer bepaald een driedubbel onevenwicht vastgesteld; het maakt deel uit van de heropbouw van de professionele identiteit van de justitieassistenten:

1. Het individualiseren van een persoonlijke begeleiding dreigt te moeten onderdoen voor een standaardisering van de werkmethoden: door het informaticasysteem worden de justitieassistenten aangemoedigd die prestaties te verrichten die ze digitaal kunnen rapporteren, beperkt hun zicht op de rechtsonderhorige zich tot die gegevens die ze in de databank moeten registreren, en bevatten de rapporten die ze voortaan op geautomatiseerde wijze moeten opstellen slechts een beschrijving van de gedane interventies zonder aandacht voor de context. Meer algemeen is het de systemische aanpak, kenmerkend voor de interventiewijze van justitieassistenten, die erdoor gedestabiliseerd wordt. SIPAR bevordert bijvoorbeeld een selectieve en sequentiële benadering van de situatie eerder dan een globale en recursieve kijk; het promoot de rigiditeit van het geschrevene ten koste van het mondelinge; het stuurt de interventie op basis van het dossier en niet op basis van de persoon.
2. SIPAR bevordert de zichtbaarheid van het werk gerealiseerd door de justitiehuisen, wat tegemoet komt aan de kritiek die in de jaren

1990 geuit werd ten aanzien van de sociale werkers. Toch gaat het er minder om na te gaan of toe te zien wat de justitiehuisen doen dan wel om zich de mogelijkheid te verschaffen *a posteriori* verslag te doen van wat ze gedaan hebben, en zo zich te immuniseren. Het blijkt daarenboven dat de controle eerder kunstmatig is, als de schijn maar opgehouden wordt. Binnen de justitiehuisen is er inderdaad een formalisering aan de gang: via SIPAR heeft het vormgeven van de gerealiseerde opdrachten thans meer waarde dan de eigenlijke inhoud. Tenslotte brengt het onderzoek aan het licht dat de panoptische architectuur van het systeem een dwingende macht met zich meebrengt: de justitieassistenten voelen de ogen van SIPAR in hun nek en doen aan zelfcontrole om eventuele sancties te vermijden;

3. De sociale dimensie van het sociaal-gerechtelijk werk moet concurreren met de administratieve dimensie, deze laatste krijgt een sterke ondersteuning door SIPAR, zo sterk dat de positie waar de justitieassistent zich beroepshalve moet bevinden uit evenwicht wordt gebracht doordat de justitieassistent dichter komt te staan bij de opdrachtgevende overheid en verder van de rechtsonderhorige terwijl officieel van hem verwacht wordt op te treden als tussenpersoon op gelijke afstand van de ene en de andere. Het begeleiden van de rechtsonderhorige neigt er naar eerder formeel dan substantieel te worden. Eerder dan een gepersonaliseerde begeleiding aan te bieden in functie van hulp aan de gebruikers moet er een gestandaardiseerde dienst verleend worden in functie van dienstverlening aan de klant. Maar wie zijn de klanten die men moet bedienen? Het begrip wordt vaak gehanteerd binnen de justitiehuisen; het is echter ongeschikt, meer bepaald omdat het een ongeoorloofde veralgemening maakt van de verschillende partners van de justitiehuisen die weinig met elkaar gemeen hebben (opdrachtgevende overheid, rechtsonderhorige, ...). Daarenboven, een klant is iemand die een goed of een dienst koopt; hij geeft iets om er iets voor terug te krijgen. In die zin, heeft de administratie geen klanten; ze creëert fictief klanten wanneer ze zelf de diensten die ze aanbiedt definieert.

In dit kader, hoe hebben de justitieassistenten SIPAR ontvangen nu de applicatie zulke onevenwichten in hun werk brengt? Het proefschrift brengt de complexiteit van het in de justitiehuizen lopende aanpassingsproces aan het licht. Dit proces bestaat uit vijf perioden die elk overeenkomen met aparte professionele ervaringen: de periode van ontwikkeling van de applicatie tijdens de welke de justitiehuizen een eerste presentatie ervan hebben gekregen; een proefperiode voor het werken met SIPAR die enkele gebrekkigheden aan het licht heeft gebracht; een periode van gewinning waarbij opvalt dat verschillende justitieassistenten verschillend tegenover de applicatie staan (het proefschrift stelt een reeks ideaaltypes voor op basis van hun verhouding tot de applicatie); een periode van routinevorming waarin sommige werkers een creatieve, eenvoudige en vernieuwende wijze om met de informaticatoepassing om te gaan hebben gevonden; een periode van herdenking waaruit de onstabiliteit van de technische voorwerpen blijkt.

SIPAR heeft ten slotte een belangrijke troef in pacht voor de justitiehuizen, met name de erkenning van het geleverde werk: erkenning door de gerechtelijke autoriteiten en, meer algemeen, door de bevolking, maar ook, erkenning door de sociale werkers zelf. Het proefschrift toont namelijk aan dat sommige justitieassistenten zich nog moeilijk herkennen in wat ze doen, en in wat de computerapplicatie waarvan het gebruik voortaan verplicht is, hen doet doen.

*Het proefschrift tot het verkrijgen van de graad van doctor in criminologie werd in het openbaar verdedigd op maandag 5 december 2011, aan de Ecole de Criminologie van de Université Catholique de Louvain (Louvain-la-Neuve). Promotor van het proefschrift is Prof. dr. Dan Kaminski (UCL); de andere leden van de examencommissie waren Prof. dr. K. Beyens (VUB), Prof. dr. M.-D. Devresse (UCL), Prof. dr. Ph. Mary (ULB), Prof. dr. Th. Moreau (UCL), Prof. dr. Th. Périlleux (UCL) en M. J.-M. Weller (onderzoeker CNRS, LATTs, Ecole nationale des Ponts et Chaussées, France).*

## Referenties

CLOT, Y. (2003). La catachrèse entre réel et réalisé. Contribution d'un psychologue au travail. In Y. CLOT, & R. GORI (Ed.), *Catachrèse : éloge du détournement* (pp 11-26). Nancy: Presses universitaires de Nancy.

OLIVIER DE SARDAN, J.-P. (2008). *La rigueur du qualitatif. Les contraintes empiriques de l'interprétation socio-anthropologique*. Louvain-la-Neuve: Academia Bruylant.

FOD JUSTITIE (2010). *Justitie in cijfers*. Brussel: Federale Overheidsdienst Justitie.

- 1 Business Process Reengineering (BPR), SWOT-analyse, resourceplanning, scorecard, enz.
- 2 Deze visie uit de arbeidspychologie is in het bijzonder uiteengezet door Y. Clot die in zijn studies aantoont hoezeer het pakket van activiteiten de gerealiseerde activiteiten overtreft (Clot, 2003).
- 3 Om de documenten te raadplegen was het gebruik van een USB-stick nodig om zo documenten die vaak enkel onder digitale vorm beschikbaar zijn te downloaden van de server van de justitiehuizen.

---

## JEUGDRECHT EN JEUGDHULP / JUVENILE JUSTICE AND YOUTH CARE (I)

---

### Jeugdonderzoeksplatform

Nicole Vettenburg<sup>a</sup>

<sup>a</sup> Docent, Vakgroep Sociale Agogiek, Universiteit Gent (corresp.: nicole.vettenburg@ugent.be)

Op 1 januari 2012 werd het Jeugdonderzoeksplatform, voorheen deel uitmakend van het Steunpunt Cultuur, Jeugd en Sport, erkend als een zelfstandig steunpunt beleidsrelevant onderzoek en dit voor de periode 2012-2015. Het Jeugdonderzoeksplatform is een interdisciplinair

en interuniversitair samenwerkingsverband tussen de Vakgroep Sociale Agogiek (UGent), het Leuvens Instituut voor Criminologie – Onderzoekslijn Jeugdcriminologie (K.U.Leuven) en de onderzoeksgroep Tempus Omnia Revelat (TOR, Vrije Universiteit Brussel), opgericht in 2003 op initiatief van de Vlaamse minister van Binnenlandse Aangelegenheden, Cultuur, Jeugd en Ambtenarenzaken. De kernopdrachten van het JOP blijven voor de komende vier jaar behouden: (1) via inventarisering het bestaand jeugdonderzoek toegankelijk maken voor beleidmedewerkers,