

Goed recht

25 jaar Slachtofferhulp Nederland



Goed recht

Goed recht

25 jaar Slachtofferhulp Nederland

Utrecht, september 2009

Goed recht – 25 jaar Slachtofferhulp Nederland

Auteur

Sonja Leferink

Met bijdragen van

Arno Akkermans, Jan van Dijk, Boris Dittrich,
Marc Groenhuijsen, Ernst Hirsch Ballin,
Rolf Kleber, Lucas Meijs, Jaap Smit,
Marit Sijbrandij, Pieter van Vollenhoven,
Ilse vande Walle, Wim Wolters, Sven Zebel

Eindredactie

GemRedactie, Delft

Redactionele ondersteuning & advies

Amal Boukarfada, Lian Oosterhoff

Illustratie omslag

Arjen Aué/Meneer A. illustratie&ontwerp, Utrecht

Vormgeving

CARTA grafisch ontwerpers bv, Utrecht

Fotografie

Fleur Wiersma e.a. in volgorde van plaatsing

Frank van Beek © RVD (pag. 24)

Rob de Knecht (pag. 74)

ANP (pag. 87, 94, 120, 127, 163, 226, 249)

Sonja Leferink (pag. 90, 228)

Richard Valk (pag. 93)

Sjors Obbens, PlanC (pag. 99, 139, 158, 242)

Marcel de Jong (pag. 108)

Franco Gori (pag. 130)

Peter van der Struijs (pag. 136)

Studio Damon (pag. 154)

Victim support Scotland (pag. 176)

Amal Boukarfada (pag. 219)

Michelle Smelik (pag. 220)

Drukwerk

Stolwijkgrafax, Diemen

Uitgave

Slachtofferhulp Nederland

Postbus 14208

3508 SH Utrecht

T 030-2340116

F 030-2317655

E info@slachtofferhulp.nl

I www.slachtofferhulp.nl

ISBN 978-90-72970-08-4



© Slachtofferhulp Nederland – Utrecht 2009

Het auteursrecht van deze publicatie berust bij Slachtofferhulp Nederland. Gedeeltelijke overname van teksten is toegestaan, mits daarbij de bron wordt vermeld.

Inhoud

Voorwoord <i>Jan Mans</i>	8
Goed Recht – 25 jaar Slachtofferhulp Nederland <i>Sonja Leferink</i>	10
Waarom slachtofferhulp? <i>Jaap Smit</i>	16
‘Mijn gelukwensen’ <i>Prof. mr. Pieter van Vollenhoven</i>	24
<i>‘Een kwestie van mentaliteit’</i> Interview met <i>Floris Vaillant</i>	28
De eerste tien jaren slachtofferhulp in Nederland (1978–1988) – De vereniging LOS <i>Jan van Dijk</i>	34
<i>‘Hard knokken voor een paar centen’</i> Interview met <i>Elly Vreeburg</i>	44
<i>‘Werken met je hart én je verstand’</i> Interview met <i>Ineke van de Ruit</i>	50
<i>‘Alle deuren staan wijd open’</i> Interview met <i>Joep Huisintveld en Marie-Louise Janssen-Brouwer</i>	54
Balans tussen hulp en vertrouwen op veerkracht – Slachtofferhulp vanuit het perspectief van de Psychotraumatologie <i>Rolf Kleber</i>	60
<i>‘Veranderingen horen bij het leven’</i> Interview met <i>Jenny van de Pas</i>	70

To debrief or not to debrief – Het effect van opvang van slachtoffers van schokkende gebeurtenissen <i>Marit Sijbrandij</i>	76
<i>'We brengen het beste bij elkaar naar boven'</i> Interview met <i>Ans Withaar</i>	84
Kinderen en jongeren horen erbij <i>Ilse vande Walle</i>	90
<i>'Slachtofferhulp is ook interessant voor jongeren'</i> Interview met <i>Jolise Stol</i>	96
<i>'Tevree met Terwee'</i> Interview met <i>Corry Terwee-van Hilten</i>	102
Spreekrecht voor slachtoffers en nabestaanden in de rechtszaal <i>Boris Dittrich</i>	108
<i>'Iemand moet verantwoordelijk zijn'</i> Interview met <i>Judith Cortel en Maartje Hettinga</i>	116
De rol van Slachtofferhulp Nederland bij het slachtofferbeleid <i>Ernst Hirsch Ballin</i>	122
<i>'Blijf trouw aan je ideologie'</i> Interview met <i>Bryan Rookhuijzen</i>	130
<i>'Wij moeten geen hulpverleners worden'</i> Interview met <i>Rieke Samson-Geerlings</i>	136
<i>'Procedure net zo belangrijk als uitkomst'</i> Interview met <i>Jeroen Claassens</i>	142
Niet bij geld alleen. Letselschadeslachtoffers staan rood op de emotionele rekening – Dienstverlening aan letselschadeslachtoffers moet beter <i>Arno Akkermans</i>	148
<i>'Het evenwicht is nog steeds zoek'</i> Interview met <i>Fred Teeven</i>	154
<i>'Een wederzijdse verliefdheid'</i> Interview met <i>Guido Zuur</i>	160

Van platform tot voorvechter van slachtofferrechten – De internationale dimensie van Slachtofferhulp in Europa <i>Marc Groenhuijsen</i>	166
<i>‘Geen slachtoffers maar overlevers’</i> Interview met <i>David McKenna</i>	176
Duurzaam omgaan met vrijwillige energie – Vrijwilligerswerk als wezenlijk onderdeel van de <i>civil society</i> <i>Lucas Meijs</i>	182
<i>‘Het is nooit routine’</i> Interview met <i>Ida Thijssen, Walthera van Gaal en Ria Verbiesen</i>	190
<i>‘Het beste van twee werelden’</i> Interview met <i>Anuschka Rijken</i>	196
Bouwen in een wereld van destructie – Opvang en begeleiding van nabestaanden van moord en doodslag <i>Wim Wolters</i>	200
<i>‘Met charme deuren intrappen’</i> Interview met <i>Dineke Peterse</i>	210
<i>‘Ik ben een echte juf’</i> Interview met <i>Michelle Smelik</i>	216
<i>‘Misschien zijn we toe aan een nieuw huis’</i> Interview met <i>Rosa Jansen</i>	222
Slachtoffers en ouders over en met elkaar: Slachtoffer in beeld <i>Sven Zebel (met bijdragen van Merel Lelieveld & Uilke Duinstra)</i>	228
<i>‘Aan de corebusiness is geen donder veranderd’</i> Interview met <i>Nanno Hoek</i>	238
‘Slachtofferhulp is een anker’ – Ervaringen van slachtoffers met dienstverlening <i>Sonja Leferink</i>	244
Centraal Beheer Achmea feliciteert Slachtofferhulp Nederland	253
Lijst van sponsors	255



Drs. J.H. Mans is voorzitter van de Raad van Toezicht van Slachtofferhulp Nederland.

Voorwoord

In Finland werd Europa wakker. In 1999, om precies te zijn. Tijdens de Europese Top in Tampere werd vastgesteld dat het eindelijk tijd werd de rechten van het slachtoffer te erkennen en vast te leggen. Aldus werd er een verklaring uitgegeven.

Hoewel de implementatie van wat er in die verklaring staat nog te wensen overlaat, kan niet ontkend worden dat 'Tampere' een belangrijk moment markeert. Het slachtoffer werd 'volwassen' en kreeg een eigenstandige positie. Daarmee trad het slachtoffer uit de sfeer van de getroffene die met een aai over de bol geholpen kan worden.

Slachtofferhulporganisaties in veel landen van Europa zijn nu verenigd in de erkende en gekende internationale organisatie Victim Support Europe, onder de stevige leiding van de directeur van Slachtofferhulp Nederland. Zij hebben er met succes voor geijverd dat in Europa op een andere manier naar het slachtoffer gekeken wordt. Dat doen ze iedere dag weer, met positieve gevolgen voor de manier waarop het slachtoffer tegemoetgetreden en ondersteund wordt. Dat is pure winst. Omdat het ertoe doet. Omdat het slachtoffer erbij gebaat is. En omdat de hulpverlening haar verantwoordelijkheid nu op professionele manier kan invullen en waar maken.

Slachtofferhulp Nederland bestaat 25 jaar en heeft alle stadia van de omgang met slachtoffers meebeliefd en mede vormgegeven. Vooral de laatste jaren is dat in versneld tempo gegaan. Ook Slachtofferhulp Nederland kon en wilde zich niet onttrekken aan de evoluerende kijk op slachtoffers. Met alle ge-

volgen voor de organisatie van dien. Daarover gaat deze bundel. In bijdragen van verschillende auteurs en met interviews besteedt dit jubileumboek in de volle breedte aandacht aan 25 jaar omgaan met, kijken naar en organiseren van hulp aan slachtoffers. Natuurlijk zijn wij er nog niet. Hier en daar zal nog een plooi moeten worden gladgestreken. Steviger nog zal de positie van het slachtoffer verankerd moeten worden. Duidelijker nog zal op het netvlies van bestuur en politiek moeten staan dat slachtofferhulp betaald moet worden. Slachtoffer én maatschappij zijn er immers bij gebaat. Slachtofferhulp mag nooit afhankelijk zijn of worden van toevallige baten of donaties. Ze zijn welkom, dat zeker. Maar de kern van het werk zal door de overheid geschraagd moeten worden. Omdat het zo hoort, en omdat het een plicht van de gemeenschap is op een zorgvuldige en professionele manier met slachtoffers om te gaan.

Vrijwilligers hebben bij deze ontwikkeling steeds een belangrijke rol gespeeld en dat zullen ze blijven doen. Professionalisering wil immers niet zeggen dat de vrijwilliger uit beeld verdwijnt. Integendeel. Ook de vrijwilligers zijn meegegroeid in die andere aanpak, die andere kijk op slachtoffers. Professionals en vrijwilligers ondersteunen elkaar.

Slachtofferhulp Nederland heeft in de afgelopen 25 jaar een niet meer weg te denken positie in de maatschappij verworven. Het is onze opdracht om die positie de komende jaren te consolideren en verder uit te bouwen. Over het hoe en het waarom vindt u stof te over in deze jubileumbundel.



Dr. Sonja Leferink studeerde Journalistiek in Tilburg en Culturele Antropologie in Utrecht. Ze deed onder meer onderzoek naar de situatie van alleenstaande moeders in Ecuador en naar doodscultuur in Argentinië. In 2002 promoveerde ze op een proefschrift getiteld *Wij armen kunnen niet sterven* over de interactie tussen sociaaleconomische status en ritueel en symbolisch gedrag. Ze werkte als onderzoeker bij het Nijenrode Forum for Economic Research (Nyfer) en als beleidsmedewerker bij de provincie Flevoland. Sinds 2007 is ze onderzoeker en senior beleidsmedewerker bij Slachtofferhulp Nederland.

Goed recht

25 jaar Slachtofferhulp Nederland

Goed recht – in de zin van rechtspraak en gerechtigheid – houdt rekening met de belangen en behoeften van slachtoffers. Het is ook het goed recht van slachtoffers dat zij ondersteuning krijgen bij het verwerken en herstellen van de gevolgen die het misdrijf, het ongeluk of een andere calamiteit te weeg heeft gebracht. Vijfentwintig jaar geleden was dat niet zo vanzelfsprekend. Het slachtoffer was een vreemde in het strafrecht en vooral aangewezen op goedwillende particulieren om de gevolgen van het misdrijf te boven te komen.

Slechts weinig mensen die in de jaren 80 betrokken waren bij de hulp aan slachtoffers hadden durven vermoeden – hooguit kunnen hopen – dat het slachtoffer anno 2009 zo'n eigen positie verworven heeft. Zowel in formele zin (wetten en regels) als in de uitvoering (voorzieningen, procedures en praktijken) is het slachtoffer een partij met wiens wensen en behoeften terdege rekening wordt gehouden.

Slachtofferhulp Nederland heeft een belangrijke rol gespeeld in deze ontwikkeling. Enerzijds als belangenbehartiger en voorvechter van slachtofferrechten, anderzijds als dienstverlener die haar cliënten een breed scala praktische, juridische en emotionele ondersteuning biedt. Vijfentwintig jaar lang en

hopelijk nog vele jaren meer. Het 25-jarig bestaan is een goede aanleiding om terug te blikken én vooruit te kijken. Deze jubileumbundel vormt daarvan de weerslag.

Het boek is te beschouwen als een kroniek van de emancipatie van het slachtoffer en de ontwikkeling van Slachtofferhulp Nederland. Daarbij is niet gekozen voor een chronologische aanpak, maar voor een caleidoscopische presentatie. Een kleurrijk, pluriform en dynamisch beeld van het ontstaan en de ontwikkeling van slachtofferhulp in Nederland en zelfs daarbuiten. Dat gebeurt aan de hand van de persoonlijke bijdragen van en interviews met mensen die op een of andere manier bij slachtofferhulp betrokken zijn of zijn geweest. Medewerkers van Slachtofferhulp Nederland, vertegenwoordigers van (keten)partners, politici, wetenschappers en deskundigen uit de praktijk en, uiteraard, slachtoffers.

Rechtsstaat

Algemeen directeur Jaap Smit van Slachtofferhulp Nederland bijt de spits af met een beschouwing rond de existentiële vraag 'Waarom slachtofferhulp?' Het antwoord is eigenlijk eenvoudig. In een goed functionerende rechtsstaat mag een adequate zorg voor slachtoffers niet ontbreken, uit oogpunt

van menselijkheid en kwaliteit van de samenleving alsook vanwege de legitimiteit van haar regels en sancties. Hoe een samenleving met slachtoffers omgaat berust in belangrijke mate op het beeld dat er van slachtoffers bestaat. De afgelopen jaren heeft het begrip *empowerment* de visie en handelswijze van beleidsmakers en *practioners* in toenemende mate bepaald. Daarnaast vormen de empirisch onderbouwde behoeften van slachtoffers het belangrijkste kompas voor wetten en voorzieningen. In de praktijk van Slachtofferhulp Nederland betekent dat een toenemende professionaliteit en differentiatie in dienstverlening en dienstverleners, waarbij de organisatie streeft naar de optimale inzet van vrijwilligers en beroepskrachten.

Prof. mr. Pieter van Vollenhoven beschrijft in een felicitatiebrief zijn langdurige betrokkenheid bij Slachtofferhulp, die geworteld is in zijn activiteiten op het gebied van verkeersveiligheid en verkeersslachtoffers. Het Fonds Slachtofferhulp, waarvan hij al jaren voorzitter is, heeft een belangrijke financiële bijdrage geleverd aan de ontwikkeling van Slachtofferhulp Nederland, zeker in de beginjaren, toen er van structurele overheidssubsidie nog geen sprake was.

Met Floris Vaillant, hoofdofficier en rechter in ruste, keren we terug naar het prille begin van de slachtofferzorg in Nederland. De naar hem vernoemde commissie stelde de eerste richtlijnen voor de bejegening van en informatievoorziening aan slachtoffers door het Openbaar Ministerie en de politie op. Afkomstig uit een 'slachtoffer-minded' arrondissement behoorde hij zeker tot een voorhoede binnen de rechterlijke macht. Regels zijn één ding, is zijn constatering, maar in de praktijk telt toch vooral de attitude van de mensen die ermee moeten werken.

LOS

Prof. Jan van Dijk beschrijft de voorgeschiedenis van wat in 1984 de Landelijke Organisatie Slachtofferhulp (LOS) ging heten. De eerste jaren nog een verzameling particuliere initiatieven met een grote diversiteit, maar allengs werden de krachten gebundeld en ontstond er meer samenhang, systematiek en uniformiteit. Hij plaatst de beginjaren van de organisatie in de nationale en internationale ont-

wikkelingen die hij karakteriseert als een democratiseringsgolf, waarbij er steeds meer aandacht kwam voor de belangen van slachtoffers.

Elly Vreeburg was de eerste directeur van de LOS. Daarvoor was ze coördinator van een slachtofferhulpproject in Rotterdam, waarbij de politie slachtoffers doorverwees naar een team van vrijwilligers die zorgden voor opvang en ondersteuning. Dat vrijwilligersmodel heeft landelijk navolging gevonden. Een unieke meerwaarde hiervan was dat de belangeloze inzet van medeburgers bij slachtoffers het geschokte vertrouwen in de maatschappij hielp herstellen en dat de hulpverleningsrelatie uit de institutionele sfeer werd gehouden.

Pioniers

Ineke van de Ruit is zo'n vrijwilliger van het eerste uur. Al 24 jaar is ze actief in Den Haag. Ze maakte alle veranderingen van nabij mee en heeft in al die jaren niets aan betrokkenheid en enthousiasme ingeboet.

Twee andere pioniers, de regiodirecteuren Marie-Louise Janssen-Brouwer en Joep Huisintveld, begonnen in de regio Limburg en zetten daar de eerste Slachtofferhulpburo's op. Als meewerkende voorman en -vrouw vonden ze de dienstverlening 'al doende' uit en bestierden hun bureaus en later regio's met een minimum aan middelen en een maximum aan creativiteit. Met trots kijken ze hoe bij crisis en calamiteiten 'hun' vrijwilligers volwaardig naast de professionals opereren. Na de uitbreiding van het aanbod aan juridische dienstverlening wordt nu de psychosociale dienstverlening naar een hoger plan getild.

Prof. Rolf Kleber, gespecialiseerd in de Psychotraumatologie, diept het onderwerp van de psychosociale opvang bij rampen en calamiteiten verder uit. Eigenlijk is zijn advies: niet er bovenop springen, maar afwachten en in de gaten houden. De meeste mensen beschikken over voldoende veerkracht en herstellend vermogen om de gevolgen van de gebeurtenis op eigen kracht te verwerken.

Dat onderschrijft Jenny van de Pas, teamleider van de medewerkers in Hoofddorp, die werden ingezet bij het ongeluk van het Turkish Airlines toestel. Net zo belangrijk als de eerste opvang van slacht-

offers vindt zij de nazorg aan de hulpverleners. En je moet zorgvuldig kijken welke medewerkers voor welke soort dienstverlening geschikt zijn, want de *allround* vrijwilliger is verleden tijd.

Marit Sijbrandij doet onderzoek naar de effecten van opvang- en hulpmethodieken voor slachtoffers van schokkende gebeurtenissen. Zij heeft een paar adviezen als Slachtofferhulp Nederland de psychosociale dienstverlening verder wil ontwikkelen. Ook zij pleit voor terughoudendheid wat betreft interventies zoals *debriefing*, en voor een systematische inventarisatie van mensen die risico lopen posttraumatische stressklachten te ontwikkelen (*screening*).

Ans Withaar is directeur van opleidingscentrum de Essenburgh en tevens traumadeskundige. Zij hekelt de traumahype die ontstaat na een dramatische gebeurtenis zoals die op Koninginnedag 2009. Zij pleit voor evenwicht tussen de 'geluks- en welzijnsobsessie' en de gevoelens van verdriet en pijn die nu eenmaal bij het leven horen en dus een plaats verdienen. In de Slachtofferhulpacademie, die de Essenburgh samen met Slachtofferhulp Nederland heeft opgezet, krijgen dergelijke nieuwe inzichten een plek in het curriculum voor vrijwilligers en betaalde krachten.

Ilse vande Walle traint vrijwilligers in de psychosociale opvang van een specifieke groep: kinderen en jongeren. Uit haar ervaring bij verschillende slachtofferhulporganisaties weet zij dat het vaak een vergeten groep is, die soms ook moeilijk laat blijken welke impact een misdrijf of ongeluk op hen heeft gehad. Vande Walle ontwikkelde onder meer een groepsgerichte aanpak en overal in Europa doen slachtofferhulporganisaties een beroep op haar deskundigheid.

Slachtofferrechten

Jolise Stol vertegenwoordigt de generatie jongeren binnen Slachtofferhulp Nederland. Zij studeert maatschappelijk werk en dienstverlening (MWD) en heeft dit jaar haar stage in regio Midden afgerond. Volgens haar heeft Slachtofferhulp Nederland jongeren veel te bieden, zowel op het gebied van opleiding en werk, als wat betreft de ondersteuning na een misdrijf of ongeval.

Met Corry Terwee-van Hilten maken we de overstap naar het juridische domein. Zij is de naamgever van de Wet Terwee, die de mogelijkheden voor slachtoffers om een (civiele) schadeclaim tegen de verdachte in het strafproces te voegen, enorm heeft verruimd. Ze vertelt hoe de wet tot stand is gekomen en geeft haar visie op de ontwikkelingen die daarop volgden.

De tweede wet die een slachtofferrecht formaliseerde, was die voor het spreekrecht voor slachtoffers. Het was een initiatiefwet van Boris Dittrich, D66-politicus en voormalig rechter. Hij beschrijft hoe hij tot zijn initiatief is gekomen en hoe de politiek en de rechterlijke macht het voorstel ontvingen – aanvankelijk was er nogal wat weerstand. Vandaag de dag zijn het spreekrecht en vooral de schriftelijke slachtofferverklaring (ssv) nauwelijks meer weg te denken uit de rechtszaal.

Justitiële keten

De functies van voegingsmedewerker, voegingsadviseur en ssv-medewerker bij Slachtofferhulp Nederland zijn rechtstreeks verbonden aan de Wet Terwee en de Wet spreekrecht slachtoffers. Judith Cortel en Maartje Hettinga, respectievelijk voegingsadviseur en ssv-medewerker/voegingsmedewerker, ondersteunen slachtoffers om van hun rechten gebruik te maken. Zij behoren tot de betaalde krachten bij Slachtofferhulp Nederland vanwege de grote mate van specialisatie die hun functie vereist. Zo heeft Hettinga een criminologische achtergrond en studeert Cortel rechten.

Met de Wet Terwee en de Wet spreekrecht slachtoffers is de versterking van de positie van het slachtoffer geenszins ten einde, zo valt op te maken uit het betoog van minister Hirsch Ballin van Justitie. Zijn departement is verantwoordelijk voor het slachtofferbeleid en hij beschrijft de recente ontwikkelingen en de rol die Slachtofferhulp Nederland daarin vervult.

Vervolgens komen de drie belangrijkste justitiële ketenpartners van Slachtofferhulp Nederland aan het woord. Ten eerste Bryan Rookhuijzen, hoofdcommissaris van de politieregio Limburg Noord en 'hofleverancier' van Slachtofferhulp. Hij breekt een lans voor het trouw blijven aan de idealen van bei-

de organisaties: náást en niet boven burgers staan. ‘Slachtoffers van bij- naar hoofdzaak’ is de boodschap van procureur-generaal Rieke Samson-Geerlings van het Openbaar Ministerie. Jeroen Claasens, raadsheer bij het Gerechtshof in Den Bosch, benadrukt het belang van ‘procedurele rechtvaardigheid’, waarbij de kwaliteit van de procedure – voelen slachtoffers zich gehoord, erkend en serieus genomen – net zo belangrijk is als de uitkomst, namelijk het vonnis.

Erkenning

Volgens prof. Arno Akkermans moet procedurele rechtvaardigheid niet alleen een punt van aandacht zijn bij justitiële instanties, maar ook in het domein van de letselschade, waar verzekeraars, rechtsbijstandverleners en letselschadedeskundigen actief zijn. Te veel aandacht gaat uit naar de financiële afwikkeling en te weinig naar immateriële behoeften van slachtoffers, zoals erkenning en genoegdoening. Hij geeft een voorzet om het letselschadeproses minder belastend en minder herstelbelemmerend voor slachtoffers te maken.

Voor VVD-kamerlid en ex-officier van justitie Fred Teeven komen het slachtoffer en zijn financiële belangen hoe dan ook op de eerste plaats. Volgens Teeven moet in de eerste plaats de dader in de buidel tasten. Mocht er van een kale kip niet te plukken zijn, dan is er het Schadefonds Geweldsmisdrijven, waarop slachtoffers in geval van letselschade een beroep kunnen doen. Het is de oudste voorziening (opgericht in 1976) voor slachtoffers in Nederland. Directeur Guido Zuur vergelijkt de Nederlandse situatie met die in andere Europese landen en komt tot de conclusie dat het op veel plaatsen nog droevig gesteld is met het functioneren van zulke fondsen. Graag zou hij in internationaal verband aan betere voorzieningen voor slachtoffers werken, zoals Slachtofferhulp Nederland dat doet binnen Victim Support Europe (VSE).

Prof. Marc Groenhuijsen was zeven jaar de voorzitter van de voorloper van de VSE, het European Forum for Victim Services (EFVS). Hij beschrijft de internationale context waarbinnen het EFVS tot ontwikkeling kwam en hoe het forum uitgroeide tot een belangrijke voorvechter van slachtoffer-

rechten. Vandaag de dag zijn 26 slachtofferhulporganisaties uit 22 landen lid van VSE. Victim Support Scotland is er een van. Algemeen directeur David McKenna vertelt over de geschiedenis van zijn Schotse organisatie. Als hij naar de toekomst kijkt, ziet hij allerlei keuzes opkomen die slachtofferhulporganisaties ieder voor zich en in gezamenlijkheid moeten maken. Zelf is hij ervan overtuigd dat slachtofferhulporganisaties – in het belang van slachtoffers – de vrijwillige inzet naar de toekomst toe moeten borgen.

Duurzaam

Over hoe je dat doet, heeft prof. Lucas Meijs wel een aantal ideeën. Hij beschrijft verschillende soorten vrijwilligersorganisaties en schetst de trends op het gebied van vrijwilligerswerk. Hij ziet geen afname van de bereidheid om vrijwilligerswerk te doen, wel een verandering in wat vrijwilligers willen brengen en halen bij een organisatie. Aan organisaties als Slachtofferhulp Nederland de uitdaging om deze ‘vrijwillige energie’ duurzaam in te zetten.

Dat vrijwilligers lang mee kunnen gaan, om het een beetje oneerbiedig te zeggen, illustreert het verhaal van Ida Thijssen, Walthera van Gaal en Ria Verbiezen, drie vrijwilligers van het eerste uur in het Land van Cuijk. Dat ook beroepskrachten, en vooral administratieve krachten ‘blijvertjes’ zijn, bewijst Anuschka Rijken, al jaren secretaresse op het regiokantoor in Breda. Met veel bewondering kijkt zij naar de vrijwilligers, maar ook naar beroepskrachten als de casemanagers, die de ondersteuning van nabestaanden van moord en doodslag voor hun rekening nemen.

Welke overwegingen er wetenschappelijk, beleidsmatig en praktisch gezien aan de opvang van nabestaanden en in het bijzonder het *casemanagement* (project Maatwerk) ten grondslag liggen, zet prof. Wim Wolters uiteen in zijn prikkelende bijdrage. Als traumapsycholoog heeft hij enorme ervaring opgedaan in de begeleiding van mensen die een ernstig verlies hebben geleden en hij is nauw betrokken bij de ontwikkeling van het project Maatwerk. Dineke Peterse is een van de casemanagers die nabestaanden van moord en doodslag begeleidt. Zelf ervaren op het gebied van verliesverwerking en jarenlang

teamleider bij Slachtofferhulp, vervult ze nu de rol van regisseur die de nabestaanden zo pijnloos mogelijk door allerlei procedures heen loodst.

Opleiden

Michelle Smelik, ook al meer dan twintig jaar aan Slachtofferhulp Nederland verbonden, was ooit zelf nabestaande en dat heeft haar ook gemotiveerd om bij de organisatie te komen. Met hart en ziel houdt ze zich bezig met het trainen van vrijwilligers en sinds kort ook de casemanagers. Trainen is mensen bewegen in de door jou gewenste richting, stelt ze. Niet zozeer strakke methodieken en instrumenten als wel geschoolde intuïtie, dat is waar het bij vrijwilligers om draait.

Rosa Jansen houdt zich ook bezig met opleidingen, maar op een heel ander domein. Zij is rector van Studiecentrum Rechtspleging (SSR), het opleidingsinstituut voor de rechterlijke macht. Zij streeft ernaar het thema slachtoffers steeds nadrukkelijker onderdeel te maken van de opleiding van aankomende rechters en officieren van justitie. Tegelijkertijd kijkt ze kritisch naar het strafrecht en vraagt zich af of we niet beter af zouden zijn met een rechtssysteem gericht op herstel van de schade en conflictbemiddeling tussen slachtoffer en dader, in plaats van een systeem gericht op repressie en vergelding.

Leerstraffen en slachtoffer-dadergesprekken zijn vormen van dergelijk 'herstelrecht'. Sven Zebel geeft een uitgebreide beschrijving van Slachtoffer in Beeld, een zusterorganisatie van Slachtofferhulp Nederland, die bemiddelt bij het tot stand komen van slachtoffer-dadercontacten en deze begeleidt. Ook vrijwilligers van Slachtofferhulp Nederland benaderen jeugdige daders en geven voorlichting om ze duidelijk te maken wat de impact van hun handelen op slachtoffers is. Nanno Hoek is een van die vrijwilligers. In levendige bewoordingen vertelt

hij over zijn ervaringen met slachtoffers en daders in de vijftien jaar dat hij actief is bij Slachtofferhulp Nederland.

Klant

Inmiddels zult u zich afvragen: komen er in een bundel over de emancipatie van slachtoffers en de ontwikkeling van Slachtofferhulp Nederland geen slachtoffers aan het woord? Om hen draait het immers allemaal? Inderdaad, en daarom geven we hen het laatste woord. Het is een indrukwekkend relaas geworden van een slachtoffer van een ernstig verkeersongeval en een nabestaande, moeder van een vermoorde jonge vrouw. Zij vertellen hun wedervaren met uiteenlopende instanties waarmee slachtoffers en nabestaanden in de nasleep van de gebeurtenissen nu eenmaal te maken krijgen. Ook praten ze over hun ervaringen met de dienstverlening van Slachtofferhulp Nederland, waarbij ze kritisch kijken naar de mogelijkheden en grenzen van de organisatie en haar medewerkers. Dat is het 'goed recht' van de klant.

Aan het einde van deze inleiding gekomen, rest mij nog alle mensen te bedanken die, geheel belangeloos, hun medewerking aan deze uitgave hebben verleend. Dat zijn in de eerste plaats de auteurs die vanuit hun specifieke deskundigheid een bepaald aspect van de organisatie en haar dienstverlening belichten. Evenzeer gaat onze dank uit naar de mensen die tijd beschikbaar stelden om hun verhaal te laten optekenen. Geen enkele persoon die we benaderden heeft een interview geweigerd, integendeel, meestal volgde er een enthousiaste reactie en al vrij snel daarna een boeiend gesprek. Ten slotte een woord van dank aan de andere mensen die een rol hebben gespeeld bij de totstandkoming van dit boek. Ik hoop dat het resultaat ieder tot tevredenheid stemt.



Drs. Jaap Smit is sinds augustus 2003 algemeen directeur/bestuurder van Slachtofferhulp Nederland. Daarvoor heeft hij tien jaar als organisatieadviseur gewerkt bij KPMG en Andersson Elffers en Felix. Hij begon zijn loopbaan als predikant in de Protestantse Kerk Nederland in 1984 na afronding van zijn studie Theologie aan de Universiteit Leiden. Daarnaast heeft hij onder andere een opleiding gevolgd aan de business school INSEAD in Fontainebleau. Sinds drie jaar is Jaap Smit tevens president van Victim Support Europe, een koepel van 26 slachtofferhulporganisaties uit 19 Europese landen.

Waarom slachtofferhulp?

Bij het beantwoorden van die belangrijke vraag denk ik aan een Russische televisiefilm die ik zag tijdens een internationaal congres over rechten van slachtoffers. Hij gaat over een meisje van ongeveer 17 jaar oud, wonend in een van de vele flatwijken in Moskou. Een vrolijk meisje met een prettige onbevangingheid. Op een warme zomerdag loopt zij door haar wijk naar huis. Een haar bekende jongen roept haar vanaf een balkon en vraagt of ze zin heeft naar boven te komen om mee te toosten op de verjaardag van een vriend van hem. Het meisje denkt 'waarom niet' en gaat naar boven. Drie jonge mannen zitten aan het bier en even later ook aan haar. Al gauw wordt duidelijk dat ze meer in gedachten hadden dan samen de jarige toezingen. Het meisje wordt op brute wijze verkracht door de drie jongens; als kijker zie en voel je wat dat betekent. Het meisje rent uiteindelijk de flat uit en komt overstuur aan in het huis van haar grootvader, bij wie ze woont. Onmiddellijk gaat de grootvader met het meisje naar de politie om aangifte te doen. Een politieman staat hen te woord, luistert verveeld naar het verhaal en zegt vervolgens: "Zo te horen valt het allemaal wel mee, je weet toch hoe jongens zijn, het is zomer dus het hoort erbij." De grootvader is woedend. Vervolgens gaan zij naar een huisarts, een vrouwelijke arts. Die onderzoekt het meisje, maar kan geen bijzonderheden ontdekken.

Ze raadt het meisje aan die avond maar vroeg naar bed te gaan, er niet te veel meer aan te denken en morgen gewoon weer naar school te gaan.

De grootvader besluit wraak te nemen. Het is onaanvaardbaar dat niemand de aanklacht serieus neemt en iedereen zijn kleindochter in de steek laat. Van zijn laatste spaargeld koopt hij een jachtgeweer en wreekt zich op de verkrachters van zijn kleindochter.

Zodra hij het verteld heeft aan zijn kleindochter pakt zij haar balalaika en de lach keert terug op haar gezicht. De grootvader is de held van de film en wordt geroemd om zijn heldendaad.

In mijn toespraak in aanwezigheid van politici van het gastland ging ik op deze film in. Ik vertelde dat deze grootvader in mijn land gestraft zou worden voor zijn daad en dat hij zich schuldig had gemaakt aan een misdrijf. Deze film toont aan waarom goede zorg voor slachtoffers een essentieel instrument is in het opbouwen van een gezonde rechtsstaat en vertrouwen in het systeem. Als slachtoffers niet goed worden opgevangen, kruipen ze depressief in een hoekje en trekken zij zich terug uit het normale sociale verkeer, of ze worden in het uiterste geval zelf dader van een misdrijf. Als er dan niemand is die het voor mij opneemt, neem ik het heft in eigen handen.

Derde pijler

In de discussie rond veiligheid en een goed functionerende rechtsstaat draait het vaak om twee zaken, namelijk preventie en repressie. Wij willen misdrijven voorkomen, investeren veel geld in het voorkomen van recidive, preventieprogramma's voor risicogroepen, uitgebreide veiligheidsmaatregelen als cameratoezicht, wetgeving die waar nodig de privacy van mensen opzij zet en mogelijkheden geeft voor preventieve fouillering enzovoort, en ten slotte meer blauw op straat.

Het andere centrale punt is repressie. Het terugdringen van criminaliteit door de opsporing succesvoller te maken, straffen te verzwaren om potentiële daders af te schrikken en de samenleving duidelijk te maken dat er werk wordt gemaakt van uw en mijn veiligheid.

Ik zou een derde pijler aan het fundament van een goed functionerende rechtsstaat willen toevoegen: die van adequate zorg voor slachtoffers van misdrijven. Alle inspanningen op het gebied van preventie en repressie ten spijt, de 100 procent veilige samenleving is een illusie. We zullen ondanks al onze inspanningen op het gebied van veiligheid nog steeds burgers zien die slachtoffer worden van een misdrijf. Deze mensen hebben recht op adequate hulp en het is een taak van de overheid ervoor te zorgen dat die zorg op goede wijze wordt verleend.

Een slecht of niet geholpen slachtoffer zal zijn vertrouwen in de rechtsstaat snel verliezen met alle negatieve gevolgen van dien. Een goed geholpen slachtoffer daarentegen zal zich opstellen als een ambassadeur van diezelfde rechtsstaat. Elk weldenkend mens accepteert dat 100 procent veiligheid een onmogelijkheid is. Hij verwacht een uiterste inspanning van de overheid om die veiligheid te stimuleren. En hij verwacht dat als iemand de klos is, hij goed wordt opgevangen en geholpen wordt zijn leven zo goed en zo kwaad als dat gaat weer op te pakken. In contacten met slachtoffers van zeer ernstige misdrijven, of nabestaanden van moord en doodslag zit daar ook vaak de pijn. Het gaat niet alleen om het feit dat ze op een vreselijke manier te grazen zijn genomen door iemand die geen respect heeft voor een ander, maar evenzeer om de pijnlijke constatering dat zij na het misdrijf niet meer verder

kunnen en het gevoel hebben er helemaal alleen voor te staan. Dat is geweldig frustrerend en ondermijnt het gevoel van rechtvaardigheid enorm.

De positie van slachtofferhulp in de keten heb ik in de afgelopen jaren vaak vergeleken met de positie van geestelijke verzorging in de krijgsmacht. In de afgelopen zes jaar heb ik vaak aan de periode teruggedacht waarin ik als geestelijk verzorger bij de krijgsmacht werkte – in de nadagen van de koude oorlog in de Duitse legerplaats Seedorf. Ik herinner mij nog goed hoe ik met een dubbele boodschap werd verwelkomd. In een leger tent tijdens een schietoefening liep ik tegen het evenbeeld van Charles Bronson aan, die mij hartelijk welkom heette met de woorden: “Doom, het is goed dat je er bent. Je vervult een heel belangrijke functie in mijn bataljon en zonder jou kunnen we niet goed functioneren. Maar onthoud twee dingen: loop ons niet voor de voeten en het gaat hier niet om jouw *core business*, maar om raak schieten.” Alsof ik een politieman of een officier van justitie hoor zeggen: “Goede zorg voor slachtoffers is van groot belang, maar onze belangrijkste taak is boeven vangen en al het andere is daaraan ondergeschikt”. Alsof ik een politicus hoor zeggen: “We moeten slachtoffers goed opvangen, maar het mag geen geld kosten want dat hebben we voor andere zaken nodig”.

Te lang is slachtofferhulp gezien als een ‘vak onder de streep’, om de vergelijking te maken met een vak als maatschappijleer op de middelbare school. Heel belangrijk, maar een leerling zal er niet op blijven zitten.

Wij besteden als samenleving heel veel geld aan het opsporen, berechten, straffen en re-integreren van daders, en betrekkelijk weinig aan de zorg voor slachtoffers. De balans is volledig zoek en dat zal moeten veranderen. Ik ga er daarbij van uit dat per definitie meer geld besteed zal worden aan de ‘daderkant’. Het gaat mij erom dat ook het slachtoffer krijgt wat hij nodig heeft en waar hij recht op heeft. Slachtofferhulp is geen luxe, maar een kerntaak en samen met preventie en repressie het fundament van onze rechtsstaat.

Slachtofferbeeld

Voordat we de vraag kunnen beantwoorden bij wel-

ke hulp een slachtoffer het meest gebaat is, moeten we nadenken over de vraag hoe wij naar een slachtoffer kijken. In de hedendaagse literatuur over slachtoffers klinken vaak twee woorden: veerkracht en zelfredzaamheid (*victim empowerment*). Die twee begrippen bepalen het gesprek over de hulp die slachtoffers geboden moet worden en ze bepalen het beeld van het slachtoffer in algemene zin.

Professor Jan van Dijk, een van de oprichters van Slachtofferhulp Nederland, heeft in zijn oratie de nodige kanttekeningen geplaatst bij het gebruik van het woord slachtoffer. Het roept volgens hem het beeld op van een zielepiet die bovendien zijn mond moet houden en in lijdzaamheid zijn lot moet dragen. Boosheid en woede moeten worden ontkend en vergeving is de eerste en belangrijkste opdracht.

Tot op zekere hoogte kan ik hem wel volgen waar het gaat om het klassieke beeld van het slachtoffer. Ik kan me ook niet aan de indruk onttrekken dat in het begin van Slachtofferhulp Nederland dat beeld bij veel mensen leefde. Het slachtoffer als een zielig mens die ernstig behoefte heeft aan een arm om de schouder en een troostend woord. Het is ook dit beeld dat ons soms nog achtervolgt.

Wanneer ik uitleg wat ons werk inhoudt, parafraseer ik vaak een oud Bijbels verhaal. Het is het verhaal van een verlamde man die aan de kant van de weg zit. Hij is veroordeeld tot de bedelstaf en zit daar dag aan dag op dezelfde plaats en houdt zijn hand op. Door het lot dat hem heeft getroffen, kan hij niet volwaardig deelnemen aan het normale sociale verkeer en kan hij geen volwaardig bestaan leiden met alle rechten en plichten die daarbij horen. Hij had zich misschien al verzoend met zijn lot en elke dag haalt hij genoeg op om in leven te blijven.

Op een dag komt er een man langs. Hij loopt niet voorbij, maar staat stil voor de bedelaar. Hij ziet de man en spreekt een paar woorden: "Sta op en wandel". Het verhaal zegt dat de man opspringt en jubelend zijn dorp inloopt en iedereen vertelt wat hem is overkomen.

Ik geloof daar helemaal niks van. Ik denk dat die man zich aanvankelijk rot schrok toen hij die vier woorden hoorde en de kracht in zijn benen voelde terugkomen. Die vier woorden maakten de veer-

kracht in hem wakker en hij was tot dan toe niet in staat geweest die kracht zelf te mobiliseren. Hij was slachtoffer en hij was dat al zo lang, dat dit leven als slachtoffer hem ook enig comfort en zekerheid had gegeven.

Dit oude verhaal laat zien wat de kern van ons werk betekent. Die verlamde man is als een slachtoffer dat door toedoen van een ander of door het lot niet in staat is om op normale wijze deel te nemen aan de samenleving. Er is hem iets overkomen dat hem volledig van slag heeft gebracht en hem de kracht in zijn benen heeft ontnomen. Die voorbijganger wijst de verlamde man op de kracht die hij in zich heeft en mobiliseert die veerkracht met die vier woorden. Je kunt weer op eigen benen staan en je weg vervolgen. Je kunt weer een normaal bestaan opbouwen en deelnemen aan het gewone sociale verkeer. Blijf niet zitten of hangen in je slachtofferrol, maar sta op en vervolg je weg.

Het verhaal vertelt niet dat die voorbijganger naast de verlamde man gaat zitten en een arm om hem heenslaat, om samen bij de pakken neer te zitten. Het is de uitgestoken hand die de ander helpt om weer op te staan. Je hebt de kracht in jezelf en ik zal je helpen die kracht weer te vinden. Dat is waar het om gaat in de hulp aan slachtoffers. Niks geen zieligheid, niks geen bevestiging van die slachtofferrol, maar een uitgestoken hand en een aansporing om de ander letterlijk weer in de benen te helpen.

Ad ultimo hoort daarbij dat het slachtoffer afscheid neemt van zijn rol en in sommige gevallen is dat zeer pijnlijk. Hulp aan slachtoffers leert dat sommigen, net als die verlamde man aan de kant van de weg, hun bestaan hebben gevonden in hun slachtofferschap. Het vormt een legitiem excuus om niet meer volledig deel te nemen aan het gewone leven en de aandacht te vragen die hen nu juist bevestigt in die afhankelijke positie. Vooral bij zeer ernstige misdrijven is dat ook wel voor te stellen. Maar toch dient de hulp gericht te zijn op het afscheid van die rol als slachtoffer en het afscheid van de pijn, de boosheid en het verdriet. 'Sta op en wandel' klinkt dan ook soms niet meer als een bemoediging, maar eerder als een aansporing. Het wordt nu tijd dat je het heft weer in eigen handen neemt! Die veerkracht en die zelfredzaamheid vormen de krachtig-

ste middelen om letterlijk weer overeind te komen. Sta op en neem het roer weer in eigen handen!

De hulp aan slachtoffers dient op die basis gegeven te worden en Slachtofferhulp Nederland is zich daarvan zeer bewust. Het is een belangrijk onderwerp van gesprek in onze opleidingen. Onze hulpverleners moeten dus ook de grenzen kennen van compassie die kan omslaan in bevestiging van het slachtofferschap. Ze moeten de moed hebben om waar nodig confronterend op te treden.

Nodig

Ervan uitgaand dat slachtoffers over het algemeen 'normale en gezonde' mensen zijn die door toedoen van een ander in een abnormale situatie zijn geraakt, dient alle hulp erop gericht te zijn dat zij zichzelf weer als normale en gezonde mensen kunnen zien en dus ook weer dat normale en gezonde leven kunnen oppakken.

In het algemeen hebben slachtoffers behoefte aan vier belangrijke zaken: erkenning, adequate hulp, recht en compensatie.

Erkenning

Ik zet erkenning bewust op de eerste plaats, omdat het hele 'genezingsproces' voor een groot deel bepaald wordt door de erkenning van de positie van het slachtoffer. Dat lijkt voor de hand te liggen, maar de praktijk ziet er vaak anders uit. Er is gelukkig veel verbeterd in de afgelopen decennia. Instanties en functionarissen zijn zich meer bewust geworden van de positie en de wensen van het slachtoffer. Er zijn projecten opgestart met de titel Slachtoffers Centraal, zowel in de strafrechtketen als in de afhandeling van de letselschade. Dat is een goede zaak, maar ik kom in dit verband nog even terug op het begin van mijn verhaal. Draait het echt om het slachtoffer en wordt zijn belang gezien als een 'vak boven de streep'? Het slachtoffer ziet zichzelf als iemand die buiten zijn schuld, door toedoen van een ander, in een positie is terechtgekomen waarin hij recht heeft op een respectvolle benadering en adequate hulp. Hij wil geen 'kruimels van genadebrood' eten, maar eist zijn recht op. In de 25 jaar dat Slachtofferhulp Nederland bestaat, zijn we getuige van wat ik noem de emancipatie van het

slachtoffer. Die emancipatie is nog in volle gang. De hulp die Slachtofferhulp Nederland in haar beginjaren bood, was gebaseerd op persoonlijke betrokkenheid van vrijwilligers uit diverse kringen die zich het lot van slachtoffers aantrokken. Er waren geen of nauwelijks wetten die de rechten van slachtoffers beschreven. Zij hadden geen rechten en waren aangewezen op de 'georganiseerde burenhulp', zoals het werk van Slachtofferhulp Nederland vaak werd beschreven.

In de loop der jaren zijn er rechten ontwikkeld waarop het slachtoffer aanspraak kan maken. Dat past bij het emancipatieproces en Slachtofferhulp Nederland heeft de belangenbehartiging van slachtoffers naast de directe hulpverlening dan ook altijd hoog in het vaandel gehad.

Die emancipatie stelt ook nieuwe eisen aan Slachtofferhulp Nederland. Slachtoffers eisen terecht dat onze mensen adequate hulp bieden op een hoog kwaliteitsniveau. Het ligt voor de hand dat dit de nodige inspanningen van Slachtofferhulp Nederland vergt en waar nodig aanpassingen aan de organisatie en werkwijze.

Adequate hulp

Naast erkenning is de belangrijkste vraag van het slachtoffer: "Help me weer op mijn benen terecht te komen. Ik wil verder met mijn leven en heb hulp nodig om weer op gang te komen."

Dat ligt direct in het verlengde van het oude verhaal over de verlamde man. Die hulp laat zich vertalen in verschillende vormen. Het is de bijstand die Slachtofferhulp Nederland (gratis) biedt in de vorm van praktische, juridische en psychosociale (emotionele) ondersteuning.

Wanneer iemand slachtoffer wordt, komen er tal van vragen en problemen op hem af. Hij belandt in een situatie die doorgaans onbekend is. Het slachtoffer is veelal zowel fysiek als psychisch (ernstig) beschadigd en heeft vaak ook materiële schade opgelopen. Hij komt terecht in een doolhof van juristerij waarin een taal wordt gesproken die hij veelal niet machtig is. Hij moet een adres zoeken waar hij zijn schade kan verhalen en bovenal zal hij zijn leven weer op orde moeten zien te krijgen. Het slachtoffer als een 'gewond mens' die tegelijkertijd een stevige

strijd moet voeren voor zijn belangen. Een mens in zo'n situatie heeft recht op hulp.

De hulp die het slachtoffer geboden moet worden is niet alleen van juridische aard. Maar al te vaak wordt het heil gezocht in een harde juridische strijd, maar het is veeleer van belang dat het slachtoffer kan rekenen op begrip en een faire behandeling. Dat heeft alles te maken met de wijze waarop instanties en professionals het slachtoffer behandelen en de houding die zij in dat proces aannemen.

Recht

Van groot belang is dat het slachtoffer recht wordt gedaan. Dat betekent in geval van een misdrijf dat hij eist of verlangt dat alles in het werk wordt gesteld om de dader op te sporen, hem te berechten en te straffen op een wijze die recht doet aan wat hem is aangedaan. Een dader die vrijuit gaat of wegkomt met een straf die in geen enkele verhouding staat tot het leed dat hij de ander heeft toegebracht, schaadt het rechtvaardigheidsgevoel van het slachtoffer in ernstige mate en zal eerder zijn herstel schaden en frustreren dan stimuleren.

Hier raken we een maatschappelijke discussie die volop gaande is. De roep om hogere straffen wordt regelmatig gehoord. Anderen zijn van mening dat het slachtoffer meer zeggenschap moet hebben in de strafmaat die wordt opgelegd. Het is volstrekt logisch dat een slachtoffer van een zeer ernstig misdrijf of een nabestaande van een moord weinig begrip kan opbrengen voor een straf die in zijn ogen in geen verhouding staat tot wat hem is aangedaan. Een taakstraf voor een verkrachting stuit op onbegrip en verontwaardiging. Een nabestaande van een moord begrijpt niet hoe het kan dat de moordenaar van zijn kind na enkele jaren weer op vrije voeten komt. Hij heeft als nabestaande immers levenslang. Ons rechtssysteem is gebaseerd op het uitgangspunt dat een misdrijf tegen een burger gezien en behandeld wordt als een misdrijf tegen de samenleving. Het gevolg is dat de overheid 'de zaak van het slachtoffer' overneemt en daarmee niet louter het belang van het slachtoffer dient, maar in veel groter verband het belang van de beschadigde rechtsorde verdedigt. De officier van justitie is niet de advocaat van het slachtoffer, maar verdedigt de belangen van

de samenleving en de rechtsorde. Een rechter dient niet alleen het belang van het slachtoffer te zien, maar meerdere belangen af te wegen en zo tot een wijs oordeel te komen.

Dat systeem werkt goed voor het slachtoffer als aan een paar voorwaarden wordt voldaan. De eerste is dat hij het gevoel heeft dat er alles aan gedaan wordt om de dader te vinden en te berechten. Het idee dat de dader nog vrij rondloopt en dus ook een gevaar is voor eventuele nieuwe slachtoffers, is niet te verkroppen. De tweede voorwaarde is dat op heldere en begrijpelijke wijze zijn belangen worden verdedigd en afgewogen en dat het slachtoffer het gevoel krijgt dat hij zijn verhaal heeft kunnen doen. De invoering van het spreekrecht is wat dit betreft een goede stap voorwaarts geweest, maar er is nog een wereld te winnen. Ga als leek eens in een rechtszaal zitten en probeer dan eens te volgen wat daar gebeurt en wat daar gezegd wordt. Probeer als leek het vonnis van een rechter te begrijpen die in juridische taal uitlegt hoe hij tot zijn oordeel is gekomen. Probeer als slachtoffer te snappen waarom de advocaat van de verdachte soms alles in het werk stelt om ook het slachtoffer in diskrediet te brengen. Probeer vervolgens te begrijpen waarom de moordenaar van je kind er in jouw ogen met een lichte straf van afkomt. Heldere en begrijpelijke taal en een goede uitleg over het vonnis en de strafmaat kunnen het slachtoffer of de nabestaande in grote mate helpen de zaak achter zich te laten en het eigen leven weer op te pakken.

Een derde voorwaarde is dat het slachtoffer in zeer ernstige gevallen kan rekenen op goede juridische bijstand van een advocaat. Dat is niet in alle gevallen een noodzaak, maar waar het nodig is moet het slachtoffer of de nabestaande kunnen rekenen op die bijstand, dat recht heeft de verdachte immers ook. Officieren van justitie en rechters dienen de taal van het slachtoffer, de leek, machtig te zijn en in die taal uitleg te geven over het proces en de strafmaat. In opleidingen dient daaraan ruim aandacht te worden geschonken. Doen we dat niet, dan zal de kritiek op het rechtssysteem alleen maar toenemen.

Compensatie

Hier gaat het om geld, om schadevergoeding. Ik zet dit met opzet op de laatste plaats. Slachtoffers zijn in de regel niet uit op geld en over het algemeen willen wij in Nederland geen 'Amerikaanse toestanden' met exorbitante schadevergoedingen. In het onderzoek van de Vrije Universiteit Amsterdam naar de behoefte aan zogeheten affectieschadevergoeding (smartengeld) van nabestaanden is eveneens duidelijk geworden dat het slachtoffers en nabestaanden niet in eerste instantie gaat om een financiële tegemoetkoming. Ze hechten veel meer belang aan de eerste drie zaken die ik heb beschreven: erkenning, adequate hulp en recht. Wel is het zo dat als aan die drie zaken niet wordt voldaan, het gevecht ontstaat over geld.

Slachtoffers lijden schade door een ongeval of een misdrijf. Soms kunnen ze hun werk niet meer uitvoeren, soms moeten ze verhuizen omdat ze niet langer kunnen blijven op de plek waar hen iets ernstigs is aangedaan, soms moet hun huis aangepast worden enzovoorts. Geld kan mensen helpen weer op weg te komen, en een adequate vergoeding kan uiteindelijk weleens veel goedkoper blijken dan wanneer slachtoffers en nabestaanden afhankelijk worden van langdurige zorg of uitkeringen.

De zogeheten voorschotregeling, onderdeel van het wetsvoorstel Versterking positie slachtoffers, is een stap in de goede richting. Het voornemen tot verhoging van de uitkeringsbedragen van het Schadefonds Gewelddsmisdrijven doet eveneens recht aan dit punt. Het wetsvoorstel Affectieschade zal slachtoffers en nabestaanden het gevoel geven dat recht gedaan wordt aan hun positie. De hoogte van het bedrag is daarbij niet het belangrijkste, wel de wijze waarop dit bedrag wordt aangeboden en het moment waarop, zo blijkt uit het onderzoek.

De hulpverlener

Slachtofferhulp Nederland is ontstaan in een tijd waarin de aandacht voor slachtoffers minimaal was en het slachtoffer geen formele positie had in ons strafrecht. Zoals eerder gezegd werd de hulp van Slachtofferhulp Nederland omschreven als 'georganiseerde burenhulp'. Een van de fundamenten van Slachtofferhulp Nederland was de gedachte van 'de

ene burger helpt de andere'. Als een lid van de samenleving jou iets aandoet, is er een ander lid dat jou weer helpt op te staan en je weg te vervolgen. Slachtofferhulp Nederland is lange tijd getypeerd als een vrijwilligersorganisatie en het bovengeschetste uitgangspunt heeft lang gegolden als het fundament van onze organisatie.

Zonder iets af te willen doen aan de waarde van het vrijwilligerswerk en de gedachte dat de ene burger de andere helpt, zijn er ontwikkelingen op het gebied van de positie en wensen van het slachtoffer die ons nopen tot een herbezinning op die aanvankelijke uitgangspunten.

Ik noemde reeds de emancipatie van het slachtoffer. Terecht hebben slachtoffers en nabestaanden van misdrijven in de afgelopen decennia aandacht gevraagd voor hun positie en gevochten voor een betere en respectvollere behartiging van hun belangen. De aanvankelijke 'dankbaarheid' voor het feit dat iemand naar hen omkijkt, is logischerwijs veranderd in een terechte eis van adequate aandacht en hulp.

Dat heeft gevolgen voor een organisatie als Slachtofferhulp Nederland en haar dienstverlening. Het slachtoffer is niet in de eerste plaats geïnteresseerd in de vraag wie hem de hulp biedt waar hij recht op heeft, maar veel meer in de vraag of hij goed geholpen wordt. Het gaat dus eerst en vooral om de kwaliteit van de geboden hulp, los van de vraag of die door een goedopgeleide en gemotiveerde medeburger wordt geboden. Er is dan ook niet langer sprake van 'georganiseerde burenhulp' die niet veel verder gaat dan goed bedoelde aandacht en handen spandiensten, maar van professionele hulpverlening met een duidelijke kwaliteitsstandaard.

Slachtofferhulp Nederland noemt zichzelf daarom al jaren niet meer een vrijwilligersorganisatie, maar een slachtofferhulporganisatie. In een vrijwilligersorganisatie staat niet alleen het slachtoffer centraal, maar evenzeer de vrijwilliger. De vraag of er voldoende geschikte vrijwilligers te vinden zijn en of zij tevreden zijn, staat dan voorop. Tevens worden de grenzen van de hulpverlening bepaald door de grenzen van de vrijwilliger.

Slachtofferhulp Nederland is een slachtofferhulporganisatie die werkt met betaalde en vrijwillige

medewerkers. Daarin staat de klant, in casu het slachtoffer, centraal en worden de grenzen van de hulpverlening bepaald door de noden en de rechten van het slachtoffer. De focus dient in de allereerste plaats gericht te zijn op het slachtoffer en de kwaliteit van de geboden dienstverlening. In het kort is dat ook de ontwikkeling die Slachtofferhulp Nederland de afgelopen jaren heeft doorgemaakt. Dat heeft er onder andere toe geleid dat vooral de hulp aan zeer ernstig getroffen slachtoffers en nabestaanden van moord en doodslag in sterke mate geprofessionaliseerd is en de *casemanager* zijn intrede heeft gedaan. De juridische dienstverlening zal meer in handen van betaalde professionals komen te liggen, omdat vaak specifieke kennis is vereist en bovendien de organisatie bedrijfsrisico's loopt als de gegeven adviezen kwalitatief onvoldoende zijn. Wijst dit erop dat Slachtofferhulp Nederland op termijn afscheid zou willen nemen van de vrijwilliger? Volstrekt niet! De oorspronkelijke gedachte van de ene burger die de andere burger helpt moet ook in de toekomst gekoesterd worden. De vraag is alleen waar en op welke terreinen de inzet van de vrijwilliger optimaal kan plaatsvinden.

Laat ik eerst een misverstand uit de weg proberen te ruimen. Namelijk de veronderstelling dat betaalde professionals per definitie een hogere kwaliteit leveren. Dat is mijns inziens niet het geval, sterker nog, wanneer Slachtofferhulp Nederland afscheid zou nemen van haar vrijwilligers, zou de *overall* kwaliteit van de dienstverlening weleens achteruit kunnen gaan.

Slachtofferhulp Nederland beschikt over veel zeer goed opgeleide, gemotiveerde en kundige vrijwilligers. De organisatie steekt veel tijd en geld in hun opleiding, maar bovendien beschikken zij over een (levens-)ervaring en opleiding die van pas komen in het werk van Slachtofferhulp Nederland. Het onderscheid tussen de betaalde professional en de vrijwilliger loopt niet zozeer langs de as van kwaliteit, maar veeleer langs de as van bestuurbaarheid en beschikbaarheid. Continuïteit en kwaliteit zijn in sommige gevallen beter en gemakkelijker te beheersen met de inzet van betaalde krachten met een ruimer contract dan de gemiddelde acht uur die de vrijwilliger per week besteedt.

De dienstverlening van Slachtofferhulp Nederland is in de loop van haar geschiedenis meegegroeid met de emancipatie van het slachtoffer. Het oude en hardnekkige beeld van de 'begripvolle arm om de schouder' en het idee dat Slachtofferhulp Nederland zich beperkt tot emotionele ondersteuning, zijn al lang achterhaald. Uitbreiding van het dienstenpakket, hogere kwaliteitseisen en de cliënt centraal, hebben ertoe geleid dat er een heroriëntatie plaatsvindt op de inzet van de vrijwilliger. Het gaat erom het domein van de vrijwilliger opnieuw te bepalen in het licht van de recente ontwikkelingen.

De meeste slachtoffers zijn 'gezonde mensen' met een flinke portie veerkracht. Zij zijn gebaat bij laagdrempelige, kwalitatief goede hulp, verleend door bekwame en betrokken vrijwilligers die hen de helpende hand uitsteken om weer overeind te komen. Die uitgestoken hand kan ook betekenen dat de vrijwilliger goed weet in te schatten of meer en zwaardere hulp noodzakelijk is en het slachtoffer intern of extern dient te worden doorverwezen naar gespecialiseerde hulp.

We moeten voorkomen dat elk slachtoffer direct getypeerd wordt als een 'patiënt' die zonder hulp van een 'witte jas' niet meer op zijn benen kan komen.

Tot slot een paar woorden over de grenzen van Slachtofferhulp Nederland. De noden en de rechten van het slachtoffer zijn bepalend voor de grenzen van onze dienstverlening. Ik zou daar nog een grens aan willen toevoegen, namelijk de grens van wat in vakjargon de nulde of eerste lijn wordt genoemd. De ambitie van Slachtofferhulp Nederland ligt in de optimale invulling van de eerste basisopvang van slachtoffers. Die opvang is laagdrempelig, gratis en gericht op het mobiliseren van de eigen veerkracht van het slachtoffer en de eventuele doorverwijzing naar reguliere en/of specialistische hulpverleningsinstanties. Die hulp blijkt in de meeste gevallen ook voldoende. In die nulde of eerste lijn vervult Slachtofferhulp Nederland een unieke rol waarbij de inzet van veel goed opgeleide en gemotiveerde vrijwilligers gedurende de 25 jaar van haar bestaan cruciaal is geweest. Dat zal wat mij betreft ook in de komende jaren het geval blijven!



Prof. mr. Pieter van Vollenhoven is voorzitter van Fonds Slachtofferhulp.

‘Mijn gelukwensen’

Allereerst wil ik Slachtofferhulp Nederland van harte gelukwensen met het 25-jarig jubileum! Het is een organisatie die mij na aan het hart ligt en waar ik nauw – eigenlijk van meet af aan, twee jaar na de start in 1984 – bij betrokken ben geweest. In 1986 werd ik namelijk door de huidige professor Jan van Dijk – toen voorzitter van de vereniging Landelijke Organisatie Slachtofferhulp (LOS) – gevraagd om voorzitter te worden van de adviesraad van de LOS.

Deze adviesraad werd onder andere gevraagd om mee te denken over de toekomst van Slachtofferhulp in het algemeen en in het bijzonder om te adviseren over de verdeling van de schaarse overheidsmiddelen. De reden dat professor Jan van Dijk aan mij dacht, was mijn betrokkenheid destijds bij de verkeersveiligheid, zowel als voorzitter van de toenmalige Raad voor de Verkeersveiligheid, alsmede als voorzitter van het toenmalige Nationaal Verkeersveiligheidsfonds (NVVF).

Toen ik in 1977 tot voorzitter van de Raad voor de

Verkeersveiligheid werd benoemd, was er in Nederland sprake van zo’n 3000 verkeersdoden en zo’n 70.000 verkeersgewonden per jaar! Van de Raad werd verwacht dat hij zou optreden als waakhond over dit onderwerp en ervoor zou zorgen dat de strijd tegen de verkeersonveiligheid hoog op de politieke agenda zou worden geplaatst. Terugblikkend een vreemde opdracht, omdat dergelijke omvangrijke getallen toch voor zich zouden moeten spreken. Daar heb je toch geen waakhond voor nodig?

In de praktijk bleek de strijd tegen de verkeersonveiligheid echter een weerbarstige materie te zijn en moest er voor de invoering van vele verkeersveiligheidsmaatregelen regelmatig heftig worden gedebatteerd. Zo werd bijvoorbeeld de invoering van de plicht om een autogordel te dragen gezien als een inbreuk op de mensenrechten!

Soms verliep de strijd tegen de verkeersonveiligheid zo verschrikkelijk moeizaam dat ik mij indertijd regelmatig heb afgevraagd: “Voor wie doe je die advisering eigenlijk?” Mijn motivatie om hiermee toch

door te gaan, vloeide voort uit mijn betrokkenheid bij het Nationaal Fonds Sport Gehandicapt. Hier mocht ik ervaren dat 65 procent van de gehandicapte sporters zijn of haar handicap te danken had aan een verkeersongeval. En – ik verzeker U – daar dacht of sprak niemand met vreugde over. Zij vormden voor mij de aanleiding om mij niet alleen te blijven inzetten voor een grotere veiligheid van de verkeersdeelnemers, maar om mij eveneens te gaan buigen over het lot van de verkeersslachtoffers. Een groep die zeer aan haar lot was en werd overgelaten.

De Raad voor de Verkeersveiligheid heeft in zijn advisering hier aandacht voor gevraagd; daarnaast is het NVVF indertijd voor deze problematiek extra gelden gaan werven. De aandacht voor de verkeersslachtoffers en de ervaring met het werven van gelden hiervoor zijn de argumenten geweest om mij te vragen om toe te treden tot de adviesraad.

Bij de LOS, die toen bestond uit een aantal afzonderlijke Buro's Slachtofferhulp, werd overigens verschillend over de hulp aan verkeersslachtoffers gedacht. Sommige Buro's stonden daar toen voor open, andere waren van mening dat de hulpverlening zich diende te beperken tot de hulp aan slachtoffers van misdrijven.

De beginjaren van de LOS waren overigens woelige jaren; de groei van vele afzonderlijke bureaus, het bewerkstelligen van een eenheid van denken en het grote financieringstekort zijn slechts enkele voorbeelden van de vele zorgen van destijds.

Het bestaande financieringstekort was de reden om over te gaan tot de oprichting van het Fonds Slachtofferhulp. Uitvoerig is toen gesproken of wij een afzonderlijk fonds zouden instellen voor de financiering van de hulp aan slachtoffers van misdrijven, of dat wij de krachten zouden bundelen met het NVVF, dat zich inzette voor de hulp aan verkeersslachtoffers.

Tot dit laatste werd besloten en zo werd het Fonds Slachtofferhulp in september 1989 opgericht door drie partijen: de LOS, de ANWB en het NVVF. Indertijd had ik namelijk met de ANWB het NVVF

opgericht, vandaar zijn betrokkenheid.

Natuurlijk waren de verwachtingen hooggespannen.

Echter, de hulp aan slachtoffers werd door velen helaas gezien als een politieke gril. Niemand had ervan gehoord. Waarom was al die aandacht voor slachtofferhulp nodig? Vroeger was het er toch ook niet en waarom zou het nu dan ineens zo noodzakelijk zijn? Kortom, niemand gaf geld en zodoende ben ik gestart met de concerten van mijn Gevleugelde Vrienden.

Tien jaar lang, van 1989 tot 1999, vormden de concerten de enige bron van inkomsten voor het Fonds. Natuurlijk vond iedereen de opbrengsten uit de concerten veel te weinig, maar de aanhouder wint en langzamerhand is het Fonds gegroeid van zo'n 200.000 gulden per jaar naar zo'n 4,5 miljoen euro bruto per jaar.

De eerlijkheid gebiedt mij – bij zo'n feestelijk lustrium – wel op te merken dat deze gelden niet alleen hebben gezorgd voor veel vreugde – nieuwe wegen konden immers worden bewandeld – maar anderzijds ook voor veel spanningen tussen de beide organisaties.

Het liefst zou Slachtofferhulp Nederland namelijk willen beschikken over duidelijkheid, over bijvoorbeeld een vast percentage van de opbrengsten.

Mijn ervaring is echter dat de samenleving alleen projecten financiert die haar aanspreken en zij niet bereid is te betalen voor projecten die, naar haar oordeel, door de overheid moeten worden gefinancierd.

In principe vind ik, en velen met mij, dat je bij de financiering van maatschappelijke zorgen niet alleen de blik op de overheid moet richten. Thans wordt het gelukkig als vanzelfsprekend gezien dat voor dergelijke zorgen ook een financieel beroep op de samenleving wordt gedaan. Echter, een financieel beroep doen op de samenleving vereist projecten die aanspreken en een grote transparantie over wat er met de gelden is geschied.

Ik hoop oprecht dat dit jubileum het startschot mag worden om het een en ander te gaan oplossen. Ik bespeur gelukkig een grote bereidheid om dit te helpen bewerkstelligen. De slachtoffers van onveiligheid zijn altijd mijn motivatie geweest om mij voor de verbetering van veiligheid te blijven inzetten.

De 22-jarige strijd voor de komst van echt onafhankelijke onderzoeken naar ongevallen en andere ernstige gebeurtenissen was gebaseerd op de uitspraken van vele slachtoffers dat zij de waarheid wilden weten over hetgeen er precies was gebeurd. Dat was niet alleen behulpzaam bij het verwerken van het leed dat hen was overkomen, maar eveneens wilden zij niet dat zo'n ernstige gebeurtenis nog eens een ander zou overkomen.

Tevens voelde ik mij zeer verwant met de filosofie die aan slachtofferhulp ten grondslag lag: de maatschappij doet je iets aan en dezelfde maatschappij steekt je – met inzet van vrijwilligers – een helpende hand toe om de weg te kunnen hervinden.

Ik ben uitermate trots op en verheugd over al hetgeen er in die 25 jaar is bereikt. Slachtofferhulp – Slachtofferhulp Nederland – is een begrip geworden en de organisatie toonde een geweldige flexibiliteit om zulke structurele veranderingen zo goed te kunnen doorstaan.

Ik hoop dat het werken met vrijwilligers nog vele jaren hoog in het vaandel van Slachtofferhulp zal worden meegevoerd en dat de positie van slachtoffers, hun noden en wensen eveneens in de komende jaren hoog op de politieke agenda zullen blijven staan.

Ik wens U allen een voorspoedige toekomst toe. Dank voor Uw enorme inzet en de enorme prestatie die U allen heeft geleverd. Het is een grote eer om bij Uw organisatie, bij Slachtofferhulp Nederland, betrokken te mogen zijn.



Floris Vaillants werkgroep
legde de kiem voor het
Nederlandse slachtofferbeleid

‘Een kwestie van mentaliteit’

Ze hebben nooit dezelfde naamsbekendheid gekregen als de commissie-Terwee die aan de wieg stond van het gelijknamige wetsvoorstel, maar aan de commissie-De Beaufort en -Vaillant komt de eer toe de kiem te hebben gelegd voor de Nederlandse slachtofferzorg.

De werkgroep Aangifte seksuele misdrijven, onder leiding van de in 1998 overleden Lodewijk de Beaufort, beet de spits af met richtlijnen voor de politie om correct om te gaan met slachtoffers van zedendelicten. De werkgroep hanteerde als uitgangspunt dat het belang van deze slachtoffers boven het belang van de opsporing hoorde te staan: “Liever een strafzaak minder dan een onder invloed van die strafzaak getraumatiseerd slachtoffer”.¹ Een revolutionaire uitspraak in de tijd – het was 1981 – waarin alles draaide om het vervolgen van daders.

Het slachtoffer had hooguit een functie als getuige en moest verder vooral niet zeuren, zo vat Floris Vaillant de algemene teneur bij politie en justitie in die dagen samen. In 1983 kreeg hij, destijds hoofdofficier in Zutphen, de

opdracht een tweede werkgroep samen te stellen, nu om richtlijnen op papier te zetten over de bejegening van slachtoffers van *alle* misdrijven. Vaillant, in 1931 geboren in Haarlem, is al weer enige jaren met pensioen maar denkt met genoeg terug aan die tijd. In de tuin van zijn boerderijtje in de Achterhoek, gadeslagen door twee ezels, een geit en een stel nieuwsgierige kippen, vertelt hij ‘hoe het zo gekomen is’.

Van buiten

“Na mijn studie rechten had ik eigenlijk niks geen zin om advocaat te worden”, gaat de voormalige hoofdofficier en werkgroepvoorzitter 52 jaar terug in de tijd. “Ik koos voor een baan als secretaris van een waterschap. Eerst in Willemstad en later in Deventer. Ik kende de kantonrechter daar, van het Rode Kruis waarin we beiden als bestuurslid actief waren. Die zei me: ‘Die waterschappen gaan je op den duur vervelen. Je moet ook kantonrechter worden, dan kun je schapen gaan fokken’, want dat

deed hij ook”, vertelt hij met de nodige humor. “Maar ik had het geweldig naar mijn zin bij het waterschap. Het werk betaalde goed en het was vrijheid, blijheid, want de dijkgraaf zag ik nauwelijks. Uiteindelijk ben ik toch eens gaan praten op het ministerie van Justitie. Wel met het gevoel dat ik in juridisch opzicht twee linkerhanden had. Op het ministerie zeiden ze: ‘Meneer, als we u zo horen, is rechter zijn niets voor u. U moet officier van justitie worden!’ Daar moest ik even over nadenken; wat was dat ook alweer in het strafrecht? Zo ben ik als een van de eerste buitenstaanders officier van justitie geworden. Als iemand die eerst een jaar of tien buiten de rechtspraak had gewerkt en niet via de Raio-opleiding binnenkwam.” Zijn eerste standplaats was Breda in 1968. “Ik zie de

Het slachtoffer wil vooral fatsoenlijk behandeld en goed geïnformeerd worden

hoofdocffier nog voor me”, grinnikt hij. “Vaillant, wat heb ik nou aan jou? Je weet helemaal niets!’ Toen ben ik wel wat dictaatjes gaan doorwerken, want ik voelde me toch beschaamd. Dat al die collega’s over dingen spraken waarvan ik dacht: weet ik veel. Zo kwam van het een het ander en het beviel me eigenlijk heel goed. Ik heb heel lang jeugdrecht gedaan met kinderen van 12-18 jaar en toen hebben we ook een afdeling opgericht voor jeugd tot 23 jaar.”

De volgende stap in zijn carrière diende zich zeven jaar later aan. “Dan komt er iemand naar je toe en zegt: ‘Moet u niet eens officier eerste klas worden?’ Ik vond het al prima dat ik gewoon officier mocht zijn. Maar dan zie je hoe al die jongens – meisjes waren er nog nauwelijks in die tijd – er een streep bij kregen. Dat begon te knagen en ik dacht: dat kan ik ook! Toen ben ik in Zwolle beland als eerste klas officier. En in 1980 als hoofdocffier in Zutphen. Al met al heb ik geen spijt gehad dat ik de waterschappen heb verlaten.”

Slachtoffer-minded

Het parket in Zutphen onderscheidde zich volgens Vaillant van collega-parketten door al in die jaren na te denken over de positie en de belangen van slachtoffers. “Ik merkte dat veel collega’s alleen in de dader geïnteresseerd waren. Je had het slachtoffer nodig om de zaak rond te krijgen, en verder draaide alles om de dader. Maar stel dat het jou zelf eens overkomt, bracht ik daartegen in. Natuurlijk wil het slachtoffer dat de dader op z’n lazer krijgt, maar hij wil ook fatsoenlijk behandeld en geïnformeerd worden. Dus je moet collega’s beetje bij beetje ‘slachtoffer-minded’ maken, ze verder laten kijken dan hun neus lang is.”

Vaillant richtte zijn pijlen ook op de politie. “Met de officieren van het parket in Zutphen gingen we alle politiekorpsen in de regio af en dan namen we de rechters mee. Aanvankelijk hadden die nogal wat weerstand. Daar zijn wij niet voor, was hun reactie. Maar het is goed dat ze voelen wat er bij de politie leeft en wat er speelt als het gaat om de slachtoffers. Toen zijn de rechters ons bijgevallen en hebben ze zich zeer positief opgesteld tegenover de slacht-

offerbeweging. Zo groeide het. En nu is het 25 jaar later en is er gigantisch veel bereikt”, constateert hij trots. Misschien was zijn naam hem vooruit gesnel, want in 1983 kreeg hij een telefoontje van de procureur-generaal van Arnhem. “Die zei: ‘We hebben als procureurs-generaal besloten dat we meer met die slachtoffers moeten doen. Ga jij maar een commissie vormen.’ Zo rol je erin.” De commissie telde leden afkomstig uit het OM, de zittende magistratuur, het ministerie van Justitie, de advocatuur en de wetenschap. Binnen een half jaar leverde de commissie-Vaillant een rapport en twee circulaire’s af met een beschrijving van de taken en verplichtingen van het OM en de politie op het gebied van slachtofferzorg. De richtlijnen voor de politie omvatten het zorgvuldig opnemen van de aangifte en het desgewenst doorverwijzen van het slachtoffer naar een hulpverlenende instantie, bemiddeling bij schadevergoeding en het informeren over de gang van zaken na de aangifte. Het OM kreeg soortgelijke verplichtingen opgelegd, zoals het verstrekken van informatie over het verloop van de procedure en de mogelijkheden voor schadevergoeding, het correct



doorgeven van datum en tijdstip van de zitting, het aanbieden van een officiersgesprek aan slachtoffers en hen in de gelegenheid stellen zich als beledigde partij te voegen.

Vaillant bladert door een exemplaar van het originele commissierapport dat hij nog ergens bewaard blijkt te hebben. “Dit vond ik zo’n mooie zin: ‘de werkgroep is tot de slotsom gekomen dat de gedachte dat binnen de strafrechtpleging meer aandacht moet worden besteed aan de problemen en belangen van slachtoffers eigenlijk terugrijpt op de aloude notie dat door middel van de strafrechtpleging moet worden gepoogd de door een misdrijf veroorzaakte negatieve effecten zo veel mogelijk te verminderen of teniet te doen.’ Dat is duidelijk geënt op de situatie van de slachtoffers.”

Té rekkelijk

In feite beperkte de commissie zich tot een ruimere interpretatie van bestaande regelgeving; er lag immers geen opdracht om met een nieuwe wet of wijzigingen op actuele wetten te komen. Dus toen de commissie-Terwee in 1985 alsnog de opdracht kreeg om wél een advies op te stellen voor het formaliseren van bepaalde rechten en voorzieningen in een wet, waren de leden van de commissie-Vaillant een beetje gepikeerd. “We hadden prachtige circulaire gemaakt en nu moest er opeens toch een wet komen. Als iedereen zich goed aan onze richtlijnen zou houden, zou dat helemaal niet nodig zijn. En anders had men ons rapport zo in een wet kunnen gieten. Wij hebben altijd gezegd: de hele zaak draait om één ding, namelijk bejegening. Niet alleen door de officier van justitie

maar vooral door de politie. Die krijgt in eerste instantie met slachtoffers te maken. Goede bejegening is een kwestie van mentaliteit. Wetten of niet, het moet tussen de oren van mensen zitten. Dan gaat het van lieverlee. Je moet ze overtuigen, want ze sputteren altijd tegen. 'We willen wel meewerken, maar zo iets kost tijd en we hebben niet genoeg mensen.' Dat roept iedereen altijd. Alles wat nieuw is, daar moeten ze meteen geld voor hebben." Dus praatte Vaillant met iedereen om hen ervan te overtuigen dat een beetje goede wil al heel veel zou opleveren. "Mijn collega's reageerden aanvankelijk nogal sceptisch. Ze vonden het slappe hap, die aandacht voor slachtoffers. 'Handje vasthouden' noemden ze het. Maar zo is het niet. Natuurlijk moeten we de dader aan alle kanten

We hadden aanvankelijk wel eens het idee dat het vechten tegen de bierkaai was

aanpakken en dat moet zo blijven, maar we moeten ook die bredere blik hebben en erkennen dat slachtoffers meedoen. Ik moet zeggen dat officieren daar meestal meer begrip voor hadden dan de politie. Daar was het echt nul komma nul. De typische reactie van een rechercheur was: 'Wat wil die Vaillant nou? Dat we aan slachtoffers vragen of ze hun schade vergoed willen, of een gesprek met de officier? Daar zijn wij niet voor.' Voor een echte politiemans telde alleen de zaak rond krijgen. 'Dat begrijp ik ook wel', zei ik dan, 'maar denk er eens over na. Wat als het je zelf overkomt? Of je vrouw of kind?' In die beginperiode was het echt moeilijk, daar hebben we heel hard aan moeten werken."

Misschien, zo moet hij achteraf constateren, waren de commissieleden naar de smaak van de justitiële *hardliners* wat té rekkelijk in hun interpretatie van de regels. Bladerend door zijn stukken: "Dit is een jaarverslag van het OM uit 1987 en daarin zag ik een stukje waaruit blijkt dat het toen al niet lekker liep met de uitvoering van die circulaire. 'De consequente uitvoering van de richtlijnen slachtofferzorg blijkt in de praktijk een aanzienlijke inspanning van de administratie én van de leden van het

OM te vragen. In de loop van 1988 zal hard moeten worden gewerkt aan organisatorische inbedding. Daarnaast zal mede naar aanleiding van de hiervoor genoemde enquêteresultaten kritisch moeten worden gezien op welke wijze de uitvoering dient plaats te vinden en of daarvoor voldoende mensen en middelen ter beschikking staan.' Dan zie je toch al een beetje aankomen dat de Wet Terwee nodig was. Die circulaire is toch te vrijblijvend. Als we ze precies zouden volgen, zou de wet overbodig zijn. Maar hier proef je al dat er toch een hoop parketten waren, en ook de politieorganisatie, die het eigenlijk verrekten. 'De uitvoering van de richtlijnen door de politie vraagt in een aantal arrondissementen de nodige zorg.' Dat betekent dat er eigenlijk niets van deugde."

Terugkijkend prijst Vaillant zich gelukkig dat zijn parket tot een van de meer slachtoffervriendelijke arrondissementen behoorde. "Ik bofte dat we in Zutphen een voortrekkersrol konden spelen. Dat was voor een belangrijk deel te danken aan Egbert Myjer, die nu rechter bij het Europees Hof voor de Mensenrechten in Straatsburg is. Destijds was hij voorzitter van de

strafkamer in Zutphen en erg slachtoffer-*minded*. Zo was er een enorme strijd in het land om de voeging bij *ad informandum* zaken (de commissie-Vaillant bepleitte de mogelijkheid voor slachtoffers om zich als beledigde partij te voegen in *ad informandum* zaken, maar dat advies was niet overgenomen, red.). Stel, iemand heeft vijftig inbraken gepleegd en er worden er drie aangebracht op de dagvaarding; de rest wordt *ad informandum* vermeld. Volgens de wet konden slachtoffers voor die zaken geen vordering indienen, maar toen heeft Myjer gezegd: dat staan we toch toe. Als er op de dagvaarding staat welke zaken *ad info* worden toegevoegd, mogen de slachtoffers als beledigde partij worden opgeroepen. Dat was uniek. In Zutphen mocht je tenminste vooruitstrevend te werk gaan."

Rusland binnenboord

Hoewel Vaillant van grote betekenis is geweest voor de slachtofferzorg in Nederland, heeft hij met Slachtofferhulp Nederland nooit veel van doen gehad. Hij luistert geïnteresseerd naar de ontwikkelingen die de organisatie de afgelopen 25 jaar heeft doorgemaakt en is aangenaam

verrast te horen dat er ook op Europees niveau van alles gebeurt. Steeds meer nationale slachtofferhulporganisaties sluiten zich aan bij de Europese koepel Victim Support Europe en vooral in het voormalige Oostblok ontluiken allerlei initiatieven. Zelfs Rusland heeft sinds een paar jaar een slachtofferhulporganisatie.

“Als je Rusland noemt, moet ik erg lachen”, reageert hij wat sceptisch. “Ik heb me enorm verdiept in de rechterlijke macht daar. Daar deugt helemaal niets van. Het zijn gewoon mensen in dienst van – misschien niet letterlijk in dienst van, maar wel heel bang voor – het Kremlin. Ik ben een grote fan van Anna Politkovskaja, de journalist die twee jaar geleden vermoord is. Het proces tegen haar moordenaars was een schertsproces. Die werden natuurlijk vrijgesproken. Myjer van het Hof in Straatsburg zegt dat de meeste zaken die bij het Hof worden aangebracht uit Rusland komen. En uitvoeren wat het Hof oplegt? Ammenooitniet. Dan denk ik: slachtoffers daar, niemand kijkt ernaar om. Ik vind het heel positief dat die mensenrechtenlui dat toch oppakken. Op kleine schaal misschien, maar er gebeurt wat. Zo moet het van de grond komen. Dus hou landen als Rusland, Bulgarije en Roemenië er vooral bij!” is zijn advies aan Victim Support Europe. “Ik hoop dat al het goede dat we hier bereikt hebben, zijn weerklank zal vinden in de rest van Europa.”

De positie die het slachtoffer vandaag de dag in de strafprocedure heeft, en alle rechten en voorzieningen die in de loop der jaren zijn gerealiseerd, hadden Vaillant en zijn commissieleden dat ruim 25 jaar geleden ooit voor mogelijk gehouden?

“We hadden aanvankelijk wel eens het idee dat het vechten tegen de bierkaai was. Je kunt allerlei mooie dingen verzinnen en dan heb je toch nog een wet nodig om het te verstevigen. Maar ook in de jaren tachtig zag ik de mogelijkheden. Er kwamen steeds meer Slachtofferhulpbureaus, de parketten kregen slachtoffermedewerkers. De komende 25 jaar zal het alleen maar verder groeien, het wordt nooit meer minder. Het is net als de gezondheidszorg: slachtofferzorg kan zich alleen maar verder ontwikkelen. Je zult zien dat er elke paar jaar weer een taakje bij komt, dat de organisatie steeds groter zal worden. Er moet natuurlijk wel geld en belangstelling voor blijven en daar heb je de politiek weer voor nodig.

Toch blijf ik erbij: het zijn mensen die het moeten doen. Als die niet willen, kun je allerlei wetten maken en fondsen instellen. Maar willen mensen het niet uitvoeren, dan gebeurt er niets. Het is een kwestie van mentaliteit om slachtoffer-minded te zijn.”

Noten

- 1 Zie Frenken, J. (2002). Seksuele misdrijven en seksuele delinquenten. In: P.J. Koppen e.a. (red). *Het recht van binnen. Psychologie van het recht*. Den Haag, Kluwer: 148 e.v.



Prof. dr. Jan J.M. van Dijk is hoogleraar Victimology, Human Security and Safety aan de Universiteit van Tilburg en verbonden aan Intervict, waar hij de Pieter van Vollenhoven-leerstoel bekleedt. Hij is de initiator en projectleider van de International Crime Victim Survey (ICVS), die is uitgevoerd in meer dan zeventig landen (1989-2005). Vóór zijn komst naar Tilburg was Van Dijk adjunct-directeur bij het United Nations Interregional Crime and Justice Research Institute in Turijn, Italië. Daarvoor werkte hij onder meer bij het United Nations Office on Drugs and Crime in Wenen, bij het ministerie van Justitie (1976-1998) en als deeltijdhoogleraar criminologie aan de Universiteit van Leiden (1990-2002). Van Dijk was voorzitter van de World Society of Victimology van 1997-1999 en is een van de oprichters van Slachtofferhulp Nederland.

De vereniging LOS

De eerste tien jaren slachtofferhulp in Nederland (1978-1988)

Het jubileum van een organisatie is een mooie aanleiding om terug te kijken op hoogtepunten in de eigen geschiedenis. Vooral voor de ‘veteranen’ is zo’n terugblik interessant. Bij een succesvolle instelling als Slachtofferhulp Nederland is een historische terugblik een bron van voldoening. Zo’n terugblik kan echter ook voor de huidige en toekomstige generatie van waarde zijn. Niet voor niets mag bedrijfshistorisch onderzoek zich de laatste decennia in de belangstelling van het bedrijfsleven verheugen. Binnen de organisatie is er het besef dat het gedrag van ondernemingen in belangrijke mate wordt bepaald door de bedrijfscultuur, dat wil zeggen door de normen en waarden die van voorgangers zijn overgenomen. Door zich te verdiepen in de geschiedenis van de onderneming kan de organisatie inzicht verkrijgen in de eigen ‘geconditioneerde reflexen’. Hierdoor is ze, zo wordt verondersteld, beter toegerust om op beslissende momenten verstandig, dat wil zeggen onbevooroordeeld, te reageren

op wijzigingen in de maatschappelijke omgeving. Alle reden dus om bij het 25-jarig bestaan van Slachtofferhulp Nederland de wordingsgeschiedenis van zijn erflater, de vereniging Landelijke Organisatie Slachtofferhulp (voorheen het Landelijke Overleg Slachtofferhulp), kort te beschrijven. Voor deze geschiedschrijving heb ik allereerst geput uit mijn persoonlijke herinneringen als (eerste) voorzitter van de LOS (aanvankelijk het LOS). Ter aanvulling heb ik op het hoofdkantoor van Slachtofferhulp Nederland de dozen geraadpleegd met documenten over de periode 1978-1988. De brieven en andere documenten die ik aanhaal, bevinden zich in dit archief.

Maatschappelijke achtergronden

In de jaren zeventig zijn op allerlei gebieden binnen de westerse maatschappijen veranderingen doorgevoerd die we kunnen kenschetsen als een democratisering. Werknemers en studenten werden

meer betrokken bij het bestuur van ondernemingen en universiteiten, en burgers kregen meer directe inspraak in het overheidsbestuur en meer mogelijkheden om tegen beslissingen van de overheid in beroep te gaan. Een onderdeel van deze maatschappelijke trend van interne democratisering is ook geweest de toenemende neiging om slachtoffers van criminaliteit te beschouwen als (kritische) consumenten van bepaalde diensten van politie en justitie. De grotere aandacht voor de belangen van het individuele slachtoffer was omstreeks 1975 in veel westerse landen aanleiding voor initiatieven op het gebied van slachtofferhulp.

De eerste officiële overheidsvoorzieningen voor slachtoffers waren de schadefondsen voor slachtoffers van geweldsmisdrijven.¹ In Nederland werd zo'n fonds bij wet ingesteld in 1975. In de Verenigde Staten werden omstreeks 1970 vanuit de vrouwenbeweging de eerste *rape crisis centres* opgericht en *shelter homes* voor vrouwen die door hun partner waren mishandeld. Ook ijverden Amerikaanse actiegroepen voor het versterken van de rechtspositie van slachtoffers in de strafrechtelijke procedure (*victims' rights*). Bij de parketten van de openbare aanklagers in grote Amerikaanse steden werden op grote schaal *victim/witness assistance programmes* opgezet. De slachtofferbeweging in de VS was verwant aan de *civil rights movement* en de *women's liberation movement*, die streefden naar emancipatie van onderdrukte bevolkingsgroepen met juridische middelen. Ook de Amerikaanse slachtofferbeweging kwam aanvankelijk vooral op voor de belangen van slachtoffers vanuit een rechtsperspectief. Zo was een van de speerpunten van de organisatie Nova (National Organisation of Victim Assistance) de erkenning van het spreekrecht voor slachtoffers in het strafproces als grondrecht in de federale grondwet, als tegenhanger van het constitutionele recht van de verdachte op een eerlijk proces. Daarnaast ontstond er in de VS allengs een mozaïek van plaatselijke, sectorspecifieke hulpprojecten voor verschillende categorieën slachtoffers.

In de jaren zeventig kwamen ook in West-Europa de eerste projecten van de grond om gespecialiseerde hulp aan slachtoffers te bieden. De West-Europese

slachtofferhulp heeft, anders de pendant in de VS, primair geopereerd vanuit het verzorgingsperspectief. De focus ligt daarbij meer op de opvang en het emotioneel ondersteunen van slachtoffers dan op het versterken van de positie van het slachtoffer in het strafproces.

De slachtofferhulp had in verschillende Europese landen een enigszins andere oorsprong en ideologische grondslag. In Duitsland is de slachtofferhulp een initiatief geweest van de presentator van het televisieprogramma *XY Ungelöst* (de Duitse tegenhanger van het vroegere Nederlandse *Opsporing Verzocht*). De organisatie werd vooral gedragen door vrijwilligers uit de wereld van de politie. Deze organisatie stuurde slachtoffers een blijk van medeleven in de vorm van een kleine financiële tegemoetkoming. In de eerste jaren voerde de Duitse Weisser Ring actie campagne voor het opleggen door de Duitse rechters van zwaardere straffen aan de daders. De Nederlandse pendant van Weisser Ring is de stichting Medeleven Gedupeerden ten gevolge van Misdrijven (MGM), opgericht in 1967 door ir. H. 't Hart. Deze stichting had ten doel "deelneming te betuigen en zo mogelijk leed te verzachten". Prominent bestuurslid was de bekende Haagse politiecommissaris, hoofd zedenzaken, Van Aniel. Deze stichting maakte, net als Weisser Ring, symbolische geldbedragen over aan slachtoffers van geweldsmisdrijven, maar verleende zelf geen hulp.

In andere Europese landen waren de eerste projecten voor slachtofferhulp gelieerd aan initiatieven om slachtoffers met hun daders te verzoenen. In bijvoorbeeld Frankrijk, Portugal en Malta was de slachtofferhulp nauw verbonden met *mediation*. In Engeland waren de eerste initiatieven niet expliciet gericht op bemiddeling tussen slachtoffer en dader, maar werden ze wel gedragen door mensen vanuit de wereld van de reclassering. Dit geldt bijvoorbeeld voor het eerste Britse project in Bristol, opgezet door reclasseringsmedewerker Chris Holtom. Ook de eerste directeur van de NAVSS (National Association of Victim Support Schemes), Dame Helen Reeves, was afkomstig uit de reclassering.² Vermoedelijk mede daarom heeft de Britse slachtofferorganisatie steeds expliciet afstand gehouden van discussies over de door de rechters opgelegde of op te leggen straffen.

De Engelse slachtofferhulp was in het begin vrijwel exclusief gericht op het (door vrijwilligers) bezoeken van slachtoffers van woninginbraken. Pas in een latere fase kwam er een zwaarder accent op de ondersteuning van slachtoffers van zwaardere misdrijven bij hun gang door de strafrechtelijke molen.

De laatste jaren krijgt ook in Europa binnen de slachtofferhulp het rechtsperspectief een nevenge-schikte positie naast het verzorgingsperspectief. Vanuit Victim Support Europe is bijvoorbeeld actief ge-lobbyd voor het Raambesluit over de positie van het slachtoffer van de Europese Raad, waardoor slachtoffers meer rechten kunnen krijgen in de procedures.³ Inmiddels is Weisser Ring in Duitsland, maar vooral ook in Oostenrijk, begonnen met het verlenen van hulpverlening aan slachtoffers. Anders dan in het verleden wordt niet meer gepleit voor zwaardere straffen maar voor meer rechten en diensten voor slachtoffers. In Zuid-Europese landen is de oorspronkelijke oriëntatie op bemiddeling en verzoening inmiddels wat op de achtergrond geraakt. Er heeft binnen Europa dus convergentie plaatsgevonden tussen de verschillende richtingen binnen slachtofferhulp. Ook de agenda's van de Amerikaanse en Europese slachtofferhulporganisaties zijn allengs naar elkaar toe gegroeid. Tot de hoofdstroom behoort thans aan beide zijden van de oceaan het verlenen van hulp en steun aan slachtoffers en het bepleiten en bevorderen van een adequate slachtofferzorg door politie en justitie.

Hierna beschrijf ik in chronologische volgorde hoe binnen het hier geschetste krachtenveld slachtofferhulp in Nederland in de periode 1978-1988 tot stand is gekomen, welke belangengroeperingen daarbij een rol speelden en welke keuzes daarbij zijn gemaakt. De slachtofferhulp in Nederland heeft zich vanaf het allereerste begin laten inspireren door zowel het verzorgings- als het rechtsperspectief, waarbij afstand werd genomen van zowel strafrechtelijk populisme als het bemiddelingsideaal. Slachtofferhulp Nederland is vanaf de oprichting gepositioneerd in het midden van het ideologische krachtenveld rond de positie van slachtoffers en lijkt daarin betrekkelijk uniek te zijn geweest.

Voorgeschiedenis

In Nederland werden in het eindrapport van de Commissie Vermogensstraffen (1972) op advies van een van de leden, de onlangs overleden Rotterdamse hoogleraar Louk Hulsman, twee aanbevelingen opgenomen met betrekking tot slachtoffers. Er zou een fonds moeten worden ingesteld voor de schadeloosstelling van slachtoffers van misdrijven, en de reclassering zou hulp moeten gaan verlenen aan slachtoffers. Aan deze aanbevelingen is slechts ten dele gehoor gegeven. Er kwam een schadefonds, maar dit was alleen bedoeld voor slachtoffers van geweldsmisdrijven. De overheid nam geen initiatieven voor hulpverlening aan slachtoffers vanuit de reclassering. Wel verscheen in 1974 een rapport van de projectgroep Delinquentie en Samenleving van de vereniging voor Maatschappelijke Dienstverlening en Samenlevingsopbouw Humanitas in Amsterdam. Hierin stond een voorstel voor de oprichting van zelfstandige bureaus voor slachtofferhulp die zouden moeten proberen schaderegelingen tussen slachtoffer en dader tot stand te brengen en zo mogelijk een verzoening. Er werden proefprojecten opgezet in Zuid-Limburg en Hoorn.⁴ Bij deze eerste projecten bleek de doelstelling om met de daders te bemiddelen vaak te hoog gegrepen. Yvo Baudoin, medewerker bij Humanitas, richtte vervolgens de werkgroep Lacunes Voorzieningen Gedupeerden van Misdrijven op. Deze werkgroep publiceerde in 1979 een uitgewerkte blauwdruk voor bureaus voor slachtofferhulp, Een *Sleutelvoorziening voor Slachtoffers van Misdrijven*.⁵ Dit rapport bevatte voor het eerst de aanbeveling de slachtofferhulp te laten uitvoeren door vrijwilligers. Een nevendoelstelling was dat bij elke zaak in de regel steeds naar een vrijwillige schikking met de dader werd gestreefd voordat het strafrecht werd ingeschakeld. Bij de voorstellen van Humanitas overheerste het reclasseringsperspectief.

Het Criminologisch Instituut van de Universiteit van Groningen deed in die jaren uitgebreid empirisch onderzoek naar de materiële en immateriële problemen van slachtoffers van misdrijven. Onderzoeker Gerard Smale adviseerde in een ander rapport een contactambtenaar op het politiebureau aan te stellen die zou kunnen assisteren bij schaderegelingen en doorverwijzen naar het Algemeen Maatschappelijk

Werk.⁶ In Groningen werd daarop het Centrum voor Slachtoffers Misdrijven (CSM) opgericht, met Paul de Boer als coördinator. In Rotterdam ontstond omstreeks dezelfde tijd het project Benadeelden van Misdrijven. De Haagse gemeentepolitie ontwikkelde initiatieven voor slachtoffers vanuit de sectie Ondersteuning Sociale Politietaken. Deze lokale projecten besloten in 1978 een Overleg Hulp aan Slachtoffers op te richten. Daarmee was de basis gelegd voor Slachtofferhulp Nederland. Ook projecten in Amsterdam en Maastricht werden uitgenodigd. Vanaf 1980 kwam het Platform Landelijk Overleg Slachtofferhulp met enige regelmaat bijeen. Nieuwe leden waren de korpsen gemeentepolitie van Utrecht (vertegenwoordigd door de huidige commissaris Georgine Acton) en Zaandam. Onder de deelnemers werd een enquête afgenomen. Een van de vragen was of slachtofferhulp door vrijwilligers of door beroepskrachten moest worden verleend. Zaandam liet weten principieel voorstander te zijn van het werken met vrijwilligers. Tot een rapport over de enquête is het, voor zover ons bekend, overigens nooit gekomen. Het aantal deelnemers aan het Platform nam allengs toe. Daaronder waren ook Jan van Dijk en Carl Steinmetz, die vanuit het Wetenschappelijk Onderzoek- en Documentatiecentrum (WODC) van Justitie onderzoek verrichtten naar slachtoffers van criminaliteit (de landelijke slachtofferenquêtes). Jan van Dijk was daarmee al in 1973 begonnen vanuit de Katholieke Universiteit Nijmegen, in aansluiting op een door studenten georganiseerd congres Het slachtoffer in de kou?⁷

In 1980 ontstond binnen het Platform de gedachte een meer formele organisatie op te richten die subsidie zou kunnen vragen voor de kernfunctie van advisering van lokale projecten. Het bestuur van de stichting MGM voelde echter niets voor een landelijke vereniging en bleef zich inzetten voor de eigen doelstellingen (het aanbieden van een geldbedrag). Het plan voor een vereniging verdween voor enige tijd in de ijskast. Wel werd bij wijze van proef een gezamenlijk verzoek ingediend bij het ministerie van Justitie voor de subsidiering van enkele projecten in Groningen, Amsterdam en Rotterdam. Jan van Dijk, destijds plaatsvervangend hoofd WODC, schreef een

nota aan het departement waarin hij voorstelde het verzoek te honoreren.⁸ Deze nota noemde zeven behoeften van slachtoffers: de behoefte aan (1) informatie over schaderegelingen, (2) informatie over de voorkoming van misdrijven, (3) een praatpaal, (4) hulp bij relatieproblemen, (5) steun bij de verwerking van zware misdrijven, (6) informatie over de strafzaak en (7) een politie die het slachtoffer met meer begrip tegemoet treedt. De nota koos expliciet voor de inzet van vrijwilligers, met de aantekening dat “indien nodig vrijwillige krachten voor het slachtoffer de weg kunnen effenen naar de meest geeignende vorm van professionele hulpverlening”.⁹ De nota repte niet over eventuele bemiddeling tussen slachtoffer en dader.

Na consultering van de vergadering van procureurs-generaal die unaniem positief oordeelden, besloot de minister van Justitie het subsidieverzoek te honoreren met gelden uit de begroting van het toenmalige Korps Rijkspolitie. Een van de projecten zou worden uitgevoerd vanuit de Rijkspolitie zelf, in Alkmaar. Voorwaarde voor de tweejarige subsidiering was deelname aan een wetenschappelijke evaluatie door het WODC.

In 1984 werden de projecten in Rotterdam en Alkmaar positief geëvalueerd door het WODC.¹⁰ De bureaus leverden een belangrijke bijdrage aan de oplossing van de in de nota geformuleerde slachtofferbehoeften.

Het Platform werd steeds vaker geraadpleegd door initiatiefnemers van nieuwe lokale projecten. Dat was aanleiding om een landelijke vereniging op te richten en de ministeries van Justitie, Binnenlandse Zaken en WVC subsidie te vragen (elk 100.000 gulden) voor een landelijk bureau. Daarmee was de slachtofferhulp in Nederland in een nieuwe fase beland, die van institutionalisering op landelijk niveau.

Landelijk Overleg Slachtofferhulp

Op 26 juli 1984 is vanuit het reeds bestaande Platform de vereniging Landelijk Overleg Slachtofferhulp (LOS) opgericht, met de vooropgezette bedoeling een structurele subsidie van de rijksoverheid te ontvangen voor een landelijk bureau. Jan van Dijk, toenmalig hoofd van het WODC, werd gekozen als

voorzitter. Ad de Beer, voormalig coördinator van het slachtofferhulpproject in Dordrecht en secretaris van het Platform, trad op als eerste secretaris. In het LOS-bestuur zaten verder mr. Josephus Jitta, hoofd-officier bij de rechtbank te Alkmaar, mr. J. Wiarda, hoofdcommissaris in Utrecht, later in Den Haag, en voormalig PvdA-Kamerlid Nora Salomons (destijds ombudsvrouw in Amsterdam). De eerste bestuursvergaderingen van de vereniging vonden, significant detail, plaats op het ministerie van Justitie.

In de loop van 1985 kwamen de toezeggingen van de aangeschreven ministeries binnen. Justitie trad op als primaire subsidiegever en Binnenlandse Zaken en WVC verstrekten een financiële bijdrage (WVC voor deskundigheidsbevordering). De LOS kreeg aanvankelijk twee hoofdtaken: het coördineren en ondersteunen van bestaande en nog op te richten lokale bureaus voor slachtofferhulp en het zorgen voor goede afspraken tussen de bureaus en verschillende actoren in de strafrechtspleging zoals OM, politie en reclassering.¹¹

De coördinatoren van twee lokale projecten maakten in een brief aan het nieuwe bestuur bezwaar tegen de aanstelling van een directeur. Zo'n functie vonden zij niet in overeenstemming met de collegiale manier van werken binnen het vroegere Platform. Het bestuur legde deze bezwaren naast zich neer. Als eerste directeur werd drs. Ellie Vreeburg aangesteld, voormalig coördinator van het Rotterdamse project en kernlid van het Platform (overigens een van de ondertekenaars van de brief). De tweede aangestelde medewerker, Gerrit Van Heusden, was afkomstig van het Alkmaarse project van de toenmalige Rijks-politie. Als derde medewerker werd een jurist aangesteld, mr. Lex Penders, voor de ontwikkeling van de beoogde 'kleine rechtshulp' voor slachtoffers en het formuleren van voorstellen voor meer wettelijke slachtofferrechten.

Op 12 december 1985 opende staatssecretaris van Justitie Virginie Korte-van Hemel het landelijke bureau in Utrecht. De openingshandeling bestond uit het plaatsen van een gewicht op een weegschaal waardoor het evenwicht tussen dader en slachtoffer (enigszins) zou worden hersteld.

Politieke context en lobbywerk

In de loop der jaren is de betrokkenheid van de Nederlandse overheid bij de slachtofferhulp en slachtofferzorg allengs groter geworden. De minister van Justitie, Frits Korthals Altes, had al in 1983 de werkgroep Vaillant ingesteld, die aan de basis heeft gestaan van de slachtoffercirculaires voor politie en justitie. Van Dijk maakte als hoofd WODC, later mede namens de LOS, deel uit van de werkgroep. In 1985 stelde Korthals Altes ook de Commissie wettelijke voorzieningen slachtoffers in het strafproces in (de commissie-Terwee). Deze moest zich buigen over mogelijke aanpassingen in de rechtspositie van slachtoffers, in het bijzonder de mogelijke invoering van een schadevergoedingsstraf naar Engels voorbeeld. In de commissie zaten zowel Van Dijk als de latere voorzitter van de LOS, Marc Groenhuijsen.

Op aandringen van de VVD-fractie in de Tweede Kamer werd een breed samengestelde Commissie kleine criminaliteit ingesteld (de commissie-Roethof).¹²

Deze commissie adviseerde eind 1984 niet alleen een preventieve aanpak van de kleine criminaliteit maar ook een gedeeltelijke financiering door het Rijk van een landelijk netwerk van bureaus voor slachtofferhulp. De commissie stelde voor dat het Rijk de helft van de financiering van de lokale bureaus op zich zou nemen. In de daarop volgende omvattende regeringsnota over de aanpak van de criminaliteitsproblemen Samenleving en Criminaliteit uit november 1985 werd, naast de subsidiering van preventieprojecten, aanbevolen de strafrechtspleging meer slachtoffergericht te maken om de normbevestigende werking ervan te versterken. Een belangrijke verwezenlijking hiervan waren de slachtoffercirculaires voor politie en openbaar ministerie van april 1986 (genoemd naar de voorzitters van de commissies die deze circulaires hebben opgesteld en dus bekend als de circulaire De Beaufort over slachtoffers van seksuele misdrijven en de circulaire Vaillant voor andere categorieën slachtoffers). Na aanvankelijk slechts te zijn ingevoerd voor slachtoffers van zware misdrijven werd de werking van de circulaires na een jaar uitgebreid tot slachtoffers van alle misdrijven.

Op 3 april 1986, aan de vooravond van de Kamerverkiezingen, bood Van Dijk als voorzitter van de LOS minister Korthals Altes een open brief aan, 'Aan-



DU/86/1278
neo

Landelijk bureau
Slachtofferhulp
t.a.v. dr. J.J.M. van Dijk
Postbus 19150
3501 DD Utrecht

Den Haag, 27 mei 1986
Binnenhof 1a

Geachte heer van Dijk,

Met belangstelling heb ik kennisgenomen van de inhoud van uw schrijven d.d. 23-5-1986 betreffende uw Open Brief aan de Minister van Justitie.

Gezien het onderwerp heb ik uw brief in handen gesteld van mijn fractiegenoot A. Kost met het verzoek er goede nota van te nemen.

Met vriendelijke groet,

J.M. den Uyl
voorzitter
Tweede Kamerfractie
Partij van de Arbeid

dacht voor het Slachtoffer', met elf concrete voorstellen. Allereerst was daar het voorstel om de lokale projecten slachtofferhulp te gaan cofinancieren voor een bedrag van 3 miljoen gulden per jaar. Andere punten waren de uitbreiding van de dekking van het Fonds Geweldsmisdrijven tot seksueel geweld, invoering van een schadevergoedingsstraf (onderwerp voor de commissie-Terwee), integrale invoering en toepassing van de Vaillant-circulaires (geen lokale experimenten!), vergoeding van zaakschade bij geweldsmisdrijven, invoering van strafrechtelijke straatverboden voor huiselijke geweldplegers en invoering van dienstverleningsstraffen, waarmee da-

ders geld kunnen verdienen om de schade van het slachtoffer te vergoeden.

Op 23 mei 1986 werd een excerpt uit deze open brief tevens aangeboden aan de formateur van een nieuw kabinet, J. de Koning, en aan de fractievoorzitters van de grote partijen. Op 27 mei liet de toenmalige fractievoorzitter van de PvdA, drs. J.M. den Uyl aan voorzitter Van Dijk weten dat hij zijn brief met belangstelling had gelezen en had doorspeeld aan fractiegenoot A. Kost (bedoeld zal zijn de latere staatssecretaris van Justitie en voorzitter van de LOS, mr. Aad Kosto).

Subsidiering lokale projecten

Eind 1986 ontving de vereniging de bevestiging dat het ministerie van Justitie structureel subsidie zou verlenen voor de ontwikkeling van een landelijk dekkend netwerk van bureaus. In overleg met de Vereniging Nederlandse Gemeenten werd besloten de gemeenten blijvend te betrekken bij de financiering vanwege de verankering in de lokale gemeenschappen en een goede aansluiting op het overige plaatselijke hulpaanbod.

Nog in 1986 werd een Adviesraad ingesteld onder voorzitterschap van prof. mr. Pieter van Vollenhoven, die in samenwerking met de ANWB reeds actief was met fondsenwerving ten bate van verkeersslachtoffers. De Raad had tot taak te adviseren over de strategie van de vereniging en bindende adviezen te geven over de verdeling van de structurele subsidiering door het Rijk. In de Adviesraad zaten verder de procureur-generaal bij het Gerechtshof te Amsterdam en de voormalige minister van Justitie en Defensie, mr. Job de Ruiter. In het bestuur werden opgenomen officier van justitie mr. Ernst Wesselijs en de hoogleraar strafrecht uit Tilburg prof. mr. Marc Groenhuijsen. De overige bestuursleden waren mede-rendeels gerekruteerd uit besturen van lokale projecten.

Bij de oprichting van de vereniging was uitdrukkelijk bepaald dat deze zich niet zou bezighouden met de interne werkwijze van lokale projecten. Tussen de ongeveer twintig onafhankelijke en zelfstandige lokale bureaus bestonden aanvankelijk dan ook grote verschillen. Qua taakopvatting waren er drie richtingen. Een aantal bureaus, waaronder Dordrecht en Tilburg, vormde onderdeel van het Algemeen Maatschappelijk Werk. Deze bureaus werkten met beroepskrachten. Deze organisaties konden niet altijd voldoende prioriteit geven aan het bedienen van de nieuwe cliëntengroep, c.q. de misdaadslachtoffers. Daardoor bleef het aantal bereikte cliënten achter bij de verwachtingen. Een tweede, van meet af aan grotere groep, volgde het in Rotterdam door de organisatie Humanitas ontwikkelde model van vrijwilligerswerk, als onderdeel van grotere organisaties in de zorg of, zoals in Groningen, als onafhankelijke stichting. Tot slot was er een groep waartoe aanvankelijk naast Den Haag ook Alkmaar behoorde, die vrijwil-

lige slachtofferhulp aanbood vanuit het politiebureau. Deze groep vormde als het ware de tegenpool van het bureau in Amsterdam dat onder coördinator Henk Vlaming aanvankelijk een principieel-kritische houding aannam ten opzichte van de Amsterdamse politie, en slachtoffers soms zelfs ontraadde aangifte van het misdrijf te doen.

Gaandeweg zijn de bureaus meer op een lijn komen te zitten en is tot een uniforme aanpak besloten waarin doorverwijzing door de politie een belangrijke plaats inneemt.

Dit gold ook voor het Amsterdamse project onder leiding van de nieuwe coördinator Stan Baars. Projecten vanuit het Algemeen Maatschappelijk Werk werden geleidelijk vervangen door reguliere slachtofferhulpprojecten met vrijwilligers. De eerste jaren hielp de LOS uitsluitend slachtoffers van misdrijven, maar vanaf 1989 werden mede op aandringen van prof. mr. Pieter van Vollenhoven ook slachtoffers van verkeersongevallen als doelgroep erkend, dit in afwijking van zusterinstellingen in de meeste andere Europese landen. In hetzelfde jaar werd op initiatief van prof. mr. Pieter van Vollenhoven het Fonds Slachtofferhulp opgezet. Dit Fonds werft gelden bij particulieren en bedrijven om de hulpverlening aan verschillende groepen slachtoffers in stand te houden en te verbeteren, in het bijzonder door subsidiëring van het vrijwilligerswerk van Slachtofferhulp Nederland. Tot de oprichting van dit Fonds is destijds mede besloten om te borgen dat de slachtofferhulp stevig verankerd is in de Nederlandse samenleving en niet te veel afhankelijk wordt van de prioriteitsstelling van de centrale en lokale overheid.

De vereniging groeide als kool en telde in 1988 honderd institutionele leden. In de statuten werd een onderscheid ingevoerd tussen leden die wel en niet voldeden aan bepaalde minimumeisen qua organisatie en werkwijze. Tot de eisen behoorden dat werd gewerkt met ten minste een (fulltime-)coördinator en een team van vrijwilligers en dat diensten werden aangeboden aan slachtoffers van misdrijven in het algemeen. Projecten die hieraan voldeden werden aangemerkt als A-leden en de overige als B-leden. Hiermee was een onomkeerbare stap gezet in de richting van wat thans Slachtofferhulp Nederland is.

De LOS stond letterlijk en figuurlijk niet langer voor het Landelijke Overleg Slachtofferhulp maar voor de Landelijke Organisatie Slachtofferhulp.

De bedrijfscultuur

De Landelijke Organisatie Slachtofferhulp had ten doel kortlopende hulp te verlenen aan slachtoffers van alle soorten zware en middelzware misdrijven, en van verkeersongevallen. Hierbij werd niet uitgegaan van een klinische of psychiatrische benadering van slachtoffers, maar van een horizontale, cliëntgerichte houding. Inhoudelijk sloot de hulp meer aan bij het maatschappelijk werk of *casework* dan bij therapeutische interventies. De keuze om goedgetrainde vrijwilligers in te zetten vloeit hieruit voort. De invloed van de psychiatrie was zeker in de beginjaren van de vereniging vrij gering. Er bestond scepsis over de toepasbaarheid van de toen beschikbare technieken op de brede doelgroep van slachtoffers. Er zaten ook geen vertegenwoordigers van deze discipline in de eerste besturen. In het eerste jaarverslag van de vereniging van april 1987 wordt de missie als volgt toegelicht: "Ook dient het misverstand te worden weggelaten dat de slachtofferhulpprojecten hun cliënten in 'therapie nemen'. In de meeste gevallen wordt naast morele steun vooral praktische steun geboden, bijvoorbeeld op het gebied van verzekeringen of uitkeringen. Voor drempelvrees is geen enkele reden".¹³ Het Instituut voor Psychotrauma bood in 1986 haar diensten aan, onder meer voor het verzorgen van trainingen. Voorzitter Van Dijk tekende op hun brief aan "Ellie, hoe zit dit nu. Wat kan ik schrijven?" Het antwoord zal vriendelijk afhoudend zijn geweest. Tot nauwe institutionele banden is het in ieder geval nooit gekomen. Eerder schreef Ad de Beer, nog als secretaris van het Platform, een soortgelijke brief aan de Vereniging van Reclasseringsinstellingen (VVRI). Deze had om samenwerking gevraagd bij een project met slachtoffer-daderbemiddeling. Benadrukt werd dat slachtofferhulp een *eigenstandige* werkvorm was en dat de reclassering zich als daaraan complementair zou moeten beschouwen.¹⁴ In het Slachtofferhulparchief zit een bits briefje van De Beer aan een studente die om informatie had gevraagd voor haar scriptie over 'criminaliteit'. Daarvoor moet je bij de reclassering zijn, kreeg ze te ho-

ren. Wij richten ons nu juist op de *slachtoffers* van criminaliteit.

Een belangrijk uitgangspunt, naast autonomie ten opzichte van bestaande vormen van hulpverlening, was de nauwe samenwerking met politie en justitie. Deze samenwerking impliceerde dat de vereniging uitdrukkelijk koos voor een oriëntatie op zowel het verzorgings- als het rechtsperspectief. Dit blijkt ook ondubbelzinnig uit de eerder genoemde open brief aan de minister van Justitie van 1986. De organisatie koos dus vanaf de eerste jaren voor een bredere insteek dan bijvoorbeeld de NAVSS in Engeland, die pas in een latere fase begeleiding bij het strafproces als belangrijke neventaak zou oppakken. Net als de NAVSS heeft de LOS zich altijd terughoudend opgesteld in discussies over de zwaarte van straffen of de invoering van herstelrecht als alternatief voor een strafrechtelijke afdoening. Hierbij zal ook een rol hebben gespeeld dat de organisatie ideologisch was gepositioneerd in het politieke midden. De LOS zocht en kreeg steun en bestuurlijke betrokkenheid van alle grote politieke partijen. In de doelstellingen werd opgenomen dat de vereniging mede beoogde een bijdrage te leveren "aan de verdere humanisering en individualisering van de strafrechtspleging". Deze nevendoelelstelling van de vereniging bood weinig ruimte voor campagnes voor zwaardere straffen, voor zover daaraan binnen de LOS ooit behoefte zou hebben bestaan.

Vanaf de eerste jaren werd grote waarde gehecht aan institutionele banden van de lokale projecten met de politie. Al direct bleek dat de meeste contacten voor slachtofferhulp tot stand kwamen op basis van doorverwijzingen door de politie.¹⁵ De contactlegging is pas goed gaan lopen vanaf het moment dat Slachtofferhulp namen en adressen ontving van de politie en zelf contact met de slachtoffers kon opnemen. De betrokkenheid van het WODC en van verschillende leden van het Openbaar Ministerie en de Nederlandse politie bij de oprichting van de LOS heeft mede de basis gelegd voor de toekenning aan Slachtofferhulp Nederland van de huidige taken op het gebied van de juridische slachtofferzorg.

Ten besluit

Slachtofferhulp is in Nederland destijds uitdrukkelijk

gepositioneerd als een nieuwe vorm van justitiegereleerde hulpverlening en een structureel samenwerkingsverband met de politie. Vanaf het begin is er de dubbele oriëntatie geweest op het verzorgings- en het rechtsperspectief. Binnen het verzorgingsperspectief werd enige afstand gehouden van de vigerende behandelingsmethoden van de psychiatrie. Binnen het rechtsperspectief werd enerzijds distantie betracht ten opzichte van de reclassering en bemiddelingsprojecten, en anderzijds afstand gehouden van rechts-populistische pleidooien voor zwaardere straffen.


De positionering van Slachtofferhulp in het ideologische midden is een succesformule gebleken. In de eerste jaren werd aan ongeveer vijfduizend slachtoffers/gedupeerden hulp geboden. Dit zijn er nu ruim honderdduizend. Anders dan de meeste slachtofferhulporganisaties elders in de wereld heeft de Nederlandse Slachtofferhulp zich inhoudelijk langs lijnen van geleidelijkheid kunnen ontwikkelen. Crises en radicale trendbreuken zijn tot nu toe achterwege gebleven. Dankzij de talenten en inzet van latere bestuurders, directeuren, stafleden, vrijwilligers en contactpersonen bij politie en justitie is Slachtofferhulp Nederland een organisatie geworden om trots op te zijn. Om het eens chauvinistisch uit te drukken: 'Arguably, the best in the world'.¹⁶

Noten

- 1 Wemmers, 1996.
- 2 De NAVSS is opgericht in 1979. Helen Reeves nam al in 1980 per brief contact op met het Platform, kennelijk daartoe aangespoord door WODC-onderzoeker Carl Steinmetz, met het verzoek ideeën en ervaringen uit te wisselen.
- 3 Zie ook de bijdrage van Marc Groenhuijsen in deze bundel.
- 4 Ruyter, 1977.
- 5 Het valt op dat bij de eerste aanzetten tot slachtofferhulp in Nederland het neutrale begrip gedupeerden werd gehanteerd in plaats van slachtoffers. Dit geldt voor de stichting Medeleven Gedupeerden ten gevolge van Misdrijven (MGM) en de werkgroep van Humanitas, Lacunes Voorzieningen Gedupeerden van Misdrijven. Het eindrapport van deze werkgroep spreekt echter al van een sleutelvoorziening voor slachtoffers van misdrijven.
- 6 Smale, 1977.
- 7 Van Dijk & Dumig, 1975.
- 8 Van Dijk, 1980, geciteerd in Steinmetz, 1990.
- 9 Steinmetz, 1990.
- 10 Steinmetz & Van Andel, 1984.
- 11 Garnier, 1999.
- 12 Eindrapport Commissie kleine criminaliteit, 1986.
- 13 Jaarverslag Vereniging Landelijke Overleg Slachtofferhulp. Utrecht, LBSA, juli 1985 - april 1987.
- 14 Brief van 9 maart 1983.
- 15 Steinmetz, 1990.
- 16 Van Dijk & Groenhuijsen, 2007.

Bronnen

- Baudoin, Y. (1979). In het belang van de benadeelde. *Intermediair*, vol 15: 1-13.
- Dijk, J.J.M. van (1980). *Subsidie-aanvragen hulpverlening aan slachtoffers* (toelichting bij concept minute, ministerie van Justitie, DA-1.2/3).
- Dijk, J.J.M. van & A. Dumig (1975). Acties en reacties van geweldslachtoffers; enige uitkomsten van een victimologisch onderzoek. *Tijdschrift voor Criminologie* vol 17, 2: 63-73.
- Dijk, J.J.M. van & M. Groenhuijsen (2007). Benchmarking Victim Policies in the framework of European Union Law. In: S. Walklate (ed.). *Handbook of Victims and Victimology*. Devon (VK), Willan Publishing.
- Garnier, W.M. (1999). *Het Nederlandse strafrechtstelsel. Criminaliteit en Rechts-handhaving*. Den Haag, WODC: 15-44.
- Penders, L. (1988). *Guidelines for victim support in Europe*. Utrecht, LOS.
- Ruyter, L. (1977). *Project gedupeerden van misdrijven te Hoorn; verslag november 1976 - september 1977*. Amsterdam, Humanitas.
- Smale, G. (1977). *Slachtoffers van ernstige vermogens- en geweldsmisdrijven, deel 1: de materiële problematiek*. Groningen, Criminologisch Instituut.
- Steinmetz, C.H.D. (1990). *Hulp aan slachtoffers van ernstige misdrijven. Effecten van slachtofferhulp en eerste opvang*. Den Haag, WODC.
- Steinmetz, C. & H. van Andel (1984). *Mishandeling en Hulpverlening*. Den Haag, WODC.
- Wemmers, J.J.M. (1996). *Victims in the criminal justice system*. Den Haag, WODC/Kugler.



Elly Vreeburg, pionier en
eerste directeur van
Slachtofferhulp Nederland

‘Hard knokken voor een paar centen’

Bij het tienjarig bestaan van Slachtofferhulp Nederland, toen nog de Landelijke Organisatie Slachtofferhulp (LOS), nam ze afscheid. Er was een landelijk dekkend netwerk van slachtofferhulpbureaus opgezet en haar taak zat erop, vond ze. Ter gelegenheid van het 25-jarig jubileum kijkt ze terug op de pioniersjaren van de organisatie en beschouwt ze recente en toekomstige ontwikkelingen: Elly Vreeburg, een van de grondleggers en de eerste directeur van Slachtofferhulp Nederland.

Daderhulpverlening

Geboren (1949) en getogen in Arnhem was ze aanvankelijk actief in de daderhulpverlening. Al tijdens haar studie Andragologie aan de Universiteit van Utrecht (UU) volgde ze een multidisciplinaire doctoraalstage in het Pieter Baancentrum. “Ik kwam in aanraking met de verdachten die daar onderzocht werden, en een van die jongens wilde graag in contact komen met zijn slachtoffer. Die stelde dat niet op prijs, maar een excuusbrief wilde ze wel

accepteren”, zo beschrijft de voormalige LOS-directeur een gebeurtenis die een gedachteproces op gang bracht over slachtoffer-dadercontacten.

Het waren de jaren zeventig, waarin de Coornhert Liga zich sterk maakte voor een radicale hervorming van het strafrecht. De Liga, die Dries van Agt onder zijn oprichters telde, verenigde rechtsgeleerden, leden van de rechterlijke macht, gedragswetenschappers, reclasseringsmedewerkers en zelfs ex-gedetineerden. De Liga streefde naar de decriminalisering van het strafrecht. De aanhangers hadden weinig geloof in het repressieve en dadergerichte strafrecht, en in vrijheidsberoving als straf voor misdrijven in het bijzonder. Zij bepleitten conflictoplossing tussen dader en slachtoffer, bijvoorbeeld in de vorm van een taak- of werkstraf, schadevergoeding of een andere vorm van reparatie. Aan het eind van de jaren tachtig verloor de hervormingsbeweging aan elan, en sinds 1999 bestaat ze alleen nog op papier. Een deel van het gedachtegoed leeft echter voort in de herstelrechtbeweging. Zo stelt het

Nederlands Forum voor Herstelrecht zich ten doel ‘in Nederland een cultuur te bevorderen waarin het herstellen van ondervonden leed en berokkende schade behoort tot de gangbare praktijk in conflicten tussen burgers’.

Vrijwilligers of profs

“*Mediation* (conflictbemiddeling tussen dader en slachtoffer, red.) was altijd al mijn stokpaardje”, aldus Vreeburg die in 1981 bij een van de eerste slachtofferhulpexperimenten in Rotterdam kwam te werken. “Het doel waarnaar ik streefde,” ze denkt even na over de juiste woorden, “was een zeker herstel van de relatie tussen dader en slachtoffer. Vooral in de gevallen waarin dader en slachtoffer bekenden van elkaar waren. Maar die ambitie

De financiering was in eerste instantie op experimentele basis

bleek zeker in het begin een hele stap te zijn.”

Vreeburg was indertijd ook een van de oprichters van het project Slachtoffer in Beeld (SiB), samen met onder andere Frank Imkamp van de Raad voor de Kinderbescherming in Arnhem. Slachtoffer in Beeld was de naam van een leerproject voor jonge daders in het kader van alternatieve sancties. “Als ze beseffen welke impact hun daad heeft gehad op de slachtoffers, zullen ze zich wel twee keer bedenken het nogmaals te doen. Dat was de gedachte achter die leerstraffen. In de praktijk zaten daar wel grenzen aan. Lang niet iedere dader is in staat zo’n project te volgen.” In 1990 werd Slachtoffer in Beeld een zelfstandige stichting. SiB is niet alleen betrokken bij de leerstraffen, de medewerkers bemiddelen ook bij het tot stand brengen van slachtoffer-dadergesprekken.

Terug naar het Rotterdamse experiment begin jaren tachtig, dat samen met een soortgelijk initiatief in Alkmaar de fundamenten moest leggen voor een landelijk dekkende voorziening voor de voorlichting, advisering en ondersteuning van slachtoffers. “Het Wetenschappelijk Onderzoeks- en Documentatiecentrum (WODC) en het ministerie van Justitie subsidieerden deze projecten om verschillende modellen te onderzoeken. In het Rotter-

damse project werd de hulpverlening door vrijwilligers gedaan en in Alkmaar verwees de politie door naar het maatschappelijk werk. Uiteindelijk is gekozen voor het Rotterdamse model.”

Rotterdam en Alkmaar waren niet de enige initiatieven. Overal in het land ontsproten slachtofferhulpprojecten. De tijd was er rijp voor. De vrouwenhulpverlening, de instellingen die zich bezighielden met de opvang van oorlogsslachtoffers en instanties voor de signalering en bestrijding van kindermishandeling gaven een belangrijke impuls aan het besef dat de samenleving – en in het bijzonder Justitie – een verantwoordelijkheid heeft jegens slachtoffers van criminaliteit.¹ De Reclassering, het maatschappelijk werk, particuliere stichtingen als Humanitas

en de Vincentiusvereniging, en de politie zijn voorbeelden van organisaties die op lokaal niveau deze handschoen oppakten.

“Als coördinator van het project in Rotterdam kreeg ik steeds meer telefoontjes uit het hele land waar particulieren of instanties ook iets wilden beginnen op het gebied van slacht-

offerhulp. Ik ontving die mensen, vertelde hoe wij het in Rotterdam hadden aangepakt en daaruit is een soort overleg ontstaan. Het begon met een man of vijf en dat aantal groeide en groeide. Om de krachten te bundelen besloten we in 1984 om er een vereniging van te maken. We hadden al een notitie geschreven en die aangeboden aan drie ministeries. Jan van Dijk, destijds directeur van het WODC, steunde die notitie en heeft op het ministerie het nodige lobbywerk verricht. Zodoende is de financiering er gekomen, aanvankelijk op experimentele basis. Zo kon onder meer een landelijk bureau worden bekostigd. Daarvan werd ik in 1985 de eerste directeur. Mijn collega Gerrit van Heusden van het Alkmaarse project kwam er ook werken. Later werd ons team nog uitgebreid met een jurist. We wilden een landelijk dekkend netwerk opzetten van Bureaus Slachtofferhulp. Het was eigenlijk een bundeling van netwerkorganisaties, toen al, overal in het land.”

Ze doelt op het gegeven dat de lokale initiatieven vaak door verschillende partners gedragen werden. Soms werd er een aparte stichting opgericht die het bureau bestierde. Met de subsidie van het ministerie van Justitie kreeg ieder bureau een betaalde coördinator. Het lidmaatschap van

de vereniging LOS was niet alleen voorbehouden aan slachtofferhulpbureaus en slachtofferhulpprojecten. “We probeerden een zo groot mogelijk netwerk te krijgen. De Stichting tegen Vrouwenhandel, Stichting Brein voor mensen met hersenletsel, De Wervelkolom voor whiplashpatiënten”, somt Vreeburg op. “Ik vond vooral die zelfhulpinitiatieven interessant. Die groepen waren blij dat ze zich bij ons konden aansluiten, want ze konden meestal op weinig support rekenen.”

Schaarste maakt creatief

In 1990 telde het netwerk 63 Bureaus Slachtofferhulp, 26 slachtofferhulpprojecten¹ en 46 gelieerde organisaties². Vier jaar later was de landelijke dekking met de opening

Ga door met vrijwilligers; dat heeft een absolute meerwaarde

van een slachtofferhulpbureau in de gemeente Waterland compleet. Daarna volgde een proces van opschaling en centralisering waarbij binnen acht jaar meer dan zeventig zelfstandige initiatieven opgingen in 25 stichtingen, die in 2002 samensmolten tot één landelijke stichting. Daarmee is wel de lokale verankering voor een belangrijk deel verdwenen, zo constateert Vreeburg wat spijtig. “Tja, in die beginjaren was het niet zo erg dat een slachtoffer in Maastricht op een andere manier werd geholpen dan in Utrecht, en dat had ook zijn redenen. Dat was de lokale inkleuring: laat duizend bloemen bloeien. Natuurlijk zijn er goede redenen om te uniformeren. De eisen van de subsidiegever, rechtsgelijkheid, de kwaliteit van de dienstverlening, de besluitvorming. Want de Algemene Ledenvergadering van de LOS had soms wel wat weg van een Poolse landdag”, beschrijft ze. “Maar met de centralisatie wordt de betrokkenheid van de lokale gemeenschap een stuk kleiner. Vóór de centralisatie stelde het ministerie de eis dat de gemeenten de organisatiekosten van de bureaus betaalden. Een kwartje per inwoner was de norm. Die lokale besturen waren voortdurend aan het lobbyen en acties aan het voeren om dat geld bij de gemeenten vandaan te halen. Ze voelden zich ontzettend aangesproken

om iets te doen. De notaris, de huisarts, het hoofd van de politie, de directeur van het Welzijnswerk, en die hadden ook ieder hun netwerk. Die lokale verankering, daar is wel iets voor te zeggen, hoor. Overigens heb ik me er altijd over verbaasd dat het zo moeilijk was om voor zo’n legitieme zaak als slachtofferhulp de financiering rond te krijgen. We hebben echt hard moeten knokken voor subsidie. In Engeland was het nog erger. Daar moesten de vrijwilligers sponsorlopen en dergelijke organiseren om een bureau overeind te houden. Dat is toch van de zotte: je zet je gratis in voor de hulpverlening en dan moet je bij wijze van spreken ook nog 100 kilometer zwemmen om een paar centen voor zo’n bureau binnen te halen!” Om er vervolgens laconiek aan toe te voegen: “Nou ja,

dat gebrek aan geld hield ons ook heel scherp. Dat was het voordeel: schaarste maakt creatief.”

In Nederland werd er niet gezwoemen, maar piano gespeeld. De voorzitter van het in 1989 opgerichte Fonds Slachtofferhulp mr. Pieter van Vollenhoven en zijn ‘Geveugelde Vrienden’ Pim Jacobs en Louis van Dijk gaven

benefietconcerten om de kas van het fonds te vullen. Dankzij de steun van mensen op het ministerie van Justitie en bij de politie kwam een structurele vorm van financiering tot stand, gebaseerd op het verwachte aantal hulpvragen per jaar.

Gewone meneer

Dat gaf de professionalisering van Slachtofferhulp Nederland een flinke impuls. Evenredig groeiden de verwachtingen en eisen van subsidiegevers, ketenpartners én cliënten. Er kwam een proces van differentiatie en specialisatie op gang. Naast de vrijwilligers deden beroepskrachten hun intrede in de dienstverlening. “Wat betreft de juridische dienstverlening vind ik dat een goede ontwikkeling, want het heeft nogal wat consequenties voor het slachtoffer als die niet goed op orde is. Maar verder: ga door met vrijwilligers! Dat heeft een absolute meerwaarde”, aldus Vreeburg. “Bij de Reclassering zijn alle vrijwilligers verdwenen en dat is de dood in de pot gebleken. Daarmee hebben ze heel veel *goodwill* verspeeld, ook omdat mensen niet meer goed op de hoogte zijn van de achtergrond van daders. Toen daar nog vrijwilligers over de vloer kwamen, zorgde dat ook voor een verankering



in de samenleving. Je ziet hetzelfde bij gezinsvoogden in de Jeugdzorg. Dat kunnen best vrijwilligers zijn, want zo ingewikkeld is het voogdijschap niet. Er is zo ontzettend veel professionele hulpverlening in de Jeugdzorg dat cliënten door de bomen het bos niet meer zien. Zodra je de opvang van slachtoffers met louter beroepskrachten gaat doen, verdwijnt die van oorsprong heel pure relatie van ‘weer goed maken wat een ander lid van die samenleving heeft kapotgemaakt’. Er komt dan te veel tussen. In de spreekkamer van het maatschappelijk werk of het Riagg nemen mensen een andere rol aan dan bij een gewone meneer of mevrouw die de buurman of -vrouw had kunnen zijn. Daar kunnen ze hun verdriet uiten, terwijl ze zich tegenover een professionele hulpverlener misschien toch een beetje inhouden.”

Ze herinnert zich hoe in de beginperiode de nodige weerstand bestond bij de beroepshulpverleners tegen het vrijwilligersmodel. “Het maatschappelijk werk was

gepikeerd dat we vrijwilligers inschakelden om slachtoffers van ernstige misdrijven op te vangen. Iemand die een zwaar verlies had geleden, kon je toch niet zomaar een vrijwilliger op zijn dak sturen, zo redeneerden ze. Dat was hún werk. Maar tegelijkertijd zag je in de vrouwenhulpverlening een heel nieuwe tendens ontstaan van zelfhulp en lotgenotencontact. Wat slachtoffers na een misdrijf of ongeval ervaren, zijn normale reacties op een abnormale gebeurtenis. Dan is het fijn als iemand je wat praktische dingen uit handen neemt. Maar dat was in de reguliere hulpverlening eigenlijk *not done*, dat je iets van iemand overnam. Want je moest het vooral zelf leren doen. Ook de *outreaching* hulpverlening was omstreden.”

Uiteraard stelt ook Slachtofferhulp grenzen aan de zaken die je iemand uit handen neemt, vervolgt ze. “Dat was soms wel moeilijk voor vrijwilligers. Tot hoever reiken de grenzen van de hulpverlening? Ik had een vrijwilliger in Rotterdam die ook de belastingformulieren van de cli-

ent invulde. Dat is dus niet de bedoeling. Het unieke van Slachtofferhulp is dat de vrijwilligers emotionele steun geven, terwijl het contact tegelijkertijd zakelijk is.”

Actief benaderen

Ze heeft de website van Slachtofferhulp Nederland nog eens goed bekeken. Tal van onderwerpen die nu actueel zijn, speelden in haar tijd ook. Zoals de Europese samenwerking. “Wij leerden veel van Engeland, want daar liepen ze een aantal jaar voor. Bijvoorbeeld met de outreachende benadering (actieve benadering van slachtoffers, red.). Engeland had ook een heel grote inbreng in het European Forum for Victim Support³ Ik zie dat de algemeen directeur van Slachtofferhulp Nederland

De verkokering, het gebrek aan samenwerking tussen verschillende beroepsgroepen, blijft een enorm probleem

nu voorzitter is en dat het bureau van het Forum hier in Utrecht zit. Dat is toch maar mooi binnengehaald”, merkt ze tevreden op.

Interessant vindt Vreeburg de ontwikkelingen op ict-gebied. “De website en het intranet zijn grote verbeteringen. Goed dat alle formulieren en informatie nu online beschikbaar zijn. Veel slachtoffers hebben alleen behoefte aan informatie en dan is het wel zo gemakkelijk als je die snel kunt opzoeken. Met E-dienstverlening (bijvoorbeeld

het digitaal invullen van voegingsformulieren en online zelfhulpinstrumenten bij psychosociale klachten, red.) gaat Slachtofferhulp een andere groep cliënten bereiken. Maar ik denk dat er altijd behoefte blijft bestaan aan thuisbezoek. Juist daarmee draag je uit dat de anonieme maatschappij ook goedbedoelende mensen kent. Daarom is de actieve benadering zo belangrijk. Zeker in het begin was dat een heikel punt. De politie en het maatschappelijk werk hadden er geen goed woord voor over. Privacy-schending! Maar de praktijk wees uit dat slachtoffers het op prijs stelden. Slachtoffers zijn nu eenmaal geen hulpvragers. Later zag je dat talloze andere organisaties die methode overnamen”, aldus Vreeburg, die beaamt dat ‘bemoeizorg’ allang niet meer omstreden is.

Waarop zou Slachtofferhulp Nederland de komende jaren moeten inzetten als het aan de voormalig directeur lag? Daarover hoeft ze niet lang na te denken. “De nasleep van ongevallen. De zorg en het verzekeringsgebeuren. Op papier ziet de informatievoorziening er goed uit. Maar mijn buurman heeft laatst een motorongeluk gehad en als ik dan zie hoe moeilijk het allemaal is om

goede zorg te krijgen, of een voorschot van de verzekering van de tegenpartij te krijgen op je schadevergoeding. De verkokering, de samenwerking tussen verschillende beroepsgroepen, dat blijft toch een enorm probleem. Dat is helaas inherent aan onze ingewikkelde samenleving. Het zou mooi zijn als er in die gevallen ook een *casemanager* komt die zorgt dat alle hulpverleners goed samenwerken. Slachtofferhulp Nederland kan de mensen echt dingen uit handen nemen.”

Noten

- 1** Boutellier, H. (2009/1993) *Solidariteit en slachtofferschap*. Nijmegen: SUN, blz. 108-110.
- 2** Een slachtofferbureau had als enige taak de ondersteuning en advisering van slachtoffers. Een slachtofferhulpproject had een breder takkenpakket en maakte deel uit van bijvoorbeeld het maatschappelijk werk of de politie.

- 3** Boutellier, H. (2008/1993). *Solidariteit en slachtofferschap*. Nijmegen: SUN, blz. 110.
- 4** Sinds 2008 bekend als Victim Support Europe.



De aanpak van Slachtofferhulp
Nederland is volgens vrijwilligster
Ineke van de Ruit uniek

‘Werken met je hart én je verstand’

Ineke van de Ruit is wat je noemt een echte veteraan onder de vrijwilligers van Slachtofferhulp Nederland. Viert de organisatie dit jaar haar 25-jarige jubileum, Van de Ruit doet dat het volgende jaar. Daarmee is ze een van de, zo niet dé langstzittende vrijwilliger. De Landelijke Organisatie Slachtofferhulp (LOS) bestond net een jaar toen zij zich aanmeldde.

‘Aanmeldde’ is misschien niet het goede woord, want Van de Ruit werd, naar goed Slachtofferhulpgebruik, actief benaderd. Een bekende die net als haar man bij de politie werkte, vertelde haar over een project bij de Haagse politie om slachtoffers van misdrijven op te vangen. “Ik dacht: dat is niets voor mij, ik moet niets hebben van zielige mensen”, herinnert ze zich haar eerste reactie. Maar toen Harry van Hemert, de projectleider van het slachtofferhulpinitiatief in Den Haag, haar later vroeg of ze als vrijwilliger mee wilde doen, ging ze toch overstag. “Ik had mijn baan als telefoniste in Rotterdam opgegeven toen mijn zoon naar school ging. Het op en neer reizen van Den Haag naar Rotterdam was daarmee niet meer te combineren. Toen zat ik dus thuis en liet me bij een kennis ontvallen: ‘Goh, ik zou best wel weer eens wat willen doen.’ Ook uit een soort nieuwsgierigheid. Zelf was ik nooit slachtoffer geweest, maar het leek me leuk om mensen op een of andere manier te helpen. Mijn man zat bij de politie en die zei: ‘Joh, probeer het gewoon. En als het niets voor je is kun je er

toch gewoon mee stoppen?’ Nu, 24 jaar later, zit ik er nog!” lacht de van oorsprong Rotterdamse.

Het gesprek met Ineke van de Ruit vindt plaats op het regiokantoor Haaglanden, al is haar standplaats bureau Loosduinen. Het regiokantoor is gevestigd op het politiebureau aan de Droogleever Fortuynlaan in Den Haag. Het ligt prachtig aan de rand van het Zuiderpark, omgeven door groen en sportvelden. In de wachtkamer van het politiebureau luisteren drie mensen geboeid naar een vierde, die in plat Haags vertelt hoe hij een ongewenste gast in zijn huis te lijf is gegaan. “Ik had hem gewaarschuwd, maar hij wilde niet luisteren. Nou, na drie keer was de maat vol. Dan blijft het niet bij woorden. Want ja, ik ben een echte Hagenees, hè.” Door het akkefietje heeft hij nu wel een aangifte aan zijn broek. Maar, zo laat hij zijn meelevende publiek weten, hij heeft er geen moment spijt van. Dan komt Petra de Jong, adjunct-directeur van de regio Haaglanden me ophalen. Op weg naar de slachtofferburelen komen we op elke deur en hoek haar foto tegen. Vandaag is haar 50^e verjaardag, en de collega’s zijn niet van plan dat ongemerkt voorbij te laten gaan. Van de Ruit, kort grijs haar, sportief en in het wit gekleed, ontmoet ik op de kamer van de adjunct-directeur.

Vanuit huis

De comfortabele behuizing van Slachtofferhulp in dit

politiebureau staat in schril contrast met de faciliteiten in de beginperiode. Van een eigen bureau of spreekkamer was in die tijd geen sprake. “We waren met vijftien vrijwilligers voor heel Den Haag en we werkten gewoon vanuit huis. Verder waren er de coördinator en twee administratieve krachten. Als er een zaak was, belde iemand van het politiebureau het hele lijstje vrijwilligers af en degene die hij toevallig te pakken kreeg, was de klos zal ik maar zeggen. We probeerden natuurlijk wel te rouleren en je was uiteindelijk niet verplicht ja te zeggen, maar het aantal zaken kon soms aardig oplopen. Dan was het een beetje schipperen met je tijd, maar het lukte altijd wel.”

Trainingen waren er in het begin ook nog niet, om van handboeken, registratieformulieren en computersystemen maar te zwijgen. “Je liep een tijdje met iemand mee, die gaf je wat handige tips en dat was het dan. De rest was gewoon gezond verstand. Ik was nooit bang iets te vragen over de zaak. Ik stapte gewoon af op de agent die het proces-verbaal had gemaakt. Dan maakte je gelijk even kennis. Zo ging je aan de slag. Eerst de lichtere zaken; in het begin deed ik voornamelijk woninginbraken. Als je daarin volleerd was, schoof je door naar de zwaardere zaken. Mijn eerste zedenzaak deed ik samen met een zedenrechercheur. Daar komen toch heel andere dingen bij kijken dan bij een woninginbraak. Trainingen en cursussen kwamen pas later. Ik vergeet nooit mijn allereerste training. Dat was een cursus ‘afwijkend seksueel gedrag’ van seksuologe Willeke Bezemer. Wij zaten daar met een paar dames van Slachtofferhulp tussen allemaal mannen van de Amsterdamse recherche. Nou, dan hoef ik je verder niets te vertellen, denk ik. Man, man, man”, grinnikt ze veelbetekenend, “na die cursus kon je de hele wereld aan, was niets meer vreemd. Wat voor cursus je ook volgt, je steekt er altijd wat van op. En de cursussen die nu gegeven worden, bieden wel heel goede richtlijnen voor iedereen die zich met slachtofferhulp bezighoudt. Kijk, iedereen heeft zijn eigen manier van werken, maar die richtlijnen bieden wel structuur en dat vind ik heel prettig.”

Het was aanvankelijk even wennen tussen de politie en de vrijwilligers. “Tja, in het begin vonden ze ons een beetje pottenkijkers. Van die softies op geitenwollen sokken. Ik heb me wel moeten bewijzen hoor.” Inmiddels is Slachtofferhulp nergens zo vergroeid met de politieorganisatie als in Haaglanden. “De politie is steeds meer slachtoffer-minded, ik krijg regelmatig het verzoek van aspirant-agenten om voorlichting te geven. Dat we in Haaglanden ook overal op politiebureaus gevestigd zijn, vind ik heel goed. Op

bureau Loosduinen mogen we bijvoorbeeld gebruikmaken van de spreekkamer voor zedenverhoor. Die ruimte is wat vriendelijker ingericht dan de reguliere spreekkamers. Dat is prettig in zaken waarbij veel emotie komt kijken. Je zit dicht bij het vuur, de lijnen zijn kort en je weet elkaar snel te vinden voor informatie.”

Dealtjes

‘Pionieren’, dat was het sleutelwoord in de tweede helft van de jaren tachtig. Veel meer dan emotionele en praktische ondersteuning, een arm om de schouder en wat adviezen hadden de vrijwilligers de slachtoffers niet te bieden. Wetelijk vastgelegde regels of voorzieningen waren er nog nauwelijks. We hebben het over de periode vóór de Wet Terwee, de invoering van het spreekrecht en soortgelijke zaken die nu zo vanzelfsprekend zijn. Toch wisten de vrijwilligers wel degelijk zaken voor hun cliënten te regelen. “Ik kwam een keer bij een oud, invalide mannetje, wiens invalidenwagen was gestolen en vernield. ‘Kom je geld brengen?’ vroeg hij toen ik aanbelde”, en ze imiteert overtuigend het tandeloze gesnauw van het bejaarde slachtoffer. “Toen ik ‘nee’ zei, gooide hij zo de deur voor mijn neus dicht! Dat kon ik natuurlijk niet op me laten zitten en ik heb opnieuw aangebeld en uitgelegd waarvoor ik kwam. Ik heb de leverancier van zijn wagentje gebeld en kunnen regelen dat het gratis gerepareerd werd. Bleek achteraf dat hij dat ding veel te zwaar belaadde – hij bracht er pakjes mee rond – en dat de meeste schade daardoor was ontstaan! Maar ze hebben het voor die ene keer wel gerepareerd.”

Dat soort ‘dealtjes’ krijgt een vrijwilliger vandaag de dag niet meer zo gemakkelijk voor elkaar. Daar staat tegenover dat er veel meer fondsen zijn gekomen waarop Slachtofferhulp in geval van nood een beroep kan doen. “Ik heb regelmatig oude mensen onder mijn cliënten, die behalve slachtoffer vooral ook erg eenzaam zijn. Die meld ik dan aan bij het Koningin Emma Fonds. Dat richt zich op mensen boven de 80 die alleen AOW hebben. Een keer in de week komt er dan iemand bij ze op bezoek en een keer per maand krijgen ze een pakketje met koffie, thee, koekjes, dat soort dingen. Dan kom je weer eens bij ze langs en krijg je een kop koffie en een koekje van het Emma Fonds.”

Als Van de Ruit de veranderingen in de afgelopen jaar met één woord moet typeren, dan is het ‘professionalisering’. Er is meer structuur gekomen in de dienstverlening en in de trainingen, de specialisatie onder vrijwilligers is toegenomen, terwijl de organisatie integreerde van een verzame-

ling zelfstandige stichtingen tot één landelijke organisatie. Over de meest recente ontwikkeling, de introductie van het nieuwe registratiesysteem Divos, is ze minder te spreken. “Het zal zijn kwaliteiten hebben, maar ik vind het een *crime* om ermee te werken. Ach, misschien is het een kwestie van wennen en vind ik het over twee jaar een zalig programma”, verzucht ze.

Maar, zo stelt Van de Ruit, ondanks alle veranderingen is de kracht van Slachtofferhulp al die jaren gebleven: vrijwilligers die werken met hun hart én hun verstand, met een heel goede begeleiding door de beroepskrachten. Van de Ruit is zonder meer overtuigd van de meerwaarde van het vrijwilligersmodel; het helpen van een getroffen medemens om niet, vanuit een intrinsieke motivatie. Dat is volgens de Haagse vrijwilligster in de huidige samenleving belangrijker dan ooit.

Twee per week

En met die instelling hielp ze gedurende haar lange vrijwilligerscarrière talloze slachtoffers. Zelf schat ze het aantal voorzichtig op 2400. “Ongeveer twee per week. Dat is een gemiddelde, hoor. Soms heb je een weekje niemand, en dan opeens vijf tegelijk.” Ze ontving verschillende onderscheidingen voor haar inzet, die ze trots uit een doosje haalt. De gouden Slachtofferhulpspeld voor tien jaar trouwe vrijwilligersdienst en een speld van de gemeente Den Haag met een pareltje. De boodschap daarachter: ze is een echte parel voor Den Haag. Op de viering van het jubileum op 30 september zal ze die zeker dragen. Van de vele honderden cliënten die ze heeft geholpen, zullen sommige haar altijd blijven. “Bijvoorbeeld de zaak van twee Engelse padvindertjes die bij Scheveningen in zee verdronken. Dat is al weer heel wat jaren geleden. Ze maakten deel uit van een groep van dertig die hier in Nederland op kamp was geweest en op het punt stond weer naar Engeland te vertrekken. Ik heb toen geholpen om de rest van de groep op te vangen. Wij moesten ze het slechte nieuws brengen, en zien dat ze iets te eten kregen. Ik heb toen naar Stenaline gebeld om te vragen of de veerboot later kon vertrekken zodat deze kinderen toch nog meekonden, naar huis. Met loeiende sirenes zijn we naar Delft gereden waar ze hun kamp hadden, om alle tenten en spullen in te laden en daarna met de hele groep naar Hoek van Holland. De veerboot heeft anderhalf uur gewacht en is toen vertrokken – met de padvinders aan boord. Dat was wel heel indrukwekkend. En als het dan voorbij is, sta je

daar. Er was nog geen mobiele telefoon. Nu kun je je verhaal kwijt bij je teamleider, maar dat ging toen niet.”

Ook haar eerste zedenzaak herinnert ze zich nog goed. Het verhaal van het slachtoffer bleek verzonnen te zijn. “Eigenlijk heel triest, want er bleek toch een heel grote hulpvraag achter te zitten. Daar word je dan weer wat wijzer van.” Dat bedoelt ze ook met werken vanuit het hart en het verstand. Met grote betrokkenheid en compassie, gepaard aan een zekere afstand, ervaring en deskundigheid. “Je kunt het niet iedereen naar de zin maken. Verwachtingen zijn soms enorm hoog. Grenzen aangeven is belangrijk. Soms heb ik een cliënt met wie ik echt niets kan. Dan schakel ik een collega in.”

Ze vertelt dat de saamhorigheid in het team heel sterk is. Ze bouwen op elkaar en in geval van nood staat iedereen klaar. Dat ondervond ze toen ze – voor de eerste en enige keer in haar leven – zelf slachtoffer werd. Op tweede kerstdag 2004 – de dag van de tsunami – zat ze in Thailand. Zelf is ze er heelhuids van af gekomen, maar de gebeurtenis heeft duidelijk grote impact op haar gehad. Ze wil er niet veel meer over kwijt dan dat de collega’s haar geweldig opgevangen hebben.

Computerperikelen

Ten slotte wil ik van Ineke van de Ruit een blik in de toekomst. Hoe ziet Slachtofferhulp er over tien jaar uit? Is de 64-jarige veterane er dan nog bij? Aan uithoudings- en doorzettingsvermogen ontbreekt het haar bepaald niet, want dit jaar loopt ze voor de derde keer mee in de Vierdaagse van Nijmegen. Zelf weet ze nog niet zo zeker of ze het 35-jarig jubileum als vrijwilligster zal meemaken, al heeft ze het nog prima naar de zin. Ze hoopt wel dat er in die tijd niet al te veel grote veranderingen zullen plaatsvinden. “Wij hebben een prachtig product; daar moet je niet te veel aan willen doen. En ik hoop dat het hele computergebeuren wat gemakkelijker wordt gemaakt. Ik denk dat meer vrijwilligers er moeite mee hebben en het zou zonde zijn als mensen daarom vertrekken.”

Over de laatste vraag hoeft Van de Ruit niet lang na te denken. “Wat ik Slachtofferhulp Nederland en de medewerkers als gelukwens wil meegeven? Dat de volgende 25 jaar net zo succesvol mogen zijn als de afgelopen jaren, want dat betekent dat ons product blijft bestaan zoals het bedoeld is!” gooit ze er in één volzin uit. “Zo, dat is een hele mond vol. Maar dat is wel waar het om gaat!”



Joep Huisintveld en Marie-Louise Janssen-Brouwer
pionierden in Limburg

‘Alle deuren staan wijd open’

Beiden zijn in 1987 begonnen bij Slachtofferhulp Nederland, allebei in Limburg en beiden zijn ze ook regiodirecteur. Marie-Louise Janssen-Brouwer van de regio Oost, die Twente en Gelderland omvat. Joep Huisintveld bestiert de regio Zuidoost, waartoe behalve Limburg ook het oostelijke deel van Brabant behoort. Ik tref de beide regiodirecteuren op het hoofdkantoor in Utrecht, waar ze zojuist de maandelijkse vergadering van het managementteam hebben gehad. Tussen de vergadering en de afscheidsreceptie van een collega, ook al sinds eind jaren tachtig aan de organisatie verbonden, is er even tijd voor een interview.

Nooit van gehoord

Janssen-Brouwer bijt de spits af. Geboren in 1945 in Santpoort kwam ze op haar 20e in het oosten van het land terecht. “Ik gaf les op een huishoudschool; Nederlands als hoofdvak en daarnaast geschiedenis en schrijfles.

Ondertussen deed ik ook een studie sociale pedagogiek en andragogie.”

Na een ‘pauze’ waarin ze drie kinderen kreeg – “ik ben nog van de generatie dat vrouwen in het onderwijs hun ontslag kregen als ze zwanger werden” – en waarin ze haar studie voltooide, kwam in 1987 Slachtofferhulp in beeld. “De bestuursvoorzitter van de telefonische hulpdienst waar ik werkte, tipte me over de functie van coördinator in Venlo. Die vond het echt iets voor mij en vroeg of hij mijn naam mocht doorgeven. In die tijd wist ik absoluut niets van Slachtofferhulp, kon me er ook geen beeld bij vormen. Het feit dat het om een organisatie op het sociale vlak ging en er echt iets opgebouwd moest worden, sprak me wel aan. Ik dacht: ik zie wel waar ik uitkom”, kijkt Janssen-Brouwer terug. “Eigenlijk ben ik als vrijwilliger begonnen, op 1 maart 1987. Pas na een half jaar kreeg ik salaris. Ze wilden me wel eerder betalen, maar dat was zo’n schandalig laag bedrag dat ik te trots

was om het te accepteren. Pas in november konden ze me op hbo-niveau inschalen.”

“Ik ben in 1959 geboren”, neemt Huisintveld het stokje over en grijnst: “En daarmee een van de jongste regiodirecteuren. Ik kwam op 1 december 1987 in dienst. Ook schandalig laag betaald, maar niet te trots.” Janssen-Brouwer barst in lachen uit. “Ik had een man die me kon onderhouden, dat was het verschil”, riposteert ze.

Huisintveld studeerde Sociologie in Utrecht en werkte korte tijd als junior directiesecretaris bij een verpleeghuis. Een tante attendeerde hem op een advertentie voor slachtofferhulpcoördinator in Roermond. “Het was de tijd van de grote werkloosheid door de crisis halverwege de jaren tachtig. Ik dacht: dat is een organisatie die beslist

‘Begin maar met slachtofferhulp.’

Alles moest je zelf uitvinden

zal groeien en waar dus veel kansen liggen. Maar het belangrijkste motief was: ha, een baan! Hopelijk kan ik die krijgen.”

Bont palet

Eind jaren tachtig heette Slachtofferhulp Nederland nog Landelijke Organisatie Slachtofferhulp (LOS) en verenigde tientallen lokale slachtofferhulpinitiatieven. Het was een zeer divers gezelschap: soms was de politie of het maatschappelijk werk de initiatiefnemer tot een lokaal slachtofferhulpproject geweest, in andere gevallen was dat de reclassering, de vrouwenhulpverlening of een andere welzijnsorganisatie. Sommige initiatieven waren al halverwege de jaren zeventig gestart, maar tien jaar later vertoonde de kaart van Nederland nog veel witte plekken. Dus kwam er een beweging op gang om enige structuur en uniformiteit aan te brengen in de dienstverlening en werkwijze van de lokale bureaus, en tegelijkertijd de witte plekken op de kaart systematisch op te vullen. De coördinator vervulde in beide processen een cruciale rol.

“Ik startte in Venlo om het gebied van de gemeentepolitie

te bestrijken”, vertelt Janssen-Brouwer. “Het bestuur van het bureau was in handen van de Vincentiusvereniging (een vrijwilligersorganisatie voor brede maatschappelijke dienstverlening met een christelijke signatuur, red.), een heel charismatische maar ook patriarchale club. Dat bestuur bepaalde hoe de zaken dienden te gebeuren. Hun idee was: ‘wij werven en selecteren alleen bekwame vrijwilligers zodat scholing overbodig is en ze gelijk aan de slag kunnen. Dan zetten we er een beroepskracht bij en die hoeft alleen te zorgen dat ze aan het werk komen.’ Dus op het moment dat ik begon over de scholing, had ik direct een enorme aanvaring met dat bestuur. Ze vonden mij veel te eigenwijs. Iets,” vult ze met enige zelfspot aan, “dat ik later nog regelmatig te horen heb gekregen. Zij

hadden toch gezorgd voor deskundige mensen?

Verder was er nog geen enkel contact gelegd met andere organisaties, zoals het maatschappelijk werk. Later heb ik nog notulen gevonden van het maatschappelijk werk waarin stond: Slachtofferhulp is een heel nieuw fenomeen, maar we stellen ons terughoudend op want het is vast geen blijvertje.”

Huisintveld herkent dat. “We moesten

onze plaats echt bevechten. Je kreeg een kamer toegewezen, Marie-Louise op het politiebureau in Venlo en ik bij het bureau Rechtshulp van Roermond. Daarin stonden een stoel en een telefoon en dan kreeg je te horen: ‘Begin maar met slachtofferhulp’.”

“Wij hebben wat dat betreft echt alles meegemaakt. Iedere keer werd je weer verhuisd. Had ik een keer een vergadering in Utrecht, belde mijn assistent-coördinator met de boodschap dat er in Venlo een moord was gepleegd en dat het rechteam onze kamer had ingenomen. Vanuit Utrecht heb ik de commissaris gebeld en gezegd dat als ik de volgende dag op het bureau zou komen, die kamer maar beter weer ontruimd kon zijn. Dat ze niet op die manier konden ingrijpen in ons werkproces. Wat was ik toen link zeg! Maar hij luisterde wel”, vertelt Janssen-Brouwer met enige triomf in haar stem.

“Ja, het was echt pionieren in die tijd”, gaat Huisintveld verder. “Het enige wat je tot je beschikking had was een kamer, een telefoon en een bestuur. Er waren geen handboeken, nog geen netwerkcontacten. Alles moest je zelf bedenken: het beleid, de hulpverlening, het juridische

aspect, het netwerken.” “We vonden al doende uit wat er aan hulp geboden moest worden”, valt Janssen-Brouwer hem bij. “De vrijwilligers kwamen voortdurend terug met vragen. Want wij waren er in eerste instantie voor hun begeleiding. En aangezien we de enige beroepskrachten waren, verzorgden we ook de training, de administratie, de werving en selectie, álles!” “Van het kopen van wc-papier tot en met het maken van beleid”, vult Huisintveld haar lachend aan.

Experimenteren

Als ‘buren’ werkten Janssen-Brouwer en Huisintveld al snel samen op verschillende gebieden. Ze hadden een gedeelde interesse in het voegen, de mogelijkheid voor

In het begin pakten we alles aan om te groeien, het geld kwam later wel

het slachtoffer om in de strafzaak een vordering tot schadevergoeding op de verdachte in te brengen. “Dat was ver voor de Wet Terwee en de mogelijkheden waren zeer beperkt, maar slachtoffers moesten desalniettemin goed voorbereid worden. Ze konden de voeging alleen mondeling op de rechtszitting indienen, op schrift was dat niet mogelijk”, aldus Janssen-Brouwer, die terugkijkend constateert dat de Limburgse regio’s zeer actief waren als het om nieuwe ontwikkelingen ging. Toen in 1989 het besluit viel dat ook verkeersslachtoffers tot onze doelgroep hoorden, was Limburg een van de pilotregio’s. “De kennis op het gebied van verkeer was in die tijd zeker zo groot als nu, al was er geen speciale afdeling Verkeer”, is Huisintveld van mening. “Maar in die tijd kon je zelf ook meer tijd aan een bepaald onderwerp besteden omdat er minder aandachtspunten en prioriteiten waren. Nu kun je het je niet meer permitteren om een aantal keren per jaar een deskundige van buiten, bijvoorbeeld een letselschadeadvocaat, te laten komen voor een informatiebijeenkomst.”

Janssen-Brouwer herinnert zich dat in die tijd, begin jaren

negentig, ook voorzichtig werd geëxperimenteerd met slachtoffer-dadergesprekken. En al in 1995 startte er een spreekuur op het parket in Roermond. Daar zaten twee keer per week vrijwilligers om cliënten te helpen met de onderbouwing van hun voeging. “Het grote voordeel was dat onze vrijwilligers daar ook inzage kregen in de processtukken, zoals het proces-verbaal van aangifte en de tenlastelegging”, aldus Janssen-Brouwer. “In de politieregio Limburg-Noord zijn we ook met de schriftelijke slachtofferverklaring (ssv) gestart. David van Delft was daar destijds officier van justitie en hij wilde dat er meer aandacht voor het slachtoffer kwam in de rechtszaak. Met mij viel daar uiteraard heel goed over te praten en we besloten een experiment op te zetten. Dat liep uitstekend.

Een paar jaar later startte het Willem Pompe Instituut een onderzoek want het Parket Generaal had bedacht dat er meer experimenten moesten komen in samenwerking met Slachtofferhulp. Dat lukte mondjesmaat. Maar omdat het in Noord-Limburg allang draaide, konden wij veel informatie aanleveren voor dat onderzoek. Heel veel van wat wij toen ontwikkeld hebben, heeft zijn weg gevonden in het landelijke model

voor de ssv.”

“Wat Van Delft triggerde”, weet Huisintveld, “was een zitting waarin een slachtoffer met een vrijwilliger zat. De districtspsychiater werd gehoord als deskundige en hing een verhaal van twee uur op over de dader. Van Delft werd zo boos dat hij op de zitting uitriep: ‘En waar blijft potverdorie het slachtoffer nou!’ Daarmee is het balletje gaan rollen.”

“Dat was een prachtige tijd”, blikt Janssen Brouwer terug. “Als zich ergens een mogelijkheid voordeed, dacht ik nooit lang na, maar zei ja, dat doen we! Later zag ik dan wel hoe we het voor elkaar kregen.” Met enige spijt constateert ze dat de organisatie op dat vlak veel logger is geworden, na een proces van fusies, uitbreiding en differentiatie van de dienstverlening en professionalisering. “Misschien komt het omdat wij in dat eerste uur zonder geld begonnen zijn. Je deed er een tandje bij, keek waar het efficiënter kon en zo deden we steeds meer voor hetzelfde geld. Dat lukte steeds weer en dat was leuk. Nu erger ik me wel eens aan de mentaliteit van: pas als er geld voor is, gaan we er iets bijdoen. De besluitvorming is

ook trager geworden. Vroeger was je redelijk autonoom, je hoefde alleen verantwoording af te leggen aan je eigen bestuur. Dat stelde wel kritische vragen, maar je kreeg het mandaat om beslissingen te nemen en adequaat op ontwikkelingen in te spelen. Je kon het moment dat de andere partij rijp was voor iets nieuws direct aangrijpen en actie ondernemen. Zonder al te veel planning.”

“In de pionierstijd pakte je alles aan”, beaamt Huisintveld. “Alles om groter te groeien. Het geld kwam daarna wel. Die mentaliteit en die soepelheid vind je nog steeds bij Slachtofferhulp. Is het in het belang van slachtoffers? Zo ja, dan gaan we ervoor, zo nee, dan doen we het niet. Ook bij de nieuwe mensen is dat idealisme aanwezig. Natuurlijk is het allemaal logger geworden, dat kan ook niet

Plezier in je werk hebben is het allerbelangrijkste

anders bij een landelijke organisatie. Maar we zijn nog steeds een organisatie met een plus. Het ‘heilige vuur’ zit er nog steeds in, bij de vrijwilligers en de beroepskrachten.”

Andere professionaliteit

“Nu we een gevestigde organisatie zijn, moeten we ons wel sterker bewijzen”, constateert Janssen-Brouwer. “Men verwacht een andere professionaliteit van ons. Vooral in de justitiële keten speelt dat.”

Slachtofferhulp Nederland heeft de afgelopen jaren veel geïnvesteerd in het ontwikkelen van de juridische dienstverlening en is verantwoordelijk voor het uitvoeren van een aantal taken op het gebied van slachtofferzorg, in opdracht van het ministerie van Justitie. De organisatie heeft zich een stevige positie in de justitiële keten verworven, en moet kunnen voldoen aan groeiende verwachtingen en eisen; van ketenpartners én slachtoffers.

Huisintveld: “Het is voor een regiodirecteur de kunst om breed georiënteerd en breed geïnteresseerd te zijn. Voortdurend over de grenzen van de eigen organisatie heen te kijken. Interesse te tonen in de hele justitiële en zorgketen. Ontwikkelingen te voorzien.”

“En te zien waar de kansen liggen”, vult Janssen-Brouwer aan. “Neem nou de Veiligheidshuizen. In jouw regio zijn ze veel verder ontwikkeld dan in de mijne. Als ik met kwartiermakers van Veiligheidshuizen praat om te zien hoe de veelplegersaanpak vanuit slachtofferperspectief te benaderen is, zeggen ze: ‘Mevrouw, dit is een eye-opener voor ons! Daar hadden we nog nooit bij stilgestaan.’ Dan denk ik: Waar zijn ze mee bezig? Hoe lukt het mij om in al die initiatieven te infiltreren? Dat is misschien nog wel het leukste onderdeel van het werk.”

“Daarom is Marie-Louise op 64-jarige leeftijd van alle regiodirecteuren degene met de meeste energie”, grapt Huisintveld, om op serieuze toon te vervolgen: “Die energie, dat enthousiasme, die kunnen dus al die jaren blijven bestaan. Voortdurend blij je op zoek naar vernieuwing en verbetering. Als ‘oude garde’ krijg je wel eens het etiket ‘vastgeroest’, maar dat is volkomen onterecht.”

“Ik denk dan altijd: kijk nou gewoon naar wat er gepresteerd wordt. De resultaten zijn goed”, valt Janssen-Brouwer haar collega bij. “Zelf vind

ik plezier in je werk hebben het allerbelangrijkste. In elke omstandigheid heeft mijn werk me altijd overeind gehouden.”

Beelden

Dat werk bracht beide regiodirecteuren veel hoogtepunten en gedenkwaardige momenten. Janssen-Brouwer: “Een zaak die ik nooit van mijn leven zal vergeten: er waren twee kinderen gedood bij een brand en er moest opvang voor de ouders komen. Geen van de vrijwilligers wilde, ze durfden niet. Ik eigenlijk ook niet, maar ben toch gegaan. Want dat is de taak van Slachtofferhulp: als er acuut hulp nodig is, komen we. Toen ik op de plaats van de brand kwam, waren de ouders, tot mijn opluchting, al weggebracht naar het ziekenhuis. De technische recherche vroeg me toen mee te werken, om zicht te krijgen op zo’n onderzoek. In de slaapkamer zag ik die twee kindjes van drie jaar in hun stapelbed liggen en heb me de hele tijd voorgehouden: dat zijn twee verbrande negerpoppen, geen kinderen. Daardoor was ik in staat om te doen wat de recherche van me vroeg. Het onderzoek begon op de minst verbrande plek en kwam ten slotte bij het bed uit. Toen vroegen ze mij: ‘Marie-Louise, wat

valt je op?' Ik zei, daar ligt een kind met een boek en een aansteker in de hand. Ik kan zelf nog niet eens goed met een aansteker overweg, hoe kan zo'n klein kindje dat dan? Uiteindelijk bleek dat de stiefmoeder de brand had gesticht. Ze had het kind zo zwaar mishandeld dat ze het gedood had en met de brand wilde ze dat maskeren. Haar eigen kind stierf bij de brand door koolmonoxidevergiftiging. Na het onderzoek heb ik met het rechteam afgesproken dat we samen naar de begrafenis van de kinderen zouden gaan. Komen die twee witte kistjes de kerk binnen, begin ik me toch te janken! Werkelijk niet normaal. Stom hè, hoe zo'n mechanisme werkt. Die beelden vergeet ik nooit meer. Ook nu heb ik ze weer op mijn netvlies, haarscherp."

"Ik had zes kistjes", vertelt Huisintveld. "Zes kinderen verbrand in Roermond. Maar ik zat op afstand de dingen te regelen. Dan raakt het je minder direct. Dat neemt niet weg dat ik zelf ook veel gesprekken met slachtoffers heb gevoerd. Zeker in de beginjaren. Zo ging dat toen: als het druk was, sprong je bij. Dat zijn mooie ervaringen geweest, waarvan ik ontzettend veel geleerd heb, en die ik me nog steeds allemaal kan herinneren."

Trots

Terugkijkend op 25 jaar Slachtofferhulp Nederland overheerst bij beide regiodirecteuren een gevoel van trots. Janssen-Brouwer: "Als je ziet hoe we als pionier begonnen zijn en dat er nu een organisatie staat die alom erkend is, ben ik trots. Trots dat we van niets tot hier gekomen zijn. Welke club lukt het om in 25 jaar zo'n ontwikkeling door te maken? Dat is echt ongelooflijk!"

"Er is gigantisch veel bereikt", deelt Huisintveld haar gevoel van trots. "De deuren staan overal wijd open voor Slachtofferhulp Nederland. Dat was jaren geleden wel anders; toen moesten we vechten om ze op een kier te krijgen. Tegenwoordig staat elke deur wijd open en zijn wij degenen die hem wel eens dicht moeten doen."

Janssen-Brouwer: "We zijn een organisatie met *schwung*. Die echt iets uitstraalt. Dat ervaar ik ook bij een nieuwe lichte vrijwilligers. Dan zit er weer een directeur bij van een grote maatschappelijk-werkorganisatie die na zijn pensioen bij ons is gekomen en die zegt: 'Nou, mevrouw, ik ben helemaal verbaasd hoe professioneel en efficiënt het er hier aan toe gaat. Daar kan het maatschappelijk werk af en toe nog wel wat van leren.' Dus we zijn absoluut geen softe geitenwollensokkenorganisatie. We

hebben cliënten nooit in een slachtofferrol gedrukt. We hebben gekeken wat we voor ze konden betekenen en welke lijn we hierin konden aanbrenge."

Stevige mensen

Ook Huisintveld vindt dat Slachtofferhulp Nederland geenszins beantwoordt aan het softe imago dat vrijwilligersorganisaties vaak opgeplakt krijgen. "Onze vrijwilligers zijn stevige, sterke mensen. Echte persoonlijkheden. Als ik bij zo'n grootschalig incident onze mensen naast andere hulpverleners in actie zie, denk ik: die van ons staan er toch maar. Daar krijg ik echt kippenvel van, dan ben ik zó trots op de club. Hier doen we het allemaal voor! Ik merk het ook bij de beroepskrachten. We zijn een heel aantrekkelijke organisatie geworden. De laatste jaren solliciteren er mensen die daar vroeger niet over peinsden. Echt goede mensen en ze willen graag bij ons komen werken."

Aan het slot van het interview volgt de onvermijdelijke vraag welke toekomst beide regiodirecteuren voor Slachtofferhulp Nederland in het verschiet zien. Huisintveld verkiest zijn kruis vooralsnog droog te houden, maar Janssen-Brouwer heeft een uitgesproken wens. "Ik zou graag zien dat Slachtofferhulp Nederland meer soorten hulpverlening gaat bieden. Vooral voor de psychosociale dienstverlening moeten we nu heel vaak doorverwijzen. Daar is op zich niets mis mee, maar het is zo jammer dat we zelf bepaalde kortdurende behandelmethoden zoals EMDR¹ niet in huis hebben. Dat moeten we allemaal uit handen geven en onderbrengen bij de ggz, waar cliënten vaak te maken krijgen met wachtlijsten. Het screenen op posttraumatisch stress syndroom (PTSS) is ook zoiets. Daar bestaan al heel lang instrumenten voor. En wat te denken van schrijftherapie. Daar liggen kansen voor ons!"

Noten

- 1 Eye Movement Desensitization and Reprocessing: therapie voor mensen die na een traumatische gebeurtenis klachten blijven houden. De herinnering aan de gebeurtenis wordt opgeroepen in combinatie met een afleidende stimulus zoals een geluid of een bewegend voorwerp dat met de ogen gevolgd moet worden. Daardoor verliest de herinnering langzaam aan kracht en emotionele lading.



Prof. dr. Rolf J. Kleber is hoogleraar Psychotraumatologie aan de afdeling Klinische en Gezondheidspsychologie van de Universiteit Utrecht en hoofd Onderzoek van het Instituut voor Psychotrauma en van Centrum '45. Hij is werkzaam geweest bij de University of California, Irvine, Radboud Universiteit Nijmegen, het Nederlands Instituut van Psychologen en de Universiteit Wageningen. Van 1998 tot 2005 was hij bijzonder hoogleraar Psychotraumatologie aan de Universiteit van Tilburg. Hij verrichtte en superviseerde onderzoek naar onder meer de gevolgen van de Tweede Wereldoorlog, traumatische ervaringen in de werksituatie, de gevolgen van rampen, en de gezondheid van vluchtelingen en allochtonen in Nederland en andere landen. Hij was supervisor van het onderzoek naar de gezondheid van de getroffensten van de vuurwerkramp in Enschede. Hij is ook adviseur over gevolgen en verwerking van schokkende gebeurtenissen en (nood)hulpverlening.

Slachtofferhulp vanuit het perspectief van de Psychotraumatologie

Balans tussen hulp en vertrouwen op veerkracht

In 1977 raasde een tornado door het plaatsje Xenia in het midden van de Verenigde Staten. Vele woningen werden verwoest en er vielen doden en gewonden. De Amerikaanse overheid besloot een vliegtuig naar Xenia te sturen met aan boord psychiaters en andere hulpverleners om de getroffen en op te vangen. Ter plekke bleek niemand behoefte aan hen te hebben. De overlevenden wilden weten hoe ze hun huis weer konden opbouwen en hoe ze hun boodschappen konden doen. Aan gespecialiseerde therapeutische hulp was er geen behoefte.

Het drama van de gebeurtenis

Wanneer mensen over trauma spreken wordt meestal op een psychisch trauma gedoeld. Het psychisch trauma betreft de ervaring van een eenmalige schokkende gebeurtenis (een ramp of overval) of een reeks van schokkende gebeurtenissen (zoals een aanhoudende ernstige bedreiging). Vervolging

en geweld, rampen en calamiteiten, de dood van gezinsleden en het verlies van huis en haard kunnen traumatisch genoemd worden.

Gebeurtenissen zoals rampen en geweldsdelicten zijn dramatisch en ingrijpend. Dat lijkt een evidente constatering, maar het is echter minder simpel dan het lijkt. Waarom zijn ze zo ingrijpend? Wat zijn hun karakteristieken? Psychologisch gezien gaan schokkende gebeurtenissen gepaard met een grote machteloosheid: de getroffene heeft geen enkel verweer. De gebeurtenis overvalt hem in grote heftigheid. Hij heeft geen invloed op de gebeurtenis. Een voorbeeld is een wegenwachter die vergeefs een in een auto bekneld verkeersslachtoffer tracht te redden en machteloos moet toezien hoe het slachtoffer langzaam sterft. Ook gaan schokkende gebeurtenissen gepaard met een ontwrichting van basale zekerheden. De continuïteit in het bestaan van het individu wordt doorbroken. Vanzelfspre-

kende aannames (“mij overkomt zoiets niet” of “mijn kinderen zullen mij overleven”) zijn ineens niet vanzelfsprekend meer. Daarbij speelt dikwijls doodsangst een grote rol. Men beseft dat men dood had kunnen zijn.

Deze bijdrage schetst de gevolgen van schokkende gebeurtenissen en de implicaties voor hulpverlening vanuit het perspectief van de psychotraumatologie.

Wat zijn de gevolgen?

De diversiteit in gevolgen van schokkende gebeurtenissen is groot, en wel in twee opzichten: er kunnen verschillende gevolgen optreden en de verschillen tussen mensen zijn groot.

Na rampen en geweldsmisdrijven zijn uiteenlopende psychische en sociale reacties waarneembaar. Mensen slapen slecht en hebben nachtmerries. Ze zijn bang. Zo waren na de grote watersnoodramp in 1953 getroffen en nog jarenlang angstig als de wind om het huis huilde of de regen tegen de ramen sloeg.¹ Mensen zijn tegelijk ook boos en vertrouwen anderen of instanties niet meer. Een geweldsslachtoffer is immers het object van een agressor geworden. Na afloop kan hij of zij niets meer met die kwaadheid doen. Irritatie over een onveilige werksituatie wordt afgereageerd op collega's, familieleden of hulpverleners. Ook treden veranderingen in opvattingen op: mensen voelen zich kwetsbaarder en vertrouwen minder op de eigen weerbaarheid. Kan de gebeurtenis weer plaatsvinden? Mensen verwijten zichzelf dat ze fouten hebben gemaakt. “Had ik het niet kunnen voorkomen?” “Als ik later van huis was gegaan was de overval mij niet overkomen.” Vaak hebben deze zelfverwijten een paradoxaal karakter. Voor de buitenwereld is het duidelijk dat de getroffene geen verantwoordelijkheid kan hebben, maar de persoon pijnigt zichzelf met verwijten. Het idee dat een persoon verantwoordelijk is voor de eigen lotgevallen, hoe overweldigend de gebeurtenis ook was, speelt daarbij een rol.

Dan zijn er de lichamelijke stressreacties: zo'n ervaring brengt een ernstige psychobiologische verstoring met zich mee. Mensen blijven als het ware ingesteld op gevaar: de angst blijft permanent bestaan met als gevolg chronische stressreacties, overmatige waakzaamheid en allerlei lichamelijke klachten.

Deze reacties treden veelvuldig op. Het is niet zo dat de meeste getroffenen nergens last van hebben na een schokkende gebeurtenis. In het onderzoek naar de eerste reacties op de vuurwerkramp in Enschede² bleken in eerste instantie veel ernstige klachten op te treden (vooral neerslachtigheid, angsten, herbelevingen). 87 Procent van de getroffen bewoners had in de eerste weken na de ramp in hoge mate last van klachten. Slechts een betrekkelijk kleine groep van de direct getroffenen ondervond geen moeilijkheden. Het is wel zo dat de meeste reacties in de tijd verdwijnen.

Hoe verschrikkelijk traumatische ervaringen ook zijn, ze hebben soms positieve gevolgen. Mensen beseffen dat ze op hun eigen capaciteiten kunnen bouwen, ze beseffen sterker te zijn dan zij tevoren dachten en vaak realiseren ze zich meer de waarde van hun leven en hun persoonlijke rijkdom. Deze verschijnselen worden aangeduid met concepten zoals posttraumatische groei en *benefit finding*.³ Positieve effecten van schokkende gebeurtenissen zijn na diverse rampen en geweldsmisdrijven geconstateerd, zoals na de gijzelingen in Nederland in de jaren zeventig⁴ en na de catastrofale bommen (2004) in een treinstation in Madrid⁵.

Kracht of klacht?

Op zich zijn negatieve reacties geen teken van een stoornis. De bestaande zekerheden waarmee mensen het leven benaderen zijn aangetast na traumatische ervaringen. Het vertrouwen dat een ernstige gebeurtenis niet jezelf of dierbaren zal overkomen en het vertrouwen controle te hebben over het leven worden geschonden. De getroffenen gaan op zoek naar herstel: ze trachten op een of andere wijze het besef van controle te herwinnen. Deze processen zijn vooral vanuit diverse sociaal-cognitieve benaderingen⁶ geanalyseerd: mensen proberen op een of andere wijze de schokkende en afwijkende informatie in te passen in hun opvattingen. Om de beheersing over het eigen leven te herwinnen, zoeken getroffenen naar de betekenis van wat hen is overkomen.

Uit nog te vermelden cijfers over het optreden van ernstige problematiek blijkt dat de veerkracht van door een schok getroffen personen niet te onder-

schatten is. Ofschoon oudere literatuur er al aandacht aan schonk⁷, is het thema *resilience* lange tijd onderbelicht gebleven. Er bestaat fundamentele onduidelijkheid over het begrippenkader rondom veerkracht.⁸ Gaat het om mensen die nauwelijks of geen last hebben van de nasleep van een schokkende ervaring⁹ of om mensen die op eigen kracht en met steun van de naaste omgeving herstellen¹⁰? De laatstgenoemde invalshoek is hier van toepassing. Ondanks het besef dat lang niet iedereen een stoornis na een ramp of geweldsdelict ontwikkelt, is de wetenschappelijke en klinische literatuur over de gevolgen van trauma sterk geformuleerd vanuit een psychopathologisch perspectief. Men wil verklaren wat die pathologie inhoudt en waarom deze zich ontwikkelt. De weerbaarheid en de zelfredzaamheid van mensen komen minder over het voetlicht. Dat is te betreuren, want zeker een laagdrempelige hulpverlening zoals slachtofferhulp kan daar baat bij hebben.

Psychopathologie

In de moderne, wetenschappelijke literatuur over rampen en geweldsmisdrijven ligt dus sterk de nadruk op psychopathologie: het concept posttraumatische stressstoornis (PTSS) staat centraal. Wat houdt dit begrip in?

In de jaren zeventig werden de Verenigde Staten in toenemende mate geconfronteerd met de psychische en sociale moeilijkheden van de bijna drie miljoen veteranen die in Vietnam hadden gevochten. Ze leden aan nachtmerries, depressies, relatieproblemen enzovoort. Vooral vanwege de beladenheid van de oorlog in Vietnam bestond er voor deze problematiek aanvankelijk weinig aandacht en was er zelfs weerstand, maar uiteindelijk leidde de toenemende bezorgdheid in 1980 tot de introductie van de term posttraumatische stressstoornis in de rubriek van angststoornissen van het psychiatrische classificatiesysteem DSM-III.¹¹

Wat houdt de stoornis in? Deze wordt teweeggebracht door een confrontatie met doodsdreiging, ernstig letsel of bedreiging van de lichamelijke integriteit van de persoon of anderen (criterium A1) in combinatie met intense angst en/of hulpeloosheid (criterium A2). De stoornis heeft verder betrekking

op symptomen rondom (1) herbelevingen (criterium B), (2) aanhoudende vermijding van prikkels die aan het trauma doen denken of afstomping van het reactief vermogen (criterium C) en (3) verhoogde prikkelbaarheid na afloop van de schokkende gebeurtenis (criterium D). Hoewel volgens DSM de diagnose PTSS na een maand kan worden gesteld (criterium E), wordt in de hulpverleningspraktijk meestal een langere periode van circa drie maanden na de schokkende gebeurtenis gehanteerd om vast te stellen of professionele hulp vereist is. Tot slot is er de vereiste dat de stoornis ernstig lijden of beperkingen in het sociaal of beroepsmatig functioneren of op andere terreinen met zich meebrengt (criterium F).

PTSS hoeft overigens niet de enige ernstige stoornis te zijn die na een schokkende gebeurtenis optreedt. Getroffenen kunnen ook lijden aan een depressie (ze kunnen bijvoorbeeld niet meer genieten en verliezen de interesse in heel veel zaken), middelenmisbruik (bijvoorbeeld alcoholmisbruik) of een *burn-out* (mensen voelen zich uitgeput en functioneren slecht in het werk).

Hoe vaak komt de posttraumatische stressstoornis voor? De cijfers over PTSS variëren in empirische studies. Na *man-made* rampen (zoals een terroristische aanslag), technologische rampen (zoals een explosie in een kerncentrale) en natuurrampen (bijvoorbeeld een overstroming) ontwikkelt tussen de 2 tot 45 procent een dergelijke stoornis.¹² De gevonden percentages wijken onderling af door verschillen in meetmomenten, meetinstrumenten en aard van de gebeurtenissen. Samengevat komt het gemiddelde uit op krap 10 procent. Het is dus een minderheid die een ernstige stoornis ontwikkelt. De studies naar de gevolgen van de vuurwerkramp in Enschede¹³ rapporteerden de volgende, op een standaardvragenlijst gebaseerde cijfers. Bij autochtone getroffen bewoners was dit 14 procent (na achttien maanden) en 10 procent (vier jaar later), en bij allochtone getroffen ging het om 41 procent (na achttien maanden en na vier jaar). Bij reddingswerkers kwam ernstige problematiek over het algemeen minder voor.¹⁴

Het concept PTSS is de laatste jaren fors bekritiseerd.¹⁵ De diagnose zou gemakkelijk voor de gevol-



gen van te veel gebeurtenissen worden gebruikt, gebeurtenissen die in feite niet traumatisch van aard zijn. Ook zouden de verschillen met andere stoornissen (in het bijzonder depressie) onvoldoende zijn uitgewerkt. Verder zou het mogelijk zijn om met gefingeerde gebeurtenissen de diagnose van PTSS te verwerven. Als een patiënt meldt dat hij een zeer ingrijpende ervaring heeft meegemaakt, gaan hulpverleners in de zorg meestal niet na of die gebeurtenis de persoon ook daadwerkelijk is overkomen. Toch bleek bij Vietnamveteranen in de Verenigde Staten die leden aan PTSS als gevolg van de door hen gerapporteerde gevechtsinspanningen, dat sommigen van hen geen gevechtshandelingen hadden meegemaakt of zelfs helemaal niet in Vietnam hadden gevochten.¹⁶ Kortom, de kritiek bestaat er steeds uit dat er eerder te veel dan te weinig psychopathologie wordt geconstateerd.

Vroegtijdige hulp

Psychosociale hulp direct na een geweldsmisdrijf of ramp is – althans als afzonderlijke interventie – een vrij recente ontwikkeling. Natuurlijk werden getroffen vroeger ook opgevangen, maar er waren geen deskundigen bij aanwezig en de hulp na deze gebeurtenissen bleef vaak onopgemerkt. Nog in het midden van de 20^e eeuw werd Nederland getroffen door enkele grote rampen (de watersnoodramp, de treinramp bij Harmelen en de vliegramp op Tenerife), maar was er weinig aandacht voor de psychische en sociale gevolgen en de opvang daarbij.

Die ontwikkeling is in de jaren zeventig begonnen. Aarzelend kwam toen de hulp aan slachtoffers van geweldsdelicten op gang, een vorm van hulpverlening buiten de bestaande kanalen van de geestelijke gezondheidszorg om. Omstreeks 1980 kantelde die belangstelling met de introductie van het concept posttraumatische stressstoornis en ontstond er een geleidelijke en later zelfs explosieve groei in onderzoek én hulpverlening die tot op de dag van vandaag voortgaat. In Nederland speelden de gijzelingen uit de jaren zeventig ook een rol.¹⁷ Na afloop had men behoefte om meer te weten over de gevolgen van dergelijke incidenten en over de gewenste hulp aan getroffen. Daarbij kon gebruik worden gemaakt van de inzichten die in Nederland sinds

de jaren vijftig en zestig waren verzameld over de late gevolgen bij de mensen die het oorlogsgeweld in de concentratiekampen en in het verzet tijdens de Tweede Wereldoorlog hadden overleefd. Stelden instellingen voor geestelijke gezondheidszorg in de jaren tachtig nog zonder al te veel omwegen dat ze weinig of geen patiënten met PTSS zagen, nu is het een belangrijk aandachtsgebied in bijna elke instelling.¹⁸

Ondanks een grote verscheidenheid in terminologie en inhoudelijke opvattingen zijn er wel min of meer gelijke meningen over de vroege opvang te vernemen. Ik noem er enkele.

- De hulp moet bestaan uit praktische en concrete ondersteuning.
- Getroffenen hebben een grote behoefte aan informatie. Wie is er getroffen en wie niet? Waar kan ik terecht voor nadere inlichtingen? Waar kan ik vannacht overnachten? Hoe kom ik weer bij mijn huis?
- Getroffenen hebben behoefte aan aandacht en erkenning vanuit de naaste omgeving én vanuit de brede samenleving.
- Mensen vallen na een schok terug op de personen in hun eigen omgeving. De mobilisatie van het eigen sociale netwerk is daarom van wezenlijk belang.
- Wees behoedzaam in de hulpverlening (*watchful waiting*).
- Zorg voor een vervolg.
- Als er ernstige verwerkingsproblemen ontstaan, is het raadzaam door te verwijzen naar psychotherapie van traumagerelateerde stoornissen. Zo'n behandeling is pas gewenst als de ervaring niet op eigen kracht wordt verwerkt. Bij stoornissen in de verwerking van eenmalige gebeurtenissen gaat het bij traumagerichte psychotherapie meestal om kortdurende behandelingen (tien tot twintig sessies). Diverse behandelingsvormen van posttraumatische stressstoornis zijn ontwikkeld en effectief bevonden, in het bijzonder de kortdurende psychodynamische aanpak¹⁹, de EMDR-methode²⁰ en bovenal diverse varianten van de cognitieve gedragstherapie.

Deze punten lijken inzichtelijk, toch is er forse discussie over. Wat is hierbij de rol van de deskundige? Moet hij het slachtoffer direct bijstaan of zich in eerste instantie op de achtergrond houden? Is hulp toch vooral psychologisch van aard of is hulp dikwijls veel meer een kwestie van goede organisatie? Bij het laatstgenoemde gaat het om crisismanagement: hoe kunnen de rust, orde en structuur worden teruggebracht en wie heeft daarin welke rol?²¹

Wat is precies de balans tussen steun verschaffen en nauwlettend, maar afwachtend (*watchful waiting*) de gevolgen observeren? Beide principes klinken mooi, maar zij zijn niet vanzelfsprekend en gemakkelijk met elkaar te combineren. En zijn bovenstaande principes bij alle schokkende gebeurtenissen gelijk van toepassing? Het kan zijn dat gebeurtenissen die een collectief van mensen overkomen (een ramp) toch een andere aanpak vergen dan gebeurtenissen (een overval) die een individu treffen.²²

Voorts blijkt dat sommige inzichten over traumazorg – vooral buiten de grenzen van de wetenschappelijke disciplines – met minder voorzichtigheid worden gebruikt. Allerlei vooronderstellingen leven over zorg (“je moet erover praten”) die niet altijd zijn aangetoond in wetenschappelijk onderzoek. Bestuurders hebben daarnaast vaak de neiging zo snel mogelijk in te willen grijpen om ‘erger’ te voorkomen (“er moet iets gebeuren”), terwijl dat niet altijd gewenst is.

De kritiek op debriefing

Het is in dit verband zinvol naar *debriefing* te kijken, ofschoon het debat over deze vorm van interventie al grotendeels geluwd is. Het gaat om interventies in de lijn van Critical Stress Incident Debriefing (CISD), een werkwijze die in het begin van de jaren tachtig werd ontwikkeld door de Amerikaan Jeffrey Mitchell.²³ CISD omvat een snelle eenmalige bijeenkomst die, indien mogelijk, binnen 24 tot 72 uur na een incident plaatsvindt. Het doel is betrokkenen bij een ramp of calamiteit, en dan vooral degenen (bijvoorbeeld politiemensen en brandweerlieden) die hulp hebben verleend aan de directe slachtoffers, de mogelijkheid te geven te praten over wat er is gebeurd. Onder leiding van een deskundige bespreken de groepsleden achtereenvolgens de fei-

ten van de gebeurtenis, de daarbij opgetreden gedachten, hun gevoelens en de manier waarop ieder voor zich omgaat met de stress. Ten slotte krijgen ze voorlichting over de reacties die ze in de nabije weken of maanden kunnen verwachten.

Er zijn diverse gecontroleerde onderzoeken van kortdurende psychologische interventies bij verkeersongevallen, verbrandingen en andere calamiteiten verricht. Meestal vond de eerste meting binnen een maand na de traumatische ervaring plaats en de vervolgmeting drie tot vier maanden na het ongeval. Met doorgaans gestandaardiseerde vragenlijsten werden de verschillen tussen behandelingsgroep en controlegroep geanalyseerd. De conclusie was bijna altijd dat de meeste studies geen veranderingen lieten zien, dat enkele studies positieve bevindingen aantoonde en dat sommige onderzoeken wezen op negatieve resultaten. Daarbij moet worden opgemerkt dat de veranderingen ten opzichte van de controlegroep (positief of negatief) niet erg groot waren en dat de deelnemers zeer enthousiast waren over de interventies.

Een soortgelijke conclusie is te vinden op het terrein van de rouwbegeleiding.²⁴ Bij rouw hebben mensen niet per definitie professionele hulp nodig. Ze kunnen het verdriet vaak goed zelf verwerken, met steun van familie en vrienden. Professionele begeleiding waar het niet nodig is blijkt zelfs schadelijk te zijn. Dan kan de omgeving de conclusie trekken dat iemand in goede handen is en zich terugtrekken, terwijl ze juist zo hard nodig zijn.

Kortom, directe opvang in de vorm van *debriefing* bleek weinig zinvol, al moet wel gewezen worden op methodologische tekortkomingen van de studies. De tragiek van deze bevinding is dat daarmee andere vormen van directe opvang na schokkende gebeurtenissen in hetzelfde daglicht kwam te staan ("het werkt toch niet"), terwijl de onderzoeksbevindingen bijna uitsluitend handelden over eenmalige *debriefing*. Psychologische *debriefing* en soortgelijke eenmalige interventies als preventief middel tegen het ontwikkelen van PTSS worden daarom ontraden.²⁵ Verklaringen voor deze bevindingen zijn divers: de interventie was eenmalig, de interventie was te vroeg, de interventie was te veel gericht op

het vermijden van pathologie (te weten: PTSS), en de inhoud van de interventie was inadequaar.²⁶ Over het laatstgenoemde punt valt meer te melden.

De rol van emoties

Trauma wordt meestal gelijkgesteld aan emotie. Op zich is dat begrijpelijk, niet alleen omdat emoties visueel en in de media op de voorgrond staan, maar ook omdat emoties, psychologisch gezien, functioneel zijn²⁷: mensen zijn bang dat het weer zal gebeuren, ze zijn boos op de agressor of op de verantwoordelijke bestuurders, mensen zijn verdrietig om het geleden verlies en vragen zich of ze het hadden kunnen voorkomen. Toch is trauma maar ten dele gelijk te stellen met emoties. Heftige gevoelens staan weliswaar geregeld voorop in de beleving – angst, schrik, boosheid, schuld en schaamte – maar andere aspecten spelen ook een rol. Men kan trauma zien als een instorting van basale zekerheden en vervolgens het herstel (of het gebrek daaraan) op een cognitieve manier benaderen waarbij de nadruk ligt op opvattingen en interpretaties.

Misschien is het zelfs schadelijk om emoties te beklemtonen als het om behandeling gaat. Zo is het de vraag of het uiten van emoties en emotionele verwerking wel centraal moeten staan in vroege, kortdurende hulp na schokkende gebeurtenissen. Richt vroegtijdige hulp zich niet te zeer op expressie van emotie? Zouden concrete (materiële) steun en informatieverschaffing niet centraal moeten staan? Veel vroege interventies lijken in de praktijk te draaien om de vraag die een sportjournalist zo vaak stelt aan een volledig uitgeputte wielrenner die zojuist als winnaar de finishlijn is gepasseerd: "wat ging er door je heen?" Het antwoord is meestal teleurstellend.

Hierin is fraai de corruptie van een op zich zinvolle benadering te zien. Slachtoffers van geweld en calamiteiten stonden in de jaren tachtig nog in de kou. Vroege en op een actieve wijze aangeboden hulp bleek zinvol te zijn. Maar allengs verwerd deze hulp in de praktijk vaak tot een snel na de ervaring bij elkaar gaan zitten om over elkaars gevoelens te praten – iets wat oorspronkelijk vaak niet het uitgangspunt was.

Het belang van erkenning

Erkenning van slachtoffers is cruciaal. De getroffene heeft geleden en heeft de confrontatie met geweld als onrechtvaardig beoordeeld: waarom moest mij dan nou net overkomen? In veel gevallen voelt de getroffene zich eenzaam en onbegrepen. Hij ervaart een kloof tussen hemzelf en de sociale omgeving. Zij hebben niet meegemaakt wat hij heeft meegemaakt. Dat leidt nogal eens tot problemen in relaties met anderen. Immers, het vertrouwen in andere mensen is ernstig geschaad. De getroffene wil dan ook bevestiging voor het leed en voor het onrecht.

Zeker in onze huidige samenleving is die behoefte groot. Het is alsof rampen en geweld niet zouden mogen plaatsvinden. Woede en verbittering zijn dan het resultaat. Die emoties zijn op zich begrijpelijk en vaak ook wel terecht, maar de tragiek is dat een traumatische ervaring altijd per definitie onrechtvaardig is. Ze laat de fragiliteit van het menselijke bestaan zien en ze toont de grenzen van onze mogelijkheden tot controle.

Erkenning is zinvol, maar het besef is ook gegroeid dat louter erkenning niet voldoende is, of beter gezegd: een slachtoffer moet niet vast komen te zitten in de negatieve emoties van de gebeurtenis. Verwerking houdt in dat de persoon stilstaat bij zijn verdriet maar ook dat hij een bestaan weer opbouwt. Het is een duaal proces, wat fraai is verwoord in een model over verliesverwerking van Stroebe en Schut²⁸, waarin ze onderscheid maken tussen verliesgerichte en herstelgerichte omgang met rouw. Het verlies gaat vooral over het gemis van de overledene, het herstel richt zich op de aanpassingen die nodig zijn om verder te kunnen met leven. Er moet weer energie gericht worden op het herstel van het bestaan en het opbouwen van vertrouwen en beheersing.

Slot

In een traumatische ervaring komen de gruwelijke kanten van het leven akelig dichtbij. Er is de angst dat zulke verschrikkingen ons ook zouden kunnen overkomen en dat wij niet weten hoe wij ons dan gedragen. Traumatische ervaringen geven als het ware een kijk in de afgrond. Ze confronteren ons

met het vermogen en tegelijk onvermogen ons in te leven in anderen. Het gaat om de compassie voor de getroffenen en het creëren van inzichten in en oplossingen voor de verschrikkingen die mensen hebben meegemaakt.

De wetenschappelijke opvattingen over de gevolgen van rampen en gewelddelicten zijn in de loop der jaren fors veranderd. Oorspronkelijk ging het om een beperkt, zo niet marginaal thema. Allengs is dat beeld gekanteld, zodanig dat wel wordt gesteld dat er een slachtoffercultuur zou bestaan en dat het begrip trauma aan inflatie onderhevig zou zijn. Die slachtoffercultuur wordt gekenmerkt door een verregaande problematisering van normaal menselijk gedrag en de term trauma zou verdund zijn tot alle ellende die een mens maar kan overkomen. Wetenschappelijk gezien valt dat echter wel mee. Een analyse van recente artikelen in wetenschappelijke topbladen laat zien dat het nog steeds over extreme ervaringen (geweld, rampen en oorlogen) gaat. Ook hoeven wetenschappers tegenwoordig niet meer zo nodig te overtuigen. Als een veld de top bereikt, ontstaat er meer kritiek en distantie. Immers, niet alle ellende is traumatisch en niet alle verschrikkingen leiden tot stoornissen.

De verandering in opvattingen – van 1980 tot nu – is goed te zien in de visies over opvang. In de jaren zeventig ontstond het idee dat getroffenen te weinig aandacht en erkenning kregen. In de loop van de jaren tachtig kwam er meer besef van de wijze waarop slachtoffers geholpen konden worden. Maar in de jaren negentig erodeerde de opvang bij tijd en wijle tot een vrij massale industrie. Men is nu behoedzamer geworden: van geen opvang via veel opvang naar gespecificeerde opvang.

Ook bij Slachtofferhulp Nederland is deze ontwikkeling te zien. Zij is in staat om directe opvang bij rampen en geweldsdelicten te geven. Ze verschaft vooral praktische hulp en houdt in de gaten welke mensen in psychische nood verkeren en meer nodig hebben dan een arm om de schouder. Bovendien is Slachtofferhulp als landelijke organisatie in staat mensen te blijven volgen en te bepalen welke hulp in het vervolgtraject nodig is.


Noten

- 1 Ellemers, 1956.
- 2 Grievink e.a., 2007.
- 3 Joseph & Linley, 2006.
- 4 Jaspers, 1980.
- 5 Barbaro Val & Linley, 2006.
- 6 Brewin & Holmes, 2003.
- 7 Kleber, Brom & Defares, 1986.
- 8 Brom & Kleber, 2009.
- 9 Bonanno, 2004.
- 10 Kleber, 2007.
- 11 APA, 1980, 2000.
- 12 Neria e.a., 2008.
- 13 Van der Velden e.a. 2009.
- 14 Neria e.a., 2008; Van der Velden e.a., 2006.
- 15 Kleber, 2008.
- 16 McNally, 2009.
- 17 Jaspers, 1980.
- 18 Kleber, 2000.
- 19 Horowitz, 2003.
- 20 De Jongh & Ten Broeke, 2003.
- 21 Van Loon, 2008.
- 22 Zie verder Van der Velden e.a., 2006.
- 23 Mitchell, 1983.
- 24 Stroebe e.a., 2005.
- 25 Impact//Trimbos, 2007; Van der Velden e.a., 2006.
- 26 Kleber & Mittendorff, 2000.
- 27 Frijda, 1982.
- 28 Stroebe & Schut, 1999.

Bronnen

- APA (1980). *Diagnostic and statistical manual of mental disorders, third edition (DSM III)*. Washington DC, American Psychiatric Association.
- APA (2000). *Diagnostic and statistical manual of mental disorders, Fourth Edition (Text Revision) – DSM IV TR*. Washington DC, American Psychiatric Association.
- Barbero Val, E., & P.A. Linley (2006). Posttraumatic growth, positive changes and negative changes in Madrid residents following the March 11, 2004 Madrid train bombings. *Journal of Loss and Trauma*, 11: 409-424.
- Bonanno, G.A. (2004). Loss, trauma, and human resilience: Have we underestimated the human capacity to thrive after extremely aversive events? *American Psychologist*, 59: 20-28.
- Brewin, C.R. & E.A. Holmes (2003). Psychological theories of posttraumatic stress disorder. *Clinical Psychology Review*, 23(3): 339-376.
- Brom, D. & R.J. Kleber (2009). Resilience as the capacity for processing traumatic experiences. In: D. Brom, R. Path-Horenczyk & J.D. Ford (Eds.), *Treating traumatized children: Risk, resilience and recovery*. New York, Routledge: 133-149.
- Ellemers, J.E. (1956). *De februari-ramp*. Assen, Van Gorcum.
- Frijda, N.H. (1982). *The Emotions*. Cambridge, Cambridge University Press.
- Grievink, L Velden, P.G. van der, Stellato, R.K., Dusseldorp, A., Gersons, B.P.R., Kleber, R.J. & Lebret, E. (2007) A longitudinal comparative study of the physical and mental health problems of affected residents of the firework disaster Enschede, The Netherlands, *Public Health*, 121:367-374.

- Horowitz, M.J. (2003). *Stress response syndromes, Fourth Edition*. San Fransisco, Jossey-Bass.
- Impact/Trimbos (2007). *Multidisciplinaire GGZ richtlijn Vroegtijdige psychosociale interventies na rampen, terrorisme en andere schokkende gebeurtenissen*. Utrecht, Trimbos Instituut.
- Jaspers, J.P.C. (1980). *Gijzelingen in Nederland: een onderzoek naar de psychiatrische, psychologische en andragologische aspecten*. Lisse, Swets & Zeitlinger.
- Jongh, A. de & E. ten Broeke (2003; derde druk 2006). *Handboek EMDR: een geprotocolleerde behandelmethodede voor de gevolgen van psychotrauma*. Amsterdam, Harcourt publishers.
- Joseph, S. & P.A. Linley (2006). Growth following adversity: Theoretical perspectives and implications for clinical practice. *Clinical Psychology Review*, 26: 1041-1053.
- Kleber, R.J. (2000). Het trauma voorbij: over de grenzen van de psychotraumatologie. *De Psycholoog*, 35: 8-15.
- Kleber, R.J. (2007). *Weg van het trauma*. Oratie. Utrecht, Universiteit Utrecht (in samenwerking met de Stichting Kennis en Toepassing Psychotraumatologie).
- Kleber, R.J. (2008). Psychopathologie na rampen: algemene karakteristieken en kritische kanttekeningen. *Psychologie & Gezondheid*, 36: 117-123.
- Kleber, R.J., D. Brom & P.B. Defares (1986). *Traumatische ervaringen, gevolgen en verwerking*. Lisse, Swets & Zeitlinger.
- Kleber, R.J. & D. Brom in collaboration with P.B. Defares (1992/2003). *Coping with trauma: Theory, prevention and treatment*. Amsterdam/Berwyn, Pennsylvania, Swets & Zeitlinger International.
- Kleber, R.J. & C. Mittendorff (2000). Opvang na schokkende gebeurtenissen: stand van zaken in het wetenschappelijk onderzoek. *MGV*, 55: 889-904.
- Loon, P. van (2008). Psychosociaal crisismangement na calamiteiten: casussen en interventies. *Psychologie & Gezondheid*, 36: 111-116.
- McNally, R.J. (2009). The cutting edge: can we fix PTSD in DSM-V? *Depression and anxiety*, 26: 597-600.
- Mitchell, J.T. (1983). When disaster strikes ... The critical incident stress debriefing process. *Journal of Emergency Medical Services*, 8: 36-39.
- Neria, Y., A. Nandi & S. Galea (2008). Posttraumatic stress disorder following disasters: a systematic review. *Psychological Medicine*, 38: 467-480.
- Stroebe, M. & H. Schut (1999). Dual process model of coping with bereavement. Rationale and description. *Death Studies*, 23: 197-224.
- Stroebe, W., H. Schut & M.S. Stroebe (2005). Grief work, disclosure and counselling. Do they help the bereaved? *Clinical Psychology Review*, 25: 395-414.
- Van der Velden, P.G. van der, C.J. IJzermans & L. Grievink (2009). The Enschede Fireworks Disaster. In: Y. Neria, S. Galeo, & F. Norris (Eds.). *Mental health consequences of disasters*. Cambridge, Cambridge University Press: 473-495.
- Van der Velden, P.G. van der & R.J. Kleber (2009). Substance use and misuse after disaster. Prevalence rates and correlates. In: Y. Neria, S. Galea, & F. Norris (Eds.). *Mental health consequences of disasters*. Cambridge, Cambridge University Press: 94-115.
- Van der Velden, P.G. van der, P. van Loon, J. IJzermans & R.J. Kleber (2006). Psychosociale zorg direct na een ramp. *De Psycholoog*, 41: 658-664.



Teamleidster Jenny van de Pas ziet mogelijkheden om te groeien

‘Veranderingen horen bij het leven’

“Toen ik hier kwam, verwachtten sommige mensen zo’n gezellige dikke Surinaamse moederfiguur”, blikt Jenny van de Pas-Post lachend terug op haar entree bij Slachtofferhulp Nederland, nu vijf jaar geleden. “Maar ik werd niet anders gezien of behandeld. Ze moesten wel aan me wennen hoor, want ik ben heel direct.” Dát is de teamleidster van de bureaus Hoofddorp en Beverwijk zeker, maar het woord ‘sprankelend’ is nog veel meer op haar van toepassing. Gulle lach, lange, slanke gestalte, hippe jurk met zebra print en daaronder hooggehakte witte westernlaarzen. Iemand die staat voor haar eigen mening, maar ook alles bespreekbaar maakt. Ik vermoed dat ze door haar beide teams op handen wordt gedragen. Het interview met Jenny van de Pas vindt plaats op het politiebureau van Hoofddorp, letterlijk onder de rook – of liever gezegd kerosinedampen – van Schiphol. De snelle busdienst van Schiphol naar Haarlem stopt er bijna voor de deur. Vanaf het vliegveld voert de bus je tien minuten door een landschap van tunnels, lege weilanden en

strakke kantoorgebouwen. Het politiebureau is een weinig aantrekkelijke grijze blokkendoos. Binnen in de hal trekt een groot vierkant schilderij in hypnotiserend blauw de aandacht. De baliemedewerkster steggelt wat met de schoonmaker over de herrie die zijn stofzuiger maakt. Slachtofferhulpteam Hoofddorp zetelt op de tweede verdieping van het gebouw. Vrijwilliger Bart bemant er een van de beide werkplekken. Verder is er een klein kantoor-tje voor de teamleidster en een spreekkamer.

Onafhankelijk blijven

De wortels van Jenny van de Pas liggen in Suriname, waar ze in 1969 geboren werd als kind van Creoolse ouders. “Ik ben opgevoed door mijn opa, typisch Surinaams. Hij heeft me letterlijk uit de wieg opgepakt en gezegd: ‘Ik zal voor je zorgen’. Een heerlijke jeugd heb ik gehad, hij heeft me erg verwend. Met mijn ouders had ik trouwens ook een prima band, hoor.” Haar grootvader overleed toen ze 17 was. Met een mulodiploma op zak moest ze

nu in haar eigen onderhoud voorzien. Daarnaast wilde ze doorstuderen, dus ging ze naar de 'avondhavo'. Maar ze zag haar toekomst en die van haar zoontje Mill niet in Suriname liggen. "Ik had al die staatsgrepen meegemaakt en dat verandert een mens echt. Ik wilde niet dat mijn kind zou opgroeien met geweld, in een samenleving waar elke keer weer wat gebeurt en je niet echt veilig bent." In 1975 werd Suriname onafhankelijk. Vijf jaar later vestigde Desi Bouterse door een staatsgreep zijn 'revolutionaire' bewind. In 1983 vonden de beruchte decembermoorden plaats. Terwijl Ronnie Brunswijk in het Surinaamse oerwoud zijn guerrillastrijd tegen het Bouterse regime voerde, raakte het land economisch steeds verder in het slop en nam de onvrede onder de bevolking

Ze kunnen het werk zonder mij, maar regelmatig contact is belangrijk

toe. Een referendum in 1987 maakte een eind aan het militaire bewind, hoewel in 1990 nog een coupe werd gepleegd. De eerste helft van de jaren negentig waren economisch en sociaal zo chaotisch, dat het land met geld en voedselpakketten vanuit Nederland op de been moest worden gehouden. Geen gunstige omstandigheden voor een ambitieuze vrouw en haar jonge kind. Dus kwam ze in 1991 naar Nederland in het voetspoor van talloze landgenoten. "In Nederland had ik familieleden wonen en die hebben mij heel goed opgevangen. Dat heb je ook nodig. Ik kwam in de winter, het was koud, ik wist niets en dacht: help! Gelukkig heb ik nooit van een uitkering hoeven leven. Vanaf de eerste dag dat ik hier kwam, heb ik gewerkt. Mijn opa zei altijd: 'Wees zelfstandig, zorg dat je onafhankelijk bent'. En dat heb ik gedaan."

Kruip-door-sluip-door

In Nederland combineerde ze haar baan – nu in de thuiszorg – weer met een studie in de avonduren. Eerst een mbo-opleiding Sociale Dienstverlening, daarna hbo Personeel & Arbeid. "Op de mbo dacht ik: wil ik dit? Altijd maar die een-op-eengesprekken? Nee. Ik houd van de breedte, het veelzijdige, veel verschillende dingen kunnen doen, en ik ben ook echt een leidinggevende." Om

zich breder te oriënteren ging ze aan de slag als vrijwilliger bij Stichting Vluchtelingenwerk in Hillegom. "Op een gegeven moment vroeg het bestuur mij coördinator te worden, dus ik had al heel snel een betaald dienstverband. Later kreeg ik er een functie bij als werkbegeleider in Velzen. Ik heb er een aantal jaren fijn gewerkt, maar ik wilde toch wat anders. Op het moment dat het te comfortabel wordt, loop je het risico in te dutten."

Zo kwam ze te werken op de afdeling ledenservice van de AbvaKabo FNV, eerst als telefonisch adviseur en daarna als stafmedewerker sociaaljuridische zaken. Na een aantal jaren begon het opnieuw te kriebelen, alleen maar WAO-bezwaarschriften schrijven bood niet genoeg uitdagingen. Van de Pas vond twee interessante vacatures: een als

re-integratieadviseur bij uitzendbureau Randstad en een vacature voor teamleider bij Slachtofferhulp Nederland. "Op beide werd ik aangenomen; een luxeprobleem: ik moest kiezen! Ik heb er toen heel bewust voor gekozen te gaan werken met vrijwilligers. Als ik voorlichting geef aan buitenstaanders

zeg ik altijd: het enige verschil tussen de vrijwilligers en mijzelf is dat ik ervoor betaald word. Maar ze zijn net zo professioneel en deskundig. Deze mensen zijn zó ontzettend gemotiveerd. Ze doen het niet voor het geld, dus je moet ze op een eigen manier weten aan te sturen. Misschien zijn ze dan wel eigenwijs, maar ook enorm loyaal aan de organisatie en de teamleiders. Leidinggeven aan vrijwilligers gaat op een kruip-door-sluip-doormanier, zeg ik altijd. En soms is het leiding met een lange ij. Je hebt nu eenmaal niet dezelfde handvatten als bij betaalde medewerkers. Je moet mensen gemotiveerd zien te houden. Ik maak alles bespreekbaar en ga als het moet de confrontatie aan."

In feite heeft Van de Pas een dubbele baan. "Ik werk 36 uur in een combifunctie op twee bureaus: Hoofddorp en Beverwijk. Het zijn twee totaal verschillende teams. Dat merk ik bijvoorbeeld tijdens de teamvergadering. De agenda's en de onderwerpen zijn exact hetzelfde maar de reacties van de mensen zijn per team totaal verschillend! Dat stukje cultuur maakt het werk voor mij juist leuk." In totaal stuurt Van de Pas 22 mensen aan. Ze verdeelt haar tijd evenredig tussen beide teams. "Om de dag ben ik op een van beide bureaus. Het is belangrijk dat de mensen me regelmatig zien. Ook al geloof ik erg in zelfsturende

teams en moeten ze in principe het werk zonder mij kunnen doen, toch blijft dat regelmatige contact erg belangrijk”, aldus de teamleidster. Daarnaast zorgt ze ervoor dat beide bureaus minutieus een logboek bijhouden.

Diversiteit kost tijd

De cultuur bij Slachtofferhulp Nederland is behalve voorzien van veel couleur locale ook erg informeel, volgens Van de Pas. “Dat heeft natuurlijk als groot voordeel dat de deuren altijd openstaan.” Maar soms constateert ze ook met enige verbazing een zeker gebrek aan respect voor de hiërarchie die in elke organisatie nu eenmaal aanwezig is en moet zijn. “Iedereen wil altijd een zegje hebben in wat we wel en niet moeten doen en hoe we het moeten doen.

De eerste opvang, dat is de kracht van Slachtofferhulp Nederland

We hebben natuurlijk ook veel veranderingen meegeemaakt de afgelopen jaren. Soms was daarvoor een interne noodzaak, maar vaak zijn externe factoren de oorzaak, dan moet je wel. De meeste veranderingen vind ik goed, al sta ik ook niet overal meteen achter. Dan moet ik er eerst over nadenken. Als ik veel weerstand voel, ga ik bij mezelf na: waar komt het vandaan, waar ben ik bang voor? Veranderingen horen immers bij het leven, horen bij een organisatie. En ach, er wordt wel veel gemopperd, maar er kán ook heel veel bij Slachtofferhulp. Altijd weer vraagt de organisatie mensen uit alle geledingen om mee te denken en te praten. Weet je, daarom ben ik ook zo voor het inschakelen van stagiairs. Die zijn jong en fris en houden je scherp.”

Via jongeren komt het gespreksonderwerp op diversiteit. Het profiel van de organisatie is immers nogal eenzijdig: overwegend blank, vrouw en ouder. “Op zich geen probleem”, vindt Van de Pas, “maar je moet wel goed kijken hoe je andere groepen kunt bereiken.” Want Slachtofferhulp Nederland heeft de ambitie om een afspiegeling te zijn van de samenleving en herkenbaar te zijn voor alle groepen waarmee zij te maken krijgt. Diversiteit beperkt zich in dit geval niet tot etnische/culturele verscheidenheid. De instroom van gehandicapten en jongeren zou

ook een welkome verrijking van het medewerkersbestand zijn, aldus Van de Pas, al is ze zeker geen voorstander van positieve discriminatie. “Diversiteit kost gewoon tijd. Je moet mensen aannemen op hun kwaliteiten. Drie jaar geleden nam ik een stagiair in een rolstoel aan. De reacties waren aanvankelijk nogal terughoudend. Dat ik dat aandurfde! Hoezo? Ze mag dan wel in een rolstoel zitten, maar ze is niet achterlijk! Ze had een eigen autootje en was behoorlijk mobiel. En als een cliënt in eerste instantie schrok van haar rolstoel, maakte zij het in de spreekkamer meer dan goed want ze gaf zeer deskundig advies. Ik merk ook wel eens dat vrijwilligers onzeker zijn als ze naar een allochtone cliënt moeten. Wat er dan wel en niet kan. Maar het zijn geen buitenaardse wezens. Je kunt gewoon vragen of je je schoenen moet uittrekken, of dat iemand wel of niet prijs stelt op een hand.”

De crash

Dat er veel kan bij Slachtofferhulp Nederland en dat het in wezen een bijzonder flexibele organisatie is, hebben ze in regio Noordwest maar al te vaak bewezen. Ten tijde van het interview is het net tweeënhalve week geleden dat de Boeing 737 van Turkish Airlines op de Noord-Hollandse klei crashte. Er waren negen doden te betreuren, vijf Turken en vier Amerikanen, en 86 gewonden. In zo'n geval treedt direct het GHOR-protocol¹ in werking, dat de inzet van de verschillende hulpverleningsdiensten coördineert. Slachtofferhulp Nederland is een van die diensten; een aantal speciaal getrainde vrijwilligers verleent ter plekke de eerste opvang aan de slachtoffers. “Schiphol valt in mijn gebied, dus je houdt er altijd wel rekening mee dat zoiets kan gebeuren. Zo had ik kort voor de crash nog een medewerker van de GHOR uitgenodigd om in een bijeenkomst over Schiphol te vertellen wat er in zo'n situatie allemaal gebeurt, en waar en waarom. De dag voor de crash hadden we zelfs nog een rampentraining gedaan in de regio Noord-Holland Noord. Zit ik de volgende dag achter mijn bureau, komt er een vrijwilliger naar me toe rennen: ‘Jenny, er is een vliegtuig neergestort!’ Ik had toen gelijk twee mensen stand-by staan, want je weet dat de oproep van de GHOR elk moment kan komen. Uiteindelijk zijn er drie naar de Wilderhorst gegaan, de sporthal waar de overlevenden en familieleden werden opgevangen. Wat die mensen op zo'n moment

vooral nodig hebben, is heel basaal: een kop thee, een zakdoek, contact tot stand brengen met familie. Die eerste opvang, dat is echt de kracht van Slachtofferhulp Nederland.”

De gegevens van de slachtoffers worden geregistreerd, want Slachtofferhulp Nederland verleent uiteraard ook vervolghulp op emotioneel, praktisch en juridisch vlak. Zo organiseerde Slachtofferhulp samen met de stichting die door een van de Turkish Airlines passagiers was opgericht en samen met letselschadespecialisten een bijeenkomst om alle slachtoffers voor te lichten over de mogelijkheden om hun materiële en immateriële schade vergoed te krijgen. Een bundeling van krachten en deskundige begeleiding geven slachtoffers immers een sterkere positie en verkleinen de kans dat slachtoffers het onderspit delven in eindeloze juridische steekspellen over aansprakelijkheid.

Maar ook de vrijwilligers zelf worden niet vergeten. “Nazorg vind ik heel belangrijk. Mensen weten ook dat ze na

afloop hier naartoe moeten komen. De vrijwilligers die in hun auto springen en op weg gaan naar de opvanglocatie, weten niet wat ze zullen aantreffen. Daar moet je tegen kunnen. Wij maken dan ontzettend lange, intensieve dagen. We bleken ook de enige organisatie te zijn die nazorg aan de eigen mensen bood. Voor mij is dat logisch. Ik zit hier dan als een moeder overste met thee en chocolaatjes. Die chocolaatjes doe ik trouwens niet meer, want dan worden mensen hyper en dat zijn ze toch al van de gebeurtenissen”, lacht ze. “Hier kunnen ze hun verhaal, hun emoties en frustraties kwijt. Dan gaan ze naar huis en de volgende dag bel ik om te vragen hoe het gaat en hoe ze hebben geslapen.”

Watchful waiting

Zelf is Van de Pas in principe niet actief in het veld als het om een crisissituatie gaat. Ze zit dan als ‘verbindingsofficier’ achter de telefoon op het bureau en coördineert de inzet van haar eigen mensen. Ze merkt dat er bij politie of



andere crisisdiensten de neiging bestaat om voor emotionele slachtoffers snel hulpverlening in te schakelen. “Het is lang niet altijd nodig dat er direct een van onze vrijwilligers heen gaat. Geef ze een glaasje water en een zakdoek. De ervaring leert dat mensen die thuis iemand hebben om hun ervaringen mee te delen, eigenlijk geen behoefte hebben aan slachtofferhulp. Zeker na de aangifte of het verhoor; dan zijn ze moe en willen ze eigenlijk alleen maar naar huis. Dan melden wij ons de eerstvolgende werkdag. Dat mensen bij een schokkende gebeurtenis huilen, is alleen maar logisch.”

Haar ervaring sluit aan bij de recentste wetenschappelijke inzichten over de opvang van slachtoffers in crisissituaties. Niet gelijk een hele batterij aan hulpverleningsinstanties in stelling brengen, maar vertrouwen op de veerkracht en het zelfherstellende vermogen van mensen vanuit een ‘ondersteunende context’ en een houding van *watchful waiting*, afwachten maar wel in de gaten houden. Zulke inzichten probeert Van de Pas ook uit te dragen wanneer ze voorlichting geeft aan een nieuwe lichter politieagenten. “Dan zeggen ze na afloop altijd: ‘Goh, ik had een heel ander beeld van Slachtofferhulp.’ Wat voor beeld, vraag ik dan, je mag het eerlijk zeggen. ‘Nou ja, geitenwollensokken.’ Die heb ik niet, zeg ik dan, ik loop altijd op hoge hakken. Kom maar kijken, we hebben geen sofa in de spreekkamer staan. Zo van: ga maar liggen. Dat is werk voor therapeuten. Wij weten waar we wel goed in zijn. Voegen? Daar hebben ze nog nooit van gehoord! Als ik dat dan allemaal uitleg, zie ik ze kijken en schrijven. Dat waardeer ik. Onze deur staat ook altijd open voor de politie: kom binnen en vraag wat je wilt. En dat doen ze. Dat is goed voor de onderlinge contacten.”

Stokje doorgeven

Vijf jaar is Van de Pas nu bij Slachtofferhulp. Een termijn waarbij het normaliter weer begint te kriebelen bij de Surinaamse. Hoe ziet ze haar toekomst bij Slachtofferhulp Nederland? En die van de organisatie als geheel? “Een collega van mij was onlangs twintig jaar in dienst. Twintig jaar!! Wow, hoe doet ze dat, twintig jaar teamleider?! Ik zit anders in elkaar. Ik wil, ik móet blijven groeien. Maar volgens mij kan ik dat nog wel binnen Slachtofferhulp, er ligt altijd wel ergens een uitdaging. Over vijf jaar regiodirecteur? Zeker mogelijk!”, lacht ze.

Wat betreft de organisatie als geheel is haar oordeel: “We zijn goed bezig. Vergeleken met vijf jaar geleden zitten we

veel meer op één lijn, is er veel meer uniformiteit. Zakelijker geworden? Ach, dat valt wel mee. De regio was altijd al gewend om met handboeken en protocollen te werken. Het is groter geworden, dat wel. Al met al vind ik veel van de veranderingen die zijn ingezet, verbeteringen.” Ze doelt onder meer op het ‘opknippen’ van de dienstverlening in drie onderdelen: de Aanmelding, de Algemene dienstverlening, die de psychosociale en praktische dienstverlening omvat, en de Juridische dienstverlening. “In het begin dacht ik, is het niet vervelend voor de cliënt om met verschillende dienstverleners te maken te krijgen? Maar dat valt erg mee. Als de onderlinge communicatie maar goed is en de bereidheid om samen te werken aanwezig is.” Het komt er in feite op neer dat Slachtofferhulp afscheid neemt van de *allround* vrijwilliger, die alle soorten diensten beheerst. In een tijd waarin steeds hogere eisen worden gesteld wat betreft specialistische kennis, beschikbaarheid en continuïteit is dat geen reële eis meer. “Dat vraagt ontzettend veel van vrijwilligers. Het voegen bijvoorbeeld. Dat hoeven ze echt niet allemaal te kunnen. Veel vrijwilligers vinden het ook niet leuk om te doen. Als ze de cliënt maar wél kunnen uitleggen wat het is. Of neem de Aanmelding. Dat vind ik echt een vak apart. Dat vergt specifieke competenties en daarover beschikt niet iedereen. Ik hecht grote waarde aan het vrijwilligersmodel vanuit de visie het vertrouwen in de maatschappij te helpen herstellen. Daarbij moet je goed kijken wat de kracht van vrijwilligers is, ook op individueel niveau. Over welke kwaliteiten beschikt iemand en wat kun je hem of haar beter niet laten doen? Daar moet je op inspelen en mensen blijven scholen. Maar ook oog hebben voor de kwaliteiten van beroepskrachten. Waar gaan zijn of haar ogen van sprankelen? Als ik een algemeen oordeel moet geven: we zijn goed bezig, echt goed bezig en komen steeds meer in de richting van mijn ideaalplaatje.”

Noten

- 1 Geneeskundige Hulpverlening bij Ongevallen en Rampen: regionale coördinatie van de inzet van hulpverleningsdiensten (waaronder Slachtofferhulp Nederland) bij rampen en calamiteiten.



Dr. Marit Sijbrandij is in 2007 gepromoveerd in het Academisch Medisch Centrum (AMC) in Amsterdam bij prof. dr. Berthold Gersons op een onderzoek naar het effect van opvang en vroegtijdige behandeling na schokkende gebeurtenissen. Momenteel is zij postdoc onderzoeker bij de afdeling Klinische en Gezondheidspsychologie van de Universiteit Utrecht en bij de afdeling Psychiatrie van het AMC. Ze houdt zich bezig met wetenschappelijk onderzoek naar de vroege ontwikkeling en behandeling van posttraumatische stressstoornis (PTSS).

Het effect van opvang van slachtoffers van schokkende gebeurtenissen

To debrief or not to debrief

Voor de meeste mensen is het inmiddels vanzelfsprekend dat vrij snel na het meemaken van een schokkende gebeurtenis, zoals een ramp, een beroving of een auto-ongeluk, een opvanggesprek met een hulpverlener wordt aangeboden. Een schokkende gebeurtenis kan immers een enorme en soms blijvende impact hebben op degene die deze meemaakt. Het best is er snel met een hulpverlener over te praten om latere verwerkingsproblemen te voorkomen, zo is de gedachte.

Maar is dat werkelijk zo? Hoe groot is het effect van schokkende gebeurtenissen op de meeste slachtoffers? Is het goed om er kort daarna met een opvangmedewerker over te praten, of heeft dat voor sommige mensen eerder een averechts effect? En hoe zou een opvanggesprek er uit moeten zien?

Dankzij wetenschappelijk onderzoek weten we de laatste jaren steeds meer over de effecten van opvanggesprekken na schokkende ervaringen. In deze jubileumbundel geef ik een beknopt overzicht van de nieuwste inzichten op grond van de wetenschap-

pelijke literatuur. Ook ga ik in op de gestructureerde opvang van Slachtofferhulp Nederland.

Impact

Een schokkende, ofwel traumatische ervaring wordt in de huidige indeling voor psychiatrische stoornissen (de DSM-IV) omschreven als een gebeurtenis die “een feitelijke of dreigende dood of een ernstige verwonding met zich meebracht, of een bedreiging vormde voor de fysieke integriteit van betrokkene of van anderen”. Een aanzienlijke minderheid van de slachtoffers (gemiddeld zo’n 13 procent)¹ ontwikkelt na een traumatische ervaring een posttraumatische stressstoornis (PTSS). PTSS is een angststoornis waarbij slachtoffers de gebeurtenis telkens opnieuw beleven, bijvoorbeeld via flashbacks of nachtmerries, en allerlei zaken die direct of indirect te maken hebben met de traumatische ervaring vermijden (bijvoorbeeld niet meer op straat durven lopen na de beroving, of niet meer naar enge films durven kijken). Ook hebben mensen met PTSS vaak

een afgestompt gevoel, zoals minder zin in de dingen die ze vroeger leuk vonden, en ze voelen zich soms vervreemd van de mensen in hun omgeving. Tot slot komen symptomen van verhoogde prikkelbaarheid voor, zoals slaapproblemen, concentratieproblemen en schrikreacties.

De kans op PTSS verschilt per type gebeurtenis. Zo is bij vrouwen de kans op een posttraumatische stressstoornis na een ernstig auto-ongeluk ongeveer vier procent; na gijzeling, marteling of ontvoering is dat ongeveer 79 procent.¹ In 40 procent van de gevallen nemen PTSS-symptomen gedurende het eerste jaar na de traumatische ervaring vanzelf af.¹ Hoewel veel slachtoffers op een natuurlijke manier herstellen, is het goed om vanaf het begin alert te zijn op verwerkingsklachten. Ernstige verwerkingsklachten in de eerste weken na de gebeurtenis hangen namelijk sterk samen met de ontwikkeling van PTSS. Slachtoffers die aangeven weinig last te hebben van de gebeurtenis krijgen dan ook vrijwel nooit PTSS.²

Opvanggesprekken

Een term die vaak wordt gebruikt voor opvanggesprekken na schokkende gebeurtenissen is *debriefing*. De bekendste en meest toegepaste methode is de Critical Incidents Stress Debriefing.³ Deze methode werd aanvankelijk ontwikkeld voor reddingswerkers en ambulancepersoneel, maar een groot deel van de huidige opvangmodellen voor individuele slachtoffers is erop gebaseerd.

Meestal vindt debriefing binnen drie dagen na de schokkende ervaring plaats. Het kan een eenmalige sessie zijn, maar vaak worden twee tot drie debriefinggesprekken aangeboden, die een aantal fasen beslaan. Na de introductie van het gesprek en een reconstructie van alle gebeurtenissen en feiten wordt aan de slachtoffers gevraagd de gedachten die ze tijdens de schokkende gebeurtenis hadden in detail te beschrijven en de emoties die ze ervoeren opnieuw te uiten. Daarna volgt een bespreking van de fysieke en psychologische stresssymptomen die slachtoffers mogelijk hebben, met tips om daarmee om te gaan. Ten slotte krijgen ze informatie over eventuele andere mogelijkheden voor hulpverlening.

Hoewel er verschillende opvangmodellen zijn ontwikkeld, hebben ze vrijwel alle een aantal overeenkomsten, zoals de nadruk op het uiten van emoties door het slachtoffer, en het geven van voorlichting over stressreacties. De opvangmodellen verschillen vooral in het aantal gesprekken (eenmalige opvang versus meerdere opvanggesprekken), de doelgroepen (directe slachtoffers versus indirecte, zoals hulpverleners) en de setting (individuele slachtoffers of groepen).

Effect van opvang

De opvang dient verschillende doelen. De voornaamste zijn het verminderen van de eerste stressen spanningsklachten, het bevorderen van het natuurlijk herstel en het voorkomen van psychische klachten op de langere termijn, zoals PTSS-klachten, angst en depressie. Een andere reden is het signaleren van slachtoffers die behoefte hebben aan acute psychische hulp of behandeling. Soms dient de opvang ook om ziekteverzuim of eventuele compensatieclaims bij werkgevers te voorkomen.⁴

Uit verschillende onderzoeken en ook in de praktijk komt vaak duidelijk naar voren dat slachtoffers debriefing, zowel individueel als in groepsverband, positief beoordelen.⁵ Natuurlijk is het belangrijk te weten dat cliënten de opvang waarderen. Maar het is ook van belang zo objectief mogelijk vast te stellen in hoeverre opvanggesprekken de ontwikkeling van psychische klachten tegengaan. Inmiddels is er in binnen- en buitenland een aantal onderzoeken uitgevoerd om een antwoord te vinden op deze vraag. Over het algemeen komt daaruit naar voren dat debriefing de ontwikkeling van symptomen van PTSS, angst en depressie niet kan voorkomen. Dit lijkt zo te zijn voor eenmalige debriefing, voor debriefing die meerdere gesprekken omvat⁶ en voor debriefing in individueel en in groepsverband⁷. Individuele eenmalige debriefing blijkt de kans op symptomen van PTSS zelfs te vergroten.⁸

Voor deze op het eerste gezicht verrassende uitkomst bestaan verschillende verklaringen. Zo zou het uiten van emoties tijdens een debriefing de verwerking negatief kunnen beïnvloeden en ertoe kunnen leiden dat slachtoffers zich allerlei details

van de gebeurtenis herinneren die ze anders misschien vergeten waren. Een andere verklaring is dat de voorlichting over stressreacties ertoe leidt dat slachtoffers deze reacties als onvermijdelijk gaan zien en dat de angst hierdoor juist wordt aangewakkerd⁹.

Op de afdeling Psychiatrie van het AMC werd een onderzoek naar twee soorten individuele debriefing uitgevoerd, waaraan ook cliënten van Slachtofferhulp Nederland deelnamen.¹⁰ In dit onderzoek werd het effect van een eenmalige emotionele debriefing (met nadruk op het uiten van emoties, zonder voorlichting over stressreacties) vergeleken met een eenmalige educatieve debriefing (met nadruk op voorlichting over stressreacties, zonder aandacht voor het uiten van emoties) en geen debriefing. Uit het onderzoek bleek dat de emotionele debriefing en de educatieve debriefing geen van beide leidden tot afname van symptomen van PTSS, angst en depressie. In alle groepen namen de symptomen in de eerste zes maanden na de gebeurtenis even snel af. Evenmin waren er verschillen tussen de groepen in het tijdstip waarop men het werk weer hervatte. Opvallend was verder dat slachtoffers die in de eerste tien dagen na de gebeurtenis veel reacties van verhoogde prikkelbaarheid vertoonden (slaapproblemen, geïrriteerdheid, concentratieproblemen, overmatige waakzaamheid of schrikreacties), niet goed reageerden op de emotionele debriefing. Deze slachtoffers hadden twee maanden na de gebeurtenis meer PTSS-symptomen als ze een emotioneel debriefinggesprek hadden gehad dan wanneer ze geen debriefing hadden gehad. De conclusie van dit onderzoek luidt dan ook dat aan slachtoffers van schokkende gebeurtenissen geen individuele debriefinggesprekken meer moeten worden aangeboden. Immers, voor het merendeel van de slachtoffers zijn ze niet effectief, en de mensen die juist extra ondersteuning nodig leken te hebben, namelijk degenen met veel spanningsklachten, meldden na het praten over de gebeurtenis en over hun emoties eerder meer dan minder posttraumatische stressklachten.

Deze conclusies komen overeen met de aanbevelingen uit eerder onderzoek en met de verschillende

richtlijnen die de afgelopen jaren in binnen- en buitenland zijn ontwikkeld.¹¹ Deze richtlijnen bevatten wetenschappelijk onderbouwde aanbevelingen aan zorgverleners over de hulpverlening aan slachtoffers van schokkende gebeurtenissen. De Nederlandse Multidisciplinaire richtlijn vroegtijdige psychosociale interventies na rampen, terrorisme en andere schokkende gebeurtenissen verscheen in 2007.¹² Hij bevat de aanbeveling om eenmalige psychologische debriefing te vermijden. In de richtlijn die in Groot-Brittannië werd ontwikkeld, geldt het negatieve advies niet alleen voor debriefing, maar voor alle individuele, kortdurende, eenmalige opvangmethoden die zich richten op de schokkende ervaring.¹³

Alternatieven

Als debriefing niet werkt, en zelfs negatieve effecten heeft, hoe zouden we slachtoffers dan kunnen opvangen? De laatste jaren is hiervoor een aantal alternatieve strategieën ontwikkeld.

In plaats van iedereen op te vangen, zouden alleen de slachtoffers met een verhoogde kans op psychische klachten na het trauma professionele hulp moeten krijgen, aldus een aantal traumadeskundigen. Als deze professionele hulpverlening in de vorm van cognitieve gedragstherapie relatief snel na het trauma wordt gestart, zijn veel minder gesprekken dan gebruikelijk nodig – misschien slechts vier tot vijf. Cognitieve gedragstherapie bestaat uit blootstelling aan de traumatische herinnering tijdens gesprekken met de psychotherapeut, het opnieuw aangaan van situaties die het slachtoffer vermijdt, en het herkennen en bespreken van irreële gedachten. Inmiddels is ook in Nederlandse onderzoeken de effectiviteit van deze benadering aangetoond.¹⁴ De huidige richtlijnen bevelen dan ook aan om bij slachtoffers met ernstige posttraumatische stresssymptomen al binnen de eerste maand na de gebeurtenis te starten met traumagerichte cognitieve gedragstherapie.¹⁵

Deze nieuwe wetenschappelijke inzichten zijn toegepast bij twee recente grootschalige traumatische gebeurtenissen. Na de orkaan Katrina in de Verenigde Staten in 2005 werd voor het eerst het opvangmodel Psychological First Aid ingezet.¹⁶ De

handleiding bevat onder andere tips over hoe je slachtoffers het best kunt benaderen direct na de traumatische ervaring, hoe je slachtoffers kunt kalmeren, en welke informatie over stressreacties je als hulpverlener aan het slachtoffer kunt geven. Ook is er een set *handouts* ontwikkeld om aan de slachtoffers te geven. Over de effecten van Psychological First Aid zijn nog geen gegevens bekend.

Na de bomaanslagen in Londen op 7 en 21 juli 2005 werd een *screen and treat-programma* (screenen en behandelen) voor alle slachtoffers opgezet.¹⁷ Slachtoffers werden daarbij actief benaderd, omdat uit onderzoek blijkt dat huisartsen doorgaans te weinig patiënten verwijzen.¹⁸ Alle slachtoffers ontvingen een brief of telefoontje en een korte vragenlijst van twee pagina's. Deze lijst informeerde onder andere naar de betrokkenheid bij de ramp (direct of indirect), en bevatte een aantal screeningvragen om symptomen van psychische stoornissen op te sporen. Slachtoffers met een hoge score werden daarna uitgenodigd voor een uitgebreider diagnostisch gesprek met een hulpverlener, om te bepalen of het slachtoffer werkelijk in aanmerking kwam voor behandeling voor PTSS. Afhankelijk van het verloop van de klachten kregen slachtoffers onmiddellijk traumagerichte psychotherapie voor hun PTSS-klachten of werd afgewacht en later opnieuw bepaald of behandeling nodig was. Het *screen and treat-programma* bleek succesvol in het opsporen van en een behandeling aanbieden aan een groot aantal slachtoffers van de bomaanslagen die psychologische hulp nodig hadden.¹⁹

Psychologische hulp wordt steeds vaker via het internet aangeboden. Het AMC heeft een internet-opvangmethode (Trauma TIPS) ontwikkeld voor slachtoffers die met de ambulance of traumahelikopter naar het ziekenhuis worden gebracht. Patiënten kunnen het Trauma TIPS internetprogramma in hun bed op de verpleegafdeling met een laptop van het ziekenhuis bekijken, of thuis inloggen. Het programma bestaat uit beknopte voorlichting over de eerste verwerkingsklachten, filmpjes met de ervaringen van andere slachtoffers, ontspanningsoefeningen die de patiënten kunnen beluisteren en een forum waar patiënten contact met

lotgenoten kunnen zoeken en ervaringen kunnen uitwisselen. Momenteel wordt het effect van deze opvangmethode bij driehonderd ernstig gewonde traumaslachtoffers in het AMC en het VU Medisch Centrum onderzocht.

Sinds enige jaren is er steeds meer aandacht voor zogeheten traumapillen: medicijnen die, als ze snel na het trauma worden ingenomen, PTSS in een later stadium zouden kunnen voorkomen, bijvoorbeeld omdat ze de opslag van de traumatische herinnering in het geheugen zouden beïnvloeden.²⁰ Voorlopig is er echter nog onvoldoende wetenschappelijk bewijs om zulke medicijnen breed toe te passen.

Gestructureerde opvang

Slachtofferhulp Nederland biedt haar vrijwilligers een cursus aan over gestructureerde opvang na eenmalige schokkende gebeurtenissen.²¹ In de handleiding bij de cursus staat beschreven dat het actief aanbieden van gestructureerde opvang slachtoffers kan helpen met de verwerking, en ernstige verwerkingsproblemen of -stoornissen grotendeels kan voorkomen.

Globaal omvat de gestructureerde opvang vier gesprekken. Het eerste gesprek vindt direct na de gebeurtenis plaats, op dezelfde dag, en is vooral gericht op het laten vertellen van de gebeurtenis. De vrijwilliger stimuleert het slachtoffer stil te staan bij de verschillende momenten van de gebeurtenis. Verder biedt de vrijwilliger emotionele steun, bijvoorbeeld door emoties te benoemen die het slachtoffer mogelijk heeft gehad. Ten slotte geeft de vrijwilliger informatie over stressreacties die het slachtoffer de eerste nacht zou kunnen krijgen, en regelt zo nodig praktische zaken, zoals het bellen van familieleden en het regelen van vervoer naar huis.

Het tweede gesprek vindt idealiter de dag na de gebeurtenis plaats. De vrijwilliger laat het slachtoffer dan zijn/haar verhaal en ervaringen vertellen, en gaat dieper in op de momenten die veel indruk hebben gemaakt. Hij vraagt hoe de eerste nacht voor het slachtoffer is verlopen en geeft voorlichting over stressreacties. Het derde gesprek, veertien dagen later, lijkt in grote lijnen op het tweede. Hierin praten ze ook over reacties vanuit de omgeving.

Het vierde en laatste gesprek, twee maanden na de

gebeurtenis, richt zich op eventuele veranderingen die zich hebben voorgedaan in werk, privéleven en persoonlijke opvattingen van het slachtoffer. Ook worden stressreacties geïnventariseerd en verwijst de vrijwilliger zo nodig door als er aanwijzingen zijn voor een verwerkingsstoornis.

De gestructureerde opvang van Slachtofferhulp Nederland wijkt op een aantal punten af van het klassieke debriefingmodel. Zo bestaat de gestructureerde opvang in principe uit vier gesprekken, terwijl debriefing meestal maximaal zo'n drie gesprekken duurt. Maar er is ook een aantal overeenkomsten, vooral wat betreft de inhoud van de opvang. De nadruk op reconstructie van de gebeurtenis, inclusief het vertellen van alle pijnlijke details, en de vrij expliciete voorlichting over stressreacties en verwerkingsproblemen springen het meest in het oog. Omdat er geen onderzoek is gedaan naar het effect

van de gestructureerde opvang van Slachtofferhulp Nederland, kunnen we geen uitspraken doen over de effectiviteit ervan.

Hoe nu verder?

De nieuwste inzichten op het gebied van traumaverwerking en opvang hebben ertoe geleid dat veel organisaties, waaronder ook Slachtofferhulp Nederland, bezig zijn om hun opvangmodellen opnieuw te bekijken, en waar nodig aan te passen. Dat is best lastig, want we weten eigenlijk vooral wat we *niet* moeten doen. Maar wat kunnen we nog *wel* doen? Een paar suggesties.

De opvanggesprekken kunnen het best worden gericht op de praktische behoeften van het slachtoffer. Welke informatie heeft het slachtoffer in dit stadium nodig? Wie moeten er worden ingeschakeld en geïnformeerd? Waar verblijft het slachtoffer?



Welke familieleden, vrienden of kennissen kunnen het slachtoffer steunen? Het reconstrueren van de schokkende gebeurtenis en het uitvragen van emoties moeten zo veel mogelijk beperkt worden omdat dit bij sommige slachtoffers de verwerking lijkt te belemmeren. Soms zullen slachtoffers uit zichzelf erg emotioneel worden, huilen, of in detail over de gebeurtenis willen praten. Dat is niet erg, het belangrijkste is dan dat de medewerker daarop met begrip en empathie reageert, zonder gedetailleerd in te gaan op de gebeurtenis of de emoties van het slachtoffer.

De voorlichting over eventuele verwerkingsklachten moet afgestemd zijn op het slachtoffer. Voorlichting heeft als doel de verwachting van veerkracht over te brengen op het slachtoffer en de verwachting van psychische klachten te temperen. Dit kan bijvoorbeeld door – meestal voorbijgaande – stressreacties te normaliseren en eventuele stigma's weg te nemen. Ook het aanmoedigen van het zoeken van steun in de directe omgeving en van eventuele verdere hulpverlening past hierin.²² Veel medewerkers geven in de praktijk al op deze wijze voorlichting aan slachtoffers.

Verder moet het aantal gesprekken worden afgestemd op de behoefte van het slachtoffer. Uit onderzoek en natuurlijk ook in de dagelijkse praktijk blijkt immers dat de behoefte aan psychische ondersteuning erg kan verschillen tussen slachtoffers. En verder: snel verwijzen voor traumabehandeling als dat nodig is. De recentste inzichten op het gebied van screening en behandeling suggereren dat al binnen de eerste weken na de gebeurtenis kan worden gestart met een traumabehandeling als een opvangmedewerker vermoedt dat er meer hulp nodig is. De laagdrempelige opvang van Slachtofferhulp leent zich bijzonder goed voor snelle verwijzing. Maar hoe stel je vast of een slachtoffer misschien traumabehandeling nodig heeft? Hiervoor bestaan korte screeninglijsten, die tijdens een opvanggesprek mondeling of schriftelijk aan het slachtoffer kunnen worden voorgelegd. Een voorbeeld is de SPAN (vier vragen), waarmee met een behoorlijke nauwkeurigheid al tien dagen na de gebeurtenis kan worden voorspeld welk slachtoffer later PTSS krijgt en welk slachtoffer niet.²³ Bij een

hoge score kan dan in overleg met het slachtoffer contact worden opgenomen met bijvoorbeeld een behandelaar of een ggz-instelling.

Ten slotte

De ervaringen met debriefing en opvang hebben ertoe geleid dat er in betrekkelijk korte tijd ontzettend veel kennis is bijgekomen van hoe mensen in de eerste periode op een schokkende gebeurtenis reageren. Deze kennis helpt ons de eerste opvang van traumaslachtoffers verder te verbeteren en nieuwe, mogelijk verrassende opvangmethoden te ontwikkelen en te onderzoeken.

Waarschijnlijk zullen we in de toekomst nog vele malen terugkomen op inzichten over wat wel en niet werkt. *To renew or not to renew*, dat is de vraag en misschien ook de belangrijkste uitdaging voor traumaonderzoekers.

Noten

- 1 Breslau, 2009.
- 2 O'Donnel e.a., 2006.
- 3 Mitchell & Everly, 2001.
- 4 Mitchell & Everly, 2001; Everly & Boyle, 1999; Impact, 2007.
- 5 Carlier e.a., 2000; Devilly & Annab, 2008.
- 6 Roberts e.a., 2009.
- 7 Adler e.a., 2003.
- 8 Mayou e.a. 2000; Bisson e.a., 1997.
- 9 Wessely e.a., 2008.
- 10 Sijbrandij e.a., 2006.
- 11 Impact, 2007; NICE, 2005; Forbes e.a. 2007.
- 12 Impact, 2007.
- 13 NICE, 2005.
- 14 Sijbrandij e.a., 2007; Van Emmerik e.a., 2008.
- 15 Impact, 2007; NICE, 2005; Forbes e.a. 2007.
- 16 NCPTSD, 2005.
- 17 Brewin e.a., 2008.
- 18 Mol e.a., 2002.
- 19 Brewin e.a. 2008.
- 20 Zohar e.a., 2009.
- 21 Eland e.a., 2007.
- 22 Wessely e.a., 2008.
- 23 Sijbrandij e.a., 2008.

Bronnen

- Adler, A.B, B.T. Litz, C.A. Castro e.a. (2003). A group randomized trial of critical incident stress debriefing provided to U.S. peacekeepers. *J Trauma Stress*, 21(3): 253-263.
- Bisson, J.I., P.L. Jenkins, J. Alexander & C. Bannister (1997). Randomised controlled trial of psychological debriefing for victims of acute burn trauma. *Br J Psychiatry*, 171: 78-81.
- Breslau, N. (2009). The Epidemiology of Trauma, PTSD, and Other Posttrauma Disorders. *Trauma Violence Abuse*, 10(3): 198-210
- Brewin, C.R., P. Scragg, M. Robertson, M. Thompson, P. d'Ardenne & A. Ehlers (2008). Promoting mental health following the London bombings: a screen and treat approach. *J Trauma Stress*, 21(1): 3-8.
- Carlier, I.V., A.E. Voerman & G.P. Gersons (2000). The influence of occupational debriefing on post-traumatic stress symptomatology in traumatized police officers. *Br J Med Psychol*, 73 (Pt 1): 87-98.
- Devilly, G.J. & R. Anab (2008). A randomised controlled trial of group debriefing. *J Behav Ther Exp Psychiatry*, 39(1): 42-56.
- Eland, J., P.G. van der Velden, R.J. Kleber & H.J. Eikenbroek (2007). *Gestructureerde opvang na eenmalige schokkende gebeurtenissen*. Utrecht, Instituut voor Psychotrauma.
- Emmerik, A.A. van, J.H. Kamphuis & P.M. Emmelkamp (2008). Treating acute stress disorder and posttraumatic stress disorder with cognitive behavioral therapy or structured writing therapy: a randomized controlled trial. *Psychother Psychosom*, 77(2): 93-100.
- Everly Jr., G.S. & S.H. Boyle (1999). Critical incident stress debriefing (CISD): a meta-analysis. *Int J Emerg Ment Health*, 1(3):165-168.
- Forbes, D., M. Creamer, A. Phelps e.a. (2007). Australian guidelines for the treatment of adults with acute stress disorder and post-traumatic stress disorder. *Aust N Z J Psychiatry*, 41(8): 637-648.
- Impact, Trimbos Instituut (2007). *Multidisciplinaire richtlijn voor vroegtijdige psychosociale interventies na rampen, terrorisme en andere schokkende gebeurtenissen*. Amsterdam, Impact. Geraadpleegd via www.impact-kenniscentrum.nl.
- Mayou, R.A., A. Ehlers & M. Hobbs (2000). Psychological debriefing for road traffic accident victims. Three-year follow-up of a randomised controlled trial. *Br J Psychiatry*, 176: 589-593.
- Mitchell, J.T. & G.S. Everly Jr. (2001). *Critical Incident Stress Debriefing: an operations manual for CISD, defusing and other group crisis intervention services*. Ellicott City, Chevron Publishing Corporation.
- Mol, S.S., G.J. Dinant, P.A. Vilters-van Montfort e.a. (2002). Traumatic events in a general practice population: the patient's perspective. *Fam Pract*, 19(4): 390-396.
- National Child Traumatic Stress Network and National Center for PTSD (2005). *Psychological First Aid: Field Operations Guide*. Geraadpleegd via <http://www.ncptsd.va.gov/pfa/PFA.html>.
- National Institute for Clinical Excellence, NICE (2005). *Post-traumatic stress disorder; the management of PTSD in adults and children in primary and secondary care*. Gaskell and the British Psychological Society. Geraadpleegd via <http://www.nice.org.uk/page.aspx?o=248114>.
- O'Donnell, M.L., P. Elliott, W. Lau & M. Creamer (2006). PTSD symptom trajectories: From early to chronic response. *Behav Res Ther*, 45(3):601-606.
- Roberts, N.P., N.J. Kitchiner, J. Kenardy & J.I. Bisson (2009). Systematic review and meta-analysis of multiple-session early interventions following traumatic events. *Am J Psychiatry*, 166(3): 293-301.
- Sijbrandij, M., M. Olff, B.C. Opmeer, I.V. Carlier & B.P. Gersons (2008). Early prognostic screening for Posttraumatic Stress Disorder with the Davidson Trauma Scale (DTS) and the SPAN. *Depression and Anxiety*, 25(12):1038-45
- Sijbrandij, M., M. Olff, J.B. Reitsma, I.V. Carlier & B.P. Gersons (2006). Emotional or educational debriefing after psychological trauma. Randomised controlled trial. *Br J Psychiatry*, 189: 150-155.
- Sijbrandij, M., M. Olff, J.B. Reitsma, I.V. Carlier, M.H. de Vries & B.P. Gersons (2007). Treatment of acute posttraumatic stress disorder with brief cognitive behavioral therapy: a randomized controlled trial. *Am J Psychiatry*, 164(1): 82-90.
- Wessely, S., R.A. Bryant, N. Greenberg, M. Earnshaw, J. Sharpley & J.H. Hughes (2008). Does psychoeducation help prevent post traumatic psychological distress? *Psychiatry*, 71(4): 287-302.
- Zohar, J., R. Sonnino, A. Juven-Wetzler & H. Cohen (2009). Can posttraumatic stress disorder be prevented? *CNS Spectr*, 14 (1 Suppl 1): 44-51.



Ans Withaar, directeur en
'kasteelvrouwe' van
de Essenburgh

‘We brengen het beste bij elkaar naar boven’

Vanaf de oprijlaan heb ik een fantastisch uitzicht op het idyllische kasteel en de prachtige tuinen die zich koesteren in de prille lentezon. Het heeft deze ochtend geregend en er hangt een geur van vochtige aarde en bloesems. De vogels fluiten dat het een lieve lust is. Een inspirerender omgeving om te leren kan ik me nauwelijks voorstellen. Het moet een van de mooiste banen van Nederland zijn, en in ieder geval een van de mooiste werkplekken: de post van directeur van Kasteel de Essenburgh Training, Vorming en Accommodatie. Ans Withaar vervult die functie al tien jaar. Het is meer dan alleen directeur zijn van een opleidingsinstituut, ze treedt ook op als de kasteelvrouw van het landgoed.

Geboren in 1955 in Enschede maar opgegroeid in Amersfoort droomde ze van een carrière als acteur, en ze volgde zelfs de vooropleiding aan de toneelschool in Amsterdam. Maar na die drie jaar twijfelde ze of haar bestemming in het theater lag. Op advies van haar vader koos ze voor de sociale academie, rondde die af en volgde een studie

Psychologie in Utrecht. Daarnaast werkte ze parttime in een leefgemeenschap voor verstandelijk gehandicapten. Ondertussen trouwde ze, kreeg een zoon en ging op zoek naar een fulltime baan. Ze vond die als cursusleider bij de Essenburgh. Dat was in 1984, hetzelfde jaar dat de Landelijke Organisatie Slachtofferhulp (later Slachtofferhulp Nederland) werd opgericht.

Vraaggericht werken

“Na vijf jaar trainingen geven aan vrouwengroepen en groepen uit de gezondheidszorg, wilde ik iets nieuws proberen. Het beleidsmatige trok me en dus ben ik Organisatiekunde gaan studeren. In 1990 was ik klaar met die studie; er kwam hier een nieuwe directeur en dat vond ik een mooi moment om iets anders te gaan doen. Ik was inmiddels adjunct-directeur geworden, zou de nieuwe directeur nog inwerken en dan ergens anders beginnen. Maar er was een grote bezuinigingsoperatie op komst en het toenmalige Algemeen Bestuur vroeg of

ik wilde blijven. Op het allerlaatste moment heb ik die nieuwe baan afgezegd”, aldus Withaar.

In die periode draaide de Essenburgh volledig op subsidie van het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS, toen nog WVC) met de opdracht trainingen te ontwikkelen en aan te bieden aan bepaalde doelgroepen. “In de jaren tachtig werkten we vanuit het idee: wij verzinnen iets goeds, zetten het uit in het veld en het veld heeft het maar te eten. Wij ontwikkelden programma’s over verliesprocessen, en stuurden die uit in prachtige brochures. Het woord ‘vraaggericht’ kenden we helemaal niet. Dat werkte op een gegeven moment natuurlijk niet meer. Mijn opdracht was de omslag te maken naar een

Dit gebouw is authentiek.

Het is mijn taak dat te bewaren.

vraaggerichte aanpak. Aan de afnemers vragen: waar aan hebben jullie behoefte? Ons aanbod marktconform maken. VWS had ons achttien jaar gesubsidieerd en redeneerde: na zo veel jaar ben je volwassen en moet je op eigen benen staan.”

Withaar zette er haar schouders onder. Niet snel tevreden bleef ze zoeken naar manieren om de Essenburgh beter in de markt te zetten. Toen na verloop van tijd de directeur vertrok, nam ze op verzoek van de Raad van Toezicht die positie over. “Ik heb er twee weken heel diep over moeten nadenken”, aldus Withaar. “Ik heb uiteindelijk ‘ja’ gezegd en geen seconde spijt gehad. Maar wel met iets anders erbij: een parttime docentschap beleidswetenschappen aan de Hogeschool Windesheim in Zwolle. Dat helpt mij om bij te blijven in de wereld, te weten wat er speelt en me voortdurend te verdiepen. Ondertussen ben ik ook bezig hier een jong managementteam op te leiden. Allemaal twintigers en dertigers, geweldig! Uitdagend werk, en dat vind ik leuk.”

Omggaan met verlies

Het versterken van de veerkracht van mensen en organisaties bij ingrijpende gebeurtenissen is de kernactiviteit van alle trainingen en programma’s van de Essenburgh.

Met andere woorden: omgaan met verliesprocessen. De link met slachtofferhulp is dan snel gelegd. Wie slachtoffer wordt van een misdrijf, verkeersongeval of calamiteit, verliest wat. Dat kan een fysiek verlies zijn, zoals het gebruik van je benen, of je gezichtsvermogen. Vaak is er ook materieel verlies: eigendommen worden ontvreemd of raken beschadigd. Het allerergst is natuurlijk het verlies van een dierbare. Maar ook het verlies van zelfvertrouwen, controle en basale zekerheden, het vertrouwen in een rechtvaardige wereld en in de ander is een niet te onderschatten deel van de slachtofferervaring. De trainingen van de Essenburgh verschaffen de vrijwilligers van Slachtofferhulp Nederland handvatten waarmee zij slachtoffers kunnen ondersteunen op hun weg naar herstel.

Slachtofferhulp Nederland is niet de enige klant en partner van de Essenburgh. Tal van organisaties in de zorg, de maatschappelijke dienstverlening en de justitiële keten zijn er kind aan huis. Ans Withaar is een warm voorstander van partnerschappen met andere instituten om nieuwe produc-

ten te ontwikkelen. “We werken onder meer samen met de Internationale School voor Wijsbegeerte op het gebied van zingevingvragen, met Kontakt der Continenten voor trainingen Interculturele communicatie en met het Politievormingscentrum hebben we een cursus voor familierechercheurs ontwikkeld. Want wij zijn geen filosoof of onderzoeker. Waar wij niet goed in zijn, daarvoor zoeken we partners op die ons helpen en versterken. En dat is wederzijds.”

BAR-code

Samenwerken ja, fuseren nooit! Tenminste, als het aan Withaar ligt. Op verschillende momenten in de geschiedenis van de Essenburgh leek het voortbestaan af te hangen van een fusie met een partner. “Niemand heeft mij ooit de meerwaarde van een fusie kunnen aantonen. Ja, schaalvergroting van de inkoop, maar dat kan ook zonder fusie. Ik wil niet dat onze identiteit verloren gaat.” Want fuseren betekende meestal ook verhuizen. Echter, de identiteit van de Essenburgh is onlosmakelijk verbonden met het kasteel en het landgoed. Ze belichamen als het ware de kernwaarden van het instituut, vervat in de BAR-code: Betrokken, Authentiek, Respectvol.

“Vooral de authenticiteit hoort bij dit gebouw. Ik zie het als mijn taak al dat moois te bewaren. Toen ik hier kwam, was het kasteel modern ingericht, dat paste gewoon niet”, aldus Withaar, die met zichtbare trots een rondleiding geeft. Het interieur is grotendeels in de oude luister hersteld met veel donkerkleurig houtwerk, antieke meubels, schilderijen en plavuizen. Overal zijn consequent de ‘huiskleuren’ bordeauxrood en maïsgeel doorgevoerd. Nieuwe details zijn met zorg gekozen, zodat ze harmoniseren met het oude. Spectaculair zijn de enorme vergulde kroonluchters in een van de trainingszalen. Modern *design*, dat wel, maar ze passen perfect in de ambiance van het kasteel. “Daar hebben we wel wat jaartjes voor

moeten sparen”, bekent Withaar. Nog steeds tikt ze, met hulp van een bevriende antiquair, regelmatig pronkstukken voor het kasteel op de kop.

Om een breder publiek te laten meegenieten van al het moois dat het landgoed te bieden heeft, kan er sinds dit jaar ook in stijl getrouwd worden. “Het leek me zo leuk om bruidsparen te laten trouwen door de kasteelheer of -vrouw. Die zou natuurlijk in vol ornaat moeten en wij leverden er dan een minstreel bij. Die babs’en (buitengewoon ambtenaar van de burgerlijke stand, ofwel trouwambtenaar, red.) konden zich toch wel verkleden? Nou, die bleken daar weinig voor te voelen, geen denken aan! Toen heb ik gezegd: dan doe ik het zelf, en ben tot babs



beëdigd. Vier keer per jaar, met het wisselen van de seizoenen, is er gelegenheid een kasteelhuwelijk te sluiten.”

Slachtofferhulpacademie

Het zoeken naar nieuwe mogelijkheden en samenwerkingsverbanden bracht Withaar jaren geleden ook bij Slachtofferhulp Nederland. Het eerste contact dateert uit 1987. “Ik zie me nog zitten in het kantoortje van het Landelijk Bureau aan de Mariaplaats in Utrecht. Slachtofferhulp kwam toen net een beetje op. ‘Wat vinden jullie ervan als wij de vrijwilligers gaan trainen?’ legde ik voor aan de toenmalige directeur Elly Vreeburg. In die tijd kreeg de Essenburgh nog subsidie om trainingen aan bepaalde doelgroepen en over bepaalde thema’s aan te

Investeren in vrijwilligers, het cement van de samenleving

bieden. Dus wij konden de trainingen voor een habbekrats verzorgen. De cursus Verlies en rouw is de start geweest. En die doet het nog steeds goed. Daarna zijn er steeds meer trainingen bijgekomen, afgestemd op de ontwikkelingen bij Slachtofferhulp. In de hoogtijdagen verzorgden we zo’n 45 cursussen per jaar. Naast Verlies en rouw ook Interculturele communicatie, Omgaan met huiselijk geweld, Persoonlijke effectiviteit, Seksueel geweld, Nabestaanden van suïcide, en een ‘veteranencursus’ voor medewerkers die al heel lang bij Slachtofferhulp werken. Die gaat over compassiemoeheid. Alleen de basistraining doen we niet (de achtdaagse training die alle vrijwilligers bij hun intrede bij Slachtofferhulp Nederland volgen, red.). We vonden allebei dat die door de organisatie zelf verzorgd moest worden vanwege de *couleur locale*.”

Daarin gaat nu verandering komen, want sinds 2009 is er de Slachtofferhulpacademie. Een mooi voorbeeld van hoe je van de nood een deugd kunt maken. “De directe aanleiding was opnieuw een subsidiekwestie. VWS besloot in het kader van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) de subsidie voor de opleiding van vrijwilligers te decentraliseren. Voortaan moeten de vrijwilligersorganisaties zelf, en niet de Trainings-, Vormings- en Adviesinsti-

tuten, subsidie aanvragen bij de gemeente, in plaats van bij het ministerie. Dat is voor een landelijke organisatie als Slachtofferhulp Nederland natuurlijk niet te doen, die wil uniformiteit in de opleiding. Dus we hebben stevig protest aangetekend bij VWS, en het ministerie heeft daarop besloten een landelijk subsidiepotje van vijf miljoen euro te handhaven.”

Voorwaarde voor subsidiering is wel dat het om vernieuwende initiatieven gaat. “Nu liepen we al wat langer rond met het idee van de Slachtofferhulpacademie, een concept dat het opleidingsaanbod van beide organisaties bundelt. Zo ontstaat een uitgebreid ‘keuzemenu’ dat moet uitmonden in een academische leerroute voor vrijwilligers en professionals. De noodzaak om de plannen te concre-

cretiseren was er aanvankelijk niet zo, maar met deze nieuwe subsidieregeling dus wel. Er was zelfs de nodige haast geboden, want met dit soort regelingen geldt: wie het eerst komt, die het eerst maalt. En op is op.”

Tot grote schrik van de initiatiefnemers wees het ministerie de aanvraag in eerste instantie af. “Het was een

gedegen plan, helemaal toegeschreven op de criteria van het ministerie. De discussie zou hooguit over de hoogte van het bedrag moeten gaan, níet over de inhoud. Wat bleek: alleen de aanbiedingsbrief was op het bureau van de beoordelaar terechtgekomen, en niet het complete plan. Toen dat eenmaal was opgelost, was het binnen drie weken voor elkaar.”

Inmiddels zijn beide organisaties hard bezig met het ontwikkelen van een modulair opgebouwde en gecertificeerde leergang. Certificering betekent in dit geval dat een bevoegde instantie de kwaliteit en inhoud van de trainingen toetst. Het certificaat dat deelnemers na voltooiing van de training ontvangen, is dus niet zomaar een papiertje, maar een erkend (deel)diploma.

In eerste instantie is het curriculum van de Slachtofferhulpacademie gericht op medewerkers van Slachtofferhulp Nederland, maar op den duur zullen ook externe partijen ervan kunnen profiteren.

Koninginnedagdrama

Withaar is zeer te spreken over de samenwerking tussen haar instituut en Slachtofferhulp Nederland. Ze voorziet dat die de komende jaren alleen maar intensiever zal

worden. “We vallen niet bij elkaar in slaap”, constateert ze tevreden. “We blijven kritisch naar elkaar kijken, maar wel met respect voor elkaars handelen. We gaan niet op elkaars stoel zitten, maar weten wel het beste bij elkaar naar boven te brengen.”

Het zal niet verrassen dat de directeur van de Essenburg een groot voorstander is van het vrijwilligersmodel dat Slachtofferhulp hanteert. “Vrijwilligers zijn het cement van de samenleving. Als de jeugdzorg om extra mensen roept, wordt dat serieus genomen. Willen we investeren in de deskundigheid van vrijwilligers, dan is het vooroordeel al snel: het zijn toch maar vrijwilligers? Maar als het gaat om het ontwikkelen en versterken van de samenleving, het er voor elkaar zijn, zorgen dat die binding er is, vormen vrijwilligers het cement van samenleving. Je hoeft niet overal direct professionals en hulpverleners op los te laten, dat is onzin. Vaak zijn mensen die vanuit een goed hart willen helpen voldoende. Maar ze moeten wél deskundig zijn en niet zo maar van de straat geplukt. Dat is het kenmerkende van Slachtofferhulp Nederland: laagdrempelig, maar met een professionele afstand. Daarmee komt het gesprek op het ‘Koninginnedagdrama’ in Apeldoorn, waarbij een man met zijn auto op de Koninklijke familie probeerde in te rijden en daarbij acht mensen van het leven beroofde, inclusief zichzelf. “Het is vreselijk wat er gebeurd is, maar het is niet per definitie een trauma”, aldus Withaar in reactie op deskundigen die de dag erna in de media over elkaar heen buitelden om iedere omstander en zelfs televisiekijker door te verwijzen

naar een traumapsycholoog. Want de *live* beelden van het drama zouden kunnen leiden tot psychische schade. Zelf is Withaar ook een autoriteit op het gebied van psychotrauma, en ze weet uit ervaring dat het gros van de mensen zonder professionele hulp prima in staat is het gebeurde te verwerken. “Mensen slapen er een paar nachten slecht van, en zij die er dichtbij stonden misschien drie weken, maar dat is volkomen logisch en normaal. Als mensen hun verhaal kwijt kunnen in de eigen omgeving, mag je gerust vertrouwen op de veerkracht en het zelfherstellend vermogen van mensen. Het gaat niet zo gauw mis”, vindt Withaar, die wel een verklaring heeft voor de ‘traumahype’ na Koninginnedag. “Er is sprake van een geluks- en welzijnsobsessie. Gelukkig zijn en welbevinden zijn de norm geworden. Als er dan iets schokkends gebeurt, wordt dat vaak enorm opgeblazen. Het evenwicht is zoek. In andere culturen zijn dergelijke levensgebeurtenissen veel meer een *fact of life*. Verdriet, pijn, verlies, ze horen onverbreekelijk bij het leven, ze mogen er gewoon zijn. Op dat gebied moeten we echt het evenwicht zien te hervinden en die gevoelens weer normaliseren. Slachtofferhulp Nederland kan daar belangrijk aan bijdragen in de vorm van laagdrempelige hulpverlening door vrijwilligers die dat op een professionele wijze doen. Dat mensen hun normale gevoelens kunnen doormaken zonder dat ze gelijk gehospitaliseerd worden. Het normaliseren van gevoelens van verdriet en pijn. Daarin moeten jullie een kei zijn.”



Ilse vande Walle is sociaal werker en sinds 1995 actief op het gebied van slachtofferhulp, eerst in België en vanaf 2003 voor enkele jaren bij Slachtofferhulp Nederland. Zij heeft zich gespecialiseerd in methoden voor de opvang en begeleiding van kinderen en jongeren die slachtoffer zijn van een misdrijf of ongeval. Daarnaast was zij betrokken bij verschillende Europese projecten. Op dit moment is zij actief als consultant en geeft overal in Europa trainingen op het gebied van slachtofferhulp aan kinderen.

Kinderen en jongeren horen erbij

“Een mistbank heeft geleid tot een zware kettingbotsing op de E17 in de buurt van Gent. Meer dan tweehonderd auto’s en vrachtwagens zijn bij het ongeval betrokken en er vielen tien doden” (België, opening middagnieuws 27 februari 1996). Deze gebeurtenis was de directe aanleiding voor het opstarten van slachtofferhulp voor kinderen in België.

Naar aanleiding van deze kettingbotsing werd een informatiebijeenkomst georganiseerd in het provinciehuis in Gent. Daarbij waren ook kinderen aanwezig. Van verschillende kinderen was een van de ouders overleden, of lag zwaargewond in het ziekenhuis. De kinderen konden in een apart zaaltje naar een tekenfilm kijken. Ze keken allemaal, maar na de film werd snel duidelijk dat ze daarvoor niet gekomen waren. Ze hadden heel veel vragen en elk kind wilde zijn eigen verhaal vertellen. Ze begrepen niet wat hun ouders in de grote zaal ernaast deden en waarom zij niet naar hun ouders toe mochten.

Ze vertelden verhalen over hun papa die gestorven was en dat ze geen afscheid hadden kunnen nemen. Sommigen hadden het gevoel dat niemand hen de waarheid vertelde. Anderen waren verdrietig of kwaad, niet alleen om wat er was gebeurd, maar ook omdat ze geen aandacht kregen.

Onzichtbaar gemaakt

Wat tijdens deze bijeenkomst gebeurde, moest in de toekomst vermeden worden. Het klopt niet dat kinderen letterlijk in een hoek worden geschoven en onzichtbaar worden gemaakt. Dat volwassenen de mogelijkheid krijgen om te praten over wat er is gebeurd en dat kinderen maar zo snel mogelijk moeten vergeten, al dan niet met hulp van een tekenfilm. Nee, het is belangrijk dat ook kinderen een plaats krijgen, kunnen vertellen wat er gebeurd is, wat ze hebben gehoord of gezien. Dat ook zij hun gevoelens kunnen uiten.

Toch duurde het nog tot 1998 voor er echt vorm werd gegeven aan de opvang van kinderen bij schokkende gebeurtenissen. In dat jaar namen mensen van Slachtofferhulp in Vlaanderen contact op met hun collega's in Nederland, in de vaste overtuiging dat Nederland al een antwoord had op dit vraagstuk. Maar helaas, net als in Vlaanderen bleek Slachtofferhulp Nederland slachtofferschap bij kinderen direct te linken aan kindermishandeling of seksueel misbruik. Maar kinderen worden direct of indirect ook geconfronteerd met andere vormen van geweld. Zo hebben dagelijks tientallen gezinnen te maken met inbraak, een overval, verkrachting, een verkeersongeval, huiselijk geweld en andere gewelddadige gebeurtenissen.

In Vlaanderen stelde de overheid in 2000 middelen ter beschikking om de slachtofferhulp aan kinderen verder uit te bouwen. In Nederland werd het startschot daartoe gegeven in 2002. In dat jaar werd de eerste training opgezet in de provincie Zeeland.

“Na de inbraak ben ik bij de slachtoffers thuis geweest voor een eerste gesprek. Terug op het bureau kon ik mijn collega niet vertellen of die mensen kinderen hadden of niet. Ik heb er niet naar gevraagd. Volgens mij heb ik wel speelgoed zien liggen.” (vrijwilliger Slachtofferhulp Nederland)

Uit de praktijk in Vlaanderen en Nederland bleek dat voornamelijk kinderen jonger dan 14 jaar vergeten worden. Later rijpte het besef dat dit te maken heeft met verschillende factoren. Kinderen van die leeftijd drukken zich op manieren uit die niet altijd even duidelijk zijn voor volwassenen en ze doen, om hun ouders te beschermen, vaak alsof er niets aan de hand is. Daarnaast hebben volwassenen vaak de neiging jonge kinderen weg te houden van de realiteit van schokkende gebeurtenis. Veel Slachtofferhulpmedewerkers hadden ook geen oog voor jonge kinderen en vroegen zich af of het ondersteunen van kinderen wel een taak was voor Slachtofferhulp.

“De moeder was vermoord. De vader en een dochter van 7 bleven achter. Hij kreeg ondersteuning, maar hij dacht dat Slachtofferhulp niets voor een jong kind kon

doen. Zijn dochter was niet zo'n prater, zei hij. Ik heb hem gevraagd of ik haar toch eens mocht benaderen. Dat mocht. Al snel bleek dat het meisje zich groot hield voor haar vader. Ze wilde haar verhaal vertellen aan een buitenstaander.” (vrijwilliger Slachtofferhulp Nederland)

De ervaring, de kunde en het enthousiasme die ik als trainer bij de vrijwilligers in Zeeland zag, maakten voor mij de vraag óf het ondersteunen van kinderen een taak was compleet overbodig. Dat wil niet zeggen dat alle kinderen rechtstreeks benaderd moeten worden door medewerkers van Slachtofferhulp Nederland. Belangrijk is dat er alertheid is, dat kinderen gezien worden.

Ondersteunen van kinderen

Het verwerkingsproces bij kinderen is niet zo heel veel anders dan bij volwassenen. Maar kinderen hebben hun eigen manier van reageren en verwerken. Om hen op een passende manier te ondersteunen is het belangrijk aan te sluiten bij hun leefwereld. Te communiceren in hun taal, die niet alleen verbaal, maar ook non-verbaal is. Daarnaast is het belangrijk de directe ondersteuners van het kind, meestal de ouders, te betrekken in de begeleiding. In Nederland en Vlaanderen kiezen we er steeds voor om in eerste instantie ouders te ondersteunen in de begeleiding van hun kind. Toch zien we dat kinderen daarmee niet altijd toekomen aan verwerken. Dat kan verschillende oorzaken hebben: kinderen willen hun ouders beschermen, ze kunnen het gevoel hebben dat niemand hen begrijpt, of de ouders zijn zelf zo van slag dat ze hun kinderen niet kunnen ondersteunen in het verwerkingsproces. In deze situaties proberen we rechtstreeks met het kind te werken als het ouder is dan 5 jaar. Daar betrekken we de ouders natuurlijk wel bij.

Begeleiden via de ouders

Een kind emotioneel zien lijden is voor volwassenen heel zwaar, we zouden de pijn zo graag willen wegnemen. Dat kan niet altijd. Net als volwassenen moeten kinderen door de pijn heen, maar ze kunnen dit niet alleen. Ondersteuners in hun directe omgeving, in eerste instantie de ouders, moeten hen

daarbij helpen. Voor ouders is dat niet gemakkelijk. Vaak worden ze overspoeld door eigen gevoelens van kwaadheid, verdriet en angst. Of ze weten niet hoe ze moeten omgaan met alle vragen en reacties van kinderen in deze niet-alledaagse situaties.

“Na de inbraak had de moeder met haar zoontje gepraat over wat er gebeurd was. Ze had ook een lichtje op de kamer neergezet. Toen het jongetje toch nog angstig bleek te zijn dacht de moeder dat ze het helemaal verkeerd aanpakte. Ik legde haar uit dat kinderen, net als volwassenen, door een verwerkingsproces moeten en ook angstig kunnen zijn. Dat luchtte haar zichtbaar op.” (vrijwilliger Slachtofferhulp Nederland)

De manier waarop ouders omgaan met de schokkende gebeurtenis is van directe invloed op het kind. Wanneer ouders eerlijk zijn over de feiten en over hun eigen gevoelens, en ruimte en openheid creëren om daarmee om te gaan, scheppen ze ook ruimte en openheid voor hun kind.

Slachtofferhulp Nederland ondersteunt ouders in hun eigen verwerkingsproces. Daarnaast krijgen ouders informatie, tips en adviezen over het verwerkingsproces van hun kind en hoe ze daarmee kunnen omgaan. Vaak is het al heel belangrijk voor een ouder te horen dat zijn/haar kind normaal reageert op wat er gebeurd is.

Rechtstreeks begeleiden

“Vader was vermoord. De moeder was compleet overstuur. Ze vertelde me dat ze het gevoel had niks te kunnen. Met het kleine beetje energie dat ze had, slaagde ze er net in om alle dagen te koken voor haar kinderen. Ze had niks meer over om ook nog met hen te praten, al zag ze dat de kinderen daar behoefte aan hadden.” (vrijwilliger Slachtofferhulp Nederland).

Vaak worden ouders zelf overspoeld door wat er gebeurd is en kunnen zij hun kind een tijd lang niet ondersteunen. Het is belangrijk dat ouders zichzelf ruimte geven. Zorgen voor jezelf is een basisvoorwaarde om te kunnen zorgen voor kinderen. Het kan dan nodig zijn om behalve de ouders ook de kinderen rechtstreeks te steunen. Ook dan blijven



de ouders een belangrijke rol spelen; ze worden nauw betrokken bij de begeleiding van hun kinderen. Zij kennen hun kinderen het best en moeten in alles gehoord en bevraagd worden. Medewerkers van Slachtofferhulp Nederland vervullen een brugfunctie tussen ouders en kinderen, ze moeten niet tussen hen gaan staan. Ouders en kinderen moeten samen verder kunnen.

Jongeren ondersteunen

“De moeder had het gevoel dat ze haar 15-jarige zoon niet goed had ondersteund omdat hij met haar niet over het gebeurde wilde praten. Toen ik zei dat dit er juist op wees dat ze het heel goed had gedaan, en dat kinderen van die leeftijd zich losmaken van hun ouders en dat zij daardoor moeilijk contact kreeg met haar zoon, was ze heel blij dit te horen.” (vrijwilliger Slachtofferhulp Nederland)

Door de aandacht voor jonge kinderen kwamen er bij medewerkers van Slachtofferhulp Nederland ook steeds meer vragen over het ondersteunen van jongeren. In 2006 werd een training ontwikkeld over de omgang met deze doelgroep. Net als bij kinderen verschilt het verwerkingsproces bij jongeren niet zo veel van dat bij volwassenen. Maar ook zij hebben hun eigen manier van omgaan met het gebeurde; en die wordt bepaald door de leeftijdsfase waarin ze zich bevinden.

Jongeren zijn onafhankelijker van hun ouders dan jonge kinderen. Zij komen vaker op eigen initiatief



naar Slachtofferhulp Nederland. Toch spelen ook bij hen ouders een belangrijke rol in de ondersteuning. Slachtofferhulp Nederland betreft – in overleg – ouders steeds nauw bij de begeleiding van de jongere.

Andere ondersteuners coachen

“Gisteren verongelukte een leerling van groep 4 op de fiets naar huis. Toen de andere leerlingen vandaag op school kwamen, merkte ik dat sommigen al wisten wat er gebeurd was, maar dat anderen nog helemaal niet op de hoogte waren. Ook de leerkrachten waren enorm overrompeld, ze wisten niet hoe ze in deze situatie moesten reageren. Ik belde Slachtofferhulp en kreeg een paar goede tips hoe ik kan omgaan met de leerlingen en met de leerkrachten. Als het nodig is kan ik ze altijd weer bellen en het is ook mogelijk dat er iemand langskomt. Nu weet ik ten minste dat ik er niet alleen voor sta.”
(directeur basisschool)

Slachtofferhulp helpt niet alleen kinderen via de ouders, maar ook via hun andere ondersteuners, zoals leerkrachten. Ook binnen de context van de school kunnen kinderen immers geconfronteerd worden met een schokkende gebeurtenis. Slachtofferhulp geeft dan in eerste instantie adviezen aan de directie en leerkrachten, en helpt alleen indien nodig de leerlingen zelf.

Training medewerkers Slachtofferhulp Nederland

“Ik werk al 25 jaar voor Slachtofferhulp. Ik heb in al die tijd met geen enkel kind gepraat. Dat vind ik verschrikkelijk. Had ik deze training 25 jaar geleden gekregen, dan had ik het zo anders gedaan.” (vrijwilliger Slachtofferhulp Nederland)

“Ik dacht altijd dat praten met kinderen niks voor mij was. Toen ik kort na de training naar een gezin ging waar was ingebroken, heb ik al mijn moed verzameld en ook aan hun dochtertje gevraagd wat er was gebeurd. Dat kind was zo enthousiast dat ze het eindelijk aan iemand kon vertellen. Ook haar ouders waren opgelucht dat ze met iemand wilde praten. In de vijf jaar dat ik bij Slachtofferhulp werk was het de eerste keer dat ik

met zo'n goed gevoel terug naar huis ging.” (vrijwilliger Slachtofferhulp Nederland)

Training is de basis om kinderen en jongeren optimaal te ondersteunen. Wat mij is bijgebleven uit de jaren dat ik vrijwilligers heb getraind in de omgang met kinderen is hun enthousiasme en kunde. Niet iedereen voelt zich geroepen om met kinderen te praten. Heel veel vrijwilligers kwamen met de grootste twijfels naar de training. Maar bij iedereen zag ik op het eind van de training dat enthousiasme, het gevoel ‘we kunnen echt iets veranderen’. En nee, niet iedereen hoeft te gaan praten met een kind. Belangrijk is dat je alert bent naar kinderen en jongeren. Vanaf het eerste contact moet er aandacht zijn voor hen; zij moeten gezien worden. Ik was dan ook heel gelukkig om te horen dat de ondersteuning van kinderen werd opgenomen in de basistraining voor de vrijwilligers. Hiermee geeft Slachtofferhulp Nederland duidelijk het signaal dat ze kinderen uit de hoek van vergeten slachtoffers wil halen.

En de toekomst?

Het is belangrijk dat Slachtofferhulp nieuwe ontwikkelingen blijft volgen zodat kinderen en jongeren optimaal worden ondersteund. Een methode die ik zelf de laatste jaren actief heb gebruikt zijn lotgenotengroepen. Kinderen en jongeren hebben de sterke behoefte om bij een groep te horen. Ze willen niet anders zijn dan hun klasgenootjes of vriendjes. Wanneer een kind slachtoffer wordt van een schokkende gebeurtenis, zoals een misdrijf of een plotseling overlijden, wordt zijn wereld overhoop gegooid. Deze gebeurtenis onderscheidt het kind van andere kinderen die zo'n gebeurtenis niet hebben meegemaakt. Kinderen houden zich daardoor vaak sterk omdat ze bang zijn afgewezen te worden of er niet meer bij te horen als ze hun gevoelens uiten.

“We konden met elkaar praten over wat er was gebeurd zonder dat we vreemd werden bekeken. We maakten ook een herinneringsmuur, we staken kaarsjes aan en werkten aan een collage met een foto van mama. Mij heeft dat veel geholpen, vooral het besef dat ik niet de enige was die zoiets vreselijks had meegemaakt. Ik kan er nu beter over praten, al blijft het verdriet.” (Marieke, 10 jaar)

De lotgenotengroep biedt kinderen en jongeren de unieke kans om andere kinderen en jongeren te ontmoeten die net als zij een misdrijf hebben meegemaakt of een gezinslid verloren na een plotseling en gewelddadig overlijden. In dit contact met lotgenoten kunnen zij hun gevoelens, reacties en gedachten delen en reacties van anderen herkennen bij zichzelf. Op deze manier worden ze uit hun ‘bijzondere’ positie gehaald.

Dit is een van de methodes die Slachtofferhulp Nederland verder kan uitbouwen.

Ook de hulpverlening aan jongeren kan verder uitgebouwd worden. Ik denk hierbij aan hulpverlening via mail, via chatsessies of door jongeren op te leiden als vrijwilliger om andere jongeren te ondersteunen.

Maar de belangrijkste stap is gezet. De basis is gelegd. De vraag of Slachtofferhulp Nederland kinderen en jongeren moet ondersteunen wordt niet meer gesteld. Het is duidelijk dat Slachtofferhulp Nederland er is voor volwassenen, kinderen en jongeren.

Toen ik begin 2007 Slachtofferhulp Nederland verliet was het dan ook met een goed gevoel. Met het enthousiasme van de vrijwilligers en beroepskrachten in mijn achterhoofd. Met het gevoel ‘het is goed’. In Nederland zijn kinderen en jongeren uit de hoek van vergeten slachtoffers gehaald.



Ex-stagiair Jolise Stol
werkt nu parttime op de
afdeling Aanmelding

‘Slachtofferhulp is ook interessant voor jongeren’

Elk jaar biedt Slachtofferhulp Nederland stageplaatsen aan tientallen studenten. Meestal gaat het om hbo'ers van de opleidingen Maatschappelijk Werk en Dienstverlening (MWD), Sociaal Juridische Dienstverlening (SJD), Psychologie of Rechten. Zo'n tien maanden draaien ze mee op een bureau als assistent-teamleider. Na hun stage doen ze vaak ook hun afstudeeronderzoek bij Slachtofferhulp en sommigen stromen door naar een – al dan niet parttime – vaste functie. Zo ook de 23-jarige Jolise Stol.

“Ik heb mijn ‘grote’ stage bij Slachtofferhulp gedaan, want ik wilde het leukste voor het laatst bewaren”, vertelt Stol. Aanstaaende maatschappelijk werkers lopen ieder jaar van hun opleiding wel een paar maanden stage, maar de derdejaarsstage – tien maanden lang – is het echte werk. Daarvoor moeten de studenten ook solliciteren bij de organisatie van hun keuze. “Het was de eerste brief die ik stuurde. Ik moest lang wachten op antwoord en ik had

de moed eigenlijk al een beetje opgegeven, toen ik werd opgebeld door Nannie Putters, teamleider van bureau Utrecht. Het gesprek was leuk en er was direct een klik. Ik was nogal zenuwachtig geweest, maar dat was dus helemaal niet nodig.” Als inleiding op het werk volgde ze samen met stagiairs uit het hele land de basistraining.

Carrièreperspectief

De uit Culemborg afkomstige studente had aanvankelijk een ander carrièreperspectief voor ogen. Na het afronden van de havo koos ze voor de pabo. Een verkeerde keus, zo bleek. “Ik heb het er twee jaar uitgehouden. Er schuilt gewoon echt geen juf in mij. Ik vond het verschrikkelijk, de stages waren een drama. Ik was daar alleen maar kindjes aan het corrigeren. Uiteindelijk heb ik nog wel mijn propedeuse gehaald, maar ik vond het niet leuk. Toen ben ik eens diep gaan nadenken over wat ik wilde doen en koos

uiteindelijk voor MWD omdat het zo'n brede opleiding is. In het eerste jaar liep ik stage in het jongerenwerk, in een project dat jongens tussen de 12 en 18 van de straat probeert te houden. Dan merk je dat de jongens waar je normaal gesproken een blokje voor om fietst, met je gaan praten en dat het dus best wel aardige knullen zijn. Een erg leuke ervaring, maar toch niet mijn ding. Mijn tweede stage liep ik in een gesloten psychogeriatrische inrichting, waar demente ouderen verzorgd worden. En daar ontdekte ik dat ik iets heb met ouderen. Zo begeleidde ik een tijdje een man die niemand meer had. Elke dag een stukje met hem wandelen. Dan merk je dat een dement iemand nog heel veel kan vertellen over vroeger."

Het kan prettig zijn te worden geholpen door een moeder- of vaderfiguur

Veelzijdige stage

Wat was voor haar de aantrekkingskracht van Slachtofferhulp Nederland? De organisatie bedient een breed publiek en richt zich niet specifiek op één doelgroep. "Op het journaal zag ik regelmatig dat Slachtofferhulp werd ingeschakeld. Het leek me geweldig om bij zo'n organisatie te werken. Mijn drijfveer is dat ik graag mensen wil helpen. Ook slachtoffers."

En zo geschiedde. In september 2007 begon ze haar stage. "Hoewel je tijdens de stage wordt opgeleid tot teamleider, begin je natuurlijk gewoon, net als de vrijwilligers, met de begeleiding van slachtoffers. En ik heb altijd een dag in de week gewerkt op de afdeling Aanmelding. Daarna volgt de bureaudienst, waarbij je aangemelde zaken verdeelt over de medewerkers. Daarnaast heb ik allerlei leuke dingen gedaan. Zo ben ik met Nannie voorlichting gaan geven op Eikenstein, de justitiële jeugdinstelling voor meisjes in Zeist. Daar zitten ook slachtoffers van loverboys – voor hun eigen veiligheid. We kregen veel respons van die meiden. Uiteindelijk ben ik ook een week echt teamleider geweest. En ik zat een keer de casusbij-

eenkomst voor – een overleg dat intervisie en supervisie combineert."

Hoe heeft zij het ervaren om als twintiger – en bovendien nog in opleiding – een team aan te sturen waarvan de gemiddelde vrijwilliger 55+ is? "Daar heb ik in het begin heel erg tegenop gezien", lacht Stol, "ik was toen net 21. Kom ik daar als broekie die mensen even vertellen wat ze moesten doen. Dat vond ik niet prettig. Maar er zijn niet veel woorden aan vuilgemaakt. De teamleider heeft bijvoorbeeld niet gezegd: 'Jullie moeten doen wat Jolise zegt'. Het gaat eigenlijk vanzelf. Je bent vier dagen per week op het bureau. Je zit in het ritme, weet wat iedereen moet doen, weet wat er aan de hand is en dan komen vrijwilligers op een gegeven moment naar je toe om

dingen te vragen. Dat gaat heel geleidelijk. Je bent ook geen baas die iemand aan het werk moet zetten. Alles gaat in overleg. Dat vind ik prettig want op die manier zorg je ervoor dat mensen plezier houden in wat ze doen. Waarbij natuurlijk wel geldt: het werk is vrijwillig, maar niet vrijblijvend. Aan de andere kant moet je oppassen dat je niet te veel van vrijwilligers gaat verwachten."

Jongeren

Groot respect heeft ze gekregen voor de vrijwilligers. 'Het is leuk werken. De sfeer is goed. Deze mensen vinden het werk zo leuk dat ze het voor niets willen doen. Ik vraag me af of ik dat zou kunnen. Ik vind het werk ook geweldig, maar om daar helemaal niets voor te krijgen... Nu zeggen de vrijwilligers wel: 'Je krijgt er echt wel wat voor terug, het geeft heel veel voldoening', en daar kan ik me ook wat bij voorstellen, maar als arme student..." Ze lacht en neemt gelijk de gelegenheid te baat om te pleiten voor een hogere stagevergoeding bij Slachtofferhulp Nederland. Die is nu 27,50 euro per maand, niet echt een substantiële aanvulling op de studiebeurs, die vandaag de dag ook geen vetpot is. Stol denkt dat dit ook een belangrijke reden is waarom Slachtofferhulp Nederland er nauwelijks in slaagt jonge vrijwilligers aan te trekken. "Studenten hebben gewoon geen tijd. Ze moeten hun studiepunten halen en hebben daarnaast een bijbaantje om rond te komen. Vrijwilligerswerk kunnen ze zich niet veroorloven." Jammer eigenlijk, want uit eigen ervaring weet ze dat Slachtofferhulp zeer interessant is voor jongeren. Het



werkterrein is breed en ze kunnen ervaring opdoen die in het verlengde ligt van hun studie. Het is betekenisvol werk en medewerkers hebben een grote eigen verantwoordelijkheid.

Mist Slachtofferhulp Nederland de aansluiting met jonge cliënten omdat de meeste vrijwilligers al wat ouder zijn? “Ik denk inderdaad dat het goed is als er meer jonge vrijwilligers komen, omdat zij op dezelfde golflengte zitten. Hoewel het ook prettig kan zijn om geholpen te worden door een moeder- of vaderfiguur.”

Haar meest indrukwekkende ervaring bij Slachtofferhulp was de begeleiding van een jongere. “Ze was een paar jaar jonger dan ik en op straat in elkaar geslagen. Ik heb lang contact met haar gehad en haar in alles begeleid: emotionele ondersteuning, de voeging gedaan, een aanvraag bij het Schadefonds Geweldsmisdrijven, meegegaan naar de rechtszitting. Daar mochten we uiteindelijk niet bij zijn

omdat de verdachte minderjarig was. Dat was heel jammer. Ze was zo zenuwachtig dat ze het niet kon verdragen binnen te zitten. Dus ging ik met haar buiten wandelen en deed ze onder het lopen haar verhaal. Van haar heb ik heel veel geleerd omdat ik alle soorten diensten voor haar heb gedaan. Ik heb ook het gevoel dat ik haar echt heb geholpen.”

Crisisinzet

Een onderdeel van de dienstverlening dat Stols speciale belangstelling heeft, is de crisisinzet. Bij schokkende gebeurtenissen, rampen en calamiteiten is Slachtofferhulp Nederland 24 uur per dag bereikbaar en inzetbaar. Buiten kantooruren is een piketdienst ingesteld. Binnen de regio hebben de teamleiders afwisselend een week piketdienst. Ze moeten dan stand-by zijn om binnenkomende semafoonoproepen van de politie te beoordelen en zo nodig

een vrijwilliger naar de plaats van het incident te sturen. Vrijwilligers hebben enkele keren per jaar bereikbaarheidsdienst.

Samen met haar studiegenoten Lara Cornielje, Willemin van Eede, Sara Landzaat en Laura Uiterwijk koos Jolise Stol de piketdienst uiteindelijk als onderwerp van hun afstudeeronderzoek. Ze analyseerden alle piketmeldingen die de regio Midden in 2008 binnenkreeg. Om wat voor soort incidenten ging het, wanneer vonden ze plaats, hoeveel mensen waren erbij betrokken en welke patronen tekenden zich af? Wanneer en waarom besluiten teamleiders vrijwilligers in te zetten? Dat zijn de vragen waarop ze in opdracht van Slachtofferhulp Nederland een

Afstudeeronderzoek levert waardevolle informatie voor beleidsontwikkeling

antwoord zochten. Zo plozen ze de hele piketregistratie uit en interviewden een aantal teamleiders. Het bleek dat piketmeldingen in de regio Midden in 2008 minder vaak voorkwamen dan de onderzoeksters en de beleidsmedewerker Rampen en Calamiteiten hadden gedacht: 88 keer. Verrassend vaak, in meer dan 20 procent van de gevallen, betrof het een (poging tot) zelfmoord, zo wezen de cijfers uit, terwijl zedendelicten en vermogensdelicten vrijwel niet in de piketregistratie voorkwamen. Voor de organisatie is het natuurlijk heel relevant om te weten hoe piketteamleiders een melding beoordelen en al dan niet beslissen om een of meer vrijwilligers voor de directe opvang in te zetten. Slachtofferhulp Nederland is nog aan het groeien als crisisorganisatie en ontwikkelt momenteel een handboek dat teamleiders en vrijwilligers houvast moet bieden bij de crisisinzet, en processen moet uniformeren en inkaderen. De eerste logische stap is om te kijken naar de mensen die het werk in de praktijk doen. Zo leerden de onderzoeksters uit de interviews welke overwegingen de teamleiders maken om te bepalen of vrijwilligers ter plekke nodig zijn. Het type incident

speelt daarbij niet zo'n grote rol, maar wel of er meerdere mensen bij het incident betrokken zijn. Een enkel slachtoffer heeft nog wel eens genoeg aan een telefonisch gesprek met de teamleiders en het vooruitzicht dat de volgende dag direct vervolghulp klaar staat. Maar zijn er meer slachtoffers, dan is telefonische ondersteuning niet genoeg. Ook het tijdstip is van belang: in het holst van de nacht zet je minder makkelijk een vrijwilliger in, want je moet er wel iemand voor uit zijn bed halen. 's Nachts zal een piketteamleider dus in eerste instantie proberen telefonisch ondersteuning te geven. Het slachtoffer wil uiteindelijk ook het liefst zo snel mogelijk naar huis en naar zijn of haar familie. Dan is er geen behoefte aan een uitgebreide opvang ter plaatse, zo is de ervaring.

Op basis van hun onderzoek formuleerden de studenten een aantal bruikbare adviezen voor de organisatie. "De semafoonregistratie vullen de teamleiders niet allemaal op dezelfde manier in. Wij hebben voor Slachtofferhulp Nederland dan ook een nieuw registratiebestand ontworpen, waarin duidelijk staat hoe je het moet invullen. Zo krijgt de organisatie een duidelijker en betrouwbaarder overzicht. Uit het

onderzoek is ook naar voren gekomen dat de doelgroep die in aanmerking komt voor directe opvang te vaag omschreven is voor de teamleiders. Zo is de term 'grijs gebied' in gebruik, maar wat of wie daaronder valt, is niet duidelijk. De teamleiders vinden het lastig te bepalen of ze hulp moeten inzetten als de slachtoffers niet direct tot de doelgroep behoren. Daarom moet er een duidelijke omschrijving van de doelgroep komen, én er moet worden vastgesteld of je hulp mag bieden als slachtoffers niet tot de doelgroep behoren."

Profijt

Het onderzoek van Stol en medestudenten is een mooi voorbeeld van een mes dat aan twee kanten snijdt. Dankzij de inzet van stagiairs en studenten kan Slachtofferhulp Nederland kleine onderzoeksklussen waarvoor ze zelf geen capaciteit en middelen heeft, toch laten uitvoeren. De studenten vervullen zo hun afstudeeropdracht en kunnen hun opleiding afronden. Omdat studenten altijd aan de slag gaan met een vraag die zeer relevant is voor de organisatie, verdwijnen hun rapporten niet in de la, maar

leveren ze waardevolle informatie voor de beleidsontwikkeling.

Terugkijkend op het onderzoek betreurt Stol één ding: aan het onderdeel participerende observatie is ze nooit toegekomen. “In de tijd dat het onderzoek liep heb ik één keer piketdienst gehad. Ik zat toen echt naast de telefoon te hopen – bij wijze van spreken – dat er een melding zou komen. Maar er gebeurde niets. Dat voelt heel dubbel om te zeggen, want je hoopt natuurlijk niet dat iemand iets overkomt. Maar ik had het graag zelf eens meegeemaakt. Nu ik op de Aanmelding zit, krijg ik natuurlijk wel de meldingen die overdag binnenkomen. Dat gebeurt eigenlijk best vaak, maar dat is minder spannend. Juist op het moment dat je misschien gebeld kunt worden en dan thuis aan het werk moet... Dat je opeens moet omschakelen... Je leert altijd dat je, zo gauw je klaar bent met werken en naar huis gaat, alles moet loslaten. Dat wordt er tijdens de opleiding behoorlijk ingestampt. En dan moet je opeens thuis omschakelen naar je ‘werkmodus’.”

De gelegenheid zal zich ongetwijfeld nog wel eens voordoen, want sinds juli 2008 werkt Stol twee dagen per week op de afdeling Aanmelding. “Ik combineer het met afstuderen. Het is een leuke bijbaan en past bij mijn studie. Beter dan werken bij de super; vakken vullen of achter de kassa zitten.”

Vrijwilligersfilosofie

In de afgelopen twee jaar heeft ze de organisatie goed leren kennen en ze voelt zich thuis. “Ik kan me vinden in de filosofie van werken met vrijwilligers. Al wist ik toen ik solliciteerde naar de stageplaats helemaal niet dat

Slachtofferhulp met vrijwilligers werkte. Ik hoorde het pas op de stagemarkt en stond er echt van te kijken. Het maakte me wel heel nieuwsgierig. Hoe leid je vrijwilligers voor dit werk op? Heeft dat geen negatieve invloed op de kwaliteit? Maar ik heb gemerkt dat het slachtoffers juist een goed gevoel geeft: iemand komt vrijwillig naar me toe, regelt dingen voor me en het kost niets. Het maakt de dienstverlening laagdrempelig. Met de combinatie van vrijwillige en betaalde krachten moet je zoeken naar *the best of both worlds*. De invoering van verschillende vrijwilligersprofielen¹ en het organiseren van de dienstverlening in verschillende afdelingen is volgens Stol een goede zaak. “Het is duidelijker voor het slachtoffer, en de vrijwilliger kan het profiel kiezen dat hem het meest ligt.”

Voor de komende jaren voorziet ze wel dat de organisatie zakelijker wordt, al hoopt ze dat het niet tot meer bureaucratie leidt. “Zorg ervoor dat het een echte vrijwilligersorganisatie blijft, want dat is de kracht van Slachtofferhulp.” Verder voorspelt ze dat Slachtofferhulp Nederland zich zal ontwikkelen tot een volwaardige crisisorganisatie, die probleemloos in de frontlinie bij rampen en calamiteiten opereert. “Ik denk dat je als Slachtofferhulp Nederland op dat vlak heel veel kunt betekenen.”

En haar eigen toekomst, nu ze over enkele weken haar diploma heeft? “Ik ga eerst op wereldreis”, vertelt ze glunderend. “Ik reis van Moskou via Peking naar Singapore met de Trans-Mongolië Express. Daarna Thailand, Vietnam, Laos en Maleisië. Vijf maanden. Helemaal in mijn eentje, dat is wel spannend. Maar dan leer je de mensen het best kennen. En ik ben wel benieuwd hoe ik het rooi! Als er daarna een vacature voor teamleider vrijkomt, zal ik zeker reageren!”

Noten

- 1 Specialismen voor vrijwilligers: Aanmelding, Algemene dienstverlening en Juridische dienstverlening. Bij elk specialisme hoort een bepaald pakket aan taken en competenties.



Voorzitter is trots op de rol van haar commissie in de slachtofferzorg

‘Tevree met Terwee’

Voor vrijwel iedereen in de justitiële keten is de Wet Terwee een volkomen ingeburgerd begrip. Deze wet stelt het slachtoffer in staat zich als ‘benadeelde partij’ in het strafproces te voegen. Met andere woorden: om een schadevergoeding van de dader te krijgen zonder daarvoor een aparte civiele procedure te hoeven voeren. Vóór de invoering van de wet in 1995 was die mogelijkheid uitermate beperkt. ‘Terwee’ zorgde voor een significante uitbreiding en versterkte zodoende de positie van het slachtoffer in het strafproces. Daarmee geldt de wet als een mijlpaal in de ontwikkeling van de slachtofferrechten en de slachtofferzorg.

De praktijk in

De naamgever van de wet is een tengere, hartelijke vrouw met een sportief kort kapsel en een energieke uitstraling. Volgens haar cv is ze geboren in 1935 en nu dus 74, maar ze oogt beduidend jonger als ze in haar statige Overveense woonkamer koffie en koekjes serveert. Mr. Corry

Terwee-van Hilten, geboren in Amsterdam, bekleedde van 1985 tot 1988 het voorzitterschap van de commissie Wettelijke voorzieningen slachtoffers in het strafproces. Samen met vertegenwoordigers van de advocatuur, het Openbaar Ministerie (OM), de zittende magistratuur en de wetenschap stond ze aan de wieg van wat in Slachtofferhulptermen kortweg ‘het voegen’ is gaan heten. Maar haar staat van dienst omvat ook andere wapenfeiten. Ze was lid van verschillende commissies die de regering adviseerden over belangrijke juridische en maatschappelijke kwesties, ze was de eerste vrouwelijke rechtbankpresident in Nederland, ze was lid van de afdeling Bestuursrecht-spraak van de Raad van State en ze vervulde tal van bestuursfuncties.

Aanvankelijk leek Terwee-Van Hilten bestemd te zijn voor een carrière in de academische rechtsgeleerdheid. Na het behalen van haar doctoraal aan de Vrije Universiteit Amsterdam vroeg De Gaay Fortman haar om wetenschappelijk medewerker te worden. Om misverstanden te

voorkomen: het ging om Wilhelm – niet Bas – de Gaay Fortman, hoogleraar en rector magnificus van de VU voordat hij in de jaren zeventig verschillende ministersposten (Binnenlandse Zaken, Justitie) bekleedde in de kabinetten-Den Uyl. Daarna werkte ze met Job de Ruiter, die later eveneens de universiteit voor een kabinetszetel (Justitie, Defensie) verruilde. Echter, na twaalf jaar in de wetenschap besloot de academia de overstap te maken naar de rechtspraak.

“De keuze om direct na mijn doctoraal de wetenschap in te gaan, had een groot nadeel: ik miste praktijkervaring. Als docent en onderzoeker was ik bezig een pakketje door te geven dat ik zelf nooit had uitgepakt. De Ruiter, die zelf ook rechter was geweest, bracht mij in contact met

Eerst algemene normen vaststellen, later komt de verfijning

de rechtbank in Haarlem. Daar heb ik enige tijd gefunctioneerd als buitengriffier en zag hoe ontzettend boeiend het was om rechter te zijn. Met mensen en hun conflicten bezig te zijn. Iedere zaak pakt weer anders uit. Mensen verwachten heel veel van je op zo’n zitting; wat jij doet heeft echt invloed op hun leven. Ik solliciteerde en ben na akkoord van de Selectiecommissie rechterlijke macht rechtstreeks benoemd, zonder eerst plaatsvervangend rechter te hoeven zijn. Er was zo’n schreeuwend tekort aan rechters.”

Mevrouw de rechter

In die periode waren vrouwelijke rechters nog een tamelijk schaars goed. “Ik was in Haarlem de derde vrouwelijke rechter, dat was in 1973. Terwijl het vandaag de dag moeite kost om een meervoudige kamer samen te stellen waarin ook mannen zitten. Dan zijn de officier en de advocaat van de verdachte ook vaak nog vrouw. Terugkijkend is de grote toevloed van vrouwen begonnen in de jaren tachtig. Een belangrijke factor was denk ik dat de rechtersfunctie toen ook parttime vervuld kon worden. In 1982 werd ik vicepresident en negen jaar later de eerste vrouwelijke rechtbankpresident. Dat heeft toen heel wat publiciteit gekregen. Terwijl ik zelf dacht: hoe is

het mogelijk?! Dat zoiets nú – we spreken over 1991 – nog zo bijzonder is.”

Vanuit haar expertise op het gebied van privaatrecht en vooral alimentatie aanvaardde ze in 1974 het voorzitterschap van de werkgroep Alimentatienormen van de Nederlandse Vereniging voor Rechtspraak. “De herziening van het echtscheidingsrecht leidde tot een *hausse* aan echtscheidingen. De wet voorzag echter niet in criteria voor alimentatie, bijvoorbeeld wanneer de ex-partner daarvoor in aanmerking komt en om welk bedrag het dan moet gaan. Er was een enorm gebrek aan coördinatie; rechters in het westen van het land stelden heel andere bedragen vast dan die in het oosten. De werkgroep Alimentatienormen stuurde doelbewust aan op rechterlijke samenwerking. Dat was een primeur, want rechters koesteren hun onafhankelijkheid. Maar het heeft geweldig gewerkt! Het resultaat was een rapportage met vaststellingsnormen en criteria voor eenvoudige gevallen, die overal in het land werden

toegepast. Daarna zag je een proces van verfijning op gang komen. Dat gebeurde in de slachtofferzorg ook: we begonnen eenvoudig en er kwam een steeds verdere verfijning. In de criteria voor toewijzing, in de gevallen die er ondergebracht worden. Het wordt steeds mooier, maar daarmee vaak ook lastiger in de toepassing.”

Hoge organisatiegraad

Haar volgende grote klus was het vicevoorzitterschap van de stuurgroep Brede Maatschappelijk Discussie Energiebeleid, onder leiding van jonkheer De Brauw. In feite ging het om de rol van kernenergie in de Nederlandse energiehuishouding: meer kerncentrales of niet?

“Een heel andere materie, maar opnieuw een onderwerp dat enorm in de aandacht stond. Al was het natuurlijk een politieke afleidingsmanoeuvre”, stelt ze vast. Overal in het land werden bijeenkomsten georganiseerd. Een groot deel van het maatschappelijke middenveld en de Nederlandse bevolking was tegen kernenergie, terwijl aan de andere kant de machtige industriële lobby stond. “Op bestuurlijk niveau zag niemand wat in die discussie. Uitgelachen werden we nog net niet, maar eigenlijk vond men het een malle operatie. Die uiteindelijk ook veel geld heeft gekost.” Op *grass roots*-niveau leefde de

discussie echter wél. Er werd hartstochtelijk gedebatteerd op door de stuurgroep georganiseerde ‘controversiezittingen’. “Het is voor mij een heel leerzame periode geweest. Wat een geweldig hoge organisatiegraad is er in dit land wat betreft de vrijwillige inzet. Hoeveel milieuorganisaties wel niet bij ons subsidie aanvragen. Voor mijn gevoel is het toch een nuttige exercitie geweest. Er is enorm veel kennis naar boven gekomen, van de kernafvalverwerking, van de kosten. De commissie heeft in 1984 uiteindelijk geadviseerd om geen extra kerncentrales te bouwen. Dat werd door de politiek natuurlijk meteen afgeschoten. En die kerncentrales zouden er waarschijnlijk ook wel zijn gekomen, ware het niet dat in 1986 de Tsjernobyl-ramp plaatsvond. Daarmee was het gelijk afgelopen.”

De Staat moet zorgen dat het slachtoffer zijn geld krijgt

Clear case-principe

Een jaar later werd Terwee-van Hilten, die op dat moment vicepresident van de Rechtbank in Haarlem was, uitgenodigd zitting te nemen in de commissie Wettelijke voorzieningen slachtoffers in het strafproces. Opnieuw nam ze de voorzittershamer ter hand.

De instelling van de commissie-Terwee kwam niet uit de lucht vallen. In de jaren zeventig begon het besef te groeien dat ook slachtoffers, tot dan toe vrijwel onzichtbaar in het exclusief dadergerichte Nederlandse strafrecht, een positie verdienen in de procedure. De commissie Partiële herziening strafvordering probeerde in 1971 de eerste aanzetten hiervoor te geven, maar haar voorstellen werden aangehouden in afwachting van een Beneluxverdrag over de rechten van het slachtoffer in het strafproces. Nederland haakte echter af op een door België en Luxemburg gewenste bepaling over de *citation directe*, die het slachtoffer het recht toekent de verdachte rechtstreeks voor de strafrechter te dagvaarden wanneer het OM dat niet doet. Ondertussen oefenden de Raad van Europa en de Verenigde Naties via aanbevelingen de nodige druk uit op de Nederlandse regering om de positie van het slachtoffer te verbeteren. In deze ontwikkeling

paste ook de instelling van het Schadefonds Geweldsmisdrijven, dat slachtoffers van geweldsdelicten compenseert voor materiële en immateriële schade. Begin jaren tachtig werden de werkgroepen Aangifte seksuele misdrijven (De Beaufort) en Justitieel beleid en slachtoffer (Vaillant) in het leven geroepen. De nadruk lag op de correcte bejegening van het slachtoffer en de erkenning van het recht op morele genoegdoening. Hieruit kwamen in 1986 en 1987 de eerste slachtofferrichtlijnen van het OM voort.¹

De commissie-Terwee richtte zich op de schadevergoeding aan het slachtoffer. “Tot dan kon het slachtoffer als beledigde partij in de strafzaak optreden, maar dat kwam zelden voor. De limieten aan de schadebedragen waren dodelijk: maximaal 1500 gulden bij de rechtbank, 600 gulden bij de kantonrechter”, blikte de voormalige voorzitter met nauwelijks verholen afkeuring terug. “De commissie koos daarom na lang wikken en wegen voor een ander criterium: het clear case-principe zou bepalen of de vordering ontvankelijk was.” De vordering moest eenvoudig

van aard zijn, ongeacht de hoogte van het geclaimde bedrag. Ook maakte de commissie korte metten met de toenmalige bepaling dat met het voegen als beledigde partij het slachtoffer zijn recht op een civiele procedure verspeelde en ze schrapte de verplichte verschijning van de beledigde partij op de zitting. De voeging werd al in de fase van het voorbereidend onderzoek mogelijk gemaakt. “We hebben in de 26 commissievergaderingen heel fundamenteel gesproken over de positie van het slachtoffer. Bij tal van nieuwe vergaderingen schoten we af wat we de keer daarvoor zo fantastisch met elkaar hadden bedacht. Achteraf denk ik: was het allemaal zo vreselijk moeilijk? Ja, het was toch wel heel complexe materie. De kunst was een weg te vinden – en niet alleen in juridische zin – waardoor het slachtoffer betrokken raakte in het proces, maar waarbij het allemaal werkbaar bleef. Want er was een enorme weerstand bij de rechters, het OM en zelfs bij de politie. Ze waren bang dat ze met allerlei extra taken zouden worden belast.”

Aanvankelijk wilde de commissie het slachtoffer nog meer bevoegdheden toewijzen. “We hebben veel gediscussieerd over het recht van slachtoffers om getuigen en deskundigen aan te brengen. Reden om het uiteindelijk niet

mee te nemen in het wetsvoorstel was de tijdsbelasting en de spanning met het clear case-principe. De verdachte moet dan immers ook de gelegenheid krijgen tegenbewijs in te brengen. Dat kan de zitting ontzettend ophouden. Vooral op politierechterzittingen, die moeten vaak in tien minuten afgehandeld worden.”

‘Zoengeld’

Een ander dilemma van de commissie was de vorm die de toewijzing van de schadevordering moest krijgen. “Toewijzing van de vordering is mooi, maar daarmee heeft het slachtoffer het geld nog niet in handen. Net als na een civiel vonnis moet hij zelf de incasso regelen. Het lag dus op onze weg om naast de verbeterde voeging een regeling

‘Een Terwee executeren’ klinkt minder prettig

te ontwerpen waarbij de overheid tot taak zou krijgen de incasso van de schadevergoeding te verzorgen via executie van het vonnis. Er waren verschillende alternatieven. De vergoeding zou kunnen worden ingebouwd in een op te leggen boete. Daar voelden wij niet voor. De officier van justitie zou dan gaan bepalen welk deel daarvan aan het slachtoffer ten goede zou komen en dat vonden wij juist de taak van de rechter. De uitkering zou ook veel te anoniem worden. Een andere mogelijkheid was de invoering van de schadevergoedingsstraf of schadevergoedingsmaatregel. De civilisten (specialisten in het privaatrecht, red.) onder ons gaven aanvankelijk de voorkeur aan de invoering van een maatregel² boven die van de straf. De commissie heeft uiteindelijk gekozen voor de schadevergoedingsstraf, een uitkering aan de Staat ten behoeve van het slachtoffer, te incasseren door het OM. Daarmee zou tot uitdrukking worden gebracht dat het betalen van schadevergoeding niet alleen het belang van het slachtoffer dient, maar ook het publieke belang dat is gelegen in conflictoplossing en herstel van vrede. Kortom, de schadevergoeding als ‘zoengeld’.”

In de wet is de keuze uiteindelijk op de maatregel gevallen. Legt de rechter de schadevergoedingsmaatregel op, dan zorgt het Centraal Justitieel Incassobureau (CJIB) voor de inning van het verschuldigde bedrag bij de veroordeelde. Als stok achter de deur is er de vervangende hechtenis.

“Er is tien jaar verstreken tussen de installering van de commissie en de landelijke invoering van de wet in 1995, en dan mogen we nog in onze handen knijpen. De invoering heeft echt aan een zijden draadje gehangen vanwege de financiering. Twee *pilots*, gestart in 1993 in Den Bosch en Dordrecht, hebben het ijs gebroken. En laten we wel wezen, als er niet een fantastische slachtofferhulpclub was geweest....”

Terweetjes

Bijna vijftien jaar later is ‘Terwee’ gemeengoed geworden. Evaluaties laten zien dat de aanvankelijke weerstand bij de rechterlijke macht vrijwel is verdwenen. Bij het OM is de schaderegeling voor slachtoffers een topprioriteit geworden. Het proces van verfijning is in volle gang. Terwee-van Hilten constateert met genoegen dat enkele

knelpunten die de commissie destijds al signaleerde, in het wetsvoorstel Versterking positie slachtoffers worden aangepakt. “Het criterium ‘eenvoudig van aard’ is veranderd in ‘geen onevenredige belasting van het strafrechtsgeding’. Ik vind dat mooi geformuleerd. Het voegen in *ad informandumzaken*, een van de discussiepunten binnen de commissie, wordt in het wetsvoorstel ook mogelijk gemaakt.”

De oud-rechter hoopt dat haar collega’s minder snel zullen toegeven aan de ‘koudwatervrees’ om schadevorderingen die op het eerste gezicht te ingewikkeld of tijdrovend lijken, niet-ontvankelijk te verklaren. Dan moet het slachtoffer alsnog civiel procederen. “De nieuwe wet geeft nog wat meer duidelijkheid over het feit dat de rechter schadevorderingen ook gedeeltelijk kan toewijzen. Het is een goede manier om binnen de strafzaak een soort voorschot te geven in afwachting van de civiele procedure over de rest van de schadevordering.”

Daarnaast komt er in bepaalde gevallen een voorschotregeling voor toegewezen schadevorderingen. Want van een kale of onwillige kip valt – stok of geen stok achter de

deur – maar heel weinig te plukken. Heeft de veroordeelde na acht maanden nog steeds niets betaald, dan geeft de Staat het slachtoffer een voorschot.

De Wet Terwee heeft ook een heel eigen jargon aan de Nederlandse rechtspraak toegevoegd. “Ik vind dat wel leuk, want ik heb me er destijds, als meewerkend voorzitter, enorm voor ingezet en heb ook meegewerkt aan het opstellen en de redactie van het wetsvoorstel. Maar ik heb me weleens afgevraagd waarom het de Wet Terwee is gaan heten”, aldus de naamgever. “De eigenlijke naam van de commissie was natuurlijk wel erg lang. Bovendien leende Terwee zich goed voor alliteratie en rijm. ‘Tevree met Terwee.’ ‘Terzake Terwee.’ Er was zelfs een speciaal logo. Misschien hadden we het als merk moeten laten registreren.” Ze lacht: “Er kwamen ook allerlei vervoegingen, bijvoorbeeld ‘We gaan Terweeën’. Bij mijn activiteiten in het gevangenispastoraat in Haarlem hoorde ik dat gedetineerden wel eens zeiden: ‘Ik heb nog een Terweetje lopen. De uitdrukking ‘een Terwee executeren’ (een schadevergoedingsmaatregel uitvoeren, red.) klinkt natuurlijk minder prettig.”

Rol Slachtofferhulp

Aan het slot van het interview wil ze nog eens de belangrijke rol benadrukken die Slachtofferhulp Nederland heeft gespeeld in het succes van de wet. Zelf heeft ze nog weleens overwogen er vrijwilliger te worden. Een fors aantal nevenfuncties en haar kleinkinderen weerhielden

haar er uiteindelijk van. “Het profiel van de vrijwilliger in de slachtofferzorg is ijzersterk. Ik ben blij dat een goede regeling van die zorg steeds meer als overheidstaak wordt gezien, maar ik vind het een heel mooie gedachte dat binnen een organisatie mensen voor een ander opkomen en naast ze staan. Dat vind ik ook zeer van deze tijd. We zijn natuurlijk wel heel erg aan het individualiseren, maar toch is er een grote behoefte. Stille tochten, condoleanceregisters, spontane herdenkingen: ze worden door duizenden bezocht. Mensen hebben gewoon behoefte elkaar iets te laten weten van hun medeleven. Het lijkt heel vrijblijvend om een bosje bloemen neer te leggen, maar ze komen er toch voor naar de plaats van het gebeurde. Jullie organisatie gaat verder: de inzet is niet vrijblijvend en gebeurt ook nog op een manier die het slachtoffer echt helpt. Zo is het ooit begonnen en dat moet je behouden.” Ze denkt even na. “Wel vind ik dat het begrip slachtoffer niet te veel opgerekt moet worden. Anders is iedereen straks slachtoffer. Een enigszins kritische, zakelijke benadering, daar zijn slachtoffers alleen maar bij gebaat. Jullie doen dat vanuit je eigen professionaliteit en lange ervaring. Dat maakt Slachtofferhulp geloofwaardig en mensen hebben er ook wat aan. Het gaat verder dan de buurvrouw die zegt: ‘Kop op, het komt wel weer goed’. Dus: doorgaan met verdere professionalisering en verbetering in de uitvoering. Maar raak niet verstrikt in bureaucratie en commercie!”

Noten

- 1 Zie R. Kool (1999), *Uit de schaduw: de emancipatie van het slachtoffer binnen de strafrechtspleging, Justitiële Verkenningen*, 1999, 9: 60-74.
- 2 Bij een maatregel ontbreekt, anders dan bij de straf, het

element van de ‘leedtoevoeging’. Er is uitsluitend sprake van herstel van de rechtmatige toestand. Ook ontbreekt de koppeling aan de ernst van het feit, de verwijtbaarheid, het gedrag en de draagkracht van de dader.



Mr. Boris Dittrich was na zijn studie Rechten enige tijd in de advocatuur actief, waarna hij van 1989 tot 1994 rechter was bij de rechtbank in Alkmaar. In 1994 werd hij lid van de D66-fractie in de Tweede Kamer; van 2003 tot 2006 was hij fractievoorzitter. Hij is het enige Kamerlid dat vier initiatiefwetten aangenomen wist te krijgen: de anti-stalkingswet, het spreekrecht voor slachtoffers, de opheffing van de verjaringstermijn bij moord en de vaste boekenprijs. In 2006 verliet hij de politiek om als *advocacy director* seksuele minderheden bij de mensenrechtenorganisatie Human Rights Watch in New York te worden. Boris Dittrich heeft verschillende boeken geschreven.

Spreekrecht voor slachtoffers en nabestaanden in de rechtszaal

Alkmaar, 1989

De voorzitter van de strafkamer loopt voor me uit. Als jongste rechter volg ik mijn twee collega's met een deel van het strafdossier onder mijn arm. In de rechtszaal hoor ik stoelen schuiven, knieën kraken. "De rechtbank", roept de bode.

We stappen op het podium. Ik zit links naast de voorzitter, mijn collega die al jaren strafrechter is, zit aan zijn rechterhand. De voorzitter gebaart de aanwezigen te gaan zitten. Vanmiddag behandelen we de strafzaak tegen een man die zijn echtgenote gedood heeft terwijl hij in een waanwereld leefde. Het dossier heb ik in het weekend mee naar huis genomen en grondig doorgenomen. De bloederige foto's van het lichaam van de vrouw die met een bijl was toegetakeld, branden nog steeds op mijn netvlies. Nadat de officier van justitie kort meldt waar de zaak over gaat, begint de voorzitter met

de ondervraging van de verdachte. Op de eerste rij zit een ouder echtpaar. Het zijn de ouders van de vrouw. De vader en de moeder zijn bleek weggetrokken en kijken geschrokken naar de verdachte, hun schoonzoon, en dan weer naar de voorzitter die de ondervraging leidt. De vrijwilligster van Slachtofferhulp Nederland die wel vaker bij rechtszittingen aanwezig is, legt haar hand op de arm van de moeder van het slachtoffer. Tot nu toe gaan de vragen alleen over de gebeurtenissen van die zwarte dag in januari 1989. Alle feiten moeten komen vast te staan. Uitvoerig wordt de verdachte aan de tand gevoeld en wordt het reclasseringsrapport dat over hem is uitgebracht met hem doorgenomen. In de maanden voordat hij zijn echtgenote ombracht, was hij in een psychose terecht gekomen. Hij vermoedde dat het einde van de wereld nabij was en wilde zijn echtgenote beschermen tegen de ellende

waarmee ze in die laatste dagen geconfronteerd zouden worden. 's Nachts, terwijl ze sliep, sloeg de man toe. Hij dacht dat hij in haar bestwil handelde door de bijl uit de schuur te pakken en haar te doden. De ondervraging duurt lang. Nadat de feiten helder zijn geworden, vraagt de voorzitter van alles over de persoon van de verdachte. Je zou haast gaan vergeten dat er een slachtoffer is gemaakt en dat het slachtoffer familie had.

“Voordat ik het woord geef aan de officier van justitie voor zijn requisitoir, vraag ik mijn collega's of zij nog een vraag hebben?” zegt de voorzitter, terwijl hij even naar opzij kijkt. Van te voren in de raadkamer had ik aangekondigd dat ik graag aan de ouders van de overleden vrouw wilde vragen hoe het met hen gaat. Er zat een korte verklaring in het dossier dat ze na de plotselinge dood van hun dochter in een depressie waren geraakt. Mijn collega-rechter maakte tijdens de voorbespreking van de zaak bezwaar tegen mijn voorstel.

“We kunnen de ouders geen vragen stellen. Zij zijn geen getuige. Voor je het weet, barsten ze in snikken uit of eisen ze levenslang tegen de verdachte. Dan wordt de zitting een rommeltje en loopt ons hele schema in de war.”

Ik bracht daartegen in dat de wet het ook niet verbiedt om belangstelling te tonen voor de manier waarop de nabestaanden de dood van hun dochter verwerken. Na wat heen en weer gepraat besloot de voorzitter onze discussie. Hij kwam met een praktische oplossing.

“Laten we kijken hoe de behandeling van de zaak ter zitting gaat. Mochten de ouders aanwezig zijn en erg emotioneel overkomen, dan is het beter hen met rust te laten. Maar als ze het aankunnen, zie ik geen overwegend bezwaar. Het is wel heel ongebruikelijk. Als het misgaat, is dit experiment meteen van de baan.”

Wat voor de aanwezigen in de rechtszaal een routinenvraag van de voorzitter lijkt, heeft voor mij een diepere betekenis. Ik vind het belangrijk dat niet alle aandacht naar de verdachte en zijn daad uitgaat, maar dat ook de andere kant van het strafbare feit belicht wordt. Waar een dader is, is een slachtoffer. Voor een volledig inzicht in de gang van zaken

rond het misdrijf is het voor de rechter van belang te weten welke gevolgen het misdrijf in het leven van het slachtoffer of diens nabestaanden heeft teweeggebracht.

Ik druk het knopje van de microfoon in.

“Aan de verdachte heb ik geen vragen”, zeg ik. “Maar ik zou graag kort met de ouders van het slachtoffer willen spreken. In het dossier zit een proces-verbaal van een verklaring die u hebt afgelegd, waarin u vertelt over de dood van Jacqueline. Graag zou de rechtbank horen hoe het nu, maanden later, met u gaat. Wat voor impact heeft Jacquelines dood op uw leven gehad?”

De advocaat van de verdachte merkt op dat hij geen bezwaar heeft tegen een mondelinge verklaring van de ouders, tenzij ze zich inhoudelijk met de zaak gaan bemoeien. De ouders vertellen allebei over hoe Jacqueline in het leven stond, hoeveel ze van haar man en kinderen hield en begaan was met zijn ziekte. Ze vertellen hoe ze proberen door te leven, hoe moeilijk dat ook is. “Het voelt alsof de grond onder onze voeten is weggeslagen.”

Een beetje voldoening

Maanden later sturen de ouders een brief naar de rechtbank. Daarin bedanken ze voor de gelegenheid die hen geboden werd over hun dochter te praten.

“Pas toen de rechter de naam van Jacqueline noemde, beseften we dat de zaak ook om haar draaide. Het was pijnlijk om over haar te praten, maar na afloop voelden we iets van opluchting. Eindelijk konden we haar een plek in het proces geven en wisten we dat ze ondanks haar dood toch een rol zou spelen in de afwegingen van de rechtbank. Dat gaf een beetje voldoening. Nu beginnen we aan een nieuwe moeilijke fase. Maar door in de rechtszaal haar naam te noemen en over haar te kunnen vertellen, hebben we een eerste begin met het verwerken van haar dood gemaakt.”

De brief maakt indruk op me. Als rechter heb ik sindsdien altijd geprobeerd slachtoffers of hun nabestaanden kort het woord te verlenen. Mijn ervaringen daarmee zijn positief. Ik kan me niet herinneren dat er ongeregelde zaken zijn ontstaan. Een enkele keer weigerde een nabestaande het woord te nemen of zei men dat er niets toe te voegen viel

aan de schriftelijke verklaring die in het dossier was opgenomen, maar dat gebeurde in alle openheid. Ik had de indruk dat mensen het respecteerden dat de rechter in ieder geval de vraag stelde of ze iets wilden vertellen. Toch blijft het bij me knagen dat andere combinaties van rechters in de rechtbank van Alkmaar geen spreekrecht verlenen aan slachtoffers of hun nabestaanden.

“Het is niet door de wetgever geregeld”, is hun redering. Omdat de wet erover zwijgt, kun je inderdaad twee kanten op redeneren.

Initiatiefwetsvoorstel

In 1994 word ik voor de eerste keer in de Tweede Kamer gekozen. Met mijn juridische ervaring ligt het voor de hand dat ik de portefeuille Justitie behartig. Als medewetgever is het tamelijk simpel om een onderdeel van een wet die de regering voorstelt, te veranderen. Je dient dan een wijzigingsvoorstel in, een amendement. Moeilijker is het om medestanders te vinden en een meerderheid achter je voorstel te krijgen. Omdat ik jarenlang als rechter zittingen heb gedaan en duizenden zaken moet hebben beslist, kan ik de regels van het strafproces dromen en weet ik waarover ik praat. Dat scheelt wanneer ik collega's probeer te overtuigen een ingediend amendement te steunen. Veel moeilijker is het zelf een onderwerp op de agenda te zetten en bestaand beleid of regels te wijzigen wanneer de regering tegenstribbelt. Het spreekrecht voor slachtoffers en nabestaanden is zo'n onderwerp.

In een betrekkelijk korte periode vinden er enkele spraakmakende strafzaken plaats, waarbij de rechters verschillend oordelen over de mogelijkheid een nabestaande in de rechtszaal het woord te geven. In de zaak van Joes Kloppenburg die in een Amsterdamse steeg werd doodgeslagen toen hij een zwerver te hulp kwam, kregen zijn ouders van de Amsterdamse rechtbank de gelegenheid tijdens de zitting te spreken. Maar toen de vader van Froukje Schuitemaker, het meisje dat door de dichte deur van discotheek Bacchus heen was doodgeschoten, in de rechtszaal iets wilde zeggen, kapte de voorzitter van het Gerechtshof hem af. “De wet staat dat niet toe. Alleen als u als getuige zou zijn opgeroepen, mag u hier het woord voeren.” Bij mij leidt het

tot ergernis. Ik vind dat bij ernstige misdrijven het slachtoffer altijd in de gelegenheid moet worden gesteld zich te uiten. Geen spreekplicht, maar een spreekrecht. De Alkmaarse zaak uit 1989 heeft indertijd diepe indruk gemaakt. Ik weet hoeveel het voor mensen kan betekenen over de gevolgen van het misdrijf te spreken. Ik broed op een mogelijkheid de warrige wettelijke situatie te verbeteren.

Voor de Tweede Kamer reis ik naar New York, waar ik een stage loop bij de Verenigde Naties en onderhandelingen over mensenrechtenverdragen bijwoon. Ik maak van de gelegenheid gebruik om een aantal rechtszaken bij te wonen die in New York het nieuws halen. Op de tribune gezeten zie ik hoe nabestaanden het recht hebben op een Victim Impact Statement. Het werkt goed en de rechters, advocaten en officieren van justitie die ik spreek, snappen de bezwaren van hun Nederlandse collega's niet. “Is het niet gewoon een kwestie van koudwatervrees?” vraagt een van de Amerikaanse rechters.

Gesterkt door de Amerikaanse voorbeelden en mijn onvrede met de onduidelijke Nederlandse situatie stel ik de regering voor om het spreekrecht wettelijk te regelen en een einde te maken aan de onduidelijkheid. Slachtoffers en nabestaanden moeten weten waar ze aan toe zijn. Ze moeten zich kunnen voorbereiden om in de rechtszaal het woord te voeren, als ze dat willen. Maar ze moeten zich ook vrij voelen niet te spreken. Mijn voorstel valt bij de achterenvolgende ministers van Justitie met wie ik te maken heb (Sorgdrager, Korthals en Donner) niet in goede aarde. Er worden allerlei argumenten uit de kast gehaald om niets te hoeven doen en de onduidelijke situatie te laten voortbestaan.

Argumenten

De lijst met argumenten voor en tegen het spreekrecht van slachtoffers is indrukwekkend.

- De regering wil mijn voorstel niet geïsoleerd bekijken, maar alleen in het kader van een algehele herziening van het wetboek. Als ik vraag wanneer die herziening is afgerond en of het spreekrecht, zoals ik dat voorstel, daarin is opgenomen, worden de antwoorden vaag. Het lijkt verdacht veel op een verwijzing naar Sint Juttemis.

- De officier van justitie kan op de zitting vertellen hoe het met het slachtoffer of de nabestaanden gaat. Het spreekrecht is dus eigenlijk al geregeld via de mond van het Openbaar Ministerie. Ik breng daartegen in dat mensen zelf moeten kunnen spreken en niet een professional namens hen. Mensen kunnen zelf het best verwoorden hoe het met hen gaat. Veel officieren die op de zitting het

woord voeren, hebben geen slachtoffergesprek gevoerd en zijn niet goed op de hoogte. In een tijd van mondigheid en zelfstandigheid van de burger moet dat ook in de rechtszaal een vertaling kunnen krijgen.

- De rechter kan melding maken van de schriftelijke verklaring van het slachtoffer of de nabestaanden. Dat werkt vlot en bespaart tijd. Ter ondersteuning



van dit bezwaar stuurt de Raad voor de Rechtspraak tijdens de behandeling van het wetsvoorstel in de Eerste Kamer een brief naar de politiek: als slachtoffers spreekrecht krijgen, gaat dat zeeën van tijd en miljoenen extra kosten. Er wordt een spookbeeld geschetst als zou elk slachtoffer van mijn regeling gebruik willen maken en oeverloos willen spreken.

- Wanneer een slachtoffer spreekt ten overstaan van Jan en alleman op de zitting, loopt hij/zij de kans opnieuw getraumatiseerd te worden. Deze zogeheten secundaire victimisatie moet vermeden worden. Daarom is het beter geen extra recht voor het slachtoffer te introduceren. Ik heb een dergelijke redenering altijd bestreden door te verwijzen naar de wensen van slachtoffers zelf, zoals geïnventariseerd door Slachtofferhulp Nederland. Veel slachtoffers willen het spreekrecht hebben. Dat wil niet zeggen dat zij er allemaal gebruik van zullen maken. Een goede voorlichting door de politie, het Openbaar Ministerie, Slachtofferhulp Nederland, of de rechter ter zitting kan veel nadelige consequenties voorkomen. Maar in mijn visie heeft het slachtoffer of hebben diens nabestaanden een keuzerecht.
- Slachtoffers zullen denken dat ze als een soort hulpje van de officier van justitie ter zitting de verdachte de les mogen gaan lezen. Dat zal tot extra strijd in de rechtszaal leiden, waardoor het antagonistische karakter van het strafproces wordt aangewakkerd. Dat komt de waarheidsvinding niet ten goede. Beter is het daarom het slachtoffer geen spreekrecht te geven. Dit argument is op spookbeelden gebaseerd en laat zich weerleggen met de gunstige ervaringen in het buitenland. Bovendien is de rechter er altijd bij om de orde op de zitting te bewaren. Hij kan ingrijpen als het slachtoffer buiten de oevers van het wetsvoorstel treedt. Hij kan het slachtoffer zelfs het woord ontnemen.
- Er wordt mij tegengeworpen dat ik met mijn voorstel de positie van de verdachte uithol. Die staat in het strafproces centraal en niet het slachtoffer. Ik wijs erop dat met een slachtofferverklaring alle facetten van een gepleegd misdrijf worden belicht, waarna het aan de rechter is om een oordeel te vellen.

- Als het slachtoffer spreekt, lijkt het net alsof de verdachte al schuldig is bevonden, terwijl het onderzoek ter zitting er juist toe dient om te bepalen of de verdachte het strafbare feit gepleegd heeft en of hij schuldig is. Vooral als de verdachte het strafbare feit ontkent, moet er geen spreekrecht voor het slachtoffer zijn. Een variant op dit argument is dat de rechter zwaarder gaat straffen nadat hij het slachtoffer heeft gehoord. Beide argumenten zijn niet overtuigend; rechters zullen zich heus niet door een emotioneel betoog van een nabestaande het zicht op de feiten en op juridische vragen laten ontnemen. Ik spreek vertrouwen in de deskundigheid van de rechters uit.
- Een opmerkelijk argument is dat de professionals die op de zitting het woord voeren (rechter, officier van justitie, advocaat, deskundigen) niet zitten te wachten op een rol van een direct betrokkene. Dat levert alleen maar emoties op, waar veel juristen moeite mee hebben. Mijn redenering is dat dit ervoor pleit die professionals te leren met emoties om te gaan. Bijvoorbeeld door in de verplichte cursussen voor rechters en advocaten aandacht te besteden aan de positie van het slachtoffer. Naar mijn opvatting hoort het strafproces niet een kille abstractie van de werkelijkheid te zijn met uitsluiting van de gevolgen van het misdrijf voor de directe omgeving van het slachtoffer. Emoties horen bij het leven en moeten dan ook niet koste wat kost geweerd worden uit de rechtszaal. Wel is het aan de professionals in de rechtszaal om die emoties in banen te leiden. Waarom zo'n angst voor een snikkend slachtoffer? Zijn niet ook veel verdachten emotioneel, wanneer zij het woord nemen? Dus waarom zou dan een slachtoffer of nabestaande moeten worden buitengesloten?

In de periode van de behandeling van het wetsvoorstel heb ik vaak met Slachtofferhulp Nederland gesproken en met bijvoorbeeld de Vereniging Ouders van een Vermoord Kind. Door hun ervaringen voel ik me gesterkt, wanneer ik het gevecht aanga met de regering en de beroepsgroep. We laten ons niet opzij zetten.

Behandeling in het parlement

De behandeling van het initiatiefwetsvoorstel duurt lang. Nadat ik het in 2000 geschreven heb, wil ik Kamerleden van andere politieke partijen uitnodigen mee te doen. Hoe meer Kamerleden van andere politieke partijen het steunen, des te groter de slagingskans. Een voor een zeggen ze dat ze het debat met me willen aangaan in de Kamer, maar niet als mede-indiener te boek willen staan. Ze willen eerst zien hoe de discussie zich ontwikkelt om dan pas te beslissen of ze me zullen steunen.

Het is een roerige periode in de Nederlandse politiek. Het Paarse kabinet van PvdA, VVD en D66 is uitgeregeerd en Pim Fortuyn wordt tijdens de verkiezingscampagne vermoord. Na de verkiezingen komt de LPF zonder hun leider in 2002 aan de macht. Wat mij wel aanspreekt in deze kortstondige politieke beweging is hun steun voor directe vormen van democratie, zoals het houden van een referendum of het als burgers kiezen van je eigen burgemeester. Wat dat betreft steunt de LPF het gedachtegoed van D66. Spreekrecht voor slachtoffers valt in deze categorie. Mensen moeten in de rechtszaal zelf kunnen spreken zonder dat een rechter of een officier van justitie gaat vertellen welke impact het misdrijf op hun leven heeft gehad. Dat kunnen mensen zelf wel, althans dat vertrouwen moeten we hen als wetgever durven geven. Fred Schonewille, justitiewoordvoerder van de LPF-fractie, besluit in 2002 het wetsvoorstel te steunen. Nadat we het gezamenlijk in de Tweede Kamer verdedigen, valt het kabinet-Balkenende I. De LPF verdwijnt naar het zijtoneel van de politiek en Schonewille verlaat de Tweede Kamer. In de Eerste Kamer sta ik er alleen voor. Schonewille mag wel als extern deskundige aanwezig zijn achter de regeringstafel. We laten ons bijstaan door de Amsterdamse advocaat prof. Geert-Jan Knoops. Hij kan als gerenommeerd advocaat, bekend van zaken als de Puttense Moordzaak, de Deventer Moordzaak, Lucia de B., Erik O. en Machiel Kuijt, vertellen dat 'de advocatuur' niet als een monolithisch blok tegen een grotere rol van het slachtoffer in de rechtszaal is. Ik hoop zo de tegenstanders een belangrijk argument uit handen te slaan. Samen met Slachtofferhulp Nederland en de Vereniging Ouders van een Vermoord Kind zet ik

een actie op touw om zo veel mogelijk senatoren van de PvdA en de SP te benaderen. Zij twijfelen of ze hun steun zullen verlenen. Nabestaanden beschrijven hun persoonlijke ervaringen in brieven aan de Eerste Kamerleden, en Slachtofferhulp Nederland grijpt de telefoon.

11 mei 2004 is een spannende dag. De Eerste Kamer stemt over mijn initiatiefwetsvoorstel. Tot voor de stemming weet ik niet hoe de vlag erbij hangt. Het is kantje boord, want het CDA, GroenLinks, de Christenunie en de SGP zijn tegen een grotere rol van het slachtoffer in het strafproces. Ze stemmen daarom tegen. Een nipte meerderheid is echter voor. Ongetwijfeld hebben de persoonlijke interventies van mensen uit Nederland enkele senatoren kunnen overtuigen en daarom het initiatiefwetsvoorstel gered.

Slachtofferhulp Nederland

De wet treedt op 1 januari 2005 in werking. In de praktijk wordt er met een zekere regelmaat gebruik van gemaakt. De doemdenkers hebben ongelijk gekregen. Mensen kiezen zelf, gesteund en voorbereid door medewerkers van Slachtofferhulp Nederland, of ze het woord willen voeren of niet. In 2007 laat de Raad voor de Rechtspraak weten dat het spreekrecht redelijk goed functioneert en dat ze zich indertijd vergist hadden.

Af en toe ontvang ik nog wel eens een mailtje van mensen die de geschiedenis van het wetsvoorstel kennen en me schrijven dat het in hun situatie belangrijk was om zelf in de rechtszaal over het slachtoffer te spreken.

In de twaalfeneenhalf jaar dat ik Kamerlid ben geweest, heeft het werk ter versterking van de positie van slachtoffers in het strafproces me de meeste voldoening gegeven.

In mijn hoedanigheden van advocaat, rechter en Tweede Kamerlid heb ik te maken gehad met Slachtofferhulp Nederland. Ik vind het een goed instituut en heb er over het algemeen positieve ervaringen mee. De Wet spreekrecht voor slachtoffers of nabestaanden in de rechtszaal betekent onmiskenbaar een taakverzwaring voor de organisatie. Hoe groter de mogelijke rol van het slachtoffer in het strafproces, des te belangrijker de begeleiding wordt. Ook

tijdens gesprekken met de politie of het Openbaar Ministerie. Voor veel slachtoffers is het strafproces onbekend terrein en wordt het bevolkt door juristen die, gehuld in een zwarte toga, ondoordringbaar jargon uitkramen. Dat komt allemaal intimiderend over. Slachtofferhulp is er om de contacten soepel te laten verlopen. Op de zitting moet de medewerker van Slachtofferhulp Nederland toekijken hoe het slachtoffer of de nabestaande het er van afbrengt. De wet schrijft immers voor dat het spreekrecht alleen toekomt aan hen die slachtoffer van het misdrijf zijn geworden of hun nabestaanden. Niemand anders mag het woord voeren. Voor de begeleiding van Slachtofferhulp betekent het dat de zitting goed moet worden voorbereid. In sommige gevallen weet ik dat het slachtoffer grondig op de zitting wordt voorbereid door hem/haar 'droog'

te laten oefenen en hardop de verklaring voor te dragen die later in de rechtszaal naar voren wordt gebracht. Dit kost natuurlijk tijd, deskundigheid en dus ook geld.

Geld is er nooit genoeg en dus zal het in de praktijk ongetwijfeld voorkomen dat een slachtoffer zich niet goed voorbereid voelt of dat er geen medewerker van Slachtofferhulp Nederland beschikbaar is. Dergelijke tekortkomingen kunnen in beginsel niet aan Slachtofferhulp Nederland worden tegengeworpen, maar gaan de overheid aan. In een rechtsstaat mogen slachtoffers van een misdrijf niet als een restpost worden beschouwd. Er dienen voldoende middelen beschikbaar te worden gesteld om een adequate rechtspleging te organiseren, inclusief de nieuwe rol van het slachtoffer of diens nabestaanden.



Ssv'er Judith Cortel en
voegingsadviseur Maartje
Hettinga ruilen van functie

‘Iemand moet verantwoordelijk zijn’

In het Nederlandse strafproces speelt het slachtoffer een bescheiden rol. Sinds de Wet Terwee (1995) kunnen slachtoffers zich voegen als benadeelde partij (iemand die rechtsreeks schade heeft geleden door het strafbare feit). En dankzij de Wet op het spreekrecht (2005) kunnen ze een mondelinge of schriftelijke slachtofferverklaring geven tijdens de zitting. Er komt nogal wat kijken bij het uitoefenen van deze rechten. Daarom heeft het ministerie van Justitie Slachtofferhulp Nederland expliciet de taak gegeven slachtoffers hierbij te ondersteunen. Zo zijn er voegingsmedewerkers die helpen bij het invullen van het voegingsformulier en het opstellen van de schadeonderbouwing. Voegingsadviseurs kunnen daarbij advies geven en de schadeformulieren controleren. Ssv-medewerkers stellen de schriftelijke slachtofferverklaring (svv) op en bereiden slachtoffers voor op het spreken in de rechtszaal. Met Judith Cortel en Maartje Hettinga zitten al deze functies aan de interviewtafel. Vanwege de eisen die Justitie stelt aan de kwaliteit en

kwantiteit, en de specialistische kennis die het werk vereist, worden deze functies in de regio Noordwest vervuld door betaalde krachten. In de andere regio's nemen vrijwilligers nog een deel van het voegingswerk voor hun rekening.

Geruild

Judith Cortel begon als ssv-medewerker en Maartje Hettinga als voegingsadviseur, maar een paar maanden geleden besloten ze tijdelijk van baan te ruilen. Hettinga: “Op een gegeven moment ken je het kunstje wel. We waren allebei toe aan een nieuwe uitdaging binnen Slachtofferhulp Nederland. Wat mij aantrekt in het ssv-werk is het contact met cliënten. Bovendien kun je in een slachtofferverklaring veel meer kwijt. Het adviseren bij een voeging is een heel afstandelijke aangelegenheid. Het moet zo zakelijk mogelijk op papier komen te staan. Bij een slachtofferverklaring ben je veel vrijer, omdat je in de ik-vorm schrijft namens het slachtoffer.”

Cortel merkt ook een verschil in gesprekshouding: “Tijdens het voegingsgesprek moet je de cliënt nog wel eens ‘nee’ verkopen. Nee, dat bedrag is niet haalbaar, nee, dat is geen rechtstreekse schade, nee, dat kunt u niet vorderen. Soms moet je behoorlijk streng zijn. Bij een ssv-gesprek moet er juist een ‘ja-stemming’ zijn, er moet vertrouwen zijn en mensen moeten zich echt uitgenodigd voelen om hun verhaal in detail te vertellen.”

“Het lastige is,” vult haar collega aan, “dat je van tevoren nooit weet wat er met een voeging gebeurt. De cliënt moet een uitgebreid formulier invullen en bewijsstukken overleggen, maar de uitkomst is onzeker. Want je weet niet of de verdachte veroordeeld wordt. En evenmin of de rechter de voeging ontvankelijk verklaart en

Mensen zijn hoe dan ook blij dat ze hun verhaal kwijt kunnen

welk bedrag hij uiteindelijk toewijst. Dat verschilt ook nog eens per rechter. Dat zou niet mogen, maar het is in de praktijk wel zo. Dus over de kans dat een vordering wordt toegewezen valt heel weinig te zeggen. Terwijl een slachtofferverklaring, ook al wordt de verdachte vrijgesproken, in ieder geval op papier staat. Dat is het mooie van de ssv: mensen zijn hoe dan ook blij dat ze hun verhaal kwijt kunnen, dat het op papier staat, dat het wordt gelezen. Je merkt dat het ze goed doet. Een cliënt die gebruik wilde maken van het spreekrecht vertelde dat ze zo een stukje controle wilde terugnemen. ‘Ik mag al bijna niets in het strafproces,’ zei ze, ‘maar door op de zitting mijn verhaal te doen, laat ik zien dat ik een deel van de controle over mijn leven terugneem.’”

“Omdat de slachtofferverklaring in het strafdossier terecht komt, geeft dat slachtoffers een zekere macht, de macht van het geschreven woord”, vult Cortel aan.

Creatief puzzelwerk

Cortel maakte de overstap van ssv-medewerker naar voegingsadviseur omdat ze daarin haar ‘juridisch ei’ beter kwijt kan: “Als voegingsmedewerker zit je op het parket en dat is echt een juridische omgeving. Officieren doen

regelmatig een beroep op je om hen argumenten aan te leveren waarmee een bepaalde claim toegewezen kan worden. Zo’n onderbouwing van de schadeclaim is soms best puzzelen. Daar kan ik mijn studie goed bij gebruiken”, zegt Cortel, die op dit moment Rechten studeert. Het is haar tweede studie. De Groningse, geboren in Warffum in 1964, volgde ooit een opleiding aan de modeacademie in Amsterdam en verdiende twaalf jaar haar brood als kostuumontwerper. “Op een gegeven moment wilde ik iets anders”, licht Cortel haar carrièreswitch toe. “Ik wilde graag nog een keer studeren, Rechten nu. Maar ik werkte als freelancer en dat betekent dat je óf tachtig uur per week werkt óf helemaal niet. Voor een studie is regelmaat nodig. Ik besloot een vaste baan te zoeken in

de richting van mijn studie. Eerst heb ik een tijdje als baliemedewerker bij de politie gewerkt en toen kwam er een vacature als administratief medewerker bij Slachtofferhulp Nederland. Zo ben ik hier binnengekomen. Dat werk heb ik ongeveer twee jaar gedaan en toen begon de dienstverlening rond de ssv landelijk gestalte te krijgen. Ik

heb gesolliciteerd op de vacature voor ssv-medewerker en ben aangenomen.” Mist ze het creatieve en artistieke van de theaterwereld niet nu ze zich aan de droge en formele juridische materie wijdt? “Nee hoor,” lacht ze, “in het schrijven kan ik ook veel creativiteit kwijt. Ik mis wel een beetje dat ik vroeger ondernemer was en een eigen zaak had. Maar het was zwaar en financieel onzeker. Een vast inkomen is prettig. Ik kan nu bijvoorbeeld een hypotheek krijgen en een huis kopen. Ik ben nog steeds heel erg blij met mijn keuze.”

Beide kanten

Ook Hettinga bleef niet bij haar eerste studiekeuze. Geboren in 1980 in Arnhem toog ze naar Amsterdam om Psychologie te gaan studeren. “Toen hoorde ik dat er een nieuwe studie zou komen, Criminologie. Ik heb mijn propedeuse Psychologie afgemaakt en een jaartje gewerkt in afwachting van de start van die studie. Mijn bachelor Criminologie heb ik aan de Vrije Universiteit in Amsterdam gedaan en mijn master in Leiden, omdat ik me wilde specialiseren in Forensische criminologie.” Hoewel de Criminologie in theorie naar dader én slachtoffer kijkt, koos zij voor de daderkant. Haar afstudeeronderzoek naar

de criminele carrière van drugshandelaren bracht haar op het terrein van de echte zware jongens. “Omdat ik weinig informatie bij de politie kon krijgen, ben ik veroordeelde drugscriminelen in de gevangenis gaan interviewen. Het verbaasde me echt hoeveel ze loslieten in die gesprekken. Maar voor hen was zo’n interview natuurlijk ook een vorm van afleiding, want ze waren allemaal tot zes jaar of meer veroordeeld. Over slachtoffers hebben we het nooit zo gehad in die interviews, nee. Het is een keiharde mentaliteit, ze willen zo veel mogelijk geld binnenhalen.” Na haar studie solliciteerde ze bij Slachtofferhulp Nederland en werd aangenomen als voegingsadviseur. “Mijn studie is een goede combinatie van het sociale, het psychologische en het juridische. Maar een universitaire

Op papier is er veel geregeld, maar in de praktijk loopt het niet altijd zo soepel

studie leidt vooral op tot onderzoeker en wetenschapper, terwijl praktische functies mij veel meer aantrekken. Ik wil met mensen bezig zijn, met mijn voeten in de modder staan. Dat vind ik bij Slachtofferhulp.”

Niet dat ze specifiek koos voor slachtoffers. Hettinga: “Ik vind zowel de slachtoffer- als de daderkant interessant. Zo had ik ook bij de Reclassering gesolliciteerd, maar het is uiteindelijk Slachtofferhulp geworden. Toch trekt ook de daderkant me nog steeds. Dus misschien in de toekomst...”

Hettinga combineerde haar werk als voegingsadviseur/ssv-medewerker een tijdje met een freelancebaan als bemiddelaar bij Slachtoffer in Beeld, de zusterorganisatie van Slachtofferhulp Nederland, die slachtoffer-dadergesprekken organiseert. Vooral in combinatie met svv-werk bleek dat lastig. “Ik kreeg steeds meer aanvragen van cliënten voor wie ik ook de slachtofferverklaring had opgesteld. Die zaken kon ik niet aannemen omdat ik dan mijn neutrale positie zou verliezen.”

Frustrerend

Haar collega Cortel begrijpt dat precies. “De verhalen van het slachtoffer zitten in je hoofd, je maakt dagelijks

mee wat een misdrijf met mensen doet. Dat kun je niet zomaar uitschakelen.” Bedoelt ze dat ze plaatsvervangende boosheid voelt tegenover de dader? “Nee,” preciseert Cortel, “het is meer een besef van wat mensen elkaar aandoen. Waar ik wel enorm boos om kan worden is de manier waarop slachtoffers door het systeem gekoeioneerd worden. Dat er allerlei dingen misgaan bij de politie of het Openbaar Ministerie (OM). Dat mensen heel onvriendelijk behandeld worden of van het kastje naar de muur gestuurd. Dan stapelt zich bij slachtoffers allerlei extra leed op, terwijl wij zouden willen dat ze het gebeurde juist een beetje kunnen gaan verwerken. Misdaad zal wel nooit uit te bannen zijn, maar we kunnen wel proberen te bewerkstelligen dat slachtoffers er goed overheen-

komen en verdergaan met hun leven.

En als je dan ziet hoe mensen door instanties slecht – of eigenlijk niet eens slecht, maar ongeïnteresseerd – worden behandeld... Als niemand zich echt verantwoordelijk voelt, kan er een hele hoop misgaan.” “Dat is enorm frustrerend”, beaamt Hettinga.

“Op papier is er veel geregeld, maar

in de praktijk loopt het niet altijd zo soepel.”

Het verschijnsel waaraan beiden refereren staat bekend als secundaire victimisatie, waarbij slachtoffers van misdrijven in de nasleep van het gebeurde zich opnieuw slachtoffer gemaakt voelen door instanties en procedures. Hettinga en Cortel zien het met grote regelmaat gebeuren. “Een zaak die me heel erg bijstaat is die van een cliënt die was beroofd door bekenden”, geeft Hettinga als voorbeeld. “Hij was met een kettingzaag bedreigd en dacht echt dat zijn einde gekomen was. Het was een heel lieve, zachtaardige man en het leed was van zijn gezicht te lezen. Hij wilde heel graag gebruikmaken van het spreekrecht. Voor hem was dat heel belangrijk om wat er gebeurd was af te kunnen sluiten en verder te gaan met zijn leven. Hij had zich geweldig goed voorbereid en was in de wachtkamer nog aan het oefenen wat hij in de rechtszaal zou zeggen. Maar de rechter gaf hem geen gelegenheid om te spreken. Voor deze man was het zo belangrijk zélf het woord te voeren. En omdat hij niet wist hoe alles in zijn werk ging, durfde hij zijn mond niet open te doen. Zo’n zitting is tenslotte nogal imponerend voor mensen. Dat het nu juist mis moest gaan bij deze man, vond ik



vreselijk. De blik in zijn ogen toen hij de rechtszaal uitkwam, zal ik niet gauw vergeten.”

Neventaken

Cortel herkent de situatie en geeft aan dat Justitie op haar beurt vooral gericht is op daders. “Het is heel moeilijk een beetje begrip en interesse te kweken voor slachtoffers. Het arrondissement in Amsterdam is een moloch met enorme administratieve afdelingen. En vooral van die afdelingen ben je afhankelijk. Ik ben ervan overtuigd dat de mensen daar hun werk graag goed willen doen, maar ze hebben erg veel taken op hun bordje. De werkprocessen op het

parket zijn uitgesplitst in talloze functies. Dat zijn heel veel schakels. Ook officieren, die de belangen van het slachtoffer vaak wat beter op het netvlies hebben, zijn daarvan afhankelijk.”

Haar collega vult aan: “Slachtofferhulp Nederland richt zich voor 100 procent op slachtoffers; bij het OM gaat het er in eerste instantie om daders te vervolgen en daarnaast zijn er nog allerlei slachtoffertaken.” Maar er zijn veranderingen op til. In zes arrondissementen in Nederland, waaronder Amsterdam, starten pilots met Slachtofferloketten. In deze loketten, gevestigd op het parket, werken medewerkers van het OM, de rechtbank, politie

en Slachtofferhulp Nederland nauw samen. Slachtoffers kunnen er terecht voor alle informatie en dienstverlening die verband houdt met de strafprocedure.

Hettinga en Cortel zijn positief. “De slachtofferzorg wordt hiermee duidelijk gepositioneerd en krijgt een eigen smoel”, ziet Cortel als grote voordeel. “Er komt een coördinator die contacten moet onderhouden met alle achterliggende organisaties en dat betekent dat er iemand verantwoordelijk is. Het loket zal meer naamsbekendheid hebben binnen het parket, en de drempel voor slachtoffers zal veel lager zijn.”

Beter beschikbaar

Hoe zien Hettinga en Cortel de ontwikkelingen op de langere termijn, vooral binnen Slachtofferhulp Nederland? Beiden voorzien dat het aandeel betaalde krachten op de afdeling Juridische dienstverlening zal groeien, en dat vinden ze in het belang van de cliënt. Hettinga: “In het begin werden in deze regio de voegingen ook door vrijwilligers gedaan, maar met de komst van betaalde voegingsmedewerkers, die vaak een juridische achtergrond hebben, merkte ik als voegingsadviseur dat de kwaliteit steeg. Vrijwilligers zijn maar een beperkt aantal uren per week beschikbaar. Als de voeging dan niet klopt en het ook nog om een spoedzaak gaat, is het heel vervelend als je de betrokken vrijwilliger niet kunt bereiken. Met de

betaalde voegingsmedewerker is dat probleem grotendeels verdwenen. We kunnen snel met elkaar overleggen en ook de terugkoppeling naar de cliënt is gemakkelijker. Dus voor dat soort gespecialiseerde taken zijn betaalde krachten geschikter. Maar de opvang en psychosociale ondersteuning van slachtoffers is bij vrijwilligers in prima handen. Zou je dat met psychologen doen dan duw je slachtoffers meteen in de hulpverlening. Dat zou weleens een te grote stap voor slachtoffers kunnen zijn. Slachtofferhulp is vrijblijvender.” Cortel vult aan: “En het helpt bij het herstel van je wereldbeeld dat iemand jou om niet helpt er weer bovenop te komen. Dat heeft echt een meerwaarde. Ik ben wel bang dat vrijwilligers steeds schaarser worden. Je hoort nu al in sommige regio’s dat het moeilijk is voldoende vrijwilligers te vinden. Maar eigenlijk is het ook scheef: er gaat zo verschrikkelijk veel geld om in daders. Die krijgen van staatswege rechtshulp. Dat is een enorme industrie. Zou er niet een beetje meer geld naar slachtoffers kunnen? Zodat we onze organisatie verder kunnen professionaliseren? Ik zou eigenlijk graag willen dat iedereen bij Slachtofferhulp iets betaald kon krijgen, maar toch als vrijwilliger bleef werken”, besluit ze lachend, want ze begrijpt de tegenspraak in haar woorden. “Nou ja, je weet wel wat ik bedoel” en haar collega Hettinga knikt instemmend.



Dr. Ernst M.H. Hirsch Ballin studeerde Rechten aan de Universiteit van Amsterdam. Hij promoveerde in 1979 op het proefschrift *Publiekrecht en beleid: fundamentele kwesties rondom het functioneren van de Wetenschappelijk Raad voor het Regeringsbeleid*. In 1981 werd hij benoemd tot hoogleraar Staats- en Bestuursrecht aan de Katholieke Universiteit Brabant (nu Universiteit van Tilburg). In het derde kabinet-Lubbers bekleedde hij de ministersposten Justitie en Nederlands-Antilliaanse en Arubaanse Zaken. Daarna was hij een korte periode lid van de CDA-fractie in de Tweede Kamer en tegelijkertijd deeltijd-hoogleraar wetgevingsvraagstukken aan de KUB. Vanaf 1995 was hij hoogleraar Internationaal Recht en lid van de Eerste Kamer, lid van de Koninklijke Nederlandse Academie van Wetenschappen en van de Raad van State, afdeling Bestuursrechtspraak. Vanaf 22 september 2006 is hij opnieuw minister van Justitie.

De rol van Slachtofferhulp Nederland bij het slachtofferbeleid

Het slachtoffer krijgt tegenwoordig steeds meer aandacht van organisaties zoals het Openbaar Ministerie en de politie. Er is sprake van slachtofferbeleid en dat beleid is sterk in ontwikkeling. In deze bijdrage wil ik stilstaan bij de vraag wat de verhouding is tussen overheid en slachtoffers, en waarom mijn departement slachtofferbeleid ontwikkelt. Waarom ben ik hiervoor als minister van Justitie verantwoordelijk? En waarom is voor mij Slachtofferhulp Nederland een belangrijke partij bij de uitvoering van dit beleid? Aan de hand van enkele voorbeelden van beleidstrajecten licht ik de rol van Slachtofferhulp Nederland binnen dit beleid en in het veld van de slachtofferzorg toe.

Het ontstaan van het slachtofferbeleid

In vroegere tijden ondernam het slachtoffer zelf ac-

tie als hem iets was aangedaan: oog om oog, tand om tand. In de loop van de tijd is de aandacht meer gericht op de inbreuk die een strafbaar feit maakt op de rechtsorde. Opsporing, vervolging en sancties zijn inmiddels exclusieve overheidstaken. Daarmee heeft de overheid de reactie op criminaliteit uit handen genomen van het slachtoffer; eigenrichting is verboden. Hierdoor kwam het slachtoffer aan de zijlijn te staan. Op die manier is een strafrecht ontstaan waarin geen rol was weggelegd voor het slachtoffer. Iets als slachtofferbeleid was er dan ook niet.

In de laatste decennia groeide de kritiek op deze afzijdige positie van het slachtoffer. Er kwam steeds meer aandacht voor de behoeften van het slachtoffer. De roep om meer aandacht voor slachtoffers is volgens de literatuur te verklaren vanuit ver-

schillende maatschappelijke ontwikkelingen. De toegenomen bemoeienis van de overheid met het maatschappelijke leven heeft de verwachtingen van burgers ten aanzien van de overheid vergroot.¹ De aandacht voor en investering in de resocialisatie van daders ervaren slachtoffers in toenemende mate als onrechtvaardig en eenzijdig. Zelf moeten ze immers zonder hulp de gevolgen van het slachtofferschap te boven komen. Dit geldt des te meer in een tijd dat sociale structuren als gezin, familie en kerk hun functie van veilige opvang en bron van ondersteuning voor een grote groep mensen hebben verloren.

De zorg voor slachtoffers en het beleid hiervoor hebben zich dan ook voornamelijk ontwikkeld onder maatschappelijke en politieke druk. Het ontstane slachtofferbeleid heeft ervoor gezorgd dat slachtoffers de afgelopen decennia meer rechten en mogelijkheden hebben gekregen. Nog steeds is er sprake van een gestage stroom nieuwe initiatieven en uitbreidingen van voorzieningen rond de positie van slachtoffers in het strafproces en de mate van ondersteuning die de overheid zou moeten bieden.

De basis van het slachtofferbeleid

De oorzaak van slachtofferschap ligt in het bestaan van criminaliteit. Preventie, het voorkomen van criminaliteit, is dan ook een belangrijk instrument om slachtofferschap te voorkomen. Maar het doel van het slachtofferbeleid is niet primair om slachtofferschap terug te dringen door criminaliteit tegen te gaan. Het doel van het slachtofferbeleid is te zorgen voor een adequate ondersteuning van het slachtoffer van een misdrijf. Dit slachtoffer is immers een burger die met specifieke vragen en behoeften naar de overheid kijkt.

Het maatschappelijke probleem dat ten grondslag ligt aan het slachtofferbeleid is tweeërlei. Ten eerste voelen slachtoffers zich onvoldoende erkend door het strafrecht. Dit belemmert de verwerking van wat hen is aangedaan en vermindert het vertrouwen in overheid en justitie. Ten tweede hebben sommige slachtoffers van strafbare feiten specifieke ondersteuning nodig om weer adequaat te kunnen functioneren in de maatschappij.

Erkenning als slachtoffer

Een belangrijk uitgangspunt van het huidige slachtofferbeleid is het zorgen voor vertrouwen in justitie en de rechtstaat. Een misdrijf kan het vertrouwen van een slachtoffer in de samenleving flink beschadigen. Iemand anders heeft het slachtoffer immers iets aangedaan. Een juiste reactie kan dit vertrouwen weer herstellen. Een reactie waarbij het slachtoffer niet als zodanig wordt erkend, kan diens vertrouwen in de overheid en in het bijzonder het vertrouwen in justitie ernstig beschadigen. Dit heeft een verminderde aangiftebereidheid tot gevolg en kan leiden tot de neiging zich minder te conformeren aan de normen en regels die het strafrecht beschermt. Die erkenning van het slachtoffer krijgt in het slachtofferbeleid vorm door bijvoorbeeld het zorgen voor respectvolle bejegening, het verstrekken van informatie en mogelijkheden tot schadevergoeding.

De legitimiteit van het overheidsoptreden bij het handhaven van de rechtsorde vereist dus dat de belangen van slachtoffers zichtbaar worden meegewogen. Wil het slachtoffer het strafproces als rechtvaardig ervaren en de uitkomst accepteren, dan dient (ook) het slachtoffer de strafrechtelijke procedure als rechtvaardig te beleven.² Het is bijvoorbeeld teleurstellend voor het slachtoffer als een rechter hem zijn spreekrecht onthoudt. Een als rechtvaardig beleefde strafrechtelijke procedure is ook van belang voor de bereidheid van slachtoffers om zich aan de wet te houden. Daarnaast dient de overheid het slachtoffer enige mate van genoegdoening te bieden, om eigenrichting te voorkomen.

Een ander belangrijk uitgangspunt van het slachtofferbeleid is het voorkomen van secundaire victimisatie. Wordt er niet tegemoetgekomen aan de behoefte van het slachtoffer een rol te spelen in het proces, dan voelt hij zich niet erkend. Dat kan leiden tot bijkomende psychische beschadigingen. Ook ter voorkoming van secundaire victimisatie is de erkenning van het slachtoffer dus essentieel. Slachtoffers zijn door hun geschonden vertrouwen in de wereld om hen heen extra gevoelig voor reacties van anderen, zeker voor reacties vanuit het strafrechtssysteem. Is er in de reactie vanuit het strafrechtssysteem geen of onvoldoende erkenning

voor het slachtoffer, dan kan gemakkelijk secundaire victimisatie optreden. Dit geldt overigens ook bij delicten met weinig emotionele impact. Ook dan kunnen er behoeften liggen op moreel en cognitief gebied.³

Specifieke ondersteuning

Deelname aan het maatschappelijk leven draagt natuurlijk altijd het risico van slachtofferschap in zich. Burgers hebben zelf de keuze zich al dan niet te verzekeren tegen de materiële, juridische en medische gevolgen van gebeurtenissen, ook van criminaliteit. De overgrote meerderheid doet dat ook. De meeste slachtoffers zijn in staat zelf, of met hulp van hun sociale omgeving, de gevolgen van een delict te boven te komen. Sommigen hebben echter ondersteuning nodig, omdat ze bijzonder kwetsbaar zijn of omdat de inbreuk op hun integriteit zeer hevig is. Geen, of onvoldoende ondersteuning kan bij hen leiden tot ziekteverzuim, werkloosheid, arbeidsongeschiktheid en afname van hun vertrouwen in de overheid en justitie.

De verantwoordelijkheid van Justitie

Kort gezegd komt de verantwoordelijkheid van Justitie voor slachtofferbeleid erop neer het niet erger te maken dan het al is. Criminaliteit vereist een reactie die ook op het slachtoffer rechtvaardig overkomt. Het slachtoffer erkennen en ondersteunen zorgt dat deze weer vertrouwen krijgt in de samenleving en justitie, en voorkomt secundaire victimisatie.

Daarbij geldt dat hoe groter de inbreuk op de integriteit voor het slachtoffer is, des te verder de verantwoordelijkheid van Justitie reikt. Voor slachtoffers van zware gewelds- en zedenmisdrijven bijvoorbeeld doet de overheid een stap meer dan bijvoorbeeld voor slachtoffers van een beroving zonder geweld.

Een bijzondere groep vormen de slachtoffers van zeer ernstige delicten en hun nabestaanden. Bij het overlijden van een slachtoffer is herstel per definitie niet meer mogelijk. Slachtoffers van zeer ernstige delicten en hun nabestaanden krijgen te maken met allerlei gevolgen op praktisch, juridisch, so-

ciaal, psychologisch en financieel terrein. Bovendien zien zij zich meestal geconfronteerd met grote media-aandacht die hen het gevoel geeft dat het gebeurde niet meer hun eigen verhaal is; anderen nemen het verhaal over. Uit gesprekken met belangenorganisaties is gebleken dat zij meer dan andere slachtoffers behoefte hebben aan integrale en langdurige ondersteuning, niet alleen emotioneel maar ook juridisch. Ik kom hier later nog op terug.

De rol van Slachtofferhulp Nederland

Slachtofferhulp Nederland speelt een grote rol bij de uitvoering van het slachtofferbeleid. Ook deze organisatie is in de laatste decennia ontstaan en is nog steeds in beweging.

In 1984 werd de voorloper van Slachtofferhulp Nederland opgericht, de Landelijke Organisatie Slachtofferhulp (LOS), na een eerste proef met hulp aan slachtoffers in Rotterdam. In eerste instantie richtten de lokale slachtofferbureaus zich op slachtoffers van misdrijven, en daarbij primair op de ondersteuning en opvang van slachtoffers: een hand op de schouder. De bureaus werkten vooral met vrijwilligers. In de loop van de tijd zijn daar steeds meer taken bijgekomen, zoals ondersteuning voor en tijdens het strafproces en bij het verhalen van de schade. Hiervoor kwamen steeds meer juristen in dienst. In 2002 fuseerden de lokale organisaties tot één landelijke organisatie: Slachtofferhulp Nederland.

Slachtofferhulp Nederland is een zelfstandige stichting die zich volledig richt op slachtoffers. Dit in tegenstelling tot bijvoorbeeld het Openbaar Ministerie en de politie, die wel slachtofferzorg – een zorgvuldige bejegening van slachtoffers van strafbare feiten – tot taak hebben, maar zich primair richten op opsporing en vervolging. Slachtofferhulp Nederland heeft bij de ondersteuning van slachtoffers geen dubbele pet op. De organisatie is er voor het slachtoffer en heeft geen belang of rol bij de opsporing en de vervolging. Juist die onafhankelijkheid is essentieel om slachtoffers de ondersteuning te geven die nodig is voor de erkenning van het slachtoffer en daarmee voor het vertrouwen in de rechtsstaat en het tegengaan van secundaire victimisatie.

De subsidierelatie met het departement

De subsidierelatie met de LOS, later Slachtofferhulp Nederland, is door de jaren heen flink uitgebreid en verstevigd. In 1996 is in de Wet Justitie-subsidies de subsidie voor slachtofferhulp wettelijk geregeld. Hierbij wordt onder slachtofferhulp verstaan de opvang en ondersteuning van slachtoffers van vermoedelijke strafbare feiten, en hun nabestaanden (bestaande uit juridische ondersteuning, praktische ondersteuning, kortdurende emotionele ondersteuning en doorverwijzing naar niet in het bijzonder voor slachtoffers bedoelde hulpverleningsinstellingen) en activiteiten ter verbetering van de positie van het slachtoffer. Er is voor gekozen de uitvoering primair bij Slachtofferhulp Nederland, toen nog de LOS en het landelijk dekkende netwerk van regionale slachtofferbureaus, onder te brengen. Reële alternatieve uitvoeringsorganisaties waren er niet en de LOS had inmiddels ruime ervaring opgedaan met de opvang en ondersteuning van slachtoffers. Slachtofferhulp Nederland kreeg naast de uitvoering van taken ook een rol in het leveren van informatie als input voor het slachtofferbeleid. Medewerkers van Slachtofferhulp Nederland zijn immers goed op de hoogte van knelpunten waar slachtoffers tegenaan lopen. Ook in huidige ontwikkelingen speelt Slachtofferhulp Nederland een duidelijke rol.

Dit neemt niet weg dat er ook andere partijen zijn die zich inzetten voor slachtoffers en die mogelijk taken kunnen en willen uitvoeren. Justitie zal zich er dus geregeld van moeten vergewissen of de speciale – feitelijk monopolie- – positie die Slachtofferhulp Nederland nu bekleedt, zich niet uitstrekt tot terreinen waar mogelijk andere partijen evenzeer een rol willen en kunnen vervullen.

Om inzicht te geven in het terrein van het slachtofferbeleid zoals mijn departement dit vormgeeft en de rol die Slachtofferhulp Nederland hierin speelt, bespreek ik hier enkele voorbeelden van beleids-trajecten waaraan ook Slachtofferhulp Nederland deelnam of nog steeds deelneemt.

Slachtoffers Centraal

Het project Slachtoffers Centraal is in 2007 gestart na een analyse van het slachtofferbeleid in Neder-

land. Hieruit kwam naar voren dat voor slachtoffers weliswaar veel hulp en ondersteuning beschikbaar zijn, maar dat de behoeften van slachtoffers nog niet voldoende centraal stonden bij de betrokken organisaties. Slachtoffers Centraal omvatte drie werkgroepen: Organisatie, Kwaliteit en Schaderegeling. Gezamenlijk zijn zij met een aantal maatregelen gekomen om de positie van slachtoffers van misdrijven in Nederland verder te verbeteren. Naar aanleiding van dit project werken onder andere de politie, het OM en Slachtofferhulp Nederland nauw samen om een kwaliteitsimpuls aan de ondersteuning van slachtoffers te geven. Hierop kom ik later nog terug.

Wet versterking positie slachtoffer in het strafproces

De Tweede Kamer heeft op 16 juni 2009 ingestemd met de Wet versterking positie slachtoffers.⁴ Deze wet beoogt slachtoffers een betere rechtspositie te geven in het strafproces en heeft veel gevolgen voor het slachtofferbeleid en de betrokken organisaties. Ik noem de belangrijkste wijzigingen.

Slachtoffers die een schadevergoedingsmaatregel toegewezen hebben gekregen, krijgen acht maanden na het onherroepelijk worden van het vonnis het toegewezen schadebedrag uitgekeerd. Heeft de veroordeelde in die tijd het bedrag niet of niet volledig voldaan, dan keert de Staat het resterende bedrag uit. Dit ontslaat de verdachte niet van zijn betalingsplicht; het inningstraject van het Centraal Justitieel Incasso Bureau (CJIB) loopt gewoon door. Voor slachtoffers is dit een belangrijke vooruitgang. Voor hen is het vaak een grote belasting om langdurig geconfronteerd te worden met betalingen van schadevergoeding (of het uitblijven daarvan).

Ook de mogelijkheden voor voeging worden uitgebreid. Slachtoffers kunnen in het strafproces een civiele voeging indienen ten aanzien van de ouders van een verdachte jonger dan 14 jaar. Met de nieuwe wet kunnen slachtoffers ook een civiele vordering indienen als hun zaak *ad informandum* ten laste is gelegd. Dat heeft consequenties voor de tijd die gemoeid is met de behandeling van een ad-info-feit ter terechtzitting.

Een civiele voeging in het strafproces inbrengen is

nu alleen mogelijk als deze eenvoudig is. De nieuwe wet verruimt dit criterium. De vordering mag geen onevenredige belasting van het strafrechtsgeding met zich mee brengen. Het oproepen van een getuige vormt naar de mening van de Tweede Kamer geen belemmering om de civiele vordering ontvankelijk te verklaren. Deze uitbreidingen hebben zeker gevolg voor Slachtofferhulp Nederland aangezien zij veel slachtoffers adviseert bij het indienen van een voeging.

Ook op het gebied van de informatieverstrekking verandert het een en ander. De politie dient alle slachtoffers die daarom verzoeken schriftelijk te berichten over het afzien van opsporing of van het inzenden van het proces-verbaal aan het Openbaar Ministerie. Op dit moment is de informatieverstrekking aan slachtoffers over het strafverloop gebonden aan de strafmaat en het soort straf. Informatieverstrekking vindt nu vooral plaats als de dader is veroordeeld tot PIJ (Plaatsing in een Inrichting voor Jeugddetentie, ook bekend als jeugd-tbs), jeugddetentie of tbs. De wet breidt dit uit tot het gevangeniswezen. Met de wet krijgt het slachtoffer het recht kennis te nemen van de processtukken en kan hij de officier van justitie vragen stukken aan het dossier toe te voegen. Weigert de officier van justitie inzage of toevoeging dan is er een beroepsmogelijkheid bij de rechter. Daarnaast wordt de mogelijkheid tot bijstand door een raadsman uitgebreid naar alle slachtoffers. Afhankelijk van het inkomen van het slachtoffer komt er een kosteloze toevoeging door de Raden voor rechtsbijstand. Het slachtoffer heeft ter zitting recht op een tolk. Bij de berichtgeving over de zitting zal het Openbaar Ministerie het slachtoffer moeten informeren over de mogelijkheid dat het OM een tolk oproept. De implementatie van de wet en van de maatregelen uit het verbetertraject Slachtoffers Centraal



vindt plaats in het ketenbrede project Versterking positie slachtoffers. Dit project is medio 2008 gestart. De betrokken organisaties werken daarin samen onder regie van mijn departement. Slachtofferhulp Nederland heeft hierbij ook een belangrijke rol. De pilot met het vernieuwde slachtofferloket vormt een belangrijk onderdeel van dit project.

Pilot vernieuwd slachtofferloket

In de zomer van 2008 is een pilot met een vernieuwd slachtofferloket gestart. Hierbij verzorgen medewerkers van politie, Openbaar Ministerie en Slachtofferhulp Nederland op dezelfde fysieke locatie de dienstverlening aan slachtoffers. Het innovatieve van deze aanpak zit vooral in de aanwezigheid van Slachtofferhulp Nederland op het loket en daarmee de intensivering van de samenwerking tussen de drie partijen. Voor mij is dit project een teken dat Slachtofferhulp Nederland steeds meer haar rol oppakt binnen het geheel van organisaties die met slachtoffers te maken hebben. Politie en Openbaar Ministerie werken al vele jaren samen aan slachtofferzorg. Dit gebeurt vanuit een

informatiepunt, meestal op het arrondissementsparket, met namen als TIPS (Telefonisch Informatie Punt Slachtoffers), SIP (Slachtoffer Informatie Punt) en IPS (Informatiepunt Slachtoffers). Het gaat hierbij om informatieverstrekking aan slachtoffers door medewerkers van politie en Openbaar Ministerie. Ze zitten daarvoor fysiek bij elkaar. Ook werken politie en OM in sommige arrondissementen vanuit dit loket samen aan schadebemiddeling. Nu komt Slachtofferhulp Nederland daar bij. Voor Slachtofferhulp Nederland ligt het belang bij het slachtoffer, voor het Openbaar Ministerie en de politie ligt dit primair bij de strafzaak. Die belangen zijn volgens mij niet onverenigbaar, maar de samenwerking wordt in ieder geval complexer. Of uitdagender.

Slachtofferhulp Nederland vervult meerdere taken die zeer goed vanuit het loket verricht kunnen worden, zoals ondersteuning bij het opstellen van een schriftelijke slachtofferverklaring, de voorbereiding op het spreekrecht, ondersteuning bij het invullen van het voegingsformulier en de begeleiding naar en tijdens de zitting. In het meest ideale geval worden deze zaken zo veel mogelijk gecombineerd, zodat het slachtoffer niet diverse keren naar het loket hoeft te komen, en ook de medewerkers minder dubbel werk hoeven te doen. Bij het invullen van het voegingsformulier en de schriftelijke slachtofferverklaring en in het gesprek met de officier van justitie komt immers grotendeels dezelfde informatie aan bod.

Tegelijkertijd zijn dit taken die een tamelijk hoog juridisch gehalte hebben. Hierbij is het dan ook de vraag of en in hoeverre marktpartijen zoals advocaten, verzekeraars en andere organisaties bij deze taken een rol kunnen spelen, naast of in plaats van Slachtofferhulp Nederland.

Het concept van het vernieuwde slachtofferloket loopt nu in een pilot in Utrecht, Amsterdam, Breda en Maastricht. Slachtofferhulp Nederland zet in die arrondissementen meer medewerkers op het loket in en neemt een duidelijke positie in bij de ondersteuning van slachtoffers en in de samenwerking met politie en Openbaar Ministerie. Die fysieke nabijheid levert een goede samenwerking op; de lijnen zijn kort en informatie is snel beschikbaar.

Nabestaanden

Op het beleid rond nabestaanden van slachtoffers wil ik graag wat uitvoeriger ingaan. Het is mijns inziens een goed voorbeeld van interactieve beleidsvorming; beleid ontwikkeld aan de hand van ervaringen van de doelgroep en de uitvoering, in goed overleg met het departement.

Dit traject startte begin 2005 met een bijeenkomst op het departement van een groep nabestaanden, departementsmedewerkers en enkele medewerkers van Slachtofferhulp Nederland en het Openbaar Ministerie. De nabestaanden waren bestuursleden en/of actief betrokkenen van drie lotgenotenorganisaties; de Vereniging Ouders van een Vermoord Kind (VOVK), de Vereniging voor Veiligheid, Respect en Solidariteit (VVRS) en de stichting Aandacht Doet Spreken (ADS). Er bleken aan beide zijden misverstanden en onbegrip te bestaan. Er is toen het nodige uitgesproken en dat was het begin van intensief contact.

Er volgde een reeks beleidsinitiatieven op het terrein van de ondersteuning van nabestaanden. In het algemeen was er meer aandacht voor deze doelgroep nodig bij de betrokken organisaties. Er volgden meer bijeenkomsten op het departement, maar ook bij onder andere Slachtofferhulp Nederland, met rechters en met officieren van justitie. Reacties van nabestaanden waren enthousiast en positief: ze konden hun verhaal kwijt, hadden het gevoel dat er oprecht naar hen werd geluisterd en dat hun opmerkingen effect hadden. Ook ik heb – net als mijn voorganger – gesproken met een groep nabestaanden. Dat heeft op mij veel indruk gemaakt.

Een van de kritiekpunten van de nabestaanden betrof Slachtofferhulp Nederland. Ze zeiden: “Een vrijwilliger voldoet niet”. Ze stelden het op prijs dat iemand zich geheel belangeloos voor een ander inzet maar ervoeren de geboden ondersteuning als ontoereikend voor de zeer complexe situatie en problematiek van nabestaanden. Er was iemand nodig die de nabestaanden in het hele traject kon begeleiden met hulp bij praktische zaken, informatie over mogelijkheden, rechten en plichten, juridische ondersteuning en ook de nodige emotionele begeleiding. Het idee van de *casemanager* was geboren.

Slachtofferhulp Nederland pakte dit signaal voort-

varend op. In 2005 startte een pilot met casemanagers voor nabestaanden van slachtoffers van levensdelicten. De ervaringen van nabestaanden en casemanagers waren zo positief dat vorig jaar is besloten de voorziening landelijk verder uit te breiden. Vanaf dit jaar zijn in alle regio's casemanagers beschikbaar, ook voor 'oude' zaken, levensdelicten van voor de start van de pilot.

Een onderzoek waartoe ik inmiddels opdracht heb gegeven, volgt een groep door de casemanagers ondersteunde nabestaanden om duidelijk te krijgen wat de resultaten van het casemanagement zijn. Hoe ervaren nabestaanden de ondersteuning? Hoe verloopt de samenwerking met de familierechercheurs van de politie en met het Openbaar Ministerie? Op basis hiervan zal Slachtofferhulp Nederland het casemanagement verder verbeteren. En dan is de beleidskring rond.

Toekomst

Wat zal de toekomst brengen voor de rol van Slachtofferhulp Nederland in het huidige slachtofferbeleid? Ik verwacht in ieder geval een inniger samenwerking met de politie en het Openbaar Ministerie

en daardoor meer samenhang in de dienstverlening aan slachtoffers door de drie partijen. Ik verwacht ook een groei in de ontwikkelingen die we hebben ingezet vanuit het departement. Dit is het moment om goede stappen te maken. Het terrein van slachtofferbeleid is flink in beweging en voor Slachtofferhulp Nederland levert dit nieuwe kansen en mogelijkheden op.

Ik vind wel dat dit nog het een en ander van Slachtofferhulp Nederland vergt. Nog meer professionaliteit, een duidelijke positie innemen, zorgen dat de organisatie volop meedoet in alle ontwikkelingen. Anderzijds geeft dit de noodzaak aan van een goede en continue bezinning op de taken die een organisatie als Slachtofferhulp Nederland voor Justitie verricht. Justitie zal zich ervan blijven vergewissen of de monopoliepositie van Slachtofferhulp Nederland zich niet uitstrekt tot terreinen waar andere partijen mogelijk ook een rol ambiëren en zouden kunnen vervullen. Slachtofferhulp Nederland zelf moet vooral doorgaan met de goede ondersteuning aan slachtoffers en nabestaanden door gemotiveerde en betrokken professionals en vrijwilligers.

Noten

- 1 Langemeijer, 2004.
- 2 Malsch, 2004.
- 3 Wemmers, 1996.
- 4 De Tweede Kamer was aanvankelijk al akkoord met het wetsvoorstel, maar heeft opnieuw gestemd over een aangepast voorstel, nadat de Eerste Kamer de minister had gevraagd bepaalde veranderingen aan te brengen. Dat betrof het onderdeel over de verplichte verschijning van ouders van minderjarige verdachten.

Bronnen

- Langemeijer, F.F. (2004). *Het slachtoffer en het strafproces*. Kluwer.
- Malsch, M. (2004). De aanvaarding en naleving van rechtsnormen door burgers; participatie, informatieverschaffing en bejegening. In: Beer, P.T. de & C.J.M. Schuyt (red.). *Bijdragen aan waarden en normen*. WRR Verkenningen 2. Amsterdam University Press.
- Wemmers, J.M. (1996). *Victims in the criminal justice system*. Amsterdam/New York, WODC, Ministry of Justice, Kugler Publications.



Bryan Rookhuijzen,
hoofdcommissaris met de
portefeuille Slachtofferzorg

‘Blijf trouw aan je ideologie’

Van alle partners in de justitiële keten is Slachtofferhulp Nederland waarschijnlijk het meest verbonden met de politie. In heel wat gemeenten heeft het lokale Slachtofferhulpbureau onderdak gevonden op een politiebureau. De organisaties delen bovendien de verantwoordelijkheid voor de primaire slachtofferzorg, de opvang en begeleiding van slachtoffers direct na het misdrijf of ongeval. En het belangrijkste van alles: de politie is de ‘hofleverancier’ van Slachtofferhulp Nederland, zoals korpschef Bryan Rookhuijzen dat uitdrukt. De politie levert aan Slachtofferhulp Nederland de gegevens van slachtoffers, waarna die hen actief benadert met een hulpaanbod. Op allerlei niveaus, van diender en vrijwilliger tot korpschef en algemeen directeur, is er voortdurend contact tussen beide organisaties.

Rookhuijzen is behalve korpschef van de politieregio Limburg-Noord ook de portefeuillehouder Slachtofferzorg

in de Raad van Hoofdcommissarissen. De Raad vertegenwoordigt 25 politieregio’s plus de KLPD (Korps Landelijke Politiediensten) en is een overlegorgaan dat de ministeries van Justitie en Binnenlandse Zaken adviseert inzake landelijk politiebeleid.

Ander type

Voor het interview met de portefeuillehouder reis ik af naar Venlo, waar het hoofdbureau van de regio Limburg-Noord is gevestigd. De nieuwbouw van het politiebureau beschikt over een imposante entree met een enorm rond raam in de gevel. In de hal trekt een veelkleurig schilderwerk de aandacht: een carnavalstaferel, als om de bezoeker eraan te herinneren dat Venlo over een rijke *vastelaoves*-cultuur beschikt én de zetel is van Nederlands oudste carnavalsvereniging.

Hier zwaait Rookhuijzen de scepter, maar de afwezigheid

van ieder spoortje dialect in zijn stem doet vermoeden dat zijn wortels niet in Limburg liggen. Dat klopt, bevestigt de korpschef, hij is geboren in Haarlem in 1954. Daar groeide hij ook op, om zich na een gymnasium bèta-opleiding aan te melden bij de politieacademie. “Een onorthodoxe stap in die tijd”, aldus Rookhuijzen. “Meestal ging je met zo’n vooropleiding een heel andere kant op. In die tijd, we praten over 1974, werd de politie nog vooral gezien als een repressieve organisatie, op afstand van de samenleving.” Maar zijn broer die bij de Rijkspolitie zat, had hem enthousiast gemaakt. Eerlijk gezegd had Rookhuijzen niet verwacht dat hij aangenomen zou worden; hij dacht dat de politie op zoek was naar een ander type. “Naarmate de procedure

Slachtofferzorg

raakt de kern van politiewerk:

verbinding met de samenleving

vorderde, zag ik alle voorspelbare concurrenten wegval- len. De ‘blauwe-blazer-grijze-broek’- types. Ze waren blijkbaar op zoek naar mensen die dicht bij de samenleving konden staan en moderne inzichten koesterden.” Rookhuijzen kwam door de selectie heen en is nooit meer weggegaan. “Vanaf die tijd ben ik steeds meer verliefd geworden op de politie. Het is een heel krachtige organisatie, vanuit de frontlinies steeds op zoek naar verbindingen met de samenleving. Die doorlopend met een enorme loyaliteit en collegialiteit op zoek is naar oplossingen. Je houdt ervan of je houdt er niet van. Ik vind het geweldig mooi. Daarom zit ik er al 35 jaar.” Het enthousiasme straalt van zijn gezicht als Rookhuijzen vervolgt: “Het is een organisatie in beweging. Er komen steeds meer verbindingen met de samenleving. We gaan de wijken in en trekken de wetenschap en zelfs de journalistiek naar binnen. De achtergronden van de mensen die bij de politie werken worden steeds diverser. Dat is natuurlijk een proces van tientallen jaren geweest, maar fascinerend om mee te maken.”

Portefeuille Slachtofferzorg

In zijn 35 jaren bij de politie is Rookhuijzen het hele land doorgeweest. Hij begon in Amersfoort, werd daarna korpschef bij de gemeentepolitie in Wijchen. Toen de gemeentepolitie opging in regionale korpsen werd hij districtschef in Gelderland-Zuid, verkaste vervolgens naar Utrecht, was plaatsvervangend korpschef in Noord-Holland-Noord en streek vijf jaar geleden neer in Limburg-Noord. “Ik heb inmiddels wel een beetje het gevoel dat ik weet wat er in het land speelt”, stelt hij laconiek. Als korpschef van Limburg-Noord trad hij toe tot de Raad van Hoofdcommissarissen en kreeg de portefeuille Slachtofferzorg toebedeeld. “Niet echt de meest gewilde portefeuille”, geeft de korpschef toe, “Maar ik ben me erin gaan verdiepen, want ik vind het heel belangrijk om te weten welke basis eronder zit. Is het puur een techniek of een instrument dat we moeten uitrollen? Een stuk wetgeving dat landelijk geïmplementeerd moet worden? Als dat alles was geweest, had ik er al heel snel voor bedankt. Maar slachtofferzorg raakt de kern van wat wij als politie graag willen: de verbinding met de samenleving en het vertrouwen van de burger. Onze kernactiviteit mag

dan dadergericht zijn – in alle eenvoud: boeven vangen – maar onze effectiviteit daarin is heel sterk afhankelijk van onze positie in de samenleving. Alle goedwillende burgers moeten bij de politie een gevoel hebben van: daar kunnen we terecht, dat is een betrouwbare club met een herkenbaar gezicht. Een aanzienlijk deel van de burgers is ook weleens slachtoffer geweest of zal het ooit worden. Dat is dus een heel belangrijke groep waarmee je als politie in verbinding moet blijven, want die groep kan helpen bij het aanpakken en oplossen van zaken. Zij zijn onze partner. Dat is misschien een heel zakelijk motief: we hebben ze nodig om resultaten te behalen, maar er speelt meer mee. Dat heeft met emotie te maken. Dat is waar de diender op straat voor staat wanneer hij met mensen te maken krijgt die net een misdrijf of ongeval hebben meegemaakt. Dat hoeft niet altijd een ernstige gebeurtenis te zijn, ook kleine dingen kunnen een grote impact op mensen hebben. Op dat emotionele niveau zit dus ook een heel belangrijke verbinding met het slachtoffer. Een derde aspect is de samenwerking met de partners in de justitiële keten. Wij zijn de hofleverancier van Slachtofferhulp Nederland en het Openbaar Ministerie (OM). Er

mag van ons verwacht worden dat we onze afspraken nakomen en dat we daarin kwaliteit leveren. Jongens, we moeten het goed doen, anders kan het OM er niet mee uit de voeten. Maar dat is het aspect waar we het minst warm van worden.”

A hell of a job

Hofleverancier is een goede typering want het merendeel van de cliënten van Slachtofferhulp Nederland komt daar via de politie terecht. Doet iemand aangifte of melding van een misdrijf dat onder een bepaalde delictcode valt, dan dient het slachtoffer te worden geïnformeerd over de dienstverlening van Slachtofferhulp Nederland. Politiebureaus beschikken ook

De politie moet een betrouwbare partner zijn voor Slachtofferhulp Nederland

over een ‘aangiftemap’ met daarin onder meer een folder van Slachtofferhulp Nederland. De verbalisant hoort vervolgens de vraag te stellen: ‘Heeft u er bezwaar tegen dat wij uw gegevens doorgeven aan Slachtofferhulp?’ Is het antwoord ‘nee’ dan gaan de gegevens door en neemt de afdeling Aanmelding van Slachtofferhulp Nederland contact op met het slachtoffer. De reden voor deze actieve wijze van benaderen is dat slachtoffers uit zichzelf doorgaans geen hulpvragers zijn. Ze denken dat ze er zelf wel kunnen of moeten uitkomen en hebben vaak geen idee wat ze in de nasleep van het gebeurde allemaal kunnen tegenkomen. Of wat hun rechten zijn, zoals het indienen van een schadevordering op de dader. Helaas verloopt de doorverwijzing vanuit de politie nog niet optimaal. Een relatief bescheiden deel van de groep slachtoffers die daarvoor in aanmerking komt, wordt door de politie bij Slachtofferhulp aangemeld. Van alle politiekorpsen scoort Limburg-Noord het best op de doorverwijzing. “Ja goed, hè”, glundert de hoofdcommissaris, “Dat ligt niet zozeer aan mij, hoor,

maar aan het feit dat we hier een heel goede slachtoffercoördinator hebben, die dat geweldig aanpakt en een duidelijke visie heeft.” Rookhuijzen bevestigt dat het succes van de doorverwijzing en andere aspecten van de slachtofferzorg nog vaak afhangen van enkele zeer betrokken en enthousiaste personen, en dat de doorverwijzing nog te weinig ingebakken is in de bedrijfsprocessen. “Daarom hebben we in onze visie gezegd: we streven naar 100 procent doorverwijzing naar Slachtofferhulp Nederland. Daar proberen we landelijk naartoe te werken. *It’s a hell of a job*, want we hebben te maken met 26 korpsen waar je niet rechtstreeks grip op hebt.” Anders dan het OM is de politie op landelijk niveau niet hiërarchisch georganiseerd. “Dat speelt de politie parten”, beaamt Rookhuijzen. “Eén brief van het College van

procureurs-generaal is voldoende om bij het OM iets in gang te zetten. Dat is bij de politie niet zo. Ik moet het veel meer hebben van overtuigingskracht. Toch: dat maakt het ook sterker. Het duurt misschien langer, maar dan gebeurt het ook, want het is aan alle kanten bespiegeld en het heeft draagvlak.”

De overstap naar een nieuw, uniform automatiseringssysteem bij de politie,

de Basisvoorziening Handhaving (BVH), is wat Rookhuijzen betreft een goede testcase. “Iets meer dan de helft van de korpsen werkt inmiddels met de BVH. Aanvankelijk leidde de invoering van het systeem tot een noodkreet van Slachtofferhulp, die in sommige regio’s droog kwam te staan. We hebben daar direct een projectteam op gezet. De politie moet een voorspelbare partner zijn, we moeten het hele proces op orde hebben. Het mag geen toeval zijn dat iets ergens lukt omdat daar toevallig een goede vrouw of man zit. We slagen er steeds beter in om als één concern te opereren, we zitten op de goede weg.”

Naast burgers staan

Datzelfde vindt hij van Slachtofferhulp Nederland. Hoewel hij vanuit eerdere functies altijd al met de organisatie te maken had, kreeg hij als portefeuillehouder Slachtofferzorg een inkijkje in de landelijke organisatie. “Ik had al een heel positief en constructief beeld van Slachtofferhulp Nederland. Er hoefde bij mij echt geen geitenwollensokken-imago te worden weggepoetst”, aldus Rookhuijzen. “Maar nu kreeg ik ook zicht op de professionaliseringslag die de organisatie

aan het maken was. Dat er naast vrijwilligers in toenemende mate specialisten komen. De basisfilosofie en de ideologie, die moeten zeker blijven, dat is de kracht. Daal je van boven neer, of sta je ernaast, dat is de keuze. Hetzelfde geldt voor de politie. Op het moment dat mensen de politie puur gaan bekijken als professionals, mogen agenten blijkbaar uitgescholden of gemoles-teerd worden." De korpschef refereert daarmee aan een recent vonnis van de Amsterdamse politierechter die van oordeel was dat wangedrag tegen politiemensen niet dubbelzwaar bestraft hoefde te worden, omdat het kunnen omgaan met agressie en geweld nu eenmaal bij het werk van een politiemans of -vrouw hoort. Rookhuijzen ziet dat anders: "In de kern moet je politiemensen beschouwen

Maatwerk is een driehoek van vakmanschap, bejegening en resultaat

als burgers die bereid zijn er hun job van te maken orde in de samenleving te scheppen. Dat geeft de verbinding met de samenleving. Bij Slachtofferhulp Nederland vormt het vrijwilligersmodel de grondslag voor die verbinding en betrokkenheid. Daarmee wordt het van de samenleving. Ook onveiligheid is een samenlevingsprobleem, en geen politieprobleem. Kijk, als dader of verdachte huur ik Moszkowicz in en die gaat me tot in alles en nog wat steunen en helpen. Dat vind ik goed, dat past ook in onze rechtsstaat, daar moeten we niet van af. Maar als slachtoffer moet je het zien te redden met een vrijwilliger die het ernaast doet; dat is het andere uiterste. Daar ligt dus de uitdaging: zoeken naar een weg om slachtoffers steeds professioneler en steeds meer op maat hulp te bieden, waardoor ze steeds beter in positie komen. Dat kan heel goed met vrijwilligers, als je maar hoogwaardige krachten binnenhaalt en inzet."

De hoofdcommissaris ziet wel grenzen aan deze ontwikkeling. Te veel professionalisering en verzakelijking is ook niet goed. "Er is een beweging in de samenleving dat men zich steeds meer als klant is gaan gedragen. Een beetje

dat arrogante: 'Ik stuur mijn advocaat wel'. Het foldertje uitpluizen of je wel alles krijgt waar je recht op hebt en of degene die jou helpt zijn werk wel goed doet. Of je tot de laatste cent eruit hebt gehaald wat erin zit. Je moet ook niet naar de situatie waarin Slachtofferhulp Nederland een professioneel advocatenbureau voor slachtoffers wordt. Dan drijf je af van je ideologie en dat zou ik persoonlijk de dood in de pot vinden."

Driehoek voor maatwerk

Overigens zal het met die ontwikkeling niet zo'n vaart lopen, denkt Rookhuijzen. Door de kredietcrisis en de recessie liggen er forse bezuinigingen in het verschiet. Slachtofferhulp Nederland mag de dans dan ontsprongen zijn, het extra benodigde geld om alle ambities waar te maken is er niet. De politie heeft een forse taakstelling aan de broek gekregen. En een nieuwe aanpassing in het bestel, waarbij een aantal zaken gecentraliseerd wordt. "Mijn grootste zorg is dat de politie weer helemaal naar binnen gericht raakt", sombert de korpschef. "We zitten nu vijftien jaar van de vorige reorganisatie af. Dat was de grootste reorganisatie

uit de geschiedenis van de Nederlandse overheid. De eerste zeven, acht jaar is alle energie gaan zitten in ordenen en structureren. De energie was voornamelijk naar binnen gericht. Pas de laatste zeven jaar is de politie echt op gang gekomen, de blik naar buiten en alle aandacht gericht op het politiewerk. Het zou doodzonde zijn als we dat verliezen." Rookhuijzen zet daarom in op het motto 'Leuk maar wel scherp'. "Het motto van de Nederlandse politie is 'waakzaam en dienstbaar'. Hier in Venlo hebben we dat vertaald naar 'leuk, maar wel scherp'. Als politie moet je sympathiek zijn. Mensen moeten er een plezierig gevoel bij hebben. Een politieorganisatie die dicht bij de samenleving staat, een menselijk gezicht heeft en kan communiceren. Maar ook scherp! Als het nodig is, laten we niet over ons lopen en pakken we door. Dan moeten mensen weten wie de baas is, en dat zijn wij."

Volgens Rookhuijzen moet zowel de politie als Slachtofferhulp Nederland drie zaken goed op het netvlies houden. "De bejegening, het vakmanschap en het resultaat, daar gaat het om. Je kunt een ontzettend lieve Slacht-

offerhulpvrijwilliger hebben die honderd procent op bejegening scoort, maar als die man of vrouw niet precies weet waarover het gaat, of het resultaat is nul, haak ik af als cliënt. Je moet het zien als een driehoek, die leidend moet zijn voor de inzet op maatwerk bij de politie, Slachtofferhulp Nederland en het OM.”

“Kijk je wel eens naar *House* (tv-serie over een geniale, maar buitengewoon botte arts, red.)?” vraagt hij dan. “Bij hem is die driehoek behoorlijk plat. Zijn bejegening is absoluut nul, maar op vakmanschap en resultaat piekt hij. Daarom is hij voor patiënten toch acceptabel. De vraag is: wat wil je als organisatie betekenen? Als je gaat voor vakmanschap en resultaat, hoef je minder te investeren in bejegening. Dan gaat het alleen om zaken doen, klaar. Maar maatwerk vraagt om een driehoek: vakmanschap, bejegening en resultaat. Daarom moeten we als politie

oppassen dat we kleine zaken niet bagatelliseren. We zijn geen aangiftefabriek die als een doorgeefluik alle slachtoffers netjes naar Slachtofferhulp Nederland doorverwijst en zich helemaal wijdt aan boeven vangen. Ook voor ons ligt er een rol op het gebied van bejegening.”

Aan het eind van het interview ook voor Rookhuijzen de vraag iets te zeggen over de toekomst van Slachtofferhulp Nederland. “Wat mij het eerst te binnen schiet: jullie basisideologie is jullie kracht. Naast het slachtoffer staan. De vrijwillige inzet. Natuurlijk moet er verder geprofessionaliseerd worden. Dat betekent echter niet per definitie meer beroepskrachten inschakelen. Dus: hou je ideologie in de gaten en verval niet in bureaucratie. En verder is het natuurlijk fantastisch dat Slachtofferhulp Nederland al 25 jaar bestaat. De organisatie heeft zijn meerwaarde echt bewezen. Gefeliciteerd!”



Procureur-generaal
Rieke Samson-Geerlings beheert
de portefeuille Slachtofferzorg

‘Wij moeten geen hulpverleners worden’

Het interview met Rieke Samson-Geerlings (1952), een van de vijf hoogste bazen van het Openbaar Ministerie, start met een minicollage over belangrijke juridische begrippen. De term rechterlijke macht, zo vertelt ze, heeft in tegenstelling tot wat de naam doet vermoeden betrekking op rechters én officieren, ofwel: de zittende en de staande magistratuur. Het College van procureurs-generaal vormt de landelijke leiding van de staande magistratuur, of, in meer gangbare termen, het Openbaar Ministerie (OM). Wie van Utrecht naar het centrum van Den Haag rijdt, komt er letterlijk onderdoor, want het College zetelt in een glazen kantoor dat het laatste eindje snelweg als een brug overspant.

Sinds 2006 heeft Samson-Geerlings – als eerste en enige vrouw¹ – zitting in het College van procureurs-generaal, waar ze onder meer de portefeuille Slachtofferzaken behartigt. Een typische vrouwenportefeuille? “De portefeuilles waren al verdeeld voordat ik erbij kwam. En omdat ik

de eerste vrouwelijke procureur-generaal (PG) ben, lag de portefeuille van tevoren natuurlijk bij een man. Ik noem het altijd wel – al mag je het eigenlijk niet zeggen – de damesportefeuille. Ik heb minderjarigen, huiselijk geweld, eegerelateerd geweld, en daar hoort slachtofferzorg echt bij. Het zijn de portefeuilles waarbij de meeste aandacht naar slachtoffers zou moeten gaan. Maar goed, ik heb ook oorlogsmisdrijven en militaire zaken, dus niet alleen de zogeheten zachte sector.”

Feminisering

Hoewel vrouwen dus een betrekkelijk recent fenomeen zijn in de allerhoogste regionen van het OM, wil de procureur-generaal de rechterlijke macht absoluut niet als een traditioneel mannenbolwerk omschrijven. “Integendeel! Op dit moment is meer dan de helft van de officieren vrouw. De studie Rechten feminiseert, dus ook het aanbod van aankomende rechters en officieren. Als

je kijkt naar het profiel van de rechtersfunctie is het ook niet zo gek dat vrouwen daar goed in passen.”

Crime scene

Zelf koos de geboren Achterhoekse bewust voor het andere profiel, dat van openbare aanklager. Al kwam er een kleine omweg aan te pas. “Na het voltooien van de hbs had ik eigenlijk geen idee wat ik wilde worden. Mijn ouders waren daar wel eens bezorgd over. Ik heb toen een beroepskeuzetest gedaan. Jaren later, toen mijn moeder overleden was, dook er tussen alle spullen zo’n doos op waarin moeders belangrijke zaken bewaren. Daaruit kwam de uitslag van die test tevoorschijn; wij waren die al lang vergeten. Er stond in dat ik een opleiding tot

Een officier moet weten hoe opsporingswerk voelt, bovendien heeft de politie heel direct contact met slachtoffers

bibliothecaresse moest gaan doen, of een rechtenstudie”, en ze lacht als ze er weer aan terugdenkt. “Als het maar een rustig en overzichtelijk beroep was. Mijn karakter was echter allesbehalve rustig en overzichtelijk. Dus waarom ik uiteindelijk rechten ben gaan studeren weet ik eigenlijk niet, maar binnen drie maanden was ik hélemaal verkocht. Absoluut mijn ding. Rustig en overzichtelijk is het alleen nooit geworden.”

Ze specialiseerde zich in staatsrecht met het idee zich in ‘Europa’ te verdiepen en naar Brussel te gaan. Het werd een functie als beleidsambtenaar bij de afdeling Culturele Zaken van de provincie Overijssel. “Tot mijn eigen verbazing begon ik na twee jaar het juridische te missen. Dan is de keuze: advocaat worden of Raio (Rechterlijk ambtenaar in opleiding, red.). Een voormalige studiegenoot van mij was net klaar met de Raio-opleiding en daar ben ik eens mee gaan praten. Toen wist ik het zeker: ik wil officier worden. Heel even heb ik over die keuze getwijfeld toen ik tijdens de opleiding als griffier kort gedingen deed. Maar dat was achteraf gezien ook wel logisch: dezelfde snelheid en dynamiek die het werk van de officier kenmerken vond ik terug in dat werk. De zaak wordt kort aan

je voorgelegd, je neemt een beslissing en dan over naar de volgende zaak, en de volgende.”

Volgens Samson-Geerlings is het een kwestie van karakter. “Wanneer de nieuwe lichter Raio’s binnenkomt, is eigenlijk binnen twee weken duidelijk wat het gaat worden – al weten ze dat zelf vaak nog niet. Rechters in spe zijn wat beschouwelijker en studieuzer. Officieren houden van hectiek. Je kunt midden in de nacht uit je bed gebeld worden en dan is er geen tijd om eerst even de bibliotheek van de Hoge Raad te raadplegen, want ze staan buiten op je te wachten en er moet nú een beslissing komen.”

De ‘buitenstage’ die hoort bij het zesjarige Raio-traject, betekent dat je twee jaar buiten de rechterlijke macht, in een aanpalend veld actief bent. Dat is vaak de advocatuur,

maar het kan ook de politie zijn. Samson-Geerlings koos voor het laatste en het is niet moeilijk om je deze vrouw als politierechercheur voor te stellen, bij nacht en ontij op *crime scenes* om sporen veilig te stellen en getuigen te ondervragen.

“Dat was een heel spannende tijd. Ik vond dat een officier moet weten hoe dat opsporingswerk voelt. Bovendien

is er bij de politie heel direct contact met slachtoffers, terwijl de advocatuur toch meer is gericht op verdachten. Je ziet en beleeft wat slachtoffers meemaken wanneer het misdrijf nog heel vers is. Al met al een heel nuttige ervaring.”

Slachtoffergesprekken

Na het afronden van de opleiding begon ze in 1984 bij het parket Rotterdam als officier. De justitiële slachtofferzorg stond toen nog in de kinderschoenen. Pas in 1986 werd de richtlijn De Beaufort over de bejegening van slachtoffers van seksuele misdrijven van kracht. Een jaar later volgde de richtlijn Vaillant, waarin de informatieplicht van de politie en het OM waren neergelegd, en enige aanwijzingen voor de schadevergoeding aan het slachtoffer. De richtlijn Vaillant omvatte ook een gedragsregel voor officieren van justitie, die pleitte voor ‘het voeren van een onderhoud met slachtoffers van ernstige delicten’.

“Een van die slachtoffergesprekken uit die tijd zal me altijd bijblijven”, blik Samson-Geerlings terug. Zij had in die periode bij het Rotterdamse parket de specialismen



vuurwapens, milieu, fraude en jeugd. “Ik had piketdienst tijdens een bijzonder gewelddadig weekend. Er was geschoten, gestoken, van alles. Een man was neergeschoten bij een discotheek. Maar de kogels waren er op onschuldige plekken doorheen gegaan, dus dat was een kwestie van een paar pleisters plakken. Een ander was met een groot mes bewerkt, maar had evenmin ernstige schade opgelopen. En er was een jongen die één keer was gestoken met een aardappelschilmesje, precies op de verkeerde plek: dood. Met die ouders heb ik een gesprek gehad en dat vergeet ik nooit meer. Uiteindelijk kwam alleen de vader want de moeder kon het niet opbrengen. Wat bleek? Dat gezin had oorspronkelijk vijf kinderen. Een van hun jongens was omgekomen bij een bromfietsongeluk. Een dochter was op jonge leeftijd in een wak geschaatst en verdronken, een andere dochter was op haar 14^e weggelopen met een vent van 50, en nu deze jongen. Van de vijf kinderen hadden ze er nog één!”

Even is het stil en dan gaat ze verder, terwijl de verontwaardiging in haar stem doorklinkt: “Dan denk ik: waarom p.... de duivel toch altijd op een grote hoop? De vader wilde weten wat er gebeurd was, want hij had gehoord

dat zijn zoon met ik weet niet hoeveel messteken gedood was. Ik legde hem uit dat het anders was gelopen. Een puberruzie, de een gaat naar huis, haalt een mes en steekt precies hier”, en ze wijst op een plek tussen haar ribben. “Dat mes gaat toevallig precies zijn hart in. Eén steek. De dader was 15 of 16. Toen zat het jeugdstrafrecht nog zo in elkaar dat zes maanden tucht school het maximum was dat de rechter kon opleggen, dus dat vertelde ik de vader. Zegt die man: ‘Die jongen moet zijn hele leven nog beginnen. Dus er moet wel zorgvuldig worden gekeken wat er nu met hem moet gebeuren.’ Terwijl hij net zijn vierde kind verloren had! Onvoorstelbaar hoe sommige mensen kunnen reageren. Daar word je heel nederig van. Bewonderenswaardig hoe mensen in zo’n situatie dat perspectief kunnen houden en niet wraakzuchtig zijn. Maar misschien dat je juist...”, en ze zoekt even naar de goede woorden, “door zo’n levenservaring milder wordt.” Ook gesprekken met slachtoffers van zedenmisdriven herinnert ze zich als moeilijk. Bij verkrachtingen is de juridische vraag niet zozeer ‘wie heeft het gedaan’ maar ‘wat is er gebeurd?’ De verdachte ontkent vaak niet dat er seksuele gemeenschap heeft plaatsgevonden, maar

betwist dat het tegen de wil van het slachtoffer was. Is het gebeurde te kwalificeren als misdrijf? Dát is de cruciale vraag. Daarvoor is meestal niet meer bewijs voorhanden dan het woord van het slachtoffer tegen dat van de dader. Beiden worden dan ook kritisch verhoord en dat kan het slachtoffer het gevoel geven niet te worden geloofd. Dat gevoel wordt nog versterkt als de verdachte vrijgesproken wordt.

“Dat vond ik vaak moeilijke, emotionele gesprekken”, herinnert Samson-Geerlings zich. “De taken van het OM zijn waarheidsvinding en de vervolging van verdachten. Als officier moet je dan ook oppassen niet te veel mee te gaan in de emotie van het slachtoffer, met het risico verkeerde verwachtingen te wekken. Wij officieren moeten

De visie van het OM is: slachtoffers van bijzaak naar hoofdzaak

vooral geen hulpverleners willen zijn, zeg ik altijd maar. Als mensen in psychische nood verkeren, ligt juist daar een rol voor Slachtofferhulp. Natuurlijk moeten officieren leren een slachtoffergesprek op een fatsoenlijke manier te voeren en zich realiseren waaraan het slachtoffer behoefte heeft. Maar wel: schoenmaker, blij bij je leest! Het is de taak van de Slachtofferhulpmedewerker om slachtoffers op zo'n gesprek voor te bereiden. Dan valt het ze niet zo rauw op hun dak. En even checken: begrijpen ze wat er gezegd wordt? Als het nodig is nog wat nadere uitleg geven. Plus de emotionele ondersteuning, dat zijn de taken van Slachtofferhulp.”

Slachtofferbeleid OM

Na Rotterdam bekleedde Samson-Geerlings functies op de parketten van Arnhem, Dordrecht en Utrecht. Ze maakte van dichtbij alle ontwikkelingen in de slachtofferzorg mee: de Wet Terwee, die de mogelijkheden voor slachtoffers verruimde om zich met een civiele schadevordering te voegen in het strafproces, de invoering van de schriftelijke slachtofferverklaring en het spreekrecht en de recente wetswijziging die – eindelijk – een slachtoffertitel aan het Wetboek van Strafvordering heeft toegevoegd. “Er is nu zoveel meer aandacht voor het slachtoffer. De

samenleving verwacht dat ook. Wij hebben er als OM een hele kluit aan gehad om dat goed op de rails te krijgen. Niet uit onwil, maar omdat wij altijd op schaarste zijn georganiseerd: we hebben eigenlijk voortdurend een tekort aan mensen. Als het dan je kerntaak is om verdachten voor de rechter te brengen... De maatschappij kan wel roepen: ‘schande’, maar het slachtoffer heeft er niets aan als wij het slachtoffer uitstekend bejegenen en van informatie voorzien, maar verzuimen de dader voor de rechter te brengen. Natuurlijk is er aanvankelijk ook weerstand geweest binnen het OM. Bij de invoering van het spreekrecht heb ik me wel even zorgen gemaakt over de zittingsruimte die dat in beslag zou nemen. Dat is uiteindelijk reuze meegevallen.”

Als procureur-generaal vervult Samson-Geerlings nu zelf een centrale rol bij het ontwikkelen en implementeren van slachtofferbeleid. “Het OM is momenteel met drie dingen bezig: de invoering van de nieuwe wet Versterking positie slachtoffers, de uitwerking van het project Slachtoffers Centraal

van het ministerie van Justitie en het uitwerken van onze eigen visie daarop.”

Slachtoffers Centraal heeft tot doel de kwaliteit van de uitvoering van het slachtofferbeleid te verbeteren en de werkprocessen van de betrokken partijen beter op elkaar te laten aansluiten. Dat komt samen in de Slachtofferloketten, waar het slachtoffer terecht kan voor alle zaken rond de strafprocedure. Het loket wordt gezamenlijk bemenst door medewerkers van de politie, het OM en Slachtofferhulp Nederland en is gehuisvest op de arrondissementsparketten.

“De visie van het OM op dit alles is verwoord in de notitie Slachtoffers: van bijzaak naar hoofdzaak. Een onderdeel daarvan is het onderscheid dat het OM gaat maken tussen maatwerk- en standaardzaken. Voor slachtoffers van bepaalde, zwaardere delicten – in principe dezelfde als waarvoor het spreekrecht geldt – gaat het OM maatwerk leveren. Waarschijnlijk komt er een casemanager die in samenspraak met de hulpverlening kijkt waaraan behoefte is, wie wat gaat doen en wat wij als OM kunnen betekenen. Bij standaardzaken – de grote bulk – gaat het vooral om adequate informatievoorziening.

Een tweede onderdeel is het ontwerpen van een normenstelsel voor de schadevergoeding aan slachtoffers, meer in

het bijzonder voor het voegen. Dat moet de verschillende partijen in de procedure houvast geven. Het zou het werk van Slachtofferhulp enorm vergemakkelijken.”

Het ontwikkelen van zulke plannen gaat in nauw overleg met Slachtofferhulp Nederland. Omgekeerd brainstormt de PG mee over het Meerjarenbeleidsplan van Slachtofferhulp. Ze kent de organisatie inmiddels behoorlijk goed, al geeft ze toe niet echt bekend te zijn met de ‘ideologische grondvesten’ waarop Slachtofferhulp Nederland ooit werd gebouwd.

Zo had de toenmalige keuze voor het vrijwilligersmodel als belangrijk motief de bijdrage die dit zou leveren aan het herstel van het vertrouwen van het slachtoffer in de samenleving. Andere voordelen van het vrijwilligersmo-

Weerbaarheid slachtoffer voorkomt misschien herhaling

del zijn de laagdrempeligheid en gelijkwaardigheid in de hulprelatie. “Ik vind dat een heel mooie gedachte”, is haar eerste reactie. “Maar je moet ook je beperkingen kennen. Vrijwilligers blijven goedwillende burgers en meestal doen ze het goed. Maar ze moeten ook kunnen erkennen en herkennen wanneer er professionele hulp nodig is. Dat speelt vooral op het gebied van de juridische dienstverlening, zeg maar de zakelijke kant.”

Weerbaar maken

Gevraagd om een blik op de toekomst van Slachtofferhulp Nederland te werpen, denk ze even na en zegt dan: “Doorgaan met wat de organisatie heeft ingezet: met behoud van de ‘zachte’ hulpverlening de zakelijke, juridische kant verder ontwikkelen. Het slachtoffer verder in positie brengen en emanciperen. Mensen weerbaar maken. Herhaald slachtofferschap voorkomen.”

Ook dat is immers een belangrijk uitgangspunt van Slachtofferhulp Nederland: het mobiliseren en aanspreken van de veerkracht en het zelfherstellend vermogen van slachtoffers. “Zeker in gevallen van huiselijk geweld zou dat wel eens heel goed kunnen zijn voor de recidivebeperking. Maak je het slachtoffer weerbaar, dan weerhoudt dat de dader wellicht van herhaling. Het is

fascinerend als je studies naar herhaald slachtofferschap beschouwt. Je mag het eigenlijk niet hardop zeggen, maar het is natuurlijk wel zo: sommige mensen zijn door hun gedrag en verschijning kwetsbaarder. Anderen juist helemaal niet. Een van mijn nichtjes vond het doodeng om in Rotterdam met de metro te reizen. Toen heeft ze een cursus karate gedaan. Sindsdien is haar hele uitstraling veranderd en heeft ze veel minder last van ongewenste aandacht.”

Verder is de PG zeer te spreken over de manier waarop Slachtofferhulp aan de weg timmert als crisisorganisatie. “Naar aanleiding van de crash van het toestel van Turkish Airlines lieten de media zien hoe jullie actief de boer op gaan bij calamiteiten. Dat er direct een team aanwezig

is voor opvang van de slachtoffers. Dat is proactief en ik vond het leuk dat dit in de media nu eens expliciet genoemd werd. De vraag is of je het ook in de toekomst blijft redden met vrijwilligers, de crisisinzet. Want het zal best moeilijk zijn om iedere keer weer nieuwe vrijwilligers te vinden. Hoewel: de teneur is dat mensen nu weer wel vrijwilligerswerk willen doen. Meer

dan pakweg vijf jaar geleden. Nee, dat heeft volgens mij niets te maken met de economische crisis, want ik merkte het daarvoor ook al. Ook mensen van 30 zijn actief op dat vlak. Wij merken het bij sollicitaties: ze zijn niet meer uit op het grote geld, maar op maatschappelijk relevant werk. Werk dat ertoe doet.”

“Dus,” vat ze haar advies voor de toekomst van Slachtofferhulp nog even samen, “het primaire contact, de nuldelijns-hulp aan het slachtoffer, de begeleiding van slachtoffers gedurende de hele strafprocedure, dat moeten jullie volhouden. En de juridische hulp verder ontwikkelen, de eenvoudige juridische hulp. We zitten in een crisis en het departement moet enorm bezuinigen. Nieuwe dingen, daar wordt kritisch naar gekeken. Maar slachtofferhulp is een onderwerp dat in de Tweede Kamer altijd goed ligt. Dus al worden onderdelen van de nieuwe wet nu even in de ijskast gezet, de belangrijke dingen gaan door.”

Noten

- 1 De voormalige minister van Justitie Winnie Sorgdrager was de eerste vrouwelijke procureur-generaal, maar toen bestond het College van procureurs-generaal nog niet. Het College is tijdens haar ministerschap opgericht.

A black and white portrait of a middle-aged man with short, light-colored hair, looking slightly to the left. He is wearing a dark, textured jacket over a vertically striped button-down shirt. The background is a plain, light-colored wall.

Raadsheer Jeroen Claassens
over versterking positie
slachtoffer in het strafproces

‘Procedure net zo belangrijk als uitkomst’

De versterking van de positie van het slachtoffer is een van de grootste ontwikkelingen in het strafrecht, niet alleen in Nederland, maar in heel Europa, vindt Jeroen Claassens. Sinds 2003 bekleedt hij de functie van raadsheer bij het Gerechtshof Den Bosch. Het Hof deelt het imposante paleis van justitie in Den Bosch met de rechtbank en het Openbaar Ministerie (OM). Het carré-vormige gebouw, opgetrokken uit lichtoranje baksteen en voorzien van halfronde ‘ton’-daken oogt als een vesting. Maar de centrale hal blijkt verrassend licht en ruimtelijk met slanke pilaren die wat doen denken aan Gaudí’s Sagrada Familia. Van hier naar het kantoor van Claassens is het een stevige wandeling door eindeloze gangen. In zijn bescheiden werkkamer liggen op elk beschikbaar plekje dossiermappen hoog opgestapeld. Het illustreert de werkdruk bij de rechterlijke macht. “Het is hier aanpo-

ten, we moeten echt woekeren met de tijd”, bevestigt de raadsheer.

Aanjagers van ‘Terwee’

Claassens, geboren in 1953 in het Limburgse Horst, begon zijn loopbaan ruim dertig jaar terug in de sociale advocatuur. Een keuze die hij maakte na zijn studie Rechten aan de Katholieke Universiteit Nijmegen. “Ik was geen echte strafpleiter, maar vooral gespecialiseerd op het terrein van huurrecht en bestuursrecht. In 1993 kwam er een vraag vanuit de rechtbank of ik interesse had om rechter te worden en ik besloot de overstap te maken.” Zo kwam hij in Den Bosch terecht. “Als rechter hield ik me driekwart van de tijd bezig met strafrecht en daarnaast met privaatrecht. Bij het Hof ben ik puur gericht op strafrecht. Ik ben vice-president en voorzitter van een van de strafkamers. Ver-

der doe ik er nog wat dingen bij. Zo zit ik al meer dan tien jaar in de commissie van toezicht van een gevangenis. Die behandelt onder meer beklagzaken van gedetineerden. Penitentiair recht dus. In mijn dagelijkse werk bij het Hof zet ik mensen in de bajes en het is erg leerzaam om te zien hoe het dan verder met ze gaat.”

Toen Claassens in 1993 bij de rechtbank in Den Bosch kwam, werd in dat arrondissement net de Wet Terwee¹ van kracht. “Samen met Dordrecht liepen wij voorop bij de invoering. Ik werd aangewezen als een van de twee aandachtsfunctionarissen voor dit thema, dus ik heb de invoering vanaf het allereerste moment van nabij meegemaakt en de eerste civiele vorderingen zien komen.

Spreekrecht juridisch krakkemikkig maar in de praktijk gaat het goed

Het is een leuk onderwerp en ik ben me er echt in gaan verdiepen. Parlementaire verslagen lezen om erachter te komen wat nu eigenlijk de bedoeling is van de wetgever. Daarnaast nam en neem ik deel in allerlei overlegstructuren tussen justitiële ketenpartners, zowel op regionaal als landelijk niveau. Ik geef zelfs les in ‘Terwee’ bij SSR (opleidingsinstituut voor de rechterlijke macht, red.)” Je zou Claassens dus een echte Terwee-rechter kunnen noemen, net zoals het OM zijn Terwee-officieren heeft. “Het heet officieel niet zo, maar in de praktijk klopt het wel”, beaamt hij. “Een aantal jaren na de invoering heeft het ministerie van Justitie bij vijf arrondissementen evaluatieonderzoek laten doen. De onderzoekers hebben daar allerlei mensen gesproken om te kijken hoe het liep. Ze constateerden een vrij groot onderscheid tussen de arrondissementen Arnhem, Maastricht en Den Bosch aan de ene kant en Groningen en Den Haag aan de andere kant. Bij de laatste twee rechtbanken was er niet zo veel animo voor het voegen². Die animo ontstaat als er een paar enthousiaste aanjagers zijn die het echt interessant vinden en anderen dan kunnen meetrokken. Een relevante bevinding was ook dat er een beïnvloeding over en

weer was tussen het OM en de zittende magistratuur. Als het OM niet warmloopt voor Terwee, komt er vaak ook weinig van terecht bij de rechters. Dus ook bij het OM zijn aanjagers nodig. En omgekeerd: als rechters niet erg coöperatief zijn omdat ze vinden dat de civiele schadeclaim niet thuishoort in het strafproces, verdwijnt bij het OM de animo. Vooral de oudere generatie rechters had eerst moeite met ‘Terwee’. ‘We hebben al onze aandacht nodig voor de verdachte; daar past het slachtoffer niet bij’, was hun principiële standpunt. Dus weigerden ze om de schadeclaim van het slachtoffer uitvoerig te bekijken. Die werd dan al snel weggezet als ‘niet-ontvankelijk’³. Vandaag de dag is het voegen niet meer weg te denken uit het strafproces. Rechters die zeggen dat het slachtoffer geen positie hoort te hebben in het strafproces zijn er vrijwel niet meer.”

Goed beeld impact

Een andere belangrijke ontwikkeling was de invoering van het spreekrecht voor slachtoffers. “Dat functioneert misschien niet altijd even goed, want juridisch gezien is de regeling nogal krakkemikkig, maar in de praktijk draait het wel”, is de bevinding van de raadsheer. “Mijn ervaring met het spreekrecht is trouwens beperkt. Het is ingevoerd toen ik al bij het Gerechtshof zat en daar krijg je er minder mee te maken dan bij de rechtbank. Veel zaken gaan immers niet in hoger beroep. Ik zie sprekers vooral bij verkeersongevallen en bij gevallen van moord en doodslag – de echt dramatische zaken met fatale of bijna fatale afloop.”

Net als bij de invoering van de Wet Terwee bestond er aanvankelijk nogal wat weerstand tegen het spreekrecht. Het zou veel zittingstijd in beslag nemen en emotionele toestanden in de rechtszaal veroorzaken. “Mijn ervaring – en ik hoor niet anders van mijn collega’s – is dat het gemakkelijk te integreren is in het geheel van de zitting”, heeft Claassens gemerkt. “Natuurlijk is het altijd een dramatisch moment als een slachtoffer of nabestaande spreekt. Maar ik heb eigenlijk nooit meegemaakt dat het overdreven dramatisch werd, of niet hanteerbaar. Als de verdachte ontkent, levert dat wel een zekere spanning op. Maar voor rechters is het verhaal van het slachtoffer hoe dan ook relevant om te horen. We moeten ons toch een indruk vormen van de ernst van de zaak. Daarbij

spelen allerlei factoren een rol, en de ervaring van het slachtoffer of van de nabestaanden is daarvan uiteraard de belangrijkste. Het spreekrecht geeft een goed beeld van de impact die een misdrijf heeft op mensen. Die kan heel verschillend zijn, ook al gaat het om precies hetzelfde misdrijf. De een schudt als het ware het water van zich af en gaat droog verder, terwijl bij de ander het leven voor eeuwig verpest is. Dat maakt zeker wat uit. Naarmate het gevolg erger is, zal de straf ook zwaarder uitpakken.”

Nederland koploper

Een volgende stap op het gebied van de uitbreiding van slachtofferrechten is onlangs genomen. “Er is nu bijna een nieuwe wet waarin de formele positie van het

Nieuwe wet geeft slachtoffer belangrijke voet tussen de deur

slachtoffer in het strafproces bekrachtigd wordt in een apart hoofdstukje in het Wetboek van Strafvordering. Die ligt momenteel bij de Eerste Kamer.” Bij de behandeling in de Tweede Kamer werd er per amendement onder meer een voorschotregeling voor slachtoffers aan de wet toegevoegd. Heeft de rechter de schadevordering van het slachtoffer toegewezen en heeft de veroordeelde acht maanden nadat het vonnis onherroepelijk is geworden nog steeds niet (alles) betaald, dan schiet de Staat het (resterende) bedrag voor en vordert het via het Centraal Justitieel Incasso Bureau (CJIB) terug bij de dader. Voorlopig geldt deze regeling alleen voor slachtoffers van gewelds- en zedenmisdrijven.

Volgens Claassens is Nederland daarmee internationaal gezien een koploper. “Dat is allang zo. Van Brien en Hoegen, twee juristen, presenteerden in 2000 hun proefschrift met een lijst van 22 Europese landen gerangschikt naar best practices in de slachtofferzorg. Ze vonden dat Nederland de eerste plaats verdiende om een op het oog heel triviale, maar zeer belangrijke reden: de schadebemiddeling. Vanaf het eerste stadium is de politie verplicht het slachtoffer te wijzen op de mogelijkheden tot scha-

devergoeding en te ondersteunen in schadebemiddeling. Dat zit standaard in de software die ze gebruiken. Bij het opnemen van de aangifte komt automatisch de vraag op het scherm: wat is de schade, wil het slachtoffer een schadevordering indienen in het strafproces?”

Overigens is het imago van Nederland wat betreft slachtofferrechten niet altijd vlekkeloos geweest. In 2001 stelde de Europese Commissie het Kaderbesluit over de positie van het slachtoffer in het strafproces vast. Daarin staan allerlei rechten en voorzieningen die de lidstaten moeten opnemen in hun wetgeving en moeten doorvoeren in de praktijk. Na een evaluatieonderzoek heeft de Europese Commissie een aantal jaren geleden kritiek geuit op Nederland over de gebrekkige implementatie van het

Kaderbesluit. Veel zaken rond slachtofferzorg zijn in Nederland vastgelegd in beleidsregels en aanwijzingen, maar niet in formele wetgeving. En dat moet wel van de Europese Commissie. “Dat was dan ook een belangrijke aanleiding om de wet aan te passen en het slachtofferhoofdstuk in het Wetboek van Strafvordering op te nemen,”

vertelt Claassens, “zodat iedere procesdeelnemer zijn eigen hoofdstuk heeft. Het is opvallend dat de positie van het slachtoffer in de nieuwe wet verder gaat dan het kunnen indienen van een schadeclaim. Er is het spreekrecht en straks heeft het slachtoffer ook recht op inzage in het strafdossier, en de mogelijkheid zich te bemoeien met de bewijsvoering. Dat is heel interessant: het slachtoffer kan erom vragen stukken te mogen toevoegen aan het strafdossier. En als de officier van justitie dat weigert, kan het slachtoffer daartegen bezwaar aantekenen bij de rechtbank. Dus slachtoffers krijgen nu een heel belangrijke voet tussen de deur, ook als ze geen schadeclaim indienen.”

Rechtvaardigheidsgevoel

Volgens de raadsheer zal de positie van het slachtoffer in het strafrecht zich verder blijven ontwikkelen, maar in welke richting durft hij niet te voorspellen.

Nederland zou zich door andere landen kunnen laten inspireren. In Duitsland kunnen slachtoffers optreden als *Nebenklage* en *Privatklage*. Een *Nebenklage* is een soort assistent-aanklager, die voor een deel dezelfde bevoegdheden heeft als de officier van justitie, en bijvoorbeeld

ook getuigen mag ondervragen en iets mag zeggen over de strafeis. *Privatklage* omschrijft de situatie waarin het slachtoffer zelf een zaak aanhangig kan maken bij de strafrechter als het OM niet tot vervolging overgaat. “In België en Frankrijk heb je vergelijkbare regelingen. In Nederland zijn we terughoudend in de bemoeienis van burgers met het strafproces, zoals leken- of juryrechtspraak. Dat fenomeen is nog eens diepgaand onderzocht door Theo de Roos, hoogleraar strafrecht en plaatsvervangend raadsheer. Hij concludeerde dat er geen echt principiële bezwaren zijn, maar wel praktische. Lekenrechtspraak is waarschijnlijk veel duurder en of het nou echt de extra legitimatie brengt die mensen ervan verwachten? In ieder geval brengt het geen extra deskundigheid in.

Een advies voor de toekomst van Slachtofferhulp Nederland: ga niet de weg van het welzijnswerk op

Dus De Roos' advies aan de regering was: 'Begin er maar niet aan'. En dat is overgenomen. Frappant is dat er in alle landen waar lekenrechtspraak bestaat, een tendens is om het lekenelement terug te dringen. Als er jury's zijn, dan alleen in zeer ernstige zaken. Dat zijn natuurlijk ook de zaken die ertoe doen in de publieke opinie.” Zoals leken niet moeten rechtspreken, zo is het ook beter het vervolgingsmonopolie aan het OM te laten, vindt Claassens. “Op dat punt bestaat sinds 2003 overigens wel een correctiemogelijkheid in de vorm van artikel 12 van het Wetboek van Strafvordering, het beklag tegen niet-vervolging. Dat is een belangrijk ventiel. Als een slachtoffer het oneens is met de beslissing van het OM om niet tot vervolging over te gaan, kan hij daarover bij het Gerechtshof zijn beklag indienen. Mensen kunnen daar in ieder geval hun verhaal kwijt, en er is eventueel correctie mogelijk op een al te star standpunt van het OM. Dat is bijvoorbeeld gebeurd toen het OM in Amsterdam ervan afzag Geert Wilders te vervolgen naar aanleiding van zijn film en zijn uitspraken in de media. De praktijk leert overigens dat er in die gevallen meestal toch geen veroordeling komt. Het is natuurlijk niet voor niets dat

het OM zegt: 'Daar beginnen we niet aan, want er is niet genoeg bewijs'. Toch zegt het Hof: 'Dat moet nog maar eens bekeken worden.' Daarin speelt ook *procedural justice* een rol.”

Procedural justice of procedurele rechtvaardigheid is de notie dat niet alleen de uitkomst van het proces belangrijk is voor de beleving van de deelnemers, *in casu* verdachten en slachtoffers, maar ook de mate waarin de procedurele regels in acht zijn genomen en zij in de procedure zelf hebben kunnen participeren en erkenning hebben gevonden.

“Dat betekent dus niet automatisch dat er een veroordeling komt”, hervat Claassens. Er komt een procedure waarin mensen die daarvoor speciaal zijn aangesteld, uiteindelijk vaststellen of er misschien toch een bewijsbaar strafbaar feit is gepleegd. Als de uitkomst dan nog 'nee' is, blijft het slikken voor het slachtoffer, maar kan hij of zij er misschien toch vrede mee hebben. Het is dan tenminste nog eens onderzocht door de instanties die daarvoor zijn. Die procedurele rechtvaardigheid is voor het tevredenheidsgevoel net zo belang-

rijk als de inhoudelijke uitkomst van een proces. Het is ontzettend belangrijk dat een rechter zich dat realiseert. Mensen moeten een eerlijk proces krijgen en dan kunnen ze zich nog weleens neerleggen bij het feit dat ze veroordeeld worden. Dan moeten ze wel serieus zijn genomen en het gevoel hebben dat ze gehoord zijn. Dat geldt voor verdachten, maar net zo goed voor slachtoffers.”

Beroeps én vrijwilligers

Gevraagd om de ontwikkelingen in de afgelopen jaren te karakteriseren, zegt Claassens: “Kortgeleden heeft Geert Corstens, de nieuwe president van de Hoge Raad, de grote ontwikkelingen van een paar decennia strafrecht bij elkaar gezet. De ene ontwikkeling is de sterke verbetering van de positie van de verdachte. Daarop wordt de laatste tijd wel weer het een en ander afgedongen, maar per saldo is het een sterke verbetering geweest. De andere majeure ontwikkeling die hij ziet is de sterke opkomst van de positie van het slachtoffer. Die vindt zijn weerslag in wettelijke regels, maar ook in de professionalisering van bijvoorbeeld Slachtofferhulp Nederland. Dat zijn dingen die elkaar versterken.”

Claassens merkt die professionalisering vooral op het gebied van de juridische dienstverlening. “Ik zie een duidelijke verbetering van de kwaliteit van de voegingsformulieren sinds de voegingsadviseurs van Slachtofferhulp deze taak uitvoeren. Ik kom zo nu en dan op het hoofdkantoor om de voegingsadviseurs in detail bij te praten over het voegingsproces en hoe de formulieren het beste kunnen worden ingevuld.

Maar heel veel van het werk van Slachtofferhulp gebeurt buiten de zitting om en daarvan krijg ik als rechter weinig mee. Maar ik weet dat het begeleiden en adviseren van slachtoffers op het emotionele en praktische vlak net zo belangrijk is als de juridische ondersteuning bij het indienen van een schadeclaim. Naar mijn idee is dat ook flink geprofessionaliseerd, al gebeurt een belangrijk deel van dat werk nog door vrijwilligers.”

Claassens onderschrijft de principiële keuze voor de inzet van vrijwilligers in de psychosociale dienstverlening.

“Dat voorkomt dat Slachtofferhulp Nederland net zo’n bureaucratisch orgaan wordt als het welzijnswerk.” Kleeft aan de vrijwillige inzet geen geitenwollensokkenimago?

“Ik zie dat absoluut niet zo. Ken je het boek *De markt van welzijn en geluk* van Hans Achterhuis? Hij was tot voor kort hoogleraar Filosofie aan de universiteit van Twente en heeft heel wat heilige huisjes omver gekegeld. Tot zijn interessegebied hoorde onder meer het welzijnswerk en in zijn boek beschrijft hij de vermarkting, de bureaucrativering en de sterk interne gerichtheid van het welzijnswereldje. Heel veel vergaderen, heel veel bureaucratie. En waar het eigenlijk om zou moeten gaan, namelijk de belangen van de cliënt, dat dreigt erbij in te schieten. Dat risico bestaat altijd als je een organisatie optuigt met enkel beroepskrachten.”

Als voorbeeld haalt hij de gebeurtenissen aan op en rond Koninginnedag.

“Verreweg de meeste mensen die het zagen gebeuren, praten erover in eigen kring en houden er absoluut geen trauma aan over. Ik las een interview met een

traumadeskundige die tegen de journalist zei: ‘Dit is geen traumatische gebeurtenis. Dat kun je pas zeggen als iemand er daadwerkelijk een trauma door oploopt. Nu is het een dramatische gebeurtenis, die mogelijk traumatiserend werkt voor mensen.’ Een ander belangrijk punt: je moet betrokkenen in beginsel niet meteen overvallen met allerlei hulpverlening, want dat werkt vaak contraproductief. Laat het even betijen en geef mensen de kans het in eigen kring op te vangen. Staat er gelijk een leger van professionals klaar, dan hebben die hun eigen belangen – dat punt maakte Achterhuis ook al. Het is hun werk, ze verdienen eraan, dus ze willen iets. ‘We zijn ervoor, dus we doen het.’ Zo opdringerig moet je niet willen zijn. Dat is een belangrijk punt bij de keuze tussen vrijwilligers en louter beroepskrachten.”

Mocht hij Slachtofferhulp Nederland een advies voor de toekomst willen geven, dan zou het zijn om niet de weg van het welzijnswerk op te gaan. “Op het specifieke onderdeel van de juridische dienstverlening vind ik het uitstekend om juristen in te zetten. Er ligt daar een serieus belang voor slachtoffers. Ze hebben schade geleden, zorg dat ze daarvoor op een zo eenvoudig mogelijke manier vergoed worden. Daar moeten ze optimaal bij ondersteund worden, door mensen die daar veel verstand van hebben. Wat betreft immateriële steun kan ik mij levendig vinden in de principiële keus voor de vrijwillige inzet. Waarbij ook de mensen die als vrijwilliger optreden, zelf voldoende ondersteund moeten worden, want het is toch niet niks waarmee ze maken krijgen. Zolang Slachtofferhulp het kan volhouden om met vrijwilligers te werken, moet ze dat ook zeker blijven doen. Je moet die vrijwilligers wel kunnen vinden, dat is natuurlijk een eeuwige zorg, en ze kunnen trainen en begeleiden. In mijn ogen heeft de organisatie met beroepskrachten en vrijwilligers altijd voordelen boven een organisatie van puur professionals.”

Noten

- 1 De Wet Terwee werd in 1995 landelijk van kracht. De wet betekende een aanzienlijke uitbreiding van de mogelijkheid voor slachtoffers om een civiele schadevordering op de verdachte in het strafproces te ‘voegen’.



Prof. mr. Arno J. Akkermans is hoogleraar Privaatrecht aan de juridische faculteit van de Vrije Universiteit Amsterdam. Hij doet onderzoek naar de impact van recht en juridische procedures op het welzijn en de gezondheid van de betrokkenen. Daarbij werkt hij samen met collega's van de psychologische faculteit en het VU medisch centrum. Hij is mede-oprichter van het Interfacultair samenwerkingsverband Gezondheid en Recht (IGER) van de VU en VU medisch centrum. Dit jaar zijn IGER en Slachtofferhulp Nederland een samenwerkingsverband aangegaan om activiteiten te ondernemen die de positie van letselschadeslachtoffers versterken en de kwaliteit van de letselschadebehandeling ten goede komen.

Dienstverlening aan letselschadeslachtoffers moet beter

Niet bij geld alleen. Letselschadeslachtoffers staan rood op de emotionele rekening

De afgelopen 25 jaar is er veel gebeurd op het terrein van slachtoffers van misdrijven. De aandacht voor slachtoffers van verkeersongevallen en van rampen en calamiteiten is van recenter datum. Op dit gebied valt er nog veel te verbeteren. Uit onderzoek is gebleken dat de afwikkeling van letselschade vaak belastend en herstelbelemmerend is voor slachtoffers.¹ Dat komt vooral omdat de nadruk te veel ligt op de financiële afwikkeling. Daarmee schiet het afwikkelingsproces zijn eigen doelen voorbij: herstel gaat immers vóór schadevergoeding.² Zowel de belangenbehartiger van het slachtoffer als de verzekeringsmaatschappij die de schade moet vergoeden, hebben weinig aandacht voor de psychologische impact van de gebeurtenis

die het letsel veroorzaakte en de – vaak langdurige – afwikkeling die daarop volgt. Terwijl slachtoffers daar grote behoefte aan hebben. Dit maakt hervormingen noodzakelijk.

Erkenning broodnodig

Onderzoek naar de behoeften, verwachtingen en ervaringen van slachtoffers bij de afwikkeling van letselschade laat zien dat de getroffen personen niet alleen behoefte hebben aan schadevergoeding, maar ook aan immateriële zaken, zoals erkenning en genoegdoening. Bepalend voor de behoefte aan financiële compensatie lijkt vooral de mate waarin de gevolgen van het ongeval de financiële bestaanszekerheid bedreigen. Slachtoffers willen hun leven weer

Figuur 1 Immateriële behoeften van slachtoffers en hun naasten

1 'Erkenning'	A. De wederpartij moet
	<ul style="list-style-type: none"> • erkennen dat hij/zij een fout heeft gemaakt, • zich de consequenties voor het slachtoffer realiseren, • excuses aanbieden, • de situatie zo draaglijk mogelijk maken.
	B. De wederpartij, de buitenwereld en de eigen sociale omgeving moeten
	<ul style="list-style-type: none"> • erkennen wat het slachtoffer is overkomen, • het slachtoffer serieus nemen, • erkennen dat niet het slachtoffer, maar de wederpartij verantwoordelijk is, • erkennen dat de wederpartij aansprakelijk is.
	C. Financiële compensatie
2 Weten wat er precies gebeurd is	
3 Ter verantwoording roepen van de wederpartij	
4 Niet willen boeten voor de fout van een ander	
5 Verkrijgen van gerechtigheid	
6 Voorkomen dat een ander hetzelfde meemaakt	

op de rails krijgen. Het veiligstellen van de financiële bestaanszekerheid is daarvoor doorgaans een eerste voorwaarde.

Maar ook immateriële behoeften spelen een belangrijke rol (zie figuur 1). Centraal staat in dit verband het begrip 'erkenning', een behoefte die bij verschillende mensen andere vormen aanneemt. Het begrip erkenning wordt onder meer in verband gebracht met de behoefte aan erkenning van de aansprakelijkheid van de wederpartij: dat de wederpartij en de eigen sociale omgeving erkennen wat er is gebeurd; dat de wederpartij toegeeft een fout te hebben gemaakt en voelt wat de consequenties daarvan voor het slachtoffer zijn. Daarnaast is er behoefte aan medeleven en excuses. Andere immateriële behoeften zijn: te weten komen wat er precies gebeurd is, gerechtigheid verkrijgen, en voorkomen dat een ander hetzelfde meemaakt.

Op het punt van de vervulling van deze behoeften gaat echter veel mis. Dienstverleners en verzekeraars hebben daar onvoldoende aandacht voor. De letselschaderegeling is nagenoeg uitsluitend gericht op financiële compensatie. Het vaststellen van de omvang van de uit te keren schadevergoeding is

het alfa en omega van de letselschaderegeling. Het wordt tijd dat dienstverleners en verzekeraars zich er rekenschap van geven dat letselschadeslachtoffers door een ongeval ook 'rood' komen te staan op hun 'emotionele bankrekening'. Slachtoffers hebben niet alleen behoefte aan euro's, maar ook aan erkenning, informatie en gerechtigheid.

Slachtoffervriendelijke procedure

Een tweede aspect dat verbetering behoeft, is de procedure waarin letselschade wordt afgewikkeld. Veel slachtoffers voelen zich in de afwikkeling een speelbal van ontwikkelingen waarop zij geen vat hebben, en waarvan ze bepaalde elementen als belastend, grievend of zelfs vernederend ervaren. Dit wordt wel aangeduid met de term secundaire victimisatie: hernieuwd slachtofferschap als gevolg van het letselschadeproces. Ook wel 'de ramp na de ramp'³ en 'ongeluk op ongeluk'⁴.

Secundaire victimisatie kan ertoe leiden dat het herstelproces stagneert of de gevolgen van het ongeval verergeren. Het gaat dan om dingen als een gebrek aan adequate informatie; het gevoel geen regie te hebben over het afwikkelingsproces en soms niet meer over het eigen leven; een negatieve er-

varing van de bejegening door de wederpartij; en de beleving dat de wederpartij onpersoonlijk, kil en cynisch reageert en er enkel op uit is om de schadevergoeding te minimaliseren.

Neem zo iets eenvoudigs als adequate informatie. Een van de kenmerken van slachtofferschap is het gevoel van onmacht dat het ongeval met zich meebrengt. Het is cruciaal dat het letselschadeproces dit gevoel van onmacht niet nog eens versterkt. Adequate informatie lijkt een eerste voorwaarde te zijn om dit negatieve effect te keren. Al op dit eerste punt blijkt in de praktijk van het letselschadeproces veel mis te gaan.

Dat het ook anders kan, blijkt uit onderzoek naar zogeheten procedurele rechtvaardigheid. Mensen worden in hun rechtvaardigheidsoordeel sterk beïnvloed door procesmatige aspecten en de wijze waarop beslissingen tot stand komen. De uitkomst van de procedure is daarbij minder bepalend dan algemeen wordt aangenomen. Het gaat mensen erom dat ze gelegenheid krijgen hun eigen verhaal te vertellen, dat ze kunnen participeren in het beslissingsproces. Het gaat om eerlijkheid, respect, gepaste vragen, vertrouwen, om vriendelijkheid

en openheid van de wederpartij in de communicatie. Het afwikkelingsproces van letselschade biedt op deze punten veel kansen. Dat vergt wel een andere inrichting van dit proces. Als we de positieve en negatieve aspecten van het letselschadeproces naast elkaar zetten, ontstaat het volgende beeld (zie figuur 2).

Initiatieven tot verbetering

Slachtofferhulp Nederland werkt aan concrete stappen om de afwikkeling van letselschade zo in te richten dat deze beter tegemoetkomt aan de immateriële behoeften van slachtoffers, en meer voldoet aan de voorwaarden voor procedurele rechtvaardigheid. Dit jaar zijn Slachtofferhulp Nederland en het Interfacultair samenwerkingsverband Gezondheid en Recht (IGER) van de VU en VU medisch centrum een samenwerkingsverband aangegaan om de positie van letselschadeslachtoffers te versterken en de kwaliteit van de letselschadebehandeling te verbeteren. Zo gaan Slachtofferhulp en de VU samen een Letselschademonitor opzetten. Deze biedt slachtoffers de mogelijkheid de kwaliteit van verschillende rechtshulpverleners met elkaar te verge-

Figuur 2 Positieve en negatieve aspecten van het letselschadeproces

Positief	Negatief
Adequate informatievoorziening (qua inhoud, toegankelijkheid, begrijpelijkheid, dosering en timing)	Het gevoel niet of onvoldoende te worden geïnformeerd
Participatie in en controle over het afwikkelingsproces	Het gevoel geen regie te hebben over het afwikkelingsproces
Gelegenheid tot het doen van het eigen verhaal	Dader/wederpartij vermijdt rechtstreeks contact over de emotionele dimensie
Het kunnen confronteren van de dader	Onnodige polarisatie van de verhoudingen tussen partijen
Respectvolle en waardige behandeling	Het gevoel niet serieus te worden genomen, te worden gewantrouwd en niet te worden geloofd. Het moeten ondergaan van herhaalde medische onderzoeken
Vriendelijkheid en openheid van de wederpartij in de interactie	Beleving van de wederpartij als onpersoonlijk, kil, cynisch, en enkel erop uit om de schadevergoeding te minimaliseren
Vertrouwen in de onpartijdigheid van de beslissing wanneer een derde over het geschil moet oordelen	Het gevoel het ook voor de rechter te moeten afleggen tegenover de almacht van de verzekeringsmaatschappij

lijken. Belangrijke toetsstenen daarbij zijn de mate waarin slachtoffers tegemoet worden gekomen in hun immateriële behoeften, en een 'slachtoffer-vriendelijke' inrichting van het afwikkelingsproces. Ook wordt samengewerkt in een project gericht op de ondersteuning van slachtoffers via het internet, zoals online inzage in hun persoonlijke letselschadedossier, algemene informatie over de letselschadeafwikkeling en coaching. Verder wordt onder-

zocht welke typen slachtoffers er te onderscheiden zijn. De hulpverlening kan dan beter aansluiten op de specifieke behoeften van elk type.

Er is nog een lange weg te gaan, maar het doel is duidelijk: op naar een afwikkelingstraject van letselschade waarin het slachtoffer daadwerkelijk centraal staat!

Noten

- 1 Stichting De Ombudsman, 2003; Huver e.a., 2007,
- 2 Akkermans & Van Wees, 2007.
- 3 Ten Hove, 2002.
- 4 Hulsman, 2004.

Bronnen

Akkermans, A.J., & K.A.P.C. van Wees (2007). Het letselschadep proces in therapeutisch perspectief. *Tijdschrift voor Vergoeding Personenschade*, 4: 103-118.

Hove, C. ten (2002). *Faro, de ramp na de ramp. Van slachtoffer naar probleem*. Den Haag, Elsevier Overheid.

Hulsman, J. (2004). *Alles goed?!? Omstreden diagnoses, ongeluk op ongeluk*. Groningen, Gopher Publishers.

Huver, R.M.E., K.A.P.C. van Wees, A.J. Akkermans & N.A. Elbers (2007). *Slachtoffers en aansprakelijkheid: Een*

onderzoek naar behoeften, verwachtingen en ervaringen van slachtoffers en hun naasten met betrekking tot het civiele aansprakelijkheidsrecht – Deel I Terreinverkenning. Den Haag, WODC. Geraadpleegd via www.wodc.nl, zoek op 'slachtoffers en aansprakelijkheid'.

Stichting De Ombudsman (2003). *Letselschaderegeling. Onderhandelen met het mes op tafel of een zoektocht naar de redelijkheid*. Hilversum, Stichting De Ombudsman.

Gedragscode en keurmerk letselschade

Het onderzoeksrapport *Letselschaderegeling. Onderhandelen met het mes op tafel. Een zoektocht naar de redelijkheid*, dat stichting De Ombudsman in 2003 publiceerde en waaraan Arno Akkermans in zijn artikel refereert, gaf de aanzet tot twee initiatieven in de letselschadewereld. Beide hadden als doel de relatie tussen slachtoffer, verzekeraar en belangenbehartiger (letselschadeadvocaten en letselschade-experts) te verbeteren. Slachtofferhulp Nederland is bij beide initiatieven betrokken.

Het eerste initiatief is de Gedragscode behandeling letselschade, die spelregels aanreikt op het gebied van een transparante en harmonieuze schaderegeling. De code is opgesteld door de Universiteit van Tilburg, in samenspraak met vertegenwoordigers uit de letselschadebranche en belangenverenigingen zoals stichting De Ombudsman en Slachtofferhulp Nederland. De gedragscode telt twintig 'beginselen' en de nationale Letselschaderaad is verantwoordelijk voor borging en handhaving. Slachtofferhulp Nederland, verzekeraars, de ANWB, belangenbehartigers en medisch adviseurs maken deel uit van de raad. Beginsel 1 van de code luidt: 'De kernwaarden voor de schadebehandeling zijn: slachtoffer centraal, respectvol met elkaar omgaan, inzichtelijkheid, vertrouwen creëren en versterken, overleg in harmonie, een goed tempo, problemen samen oplossen en elkaar op het goede spoor houden. Beginsel 6 stelt: 'Tijdens het eerste contact met het slachtoffer draait het om erkenning, luisteren en zorg. Er worden geen afspraken gemaakt die het slachtoffer binden.' Bedrijven die de gedragscode toepassen, melden zich aan bij het Register gedragscode behandeling letselschade. Na goedkeuring door de Letselschaderaad worden zij opgenomen in het register, dat momenteel zo'n tachtig verzekeraars en belangenbehartigers telt.

Waar de Gedragscode richtlijnen biedt voor de

relatie tussen slachtoffer – verzekeraar en belangenbehartiger – verzekeraar doet het Keurmerk letselschade dat voor de relatie slachtoffer – belangenbehartiger, en vormt dus een aanvulling op de Gedragscode. De stichting Keurmerk letselschade is een initiatief van een aantal advocaten- en letselschadebureaus. Later zijn hierbij vertegenwoordigers van ondermeer stichting De Ombudsman en Slachtofferhulp Nederland aangeschoven, algemeen directeur Jaap Smit fungeert als voorzitter. De stichting heeft twee keurmerkreglementen (voor de advocatuur en voor letselschade-experts) opgesteld met als doel ten gunste van het slachtoffer de kwaliteit in de letselschaderechtshulpverlening zichtbaar te maken en zodoende het kaf van het koren te scheiden. Als gevolg daarvan wordt het voor het slachtoffer gemakkelijker om te kiezen voor kwalitatief goede rechtshulp. Een positief effect kan daarnaast zijn dat het keurmerk zorgt voor een kwaliteitsverbetering in de branche.

Ook bij het keurmerk is het primaire uitgangspunt dat de belangen van het slachtoffer centraal staan. Het keurmerk omvat een aantal belangrijke waarborgen, zoals onafhankelijkheid, deskundigheid, transparantie, communicatie en duidelijkheid. Medio 2009 is aan negentig kantoren een keurmerk verstrekt. Momenteel wordt er gewerkt aan een audit-systeem, waarmee de naleving van de reglementen wordt gecontroleerd.

Meer informatie is te vinden op www.deletselschaderaad.nl en www.stichtingkeurmerkletselschade.nl



Kamerlid Fred Teeven wil een veel prominentere rol van het slachtoffer in het strafproces

‘Het evenwicht is nog steeds zoek’

Het slachtoffer op de eerste plaats, dat is de politieke missie van Kamerlid Fred Teeven (VVD). “Er is de laatste jaren veel verbeterd aan de positie van het slachtoffer, maar de strafprocedure draait toch vooral om de verdachte. Het slachtoffer is nog steeds het sluitstuk van de behandeling”, aldus de parlementariër.

“Laat ik een voorbeeld geven”, zegt hij om zijn stelling kracht bij te zetten, “Er wordt een zitting gepland rondom een levensdelict. Daarvoor worden vier dagen uitgetrokken: een dag voor de preliminaire verweren, dat zijn de formele verweren bij aanvang van de zitting, waarin de verdediging bijvoorbeeld claimt dat het Openbaar Ministerie (OM) niet ontvankelijk is, of dat de rechter onbevoegd is of de dagvaarding nietig. Dan is er tweeënhalve dag uitgetrokken voor de behandeling van de bewijsstukken en een halve dag voor de persoonlijke omstandigheden van de verdachte, het requisitoir, het

pleidooi en de claim van het slachtoffer. Dat is echt het sluitstuk van de behandeling.”

Niet alleen wat betreft de positie van het slachtoffer tijdens de zitting ziet Teeven nog heel wat punten voor verbetering, maar ook als het gaat om de schadevergoeding, juridische bijstand, opleiding van de rechterlijke macht en de prioriteitstelling van de verschillende onderdelen van de justitiële keten. Bijvoorbeeld de standaard toewijzing van een advocaat aan het slachtoffer in zware zaken: “Die toewijzing wordt ingegeven door de noodzaak om het slachtoffer bij te staan in het verhalen van schade. Het slachtoffer dat met een eigen papiertje komt waarop hij bedragen heeft gezet, dat werkt gewoon niet.”

Vele petten

De in 1958 in Haarlem geboren politicus staat bekend om zijn rechttoe, rechtaan mentaliteit. Hij schuwt pittige uit-

spraken niet en is wars van protocol. Geen 'ge-u' en 'gemeneer' tijdens dit interview, maar gewoon Fred, je en jij. Die houding weerspiegelt zich in de inrichting van zijn werkkamer, die hij deelt met Heidi Looy, zijn persoonlijk medewerker. De sobere inrichting is vooral functioneel, maar de oude staande schemerlamp in de hoek verleent het geheel een huiselijk accent. Ook de foto's en prenten aan de muren en een grote schaal met lekkers op tafel geven aan dat het niet alleen om werk gaat. Wat verder opvalt, is de verzameling politiepetten op de boekenkast, waaronder een Russische en een Antilliaanse. Met enige trots vermeldt Teeven dat hij een aantal van die petten op enigerlei moment in zijn loopbaan zelf gedragen heeft. Het Kamerlid kent de justitiële keten van binnen en van

Ik heb me altijd gestoord aan gebrek aan aandacht voor het slachtoffer

buiten: hij is er bijna zijn hele werkzame leven actief in geweest. Hij begon op 20-jarige leeftijd als rechercheur bij de FIOD, om er later teamleider te worden. "Daar hield ik me bezig met de opsporing van belastingfraude en de wat hardere delicten. Verdovende middelen, vuurwapens, dat soort dingen. Huiszoekingen gedaan, ook op schepen, met touwladders omhoog", blikt de politicus terug, "Met slachtoffers had ik nog niet zo veel te maken in die periode. Dat kwam pas later."

'Later' was in 1993, na het afronden van een studie Rechten in de avonduren. Hij aanvaardde een positie als officier van justitie bij het parket in Amsterdam en maakte zo de overstap van de opsporing naar de vervolging. "Ik wilde die volgende stap in het traject ook zelf meemaken. En eerlijk gezegd heb ik heb ook wel eens gedacht: dat kan ik beter, als ik zag wat er gebeurde. Het bleek absoluut een voordeel te zijn om opsporingservaring te hebben." Een doordringend en aanhoudend belgerinkel onderbreekt zijn woorden. Geen ontruimingsalarm, lacht hij geruststellend, maar het startsein voor de Kamervergadering. "Het is ook wel een beetje een valkuil", pakt hij later de draad van zijn betoog op, "omdat je gebrand bent op

het pakken en opsluiten van boeven, en het perspectief van de advocatuur nooit zo hebt meegekregen. Maar als officier moet je ook oog hebben voor de verdedigingskant."

Crime fighter

In Amsterdam opereerde Teeven al snel in de frontlinies van de zware misdaadbestrijding en hield hij zich onder meer bezig met de aanpak van terrorisme, georganiseerde misdaad en oorlogsmisdaden. Zo was hij betrokken bij de vervolging van Desi Bouterse en topcriminelen als Mink K. en Johan V. (alias 'de Hakkelaar'). Ook Willem Holleeder zal met weinig genoeg aan de voormalige officier van justitie terugdenken. Teeven schuwde de

harde aanpak niet – hij introduceerde het fenomeen 'kroongetuige' – en verdiende daarmee in de pers het predicaat 'dé belichaming van het begrip *crime fighter*'.

Als 'mooiste' zaak in zijn carrière, toen hij inmiddels officier oorlogsmisdrijven bij het landelijk parket in Amsterdam was geworden, beschouwt Teeven het proces tegen de Nederlandse zakenman Frans van Anraat in 2004/2005. Van

Anraat werd verdacht van en veroordeeld tot zestien jaar celstraf voor het leveren van chemicaliën aan Irak, grondstoffen voor de gifgasaanval op Halabja. Deze afschuwelijke gebeurtenis vond plaats tijdens de oorlog tussen Iran en Irak in 1988. Halabja lag in het noorden van Irak en werd op dat moment gecontroleerd door Koerdische opstandelingen en het Iraanse leger. In opdracht van Saddam Hoessein bombardeerden vliegtuigen de stad met onder meer Sarin en mosterdgas. Naar schatting vijfduizend bewoners vonden de dood en een veelvoud daarvan raakte voor het leven verminkt door het gifgas, waarvan de effecten nog generaties zullen doorwerken. "Voor het onderzoek ben ik toen naar Irak geweest en heb de stad bezocht. Dan word je geconfronteerd met een heel ander soort slachtoffer dan die bij jullie komen, maar het zijn wel slachtoffers. Die mensen hadden nog nooit een overheidsfunctionaris meegemaakt die zich iets van hun lot aantrok of serieus naar hun verhaal luisterde. Of zich hard maakte voor de vervolging van de daders." Zijn inzet in landen als Irak en Afghanistan werd alom gewaardeerd; er is zelfs een plein naar hem vernoemd in Koerdistan.

Slachtoffers voorop

Sinds 2006 zit hij voor de VVD in de Tweede Kamer, na eerder anderhalf jaar voor Leefbaar Nederland een Kamerzetel te hebben bezet (2002-2003). Met dezelfde felheid en vasthoudendheid waarmee hij zich vroeger inzette voor het opsluiten van zware criminelen en oorlogsmisdadigers heeft hij nu het thema 'slachtoffers' opgepakt. "Het is een van de redenen dat ik in de politiek zit. Het raakt de kern van mijn persoonlijke motivatie. Gedurende mijn loopbaan heb ik me altijd verbaasd over de gebrekkige houding van het OM en de zittende magistratuur (ZM) ten aanzien van het slachtoffer. Of liever gezegd: ik heb me gestoord aan het gebrek aan aandacht voor het slachtoffer. Toen ik teamleider was op het parket in Amsterdam,

De dader moet goed voelen dat hij een ander schade heeft toegebracht

heb ik het er bij mijn mensen echt íngeramd: slachtoffers voorop, daders achteraan. Ik kon ook heel goed begrijpen waarom Boris Dittrich destijds met zijn wetsvoorstel voor de invoering van het spreekrecht voor slachtoffers kwam. Het Nederlandse strafrecht is exclusief gericht op de dader, maar de correcte volgorde zou zijn: éérst en vooral het slachtoffer, dan de verdachte en een heel stuk verderop pas de dader. Wat dat betreft hebben we nog een hele stap te maken en dat moet al beginnen in de opleiding van rechters, officieren, maar ook parketsecretarissen en griffiers. Slachtofferzorg moet daarbinnen een eigen, prominente plek krijgen. Ik geloof dat het nu zo is dat Slachtofferhulp Nederland daarin ook een middagje mag vullen. Het hele proces dat we hebben rondom slachtoffers, dus zowel de emotionele opvang als het spreekrecht ter zitting, de behandeling bij de rechter-commissaris en in de zittingszaal, en de behandeling van de schadeclaim, moet grondig in de opleiding worden ingebed. Ik erken dat de positie van slachtoffers de laatste jaren echt wel verbeterd is, maar het evenwicht is nog erg zoek." Teeven zoekt het evenwicht niet zozeer in wetsartikelen, maar vooral in de houding en het gedrag van individuele functionarissen. "Het is een mooi wetsvoorstel", doelend op de wet voor het spreekrecht en de nieuwe wetswijzi-

ging ter versterking van de positie van het slachtoffer in het strafproces. "Toch: de materie moet niet in wetten of jaarplannen zitten, maar in de génen van rechters, officieren en politiemensen. Dat bepaalt hoe ermee omgegaan wordt."

Toch vormt wetgeving vaak wel de eerste, noodzakelijke stap. Samen met het voormalige PvdA-Kamerlid Aleid Wolfsen diende Teeven een amendement in op de wetswijziging die – voor het eerst in de Nederlandse rechtsgeschiedenis – een expliciet slachtofferhoofdstuk aan het Wetboek van Strafvordering toevoegt. Dat amendement zorgt ervoor dat er een voorschotregeling komt. Slachtoffers kunnen zich met een civiele schadevordering in het strafproces voegen, waarover de rechter dan oordeelt.

Wijst de rechter de vordering toe, dan legt hij vaak ook een schadevergoedingsmaatregel op. Dat betekent dat de Staat, *in casu* het Centraal Justitieel Incasso Bureau (CJIB), het verschuldigde bedrag bij de dader int en overmaakt naar het slachtoffer. Maar in veel gevallen is de dader een spreek-

woordelijke kale kip, en gaat het dus over kleine bedragen per maand en dat gedurende vele maanden. Voor het slachtoffer zet dat niet echt zoden aan de dijk. Bovendien kan het vervelend zijn om steeds weer geconfronteerd te worden met het gebeurde door de maandelijkse overschrijvingen. De voorschotregeling zorgt ervoor dat de Staat het toegekende schadebedrag aan het slachtoffer betaalt, en het geld vervolgens terughaalt bij de veroordeelde.

Teeven en Wolfsen wisten ook een andere belangrijke aanvulling op de nieuwe wet met algemene stemmen aanvaard te krijgen: in zaken die *ad informandum*¹ op de dagvaarding staan, kan het slachtoffer zich ook als benadeelde partij voegen, waar dat voorheen beperkt bleef tot ten laste gelegde feiten. Voorwaarde voor toekenning van de claim is wel dat de verdachte dit feit op de zitting bekent of dat uit de bewijsstukken zonder meer duidelijk is dat de verdachte het feit heeft gepleegd. Uiteraard zijn de voorschotregeling en de voeging bij *ad informandum* zaken met allerlei voorwaarden omkleed, maar ze betekenen toch weer een stap voorwaarts. Het wachten is nu op goedkeuring van de wetswijziging, inclusief de amendementen, door de Eerste Kamer.



Daders moeten vóelen

Overigens wil Teeven nog een stap verder gaan om de financiële belangen van het slachtoffer veilig te stellen. "Ik ben een groot voorstander van het opleggen van een direct conservatoir beslag op de bezittingen van de verdachte, waarbij het slachtoffer preferentie geniet." Met andere woorden, de verdachte kan niet snel nog even (kostbare) bezittingen verkopen of zijn vermogen elders onderbrengen in de tijd die het kost om tot een veroordeling te komen. Wordt er daadwerkelijk beslag gelegd, dan staat het slachtoffer bovenaan het lijstje van schuldeisers; zelfs nog boven de Belastingdienst. "Zelfs al gaat het om kleine bedragen of immateriële schade, de dader moet goed voelen dat hij een ander schade heeft toegebracht. Ze moeten echt denken: 'Gatverdamme, wat is dit vervelend. Wat ga ik hier lang last van hebben'", vindt Teeven. "Dat kan best opgenomen worden in het Wetboek van Strafvordering." Of daar genoeg politieke steun voor te

mobiliseren is, zeker in tijden van economische crisis? "Dingen die geld kosten, liggen een beetje moeilijk op het moment. Maar dit is gewoon een kwestie van de regels veranderen en daar is wel steun voor. Geen enkele politieke partij is immers tégen slachtoffers!" Zo constateert Teeven met genoegen dat een van de weinige amendementen die tijdens de begrotingsbehandeling brede steun kreeg in de Kamer, ging over zijn voorstel voor extra geld voor slachtofferhulp.

'Daders moeten vóelen' is het motto van de parlementariër, en daarom is hij ook een vurig voorstander van de uithuisplaatsing bij huiselijk geweld. In plaats dat de slachtoffers – vaak, maar zeker niet altijd vrouwen en kinderen – een veilig onderkomen elders moeten zoeken, wordt nu de agressor voor een periode van tien dagen de toegang tot het huis ontzegd. In die periode gaan de politie en de hulpverleningsinstanties intensief aan de slag om tot een structurele oplossing te komen.

Sceptisch is hij over herstelrechtelijk georiënteerde maatregelen, waarbij partijen buiten de rechtszaal om tot een herstel van de schade – in brede zin – proberen te komen. “Dat vind ik alleen kunnen als het slachtoffer dat zelf wil. Maar ik heb er eigenlijk weinig vertrouwen in. Het kost veel tijd en geld, en de resultaten zijn teleurstellend.”

Korte lijnen

Over Slachtofferhulp Nederland is hij overwegend positief. Zijn eerste contact met de organisatie dateert al uit 1989, toen er bij zijn buurvrouw ingebroken werd. “Er bestond toen al wel de mogelijkheid voor het slachtoffer om zich als ‘beledigde partij’ in de strafzaak te voegen, maar dat kon tot een maximum bedrag van 1500 gulden. Dat was nog vóór de Wet Terwee. Ik vond de begeleiding door Slachtofferhulp wel goed, maar ze konden ook weinig voor haar doen.”

Behalve in de zittingszaal had Teeven via allerlei projecten met Slachtofferhulp Nederland te maken. “In Amsterdam was ik een tijd projectleider van het Telefonisch Informatiepunt voor Slachtoffers (TIPS), een samenwerkingsverband tussen Slachtofferhulp Nederland en het parket. Het slachtoffer kon daar informatie krijgen over schadebemiddeling en de voeging. Er zat dan een medewerker van Slachtofferhulp Nederland op het parket en dat vond ik heel goed.”

Wat Teeven betreft kunnen de lijnen niet kort genoeg zijn. Fysieke nabijheid helpt om het thema slachtoffers goed op het netvlies van de justitiële partners te houden. “Het urgentiegevoel dat er eind jaren negentig heel sterk was, wordt naar mijn idee niet meer gevoeld. Het is verdwenen, slachtoffers hebben, als puntje bij paaltje komt, geen prioriteit”, constateert de VVD’er, die weinig heil verwacht van het vastleggen van slachtofferbeleid en resultaatafspraken in de jaarplannen van justitiële partners. “Het moet zó inherent zijn aan alle processen, dat het niet meer in jaarplannen hoeft te staan. Het moet tussen alle oren zitten, in het gedrag van mensen, in hun mentaliteit.” De ontwikkeling van de Slachtofferloketten, waar alle bij de strafprocedure betrokken partijen (Slachtofferhulp, politie en OM) fysiek bij elkaar achter één loket op de rechtbank zitten, juicht hij toe. De voormalige officier is ook een warm pleitbezorger van het vestigen van Slachtofferhulpbureaus op de politiebureaus. Enerzijds om de politie scherp te houden op de slachtofferbelangen en anderzijds om slachtoffers direct een gesprek aan te

kunnen bieden, mocht dat nodig zijn. “De betrokkenheid van de politiemensen is groter wanneer er direct contact is tussen de mensen van Slachtofferhulp en de mensen in uniformdienst. Daarvan heb ik op de werkvloer, in de wijkteams en op de districtsbureaus de grote meerwaarde gezien. Dat indirecte proces, waarbij degene die de aangifte opneemt, ergens een kruisje zet en iemand van Slachtofferhulp dan later contact zoekt, dat werkt niet naar mijn idee. Daarom moet het mogelijk zijn, de politie moet daar rekening mee houden in haar budgetten, dat Slachtofferhulp een kamer heeft op elk politiebureau.” Hoewel zijn werkzaamheden zich nu voor een belangrijk deel op het politieke toneel afspelen, doet zich af en toe een gelegenheid voor om in een specifieke situatie de weegschaal net in de goede richting te doen doorslaan. “Een tijdje geleden was ik op werkbezoek bij Slachtofferhulp Nederland, kun je je dat nog herinneren? Ik heb toen een gesprek gehad met een aantal slachtoffers, waaronder een jonge vrouw van een jaar of 27. Zij had een klacht lopen bij de Ombudsman die maar niet in behandeling werd genomen. Ze had ooit aangifte gedaan van mishandeling, in Culemborg. Later moest ze op het politiebureau in Amsterdam een aanvullende verklaring geven. Maar alle stukken waren kwijtgeraakt en toen is haar zaak nooit in behandeling genomen. De Ombudsman wilde er ook niets mee doen. Ik heb toen wat druk op de ketel gezet en voor elkaar gekregen dat de zaak bij de Ombudsman werd vlotgetrokken. De klacht is uiteindelijk gegrond verklaard en de politie kreeg een tik op de vingers van Brenninkmeijer. Kijk, tot vervolging is het natuurlijk niet meer gekomen want de stukken waren weg en het was bovendien een oude zaak. Maar het slachtoffer had wel het gevoel dat haar nog enigszins recht was gedaan. Ik vond het een bevestiging dat je als Kamerlid nog wel eens wat voor individuele personen kunt doen. Het is heel erg maatwerk hè, slachtofferhulp. Supermaatwerk.”

Noten

- 1 De officier van justitie kan bepaalde stukken met belastend materiaal over de verdachte `ad informandum` bij de processtukken voegen. De rechter mag dan bij de bepaling van straf of maatregel dit materiaal laten meewegen, mits de verdachte ten overstaan van de rechter de ad informandum vermelde feiten heeft toegegeven.



Schadefondsdirecteur
Guido Zuur ziet gedeelde
belangen en doelen

‘Een wederzijdse verliefdheid’

Het is niet zozeer een kwestie van onbemind, als wel onbekend zijn waar het Schadefonds Geweldsmisdrijven (hierna Schadefonds) last van heeft. “Er zijn naar schatting dertig tot vijfendertigduizend slachtoffers van een geweldsmisdrijf die in aanmerking kunnen komen voor een uitkering van het Schadefonds. In 2009 verwachtten we zo’n achtduizend aanvragen, dus er is nog heel wat werk aan de winkel”, constateert directeur Guido Zuur. Ergens is die onbekendheid wel wrang: het Schadefonds was tenslotte de eerste voorziening voor slachtoffers in Nederland. Het fonds werd in 1976 opgericht, in de tijd dat van een landelijke slachtofferhulporganisatie nog lang geen sprake was. De overheid voelde de noodzaak iets te doen voor schrijnende gevallen onder slachtoffers van geweldsmisdrijven. Het druiste in tegen het algemene gevoel voor rechtvaardigheid om mensen die door crimineel gedrag onevenredig zwaar getroffen waren, zelf volledig te laten opdraaien voor de financiële gevolgen. Dus zette de overheid een fonds op dat slachtoffers en nabestaanden een tegemoetkoming gaf.¹ Het kreeg de vorm

van een zelfstandig bestuursorgaan, gefinancierd door het ministerie van Justitie. Formeel neemt de commissie van het Schadefonds Geweldsmisdrijven, onder voorzitterschap van mr. Jos Poell, besluiten over aanvragen van slachtoffers, maar die bevoegdheid is gedelegeerd aan de uitvoerende organisatie. Wanneer een aanvrager bezwaar aantekent tegen een afwijzing, neemt de commissie daarover het besluit.

Nooit van gehoord

“Het Schadefonds bestaat al meer dan dertig jaar en iedere nieuwe directeur en voorzitter neemt zich voor: we gaan ervoor zorgen dat meer mensen van het fonds gebruikmaken. Dat streven wordt gevoed door externe onderzoeken. In 2000 is er zo’n onderzoek geweest en ik heb het vorig jaar laten herhalen. Daaruit blijkt steeds weer dat we zo’n 30 procent van de doelgroep weten te bereiken. Ik laat nu een vervolgonderzoek doen onder de mensen die géén aanvraag hebben ingediend, om uit te vinden hoe dat komt.

Daar hebben we zelf natuurlijk al onze gedachten over. In elk gezelschap waar ik vertel dat ik bij het Schadefonds werk, zijn er behoorlijk wat mensen die zeggen: 'Nooit van gehoord'. Daar komt bij dat de mogelijkheden voor slachtoffers om via een voeging hun schade vergoed te krijgen de afgelopen jaren enorm verbeterd zijn. Daaraan is ook veel bekendheid gegeven, mede dankzij Slachtofferhulp Nederland. Verder zijn er mensen die denken dat er alleen materiële schade vergoed wordt, zoals ziekenhuis-kosten. Daar hebben ze dan weer hun verzekering voor, zo redeneren ze. Ze realiseren zich niet dat ook immate-riële schade in aanmerking kan komen voor een vergoe-ning. En dan zijn er nog de slachtoffers die het gebeurde zo snel mogelijk achter zich willen laten en geen behoefte

De normbedragen voor schadevergoeding moeten de helft hoger worden

hebben aan het Schadefonds of aan Slachtofferhulp. Dat is een aantal categorieën. Hoe groot die zijn, hopen we uit te vinden met dit onderzoek", licht Zuur toe. Dus voor de duidelijkheid: het Schadefonds geeft een tegemoetkoming in de kosten van letselschade als gevolg van een geweldsmisdrijf. Letselschade omvat materiële schade, zoals medische kosten en verlies aan inkomen omdat de getroffene niet (meer) kan werken, en immate-riële schade of smartengeld voor het geestelijke leed en de gederfde levensvreugde als gevolg van het delict. Wie een kijkje neemt op de website van het Schadefonds ziet een uitgebreide lijst met mogelijke letsels en categorieën van schadebedragen. Het oogt als een macabere prijslijst, maar geeft wel een duidelijke normering, en voorkomt dat mensen zich rijk rekenen. Het minimale bedrag dat het Schadefonds kan uitkeren voor immateriële schade is 500 euro, het maximum 9100 euro. Voor materiële schade geldt een maximum van ruim 22.000 euro. "De bedragen zijn sinds 1994 niet meer verhoogd", merkt de Schadefondsdirecteur een beetje misnoegd op. "Als we alleen al inflatiecorrectie zouden toepassen, zouden

de bedragen de helft hoger moeten liggen! Die verhoging was bijna gelukt; het ministerie van Justitie had al een wijziging voorbereid. Maar toen ging het ministerie van Financiën dwarsliggen. Het zal met de recessie nog een hele klus worden die bedragen omhoog te krijgen, maar eerlijk gezegd is het schrijnend dat het nog niet gebeurd is."

Europees schadefonds

Toch, zo realiseert Zuur zich, zijn Nederlandse slachtoffers relatief goed af. "Ik ben vorig jaar op een Europese con-ferentie van Schadefonds en geweest. In het buitenland ligt de drempel voor een uitkering veel hoger. In Spanje bijvoorbeeld moet je zo ongeveer voor de rest van je leven invalide zijn. Griekenland en Italië heb-ben helemaal geen schadefonds, terwijl ze daartoe volgens de Europese regelge-ving wel verplicht zijn. Wil een slachtof-fer een aanvraag indienen bij een buiten-lands schadefonds (bijvoorbeeld omdat hij/zij tijdens de vakantie slachtoffer van een geweldsmisdrijf is geworden, red.), dan is de informatie vaak alleen in de taal van het land beschikbaar. Voor zulke gevallen zou er eigenlijk een Europees schadefonds moeten komen. Daar hebben wij wel een balletje over opgegooid tijdens die conferentie, maar dat is nog een lange weg. Een andere mogelijkheid zou zijn dat het Schadefonds hier uitkeringen doet aan Nederlan-ders die in het buitenland slachtoffer zijn geworden van een misdrijf. Al was het maar om snel een voorschot te kunnen verstrekken; vervolgens proberen wij het voor die mensen bij het betreffende land terug te krijgen." Want het Nederlandse Schadefonds handelt aanvragen door-gaans binnen vier maanden af, maar in het buitenland kan zo'n procedure een of twee jaar in beslag nemen. Het zal niet gemakkelijk zijn zo'n internationale samen-werking van de grond te tillen, want er is geen Europese koepelorganisatie van schadefonds en. "De Europese Commissie heeft er wel op aangedrongen dat die er komt, maar vooralsnog zonder resultaat. Het zou eigenlijk het gemakkelijkst zijn om aan te sluiten bij Victim Support Europe. Tja, er valt nog veel te doen."

Kennishiaten wegwerken

In Nederland is de band tussen het Schadefonds en



Slachtofferhulp in ieder geval al bijzonder innig. “Het is wederzijdse verliefdheid”, typeert Zuur met een lach. “Wij zijn belangrijke partners voor elkaar en moeten het samen zo goed mogelijk zien te maken. We hebben tenslotte allebei tot doel een deel van de schade te herstellen die door het misdrijf is aangericht. Slachtofferhulp Nederland is natuurlijk breder, want ook slachtoffers van verkeersongevallen en lichtere delicten kunnen daar terecht. Wij krijgen alleen de categorie ernstige geweldsmisdrijven; het zijn nooit kleine zaken.”

Hij en zijn mensen zijn zeer tevreden over de samenwerking met Slachtofferhulp Nederland en daarin hebben ze ook veel geïnvesteerd. Slachtofferhulp is immers een belangrijke doorverwijzer en de vrijwilligers helpen cliënten bij het invullen van de aanvraagformulieren. Toch bleek uit een eerder kennisonderzoek onder de medewerkers van Slachtofferhulp Nederland dat er wel wat hiaten in de kennis over het Schadefonds zaten. “Dat is wel

begrijpelijk, want het blijft een juridische materie die niet altijd even gemakkelijk is. En er komen natuurlijk steeds nieuwe medewerkers bij. Het is onze taak die kennis op peil te houden.” Daarom maakte Zuur van zijn juristen, die de aanvragen beoordelen, ook relatiebeheerders; een vast aanspreekpunt voor iedere slachtofferhulpregio. “Teamleiders en vrijwilligers weten bij wie ze terecht kunnen. We moedigen aan dat ze contact opnemen om vragen te stellen. Daarnaast komen de relatiebeheerders met enige regelmaat voorlichting geven. Dat doen we ook voor de politie en de arrondissementsparketten.” Het Schadefonds streeft ernaar om via het vergroten van zijn bekendheid het aantal aanvragen uiteindelijk op te trekken naar vijftien- à zeventienduizend per jaar, ongeveer de helft van het geschatte aantal geweldsslachtoffers. Zuur: “We kiezen er bewust voor dat niet via Postbus 51-spotjes te doen. Die benadering is te grof en heeft als nadeel dat een heleboel mensen zich tot ons wenden

die geen recht hebben op schadevergoeding. Die slachtoffers hebben natuurlijk al het een en ander over zich heen gekregen. Die krijgen daarbovenop de teleurstelling wanneer wij zeggen: 'Nee, u komt niet in aanmerking'. Dat kan niet. Daarom richten we ons op de intermediaire organisaties als de politie en Slachtofferhulp, en bijvoorbeeld ook op de vakorganisatie van juweliers. Dat is een branche waarvan de leden veel te lijden hebben van overvallen en dan bijna per definitie in aanmerking komen voor een uitkering."

Verdubbeling aanvragen

Van achtduizend naar vijftienduizend aanvragen, dat is nu een hele klus; Zuur realiseert het zich maar al te

Mensen alleen een worst voorhouden als ze die ook kunnen krijgen

goed. Het aantal aanvragen nam in de vier jaar van zijn directeurschap met een respectabele 30 procent toe; nog eens een verdubbeling zal heel wat jaren kosten. "Dat ga ik dus niet meer meemaken, want volgend jaar ga ik met pensioen", voorziet Zuur. Daarmee komt een eind aan een loopbaan waarin de dienstverlening aan mensen die het moeilijk hebben in de samenleving de rode draad vormde. Nog tijdens zijn studie Rechten begon Zuur, geboren in 1945, bij Stichting de Ombudsman en werd daar binnen enkele jaren directeur. Na een korte uitstap naar de Rekenkamer verwierf hij een functie als directeur van de Raad voor de Kinderbescherming in Dordrecht. Daar maakte hij mee dat negentien zelfstandige Raden fuseerden tot vijf ressorten die later weer 'teruggereorganiseerd' werden in dertien regio's. Vier jaar geleden stapte hij over naar het Schadefonds, hoewel hij ook voor de VUT had kunnen opteren. "Ik vond het veel te vroeg om thuis te gaan zitten. Ik behoor tot die 14 procent van de 64-jarigen die nog werkt", refereert hij lachend aan een recent krantenartikel over de arbeidsparticipatie van ouderen naar aanleiding van het steeds weer opduikende voornemen om de pensioenleeftijd te verhogen. Over verhogen gesproken: is het politiek gezien niet

lastig om te streven naar een verdubbeling van het aantal aanvragen? Dat betekent immers ook meer uitkeringen, dus meer kosten voor het ministerie van Justitie. Ter illustratie: volgens het jaarverslag ontving het Schadefonds in 2008 ruim zeventienduizend aanvragen, waarvan in bijna vierendertigduizend gevallen een eenmalige uitkering werd verstrekt. De uitkering bedroeg gemiddeld 2650 euro; het totale bedrag aan uitkeringen kwam uit op 12,5 miljoen euro. Dat zou in theorie dus kunnen stijgen naar 40 miljoen euro.

"De hogere kosten zouden geen bezwaar mogen zijn", vindt Zuur, "Maar ik denk dat het ministerie het wel op prijs stelt als dat geleidelijk gaat. Justitie heeft altijd gezegd: het kan nooit zo zijn dat aan het eind van het jaar het budget op is en het fonds niet kan uitbetalen."

Eerste schifting

Niet alleen de uitkeringen, ook de organisatiekosten zouden flink stijgen, want het Schadefonds levert maatwerk. Iedere aanvraag wordt nauwgezet geanalyseerd en beoordeeld door juristen. "De criteria zijn behoorlijk streng, het is niet zo dat je gemakkelijk wat geld binnensleept. Wij zijn een organisatie die net als verzekeringsmaatschappijen geld uitkeert en dan proberen burgers weleens slim te zijn. Maar het blijft toch belastinggeld, dus checken we zeer grondig dat er op goede gronden wordt uitgekeerd en dat er geen fraude plaatsvindt." Aanvragers bij het Schadefonds moeten dan ook altijd bewijsstukken kunnen overleggen, bijvoorbeeld in de vorm van rekeningen. Aan de andere kant is het Schadefonds ook geen boeman; in bepaalde situaties is er geen twijfel aan de ernst van het letsel. "Bedreiging met een vuurwapen is het bekende voorbeeld. Dan nemen we gewoon aan dat slachtoffers daar geruime tijd last van hebben. In zo'n geval hoeven ze echt niet aan te tonen dat ze bij een psychiater lopen of zo, maar wel dat ze met een vuurwapen bedreigd zijn. Als ze dat kunnen, vallen ze onmiddellijk in de termen om smartengeld te krijgen. Terwijl ze materieel misschien helemaal geen schade hebben. Het zijn dan ook vooral de kleine zaken, de lage uitkeringen, waar het eigenlijk op het randje is of het letsel is of niet, die moeilijk zijn en veel tijd vergen. Vechtpartijen in het uitgaanscircuit bijvoorbeeld, daarbij moet je goed nagaan wie dader en wie slachtoffer is."

Bij Slachtofferhulp Nederland zou al een eerste schifting kunnen plaatsvinden, mits de medewerkers goed weten welke slachtoffers voor een uitkering in aanmerking kunnen komen. “Wij willen graag meer verwijzingen, maar we hebben er niets aan als dat zou betekenen dat we vooral meer mensen moeten afwijzen. Dat hen een worst wordt voorgehouden die ze niet kunnen krijgen. Een hele kunst, want er is altijd een categorie mensen die denkt: baat het niet dan schaadt het niet. Als ze dan maar niet al te teleurgesteld zijn wanneer het niet lukt. Slachtofferhulpmedewerkers moeten goed met die verwachtingen omgaan. Als er verschil van inzicht bestaat of een zaak haalbaar is, doe dan geen beloften. Geef slachtoffers de boodschap: het is onduidelijk, we kijken wat we kunnen

Het geeft veel voldoening om iets voor iemand te betekenen

doen, maar er is geen garantie op succes. Dat voorkomt teleurstellingen. Dan is er nog het omgekeerde probleem: de situatie dat cliënten onterecht te horen krijgen dat ze niet in aanmerking komen voor een uitkering en dat het geen zin heeft een aanvraag te doen omdat er geen materiële schade is. Dat gebeurt gelukkig heel weinig, maar het komt weleens voor. Ook zonder materiële schade, dus alleen bij immateriële schade, kunnen slachtoffers in aanmerking komen voor een tegemoetkoming”, wil hij de Slachtofferhulpmedewerkers nog eens op het hart drukken.

Alsjeblieft doorgaan

Verder heeft Zuur niets dan lof voor de samenwerking met Slachtofferhulp Nederland. De beide organisaties zijn, samen met het ministerie van Justitie en het OM aan het kijken of het voegingsformulier en het aanvraagformulier van het Schadefonds samen te voegen zijn. Dan hoeven slachtoffers maar één keer zo'n lastig formulier in te vullen. Bovendien is er dan altijd ondersteuning van een Slachtofferhulpmedewerker bij het invullen. Dat die ondersteuning vaak door vrijwilligers gebeurt, vindt de Schadefondsdirecteur Zuur positief: “Het is zeer te

waarderen dat er mensen zijn die dit werk om niet willen doen. Als je ziet om wat voor zaken het gaat – want die zien wij hier natuurlijk ook – is het toch een zware taak, lijkt me. Ik heb met mijn pensionering in zicht ook weleens overwogen vrijwilliger te worden. Maar dan denk ik: op een Slachtofferhulpvrijwilliger wordt een behoorlijk zware wissel getrokken. De drempel is hoog. Je moet maar willen bijspringen als er net een kind is vermoord. Stap maar eens op die ouders af. Dat geldt natuurlijk ook voor verkeersslachtoffers, het hoeft niet altijd het allerergste te zijn. Die emotionele opvang is een pittige klus. Tegelijkertijd kan het ook heel veel voldoening geven om echt iets voor iemand te betekenen. Ik heb wel vrijwilligers gesproken die het heel leuk vinden als het ze lukt

voor hun cliënt een uitkering van het Schadefonds binnen te halen. Overwinning is misschien een groot woord, maar ze hebben wel zoiets van: dat hebben we toch maar mooi bereikt voor het slachtoffer. Daar werken wij graag aan mee zolang het binnen de normen blijft. Nogmaals: ik heb heel veel waardering

voor de mensen die dat werk doen. Ik hoop dan ook dat Slachtofferhulp Nederland erin slaagt steeds weer vrijwilligers te vinden en de kwaliteit van haar medewerkers te waarborgen. Ook die van de beroepskrachten. Tot slot zou ik willen zeggen: doorgaan, alsjeblieft doorgaan! Ik wens een lang en gelukkig leven voor de organisatie en hoop zeker dat onze organisaties warme contacten blijven onderhouden de komende tientallen jaren.”

Noten

- 1 Zie Boer, M. de (2001), Vijfentwintig jaar Schadefonds Geweldsmisdrijven. Wat levert het slachtoffers van seksueel geweld op? *Nemesis*, 13(3): 96-100.



Prof. dr. Marc Groenhuijsen is sinds 1987 hoogleraar Straf(proces)recht en Victimologie aan de Universiteit van Tilburg. Daarnaast is hij directeur van Intervict (International Victimology Institute Tilburg). Hij is als raadsheer-plaatsvervanger verbonden aan het Gerechtshof in Arnhem. Van 1989 tot 1995 vervulde hij het voorzitterschap van de vereniging Landelijke Organisatie Slachtofferhulp en van 1994 tot 2001 was hij voorzitter van het European Forum for Victim Services, nu bekend als Victim Support Europe. Hij is lid van de Koninklijke Academie van Wetenschappen en heeft vele internationale onderscheidingen gekregen voor zijn werk op het gebied van de slachtofferhulp.

De internationale dimensie van Slachtofferhulp in Europa

Van platform tot voorvechter van slachtofferrechten

Slachtofferhulp Nederland bestaat 25 jaar. Een reden om terug te blikken en vooruit te kijken. Wat is er allemaal bereikt en hoe valt dat te waarderen? Waar liggen kansen en waar moeten we oppassen voor bedreigingen?

Het lijkt me nuttig om in dit verband ook een blik over de grenzen te werpen en de situatie in Nederland te vergelijken met die in de ons omringende landen. Een absolute maatstaf voor succes bestaat immers niet.

Deze bijdrage gaat daarom over Slachtofferhulp Nederland in Europa. Ik wil twee onderwerpen belichten. Wat hebben wij in de afgelopen decennia kunnen leren van de samenwerking met andere nationale organisaties voor slachtofferhulp? En wat heeft 'Europa' gehad aan het Nederlandse voorbeeld, ofwel: welke bijdrage heeft Slachtofferhulp Nederland kunnen leveren aan de ontwikkeling van regelgeving, beleid en het aanbieden van hulp op Europees niveau?

Eerst zal ik schetsen hoe de samenwerking op Europees niveau tussen nationale slachtofferhulporganisaties tot stand is gekomen en vervolgens is

geformaliseerd en geïnstitutionaliseerd. Daarna komen de belangrijkste resultaten van deze Europese koepelstructuur aan bod. Het gaat daarbij vooral om de beleidsdocumenten die een grote invloed hebben gehad op de regelgeving en hulpverleningspraktijk in de verschillende Europese landen. Vervolgens beschrijf ik welke bijdrage Slachtofferhulp Nederland heeft geleverd aan de ontwikkeling van het EU Kaderbesluit over slachtofferrechten (2001) en aan diverse rechtsinstrumenten van bijvoorbeeld de Raad van Europa. Ik sta daarbij ook stil bij het omdopen van het Europees Forum voor Slachtofferhulp in Victim Support Europe. De bijdrage besluit met enkele algemene beschouwingen en conclusies.

Het European Forum for Victim Services

Nederland is niet het enige land waar in het laatste kwart van de 20e eeuw aandacht werd gevraagd voor de positie van slachtoffers van delicten. Ook in een aantal andere landen in Europa drong het besef door dat de slachtoffers een vergeten groep binnen het strafrecht vormden en dat de prakti-

sche hulpverlening veel te wensen overliet. Net als bij ons leidde dit tot *grass roots*-initiatieven, experimenten, en later een meer of minder georganiseerd systeem van lokale en regionale bureaus voor slachtofferhulp. Het is niet verwonderlijk dat deze ontluikende organisaties – bijna overal aangevoerd door enkele enthousiaste pioniers – ongeveer dezelfde problemen tegenkwamen. Hoe selecteer je geschikte vrijwilligers? Welke vormen van training bied je hen aan? Hoe kun je de financiering van slachtofferhulp het best regelen?

De voorzitter van de toenmalige Landelijke Organisatie Slachtofferhulp (LOS), Jan van Dijk, nam het initiatief om ervaringen te gaan uitwisselen op internationaal niveau. In 1987 kwamen in Eerbeek voor het eerst vertegenwoordigers van verschillende Europese slachtofferorganisaties bijeen om informeel van gedachten te wisselen over hun werk. Dit beviel zo goed dat er een jaarlijks vervolg op kwam. Na vergaderingen in Windsor (1988) en Montpellier (1989) werd in 1990 besloten het informele overleg om te zetten in een organisatie met rechtspersoonlijkheid: het European Forum for Victim Services (EFVS).

Het Forum had oorspronkelijk vier statutaire doelstellingen:¹

- het bevorderen van de ontwikkeling van effectieve slachtofferhulp in heel Europa,
- het bevorderen van eerlijke en gelijke compensatie voor slachtoffers, onafhankelijk van hun nationaliteit,²
- het bevorderen van rechten voor slachtoffers in hun betrokkenheid bij het strafrechtelijk systeem en bij andere instanties,
- het uitwisselen van ervaring en informatie om *best practices* te kunnen delen.

Het lidmaatschap stond in beginsel alleen open voor nationale organisaties voor slachtofferhulp, die onafhankelijk opereerden van de overheid in het land (ngo's).^{3,4} De leden moesten immers samen de nationale en supranationale overheden onder druk kunnen zetten om wet- en regelgeving te veranderen als ze dat in het belang van de slachtoffers noodzakelijk achtten. De leden moesten verder

voldoen aan de kwaliteitseisen die het Forum stelde en ze mochten niet deelnemen aan partijpolitieke activiteiten of campagnes gericht op strengere bestraffing van delinquenten. Hieruit blijkt dat het Europese Forum zich vanaf het begin heeft willen onderscheiden van bijvoorbeeld de Amerikaanse *victim movement*, die veel sterker een rechtspolitiek profiel kende en voortvloeide uit een soort *law and order-mentaliteit*. Het Europese Forum heeft daarentegen steeds benadrukt dat toegenomen aandacht voor slachtoffers niet ten koste mag gaan van een behoorlijke rechtspositie van de daders van misdrijven.⁵

Deze uitgangspunten leverden een zeer gevarieerd gezelschap op. Nederland en Engeland werkten met een traditioneel vrijwilligersmodel en legden sterke nadruk op praktische en emotionele hulpverlening en informatieverstrekking.⁶ Frankrijk draaide ook op vrijwilligers. Maar daar werden vooral professionals (juristen, psychologen) in hun vrije tijd ingezet om taken uit te voeren die bij hun beroepsmatige competentie aansloten. In Duitsland lag het accent weer anders. Daar werkte Weisser Ring ook aan herstel van emotionele schade, maar in de praktijk kwam dit vooral neer op het verstrekken van kleine geldelijke tegemoetkomingen.

De Forumdeelnemers hechtten groot belang aan het democratische karakter van het samenwerkingsverband en aan de gelijkwaardigheid van de leden. Misschien werd dit aanvankelijk zelfs een beetje overdreven. Omdat niemand *primus inter pares* mocht zijn, werd er geen vaste voorzitter aangewezen. In plaats daarvan was er een jaarlijks wisselende coördinator, afkomstig uit het land dat de eerstvolgende jaarvergadering zou organiseren. Dit bleek tamelijk onpraktisch. Daarom kwam er vanaf 1993 toch een vaste voorzitter. Het Forum heeft zich steeds ingespannen om leden uit het voormalige Oostblok gelegenheid te bieden deel te nemen aan alle activiteiten van het Forum. Zij werden lange tijd financieel ondersteund om gedelegeerden te kunnen afvaardigen naar de vergaderingen.

Beleidsdocumenten

De belangrijkste activiteit van het EFVS is steeds de organisatie geweest van een jaarlijkse bijeenkomst

van de leden, waarbij belangstellende toehoorders welkom waren. De samenkomst had een vaste structuur. Er was een inhoudelijk deel, dat doorgaans twee dagen duurde. Daarin werden voordrachten gehouden, door de leden zelf en door deskundige buitenstaanders, meestal universitaire onderzoekers die op bepaalde terreinen van het slachtofferrecht of de slachtofferhulp hadden gepubliceerd. Daarnaast waren er werkgroepen waarin actief werd gediscussieerd en waar van alle deelnemers een inbreng vanuit het eigen land werd verwacht.

Het tweede vaste onderdeel was de Algemene Ledenvergadering, waarin de leden spraken en beslisten over de statutair voorgeschreven onderwerpen. In de loop der jaren heeft het EFVS zich beraden op een aantal kernthema's die bepalend zijn voor de positie van slachtoffers van misdrijven in Europa. Die beraadslagingen mondden uit in vier documenten met de belangrijkste beleidsuitgangspunten van het Forum.⁷

Statement of Victims' Rights in the Process of Criminal Justice (1996)

De eerste verklaring waarmee het Forum naar buiten trad, ging over de positie van het slachtoffer in de strafrechtelijke procedure. Eerder hadden andere internationale organisaties – met name de Verenigde Naties en de Raad van Europa – al juridische instrumenten afgekondigd met een lijst van minimumrechten voor slachtoffers in het strafprocesrecht.⁸ Het vernieuwende van de EFVS-verklaring schuilde er vooral in dat deze berustte op de collectieve ervaring van een groot aantal nationale organisaties, die samen jaarlijks meer dan een miljoen slachtoffers van misdrijven bijstaan. De inhoud van de omschreven slachtofferrechten sloot daarmee – beter dan bestaande instrumenten – aan op de daadwerkelijke behoeften van levensechte slachtoffers.

Het is een innovatief document dat verdergaat dan een traditionele opsomming van rechten. Het schetst eerst de algemene beginselen die ten grondslag liggen aan het aanvaarden van slachtofferrechten. Het legt uit waarom bepaalde rechten voor slachtoffers in het strafrecht onmisbaar zijn, terwijl andere rechten uitdrukkelijk moeten wor-

den weggelaten. Als voorbeeld citeer ik een van de algemene beginselen.

“Throughout Europe, the State has assumed responsibility for prosecuting offenders and has removed from the victim the burden of responsibility for determining any action to be taken in respect of the offender. The acceptance of responsibility by the State should be recognised as a fundamental right of victims of crime, and no attempts should be made to erode this by returning the responsibility for decision making to victims.”

Uit dit beginsel vloeit voort dat het slachtoffer van de overheid mag verwachten dat zijn belangen in een strafrechtelijke omgeving worden gewaarborgd. Maar ook dat het niet voor de hand ligt het slachtoffer vetorechten binnen de procedure toe te kennen, of hem de bevoegdheid te geven tot het instellen van private strafvervolging.⁹ Zulke rechten bevat het EFVS-document dan ook niet.

Ook de omschrijving van de concrete rechten is net wat uitvoeriger dan bij de reeds bestaande instrumenten. En er worden algemene voorwaarden geformuleerd om de slachtofferrechten effectief te kunnen uitoefenen. Daarin staat onder meer dat alle individuen die in contact komen met slachtoffers van misdrijven een training moeten volgen met de meest actuele kennis van de gevolgen van misdrijven en secundaire victimisatie. Het EFVS-document bevat dus ook onderdelen die we normaliter aantreffen in een memorie van toelichting, echter zonder er een ‘minihandboek’ strafvordering of victimologie van te maken.

Het document noemt zes rechten die gerespecteerd moeten worden, te weten het recht op: (1) respect en erkenning gedurende alle fasen van het geding, (2) het ontvangen van informatie en uitleg over de voortgang van de zaak, (3) het verschaffen van informatie aan de autoriteiten die beslissingen moeten nemen omtrent de dader, (4) juridisch advies, (5) bescherming van privacy en fysieke veiligheid, en (6) schadeloosstelling door de dader en de Staat.

The Social Rights of Victims of Crime (1998)

Dit is waarschijnlijk het meest baanbrekende document dat de EFVS ooit publiceerde. De concrete invloed die het heeft gehad in Europese landen is

moeilijk vast te stellen. Het document is bijzonder vanwege de hoge aspiraties die erin verwoord zijn. Het is bij mijn weten de enige internationale aanbeveling waarin de rechten worden geformuleerd van slachtoffers in allerlei omgevingen binnen de samenleving. Het gaat dus om veel meer dan alleen het strafrecht of alternatieve geschilbeslechting.

Het document begint met uitgangspunten waarop de concrete rechten berusten. Een daarvan is dat democratische staten de verplichting hebben om de negatieve effecten van misdrijven zo veel mogelijk te beperken in relatie tot alle aspecten van het leven. En bij de ondersteuning van slachtoffers moet er aandacht zijn voor de volle breedte van de problemen die zij ervaren.

Zo krijgen de sociale rechten van slachtoffers een aanmerkelijk ruimer bereik dan we in een juridische context gewend zijn. Onder het recht op erkenning door de samenleving valt bijvoorbeeld ook dat bij het definiëren van verwachtingen en behoeften moet worden uitgegaan van hoe het slachtoffer het onrecht dat hem is aangedaan ervaart. Onder het recht op het ontvangen van informatie – bekend uit het strafrecht – valt hier tevens de verplichting voor de overheid om de familie, kinderen en vrienden van slachtoffers op de hoogte te stellen van de problemen die de slachtoffers doorgaans ondervinden en de reacties die op langere termijn kunnen optreden.

Daarnaast benoemt het EFVS-document rechten in domeinen waar dat niet eerder was gebeurd. Ik noem er een paar. Het recht op (gratis) toegang tot medische zorg, met een reeks verplichtingen van medische instellingen jegens slachtoffers. Het recht op inkomen, dat wil zeggen volledige vergoeding van inkomensschade. Het recht op een veilige woning, wat onder andere inhoudt dat bij familiaal geweld het slachtoffer in de gezinswoning mag blijven wonen. De werkgever wordt verplicht er rekening mee te houden als een personeelslid slachtoffer is geworden van een misdrijf – ook als dit niet werkgerelateerd is. Baanbrekend is ook de bepaling dat onderwijzend personeel dient te worden getraind om situaties van mishandeling te kunnen herkennen; scholen en universiteiten moeten een hulpdienst voor slachtoffers instellen en ge-

richt beleid ontwikkelen om ernstige vormen van pesterij (*bullying*) tegen te gaan. Het document bevat ook voorschriften over de beschikbaarheid van schadefonds en slachtofferhulp. Het eindigt met een brede voorziening voor de bescherming van de privacy van slachtoffers. Dit laatste omvat onder andere een reeks aanbevelingen over hoe de media moeten omgaan met slachtoffers van misdrijven.

Deze lijst van ‘sociale rechten’ van slachtoffers leent zich wellicht niet voor integrale omzetting in een nationale rechtsorde. De kracht ligt er veel eerder in dat hier een omvattende agenda voor maatschappelijke actie wordt neergelegd. Een wenkend perspectief voor iedereen die zich afvraagt wat we nog meer kunnen doen om tegemoet te komen aan normale wensen en behoeften van slachtoffers van misdrijven.

Statement of Victims’ Rights to Standards of Service (1999)

Het EFVS werd onder andere opgericht om een effectieve slachtofferhulp in alle landen van Europa te bevorderen. Slachtofferhulp kan alleen slagen wanneer er aan bepaalde kwaliteitseisen wordt voldaan. Het Statement of Victim’s Rights to Standards of Service vertaalt de belangrijkste kwaliteitseisen in termen van slachtofferrechten.

Ten eerste het recht op onbelemmerde toegang tot slachtofferhulp. Discriminatie bij het toelaten van slachtoffers is uit den boze.¹⁰ Ten tweede het recht te worden geholpen door goed gekozen en getrainde medewerkers. Ten derde het recht op *gratis* slachtofferhulp en ten vierde het recht op *vertrouwelijke* slachtofferhulp. Ten vijfde behoudt het slachtoffer een recht op autonomie (zelf de beslissingen nemen enzovoorts). Ten slotte moet de instantie die slachtofferhulp verleent onafhankelijk zijn van de overheid, maar wel goed samenwerken met relevante (overheids-)organisaties.

Statement on the Position of the Victim within the Process of Mediation (2005)

Mediation en andere vormen van restorative justice zijn al vele jaren populaire aanvullingen op – of alternatieven voor – het strafrecht. Er bestaan al enkele internationale protocollen met voorstellen

voor regels waaraan procedures minimaal zouden moeten voldoen. Dit EFVS-statement is het eerste document waarin de mediation helemaal vanuit het gezichtspunt van het slachtoffer wordt genormeerd. Dat lijkt voor de hand te liggen, maar het was compleet nieuw.

Een belangrijk uitgangspunt luidt: "No programme should be described as 'restorative' if it does not, as a priority, seek to restore the victim". Leden van het Forum constateerden dat veel van de programma's op dit terrein waren opgezet vanuit reclasseringsoogpunt en niet primair vanuit de idee dat het slachtoffer er bovenop geholpen moest worden. Vandaar dat in de concrete uitwerking van de beginselen een zwaarwegende rol wordt toegekend aan organisaties voor slachtofferhulp. Deze moeten steeds worden betrokken bij het opzetten en evalueren van mediationprogramma's. Zij moeten voor, tijdens en na de mediation beschikbaar zijn voor het slachtoffer. Zij kunnen direct al een rol vervullen wanneer het slachtoffer wordt uitgenodigd deel te nemen aan mediation.

Het document stelt tevens dat 'vrijwillige deelname' meer moet omvatten dan alleen de mogelijkheid om te weigeren. Het gaat er ook om dat het slachtoffer voldoende bedenktijd en goede informatie krijgt, en dat het geen negatieve consequenties heeft (ook voor de dader!) als het slachtoffer besluit niet mee te doen. Anders dan andere internationale organisaties pleit het Forum ervoor dat de vertrouwelijkheid van het mediationgesprek het slachtoffer niet mag beletten deze ingrijpende ervaring met familie en vrienden te delen. Daarnaast vindt het Forum dat een bekennende verklaring van de dader tijdens het mediationgesprek in een latere strafprocedure als bewijsmiddel gebruikt moet kunnen worden. Anders zou er gemakkelijk secundaire victimisatie van het slachtoffer kunnen optreden.¹¹

Er lag zes jaar tussen de twee laatst gepubliceerde beleidsdocumenten van het Forum. Dat kwam doordat er binnen het Forum aanmerkelijke verschillen van inzicht bestonden over de voorwaarden waaronder slachtofferhulpinstanties mediation zouden willen steunen. Dit leverde voor bijna alle deelnemers een belangrijk leermoment op. Waren

aanvankelijk sommige leden voor en andere tegen mediation, na een jarenlange discussie heeft men elkaar gevonden in het gemeenschappelijke standpunt dat iedereen mediation steunt, *mits* aan een aantal belangrijke voorwaarden wordt voldaan die de belangen van slachtoffers in dit soort processen op de voorgrond plaatsen.

Het EU Kaderbesluit (2001) en latere ontwikkelingen

De samenwerkende organisaties voor slachtofferhulp hebben vanaf het begin geprobeerd steun te krijgen vanuit de EU. Aanvankelijk tevergeefs, omdat de EU slachtofferissues zag als onderdeel van het strafrecht. Dat was een onderwerp waarop de EU competentie zou missen. Later is deze visie bijgesteld. Het EFVS heeft in verschillende opzichten aan deze koerswijziging bijgedragen.¹² In 1996 werd het Forumdocument over slachtofferrechten overhandigd aan Anita Gradin, de toenmalige Zweedse Eurocommissaris voor Veiligheid, Justitie en Vrijheid. Zij stelde een commissie van experts in, die in 1999 rapporteerde onder de titel: *Crime victims in the European Union: reflections and standards of action*.¹³ Dit rapport werd hetzelfde jaar ondersteund door de Raad van Ministers in hun bijeenkomst in Tampere.

In 2000, toen Portugal voorzitter van de EU was, werd een eerste versie van een Kaderbesluit opgesteld. Tijdens het daaropvolgende Franse voorzitterschap werden de laatste stappen voorbereid die hebben geleid tot het Kaderbesluit 2001/220/JHA over de positie van het slachtoffer in strafrechtelijke procedures.

De essentie van het Kaderbesluit is goed samengevat in de inleiding: "The rules and practices as regards the standing and main rights of victims need to be approximated, with particular regard to the right to be treated with respect for their dignity, the right to provide and receive information, the right to understand and be understood, the right to be protected at the various stages of procedure and the right to have allowance made for the disadvantage of living in a different Member State from the one in which the crime was committed."

Dit Kaderbesluit was nooit tot stand gekomen zonder de beleidsmatige invloed van de in Europa sa-

menwerkende organisaties voor slachtofferhulp. De Engelse, Zweedse, Portugese, Franse en ook in al deze situaties ondersteunende Nederlandse vertegenwoordigers van slachtofferhulp hebben de Europese organen tot dit unieke Kaderbesluit weten te bewegen.¹⁴ Dat de Europese Commissie in 2004 oordeelde dat geen enkele lidstaat het hele Kaderbesluit adequaat had geïmplementeerd, doet daar niets aan af. Ik zou bijna zeggen: integendeel! Dit harde, misschien zelfs te harde, oordeel maakt duidelijk dat het Kaderbesluit echt iets voorstelt en niet een soort grootste gemene deler weergeeft van de stand van zaken die op dat moment al in Europa was bereikt.¹⁵

In 2006 nam de Raad van Europa opnieuw een belangrijke aanbeveling aan, die te beschouwen is als de huidige stand van zaken op ons terrein.¹⁶ Hier hadden vertegenwoordigers vanuit de slachtofferhoek uit Engeland, Servië en Nederland een belangrijke inbreng.

In oktober 2007 werd het EFVS omgedoopt in Victim Support Europe. De naamswijziging heeft niet alleen een symbolische betekenis. Hij markeert de definitieve stap naar een professionele samenwerkingsorganisatie op Europees niveau. Waren de deelnemers in de beginjaren nog niet toe aan het aanstellen van een gewone voorzitter, binnen Victim Support Europe wordt echt doorgepaktd met het kiezen van een President (de Nederlander Jaap Smit). En de resultaten worden direct zichtbaar. Terwijl het EFVS met grote moeite enig geld vanuit Brussel wist te bemachtigen, zijn er nu fondsen beschikbaar om op redelijk vaste voet een (Nederlandse) stafmedewerker te financieren (gehuusvest bij Slachtofferhulp Nederland in Utrecht).

Ook op inhoudelijk niveau laat Victim Support Europe meteen van zich spreken. In februari 2008 werd een *Manifesto for Europe* afgekondigd, met een lijst van verlangens. Drie daarvan springen eruit. Ten eerste de wens dat het komende vijfjarenplan van de EU voor Vrijheid, Veiligheid en Justitie ruimte biedt voor de bescherming en bevordering van slachtofferrechten. Ten tweede de wens dat bestaande rechtsinstrumenten (de aanbeveling van de Raad van Europa uit 2006 en de EU Richtlijn over Schadefondsen uit 2004) volledig worden geïmple-

menteerd. Ten derde de wens dat er een landelijke organisatie voor slachtofferhulp komt in alle lidstaten van de Unie.

Beschouwingen en conclusies

In veruit de meeste van de beschreven jaren ben ik zowel toeschouwer als deelnemer geweest. Dat kan mijn blik beïnvloeden. Toch denk ik dat mijn ervaring in de internationale gemeenschap enkele bevindingen heeft opgeleverd die toetsbaar zijn, en ook voor minder rechtstreeks betrokkenen van belang kunnen zijn. Wat hebben wij Nederlanders zoal geleerd van de samenwerking met andere nationale organisaties voor slachtofferhulp? Ik stip een aantal punten aan, met de kanttekening dat mij hier de ruimte ontbreekt om de observaties in een theoretisch kader te plaatsen.

De twee centrale statutaire doelstellingen van het EFVS/VS Europe zijn het bevorderen van effectieve slachtofferhulp en het promoten van slachtofferrechten. In feite werd het Forum vooral opgericht vanuit de behoefte praktische ervaringen uit te wisselen die de deelnemers in staat zouden stellen hun eigen organisatie beter te runnen. Dat is dus sterk geënt op de eerste doelstelling. Zie ik het goed, dan is al vrij snel het zwaartepunt in het werk van het Forum verschoven in de richting van beïnvloeding van beleid en regelgeving, dus naar de tweede doelstelling. Vandaar ook dat de documenten waarover het EFVS jarenlang heeft vergaderd in hoofdzaak betrekking hebben op de rechten die slachtoffers in de samenleving zouden moeten krijgen. Welnu, dat bleek een even moeilijke als leerzame exercitie. Want het EFVS vormt een microkosmos waarin alle problemen van het echte Europa worden weerspiegeld. De leden zagen zich voor de opgave gesteld slachtofferrechten te formuleren die zouden kunnen passen in zeer uiteenlopende juridische systemen. Het Angelsaksische strafrechtssysteem is wezenlijk anders georganiseerd dan het continentale systeem, en laat bijvoorbeeld weinig ruimte voor een actieve inbreng van het slachtoffer tijdens een rechtszitting. Maar ook op het continent zijn de verschillen groot. In Nederland worden bijvoorbeeld zeer weinig getuigen (en dus ook slachtoffers) op de zitting gehoord – iets wat in Duitsland en

Frankrijk ondenkbaar zou zijn. Hoe vind je dan een gemeenschappelijke noemer voor een aanvaardbare bescherming van privacy en fysieke veiligheid van slachtoffers? De beleidsdocumenten van het Forum laten zien op welk basisniveau je dan kunt uitkomen. Het is interessant om die uitkomsten te vergelijken met bijvoorbeeld het EU Kaderbesluit, en op mondiaal niveau met de regelingen omtrent de positie van het slachtoffer bij het Internationaal Strafhof.

Wat de organisatie van de slachtofferhulp zelf betreft, is de eerste les natuurlijk ook dat het eigen systeem niet per se het best is. Het nut van internationale contacten is juist dat het de eigen (schijn) zekerheden relatieveert. Neem het vrijwilligersmodel. In Nederland en in het Verenigd Koninkrijk is er een cultuur van vrijwilligerswerk. Die kan ook binnen slachtofferhulp worden benut. Maar verder naar het zuiden in Europa heerst die cultuur veel minder, of helemaal niet. In Italië bijvoorbeeld is de rol van de kerk en van de familie zo sterk. Daar heb je geen 'officiële' vrijwilligers; daar helpen mensen elkaar hoofdzakelijk in familiaal en kerkelijk verband. Iedere organisatievorm van slachtofferhulp is dus cultuurgebonden. En een vrijwilligersmodel laat ruimte voor verschillende inkleuringen en differentiaties.

Maar niet alles is betrekkelijk. Zo leert de ervaring ondubbelzinnig dat slachtofferhulp alleen kan floreren indien een land de slachtofferzorg beschouwt als een kerntaak van justitie. Daar waar slachtofferhulp wordt gerekend tot de verantwoordelijkheid van het ministerie van Justitie, krijgt het een faire kans. Daar waar slachtofferhulp primair wordt gezien als een kwestie van volksgezondheid zijn grote problemen te verwachten. Dit is ook goed te verklaren. Justitie is een 'slechtnieuwdepartement'. Met gevangenen, rechtspleging ('vormfouten') en vreemdelingen. Weinig opbeurend. Binnen die portefeuille is het aandachtsgebied van slachtoffers aantrekkelijk: dan kan de minister op een punt wijzen waarop onmiskenbaar iets echt goeds wordt gedaan. En binnen deze context kunnen de slachtoffers als doelgroep ook op extra sympathie van de bevolking rekenen. Binnen de volksgezondheid ligt dat heel anders. Daar is de overheid constant

bezig met grote groepen burgers die allemaal zorg en aandacht verdienen. De jeugd, gehandicapten, zieken. De budgetten zijn enorm. Er is geen enkele reden waarom slachtoffers van misdrijven binnen deze context prioriteit zou moeten krijgen.¹⁸ Deze bespiegelingen blijken ook harde realiteit te zijn. Zo valt de slachtofferhulp in Vlaanderen onder de grote paraplu van het Algemeen Maatschappelijk Werk. Dat blijkt meer lasten op te leveren dan lusten. Dit verschijnsel is wereldwijd zichtbaar. Na de omwenteling in Zuid-Afrika is in 1994 gekozen om de zogenoemde *victim empowerment* als programma onder te brengen bij volksgezondheid. Het liep op niets uit. Ik zou vele andere voorbeelden kunnen geven.

Je hebt het niet altijd voor het kiezen. Ideologisch gezien is er binnen Europa een sterke voorkeur om slachtofferhulp te organiseren vanuit een non-gouvernementele organisatie (ngo). Dat bevordert onafhankelijkheid, distantie ten opzichte van het vigerende beleid, en het versterkt de adviesfunctie. Binnen Europa zie ik wat dat betreft twee ontwikkelingen. Ten eerste is nog maar de vraag hoe onafhankelijk organisaties voor slachtofferhulp werkelijk zijn wanneer ze voor hun financiering volledig moeten terugvallen op een ministerie. Dit wordt nog versterkt wanneer de landelijke organisatie voor slachtofferhulp tevens wordt belast met wettelijke taken. Dat maakt de minister immers (mede) verantwoordelijk voor de uitvoering daarvan. In het Engelse taalgebied spreekt men in dit verband wel over het vervagen van grenzen tussen *statutory organizations* en *voluntary organizations*. Binnen Europa is hiervoor nog geen begin van een oplossing gevonden. Ten tweede lukt het in sommige landen niet om een sterke ngo van de grond te krijgen die de slachtofferhulp ter hand kan nemen.¹⁹ In zo'n situatie is het betere de vijand van het goede. Met andere woorden: het is beter de slachtofferhulp over te laten aan een stabiele, in de overheid (bijvoorbeeld de politie) ingebedde organisatie dan aan een zwakke maar onafhankelijke ngo.

Een les die alle landen geleerd hebben is dat het onverstandig is de slachtofferhulp te politiseren. Dat kan op twee manieren gebeuren. Enerzijds doordat een organisatie vooral steun zoekt bij een bepaalde

politieke partij; en anderzijds door slachtofferhulp te positioneren als een ‘rechts’ issue in het ruimere verband van een *law and order*-mentaliteit. Beide strategieën zijn op de langere termijn funest. In Duitsland onderhield Weisser Ring (de grootste organisatie voor slachtofferhulp) bijvoorbeeld jarenlang nauwe relaties met de CDU/CSU. Terwijl de concurrerende Arbeitskreis der Opferhilfe steun kreeg van de SPD. Het behoeft geen betoog dat de cyclus van parlementsverkiezingen en coalitievorming dan rechtstreeks gevolgen kan hebben voor de budgettaire positie van de slachtofferhulp. Dat is een situatie die wat mij betreft tot een hoge prijs moet worden vermeden. Ook het aanhaken bij populistische rechtse stromingen is uit den boze. Hoewel dit op de korte termijn wellicht financiële voordelen kan opleveren (daarvan hebben we in diverse landen voorbeelden gezien), gaat het op de langere termijn onmiskenbaar ten koste van een evenwichtige positie te midden van de andere ketenpartners binnen de strafrechtspleging.

Een stokpaardje van schrijver dezes. Toen de EU een paar jaar geleden met een groot aantal toetredende lidstaten moest worden uitgebreid, zijn deze landen bezocht door een commissie van experts om zicht te krijgen op hun prestaties in de slachtofferzorg. Op grond van dat onderzoek deed de Europese Commissie een groot aantal aanbevelingen, waarvan de eerste luidde: “In every state, named senior officials in the relevant ministries and criminal justice agencies be charged with express responsibility for the identification and promotion of policies and programmes for the victims and witnesses of crime...”.²⁰ Een zeer belangrijke aanbeveling. ‘Named’ en ‘senior’. Landen waar op het departement van justitie een *aparte directie* bestaat om slachtoffervraagstukken te behandelen, scoren op dit terrein duidelijk beter dan de andere. De meest in het oog

springende positieve voorbeelden hiervan zijn Engeland en de Verenigde Staten. Ik meen dat de Nederlandse situatie op dit punt voor verbetering vatbaar is. Slachtofferzorg heeft hier op ambtelijk niveau niet de status gekregen die het verdient.²¹

Een laatste observatie betreft de positie van de *chief executive* van een landelijke organisatie slachtofferhulp. Mij valt op dat die positie kwetsbaar is. Ik heb in de afgelopen decennia vele directeuren zien komen en gaan – wat op zich normaal is – maar ik zag ook een betrekkelijk groot aantal plotseling en tegen hun wil vertrekken. Omdat een aantal van hen ontegenzeggelijk goed functioneerde, is er kennelijk iets in de structuur van dit type organisaties wat hen kwetsbaar maakt voor serieuze verwijten en daaruit voortvloeiende rechtspositionele maatregelen. Ik vraag aandacht voor dit verschijnsel zonder concrete oplossingen aan te dragen. Laten we zuinig zijn op goede mensen.

Overzien we de voorafgaande beschouwingen, dan lijkt de slotsom gerechtvaardigd dat er ook op Europees niveau gedurende de afgelopen 25 jaar veel is veranderd. In 1984, toen de rechtsvoorganger van Slachtofferhulp Nederland werd opgericht, was er op Europees niveau nog helemaal niets. Nu is Victim Support Europe een volwaardige speler op een veld dat volop in beweging is. Nederland heeft aan die ontwikkeling bijgedragen. Dat is een goede investering geweest, omdat de Nederlandse Slachtofferhulp zelf ook heeft geprofiteerd van de omgang met zusterorganisaties uit andere lidstaten. Het is een mooi voorbeeld van hoe internationale samenwerking méér kan zijn dan vrijblijvend wetenschappelijk toerisme. Nederland doet het goed in de Europese beweging rond slachtofferhulp. Ik heb er alle vertrouwen in dat dit nog lange tijd zo zal blijven.

Noten

- 1 De Statuten werden aangenomen tijdens de ledenvergadering van 1990 in Stockholm en in 1991 geregistreerd in Bulach, Zwitserland. Later voelde het Forum de noodzaak een EU-lidstaat als statutaire vestigingsplaats te kiezen. In 2001 werden de gewijzigde statuten geregistreerd in Londen, Verenigd Koninkrijk.
- 2 Met compensatie werd bedoeld: een tegemoetkoming door de overheid, zoals bij ons door het Schadefonds Geweldsmisdrijven.
- 3 Voor België werd een uitzondering gemaakt en werd zowel een Vlaamse als een Waalse organisatie toegelaten. Om historische redenen waren er ook twee Duitse organisaties lid van het Europese Forum.
- 4 Later, vanaf 2001, werd bepaald dat overheidsorganisaties op het terrein van de slachtofferhulp de status van *associate member* konden krijgen.
- 5 Zie mijn opstel 'Mensenrechten van slachtoffers van delicten en verdachten in het strafproces', in: C.H. Brants e.a. (1996). *Er is meer. Opstellen over mensenrechten in internationaal en nationaal perspectief*. Deventer, Gouda Quint: 169-179.
- 6 Waarbij een groot verschil was dat we in Nederland vooral zijn begonnen met hulp aan zeden- en geweldsslachtoffers en pas daarna zijn gaan uitbreiden naar vermogensdelicten. In Engeland ging het precies andersom. Daar lag eerst de nadruk op woninginbraken en werd daarna stap voor stap opgeschaald naar de zwaardere delicten.
- 7 Naast de gepubliceerde beleidsdocumenten zijn er nog vier terreinen waarop de Algemene Ledenvergadering officieel beleid heeft vastgesteld. Het gaat om: (a) kinderen als slachtoffers, (b) misdaadpreventie, (c) slachtoffers van huiselijk geweld en (d) slachtoffers als getuigen bij de Tribunalen en het Internationaal Strafhof. Het bestek van deze bijdrage biedt geen ruimte om hierop inhoudelijk in te gaan.
- 8 De bekendste zijn de UN Declaration of Basic Principles of Justice for Victims of Crime and Abuse of Power (GA Res. 40/34 van 29 November 1985) en de Council of Europe Recommendation (1985)11 on the Position of the Victim in the Framework of Criminal Law and Procedure (28 juni 1985).
- 9 Dit laatste is voor de praktijk belangrijk, omdat er in de meeste landen wel een (al dan niet beperkt) recht op private instelling van strafvervolgning bestaat.
- 10 Interessant is dat hier geen uitzondering wordt gemaakt voor positieve discriminatie. In meer moderne internationale instrumenten wordt tegenwoordig stevast voorzien in de mogelijkheid van extra aandacht voor 'bijzonder kwetsbare slachtoffers'. Zie bijvoorbeeld de Recommendation (2006)8 on Assistance to Crime Victims, op 14 juni 2006 aangenomen door de Raad van Europa.
- 11 Zie voor meer achtergronden mijn opstel 'Een nieuw beleidsdocument van het "European Forum for Victim Services" omtrent de positie van het slachtoffer in de context van mediation in strafzaken', in *Tijdschrift voor Herstelrecht* 2004, 4 (3): 39-47.
- 12 Zie het uitvoerige historische overzicht van Paul Rock (2004), *Constructing Victims' Rights*, Oxford, Oxford University Press: 508 e.v.
- 13 Dit is een van de weinige commissies geweest waarin de Nederlandse Slachtofferhulp niet was vertegenwoordigd. De inbreng vanuit het Forum kwam van Engeland en Zweden.
- 14 Zie mijn opstel 'De Kaderbesluiten van de Europese Unie op het gebied van het strafrecht. Stand van zaken en een blik op de toekomst', in: M.J. Borgers e.a. (2006), *Implementatie van Kaderbesluiten*, Nijmegen, Wolf Legal Publishers: 225-241; en M.S. Groenhuijsen & A. Pemberton, 'Het slachtoffer in de strafrechtelijke procedure; de implementatie van het Europese Kaderbesluit', in: *Victimologie, slachtofferschap en samenleving. Justitiële Verkenningen* 3/07: 69-91.
- 15 Zie ook het recente rapport van de Europese Commissie (20 april 2009, COM(2009)166 final), waarin wordt vastgesteld dat de implementatie van het Kaderbesluit nog steeds niet bevredigend is.
- 16 Recommendation (2006) 8 on Assistance to Crime Victims, 14 juni 2006.
- 17 Ik heb samen met de directeur Slachtofferhulp Nederland vanaf het begin in het EFVS mogen vertegenwoordigen. Van 1991 tot 2004 was ik lid van het Executive Committee, waarvan tussen 1994 en 2001 voorzitter. Ook na 2004 heb ik de meeste jaarvergaderingen mogen bijwonen.
- 19 Door het onderbrengen bij volksgezondheid loopt men ook bijzondere geormerkte financieringsbronnen mis. Ik denk aan een slachtoffertax bij geldstraffen of het afromen van een deel van de opgelegde boetes ten behoeve van slachtoffers – allemaal maatregelen die vooral in beeld komen wanneer men de slachtofferhulp ziet als een justitietaak.
- 20 Phare horizontal programme on justice and home affairs (2002). *Reinforcement of the rule of law. Final report on the first part of the project*. Nijmegen, Wolf Legal Publishers: 57.
- 21 In de jaren negentig van de 20e eeuw had het ministerie een Directie Criminaliteitspreventie, waaronder slachtofferzaken resorteerden. Nu is deze taak nog verder verwaterd ondergebracht in een groter geheel.



David McKenna leidt
zusterorganisatie
Slachtofferhulp in Schotland

‘Geen slachtoffers maar overlevers’

“Vijfentwintig jaar geleden wisten we nauwelijks iets over slachtoffers en hun behoeften, maar één ding begrepen we heel goed: niemand keek naar slachtoffers om, ze werden slecht behandeld, om niet te zeggen beschadigd door het systeem en de procedures. Gelukkig stonden overal in Nederland en op andere plaatsen in Europa mensen op die zich hardmaakten voor de positie van het slachtoffer. Als je 25 jaar geleden aan deze mensen had verteld op welke rechten en voorzieningen slachtoffers vandaag de dag aanspraak kunnen maken, hadden ze je niet geloofd. Dat is valse hoop, zouden ze gezegd hebben. Maar als je ziet wat er in die jaren allemaal bereikt is; moet je nagaan waar we over nog eens 25 jaar zullen zijn! Ik kan me er geen voorstelling van maken, maar het verschil zal fenomenaal zijn, neem dat maar van mij aan. Met onze passie, betrokkenheid en energie is alles mogelijk!” Aan het woord is David McKenna, algemeen directeur van Victim Support Scotland, de Schotse zusterorganisatie van Slachtofferhulp Nederland. Samen zijn beide organisaties ook zeer actief in Victim Support Europe, het Europese

netwerk van slachtofferhulporganisaties. McKenna is secretaris van het bestuur en Jaap Smit, zijn Nederlandse evenknie, bekleedt het voorzitterschap.

Getuigenbegeleiding

Al lang trekken de twee organisaties samen op. Ze delen hetzelfde organisatiemodel, de dienstverlening volgt eenzelfde stramien en de logo's zijn vrijwel identiek. “Een verschil is dat Slachtofferhulp Nederland ook verkeersslachtoffers helpt. Officieel is dat voor ons geen doelgroep”, vertelt de Schot. Waarna hij uitlegt dat verkeersslachtoffers uiteraard niet de deur wordt gewezen als ze hulp zoeken bij VSS. Maar een gespecialiseerde dienstverlening, vooral op het gebied van letselschade, is in Schotland niet ontwikkeld. Subsidie krijgen ze er natuurlijk ook niet voor.

“Wat VSS weer wel doet, is getuigenbegeleiding. We bereiden mensen voor op hun optreden in de rechtszaal, zowel getuigen van het Openbaar Ministerie als van de verdediging.”

De rol van getuigen in het Angelsaksische rechtssysteem is veel groter dan die in Nederland. Groot-Brittannië, en dus ook Schotland, kent het adversariële systeem, waarbij beide partijen (aanklager en verdediging) tijdens de rechtszitting bewijs pro en contra leveren tegenover een burgerjury. Die beslist of de verdachte al dan niet schuldig is aan het ten laste gelegde, terwijl de rechter er als een arbiter op toeziet dat de spelregels van ‘een eerlijk proces’ worden nageleefd. Nederland hanteert het inquisitoriale systeem, waarbij al het bewijs van tevoren in het strafdosier wordt aangeleverd en tijdens de rechtszitting besproken wordt, waarna de rechter een oordeel velt. Zoals gezegd is de Schotse organisatie erg vergelijkbaar met de Nederlandse in opzet en werkwijze. “Wij heb-

De rol van getuigen in het Angelsaksische rechtssysteem is veel groter dan die in Nederland

ben ongeveer duizend vrijwilligers, verspreid over 44 lokale bureaus en vestigingen in de 46 rechtbanken van Schotland. De vrijwilligers worden ondersteund door 180 betaalde medewerkers. Jaarlijks helpen we zo’n 100.000 slachtoffers van misdrijven. De meesten worden door de politie aangemeld”, aldus McKenna. “Al met al een behoorlijk omvangrijke organisatie,” constateert hij met enige trots, om er met zijn kenmerkende schaterlach aan toe te voegen “maar we delen het lot van alle andere slachtofferhulporganisaties: chronisch geldgebrek. Gelukkig zijn vrijwilligersorganisaties als de onze bijzonder creatief als het om geld gaat. Ik durf elke organisatie uit te dagen het beter te doen dan wij hebben gedaan. Misschien dat ze het anders zouden aanpakken, maar beter? Mooi niet.”

Meewerkend voorman

McKenna is, zoals zijn naam en malse accent getuigen, een echte Schot, geboren in Glasgow in 1958. Vanaf het begin is hij bij de Schotse slachtofferhulporganisatie betrokken geweest. “Anders dan veel mensen in de slachtof-

ferhulpwereld heb ik geen achtergrond als jurist, psycholoog of maatschappelijk werker. Ik heb Bedrijfseconomie gestudeerd. Niet uit overtuiging hoor, ik moest nu eenmaal iets kiezen. Voor ik bij Slachtofferhulp kwam, had ik nooit iets te maken gehad met de vrijwilligerssector of de justitiële keten. Wel heb ik een tijdje bij een gemeente gewerkt, op de afdeling onderzoek en ontwikkeling. Bijna 25 jaar geleden kwam ik bij Slachtofferhulp Schotland terecht; dat was in het prille begin van de organisatie. Ik werd direct gegrepen door het werk en de missie die we onszelf stelden en ben dat 25 jaar later nog steeds.”

McKenna begon als coördinator en was net als zijn Nederlandse collega’s in de beginperiode van Slachtofferhulp belast met het opzetten van plaatselijke bureaus. In feite was hij meewerkend voorman. Het regionale hoofdkantoor was gevestigd in Glasgow, maar daar zat in die periode nog geen slachtofferhulpbureau. “Vanaf het moment dat we de deuren van ons kantoor openden, kwam er een stroom mensen op gang. Het waren vaak schrijnende gevallen, en ook al waren we eigenlijk geen slachtofferhulpbureau, we konden het niet over ons hart verkrijgen ze weg te sturen.”

Sommige cliënten waren verstrikt geraakt in problemen van kafkaïaanse proporties. Zo herinnert hij zich het geval van een dame, 88 jaar oud. “Het was eind jaren tachtig en ze belde me in tranen. Op de achtergrond hoorde ik geluiden alsof er verhuisd werd. Haar verhaal was als volgt. Twee jaar geleden was ze slachtoffer geworden van een inbraak. Ze had de kerstdagen zoals gewoonlijk bij haar zus doorgebracht. Maar die keer was ze ziek geworden en had noodgedwongen haar terugreis moeten uitstellen. Toen ze weer beter was, waren de wegen onbegaanbaar door sneeuw. In totaal moest ze dertig dagen bij haar zus blijven. Toen ze eindelijk weer thuis kwam, bleek er te zijn ingebroken. Haar tv was gestolen, wat juwelen die nog van haar moeder waren geweest, haar magnetron en zelfs haar *blender*. Nu wil het geval dat haar televisie gehuurd was. Ze meldde de diefstal bij het verhuurbedrijf, dat haar zonder blikken of blozen een rekening voor een gloednieuw apparaat presenteerde. Terwijl ze het ding al tien jaar in huis had! Dat geld had ze natuurlijk niet en toen de incassobrieven steeds dreigender van toon werden, maakte ze die maar niet meer open. Haar hoofd in

het zand gestoken ja, maar wat wil je als je 88 bent. Het verhuurbedrijf had een deurwaarder ingeschakeld en die was nu haar inboedel aan het inladen. Op het moment dat ze belde had ze dus al twee jaar zonder tv gezeten en nauwelijks nog een fatsoenlijke maaltijd gehad omdat ze ook geen nieuwe blender en magnetron had kunnen kopen. Bent u dan niet verzekerd, vroeg ik. Jawel, antwoordde ze, maar de verzekering weigerde uit te keren. Wat bleek: ze had artikel 32c uit de polisvoorwaarden overtreden. Als je langer dan 28 dagen van huis bent, moet je de verzekering inlichten. En zij was – door omstandigheden – dertig dagen van huis geweest, zonder de verzekering in te lichten. Ik kan je vertellen dat we binnen vijf dagen bij de verzekeringsmaatschappij hadden bedongen dat zij

Persoonlijk denk ik dat slachtoffers recht hebben op een onafhankelijke instantie

een vergoeding van 7000 pond kreeg. Dat was een fors bedrag in die tijd. Geen idee voor welk bedrag ze verzekerd was of wat de waarde van de verdwenen spullen was geweest, maar het leek ons een juiste vergoeding voor alle ellende die zij had moeten doormaken”, aldus McKenna met verontwaardiging in zijn stem. “Een typisch geval van secundaire victimisatie. Het leed dat mensen wordt aangedaan door allerlei bureaucratische instanties is groter dan dat veroorzaakt door het misdrijf zelf. En van dit soort gevallen kregen we er honderden over de vloer. We leerden al heel snel op hoeveel manieren een misdrijf impact kon hebben op mensen en wat ze nodig hadden.”

Tea and empathy

In het begin, zo gaat de Schot verder, kon Slachtofferhulp – zowel in Nederland als in Schotland – niet veel meer leveren dan *tea and sympathy*. “Of liever gezegd: *tea and empathy*”, verbetert hij zichzelf. “Maar we zijn enorm gegroeid sindsdien. We hanteren nu hoge, professionele standaarden als het om training, dienstverlening en ontwikkeling gaat. Zowel bij de vrijwilligers als bij

de betaalde krachten. Onze organisaties kunnen zich meten met elke andere dienstverlenende organisatie. Daar mogen we best trots op zijn. Maar op het gebied van de victimologie, de discipline die zich bezighoudt met de behoeften van slachtoffers, moet nog veel gebeuren. Het is nu nog de meest bescheiden discipline binnen de criminologie. Terwijl we nog veel te leren hebben om de dienstverlening aan slachtoffers op een nog hoger niveau te tillen. Volgens mij zijn Slachtofferhulp Nederland en Slachtofferhulp Schotland klaar voor die uitdaging. Wel liggen er nog veel vragen. Moeten we bijvoorbeeld nieuwe specialismen blijven ontwikkelen, vooral als dat een aanslag pleegt op de schaarse middelen en het dus ten koste gaat van andere diensten? Of moeten we kiezen

voor generieke dienstverlening?” en hij kijkt me vragend aan. “Dan is er het onderwerp van de zelfhulp”, hervat hij zijn betoog. “Helpt dat inderdaad? Zo ja, moeten we dan een rol hebben om deze vorm van hulp te ontwikkelen en te ondersteunen, ook als het om zware gewelds- en zedenmisdrijven gaat? Een volgend punt is onze positie ten opzichte van andere (vrijwilligers-)organisaties die voor slachtoffers werken.

Moeten we ze helpen en ondersteunen? Of willen wij de enige slachtofferhulporganisatie zijn? Er is op zich niets mis met uitdragen dat wij de besten zijn op dit gebied, maar een beetje concurrentie kan ook geen kwaad, want dat geeft slachtoffers een keuze. We hebben de neiging om dit onderwerp te vermijden.”

Onafhankelijk blijven

Ook in Europees verband en zelfs op globaal niveau ziet hij vraagstukken liggen. “Wat is onze rol in relatie tot terrorisme en rampen? Moeten we in de frontlinie opereren, of is onze plaats de secundaire hulpverlening? Mochten we besluiten dat we in de frontlinie horen, zijn we dan voldoende toegerust voor die taak? Want als dat niet zo is, moeten we die plek niet claimen. Ik weet dat wij slachtofferhulporganisaties sterk geneigd zijn om de gaten op te vullen die andere organisaties laten vallen, maar dat is niet hetzelfde als de best mogelijke dienstverlening aanbieden. Een andere vraag waar slachtofferhulporganisaties vroeg of laat mee te maken krijgen: wat is de invloed van de overheid? Negentig procent van onze



subsidie komt van de overheid. Moeten we onderdeel van de overheid worden? Ik denk dat we dat in de ogen van de doorsneeburger al zijn en ook ketenpartners verliezen het onderscheid weleens uit het oog. Welk belang hebben slachtoffers hierbij? Zijn ze het meest gebaat bij een onafhankelijke non-profitinstelling voor slachtofferhulp, of bij een overheidsorgaan dat de slachtofferhulptaken uitvoert? Durven we ons deze vragen te stellen of steken we onze kop in het zand? Persoonlijk denk ik dat slachtoffers recht hebben op een onafhankelijke instantie. Voor verdachten geldt dat immers ook. Het Openbaar Ministerie, de rechters en de advocatuur zijn onafhankelijk. En in Schotland zijn de politie en de Reclassering ook onafhankelijke instellingen.”

Om de rechten en belangen van slachtoffers te behartigen, is een onafhankelijke positie noodzakelijk, is McKenna's stellige overtuiging. “We moeten de zaak van slachtoffers verdedigen, in onze samenleving, bij onze regering en in onze instituties. We moeten het succes van de afgelopen 25 jaar continueren. Dat vraagt flinke investeringen, veel meer dan nu, om de toegang tot kwalitatief goede dienstverlening voor iedereen die dat nodig heeft, te garanderen. Vrijwilligers spelen daarin een essentiële rol, want zij vormen de maatschappelijke verankering: Slachtofferhulp is in de samenleving, voor de samenleving, door de samenleving. Dat is een kwaliteitsaspect waarop we onverslaanbaar zijn. De politie, het maatschappelijk werk of andere maatschappelijke organisaties kunnen daaraan niet tippen. Ik hoop dat we die kwaliteit kunnen vasthouden. Mijn wens is dat slachtofferhulporganisaties wereldwijd worden gezien als de top onder de dienstverlenende organisaties. Dat het Rode Kruis en Artsen zonder Grenzen naar ons toe komen om te vragen: ‘Hoe doen jullie dat? Wij willen dat ook!’ Ik denk dat zoiets mogelijk is, mits we erin slagen om onafhankelijk van de Staat te blijven.”

Het verschil

Uiteindelijk heeft de Schotse Slachtofferhulpdirecteur maar één ambitie: “Ik wil het beste van het beste voor slachtoffers. Kijk, in mijn ogen heb je ‘misdaadslachtoffers’ en ‘slachtoffers van misdaad’, daar zit verschil tussen. Misdaadslachtoffers zijn statistieken. Slachtoffers van misdaad zijn zij die de gevolgen van het misdrijf niet te boven komen, vooral door wat er in de nasleep gebeurt. Misdaadslachtoffers zullen er altijd zijn, dat kunnen we niet voorkomen. Maar mijn ambitie is ervoor te zorgen dat er geen slachtoffers van misdaad meer zijn. Ik wil dat het allemaal ‘overlevers’ worden.”

Aan het slot van het gesprek wil hij graag de medewerkers van Slachtofferhulp Nederland een hart onder de riem steken. “Ons werk kan soms ondankbaar lijken. Als het goed gaat met mensen en ze snel de draad weer kunnen oppakken, hoor je er niets meer van. Juist de mensen met wie het niet zo goed gaat, de moeilijke en schrijnende gevallen komen bij ons. Dus is er meestal niet veel feedback over het grote verschil dat we in mensenlevens maken. Maar bedenk dat overal in het land mensen zijn die zich herinneren dat Slachtofferhulp een verschil heeft gemaakt, hun leven een beetje beter heeft gemaakt. Misschien schrijven ze dan geen lange bedankbrieven, maar in hun hart zijn ze wel dankbaar en wanneer ze er met anderen over praten zeggen ze: ‘Slachtofferhulp heeft mij uitstekend geholpen en het is een fantastische organisatie.’ Dat komt door de mensen, vrijwilligers en beroepskrachten. Daar moeten we elke dag aan denken. En daarom moeten we elkaar voortdurend schouderklopjes geven en vertellen hoe goed we met z’n allen zijn. We mogen dan niet allemaal hetzelfde zijn, ieder heeft zijn zwakke en sterke kanten en zijn eigenaardigheden, maar samen zijn we veel meer dan de som der delen. Dát maakt het verschil voor slachtoffers.”



Lucas Meijs is als bijzonder hoogleraar Vrijwilligerswerk, *civil society* en ondernemingen verbonden aan de faculteit Bedrijfskunde van de Erasmus Universiteit Rotterdam. Hij publiceert regelmatig in Nederlandse en internationale (vak)bladen over onderwerpen rondom vrijwilligerswerk, zoals het specifieke karakter van management in vrijwilligersorganisaties, nieuwe vormen van vrijwilligersmanagement, maatschappelijk betrokken ondernemen en de relatie tussen vrijwilligerswerk en de samenleving (sociaal kapitaal). Tevens is hij lid van de landelijke commissie Vrijwilligersbeleid die gemeenten wil stimuleren tot goed vrijwilligerswerkbeleid.

Vrijwilligerswerk als wezenlijk onderdeel van de *civil society*

Duurzaam omgaan met vrijwillige energie

Het begrip *civil society* lijkt een van de toverwoorden waarmee de problemen in de Nederlandse samenleving vandaag de dag worden aangepakt. De kwantitatieve uitdaging van de zorg voor de Nederlandse samenleving wordt, mede via de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo), bij de burgers zelf gelegd in de *civil society*. Dat is, op zijn zachtst gezegd, een wat beperkte en vreemde opvatting van de *civil society*. In de meeste gevallen staat de *civil society* aan het politieke begin van veranderingen in de samenleving. Het zijn de burgers die wetten laten opstellen om zichzelf te reguleren, niet wetten die autonoom aan burgers opdrachten geven. *Civil society* is diversiteit, dynamiek en passie, maar ook organisatie, gemeenschap en doelgerichtheid. Steekwoorden die ook gebruikt kunnen worden voor Slachtofferhulp Nederland, een goed voorbeeld van hoe particulier initiatief kan groeien!

Het eerste deel van deze bijdrage schetst een beeld van de diversiteit, dynamiek en waarde van de *civil society*. In het tweede deel belicht ik het georganiseerde karakter van de *civil society*. Daarin staat de vraag centraal hoe organisaties die met vrijwilligers

werken, zoals Slachtofferhulp Nederland, dat ook in de toekomst kunnen blijven doen. Ik sluit af met een opdracht aan Slachtofferhulp Nederland om zelf verantwoording te nemen voor de toekomst van wat ik noem 'vrijwillige energie'.

Vrijwillige verbanden

De *civil society* is bijzonder groot en dominant aanwezig in onze samenleving. Volgens het Johns Hopkins Comparative Non-profit Sector Project is de Nederlandse *non-profitsector* waarschijnlijk relatief de grootste ter wereld.¹ Non-profitorganisaties zijn niet op winst gerichte private organisaties met een publieke doelstelling. Juridisch gesproken zijn het allemaal 'vrijwillige verbanden' waaruit de *civil society* bestaat. Emotioneel ligt het wat ingewikkelder. Publieke omroepen hebben hun bestaansrecht en wortels heel duidelijk in de diversiteit van de *civil society*, waar burgers bij elkaar komen om ervoor te zorgen dat hun stem ook gehoord wordt. Maar gevoelsmatig staan omroepverenigingen als de AVRO en TROS verder van de *civil society* dan KRO, NCRV en EO. Die staan op hun beurt weer verder

weg van het particuliere initiatief dan bijvoorbeeld MAX en Llink. Op zich is het wel illustratief voor de Nederlandse begripsverwarring en de diversiteit van de civil society dat de Nederlandse Publieke Omroep bestaat uit 24 particuliere zendgemachtigden. Particuliere Omroep zou een betere term zijn!

Diversiteit

Nu de inhoud van de civil society. Vrijwilligersorganisaties, het hart van de civil society, zijn er in soorten en maten. Een interessante typologie is van de Engelse managementgoeroe Charles Handy.² Hij onderscheidt op basis van hun missie en doelstelling drie typen vrijwilligersorganisaties.

Service delivery organisaties zijn gericht op het bedienen van een echte klant of cliënt buiten de organisatie. Voorbeelden hiervan zijn de Zonnebloem, het Rode Kruis, Tafeltje-dekje, telefonische hulpdiensten, vrijwilligers in instellingen, en Slachtofferhulp Nederland. In het algemeen streven de vrijwilligers en betaalde medewerkers van deze organisaties ernaar de klanten goed te bedienen. Dat betekent dat iedereen accepteert dat er managers binnen de organisatie zijn, en dat er selectie en werving plaatsvinden. Je kunt alleen als vrijwilliger (en beroepskracht) toetreden tot een service delivery organisatie wanneer je over de vereiste kwalificaties beschikt; alleen motivatie is niet genoeg. Soms hoeft je niet echt iets speciaals te kunnen (bijvoorbeeld bij bezoekwerk), maar soms moet je heel uitgebreide cursussen volgen (bijvoorbeeld AIDS buddies, telefonische hulpdiensten of Slachtofferhulp Nederland). Service delivery organisaties vormen daarmee het bewijs dat er zeker eisen aan vrijwilligers gesteld kunnen worden.

De *mutual support* organisatie bestaat omdat een bepaalde groep mensen zich verenigt op iets dat hen verbindt, bijvoorbeeld een bepaalde ziekte, het verzamelen van theekoppen, een gedeelde belangstelling of een sport. Onderlinge solidariteit en gezelligheid zijn belangrijk. Bij mutual support organisaties is er vooral een cultuur van dingen samen doen. De afnemer van de dienst, de 'klant', en de aanbieder, de 'producent', vallen hier grotendeels samen. Er is begrip en belangstelling voor de organisatie, maar veel minder voor een manager want 'we zijn alle-

maal gelijk'. De grote frustratie van vrijwilligers bij mutual support organisaties is dat een deel van de anderen niets doet. Aan de niet-actieven is echter nauwelijks serieus gevraagd wat ze willen bijdragen. Bij mutual support organisaties moet bijna iedere vrijwilliger en beroepskracht de eigenschap waarop de leden zich verenigen bezitten, of minstens duidelijk en zichtbaar accepteren en begrijpen. Het sterke punt van de mutual support organisatie is de saamhorigheid.

De *campaigning* organisatie heeft niet een echte klant maar juist een hele wereld om te overtuigen. Voorbeelden zijn Amnesty International, Milieudefensie, het Groene Front, lokale actiegroepen en politieke partijen. Voor de campaigning organisatie geldt dat iedere 'aanhanger' er een is. Geloof je in de goede zaak dan ben je welkom als lid en vrijwilliger. Iedere bijdrage is welkom en mag eigenlijk niet worden betwist. Dit betekent dat enige vorm van management niet gauw geaccepteerd zal worden. In veel campaigning organisaties besturen de besturen helemaal niet. Tijdens bestuursvergaderingen wordt uitgebreid gesproken over de standpunten van de organisatie en hoe die kunnen worden gebracht, maar veel minder over organisatieonderwerpen. Het praten over de eigen standpunten en het voeren van acties is in deze organisaties het primaire proces. De vraag is dus: wie bestuurt de organisatie als de bestuurders aan het 'discussiëren' zijn?

Hoewel iedere aanhanger telt, zijn campaigning organisaties vaak keihard in het informeel selecteren van vrijwilligers. Verkeerde schoenen, niet of juist wel vegetarisch zijn, allerlei kleine dingen kunnen voor de *incrowd* duidelijk maken dat de potentiële vrijwilliger toch geen echte gelover is. Ook knallen campaigning organisaties uit elkaar op vrij heftige discussies over de effectiviteit of toelaatbaarheid van instrumenten. Is het opblazen van McDonald's effectief en toelaatbaar?

Dynamiek

In de dynamiek van de civil society lopen de drie typen organisaties in elkaar over. Zo start een patiëntenvereniging vaak als zelfhulpgroep (mutual support organisatie) aan de koffietafel. Het wordt een campaigning organisatie als ze vecht voor er-

kenning van het ziektebeeld, voorlichting geeft aan het brede publiek, lobbyt bij de overheid voor financiering van speciale behandelingsmethoden of fondsen werft. De patiëntenvereniging ontwikkelt zich in de richting van een service delivery organisatie als ze ondersteunende diensten gaat verlenen aan niet-leden, ouders of bekenden van de mensen met de ziekten.

Ook de eerste afdelingen van Slachtofferhulp Nederland kenmerkten zich waarschijnlijk door persoonlijke ervaringen met slechte opvang, en het gebruik van ervaringsdeskundigheid (mutual support). Vervolgens ontwikkelde Slachtofferhulp Nederland zich door aandacht te eisen voor het slachtoffer (campaigning). Momenteel is dienstverlening aan slachtoffers (service delivery) de belangrijkste activiteit.

Er is ook dynamiek tussen organisaties. Een voorbeeld uit Amerika. In 1980 richt Candy Lynne Lightner MADD op: Mothers against drunk driving. MADD is succesvol en groeit snel. Maar zoals wel vaker bij een campaigning organisatie breekt een richtingensrijd uit over vragen als 'zit je hart op de juiste plaats?' en 'welke methoden zijn geoorloofd om ons doel te bereiken?' Bij MADD wordt deze strijd gewonnen door een radicale vorm van de 'blauwe knoop'. Lightner wordt in 1985 gedwongen de organisatie te verlaten. "I didn't start MADD to deal with alcohol. I started MADD to deal with the issue of drunk driving."

In een levendige civil society verenigt de andere kant zich ook. Er is een serieuze DAMM (Drivers Against MADD Methods)³ die vecht tegen de 'anti-dronkenrijden'-industrie en een minder serieuze en misschien zelfs vervelende DAMM (Drunks Against Mad Mothers)⁴ die er onder andere voor pleit dat moeders achter het aanrecht blijven.

Vrolijke diversiteit

In Nederland voelen we ons vaak ongemakkelijk bij deze dynamiek omdat de confrontatie wordt gezocht met een in essentie gezond verschil van inzicht.

Een andere vorm van dynamiek is de schaalvergroting en professionalisering van civil society organisaties. Civil society organisaties beginnen vaak aan

een keukentafel of in de voetbalkantine waar een paar burgers die elkaar kennen zich ergens boos over maken. Het spontane, onbevleete karakter hiervan moet niet overdreven worden, zoals Hurenkamp e.a.⁵ laten zien, maar het begin is klein en van burgers zelf. Krachten van wetgeving, professionalisering en na-aperij werken echter een gelijkvormigheid in de hand die haaks staat op de vrolijke en noodzakelijke diversiteit van de georganiseerde civil society. Daarom: red de civil society, pas op met professionaliseren!

De drie verschillende organisaties, missies en vormen laten zich vertalen in drie concepten van de civil society. *Campaigning organisaties* vormen de politieke kant van de civil society, waarin burgers opkomen voor hun eigen, andermans of een algemeen recht. Deze civil society bevecht een overheid, zoals bij de val van de Berlijnse muur, of een multinational, zoals Greenpeace Shell aanpakte bij de Brent Spar. Service delivery organisaties vormen de civil society waarin burgers diensten verlenen aan andere burgers. *Mutual support organisaties* vertalen zich in de civil society van het sociale kapitaal en de sociale cohesie. Vooral natuurlijk sociale cohesie binnen de eigen mutual support organisatie, maar dat hoeft voor een samenleving geen probleem te zijn als er ook contact tussen deze organisaties is. Het helpt overigens ook als mensen zich tot meerdere mutual support organisaties rekenen!

Sociaal kapitaal

In mijn interpretatie van Putnams werk⁸ is de mutual service organisatie de civil society die sociaal kapitaal vormt en onderhoudt. Sociaal kapitaal verwijst naar de manier waarop sociale verbanden ons leven makkelijker en productiever maken. Sociaal kapitaal wordt meestal afgemeten aan sociale relaties, formele en informele sociale netwerken, lidmaatschappen, vertrouwen, wederkerigheid en burgerlijke betrokkenheid. Sociaal kapitaal is meer een eigenschap van een groep en samenleving dan van een individu. Een belangrijk onderscheid bij sociaal kapitaal is dat tussen specifieke en gegeneraliseerde reciprociteit. Specifieke reciprociteit betekent dat 'ik wat voor jou doe en jij dus wat voor mij'. Gegeneraliseerde reciprociteit betekent: 'als ik wat voor jou

doe, zal ik ooit van iemand anders ook wel weer wat terugkrijgen'. Samenlevingen met gegeneraliseerde reciprociteit zijn gezonder, maar specifieke reciprociteit is makkelijker. Putnam illustreert dit verschil aan de hand van het T-shirt van de fondsenwerfers van een vrijwillige brandweer: "Come to our breakfast, we come to your fire". We weten natuurlijk allemaal dat de brandweer ook bij ons komt als we niet naar het sponsorontbijt zijn geweest. Maar ondertussen....

Een andere indeling is tussen verbindende (*bonding*) en overbruggende (*bridging*) vormen van sociaal kapitaal. Verbindend sociaal kapitaal richt zich op de eigen groep en is vooral intern gericht. Verbindend sociaal kapitaal mobiliseert onderlinge solidariteit en geeft (minderheden) zelfvertrouwen. Overbruggend sociaal kapitaal is juist naar buiten gericht op mensen met verschillende achtergronden. Overbruggend sociaal kapitaal is goed voor het overdragen van informatie tussen groepen en voor het vinden van nieuwe oplossingen. Beide vormen van sociaal kapitaal zijn belangrijk. Verbindend sociaal kapitaal is een superlijm, overbruggend sociaal kapitaal is smeerolie!⁹

De consequentie van deze analyse is dat voor een gezonde en duurzame civil society een samenleving dus absoluut moet investeren in voetbalverenigingen, *scouting* clubs, harmonieën en leesclubjes. Daarnaast moeten zowel campaigning als dienstverlenende organisaties ervan doordrongen zijn dat ze persoonlijk contact tussen hun vrijwilligers moeten faciliteren. Dat staat haaks op veel managementbenaderingen waarin de efficiëntie van vrijwilligerswerk, analoog aan betaald werk, voorop staat. Ik kom hier straks nog op terug.

Waarde

Vrijwilligerswerk heeft toegevoegde waarde vanuit drie oogpunten:

- 1 de outputwaarde door kostenbesparing en/of kwaliteitsverhoging,
- 2 de individuele waarde doordat mensen kunde, kennis en kennissen opdoen en
- 3 de socialecohesiewaarde doordat vrijwilligerswerk bijdraagt aan sociaal kapitaal waardoor leven, besturen en zaken doen een stuk soepeler verlopen.

De outputwaarde uit zich in goedkoper sporten bij een vereniging, of een hogere waardering van de cliënt voor de bezoeken die een vrijwilliger van bijvoorbeeld de Zonnebloem brengt. Deze waarde wordt vaak berekend aan de hand van de vervangingswaarde (het aantal gewerkte vrijwilligersuren maal een redelijk uurtarief voor de werkzaamheden). Dit zijn indrukwekkende getallen.

De individuele waarde betekent dat mensen die vrijwilligerswerk doen zich steviger en gelukkiger voelen, of zich voorbereiden op de arbeidsmarkt. Ze gaan fluitend naar huis!

De socialecohesiewaarde van het vrijwilligerswerk is in ons land waarschijnlijk enorm. Mede als gevolg van het vele vrijwilligerswerk en hoge aantallen lidmaatschappen scoort ons land internationaal hoog op sociaal kapitaal. Bij sociaal kapitaal gaat het om een conglomeraat van netwerken, normen en onderling vertrouwen dat samenwerking bevordert. Overigens is de richting van de relatie niet eenduidig: creëert vrijwilligerswerk vertrouwen of leidt vertrouwen tot het verrichten van vrijwilligerswerk? Sociaal kapitaal zorgt ervoor dat het poldermodel functioneert en dat handeldrijven relatief eenvoudig is, zonder allerlei zware inspanningen om elkaar te controleren.

Duurzaam organiseren

Het voortbestaan van de civil society is gebaseerd op de aanwezigheid van vrijwillige energie, die zich vertaalt in vrijwillige inzet (vrijwilligerswerk) of vrijwillige financiering (donaties). Sociaal kapitaal is volgens mij te beschouwen als de bodem waarop de bomen van vrijwillige energie groeien, de oceaan waarin de vissen van de vrijwillige energie zich ontwikkelen. Dit perspectief stond centraal in het tweejarige onderzoek Vrijwilligerswerk als natuurlijke hulpbron: tragedy of the commons?, uitgevoerd door de Rotterdam School of Management en Movisie, gefinancierd door het ministerie van VWS.¹⁰

De uitkomst van dit onderzoek is dubbelzinnig voor de organisaties die met vrijwillige energie werken. Vrijwillige energie is weliswaar een schaarse, maar gelukkig ook continue hulpbron die niet uit te putten is. Vrijwillige energie lijkt dus op zonne-energie en niet op olie! Overigens, net als bij zonne-energie

kan vrijwillige energie beschikbaar zijn op momenten dat er geen behoefte aan is en is het opslaan ervan erg moeilijk. Maar, en dat is de moeilijke boodschap, organisaties die met vrijwilligers werken gaan wel heel slordig om met deze schaarse hulpbron. Er is sprake van verspilling en vervuiling door slecht vrijwilligersmanagement. Het is vooral de vervuiling die zorgen zou moeten baren. Iedere keer als een vrijwilliger teleurgesteld stopt, neemt de kans toe dat deze persoon nooit meer vrijwilligerswerk zal doen, ook niet voor een andere organisatie. Erger nog, het is goed mogelijk dat de vervuiling zich via verhalen op verjaardagen verspreidt. Vrijwilligersorganisaties trekken als het ware plunderend door Nederland om iedere laatste vrijwilliger binnen te halen, om die vervolgens 'uit te persen' en af te danken. Om de hoeveelheid vrijwillige energie voor de langere termijn duurzaam op het huidige hoge niveau te houden is een nieuw paradigma van vrijwilligersmanagement noodzakelijk op het niveau van de samenleving, de beleving van vrijwilligerswerk en de vrijwilligersorganisaties (zie figuur).¹¹

Zelf investeren

Het is niet de verantwoordelijkheid van de overheid om te zorgen dat mensen vrijwilligerswerk doen. Organisaties die hun bestaan te danken hebben aan het voortbestaan van vrijwillige energie moeten zelf die verantwoordelijkheid nemen. Ze moeten zelf investeren in het ontwikkelen van vrijwillige energie door bijvoorbeeld actief mee te doen aan de maatschappelijke stage. Ze zullen zelf hun organisaties moeten aanpassen aan de momenten waarop de 'vrijwillige zon' schijnt en mensen beschikbaar zijn. En ze zullen ervoor moeten zorgen dat het vrijwilligerswerk zo waardevol is voor de vrijwilliger dat het verslavend wordt om te doen!

Voor organisaties als Slachtofferhulp Nederland vertaalt dit zich in drie bouwstenen.

De eerste bouwsteen is het vrijwilligerspotentieel.¹² Het vrijwilligerspotentieel van een individuele Nederlandse burger die actief zou kunnen zijn bij Slachtofferhulp Nederland is afhankelijk van zijn/haar bereidheid, beschikbaarheid en geschiktheid. Er zijn weinig bewijzen dat de bereidheid van Ne-

	Traditioneel vrijwilligersmanagement	Modern vrijwilligersmanagement
Relatie met de samenleving		
Focus	Gericht op de organisatie	Gericht op de samenleving
Betrokken partijen Effectiviteit	De eigen organisatie en haar huidige vrijwilligers, cliënten, financiers en supporters	Alle partijen die bij vrijwilligerswerk betrokken zijn, inclusief de gemeenschap van gebruikers, vrijwilligers, cliënten, financiers en supporters
	Impact op de huidige behoeften van de organisatie	Impact op de huidige behoeften van de organisatie en op de mogelijkheid om impact te hebben op de toekomstige behoeften
Gebruik van de 'vrijwilligersbron'		
Bron	Instrumenteel	Herhaalbaar/groeipotentieel
Waardering van vrijwilligerswerk	Vervangingswaarde	Levenslange waarde
Tijdshorizon/perspectief	Eenmalig of incidenteel (korte termijn)	Verlengde interactie (lange termijn)
Management van vrijwilligers		
Aanbieden van vrijwilligerswerk	Functiebeschrijving	Combinatie van beschikbaarheid, eigenschappen en taken
Beeld	Passend	Overleg
Nadruk op	Resultaten voor de organisatie	Resultaten voor de organisatie en de vrijwilliger

derlanders om vrijwilligerswerk te doen afneemt. Sterker, er zijn volop bewijzen dat iets overhebben voor anderen, betrokkenheid en dergelijke hoog op de agenda staan. Toch komen veel mensen niet aan vrijwilligerswerk toe door beperkingen in geschiktheid en beschikbaarheid. Deze praktische bezwaren vertalen zich in een schaarstevraagstuk: mensen kunnen zich steeds minder op een voorspelbare en door de organisaties gewenste manier inzetten. Dit schaarstevraagstuk is zowel kwalitatief (vaardigheden, kennis en kunde) als kwantitatief (aantal uren en mensen). Het kwalitatieve probleem is betrekkelijk. De gemiddelde vrijwilliger is goed opgeleid en moet veel klussen aankunnen. Maar kunnen is niet automatisch willen, want de accountant wil als vrijwilliger weleens wat anders doen dan in zijn werk. Daarom weegt het gebrek aan beschikbaarheid op het moment dat de organisatie er behoefte aan heeft het zwaarst in de vermindering van het vrijwilligerspotentieel. Kennis, kunde en vaardigheden zijn niet het echte schaarse goed in Nederland Vrijwilligersland. Tijd, of beter geformuleerd, mogen beschikken over iemands agenda, is het echt schaarse goed van mensen! Organisaties moeten dus actief op zoek naar mogelijkheden om de tijdsklem van potentiële vrijwilligers te verminderen. Dit is het geroemde en beruchte flexibiliseren.

De tweede bouwsteen is het vrijwilligersscenario, dat veel meer onderhandelingsruimte biedt dan de traditionele functieomschrijving. Een vrijwilligersscenario is een combinatie van bereidheid, geschiktheid en beschikbaarheid die zowel het individu als de organisatie past. Vrijwilligersscenario's vormen het resultaat van de fruitautomaat van het vrijwilligerswerk¹³: wanneer de drie schijven matchen, winnen de organisatie en de vrijwilliger! Maar het is belangrijk dat organisaties en potentiële vrijwilligers niet op zoek gaan naar een passieve match, maar actief aan het onderhandelen slaan over beschikbaarheid en geschiktheid. Als de vrijwilliger niet op dinsdag kan, moet de organisatie zich misschien wat aanpassen. Als de vrijwilliger een bepaald programma nog niet beheerst, kan er een cursus geregeld worden.

De derde bouwsteen is geleid vrijwilligerswerk.¹⁴ Dat begrip kan het best worden uitgelegd door de

metafoor van de kinderauto's in een attractiepark zoals de Efteling. Deze auto's rijden over een middenrail (geleiding) die ervoor zorgt dat de reiziger van paviljoen naar paviljoen wordt gereden, met soms een kleine mogelijkheid om zelf te sturen. Dit is precies wat er gebeurt bij geleid vrijwilligerswerk. Een organisatie die vrijwillige inzet zoekt en een samenleving die vrijwillige inzet wil garanderen moeten ervoor zorgen dat vrijwilligerswerk een paviljoen is dat mensen in hun leven 'per ongeluk' en 'niet te vermijden' inrijden. En als het dan goed is, kijken mensen naderhand terug op een leuke ervaring die tot hun eigen verrassing vrijwilligerswerk was en nuttig!

Voorbeelden van geleid vrijwilligerswerk zijn:

- de roosters bij de sportvereniging waarin de zelfwerkzaamheid van de leden wordt afgedwongen en vastgelegd,
- de maatschappelijke stage en *service learning* waarbij de onderwijstijd ingezet wordt om leerlingen kennis te laten maken met en gelegenheid te geven tot vrijwilligerswerk,
- werknemersvrijwilligerswerk wanneer er duidelijk sprake is van betrokkenheid vanuit het bedrijf door een inbedding in de organisatiecultuur en door werktijd beschikbaar te stellen (de verplichte maatschappelijke *teambuilding* is een heel duidelijk voorbeeld van geleid vrijwilligerswerk).

Naast geleid vrijwilligerswerk is er de strategie van het combiMeren. Daarin worden activiteiten met elkaar verbonden. Enkele voorbeelden:

- studentenvrijwilligerswerk waarbij studentengemeenschapsverenigingen vrijwilligerswerk doen als jaarclubopdracht in de eigen vereniging of voor de buurt,
- vrijgezelle vrijwilligers waarbij singles samen met andere singles vrijwilligerswerk doen tijdens het *daten* (met als bijkomend voordeel dat er een natuurlijke selectie van 'fatsoenlijke' mensen plaatsvindt),
- *voluntourisme* waarbij mensen hun vakantie combineren met internationaal vrijwilligerswerk,
- familievrijwilligerswerk dat wordt aangeboden aan een leefeenheid zodat er tegelijk kan worden opgevoed en er sprake is van *quality time*.

En nu

De toekomst is rooskleurig voor organisaties zoals Slachtofferhulp Nederland. De noodzaak voor de organisatie neemt (helaas) waarschijnlijk toe. Ook het potentieel om te geven (tijd en geld) groeit, ongeacht de tijdelijke economische crisis. Maar om dit potentieel echt goed te kunnen gebruiken is het van groot belang dat de gebruikers van de civil society (maatschappelijke organisaties zoals Slachtofferhulp Nederland) hun beheerfunctie serieus nemen. Dat lijkt inderdaad op het maatschappelijk verantwoord ondernemen van multinationals die zich realiseren dat ze zelf onderdeel zijn van het probleem en onderdeel kunnen en moeten zijn van de oplossing. In deze bijdrage heb ik concepten en bouwstenen aangereikt die Slachtofferhulp Nederland kan inzetten bij het ontwikkelen van beleid gericht op een duurzame inzet van vrijwillige energie. Dat betekent: rekening houden met de verschillende belevingen van civil society, zorgen dat vrijwilligerswerk ook waarde creëert voor de vrijwilliger zelf, en onderhouden van sociaal kapitaal, wat belangrijker is dan het aanboren van nieuwe bronnen. Dat vergt een andere benadering van vrijwillige inzet, waarbij er minder verspilling en uitbuiting plaatsvindt.

Bronnen

Brudney, J. L. & L.C.P.M. Meijs (in print). It ain't natural: toward a new (natural) resource conceptualization for volunteer management. Geaccepteerd voor *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*.

DiMaggio, P.J. & W. Powell (1983). The iron cage revisited. Institutional isomorphism and collective rationality in organizational fields. *American Sociological Review*, 48 (1983): 147-60.

Handy, C. (1988). *Understanding voluntary organizations, how to make them function effectively from the author of understanding organizations*. Londen, Penguin Books.

Hurenkamp, M., E. Tonkens & J.W. Duyvendak (2006). *Wat burgers bezielt. Een onderzoek naar kleinschalige burgerinitiatieven*. Amsterdam/Den Haag, Universiteit van Amsterdam/NICIS Kenniscentrum Grote Steden.

Hustinx, L., L.C.P.M. Meijs & E. ten Hoorn (2007). *Geleid vrijwilligerswerk. Over het vrijwilligerspotentieel van de Nederlandse samenleving in 2015 (en nieuwe strategieën om het te bevorderen)*. Onderzoeksverslag CeSO/

Noten

- 1 Zie <http://www.ccss.jhu.edu>
- 2 Handy, 1988.
- 3 <http://damm-madd.com/>
- 4 <http://user.pa.net/~nrwing/damm/>
- 5 Hurenkamp e.a., 2006.
- 6 DiMaggio & Powell, 1983.
- 7 <http://www.greenpeace.nl/news/10-jaar-brent-spar-succes>
- 8 Putnam e.a., 1993; Putnam, 1995
- 9 Putnam, 1995
- 10 De twaalf deelonderzoeken zijn verschenen als speciaal nummer van VIO (Vrijwillige Inzet Onderzocht) en zijn te downloaden van <http://www.movisie.nl/intranet/docs/VIOTragedyoftheCommons.pdf>
- 11 Brudney e.a., nog te verschijnen.
- 12 Meijs e.a., 2006.
- 13 Meijs & Brudney, 2007.
- 14 Hustinx e.a., 2007.

SB/2007-1). Leuven, K.U. Leuven, Centrum voor Sociologisch Onderzoek (CeSO). Geraadpleegd via <https://lirias.kuleuven.be/bitstream/123456789/82946/1/geleid+vrijwilligerswerk+-+pdf.pdf>.

Meijs, L.C.P.M., E.M. ten Hoorn & J.L. Brudney (2006). Improving Societal Use of Human Resources: From Employability to Volunteerability. *Voluntary Action*, 8(2): 36-54.

Meijs, L.C.P.M. & J.L. Brudney (2007). Winning volunteer scenarios: The soul of a new machine. *The International Journal of Volunteer Administration*, 24(6), 68-79.

Putnam, R.D. (1995). Bowling alone. *Journal of Democracy*, 6 (1): 65-78.

Putnam, R.D., R. Leonardi & R.Y. Nanetti (1993). *Making Democracy Work. Civic Traditions in Modern Italy*. Princeton University Press.

<http://www.ccss.jhu.edu>
<http://damm-madd.com/>
<http://user.pa.net/~nrwing/damm/>
<http://www.greenpeace.nl/news/10-jaar-brent-spar-succes>



Ida Thijssen, Walthera van Gaal en Ria Verbiesen:
Drie vrijwilligers, vanaf het eerste uur verbonden aan Slachtofferhulp in Cuijk

‘Het is nooit routine’

Ze zijn vrijwilligers van het eerste uur, Ida Thijssen, Walthera van Gaal en Ria Verbiesen. Toen er in 1987 een oproep in de krant verscheen om in het Land van Cuijk een slachtofferhulpbureau van de grond te tillen, meldden zij zich aan. Nu, ruim 22 jaar later, zijn ze er nog steeds actief. Vol verhalen over de zaken die ze hebben behandeld en de mensen die ze hebben ontmoet. Maar ook een beetje bezorgd over de toekomst. Bij een kop koffie in de huiskamer van Ida Thijssen komen de verhalen los.

Samen

“Het initiatief voor de oprichting van het bureau lag bij de Stichting Samenlevingsopbouw”, steekt Thijssen van wal. “Daar was een mevrouw terechtgekomen die was beroofd van haar tasje en ze kon nergens haar verhaal kwijt. Toen is Nijmegen ingeschakeld, want daar hadden ze al een Buro Slachtofferhulp. Mensen van dat bureau hebben daarop in Cuijk een informatieavond verzorgd. Na een *screening* door het maatschappelijk werk en de coördina-

tor zijn wij aangenomen. We waren met een behoorlijk grote groep, wel vijftien mensen. Bij de officiële start op 1 mei 1987 heeft de politiechef ons beëdigd.” “Hij keek er wel een beetje zuur bij”, herinnert Van Gaal zich. “Zo van: ach, die vrouwtjes willen ook meedoen. De politie vond dat wij ons met hun zaken bemoeiden.” “Ze waren bang dat we hun werk afpakten”, beaamt Thijssen. “Want zij deden dat op hun eigen manier, ondersteuning aan slachtoffers geven, en wij op de onze.”

De stroeve relatie veranderde toen de kersverse vrijwilligers en medewerkers van de politie samen een driedaagse cursus volgden. “Toen sloeg de sfeer om en groeide er bij de politie respect voor ons; ze begonnen ons voor vol aan te zien”, vertelt Thijssen. Ze voegt er met een brede grijns aan toe: “Vergeet het rollenspel niet!” Waarop ze alle drie in lachen uitbarsten. “Zoiets hadden we nog nooit gedaan”, vervolgt ze. “De politiemensen waren net zo zenuwachtig als wij, want er werden video-opnamen gemaakt. Een van die politiemannen zat maar in zijn kopje

te roeren en te roeren." Een nieuw lachsalvo schalt door de Brabantse huiskamer.

"Drie dagen," zucht Verbiesen, "we waren helemaal kapot na afloop." "Maar het was wel zinvol", vinden haar collega's. "Na afloop had de politie een ander beeld van ons, en wij van hen. Daar ging het om. De samenwerking moest beter."

Het was een mooie tijd, die beginperiode, vinden ze alle drie. Ach ja, en die aanloopproblemen, daar kijken ze nu lachend op terug. "In het begin, als je was ingeroosterd voor de 24-uurs bereikbaarheidsdienst, zat je voortdurend naast de telefoon", illustreert Thijssen. Verbiesen valt haar bij: "Toen waren er nog geen mobiele telefoons. Ik durfde niet eens naar buiten om de hond uit te laten. Want de

Alledrie hebben ze cliënten en zaken gehad die ze nooit meer zullen vergeten

telefoon ging natuurlijk altijd net als je er even niet was."

Wat waren destijds hun motieven om vrijwilliger te worden bij Slachtofferhulp Nederland? Verbiesen: "Ik zocht eerlijk gezegd iets buiten mijn huishouden. De jongste was naar de kleuterschool. Slachtofferhulp sprak me wel aan. Iets voor een ander kunnen betekenen. Toen mijn zusje heel jong weduwe werd, ben ik veel bij haar geweest. Later vertelde ze me dat ze daar veel aan had gehad. Misschien kon ik dat ook voor anderen doen, dacht ik. En ik vond het ook leuk ergens bij te horen. Ik dacht: ik doe het een jaar of vijf en dan zien we wel weer. Het is me zo goed bevallen dat ik nog steeds meedoe!"

"Het is leuk werk", vindt ook Thijssen. "Ik zocht iets nieuws en vanuit mijn verpleegkundige achtergrond was ik benieuwd wat het slachtofferhulpwerk inhield. Zo ben ik erin gerold." "Ik vond het fijn om met mensen te werken", vertelt Van Gaal op haar beurt. "Ik heb een bewogen leven gehad en dat stelt me in staat anderen te begrijpen. Ik ben altijd veel onder de mensen geweest en vond het belangrijk iets voor een ander te kunnen betekenen."

Van Gaal, geboren in 1936 in het Brabantse Ravenstein

maar al sinds jaren woonachtig in Cuijk, mag dan de oudste van de drie zijn, ze is jong van hart. Werken met kinderen is haar specialiteit. "Dat vind ik heel bijzonder. Met hen kan ik zelf weer even kind zijn. De kunst is om ze voor je te winnen en dat gaat bij mij eigenlijk vanzelf." Verbiesen, die in 1947 in Cuijk geboren werd, maar al weer 39 jaar in het nabijgelegen Vianen (NB) woont, werkt juist liever niet met kinderen. Dat geldt ook voor Thijssen. Verbiesen: "Is bij de zaak een heel gezin betrokken, dan neem ik de kinderen er wel bij, maar ik zou niet specifiek met kinderen kunnen werken. Ik ben er niet goed in. Zou dat komen omdat Ida en ik zelf kinderen hebben?" vraagt ze zich af. Thijssen is de enige die niet van origine uit Brabant komt, al woont ze al weer veertig jaar in Cuijk. Haar wortels liggen in Hillegom, waar ze in 1945 werd geboren.

Alles aanpakken

"Wij zijn *allround*, we pakken alles aan.

Alleen met het voegen bemoeien we ons niet, daar zijn speciale voegingsmedewerkers voor", aldus Thijssen.

'Alles' varieert van eenvoudige vermogensdelicten zoals diefstal, tot ernstige gevallen

van huiselijk geweld en verkeersongevallen met dodelijke afloop. Alledrie hebben ze cliënten en zaken gehad die ze nooit meer zullen vergeten.

"Het is al lang geleden, een 5-jarig jongetje, de helft van een tweeling, werd doodgereden voor de ogen van zijn vader", gaat Verbiesen terug in de tijd. "Het gezin was hier op vakantie, en telde behalve de tweeling nog twee kinderen. De moeder ging met drie kinderen wandelen en de vader ging met het jongetje op de fiets crossen door het bos. Het jong fietste het bos uit en zo de straat op. Die vader riep nog: 'stoppen!' Maar hij reed zo voor een auto, op slag dood. We hebben de ouders opgevangen. Die mensen hadden helemaal niemand in de buurt. We zijn met ze naar het ziekenhuis in Venray gegaan, want daar lag hun kindje opgebaard. Daarna hebben we ze naar hun vakantiehuisje teruggebracht en zijn tot laat in de nacht bij ze gebleven. De afwas gedaan, de kinderen naar bed gebracht. Die ene van de tweeling hebben we met zijn matrasje bij de andere twee kinderen op de kamer gelegd. Op een gegeven moment ging die man naar bed. Zegt hij tegen zijn vrouw: 'Ik heb het nu wel verwerkt want ik was er eerder bij dan jij.' Die dacht dat hij er klaar mee was.

Maar dan moet het nog beginnen. We hebben nog anderhalf uur met de moeder zitten praten en toen ging zij ook maar naar bed. Hij sliep als een roos. Helemaal in *shock*, denk ik. Het was erg aangrijpend, maar ik heb goede begeleiding gekregen van de politie. We zijn nog naar de begrafenis gegaan met de chauffeur van de auto, om het af te sluiten. Ook die hadden we opgevangen. Die man was zelf net vader geworden, die was heel emotioneel. Ik krijg weer kippenvel als ik eraan denk.” De anderen knikken meelevend.

“Wat mij het meest is bijgebleven”, vertelt Thijssen, “is een ongeluk waarbij moeder en dochter omkwamen door een aanrijding. In die tijd had mijn zoon net zijn rijbewijs gehaald. Ik ving de chauffeur op van de auto die bij

Vroeger was het kleinschaliger en had je er meer grip op, maar we zien ook veel goede ontwikkelingen

het ongeval betrokken was¹, een knul van 23. Ik ben zelf vrij nuchter en had niet de gewoonte tegen mijn zoon te zeggen: ‘bel even als je weer thuis bent’ als hij terugreed naar Delft, waar hij woonde. Maar sinds die tijd dus wel. Dat is me bijgebleven. Want je zult toch maar het bericht krijgen dat je zoon een aanrijding heeft veroorzaakt. Voor het gezin van de slachtoffers is zo’n ongeluk natuurlijk hartstikke erg, maar voor de ouders van die knul net zo goed. Ook hun leven staat op z’n kop.”

Het zijn niet alleen de afschuwelijke en schrijnende gebeurtenissen die een onuitwisbare indruk achterlaten. Ook kleine voorvallen blijven soms lang hangen. “Ik zou een vrouw naar de rechtbank in Den Bosch begeleiden, een slachtoffer van huiselijk geweld”, vertelt Van Gaal op haar beurt. “Ze kwam bij mij aan op sloffen. Wij naar de rechtbank en toen we weer buiten stonden, zei ik: ‘Kijk eens naar je voeten’. ‘Oei!’, zei ze”, en Van Gaal bootst de gegeneerde verbazing van haar cliënt na. “Dat is mij altijd bijgebleven.”

Gevoelig

Ze praten nog even door over andere memorabele zaken

die ze in hun lange vrijwilligerscarrière bij de hand hebben gehad, om dan tot de conclusie te komen dat ze de laatste tijd steeds minder cliënten krijgen.

“Ik denk dat slachtoffers steeds mondiger zijn geworden”, is de verklaring van Van Gaal. “Ze pakken de draad sneller op, ze bespreken het met hun kinderen of partner. Ik zou zaterdagmiddag naar Boxmeer gaan voor een opvanggesprek met een meisje van een jaar of 18. Die was betrokken geweest bij een verkeersongeluk en daar had ze het nogal moeilijk mee. Dus ik had gebeld en een afspraak voor zaterdag gemaakt. Vrijdagavond stond ze op mijn voicemail. Ze wilde de afspraak afzeggen. ‘Ik kan mijn verhaal kwijt bij mijn moeder en bij mijn vriend, ik kan er met iedereen over praten’, gaf ze als reden. Dat bedoel ik. Daarom komen wij niet meer zo in beeld.”

Verbiesen en Thijssen denken dat ook de komst van de afdeling Aanmelding een rol speelt. Medewerkers van deze afdeling benaderen de cliënten en voeren een intakegesprek, waarbij ze de behoeften en wensen van de cliënt in kaart brengen. Daar kunnen mensen al een deel van hun verhaal kwijt, en

worden ze zonodig doorverwezen naar vervolghulp binnen of buiten Slachtofferhulp Nederland. Een aanzienlijk deel van de cliënten heeft genoeg aan informatie en dan blijft het dus bij dat eerste gesprek. “Daarnaast komen er steeds meer betaalde krachten bij”, vult Van Gaal aan, doelend op onder andere de *casemanagers*, die nabestaanden van moord en doodslag begeleiden.

De groeiende instroom van betaalde krachten en de differentiatie in de dienstverlening liggen nogal gevoelig bij de drie vrijwilligers. Ze zijn bang dat het takenpakket van de vrijwilliger zal versmallen en dat het werk eentonig wordt. De afwisseling, de diversiteit, dát is de sjeu van het werk, vinden ze unaniem. “Binnen de organisatie is het in de loop der jaren afstandelijker geworden”, constateert Van Gaal en ze vertelt hoe Land van Cuijk vijf jaar geleden ophield als zelfstandig slachtofferhulpbureau. Na de fusie van een aantal bureaus in de regio Noordoost-Brabant horen ze nu bij bureau Oss. In Cuijk bleef er wel een spreekuur voor slachtoffers op het politiebureau. “Het loopt over meer schijven. Meer regeltjes, meer bureaucratie. Vroeger was het kleinschaliger en had je er meer grip op.”



Winstpunt

Maar ze zien ook veel goede ontwikkelingen. In de afgelopen jaren hebben zij de positie van het slachtoffer veel sterker zien worden. Op het gebied van huiselijk geweld bijvoorbeeld is er veel ten goede veranderd. “Vroeger zat het in de taboesfeer, maar nu is er veel meer openheid over en aandacht voor”, aldus Thijssen. In ieder geval wanneer de slachtoffers kinderen en vrouwen zijn. Want ook mannen kunnen slachtoffer zijn van huiselijk geweld en daar rust nog wel iets van een taboe op, is hun ervaring.

Van Gaal vindt het spreekrecht voor slachtoffers een heel belangrijk winstpunt. “Dat het slachtoffer zijn verhaal mag doen in de rechtszaal is een enorme vooruitgang. Eindelijk is het slachtoffer in de ogen van de rechtbank

ook een mens, en niet alleen de verdachte! Als ik daar dan met cliënten zit, merk ik hun opluchting. Ze voelen dat ze erbij horen: ‘Ze luisteren naar mij, ze geloven mij’. Dat is heel belangrijk.”

“Toch zie je nog steeds gebeuren dat het slachtoffer tijdens de rechtszitting als schuldige wordt behandeld”, weet Thijssen. Verbiesen valt haar bij. Ze vertelt over een cliënt, een meisje dat was verkracht door vier jongens. Bij wijze van uitzondering mocht de Slachtofferhulpmedewerkster met haar cliënte mee de rechtszaal in, want de zaak werd achter gesloten deuren behandeld. De verdachten hadden een bekende Nederlandse strafpleiter ingehuurd. “Het was vreselijk. Wat een misselijke kerel was die advocaat!”, foetert ze. “Toen hij haar ondervroeg, toonde hij geen greintje consideratie. Kreeg ze min of meer te


horen dat ze er zelf om had gevraagd! Ze kneep mijn hand helemaal blauw. Ik kon die advocaat wel wat doen! ‘Het had jouw dochter eens moeten zijn’, dacht ik. Die jongens werden vrijgesproken. Dan sta je met zo’n meisje na afloop weer buiten. Zo’n kind is een hoopje ellende, echt. Dan duurt het lang hoor, voordat je zo iemand weer op de rails hebt. Het is gelukkig wel weer goed gekomen, maar het heeft een enorme impact op haar gehad.” Dat het met de meeste cliënten uiteindelijk weer goed komt, schenkt de drie vrouwen veel voldoening. “Je moet dit werk enthousiast en blijmoedig doen”, meent Van Gaal. “Als je er niet volledig achter staat, kun je beter thuisblijven.” “Ik vind het uniek dat we dit werk kunnen en mogen doen”, vult Thijssen aan. “Dat we erin meegroeien. Als ik kijk naar de beginperiode, 22 jaar geleden. Hoe primitief we eigenlijk bezig waren met onze goede bedoelingen en ons enthousiasme. We zijn zo professioneel geworden door alle jaren heen. Mijn werk

bij Slachtofferhulp Nederland, alle cursussen die ik heb gevolgd, de ervaringen die ik heb opgedaan, dat alles heeft van mij een rijker mens gemaakt. Ik sta anders in het leven.” Daar stemmen haar collega’s volmondig mee in. “Je schrikt nergens meer voor terug”, gaat Verbiesen verder. “Welke zaak er ook op je pad komt, je gaat er naartoe. Routine wordt het nooit, want de mensen zijn altijd weer anders. Het is nooit hetzelfde en het wordt ook nooit gewoon.”

“Weet je wat de kracht is van deze organisatie? Dat de vrijwilligers *à la minute* klaarstaan als er gebeld wordt”, vindt Thijssen. “En we zijn heel laagdrempelig, dat vind ik ook een kracht”, voegt Verbiesen daaraan toe. “Ik hoop dat er altijd vrijwilligers zullen zijn die dit werk willen en kunnen doen,” herneemt Thijssen tot slot het woord, “en dat de maatschappij niet vergeet dat er altijd een luisterend oor nodig is.”

Noten

- 1 Slachtofferhulp biedt ook ondersteuning aan betrokkenen en aan veroorzakers van verkeersongevallen mits zij zich niet schuldig hebben gemaakt aan een verkeersmisdrijf.



Secretaresse Anuschka
Rijken is een 'blijvertje' in
regio Zuidwest

‘Het beste van twee werelden’

Op de website van Slachtofferhulp Nederland staat: “Slachtofferhulp Nederland helpt na een misdrijf of verkeersongeluk. Onze 1500 vrijwilligers bieden praktische en juridische adviezen en emotionele steun. Driehonderd beroepskrachten zorgen voor professionele ondersteuning.” Wie zijn die beroepskrachten? Allereerst de teamleiders en de beroepskrachten in de dienstverlening, zoals *casemanagers*, ssv-medewerkers, voegingsadviseurs en servicelijnmedewerkers. Daarnaast het management en de medewerkers op de stafafdelingen, zoals O&P, Beleid, Communicatie, Financiën en ICT. En natuurlijk het administratieve en secretariële personeel, de ‘stille kracht’ die ervoor zorgt dat allerlei processen in de bedrijfsvoering en dienstverlening op rolletjes verlopen. Anuschka Rijken, secretaresse op het regiokantoor in Breda, is een van hen, al ruim acht jaar.

Geitenwollensokkenidee

Voor haar komst naar Slachtofferhulp Nederland werkte

Rijken als secretaresse in het bedrijfsleven. Ze beschouwde het eigenlijk als een tussenstop. “Ik wilde tolk-vertaler worden en had me aangemeld bij de opleiding in Maastricht, de enige plek waar je dat toen kon studeren. Maar ik werd uitgeloot en wat ga je dan doen? Precies, iets waaraan je altijd wat hebt: secretaresseopleiding Schoevers. Met het idee me daarna opnieuw bij de opleiding tot tolk-vertaler aan te melden. Ik werd zelfs ingeloot, maar ik had inmiddels werk gevonden en vond het toch wel erg leuk mijn eigen geld te verdienen.”

Rijken werkte bij twee bedrijven, maar het begon te kriebelen. “Ik hoopte dat er iets op mijn pad zou komen dat me echt zou aanspreken. Toen tipte een vriendin me. Zij werkte als teamleider bij Slachtofferhulp Nederland in Tilburg. Aanvankelijk had ik zoiets van”, en haar stem verandert in gefluister, “is dat niet een heel erge geitenwollensokkenorganisatie? Dat mag je natuurlijk niet hardop zeggen”, lacht ze. “Maar ik besloot de stap toch te wagen.”

Ze heeft er geen moment spijt van gehad. Haar aanvankelijke vrees voor het geitenwollensokkengehalte bij Slachtofferhulp sloeg om in verbazing en bewondering. “Jee, wat heeft deze club veel in zijn mars, merkte ik. Wat zijn ze met veel dingen bezig, wát een ontwikkelingen. Ik zat daar echt met ogen als schoteltjes”, weet ze nog. Daarnaast vond ze de sfeer op het kantoor in Tilburg waar ze begon, erg plezierig. “We zaten met het regiokantoor in een oud pandje aan de Willem II-sstraat. Het slachtofferhulpbureau was er ook gehuisvest en we zaten met de teamleiders en vrijwilligers allemaal gelijkvloers. Hier in Breda zit het bureau een verdieping hoger. De afstand is niet groot, maar je hebt minder contact met het team, dat is wel jammer.” ‘Hier in Breda’ is een strak kantoorpand aan het Chasséveld met uitzicht op een grote parkeerplaats. Maar Rijken is wel tevreden. “Zo’n kantoor past bij de professionaliteit die we willen uitstralen”, vindt ze, “en Breda is een geweldige leuke stad.”

Zelf woont ze in Drunen, onder de rook van Den Bosch. “Ik ben in 1965 geboren in Uithoorn. Geen Brabander in hart en nieren dus en ook nooit echt geworden. Mijn vader was commandant bij de brandweer en moest gaan wonen in de plaats waar het korps zat. Zo kwamen wij in Sprang-Capelle terecht, een heel gereformeerd dorp. Ons huis stond pal naast de kazerne.” Later verhuisde ze naar Drunen en daar volgde in 2001 de overstap naar Slachtofferhulp.

Fuseren, fuseren

In die tijd bestond de organisatie nog uit 25 zelfstandige stichtingen die elk een politieregio als werkgebied hadden. Een jaar later gingen deze stichtingen op in één landelijke stichting met een onderverdeling in dertien werkgebieden en regio’s, en een hoofdkantoor in Utrecht. Tilburg hoorde vanaf die tijd bij Midden- en West-Brabant, en het regiokantoor verhuisde naar Breda. Als snel volgde samenvoeging met de regio Zeeland. Uiteindelijk kromp het aantal regio’s verder van dertien naar zeven en ontstond na de samenvoeging met Rotterdam Rijnmond en Zuid-Holland Zuid de regio Zuidwest. Hoewel het regionale hoofdkantoor in Rotterdam staat, is Breda een regionale functie blijven vervullen. “We hebben de administratieve taken geclusterd en verdeeld binnen de regio. De administratie van de (basis)training gebeurt bijvoorbeeld in Middelburg, terwijl Breda de administratie van de vrijwilligers beheert.” Cultuurverschillen zijn er

wel tussen de regio’s, maar Rijken merkt er niet zo veel van. De samenwerking tussen de kantoren is prima en de administratieve afdeling in Breda vormt een hechte club. Dat blijkt wel als een voormalige collega even aanwipt tijdens het interview. “De samenwerking is super. We springen gemakkelijk voor elkaar in, weten elkaar altijd te vinden.” De administratieve krachten in Breda zijn dan ook ‘blijvertjes’, aldus Rijken.

Wat ze ook fijn vindt is dat er veel ruimte is voor eigen inbreng. “Mijn ‘bagage’ uit het bedrijfsleven heb ik bij Slachtofferhulp goed kunnen inzetten. Ik heb altijd de vrijheid gehad voorstellen te doen en ermee aan de slag te gaan. Is dit een goed idee, of zullen we dat eens zo aanpakken? Daar was altijd een luisterend oor voor en dat is nog steeds zo.”

Ontzettend knap

Hield haar overstap van het bedrijfsleven naar de maatschappelijke dienstverlening ook een expliciete keus voor het thema slachtoffers in? “Nee, niet zo expliciet”, antwoordt Rijken. “Als iemand zegt: ‘Oh, je zit in de hulpverlening’, zeg ik: ‘Nee hoor! Ik ben absoluut geen hulpverlener’. Maar als ik indirect mijn steentje kan bijdragen doe ik dat met liefde en plezier. De ondersteunende taken moeten immers ook gebeuren en dat is mijn bijdrage aan het werk van Slachtofferhulp Nederland.” Rijken doet onder meer de administratie van de beroepskrachten, de verlofadministratie, secretariaatswerkzaamheden voor de (adjunct-)regiodirecteur, de afstemming tussen de kantoren, ze verzorgt het secretariaat van diverse overleggen en ze voert het beheer over de Gestructureerd Digitaal Archief (GDA) en de regionale intranetpagina’s. Grote bewondering heeft ze voor de vrijwilligers in de dienstverlening. “Ik was erg onder de indruk van wat die mensen allemaal doen. Ik was echt verbaasd over de kennis die ze in huis hebben en de verschillende gebieden waarop ze actief zijn. Ontzettend knap. Het gaat om zo veel meer dan de emotionele ondersteuning, al heeft die ons imago lange tijd bepaald. Als ik met vrienden of kennissen over Slachtofferhulp praat, zeg ik altijd: ‘Het is veel meer dan die arm om de schouder. We verzorgen ook juridische dienstverlening, praktische ondersteuning, slachtofferverklaringen, casemanagement.’ Dat is leuk om te vertellen.”

Wat Rijken verder een absolute meerwaarde van Slachtofferhulp Nederland vindt, is de combinatie van vrijwilli-

gers en beroepskrachten. “Betaald of niet betaald: ik denk dat je een bepaalde passie hebt voor het werk bij Slachtofferhulp Nederland, anders doe je het niet. Ik hoop met heel mijn hart dat het zo blijft. Want die combinatie werkt, het verenigt het beste van twee werelden.”

Zal het Slachtofferhulp lukken om in de toekomst vrijwilligers te blijven interesseren voor haar werk? Op dat punt heeft Rijken enige zorg. “Op dit moment is het team in Breda goed bezet en het team in Tilburg redelijk. Maar in Bergen op Zoom is een serieus tekort aan vrijwilligers. De algemene tendens lijkt te zijn dat het moeilijker wordt vrijwilligers te vinden. Mijn moeder en schoonmoeder doen ook vrijwilligerswerk, maar die zeggen: ‘Ik wil wel iets als vrijwilliger doen, maar ik wil mijn vrijheid

Slachtofferhulpmedewerkers combineren passie met professionaliteit

houden. Ik wil alleen op een vaste dag en ik wil niet te veel verantwoordelijkheden’. Bij Slachtofferhulp ligt de uiteindelijke verantwoordelijkheid in de dienstverlening wel bij de teamleider, maar vrijwilligers krijgen heel wat voor de kiezen. Ze moeten al een flinke basis hebben. En ook nog allerlei trainingen volgen.” Overigens gebeurt dat niet alleen bij Slachtofferhulp, constateert Rijken. “Mijn moeder en schoonmoeder zijn allebei als vrijwilliger actief bij een andere organisatie. Mijn schoonmoeder volgt op haar 71^e nog cursussen. Daar heb ik grote bewondering voor. Want ze doet het toch maar. Mensen blijven langer jong. Vroeger gingen ze achter de geraniums zitten en dan was het: wanneer komen jullie nou eens langs met de kleinkinderen? Maar nu is het: wanneer komen opa en oma langs? Want die hebben het hartstikke druk met vrijwilligerswerk. Geweldig toch?!”

Direct betrokken

Als ik Rijken vraag de ontwikkelingen van de afgelopen jaren bij Slachtofferhulp Nederland te typeren, heeft ze maar één woord nodig: “Professionalisering. Als ik de organisatie van acht jaar geleden vergelijk met die van nu, is er zo’n groot verschil. Slachtofferhulp is constant in

ontwikkeling, het staat nooit stil. Dat is best pittig voor de medewerkers hoor. Soms denk ik weleens: is het niet te veel, te snel? Maar het komt altijd weer goed, al haken sommigen af. Dat gebeurt in het bedrijfsleven ook. Zolang mensen verandering maar als een uitdaging beschouwen. En ik zie ook de voordelen. Dat we nu één landelijke organisatie zijn, maakt het delen van kennis binnen de organisatie bijvoorbeeld veel gemakkelijker. Naar buiten toe denk ik dat Slachtofferhulp Nederland zich goed profileert.” Daarmee doelt ze op de inzet bij rampen en calamiteiten, zoals de crash van het toestel van Turkish Airlines en de gebeurtenissen op Koninginnedag. “Het is heel erg als zich drama’s voordoen. Zwijndrecht en Bavel (waar onlangs familiedodungen plaatsvonden, red.) vallen

onder ons gebied, en als ik zoiets op het nieuws zie, denk ik meteen: daar zit een van onze casemanagers. Het casemanagement is een heel goede ontwikkeling, een gat in de markt als je het zo mag noemen. Dat geldt ook voor de crisisinzet. Er komt een melding en we zetten er gelijk iemand op.

Die gedrevenheid herken ik wel van

vroeger: mijn vader zat bij de vrijwillige brandweer en die sirene of pieper hoefde maar één keer te gaan en hij en zijn collega’s lieten alles vallen en waren weg.”

Die directe, daadwerkelijke betrokkenheid is een kenmerk van Slachtofferhulp Nederland, vindt Rijken. “Op het moment dat er iets gebeurt, zijn we er. Al is het om twee uur ’s nachts. Een 24-uurs bereikbaarheid met vrijwilligers, dat is een hele uitdaging. Als teams uitdunnen neemt de frequentie van de piketdienst toe. Daar ben ik wel een beetje huiverig voor, want het kan een klein team opbreken.”

Dat is dus de uitdaging voor Slachtofferhulp Nederland in de komende jaren: de werving, stelt Rijken tot besluit. “Gelukkig zijn er altijd wel mensen die het leuk vinden, zelfs als het werk specialistisch is. We moeten blijven gaan voor die combinatie, al is het soms lastig. Als je mij vraagt of ik geholpen zou willen worden door een betaalde of een onbetaalde medewerker, zou het mij niet uitmaken. Als ik maar goed geholpen word. Daarom spreken we ook altijd over medewerkers, en niet over vrijwilligers en beroepskrachten. Professioneel zijn ze allemaal.”



Prof. dr. Wim H.G. Wolters studeerde Psychologie in Nijmegen, München en Utrecht. Hij was onder meer werkzaam als psycholoog bij de militaire psychiatrische dienst en bij de UNESCO. Van 1963 tot 1999 was hij hoofd van de psychosociale afdeling van de universiteitskliniek voor kinderen in Utrecht (tegenwoordig Wilhelmina Kinderziekenhuis). In 1990 werd hij benoemd tot hoogleraar Pediatrische psychologie. Zijn aandachtsgebied is de Psychotraumatologie. Daarnaast was hij actief als adviseur voor Unicef en een aantal ngo's in oorlogsgebieden. Momenteel werkt hij als zelfstandig gevestigd psychotherapeut en vervult een aantal bestuurs- en adviesfuncties, waaronder het lidmaatschap van de Raad van Toezicht van Slachtofferhulp Nederland.

Bouwen in een wereld van destructie

Familiedoding, partnerdoding, *fun killing* tijdens een avondje stappen, bizarre moorden in de relationele sfeer en de verdwijning van het stoffelijk overschot: onze samenleving wordt steeds vaker geconfronteerd met deze bijzondere vormen van moord en doodslag. Ze krijgen veel aandacht in de media en roepen sterke reacties op bij het publiek. Dagen en zelfs weken daarna vormen ze hét gesprekstema in heel de samenleving. Bijzonder schokkend waren de bloedbaden die gestoorde en gedemoniseerde jongeren aanrichtten op scholen en universiteiten in het buitenland. Daarbij viel herhaaldelijk een groot aantal slachtoffers.

De berichtgeving over deze vormen van doding heeft vaak het karakter van een feuilleton. Loopt het feuilleton af, dan verdwijnt ook de aandacht van de kijker totdat een volgende dramatische gebeurtenis zich aandient. Maar voor de nabestaanden verandert de moord of doodslag van een geliefde hun bestaan volledig en voorgoed, vooral als het een kind betreft. Het verlies van een kind door

ziekte of ongeluk is – nog meer dan het verlies van een partner – de meest ingrijpende gebeurtenis die mensen overkomt. De dood van een kind door geweld is ondragelijk en maakt de verliesverwerking bijna ondoenlijk.

In deze bijdrage belicht ik de voortschrijdende inzichten en praktijken rondom de opvang en begeleiding van nabestaanden, in het bijzonder de ouders van een vermoord kind. Daarbij komen ook de psychische gevolgen van moord en doodslag voor nabestaanden aan de orde, de psychische gevolgen voor hulpverleners die hen bijstaan, de invloed van de media en de rol van de wetenschap.

Psychische gevolgen

Moord en doodslag zijn in psychologisch opzicht schokkende gebeurtenissen. De impact is lange tijd beschreven in termen van posttraumatische stressstoornissen (PTSS). De koppeling tussen de schokkende ervaring en PTSS werd als dwingend en bijna onvermijdelijk gezien. De media hebben het

traumabegrip populair gemaakt. Het etiket 'traumatisch' wordt tegenwoordig zo snel op 'gewone' levenservaringen geplakt dat het bijna komisch wordt.

De afgelopen jaren is onze kennis van de gevolgen van een schokkende ervaring en traumatische reacties daarop sterk veranderd en gegroeid. We weten nu dat een groot deel van (zeer) schokkende gebeurtenissen niet leidt tot PTSS. PTSS wordt niet meer beschouwd als het automatische gevolg van de gebeurtenis; we weten nu dat deze ook afhangt van het vermogen van een individu om stress te hanteren en de manier waarop hij dat doet. In de meeste gevallen volgt een natuurlijk herstelproces zonder chronische klachten. De weerbaarheid van het individu en beschermende factoren als intelligentie, *locus of control*¹, sociale vaardigheden, inbedding in een stevig steunende en warme sociale context, en verankering in religie of ideologie bepalen mede de reacties van het individu. Verder heeft de houding van de samenleving, van artsen en van andere hulpverleners grote invloed op de wijze waarop mensen traumatische ervaringen verwerken. Daarom ben ik een sterk voorstander van een relativerende en positieve houding ten aanzien van het verloop van het traumatische proces en de begeleiding van slachtoffers. Ik constateer dat de begrippen 'traumatische groei' en 'versterking van de persoonlijkheid' steeds meer aandacht krijgen in de klinische en wetenschappelijke studies rond psychotrauma.

Natuurlijk zijn er mensen die extra risico's lopen wanneer ze schokkende dingen meemaken. Negatieve jeugdervaringen, vroegere stoornissen of eerdere traumatische ervaringen, sociaal isolement en heftige fysieke reacties op de schokkende gebeurtenis verhogen het risico op heftige, langdurige effecten en op het ontwikkelen van psychiatrische stoornissen.

Nabestaanden van moord en doodslag, familie en vrienden, maken een verwoestende ervaring mee die het uiterste vraagt van hun psychische overlevingsvermogen en – al vindt er na verloop van tijd (enig) herstel plaats – diepe sporen en littekens nalaat in hun leven.

Extra belastend

De Amerikaanse psycholoog Heidi Zinzow stelt dat moord en doodslag specifieke eisen stellen aan de geestelijke gezondheidszorg van nabestaanden. Zij ervaren niet alleen stress in de vorm van economische problemen, stigmatisering, angst voor herhaling, negatieve opvattingen over zichzelf en de buitenwereld, en schuldgevoelens. Ze hebben ook nog te maken met opdringerige media, belastende contacten met justitie en politie, gespannen relaties met familieleden en/of vrienden die potentiële daders zijn en/of angst voor wraak.

Stagnatie in het rouwproces, complexe en/of abnormale rouwreacties komen dan ook regelmatig voor. Ook zien we bij nabestaanden die geen duidelijke PTSS-reacties of expliciete psychische/psychiatrische symptomen vertonen, dat de karakter- of persoonlijkheidsontwikkeling wordt beïnvloed. Zoals bij een 40-jarige vrouw wier vader bij een inbraak werd vermoord. Zij ontwikkelde een al te sterke 'leef nu'-houding en weigerde toekomstvoorzieningen te treffen voor het gezin. Het leven kon immers morgen voorbij zijn. Zij verwees daarbij altijd naar wat haar vader was overkomen. Die houding leidde tot veel wrijving in haar huwelijk.

Op zichzelf aangewezen

Tijdens het symposium ter gelegenheid van het tienjarig bestaan van de Vereniging Ouders van een Vermoord Kind (VOVK) in oktober 2005 vertelden nabestaanden hoe zij in de chaos van verdriet, eenzaamheid, verwarring en wanhoop vooral aangewezen waren op zichzelf en hun naaste omgeving voor steun en houvast. Dat is ook terug te lezen in de onlangs verschenen bundel *Wraakgevoelens, verhalen van ouders van vermoorde kinderen*. Daaruit wordt duidelijk dat halverwege de jaren negentig de samenleving vooral reageerde met angst, afkeer en vermijding. Niet willen weten, niet willen horen, niet willen zien. Ook de hulpverlening, justitie en politie waren niet goed uitgerust voor en ingesteld op deze nieuwe vormen van geweld. Terwijl het toch om aanzienlijke aantallen ging: tussen 1996 en 2007 werden ruim 2200 slachtoffers van moord en doodslag geregistreerd, waaronder 173 kinderen jonger dan 15 jaar.²

Sinds 1995 is er veel gebeurd. In de samenleving zijn het inzicht en besef gegroeid dat brute, extreme en soms bizarre vormen van geweld tegen mensen bij de dagelijkse realiteit horen. Ze gebeuren steeds opnieuw en ze kunnen iedereen treffen.

Verenigingen van lotgenoten, in het bijzonder de VOVK en Aandacht doet spreken (ADS), zien hun inspanningen beloond. De collectieve betrokkenheid op en zorg voor slachtoffers en hun naaste omgeving zijn verdiept en komen onder meer tot uiting in sociale rouwrituelen, stille tochten, herdenkingen en de oprichting van monumenten.

De overheid, politie en justitie spannen zich in om nabestaanden zo goed mogelijk bij te staan. Slachtofferhulp Nederland had en heeft in deze ontwikkeling een belangrijk initiërend en stimulerend aandeel. Het nieuwe programma Casemanagement nabestaanden van moord en doodslag betekent een grote vooruitgang in de integratie, afstemming en kwaliteitsbewaking bij de hulp aan nabestaanden.

Opvang en begeleiding

In het recente verleden werden nabestaanden van moord en doodslag grotendeels aan zichzelf overgelaten. Adequate en goed doordachte opvang en begeleiding waren er nauwelijks, of heel fragmentarisch en kortstondig. Waar hulpverleners en instanties aan de slag gingen met de slachtoffers, gebeurde dat zonder een echte visie op wat er moest gebeuren, zonder een samenhangend plan van aanpak, maar vooral ook zonder goede onderlinge communicatie en zonder echt samen te werken. Afstemming en leiderschap ontbraken, mensen werkten langs elkaar heen en rivaliseerden zelfs met elkaar. We hebben de afgelopen jaren veel nieuwe inzichten verkregen en betere systemen ontwikkeld om slachtoffers bij te staan. We hebben geleerd dat onze aandacht niet alleen moet uitgaan naar de directe slachtoffers maar ook naar de ruimere sociale cirkel rond het slachtoffer: scholen, buurt, werkvloer. We hebben geleerd dat – om de woorden van de Amerikaanse psycholoog Brett Litz te parafaseren – eenmalige, uniforme interventies, zoals *critical incident stress debriefing* (CISD), niet alleen onhaalbaar zijn, maar voor de meeste slachtoffers ook onnodig.

Voor anderen komen ze te vroeg en zijn dan te intensief, terwijl ze geen *follow-up* bieden.

Voortbordurend op deze inzichten kunnen we een aantal voorwaarden formuleren waaraan psychische eerste hulp aan slachtoffers van ernstige geweldsmisdrijven of andere calamiteiten en aan nabestaanden moet voldoen.

- De hulp aan slachtoffers is gebaat bij een snelle, goedgeleide, goedgecoördineerde en gecontroleerde aanpak, waarbij dienstverleners behoedzaam en stap voor stap opereren. (Verborgen) Agenda's en belangen van organisaties en individuele hulpverleners mogen geen rol spelen.
- Hulpverleners moeten de situatie zorgvuldig analyseren en in kaart brengen wie het meest getroffen is door de gebeurtenissen. Zo kunnen ze de hulp richten op degene die dat het meest nodig heeft. Daarbij geldt dat heftige of extreme reacties niet noodzakelijk abnormaal zijn en de meeste slachtoffers prima kunnen terugvallen op hun eigen repertoire aan coping- en stressmanagementstrategieën. Natuurlijk moeten hulpverleners er wel rekening mee houden dat niet alle slachtoffers hetzelfde zijn en sterk verschillen in uitrusting, weerbaarheid, zelfredzaamheid en kwetsbaarheid.
- Het aanbrenge van structuur en een voorlopige ordening in de situatie is nodig om slachtoffers vertrouwen en een elementair gevoel van veiligheid te geven.
- We moeten voortdurend (af)wegen wat de mogelijke effecten zijn van interventies, wat wel en vooral wat niet moet gebeuren. Vaak blijkt nog dat slachtoffers beschermd moeten worden tegen een teveel aan hulpverlening en instanties, waardoor het natuurlijke herstel minder kans krijgt. Controle en sturing van de media zijn eveneens van groot belang. Ik kom hier later nog op terug.
- Hulp aan slachtoffers bij het regelen van praktische zaken is van grote waarde. Daarbij gaat het om vragen als: is het goed om het (verminkte) stoffelijk overschot nog te zien, moeten kinderen na de zelfdoding van een ouder tijdelijk gaan logeren bij een familielid, wat te doen bij een begrafenis of crematie, kan de politie het huis be-

veiligen in geval van bedreiging, wie vertelt het de kinderen?

- De selectie van vrijwillige en professionele hulpverleners is een belangrijk punt van aandacht. Hun kennis en kunde, ervaring, maar zeker ook persoonlijkheid en eventuele eigen kwetsuren in het verleden bepalen de manier waarop en de kwaliteit van de zorg die zij verlenen. Wie gevoel heeft voor de eigen grenzen in het contact met

de cliënt, hierover makkelijk communiceert met de leidinggevende, en zo nodig gespecialiseerde hulpverleners inschakelt, geeft blijk van menselijke en professionele kwaliteit.

Na de acute fase, die bij sommigen langer kan duren dan bij anderen, is het zaak een goed afgestemd programma te ontwikkelen dat is toegespitst op de reële behoefte van personen of groepen op de



langere termijn. Dat vergt absoluut maatwerk. Er zijn mensen die zichzelf redden met steun van de omgeving, vrienden, kerk, huisarts en dergelijke. Anderen hebben lange tijd begeleiding nodig van Slachtofferhulp Nederland, die daarover ook werkafspraken heeft gemaakt met stichting Arq³. Weer anderen zijn gebaat bij specialistische hulp van de ggz of een traumacentrum.

Goed samenspel

Continuïteit in de zorg is cruciaal voor nabestaanden van moord en doodslag. Dit betekent dat we mensen niet onnodig lang in de zorg houden, of ze afhankelijk maken van zorg- of hulpsystemen. Het gaat erom hun eigen mogelijkheden en krachten te mobiliseren en ze aan te spreken op de eigen verantwoordelijkheid.

Goed samenspel tussen de hulpverleners van de verschillende organisaties en de verenigingen van lotgenoten legt de basis voor een goede relatie en voor vertrouwen. Wanneer zich in een later stadium problemen voordoen, moeten slachtoffers en nabestaanden kunnen terugvallen op een vertrouwd en betrouwbaar systeem. Lang nadat het geweldsmisdrijf heeft plaatsgevonden, kunnen er immers dingen gebeuren die aanleiding geven tot grote onrust en een hernieuwde behoefte aan ondersteuning bij slachtoffers en nabestaanden. Bijvoorbeeld bij verlof of vrijlating van de dader. Onlangs riep berichtgeving over de aanstaande vrijlating van de dader van een gruwelijke moord, die in het verleden kenbaar had gemaakt ook andere familieleden te willen doden, bij nabestaanden heftige reacties en probleemgedrag op. Goed overleg tussen hulpverleners en het forensisch centrum waar de dader al jaren verbleef, had positieve effecten op de nabestaanden.

Slachtofferhulp Nederland kan de rol van aanspreekpunt vervullen in zo'n hulpverleningssysteem. Vanuit deze gedachte heeft zij het *casemanagement* voor nabestaanden opgezet. De *casemanager* is een beroepskracht, omdat nabestaanden hebben aangegeven dat een vrijwilliger, hoe betrokken en deskundig ook, niet volstaat in hun situatie. De casemanager fungeert als een spin in het web tussen allerlei instanties, neemt de nabestaanden een aan-

tal praktische zaken uit handen en loodst hen door juridische en andere procedures. In de beginperiode is de casemanager 24 uur per dag beschikbaar en hij/zij blijft de nabestaanden bijstaan zolang de gerechtelijke procedure loopt. Casemanagers werken daarbij nauw samen met het Openbaar Ministerie en de familierechercheurs. Ook De Basis in Doorn, gespecialiseerd in psychosociale dienstverlening aan mensen die een ingrijpende ervaring hebben meegemaakt, is betrokken bij het project, evenals de lotgenotengroepen VOVK en ADS.

Hulpverlener helpen

De hulpverlening aan slachtoffers van zeer ernstig geweld vraagt veel van vrijwilligers en professionals. Zij moeten in een verwarrende en soms chaotische situatie vol heftige emoties het hoofd koel zien te houden. Zij moeten voldoende afstand bewaren om structuur te kunnen aanbrengen, en toch met betrokkenheid en empathie handelen, en het vertrouwen winnen van de (getraumatiseerde) slachtoffers. Dat vereist niet alleen kennis, kunde en ervaring, maar ook inzicht in de eigen emotionele huishouding en in de motieven waarom dit type werk hen aanspreekt.

Werken met getraumatiseerde mensen kan in zekere zin heel belonend zijn omdat het de hulpverlener confronteert met zeer wezenlijke aspecten van het menselijk bestaan, zoals de zin van het leven, goed en kwaad, angst, paniek en extreem lijden.

De begrippen 'overdracht' en 'tegenoverdracht' uit de psychotherapie zijn ook kernbegrippen in de relatie slachtoffer-hulpverlener. Het slachtoffer kan de hulpverlener overspoelen met een cocktail van heftige gevoelens: angst, woede, schuldgevoelens, haat, vertwijfeling, afhankelijkheidsgevoelens en dergelijke. De hulpverlener kan vanuit zijn eigen emotionele palet gaan 'meevibreren' en handelen. De hulpverlener kan ook bang of boos worden en er kunnen grootheidsfantasiën gaan meespelen. Op die manier raakt de balans tussen afstand en nabijheid ernstig verstoord. Dat gebeurt vooral wanneer de betrokken hulpverlener onvoldoende zicht heeft op de eigen kwetsbare plekken.

Wounded healer

Soms zien we dat hulpverleners vanuit een speciale fascinatie alleen maar dit werk willen doen en in een 'psychologische monocultuur' terechtkomen. Dan vindt er nog weleens overidentificatie met het slachtoffer plaats en voert de hulpverlener een obsessieve strijd met de boze buitenwereld over allerlei zaken. Er treedt zelfs een zekere verslaving aan dit soort werk op. Hulpverleners die te lang en te intensief in een eenzijdige hulpcultuur werken, worden moe en vertonen uitputtingsverschijnselen, vermijdingsgedrag en vluchtgedrag. In het Engels bestaat er een treffende term voor: de *wounded healer*.

Het project Casemanagement nabestaanden van moord en doodslag (Maatwerk) dat Slachtofferhulp Nederland heeft ontwikkeld, is vernieuwend en sluit aan bij actuele noden in de samenleving. De effectiviteit zal mijns inziens verhoogd worden als we erin slagen een evenwichtige balans te vinden tussen adequate zorg voor slachtoffers, en ondersteuning en begeleiding van de veldwerkers.

We zullen na verloop van tijd moeten bekijken of de selectieprocedure en criteria de juiste mensen hebben opgeleverd. We zullen veel tijd, energie en creativiteit moeten steken in een systeem van permanente scholing en begeleiding. Daarbij moeten we ons ook voortdurend afvragen: hoe lang kan iemand dit type werk doen, hoe blijf je gezond?

Aan de andere kant kan het werken met slachtoffers van ernstige misdrijven ook een heel positieve ervaring zijn voor vrijwilligers en professionals. Het is werk van grote sociale betekenis, het geeft zin aan het bestaan van anderen en dat van jezelf. Zo draagt het zeker bij aan persoonlijke groei: het is bouwen in een wereld van destructie.

Psychokannibalisme

Eerder in dit artikel heb ik gerefereerd aan de rol van de media. Die is van groot belang gebleken bij de ontwikkeling van de positie van het slachtoffer in onze samenleving. Zonder de steun van de media was niet zichtbaar geworden dat er slachtoffers zijn, wie ze zijn, wat ze meegemaakt hebben en vooral ook welke steun en aandacht ze nodig hebben. Slachtofferhulp Nederland onderschrijft het belang van een goede samenwerking met de me-

dia. Er is een vanzelfsprekend patroon ontwikkeld van informeren, toelichten, becommentariëren en steun vragen. In dat opzicht spelen de media een heel positieve rol.

Maar in relatie tot nabestaanden van moord en doodslag kunnen de media ook een (zeer) negatieve invloed uitoefenen. *'If it bleeds it leads'*, is een veelgehoorde zinsnede in de journalistiek. Hoe gruwelijker de gebeurtenis, des te prominenter de berichtgeving in de media. Vroeger was het vooral de boulevardpers die het niet zo nauw nam met de privacy van de betrokkenen. Maar door de enorme toename van het aantal media en de heftige onderlinge concurrentie, maakt ook de 'serieuze' journalistiek zich steeds vaker schuldig aan het vermelden van allerlei persoonlijke en bij voorkeur saillante details die niet relevant zijn voor het nieuwsfeit.

Tijdens het symposium Publiek bezit tegen wil en dank, dat Slachtofferhulp Nederland in 2009 organiseerde in het kader van de Dag van het Slachtoffer (22 februari) vertelden nabestaanden van vermoorde kinderen over de ruwe en soms kwetsende manier waarop journalisten hen confronteerden met de dood van hun kind, of met details rond de doding. Deze confrontatie kan het trauma ernstig verdiepen en intensiveren en – zo is mijn ervaring – de heling doen stagneren of vertragen.

Bij familiedodingen zagen we de afgelopen jaren vaker een schokkend agressieve bejegening van familie en nabestaanden door journalisten, die iedere fatsoensgrens overschreed en daarmee veel extra leed toebracht aan betrokkenen. Respect voor mensen en hun privacy, en enige vorm van mededogen waren in die situaties afwezig. Nieuwsgaring ten koste van bijna alles was en is vaak aan de orde bij concurrerende journalisten.

Een van de inleiders op het symposium, hoofdredacteur van een nieuwsprogramma, gaf aan zich niet zo veel zorgen te maken over journalistieke verruwing en grensoverschrijdingen. Hij geloofde dat fatsoen en beschaving de belangrijkste referentiepunten zijn van het journalistieke handelen. Ik deel die visie niet. De praktijk van elke dag laat zien dat deze referentiepunten vaak volledig naar de achtergrond verdwijnen bij de nieuwsgaring en de berichtgeving.

Fascinatie voor het extreme

De fatsoens- en kwaliteitsnormen van de journalistiek zijn beschreven in de Leidraad van de Raad voor de Journalistiek, een soort gedragscode met standaarden als betrouwbaarheid, evenwichtigheid, pluriformiteit, onafhankelijkheid, afstandelijkheid, relevantie en maatschappelijke verantwoordelijkheid. Deze belangrijke uitgangspunten van het journalistieke handelen zijn mijns inziens vaak in het geding als het gaat om berichtgeving over moord en doodslag en andere geweldsmisdrijven zoals seksueel misbruik.

In medialand zien we een groeiende, door commerciële belangen gedreven aandacht, om niet te zeggen een fascinatie, voor het extreme, het gewelddadige en het macabere, en voor de reacties van betrokkenen hierop – in mijn ogen een vorm van psychoporno. Dat komt bijvoorbeeld tot uit-

drukking in formats die nieuws en entertainment combineren. Slachtoffers krijgen daarin geweld of ongewild een hoofdrol toebedeeld en hulpverleners zien zich vaak geconfronteerd met de vraag of zij een 'hoofdrolspeler' willen aanreiken.

Dergelijk *infotainment* krijgt soms het karakter van een feuilleton met afleveringen die door honderduizenden gretig worden bekeken en vervolgens thuis, op werk en op school het gesprek van de dag zijn. Menselijk leed als psychologisch snoepgoed ter prikkeling, als opvulling van de leegte in het eigen bestaan en als remedie tegen de sleur en de verveling. Dit psychokannibalisme werkt verslavend. De vragen worden steeds indringender en de onthullingen gaan steeds verder. De journalistieke standaarden verdwijnen steeds meer uit beeld. Waarheid en werkelijkheid zijn in deze soapachtige vertellingen over leed, gestoordheid en geweld ver-



te zoeken, ook al worden ze vaak aangeduid met *reality tv*, docudrama en andere misleidende termen. De persoon en de persoonlijke situatie tellen niet. Mensen worden gebruikt of misbruikt als een ding en zodoende opnieuw geslachtofferd.

Terugval

Dat overkwam M., nabestaande van een vermoord gezinslid. Hij was in psychotherapie en besloot deel te nemen aan een tv-programma, tegen het advies van zijn therapeut in. De manier waarop hij in het programma werd behandeld en geforceerd, bracht hem opnieuw in grote problemen. Hij werd depressief en suïcidaal en liet een sterke terugval zien.

Slachtofferhulp Nederland ziet en erkent de complexiteit van de rol en invloed van de media en worstelt met dilemma's. Het rapport *Publiek bezit tegen wil en dank?* en het gelijknamige symposium getuigen hiervan.

Er is behoefte aan richtlijnen om te komen tot een heldere en constructieve manier van samenwerking tussen hulpverleners en media, zeker als het gaat om moord, doodslag en ernstige vormen van seksueel misbruik. Met speciale aandacht voor de positie van kinderen, adolescenten en geestelijk minder validen. Die richtlijnen dienen antwoord te geven op vragen als: welke slachtoffers kunnen het aan zelf op te treden in de media? Welke garanties kunnen en willen de media geven om de privacy en psychosociale kwetsbaarheid van familie en vrienden in acht te nemen? Wie beoordeelt wat een slachtoffer aankan en wie durft nee te zeggen, ook als het slachtoffer een zekere gretigheid vertoont om mee te doen aan een uitzending of interview? Heeft Slachtofferhulp Nederland ook niet een verantwoordelijkheid naar het grote publiek door grenzen te stellen? Niet alles hoeft gezien en gehoord te worden. Zo kan de psychokannibalistische gulzigheid misschien omgebogen worden naar een oprecht en van sensatiezucht ontdaan meegevoel voor slachtoffers en nabestaanden.

We weten ook nog niet wat de *mediaexposure* op lange termijn bij slachtoffers, nabestaanden en hun omgeving aanricht. Misschien belemmert de mediale theatraalizing van de gebeurtenis de verwerking van de schokkende ervaring. We zien ook bij herha-

ling dat het weer oplaaieren van de media-aandacht, bijvoorbeeld naar aanleiding van een rechtszaak of een hoger beroep, leidt tot hertraumatisering.

Een beleid gericht op evenwichtige media-aandacht voor slachtofferhulp en slachtoffers kan voorkomen dat slachtoffers en nabestaanden extra leed wordt berokkend. Zo ver is het helaas nog niet. Daarom pleit ik voor de oprichting van een werk/studiegroep van kritische, onafhankelijk denkende journalisten, vertegenwoordigers van de ggz en de forensische psychologie en psychiatrie, vertegenwoordigers van lotgenotengroepen, van het ministerie van Justitie en van Slachtofferhulp Nederland, die de grondslagen legt voor een dergelijk beleid.

Wetenschappelijk onderzoek

Moord en doodslag, in het bijzonder familiedoding, partnerdoding en *fun killing*, hebben niet alleen grote gevolgen voor de nabestaanden en hun naaste omgeving (buurt, school en werk), maar voor de hele samenleving. Ze veroorzaken schokgolven van maatschappelijke onrust en spanning, roepen veel vragen op en leiden soms tot heftige reacties. Ook zien we dat instanties als de politie, justitie, ggz en scholen veel tijd en energie moeten besteden aan de opvang van slachtoffers en aan de ordening van de situatie. Dit kost niet alleen handenvol geld, maar vormt ook een grote belasting voor het personeel van die instellingen.

Verdiepen en aanvullen

Daarom is het van groot belang dat gericht wetenschappelijk onderzoek instrumenten aandraagt voor een effectieve aanpak van deze calamiteiten, voor doelgerichte zorg op maat voor slachtoffers en nabestaanden, én voor de veldwerkers, vrijwilligers en professionals. Recente initiatieven van Slachtofferhulp Nederland, zoals het casemanagement nabestaanden en de begeleide lotgenotenweken voor nabestaanden, zijn stappen voorwaarts in de hulpverlening. Deze initiatieven leveren inzichten uit de praktijk op. Klinisch onderzoek kan die kennis verdiepen en aanvullen. Want er zijn nog veel vragen over de effecten van interventies, over de langetermijngevolgen van moord en doodslag voor de nabestaanden, over de kwetsbaarheid van

bepaalde subgroepen, zoals kinderen, adolescenten en mensen met eerdere traumatische ervaringen, over de natuurlijke herstelcapaciteit, over de reacties van vrijwilligers en professionals enzovoorts. De antwoorden op deze vragen kunnen bijdragen aan het ontwikkelen van gerichte programma's voor verschillende groepen nabestaanden en voor de samenleving als geheel. Dit past ook binnen de ontwikkeling die Slachtofferhulp Nederland de laatste jaren heeft doorgemaakt in de richting van grotere transparantie en verantwoording van wat zij doet.

De afdeling Beleid en onderzoek zal de komende jaren probleemgebieden en vragen aandragen voor cliëntgericht onderzoek en onderzoek naar de werkwijze van Slachtofferhulp Nederland in specifieke sectoren. Het ordenen van vragen uit het veld, het stellen van prioriteiten bij de ontwikkeling van een onderzoeksprogramma, het opstarten van onderzoeksinitiatieven en het coördineren van dat onderzoek, in samenwerking met externe onderzoeksinstituten, gaan een nieuwe uitdaging vormen voor Slachtofferhulp Nederland. De slachtoffers zullen er baat bij hebben.

Noten

1 Locus of control is een term uit de psychologie voor de mate waarin iemand de oorzaken van wat hem overkomt bij zichzelf of juist buiten zichzelf zoekt. Locus of control is een eigenschap van iemands persoonlijkheid. Heeft een persoon een interne locus of control, dan

gelooft hij dat hij zelf zijn leven bepaalt. Dit is in relatie tot PTSS een beschermende factor. Bij een externe locus of control gelooft iemand dat zijn leven wordt bepaald door zijn omgeving, andere mensen of een hogere macht. Deze eigenschap is juist een risicofactor voor het ontwikkelen van PTSS.

2 CBS Statline 20 juli 2009.

3 Koepelorganisatie van instellingen die zich bezighouden met hulpverlening rond psychotrauma, zoals het Instituut voor Psychotrauma (IVP) en Centrum '45.

Bronnen

Dorst, M. van e.a. (2009). *Wraakgevoelens. Verhalen van ouders van vermoorde kinderen*. Leeuwarden, Vuijck & Co.

Engelkemeyer, S.M. & S.J. Marwit (2008). Posttraumatic Growth in Bereaved Parents'. *Journal of Traumatic Stress*, 21(3): 344-346.

Grosch, W.N. & D.C. Olsen (1994). *When Helping Starts To Hurt*. New York, W.W. Norton & Company.

Hengeveld, F. (2009). *Handboek Case-management nabestaanden van moord en doodslag*. Utrecht, Slachtofferhulp Nederland.

Kleber, R.J., C.R. Figley & B.P.R. Gersons (1995). *Beyond Trauma*. New York/ Londen, Plenum Press.

Kleber, R.J. (2007). *Weg van het trauma*. Rede uitgesproken bij de aanvaarding van het ambt van bijzonder hoogleraar

psychotraumatologie aan de Universiteit van Utrecht.

Leferink, S.B.L. & M. Sessink (2009). *Publiek bezit tegen wil en dank? Een onderzoek naar de berichtgeving over slachtoffers in de media*. Utrecht, Slachtofferhulp Nederland.

Litz, B.T. (2008). Early intervention for trauma: Where are we and where do we need to go? A commentary. *Journal of Traumatic Stress*, 21(6): 503-506.

Ochberg, F.M. (1988). *Post-Traumatic Therapy and Victims of Violence*. New York, Brunner/Mazel.

Peterson, Chr., N. Park, N. Pole, W. D'Andrea & M.E.P. Seligman (2008). Strengths of Character and Posttraumatic Growth. *Journal of Traumatic Stress*, 21(2): 214-217.

Verheugt, A.J. (2007). *Moordouders. Een klinisch en forensisch psychologische studie*

naar de persoon van de kinderdoder. Assen, Van Gorcum.

Wilson, J.P. (1989). *Trauma Transformation and Healing*. New York, Brunner/Mazel.

Wilczynski, A. (1997). *Child Homicide*. Londen, GMM.

Wolters, W.H.G. (1999). *Partnerdoding, dubbel verlies voor kinderen?* Amsterdam, Ambo.

Wolters, W.H.G. (2007). Gevolgen van trauma's bij kinderen en adolescenten. In: P. Aarts & W. Visser. *Trauma. Diagnostiek en behandeling*. Houten, Bohn Stafleu van Loghum: 395-410.

Zinzow, H.M., A.A. Rheingold, A.O. Hawkins & B.E. Saunders (2009). Losing a Loved One to Homicide: Prevalence and Mental Health Correlates in a National Sample of Young Adults. *Journal of Traumatic Stress*, 22(1): 20-27.



Dineke Peterse,
casemanager van het
eerste uur

‘Met charme deuren intrappen’

“Om dit werk te kunnen doen moet je eigenlijk een beetje gek zijn”, stelt Dineke Peterse. Als *casemanager* van Slachtofferhulp Nederland begeleidt zij nabestaanden van levensdelicten. Ze regelt de meest uiteenlopende zaken, opdat de nabestaanden zo weinig mogelijk last ondervinden van procedures en instanties. Ze staat haar cliënten met raad en daad terzijde, in het begin 24 uur per dag. Zolang de juridische procedures lopen, kunnen ze een beroep op haar doen.

“Soms weet ik van voren niet meer dat ik van achteren leef, zo intensief is dit werk”, aldus Peterse. Maar: “Ik vind het een voorrecht om zo dicht bij nabestaanden te staan. Vanuit mijn teamleiderschap wist ik wel hoe diep en ingrijpend een levensdelict is, maar als casemanager ben je vanaf het prille begin betrokken en kun je echt iets voor mensen betekenen.”

Het casemanagement voor nabestaanden startte ruim twee jaar geleden onder de naam Verhaal Apart. Binnen Slachtofferhulp Nederland was de overtuiging gegroeid

dat de opvang van nabestaanden van moord en doodslag de capaciteiten en beschikbaarheid van vrijwilligers oversteeg, hoe betrokken en deskundig zij ook zijn. Ook lotgenotenverenigingen als Ouders van een Vermoord Kind (VOVK) en Aandacht Doet Spreken (ADS) pleitten hartstochtelijk voor gespecialiseerde ondersteuning voor nabestaanden. Waarom is er voor daders een uitgebreid systeem van betaalde professionals beschikbaar, terwijl slachtoffers en nabestaanden aangewezen zijn op vrijwilligers?, zo luidde een regelmatig terugkerend verwijt. Het ministerie van Justitie besloot aan Slachtofferhulp Nederland geld beschikbaar te stellen voor een *pilot* met gespecialiseerde beroepskrachten die zich exclusief zouden richten op de opvang en begeleiding van nabestaanden.

Foutmarge nul

“Waar ga je dan beginnen?”, schetst Peterse de situatie van degenen die aan de wieg van Verhaal Apart stonden. “Er was geen vooropgezet plan, geen methodiek, geen uit-

gewerkte training. We moesten het al doende uitvinden. Terwijl de marge om fouten te maken in feite nul was, want het gaat om een bijzonder kwetsbare groep cliënten.” Gelukkig bestond de eerste lichter casemanagers uit ervaren teamleiders van Slachtofferhulp Nederland. Daarnaast waren verschillende deskundigen nauw bij het project betrokken, waaronder vertegenwoordigers van de lotgenotengroepen VOVK en ADS en experts van de Basis in Doorn, een centrum voor hulpverlening aan mensen die een zwaar verlies of traumatische gebeurtenis hebben meegemaakt. “We hadden het plan om voorzichtig op te starten. In september 2007 kreeg de pers er lucht van, en heb ik een interview gegeven in het programma *Aperitivo* van RTL 4. We werden meteen daarna plat gebeld, zo

Emotioneel én fysiek een intensieve baan

groot was de behoefte. Terwijl de hele samenwerking met de politie, vooral de familiechercheurs, het Openbaar Ministerie (OM) en de rechtbanken nog vorm moest krijgen. In het begin was het echt roeien met de riemen die we hadden. Nu, bijna twee jaar later, zijn we in rustiger vaarwater terechtgekomen. De werkwijze en methodieken staan op papier, er is regelmatig ‘maatwerkoverleg’ met de politie en het OM, en binnenkort ondertekenen we een convenant over een gezamenlijke werkwijze”, aldus Peterse.

Inmiddels zijn er in bijna iedere regio twee casemanagers beschikbaar en zijn er enkele back-upkrachten. Belangrijk is ook dat de begeleiding en ondersteuning van de casemanagers van de grond zijn gekomen, waarbij Peterse eveneens een belangrijke rol speelt. Het is immers emotioneel én fysiek een intensieve baan, met zeer onregelmatige werktijden en een voortdurende confrontatie met het meest schrijnende verlies dat mensen in hun leven kan overkomen: de gewelddadige dood van een dierbare. Daar moet je tegen kunnen, aldus Peterse, die tussen haar drukke werkzaamheden als teamleider en casemanager ook nog een hbo-diploma Communicatie wist te halen en inmiddels in het laatste jaar van haar opleiding Journalistiek zit.

Dubbeldenken

Als het om verlies gaat, heeft de Flevolandse casemanager zelf ook het nodige voor de kiezen gehad, zo blijkt uit haar levensverhaal. Ze werd in 1971 geboren op een boerderij in Schoonebeek, het land van de ja-knikkers, Toen ze 3 jaar was, verhuisde de familie naar Lelystad. “Mijn moeder overleed toen zij 47 was. Dat leek toen al heel oud, maar volgend jaar wordt mijn oudste broer 47 en dan besef je pas goed hoeveel van het leven er nog voor je ligt... Ik heb toen wel een moeilijke tijd doorgemaakt, ook omdat het met mijn stiefmoeder niet boterde. Toch heb ik al met al een heel leuke jeugd gehad; ik was een echte kwajongen en ging veel met mijn grote broer op stap”, blikte ze terug.

Toen de keuze voor een beroepsopleiding aan de orde was, twijfelde Peterse geen moment. “In mijn familie gingen de jongens naar de landbouwschool en de meiden naar de meao. Het hbo was *not done*, hoewel ik dat best had gekund. Ik wilde zelfstandig ondernemer worden en ging naar de detailhan-

delsschool. Na mijn opleiding ben ik gaan werken in een zaak waar ze lederwaren en reisartikelen verkochten. Al snel dacht ik: een zaak runnen, dat kan ik zelf ook. Ik had geen geld, maar draaide een ondernemingsplan in elkaar en ging ermee naar de bank. Wie niet waagt, die niet wint. En tot mijn verbazing kreeg ik een enorme lening! Daarmee heb ik een winkel kunnen openen in de Kroonpassage in Lelystad. Cadeaushop Milano.” Haar partner, die ze kort na haar Amsterdamse periode had leren kennen, hielp haar. Een jaar werkten ze hard met z’n tweeën, totdat Peterse op een avond last kreeg van wat zij als een migraineaanval beschouwde. ‘Een griepje’, oordeelde de dokter. Een hersenbloeding, zo bleek toen de symptomen een paar weken later in alle hevigheid terugkeerden. “Het is een wonder dat ik nog leef. Nog diezelfde avond moest ik geopereerd worden. Zelf besef je op zo’n moment nauwelijks wat er aan de hand is. Toen de verpleegster kwam om me kaal te scheren – ik had heel lang haar in die tijd – moest ik huilen.” Ze kon niet vermoeden hoe ingrijpend de op handen zijnde operatie haar leven zou veranderen. “Ik kwam bij en er zaten overal slangen in mijn lijf. Ik kon niets zeggen. Ze prikten in mijn ene hand en ik trok die in een reflex terug. Aan de andere kant had ik geen reactie. Toen raakte ik echt in paniek. De operatie had een

herseneninfarct veroorzaakt en dat had geresulteerd in een halfzijdige verlamming. In het begin kon ik ook helemaal niet praten en zelfs denken was moeilijk”, vertelt ze met zachte stem. Een lange periode van revalidatie brak aan. De artsen waren niet erg optimistisch, maar Peterse stelde zich tot doel weer helemaal de oude te worden. “Ik kwam in de Trappenberg in Huizen terecht en kreeg gelukkig een fysiotherapeut die als motto had: *the sky is the limit*. Halfzijdig verlamd klinkt misschien minder erg dan helemaal verlamd, maar je kunt evengoed niets. De hele balans in je lichaam is weg, je moet het hele ontwikkelingsproces van baby tot volwassenen weer doormaken.” Stukje bij beetje slaagde ze erin de controle over haar lijf terug te krijgen. Staan, lopen, fietsen en zelfs dansen,

Mensen verantwoordelijkheden geven, daar ben ik een groot voorstander van

op de trouwdag van haar zus. Zoals ze tegenover me zit, lijkt ze uiterlijk weer helemaal de oude. Ze straalt energie en levenslust uit en praat met passie over haar werk. De lach verdwijnt zelden van haar gezicht. Pas wanneer ze opstaat om koffie te halen, verradert een licht trekken met haar been bij het lopen dat nog niet alle gevolgen van het herseneninfarct zijn verdwenen. “Ik word iedere dag geconfronteerd met de enorme impact die zo’n gebeurtenis op je leven heeft”, bevestigt de Flevolandse casemanager, “Ik ben altijd bezig met mijn lijf, moet bewust bedenken wat ik doe. Dubbeldenken noem ik dat en dat is ontzettend vermoeiend. Naast de fysieke revalidatie heb ik ook een heel proces van verliesverwerking moeten doormaken, net als slachtoffers van een schokkende gebeurtenis.”

Mijn ding

Haar winkel raakte ze kwijt, maar ze weigerde om zich in de WAO te laten ‘opsluiten’. Aan mijn mond mankeert niets, dus ik ga ik van praten mijn werk maken, besloot ze. De eerste stap was een mbo-opleiding sociale dienstverlening. Toen de tijd was gekomen om stage te lopen, solliciteerde ze bij Slachtofferhulp Nederland. “Het leek me een leuke organisatie en vrienden hadden gezegd: ‘Dat is wel iets voor jou’. Met Marijke Visser, die toen teamlei-

der in Lelystad was, had ik een gesprek en zij zag het wel zitten met me. ‘Maar je moet niet verwachten dat er een betaalde baan in het verschiet ligt’, waarschuwde ze me. Dat zien we dan wel weer, dacht ik. Als ik me ergens op mijn plek voel, ga ik er helemaal voor. En Slachtofferhulp werd mijn ding”, beschrijft ze haar eerste kennismaking met de organisatie. “Toen een van de teamleiders met zwangerschapsverlof ging, mocht ik haar vervangen. Later kwam er een functie als bureaubegeleider vrij, waarvoor ik werd aangenomen. Een deel van mijn taken bestond uit het standaardiseren en uniformeren van de dienstverlening en de werkwijze. Daar kon ik voor een tijdje mijn ei in kwijt.”

Ze nam een nieuwe stap toen een teamleider in Lelystad afscheid nam van de organisatie. “Dat was een moeilijke overgang”, blikt ze terug. “Ik had stage gelopen bij dat bureau en nu kwam ik er terug in een heel andere positie. Bovendien: ik was een echt broekie, 25 jaar, terwijl de eerstvol-

gende in leeftijd van dat team 40 was. Maar het team heeft me altijd gesteund en gedragen. Ze wisten wat ik waard was.” Ze bewaart heel goede herinneringen aan die tijd. “De mensen van dat bureau hadden echt iets voor elkaar over, ze hadden plezier in het werk en dat straalde eraf. Daarom was iedereen ook bereid om een stapje extra te zetten als dat nodig was.” Behalve Lelystad was ze ook teamleider van de bureaus in Dronten en Zeewolde. Toen er een vacature voor teamleider bij het bureau Noordoostpolder kwam, werd zij gepolst voor die functie. Dat kunstje kan ik nog wel een keer, dacht ze en ze zei ‘ja’. Maar Noordoostpolder bleek taaie materie. Wie Flevoland een beetje kent, weet: het Ketelmeer tussen Flevopolder en de Noordoostpolder scheidt twee heel verschillende werelden. “Ik ontmoette aanvankelijk behoorlijk wat weerstand, want ik was benoemd zonder dat het team daarmee had ingestemd. Ik besloot er met de botte bijl in te gaan, want ik had geen zin in *gepamper*. Enkele medewerkers zijn toen weggegaan, maar ik heb er altijd voor gezorgd dat ze met een goed gevoel en opgeheven hoofd vertrokken. Mensen verantwoordelijkheden geven, daar ben ik een groot voorstander van. Dat is tenslotte ook een teken van vertrouwen en geeft mensen de gelegenheid te groeien in hun werk. Die mentaliteit moest zich nog echt



ontwikkelen op dat bureau. 'Jongens, ga naar buiten, ga je profileren en wees trots op wat je doet', spoorde ik de vrijwilligers aan. Die vervolgens ontdekten dat ze over allerlei competenties beschikten waarvan ze zelf niet eens vermoedden dat ze die in huis hadden", geeft Peterse een inkijkje in haar managementfilosofie. "Er zijn de afgelopen jaren heel veel veranderingen geweest in deze organisatie. Dat is soms moeilijk voor mensen, maar het biedt ook veel kansen en dynamiek. Er zijn altijd mensen die bang zijn om na zo veel jaren hun oude tokootje los

te laten en die vastlopen in een houding van 'vroeger was alles beter'. Dat is jammer en dan is het tijd om je af te vragen of je elders beter tot je recht komt."

In het diepe

Zelf zag ze een volgende stap in het project Verhaal Apart. Peterse: "Ik vulde een interesseformulier in en projectleider Renée Dabekaussen nodigde me daarop uit voor een informatief gesprek. Maar dat bleek een sollicitatiegesprek te zijn. Daarna volgde een gesprek met Jaap

Smit, algemeen directeur van Slachtofferhulp Nederland en professor Wim Wolters van de Raad van Toezicht. 'We willen dat jij casemanager wordt', zei Jaap na afloop van dat gesprek, 'want ik denk dat jij iemand bent die met charme deuren kan intrappen.' En dat heb je nodig als casemanager, zeker in die beginperiode. Ik was zo trots dat ik vertrouwen kreeg!"

Samen met de andere casemanagers van het eerste uur, Renny Scholtens en Janneke de Smit, en projectleider Dabekaussen ging ze aan de slag. "De energie spatte ervan af. We moesten echt een hiaat in de hulpverlening opvullen; de dienstverlening aan de zwaarst getroffen en meest kwetsbare groep slachtoffers. We stonden te trappelen om die uitdaging op te pakken. We werden ook direct in het diepe gegooid, want de eerste cliënten dienden zich meteen aan. Voor mij waren dat de nabestaanden van een echtpaar dat in Turkije was vermoord."


Heel belangrijk voor de nabestaanden, zo heeft Peterse inmiddels ervaren, is afscheid kunnen nemen van de overledene(n). "Dat is zó fundamenteel voor de verwerking. Als nabestaanden geen afscheid kunnen nemen, lopen ze vast in het rouwproces", vertelt ze. Dus dat is een van de dingen waaraan ze veel zorg besteedt. Het vergt soms enige creativiteit, want de overledene is niet altijd toonbaar. "Maar er is altijd wel een ritueel te bedenken waarmee nabestaanden dat afscheid vorm kunnen geven. Ook de begrafenis is heel belangrijk. Dat kan maar één keer, dus daar moeten betrokkenen met een goed gevoel op terugkijken. Dan is het fijn voor de nabestaanden als er een vertrouwenspersoon is die deskundig is op dat gebied en allerlei zaken regelt. Ook op praktisch en juridisch gebied kunnen we veel uit handen nemen. De emotionele ondersteuning is vaak van ondergeschikt belang, want die zoeken cliënten in hun eigen kring. Wat casemana-

gers vooral doen, is inventariseren wat er moet gebeuren en de nabestaanden helpen prioriteiten te stellen. Wij geven geen mening, geen oordeel, maar laten de voor- en nadelen van bepaalde keuzes zien. Het is een voortdurend spel van nabijheid en professionele afstand. Ik deel hun diepste gevoelens en natuurlijk is er een band, maar ik ben niet hun vriendin", aldus Peterse.

Volwaardig

"Als ik terugkijk naar de periode vóór het casemanagement, bekruipt me weleens het gevoel dat we nabestaanden al die tijd tekort hebben gedaan. Dit werk vergt beroepkrachten die een mandaat hebben en in staat zijn om – met charme, zoals Jaap dat zo mooi zegt – deuren in te trappen."

Kijkt ze vooruit, dan heeft Peterse haar twijfels over de houdbaarheid van de vrijwillige inzet in de toekomst. "Hoe lief ik onze vrijwilligers ook heb en hoe bevlogen ze ook zijn, lukt het ons de komende tien à twintig jaar op deze manier eenzelfde of kwalitatief nog hoger niveau van dienstverlening te realiseren? We zeggen altijd wel 'vrijwillig is niet vrijblijvend', maar als puntje bij paaltje komt, kunnen we geen eisen stellen. Het is bijvoorbeeld heel moeilijk om de piketdienst (crisisinzet buiten kantooruren) met vrijwilligers te bemannen. Ook vraag ik me weleens af hoeveel slachtoffers eigenlijk weten dat ze worden geholpen door een vrijwilliger en of dat in hun ogen verschil maakt. Hoe dan ook," vervolgt ze, "ik hoop dat de volgende 25 jaar net zulke mooie ontwikkelingen zullen brengen als de afgelopen jaren. We zijn nu tot volle wasdom gekomen en worden door iedereen als volwaardig beschouwd. Daar kunnen we trots op zijn, maar dat betekent ook dat we resultaat op hoog niveau moeten blijven leveren!"



Trainer Michelle Smelik
doet niets liever dan mensen
dingen leren

‘Ik ben een echte juf’

“Even een broodje eten”, zegt Michelle Smelik bij aanvang van het interview, en ze zet haar tanden in een pistoletje met kaas. Het is vier uur in de middag en ze heeft net een training achter de rug. Tien nieuwe vrijwilligers worden acht weken lang een dag per week door haar ingewijd in de kneepjes van het slachtofferhulpvak. Een halve dag per week brengen ze het geleerde op hun bureau in de praktijk onder begeleiding van een mentor, een ervaren vrijwilliger. Daarna is het een kwestie van ervaring opdoen, afgewisseld met vervoltrainingen en specialisatiecursussen.

Smelik maakt deel uit van de trainerspool, een groep trainers in dienst van Slachtofferhulp die voor een belangrijk deel verantwoordelijk is voor het ontwikkelen en uitvoeren van het uitgebreide scholingsprogramma voor de vrijwilligers. De trainerspool is inmiddels opgegaan in de Slachtofferhulpacademie, een samenwerkingsverband met trainings- en vormingscentrum de Essenburgh in Hierden.

Smelik is een oudgediende binnen de organisatie: al meer dan twintig jaar is zij actief in allerlei functies. Geboren (1952) en opgegroeid in Suriname kwam ze als 16-jarige naar Nederland en koos voor een studie Klinische Psychologie in Groningen. Na het behalen van haar graad bleef ze ‘in het noorden hangen’ en sloot zich aan bij een collectief van vrijgevestigde psychologen, met als specialiteit vrouwenhulpverlening. Acht jaar werkte ze als behandelaar en maakte in 1988 de overstap naar Slachtofferhulp Nederland. De aanleiding was eigenlijk heel tragisch: haar schoonzus werd verkracht en vermoord door een tbs'er die op onbegeleid proefverlof was. De zaak trok veel media-aandacht en de nabestaanden voelden zich aangetast in hun privacy.

“Wij waren als familie wanhopig op zoek naar steun bij de dingen waar we tegenaan liepen. Zoals de berichtgeving in de media. We hebben aangeklopt bij wat toen nog de Landelijke Organisatie Slachtofferhulp (LOS) was.

De toenmalig juridisch beleidsmedewerker Lex Penders ontving ons met open armen. We wilden stappen ondernemen tegen de media en hij wilde ons daarbij graag steunen.”

Namens de familie diende de LOS een klacht in bij de Raad voor de Journalistiek, die journalistieke praktijken aan ethische normen toetst. Een aantal kranten en omroepen had de volledige naam van het slachtoffer in de berichtgeving vermeld en de LOS hoopte dat de Raad voor de Journalistiek een duidelijke norm zou formuleren om van slachtoffers niet meer dan initialen, leeftijd en woonplaats te vermelden. Slachtoffers zouden daarmee tenminste dezelfde privacybescherming genieten als anders en verdachten. Hoewel de Raad voor de Journalistiek

Nabestaanden waren lang geen doelgroep, nu zijn ze topprioriteit

wel vond dat de media een zekere terughoudendheid ten opzichte van slachtoffers in acht hoorden te nemen en dat de belangen van nabestaanden soms zwaarder wegen dan de vrijheid van nieuwsgaring, verklaarde zij de klacht van de LOS ongegrond.¹

Groot wild

Twintig jaar later lijkt het bijna onvoorstelbaar dat er alleen over de naamsvermelding van een slachtoffer in de media zo'n zaak werd gevoerd. In het multimediale tijdperk, waarin talloze commerciële en publieke media een voortdurende strijd om de aandacht van de lezer/kijker/luisteraar/internetter leveren, zijn slachtoffers groot wild. Zonder enige terughoudendheid publiceren media ieder persoonlijk detail of beeld waarop ze de hand kunnen leggen. Een recent rapport van Slachtofferhulp Nederland, *Publiek bezit tegen wil en dank, een onderzoek naar de berichtgeving over slachtoffers in de media* (2009), noemt schrijnende voorbeelden van de sensatiezucht van de pers. Niet alle media maken zich in dezelfde mate schuldig aan dit soort praktijken, maar in algemene zin is de grens van wat als privacygevoelige, en dus niet publiceerbare informatie wordt beschouwd, enorm opgeschoven in het nadeel van het slachtoffer. Media schermen al snel

met het argument van de persvrijheid en het recht van de consument op informatie, maar daarbij zou relevantie van de informatie toch wel een doorslaggevend criterium mogen zijn. Er is ten slotte een verschil tussen *need to know* en *nice to know*.

Slachtofferhulp Nederland pleit in het rapport voor normen en gedragsregels die minder vrijblijvend zijn dan de Leidraad van de Raad voor de Journalistiek. Wettelijk gezien zal er altijd spanning zijn tussen het grondwettelijke recht op bescherming van de persoonlijke levenssfeer en het eveneens in de grondwet vastgelegde recht van persvrijheid. Die rechten zijn bovendien zo algemeen geformuleerd dat de overheid in de praktijk veel overlaat aan de zelfregulering binnen de mediasector. Die zelf-

regulering is niet bindend, zoals het tuchtrecht dat binnen de medische wereld wel is. Bovendien heeft de sterke commercialisering van de media geleid tot een ieder-voor-zichmentaliteit. Een gezamenlijk erkennen, praktiseren en toetsen van een set ethische normen die de privacy van slachtoffers

en nabestaanden respecteert, lijkt verder weg dan ooit.

Evenwicht

Terugkerend naar 1988 en de nabestaanden van de vermoorde vrouw: ondersteuning in de klachtprocedure bij de Raad voor de Journalistiek kon de LOS wel bieden, maar op het gebied van de emotionele opvang moest de organisatie toen nog in gebreke blijven.

“Het was haast te erg voor woorden, hoe alleen we als nabestaanden daarin stonden”, vertelt Smelik met zachte stem. “De categorie ernstige delicten zoals moord en doodslag was uitgesloten van het hulpaanbod. Omdat die problematiek de capaciteit van vrijwilligers te boven ging. ‘Jullie horen niet tot de doelgroep’, kregen we te horen. Dat is vanuit organisatiestandpunt wel te begrijpen, maar ik heb ervaren hoe het overkomt als dat zo gecommuniceerd wordt. Er was ook geen houding van: we komen langs om te kijken wie we dan wel voor jullie kunnen inschakelen. Het is een bizarre situatie: wordt er bij je ingebroken, dan krijg je hulp, maar als er een familielid verkracht en vermoord wordt, is er niets! Ik dacht: dat kán niet. Dat was ook een deel van mijn motivatie om bij Slachtofferhulp te gaan werken. ‘Jullie horen niet tot onze doelgroep.’ Dat is nu vloeken in de kerk.”

Want inmiddels is de opvang en begeleiding van nabestaanden een absolute prioriteit van Slachtofferhulp Nederland. Dat heeft zijn beslag gekregen in het project *casemanagement*, waarbij nabestaanden van moord en doodslag een *casemanager* krijgen die de familie voor lange tijd met raad en daad terzijde staat, in ieder geval zolang de gerechtelijke procedures lopen. Het zijn beroepskrachten, omdat het zware takenpakket van de casemanager de capaciteit en beschikbaarheid van de vrijwilliger te boven gaat. Het is ook een kwestie van evenwicht: voor een verdachte/dader wordt een heel systeem aan betaalde professionals opgetuigd, terwijl nabestaanden zijn aangewezen op de inzet van vrijwilligers. Dat voelen nabestaanden, hoe betrokken en deskundig vrijwilligers ook zijn, als een groot onrecht. “Wat dat betreft is er in twintig jaar veel verbeterd”, constateert Smelik tevreden. “Binnenkort train ik de nieuwste lichten casemanagers.”

Pionieren

Smelik begon haar loopbaan bij Slachtofferhulp Nederland niet als trainer. “Een paar maanden na de moord op mijn schoonzus stond er een advertentie in de krant. Er werden drie coördinatoren gezocht om in Friesland

Slachtofferhulpbureaus op te zetten, want de provincie was nog een blanco plek op de kaart. Ik kon het op dat moment niet meer opbrengen hulpverlener te zijn, maar ik kon wel goed organiseren. Ik dacht: het zal me goed doen om een poosje iets nieuws van de grond te tillen. En na een paar jaar ga ik gewoon weer terug naar mijn vak. Ik werkte dan wel als klinisch psycholoog, maar pas nadat ik zelf te maken had gehad met een ernstig misdrijf besefte ik hoe weinig een psycholoog eigenlijk weet van wat slachtoffers ervaren en tegenkomen. Ik kon op een belangrijk deelgebied van mijn vak ook helemaal niet meer functioneren, namelijk aandacht geven. Voortdurend dacht ik tijdens gesprekken met cliënten: ‘Waar maak jij je nou eigenlijk druk om?’ Toen ik overstapte naar Slachtofferhulp zeiden mijn collega’s: ‘Tot over drie jaar’. Maar ik ben nog steeds hier”, vertelt ze met een lach. Het was in Friesland flink pionieren voor de kersverse coördinator. “De provincie was onderverdeeld in drie gebieden, met elk één bureau. Als coördinator had je daarover de leiding, maar je was ook de enige beroepskracht, dus je moest alles zelf doen: het werven, trainen en coachen van vrijwilligers, netwerkcontacten opbouwen en onderhouden en symposia organiseren om Slachtofferhulp





te introduceren bij de plaatselijke netwerkpartners in de juridische en psychosociale keten.”

Na drie jaar kwam er een vacature voor coördinator in Groningen. “Ik was al die tijd in Groningen blijven wonen, en ik had het ondertussen helemaal gehad met het heen en weer reizen. Het is hetzelfde werk dacht ik, maar dat bleek heel anders uit te pakken”, herinnert ze zich de overstap. “Dat was best confronterend. Groningen was een van de oudste bureaus, samen met Rotterdam en Alkmaar, opgericht ver voordat er sprake was van de LOS. Groningen had zoiets van: ‘Wij houden vast aan onze eigen lijn, want wij weten het zelf het best.’ De bureaus in Friesland waren opgezet onder de paraplu van de LOS. Daarbij hadden wij uniformiteit en algemeen geldende uitgangspunten heel hoog in het vaandel staan; wij voelden ons heel erg verantwoordelijk voor een landelijke organisatie. In Groningen voelden de mensen zich een

soort elite omdat het bureau daar een van de voorlopers is geweest. Ik heb er aanvankelijk heel wat strijd moeten leveren. Er waren bijvoorbeeld – ik kan het nu wel vertellen, want ze werken er allang niet meer – werkloze maatschappelijk werkers en psychologen onder de vrijwilligers en die zaten gewoon hun eigen vak uit te oefenen. Er was geen enkel kader voor de dienstverlening, hoewel de LOS daar wel richtlijnen voor had. Maar we zijn een landelijke organisatie, we moeten slachtoffers hetzelfde kunnen bieden, of dat nou in Groningen, Maastricht of Amsterdam is. Dus mijn belangrijkste taak in de beginperiode was om kaders aan te brengen voor de dienstverlening. Schoon schip maken. Er zijn daarom ook mensen weggegaan, ja. ‘Als het zo wordt kan ik mijn vak niet meer uitoefenen.’ Tja....”

Fusies en opschaling

In die periode kwam een proces van fusies en opschaling op gang. De LOS vertegenwoordigde meer dan zeventig lokale initiatieven. Die voegden zich in 25 zelfstandige stichtingen, met de LOS als coördinerend orgaan. De volgende stap was een verdere integratie naar één landelijke stichting met dertien regio’s en een centrale aansturing. “Vanuit Groningen ben ik meegegaan in verdere fusies. Na het samengaan van Groningen, Friesland en Drenthe verhuisde ik naar het regiokantoor in Drachten en werd stafmedewerker met opleidingen en netwerkcontacten in mijn portefeuille.”

De laatste stap in de fusie, waarbij het aantal regio’s verder terugging van dertien naar zeven, en Flevoland en IJsselland met Friesland/Groningen/Drenthe regio Noord gingen vormen, maakte Smelik niet meer mee. Althans niet als stafmedewerker, want inmiddels was ze toegetreden tot de trainerspool.

“Ik ben een echte juf, ik vind het heerlijk om mensen dingen te leren en ik ben er goed in”, licht ze haar overstap toe. “Het is geen kwestie van colleges geven. Ik definieer trainen wel eens als ‘mensen bewegen in een door jouw gewenste richting’. Hoe krijg je dat voor elkaar? Dat is een continu leerproces, ook voor mij. Een dagje op de automatische piloot is onmogelijk. Je moet voortdurend alert zijn, niets mag je ontgaan. Je moet goed weten wat je volgende programmaonderdeel is, de lijn van het programma bewaken, de tijd in de gaten houden en ervoor zorgen dat mensen niet moe naar huis gaan. Dat is een enorme uitdaging en ik word er persoonlijk erg gelukkig

van. Laat mij elke dag maar een training geven.”
Hoewel Slachtofferhulp veel investeert in de deskundigheid van de medewerkers en de uniformiteit van de dienstverlening, merkt Smelik dat er – ondanks de trainingen in de praktijk – niet altijd gebeurt wat de bedoeling is. Vrijwilligers hebben, al dan niet terecht, de reputatie eigenwijs te zijn. “Ik denk dat beroepskrachten eerder iets erkennen als: dat is de methodiek, en ik ga ermee werken, of ik het er nou mee eens ben of niet. Dat vermogen om op metaniveau te kijken naar wat je doet namens de organisatie zie ik bij vrijwilligers veel minder”, signaleert de trainster. Om vervolgens te relativiseren: “Een kennis van mij traint maatschappelijk werkers. Dat zijn hogeschoolde beroepskrachten. Maar ook zij weten lang niet altijd welke methode in welke situatie toe te passen. Die zeggen ook vaak: ‘We handelen op basis van onze intuïtie.’”

Misschien moet de ambitie ook wel zijn om te werken aan ‘geschoolde intuïtie’, het voorsorteren van vrijwilligers in de juiste aanpak, zonder ze in strakke methodieken te dwingen. Het ontwikkelen van *fingerspitzengefühl*. Smelik vindt dat wel een mooie gedachte en ze herkent het ook. “Mensen vertellen me weleens tijdens een training: ‘Ik deed het eigenlijk al zo, maar nu geef jij er woorden aan’. Mensen doen met de beste bedoelingen soms de verkeerde dingen. Het belangrijkste is: ze moeten weten wat ze in ieder geval niet moeten doen. Dat is al grote winst.”

Totaalpakket

Gevraagd naar haar mooiste ervaring bij Slachtofferhulp Nederland volgt een stilte. “Ik ben er nog steeds. En dat is

niet omdat ik nergens anders terecht kan. Er zijn heel veel goede momenten. Een hoogtepunt? Dat is toch wel het opzetten van de landelijke trainerspool geweest, tegen de toen heersende inzichten in. En nu, als volgende stap, het samengaan met de Essenburgh. Dat vind ik geweldig. Het geeft een meerwaarde, onze kennis en trainingservaring op het gebied van slachtofferhulp wordt hiermee veel zichtbaarder en breder.”

En wat ziet ze als ze tien jaar in de toekomst kijkt? “Ik ben trots op deze organisatie. Er staat een organisatie die maatschappelijk wat betekent. Waar mensen op kunnen rekenen en waar kwaliteit geboden wordt, afgaand op tevredenheidsonderzoeken. Het kan nog beter, maar het principe ‘iemand doet mij iets aan en er is zomaar een ander die mij wil helpen om dat te boven te komen’, is goud waard. Dat er mensen zijn die bereid zijn naast je te gaan staan, om niet. Die met kennis van zaken dat gebaar willen maken. Het is goed dat bepaalde delen van de dienstverlening steeds verder professionaliseren. Zo is er afgelopen jaren veel ruimte gegeven aan de juridische dienstverlening, en terecht. Maar we moeten goed oppassen dat we de psychologische kant niet verwaarlozen! Die eerste opvang blijft heel belangrijk. Daarnaast fantaseer ik weleens dat er nog een extra verdieping in de psychosociale dienstverlening komt in de vorm van professionele psychologen. Nu moeten vrijwilligers mensen met een problematische of verstoorde verwerking doorverwijzen naar de ggz. Met eigen psychologen hoeft dat niet meer. Dan bieden we pas echt een totaalpakket aan slachtoffers.”

Noten

- 1 Zie onder meer Evers, H. (2007). *Media ethiek*. Groningen, Wolters-Noordhoff.



Rosa Jansen, rector van het
opleidingscentrum voor de
rechterlijke macht

‘Misschien zijn we toe aan een nieuw huis’

Zou iedere rechter of openbare aanklager niet een ‘slachtoffercursus’ moeten volgen? “Verplichten kunnen we ze niet, dus moeten we ze verleiden. Het onderwerp slachtoffers komt in de opleidingen natuurlijk wel aan de orde, maar nu is er een specifieke slachtoffercursus in de maak. Met een grote inbreng van ervaringsdeskundigen en Slachtofferhulp Nederland heeft daarin uiteraard ook een rol.” Aan het woord is Rosa Jansen, sinds 1 juni 2008 rector en bestuursvoorzitter van Studiecentrum Rechtspleging (SSR) in Zutphen. Daarnaast is ze nog parttime rechter in Utrecht.

Stamboom familiekapitaal

Officier van justitie of rechter, dat wordt een jurist niet zo maar. Na de vierjarige studie Rechten volgt een zesjarig Raio-traject, als Rechterlijk ambtenaar in opleiding. SSR is verantwoordelijk voor de opleiding van aanstaande rech-

ters en officieren. Het instituut zit in een monumentaal pand in de schaduw van de markante Zutphense Walburgstoren en is ruim vijftig jaar geleden opgericht door het ministerie van Justitie. Vroeger was het ambt van rechter of aanklager slechts voorbehouden aan heren – en een enkele dame - van betere komaf. Een indrukwekkende stamboom, een dubbele naam en een familiekapitaal waren vereist om voor een positie in de staande (OM) of zittende (rechters) magistratuur in aanmerking te komen. De komst van SSR luidde een breuk in met die traditie. De rechterlijke macht moest veel meer een afspiegeling van de samenleving worden: meer burgers, minder adel. De selectie is anno 2009 nog steeds streng, maar nu tellen capaciteiten en motivatie. Verder moet een kandidaat een graad in de rechten hebben, de Nederlandse nationaliteit bezitten en een verklaring van goed gedrag kunnen overleggen.

De opleiding combineert werken en studeren. De student volgt een stage bij een rechtbank en een parket, en leert het vak in de praktijk, ondersteund door een uitgebreid curriculum van cursussen en verdiepingsmodules. Daarnaast is er de 'buitenstage', die bijvoorbeeld bij de politie, een advocatenbureau of andere instantie met juridische inslag kan worden doorgebracht. "Idealiter brengt een Raio twee jaar voor, twee jaar naast en twee jaar achter de tafel door", aldus Jansen, doelend op de positie van respectievelijk de raadsman van de verdachte, de officier van justitie en de rechter.

Staan of zitten

Zelf begon Jansen als Raio bij de rechtbank in Den Haag.

Slachtofferrechten zijn wankel verzameling bijgebouwtjes

"In mijn tijd vonden rechters nog dat Raio's eerst diep door het stof moesten. Onderaan beginnen. Meestal betekende dat eerst als griffier werken. Later mocht je dan voorzichtig eens een enquête doen (getuigenverhoor, red.) of een comparitie (speciale zitting om nadere inlichtingen in te winnen of te proberen de partijen onderling tot een schikking te laten komen, red.). Bij het Openbaar Ministerie (OM) lag dat anders. Je werd direct plaatsvervangend officier, want anders kon je daar je werk niet doen. Bovendien was je dan ook al verder in de opleiding."

Toen Rosa Jansen, geboren en getogen in Zevenbergschen Hoek, aan haar studie Rechten begon, was dat niet met de ambitie ooit nog eens rechter te worden. "Ik begon mijn studie in Leiden. Mijn belangstelling was heel breed, ik was een echte alleseter. Uiteindelijk ben ik afgestudeerd op mediarecht in Amsterdam. Tja, hoe rol je daarin? Ik kende wat mensen in de mediawereld, en de juridische vraagstukken en onderliggende problematiek vond ik interessant." Ze werkte een aantal jaren als juridisch adviseur bij de publieke omroep. Hield zich bezig met zaken als auteursrechten, beeldrecht en het eigendom van programmagegevens. Het was werken in de schijnwerpers. "Op elk kort geding dat je voerde, zat gelijk de camera. Je

zag 's avonds op tv terug wat je overdag gedaan had." In 1983 besloot ze de overstap te maken naar de rechterlijke macht, en solliciteerde als Raio. "Er waren 1200 kandidaten voor vijftig opleidingsplaatsen, maar ik ben er op een of andere manier doorheen gekomen." Ter vergelijking: anno 2009 zijn er 250 sollicitanten voor dertig plaatsen, al merkt Jansen op dat het aantal aanmeldingen de laatste tijd behoorlijk in de lift zit.

Na het afronden van de opleiding ging ze als rechter aan de slag bij de rechtbank in respectievelijk Arnhem, Den Haag, Amsterdam en Utrecht. Op de vraag of 'staan' (officier) en 'zitten' (rechter) verschillende persoonlijkheden vereisen, antwoordt ze aanvankelijk bevestigend. "Beide staan in het brandpunt van het recht, maar de officier moet de zaken 'maken'. De rechter krijgt het complete dossier aangeleverd", aldus Jansen, die vervolgens nuanceert: "Maar rechters en officieren hebben ook veel gemeen. Beide hebben een publieke taak en idealiter zijn ze proactief. Een rechter-commissaris zit net als de officier in de frontlinie.

Het snelrecht en supersnelrecht stellen nieuwe eisen. Wij rechters kunnen wel wat van de snelheid van het OM leren. Beide vervullen een cruciale rol in de aanpak van criminaliteit. En we zijn samen verantwoordelijk voor het 'opvoeden' van de Raio's."

Gedrocht

Gevraagd om drie decennia ontwikkelingen op het gebied van slachtofferzorg te typeren, antwoordt ze: "Het slachtoffer is zichtbaar geworden. Zijn verklaring zat vroeger natuurlijk wel in het dossier, maar hij is nu echt aanwezig en heeft een gezicht gekregen."

Hoewel ze dat een uitermate goede en noodzakelijke ontwikkeling in het rechtssysteem vindt, is ze verre van gelukkig met de wijze waarop de slachtofferrechten in het strafproces zijn ingebed. "Ik vergelijk het wel eens met een huis waar we iedere keer weer een nieuw bijgebouwtje aan vastplakken. Het huis wordt er niet steviger van en de looprichting is alles behalve logisch. Slachtofferrechten worden op een ingewikkelde, kunstmatige manier in een dadersysteem ingebouwd. Het zou beter zijn om het hele gebouw radicaal op de schop te nemen. Maar daar wil niemand aan. Nu nog niet tenminste. Politiek gezien is dat een heel langdurig proces. Dus blijven rechters met

een hele verzameling bijgebouwen zitten. Gelukkig zijn ze praktisch genoeg en vinden ze meestal wel een oplossing, maar eigenlijk zouden we het strafprocesrecht fundamenteel moeten herzien. Want we zijn nu een gedrocht aan het scheppen.”

Het ‘gedrocht’ in kwestie is de nieuwe Titel IIIa (Het Slachtoffer) in het Wetboek van Strafvordering, die momenteel als wetsvoorstel bij de Eerste Kamer ligt. Jansen is niet de enige die de titel met ambivalente gevoelens beschouwt. Professor mr. W.H. Vellinga, advocaat-generaal bij de Hoge Raad, stelt in een kritische beschouwing¹ dat de wettekst, die toch al niet vrij was van juridische haken en ogen, door verder ‘geknutsel’ als gevolg van amende-

Rechters kunnen zich veroorloven eigenwijs te zijn bij interpretatie regels

menten die de Tweede Kamer heeft toegevoegd, tal van gebreken, vergissingen en (onbedoeld) nadelige effecten voor slachtoffers kent. Hoewel veel van zijn constateringen in de ogen van een leek juridische haarkloverijen mogen lijken, is een aantal zaken toch wel opmerkelijk. De bepaling dat het slachtoffer ‘documenten die hij relevant acht voor de beoordeling van de zaak tegen de verdachte of van zijn vordering op de verdachte’ aan het dossier kan toevoegen, is een ingrijpende verandering in bevoegdheden. Omdat de wet en de bijlagen niet zo nauwkeurig beschrijven om welke stukken het mag gaan, opent dit in theorie de weg voor slachtoffers om bijvoorbeeld verklaringen van getuigen of deskundigen aan de processtukken toe te voegen, iets wat onder de huidige wet niet mogelijk is. Dat lijkt een winstpunt voor slachtoffers, maar volgens Vellinga zouden slachtoffers die van hun nieuwe bevoegdheid gebruik gaan maken, weleens onder vuur van de verdediging kunnen komen te liggen. Die mag immers de betrouwbaarheid van het slachtoffer en diens informanten onderzoeken.

Verder is in het artikel dat het spreekrecht regelt, tamelijk geruisloos de bepaling verdwenen dat het slachtoffer in de uitoefening van zijn spreekrecht niet blootstaat aan

het ondervragingsrecht van de advocaat of officier van justitie. Die bepaling werkte voor een aantal slachtoffers zeker drempelverlagend. Weliswaar mogen de andere procespartijen alleen vragen stellen via de rechter, maar voor slachtoffers kan dit toch een barrière vormen.

Op de schop

“Willen we slachtoffers écht serieus nemen, dan zijn er ingrijpende veranderingen nodig. Een mogelijke verandering is het ‘opknippen’ van de strafzitting. In het eerste deel wordt dan het bewijs afgerond en al dan niet schuldig verklaard. In het tweede deel komt het slachtoffer uitgebreid aan bod, om een toelichting te geven op zijn vordering en gebruik te maken van het spreekrecht. Daarmee komt er veel meer vrijheid voor

het slachtoffer om te zeggen wat hij op zijn hart heeft. Het huidige spreekrecht is zo beperkt, en slachtoffers worden zo goed voorbereid dat ze bijna niets meer durven zeggen.” Grote waarde hecht ze aan het *principle of directness* waarbij zowel verdachte als slachtoffer(s) in

de rechtszaal aanwezig zijn. “Je snapt de samenhang van de gebeurtenissen en de dossiers beter als je de gezichten voor je ziet.”

Wat Jansen betreft zouden de hervormingen van het rechtssysteem nog veel verder mogen gaan dan het aanbrengen van meer evenwicht in de posities van verdachte en slachtoffer. “Uiteindelijk is de rechtszaak een *ultimum remedium*, een uiterste middel. De rechter straft, maar lost niets op. We doen ons best, maar de criminaliteit vermindert niet. Het zou beter zijn alle betrokken partijen met elkaar in gesprek te brengen en naar een duurzame oplossing te zoeken. Nu is ons systeem vooral gericht op vergelding, en ook een beetje op rehabilitatie van de dader. Maar in de gevangenis wordt iemand doorgaans geen beter mens.”

Jansen toont zich een warm voorstander van herstelrecht, dat erop gericht is dat de dader het onrecht en de materiële en immateriële schade herstelt die hij het slachtoffer en in breder verband de samenleving heeft aangedaan. Het is een benadering die het slachtoffer centraal stelt en conflictbemiddeling boven berechting verkiest, al blijven ook in deze visie sancties noodzakelijk. Daarbij is een herstelrechterlijke aanpak niet in alle gevallen toepasbaar.



Soms is de samenleving nu eenmaal beter af als criminelen voor een tijd achter de tralies verdwijnen. Politiek gezien verwacht Jansen ook weinig steun voor een dergelijke hervorming in een klimaat waarin verharding en zwaardere straffen de boventoon voeren, zonder oog voor wat die nu werkelijk oplossen. Dus voorlopig blijft het roeien met de riemen die er zijn, en zoals gezegd: rechters vinden meestal wel een praktische oplossing om de kloof tussen de belangen van slachtoffers en wat de wet toestaat, te dichten.

“Als rechter ben je onafhankelijk en kun je je ook veroorloven eigenwijs te zijn en de regels wat ruimer te interpreteren. Op de zitting waarin de moord op Sybille J. werd behandeld, heb ik de ouders heel bewust de mogelijkheid geboden om te spreken. Dat was in 1999, dus lang voordat het spreekrecht formeel bestond. In de zaak van een Utrechtse peuter die door een 13-jarige jongen was gedood, wilde de familie niet spreken, maar wel de rechtszitting bijwonen. Volgens de regels kon dat niet, want zaken tegen minderjarige verdachten zijn besloten. Maar we hebben ze toch toegelaten.”

Slachtofferhulp Nederland

Krijgen rechters altijd wel met slachtoffers te maken, in de rechtszaal dan wel via het dossier, met Slachtofferhulp Nederland hebben ze doorgaans weinig contact. “Ik zag weleens een medewerker als begeleider op de zitting en er is natuurlijk het voorbereidende werk dat jullie doen voor het voegen en het spreekrecht, maar met de organisatie op zich had ik als rechter niet zo veel contact. Later, toen ik als sectorvoorzitter (van de strafrechtsectie van de rechtbank, red.) aan het Algemeen Juridisch Beraad deelnam, kwam ik daar ook de vertegenwoordiger van Slachtofferhulp Nederland tegen. En als voorzitter van het Landelijk Overleg van Voorzitters Strafsectoren (LOVS) had ik natuurlijk ook mijn contacten.” Dat Jansen de organisatie goed kent wil ze niet zeggen, maar ze leest wel de

jaarverslagen en bezoekt de symposia die Slachtofferhulp Nederland in het kader van de jaarlijkse Dag van het Slachtoffer organiseert. Op het symposium over spreekrecht in 2008 was ze zelfs een van de sprekers. “Ik vind het heel goed zoals Slachtofferhulp Nederland samen met anderen de positie van slachtoffers op de kaart heeft gezet.” Met ‘anderen’ doelt Jansen onder meer op de belangen- en lotgenotenverenigingen van slachtoffers en nabestaanden. “Ik vind het indrukwekkend hoe zij hun leed een plek hebben gegeven en weten te vertalen naar een positieve inbreng in de ontwikkelingen. Ze hebben ons (LOVS, red.) heel veel feedback gegeven over de zaken waar een slachtoffer tegenaan loopt in de strafprocedure. Voor een nabestaande kan het heel confronterend zijn als de rechter heel vriendelijk en begripvol omgaat met de verdachte, maar nauwelijks aandacht heeft voor de nabestaanden. En het is ook ronduit schokkend om te merken hoe verschillende arrondissementen en ressorten te werk gaan, al zie je dat wel veranderen.”

Toch blijft de aanwezigheid van slachtoffers en nabestaanden lastig voor een rechter, zo ervaart ze ook zelf. “Een rechter moet op de zitting onafhankelijk zijn. Dus je kunt van tevoren niet even gezellig een praatje maken met het slachtoffer of de familie. Die denken dan wel eens dat de rechter hen niet ziet zitten. Maar een rechter zit nu eenmaal in het keurslijf van het procedurele recht. Al kunnen we er in sommige situaties voor kiezen om wat minder vormvast te zijn. Belangrijk is dat de rechter slachtoffers een goede uitleg geeft over de handelingen in het strafproces. Ik merk dat ze dat erg op prijs stellen en het is ook een vorm van (h)erkenning.”

Grenzen bewaken

Terug naar Slachtofferhulp Nederland. Wat is haar indruk van de organisatie, haar uitgangspunten en werkwijze? “Ik vind het vrijwilligersmodel een mooi uitgangspunt. De kwaliteit ervan is natuurlijk afhankelijk van een goede selectie, opleiding en begeleiding. Ik zie ook wel risico’s nu vooral de juridische materie steeds complexer wordt. Een medewerker die tien keer een procedure heeft meegemaakt, voelt zich al snel een deskundige. En doet dan soms beloftes aan het slachtoffer die niet reëel zijn, of geeft een verkeerde interpretatie van de feiten. Mijn boodschap is: houd je grenzen in de gaten! Zoals een rechter zich niet moet wagen aan psychologie of forensische specialismen, zo moeten Slachtofferhulpmedewerkers het erkennen en bewaken van grenzen prominent in hun ethiek meenemen. Zij zijn niet de raadsman van het slachtoffer maar dragen zorg voor hun welzijn.” Wat betreft de maatschappelijke verankering ziet Jansen mogelijke aanknopingspunten met het Angelsaksische model van de vrijwillige inzet. “Bij een bezoek aan Canada maakte ik kennis met het fenomeen *community service*. In Canada en de Verenigde Staten is het volstrekt normaal dat iedereen zich, naast een fulltime baan, ook nog een aantal uren per week inzet voor de samenleving. Het wordt beschouwd als burgerplicht en leidt tot een goede afspiegeling van de samenleving in het vrijwilligersbestand. Dat is iets wat ik Slachtofferhulp wil meegeven voor de komende jaren: dat ze erin slaagt om alle bloedgroepen in de samenleving te vertegenwoordigen en te bedienen.”

Noten

- 1 *Verkeersrecht*, 57 (2): 33-40; De positie van het slachtoffer in het strafproces: de nieuwe wet.



Dr. Sven Zebel studeerde Sociale Psychologie aan de Radboud Universiteit Nijmegen en promoveerde in november 2005 op een proefschrift over de rol van psychologische binding met een groep op gevoelens van collectieve schuld. Van juni 2004 tot mei 2009 deed hij postdoctoraal onderzoek naar de manier waarop slachtoffers en daders kwetsend en crimineel gedrag beleven. Sinds juli 2008 is Zebel ook actief als beleidsonderzoeker bij Slachtoffer in Beeld (SiB). Vanaf juni 2009 combineert hij dit met een functie als beleidsonderzoeker bij Slachtofferhulp Nederland.

Drs. Merel Lelivelt voltooide in 2005 de studie Bedrijfscommunicatie aan de Radboud Universiteit Nijmegen. Ze werkt sinds oktober 2007 als communicatiemedewerker bij SiB. Ir. Uilke D. Duinstra is beleidsmedewerker cursussen en vernieuwing bij SiB. In 2008 en 2009 heeft hij onder andere samen met prof. Ido Weijers een literatuurstudie verricht naar de relatie tussen empathie en crimineel gedrag bij jongeren.

Sven Zebel

met bijdragen van Merel Lelivelt & Ulke Duinstra

Slachtoffers en daders over en met elkaar: Slachtoffer in beeld

Slachtoffer in Beeld (SiB) is voortgekomen uit Slachtofferhulp Nederland, dat nu 25 jaar bestaat. Waar Slachtofferhulp Nederland primair steun biedt aan slachtoffers, is Slachtoffer in Beeld gericht op zowel slachtoffers als daders van delicten. Ze heeft daarbij een tweeledig doel. Enerzijds wil ze (jonge) daders door leerstraffen en cursussen bewust maken van de gevolgen van hun daad. Anderzijds wil ze een dialoog tot stand brengen tussen slachtoffers en daders via slachtoffer-dadergesprekken. Deze bijdrage gaat in op het ontstaan, de uitgangspunten en de visie achter deze twee kernactiviteiten.

Aparte stichting

Eind jaren tachtig kregen jongeren die een strafbaar feit hadden gepleegd werkstraffen opgelegd, bijvoorbeeld in bejaardentehuizen, plantsoenen en buurthuizen. Zelden werden de jongeren daarbij geconfronteerd met de gevolgen van hun delict voor het slachtoffer. Om deze lacune te vullen kwam de Landelijke Organisatie Slachtofferhulp (nu Slachtofferhulp Nederland) met het idee om een cursus voor jeugdige daders te ontwikkelen. In die tijd raakten andere instellingen zoals het ministerie van Justitie, het Openbaar Ministerie en de Raad voor de Kinderbescherming ook doordrongen van het belang jonge daders bewust te maken van de ge-

volgen voor slachtoffers. In 1988 zette Slachtofferhulp Nederland samen met het Bureau Alternatieve Sancties Arnhem het leerproject Slachtoffer in Beeld op. Onder leiding van hoogleraar J. Doek boog een voorbereidingscommissie zich over doelgroep, methodes en organisatie van het leerproject.

Aangezien jonge daders niet de doelgroep van Slachtofferhulp Nederland zijn, bracht zij het leerproject in 1991 onder in de nieuwe stichting Slachtoffer in Beeld. Deze bleef als zusterorganisatie nauw gelieerd aan Slachtofferhulp Nederland. Sinds de oprichting heeft Slachtoffer in Beeld het leerproject voor jonge daders vooral ingezet in de vorm van leerstraffen, uitgevoerd in opdracht van de Raad voor de Kinderbescherming.

Empathie voor slachtoffers

In de leerstraf Slachtoffer in Beeld voor jonge daders staan de gevolgen voor het slachtoffer en de ernst van deze gevolgen centraal. Belangrijk hierbij is het ervaren van empathie, dat wil zeggen het vermogen om je in de gevoelens van anderen te verplaatsen. Dit belang is onlangs theoretisch verder onderbouwd.¹ In deze onderbouwing komt naar voren dat het verbeteren van het empathisch vermogen bij jonge daders er in belangrijke mate

'Meneer, u begrijpt het niet'

Cursusleider: Wat vind je van het verhaal van die jongen?

'Meneer, u kunt me nog veel meer van dit soort films laten zien, maar dat interesseert me echt niet. Ik kan er echt niet mee zitten dat 'ie zo lang in het ziekenhuis heeft gelegen.'

Cursusleider: Hoe zou je het vinden als dit jou zou overkomen?

'1 dat gebeurt bij mij niet, 2 als het wel gebeurt pak ik hem en zijn vrienden zeker terug en 3 ik zou me waarschijnlijk niet zo aanstellen als die jongen in de film.'

Cursusleider: Wat noem jij aanstellen dan?

'Nou, dat 'ie nu een andere route naar school loopt en dat als hij die groep jongens toch tegenkomt dat 'ie dan snel een steegje induikt. Op die manier verdien je geen respect, van niemand. Als ik dat zou zien zou ik hem echt keihard uitlachen en uitschelden. Sterker nog, ik zou hem achterna gaan en nog een keer een paar flinke klappen uitdelen.'

Cursusleider: Welke route zou jij lopen als jij het slachtoffer was?

'Ik zou gewoon langs die groep lopen. Je laat dan in ieder geval zien dat je niet bang bent en daar verdien je respect mee. Als je geen domme dingen doet laten ze je echt wel met rust.'

Cursusleider: Jij woont bij jouw oma. Welke route zou zij lopen als zij het slachtoffer zou zijn geweest van mishandeling en beroving zoals die jongen in de film?

'Zij zou waarschijnlijk een andere route nemen maar dat is anders. Zij is een oude vrouw. Voor haar is het logisch dat ze bang is.'

Cursusleider: En jouw zusje..

'Zelfde verhaal, zij is een meisje.'

Cursusleider: Dus meisjes en oude vrouwen mogen wel bang zijn en een blok omlopen maar jongens van jouw leeftijd niet?

'Ja, dat mag wel maar dan moet je ook niet raar staan te kijken als je een paar klappen krijgt. Het gaat er gewoon om dat je moet laten zien dat je niet bang bent en dat je voor jezelf moet opkomen. De sterkste wint, zo simpel is het. Je moet wel vechten alleen op die manier verdien je respect.'

Cursusleider: Moet je vechten, van wie?

'Meneer u snapt het niet. Zo werkt het nou eenmaal op straat... (lange tijd stil). Ach, laat ook maar ik hoef u dit verder ook niet uit te leggen.'

Cursusleider: Zou je willen dat het anders werkt op straat?

'Ja, maar het gaat nou eenmaal zo en ik kan wel wegllopen en dingen met woorden oplossen want dat is vast wat u wil maar dan kan ik nooit meer terug. Dan verlies ik mijn goede naam.'

Cursusleider: Is dat waar je bang voor bent?

'Ja, ik denk het wel.'

Cursusleider: Maar je hebt toch niet alleen op straat een naam hoog te houden. Je hebt toch ook thuis een naam hoog te houden voor je zus en voor je oma. Hoe vinden zij het dat jij nu bent opgepakt voor ernstige mishandeling en openlijke geweldpleging?

'Ja (diepe zucht), niet leuk.'

Cursusleider: Zij lopen wel een andere route om ruzie te voorkomen...

'Ja, daar hebt u gelijk in... '(jongen maakt klikkend geluid met zijn mond en glimlacht flauwtjes).

Uilke Duinstra

aan kan bijdragen herhaling van crimineel gedrag te voorkomen.

Weijers en Duinstra omschrijven empathie als een fundamentele sociale vaardigheid die ten grondslag ligt aan de morele ontwikkeling.² Zij halen de invloedrijke ontwikkelingspsycholoog Kohlberg aan, die stelt dat jonge daders van strafbare feiten waarbij persoonlijk leed en schade wordt aangericht vaak over een gebrekkig ontwikkeld empathisch vermogen beschikken.³ Weijers en Duinstra merken daarbij op dat delinquente jongeren niet emotioneel zijn, zoals vaak wordt gedacht. Ze zijn wel degelijk in staat om het leed van slachtoffers waar te nemen. Maar ze raken snel overmand door de emoties van de ander omdat ze hier niet goed mee kunnen omgaan en het op zichzelf betrekken. Het leed van de ander raakt hierdoor uit zicht, en in volgende situaties kunnen ze blokkades opwerpen om het leed van de ander en de negatieve emoties die dit bij henzelf oproept te ontwijken.⁴ Wanneer zulke empathieblokkades worden aangepakt en afgezwakt in interventies, kan dat volgens Weijers en Duinstra helpen om herhaling van delinquent gedrag bij jongeren te verminderen.⁵

Empathietrainingen zoals de leerstraf Slachtoffer in Beeld hanteren als uitgangspunt dat empathie als vaardigheid onder delinquente jongeren geen statisch gegeven is, maar valt te leren, te ontwikkelen en te reactiveren. Een gespreksfragment uit de leerstraf Slachtoffer in Beeld illustreert dit. (*Zie p. 230*)

Empathietrainingen werken niet voor alle delinquente jongeren, maar zijn vooral geschikt voor een specifieke doelgroep. Zo lijken ze vooral zinvol bij jongeren vanaf 12 jaar, met een lagere sociaal-economische status, die over voldoende verstandelijke vermogens beschikken om empathie te kunnen ervaren.

Daarnaast moet een empathietraining zich bij voorkeur richten op een middencategorie van jonge daders die al een criminele carrière lijken te hebben of die dreigen te ontwikkelen.⁶

De ervaring en expertise die zijn opgedaan met de uitvoering van de SiB-leerstraffen worden ook ingezet in andere domeinen, bijvoorbeeld voor preventieve cursussen op scholen en in buurthuizen,

en voor cursussen in gevangnissen. Een voorbeeld van de laatste is Puinruimen, opgezet door de herstelconsulent van de Penitentiaire Inrichting (PI) Nieuwegein. Slachtoffer in Beeld verzorgt hierbij een aantal bijeenkomsten gericht op bewustwording bij volwassen daders van de gevolgen van hun misdrijven voor slachtoffers. Daarnaast worden de daders geïnformeerd over de mogelijkheid een slachtoffer-dadergesprek aan te gaan.

Deze gesprekken worden sinds 2007 landelijk georganiseerd en uitgevoerd door Slachtoffer in Beeld.

Bemiddeling tot dialoog

Tot de jaren zeventig was er nauwelijks aandacht voor de belangen en behoeften van slachtoffers in de strafrechtelijke afhandeling van delicten. Na aangifte werden slachtoffers vooral benaderd om informatie te geven over de gebeurtenis en om als getuige op te treden tijdens de rechtszitting.² Sinds die tijd hebben de rechten, belangen en gevolgen van het delict voor het slachtoffer een centralere plek gekregen in het strafproces. Recente voorbeelden zijn de mogelijkheid van de schriftelijke slachtofferverklaring, het spreekrecht en de mogelijkheid tot voegen voor slachtoffers.

Binnen deze slachtoffergerichte ontwikkeling passen ook initiatieven tot herstelbemiddeling tussen slachtoffer en dader. Het plegen van een strafbaar feit wordt dan niet primair gezien als een ontoelaatbare daad tegenover de samenleving, maar vooral als een door de dader veroorzaakt conflict met het slachtoffer.² De herstelbemiddeling is bedoeld om tussen beide partijen een dialoog op gang te brengen waarin emotioneel herstel kan plaatsvinden. Het omgaan met het conflict en de verwerking nemen zij dan zelf in de hand. In Nederland vinden zulke bemiddelingen plaats in aanvulling op het traditionele strafproces.

Sinds de jaren negentig zijn er verschillende vormen van herstelbemiddeling ontstaan. Zo heeft Reclassering Nederland (samen met Slachtofferhulp Nederland) herstelbemiddelingen opgezet voor volwassenen (1997-2003). In vervolg daarop heeft Slachtofferhulp Nederland van oktober 2004 tot 2006 slachtoffer-dadergesprekken georganiseerd.⁸ Van 2001 tot 2005 waren er ook pilotprojecten voor

herstelbemiddeling bij jeugdigen.⁹

Uit de evaluatieonderzoeken bleek dat de gesprekken met hun dader de meeste slachtoffers hielpen bij de verwerking van het delict. Nagenoeg alle slachtoffers ervoeren het als positief dat ze vragen konden stellen en de dader konden confronteren met de gevolgen van het delict voor hen zelf. Bij een deel van de slachtoffers namen ook de haat- en angstgevoelens af.¹⁰ Een aantal slachtoffers rapporteerde echter ook negatieve effecten, vooral wanneer het niet tot een dialoog kwam met de dader. Voor jeugdige daders leverde de ontmoeting met het slachtoffer meer inzicht op in de consequenties van hun gedrag; zij gaven vaak aan dat ze het confronterend vonden om het slachtoffer te horen vertellen wat het delict bij hem/haar had aangericht.¹¹

Deze herstelbemiddelingsprojecten vonden plaats in een tijd dat er op Europees niveau een Kaderbesluit werd genomen dat lidstaten verplichtte om mogelijkheden voor bemiddeling in strafzaken tussen slachtoffer en dader te stimuleren (EU-Kaderbesluit van 15 maart 2001). Naar aanleiding van het Kaderbesluit en de uitkomsten van de evaluatieonderzoeken besloot de toenmalige minister van Justitie Donner in 2006 dat slachtoffers van strafbare feiten in Nederland standaard de mogelijkheid van een slachtoffer-dadergesprek geboden moest worden. Ook jeugdige daders moesten zo'n aanbod krijgen. De landelijke implementatie en uitvoering van dit aanbod werden toevertrouwd aan Slachtoffer in Beeld, die daar op 1 januari 2007 mee startte. Doorslaggevend bij de keus voor Slachtoffer in Beeld was dat hiermee goede ervaringen waren opgedaan in eerdere projecten, SiB opereerde op het snijvlak van slachtoffer en dader, en was toch onafhankelijk van de slachtoffer- en daderorganisaties.

De beslissing leidde tot een scheiding in de kerntaken van Slachtoffer in Beeld. Er kwam een speciale afdeling voor de slachtoffer-dadergesprekken en een afdeling cursussen en vernieuwing, waaronder de leerstraffen en cursussen vallen.

Visie & doelstelling

Slachtoffer in Beeld ziet een slachtoffer-daderge-

sprek als een zinvolle aanvulling op de strafrechtelijke afhandeling van delicten. Waar het strafproces vooral vergelding biedt voor aangericht leed, bieden zulke gesprekken slachtoffers en daders de mogelijkheid in te gaan op hun onderlinge verhouding en op de meer morele aspecten van het delict. De dader kan verantwoordelijkheid nemen tegenover het slachtoffer en excuses maken; het slachtoffer krijgt erkenning en kan prangende vragen stellen. Slachtoffer in Beeld wil niet zover gaan de leed- en schuldverwerking bij respectievelijk het slachtoffer en de dader als doelstelling te nemen van de gesprekken, zoals in het project herstelbemiddelingen onder volwassenen het geval was.¹² Een eenmalig gesprek tussen slachtoffer en dader kan moeilijk tot volledige leed- en schuldverwerking leiden. Het kan er echter wel aan bijdragen.

Zinvolle aanvulling

Het voornaamste doel van de slachtoffer-dadergesprekken is dat via een dialoog tussen beide partijen een heroriëntatie op het delict kan plaatsvinden. Met elkaar praten over de gevolgen, motieven en vragen rond het strafbare feit kan helpen om de andere kant te zien. Zo kunnen slachtoffer en dader zich anders tot elkaar gaan verhouden. Voor het slachtoffer betekent zo'n dialoog dat hij of zij vragen kan stellen die alleen de dader kan beantwoorden. Het slachtoffer kan de dader vertellen hoe groot de gevolgen zijn, hij/zij kan excuses in ontvangst nemen. Zo kan het beeld van de dader normaliseren. Dit alles kan het slachtoffer helpen een gevoel van controle over het leven te herwinnen dat door het delict is aangetast, en erkenning te krijgen voor het aangerichte leed.¹³

Voor de jonge dader beoogt een ontmoeting met het slachtoffer een pedagogisch effect. Hij wordt met zijn neus op de feiten gedrukt en hoort de gevolgen van zijn daad direct van het slachtoffer. Dit kan ervoor zorgen dat hij zelf gaat inzien dat zijn daad niet door de beugel kan.¹⁴ Door vragen te beantwoorden en excuses aan te bieden kan de dader ook proberen iets van de immateriële schade te herstellen. Daarnaast heeft hij de mogelijkheid om zijn kant van het verhaal te vertellen. Het slachtoffer-dadergesprek biedt de dader de mogelijkheid om op

'Ik laat partijen zelf met ideeën komen'

Annemoon Segers werkt als bemiddelaar

voor Slachtoffer in Beeld.

"Ik ben meer dan twintig jaar actief geweest bij Slachtofferhulp Nederland en werk sinds een aantal jaar bij Slachtoffer in Beeld. Wat ik mooi vind aan het werk als bemiddelaar is dat je mensen in de gelegenheid stelt met elkaar te praten over wat er gebeurd is. Als ik zie hoe zenuwachtig en gespannen slachtoffers en daders binnenkomen en hoe opgelucht en ontspannen ze doorgaans weer weggaan, denk ik: 'Ja, hier doe ik het voor'. Vragen stellen over wat je overkomen is en daar duidelijkheid over krijgen, kan slachtoffers veel rust geven.

Ik laat partijen in het gesprek zelf naar wegen zoeken om over dingen te praten. Soms geef ik een voorzetje op basis van de signalen die ik tijdens het gesprek oppik. Ik vraag ook altijd wat partijen nodig hebben voor de toekomst en daar kan een bepaalde actie uitkomen. Door te praten over wat er is gebeurd en eventueel concrete oplossingen voor de toekomst te bedenken, kunnen mensen het beter achter zich laten.

Een mooi voorbeeld is een contact waarin ik kort geleden heb bemiddeld. De eigenaar van een winkel was overvallen door een jongen die hij kende. De dader was door een andere jongen met een scooter naar de winkel gebracht en die had hem na de overval ook naar huis gereden. De jongens werden opgepakt en het slachtoffer is in gesprek gegaan met degene die buiten had staan wachten. Het slachtoffer was erg boos op de daders die hij kende uit het dorp waar ze allemaal woonden. Ook kende het slachtoffer de opa en oma van de dader met de scooter, maar die durfden hem nu niet meer te groeten uit schaamte voor wat hun kleinzoon had gedaan. Het slachtoffer was een sociaal bewogen man en hij vond het heel erg dat deze mensen hem niet meer durfden te groeten. Dat was voor hem een belangrijke reden om een gesprek met de dader aan te gaan.

Enmaal in gesprek zei het slachtoffer dat hij het knap vond van de dader dat hij met hem durfde te praten. Toch was hij behoorlijk boos. Ik vroeg of de jongen hierna weer in de winkel durfde komen,

want het slachtoffer wilde graag dat alles weer werd zoals het was. De dader zei 'ja'. De vrouw van het slachtoffer was ook bij het gesprek aanwezig en zij vroeg of zijn opa en oma dat ook weer durfden. De jongen antwoordde dat hij zijn opa en oma wel zou meenemen naar de winkel. Ik haakte daarop in en vroeg of we daar een afspraak over konden maken. Dat zagen alle betrokkenen wel zitten. De ouders van de jongen – die ook bij het gesprek aanwezig waren – heb ik verantwoordelijk gemaakt voor de naleving. Na het maken van deze concrete afspraak zag ik het slachtoffer opleven en zijn boosheid wegebben. Dit was voor hem belangrijk. 'Het is niet echt een prater, die jongen. Maar die afspraak doet me goed', zei hij tegen me, gelijk na het gesprek. Het leuke is dat ze al pratend zelf met dit idee zijn gekomen. Het enige wat ik heb gedaan is een aanzetje geven om het nog concreter te maken. Op deze manier kunnen ze het allebei op een goede manier afronden.

In een contact komt het overigens lang niet altijd tot een 'oplossing'. Dat hoeft ook niet. Soms wil een slachtoffer alleen maar antwoord krijgen op de vragen die hij of zij heeft. Zoals een slachtoffer van een overval. Zij dacht dat ze de daders twee weken ervoor bij de winkel had zien rondlopen en ze wilde weten of ze het zich misschien had verbeeld. Dat bleek niet zo te zijn, de daders waren daar inderdaad eerder geweest om alles te bekijken. Het gaf haar veel rust te horen dat ze het bij het rechte eind had gehad.

Slachtoffers kunnen op verschillende manier kracht putten uit een slachtoffer-dadergesprek. Bijvoorbeeld door te praten over wat er is gebeurd en eventueel iets te bedenken wat beide partijen kan helpen. Vaak doen antwoorden op vragen of excuses van de dader ook veel goed. Het kan voor partijen heilzaam zijn om samen te praten over wat er is gebeurd, welke gevoelens dat oproept en hoe je nu verder gaat. Je richt in het gesprek eigenlijk je blik op het verleden om daarna weer verder te kunnen in de toekomst."

Merel Lelivelt

een persoonlijke manier te reageren naar het slachtoffer, wat kan bijdragen aan zijn verwerking.¹⁵ In die zin is het ook een zinvolle aanvulling op de strafrechtelijke afhandeling die zich vooral afspeelt tussen de dader en de rechter, waarbij het slachtoffer op afstand staat.¹⁶ Een interview met een bemiddelaar van Slachtoffer in Beeld illustreert wat een slachtoffer-dadergesprek kan betekenen voor deelnemende partijen.

Uitgangspunten

Vrijwilligheid

Slachtoffer in Beeld bemiddelt in strafzaken waarbij de aanleiding een strafbaar feit is waarvan aangifte

is gedaan.¹⁷ Een noodzakelijke voorwaarde is dat er een duidelijk aanwijsbare slachtoffer en dader bestaan, ook wanneer de dader in strafrechtelijke zin nog verdachte is. Dit betekent dat de dader in ieder geval verantwoordelijkheid dient te nemen voor (zijn of haar aandeel in) het delict.

Deelname aan een slachtoffer-dadergesprek gebeurt op vrijwillige basis. Dat houdt in dat beide partijen zich volledig vrij moeten voelen om wel of niet mee te doen. Dit betekent onder andere dat er voor het slachtoffer of de dader geen nadelige gevolgen mogen zijn als hij/zij ervoor kiest niet deel te nemen of ermee te stoppen.¹⁸ Vrijwillige deelname bevordert niet alleen de kans op een betrokken houding en een open dialoog tussen partijen, maar voorkomt



ook gevaren die kunnen ontstaan bij een gedwongen deelname. Zo zou de dader negatief kunnen reageren op deelname onder dwang, wat het slachtoffer nog meer kan beschadigen in het gesprek.¹⁹

Een belangrijk argument is ook dat slachtoffers het vrijwillige slachtoffer-dadergesprek kunnen ervaren als een van de manieren om met het delict om te gaan. Het optionele karakter kan ertoe bijdragen dat slachtoffers een gevoel van controle over het leven herwinnen.²⁰ In veel definities en aanbevelingen wordt vrijwilligheid dan ook aangemerkt als een fundamenteel principe van bemiddeling. Zowel een slachtoffer als een jeugdige dader kan vrijwillig het initiatief nemen voor een slachtoffer-dadergesprek. De meeste aanmeldingen komen van jonge daders die begeleid worden door de Raad voor de Kinderbescherming of Bureau Jeugdzorg, en van slachtoffers die begeleid worden door Slachtofferhulp Nederland. Met deze instanties heeft SiB verwijsafspraken gemaakt.

Neutraliteit, meerpartijdigheid en vertrouwelijkheid

Slachtoffers en daders die zich aanmelden voor een slachtoffer-dadergesprek worden begeleid door een bemiddelaar van Slachtoffer in Beeld. Diens rol is niet gericht op conflictoplossing, maar op procesbegeleiding om tot een dialoog te komen. Voordat het daadwerkelijk tot een gesprek komt, praat de bemiddelaar eerst een paar keer met beide partijen afzonderlijk. Deze fase is cruciaal. De bemiddelaar let op een aantal contra-indicaties en op aspecten in de houding die mogelijk afbreuk kunnen doen aan het slachtoffer-dadergesprek. De bemiddelaar kan in deze fase adviseren, maar in principe beslissen beide partijen zelf of zij willen doorgaan. De bemiddelaar verduidelijkt in deze fase ook zijn eigen rol als procesbegeleider, waarin drie uitgangspunten centraal staan.

Ten eerste streeft de bemiddelaar *neutraliteit* na wat betreft de inhoud van de bemiddeling en ten aanzien van de deelnemende partijen. Slachtoffer en dader bepalen zelf wat ze wel en niet bespreken, de bemiddelaar begeleidt, maar stuurt hierin niet. Ten tweede is de bemiddelaar *meerpartijdig* en bewaakt de belangen van alle partijen. Hij oordeelt niet en

stelt zich inlevend op als het gaat om de gevolgen van het delict en de wensen en behoeften van beide partijen. Hij probeert deze zo goed mogelijk naar voren te brengen.²¹ Tot slot garandeert de bemiddelaar *vertrouwelijkheid*: partijen moeten ervan op aan kunnen dat de bemiddelaar alles wat zij ter sprake brengen vertrouwelijk behandelt.

Parallel aan de strafrechtelijke procedure

Conform de aanwijzingen van de toenmalige minister Donner kunnen de slachtoffer-dadergesprekken zowel voor, tijdens als na het strafproces plaatsvinden. Ze zijn uitdrukkelijk niet bedoeld om de strafzitting te beïnvloeden. Deze ‘parallele’ positionering creëert een zeer gunstige context voor de beoogde heroriëntatie op het delict door beide partijen. Ten eerste is het slachtoffer-dadergesprek dan niet gebonden aan een bepaald vast moment in de strafrechtelijke procedure. De behoeften en motieven van beide partijen om elkaar te spreken (of het ontwikkelen daarvan) staan voorop. Ten tweede verkleint dit de kans dat de dader alleen uit strategisch oogpunt deelneemt aan het gesprek (bijvoorbeeld in de hoop op strafvermindering). Het slachtoffer hoeft daar dus ook niet bang voor te zijn.²² Ten derde vindt SiB dat het slachtoffer echt volledige keuzevrijheid moet ervaren bij deelname. Hierbij mag de overweging dat zo’n gesprek direct invloed heeft op de latere strafprocedure van de dader geen rol spelen.

In de aanwijzingen van minister Donner staat wel dat een verslag van een slachtoffer-dadergesprek ter informatie aan de officier van justitie kan worden gezonden, als het strafproces nog moet plaatsvinden. Deze kan daar dan rekening mee houden in het requisitoir. Daarom kiest SiB ervoor om de bemiddelaars standaard een feitelijke rapportage naar de officier van justitie te laten sturen als een slachtoffer-dadergesprek vóór de strafzitting plaatsvindt. In deze rapportage staat alleen of er wel of geen contact tussen slachtoffer en dader is geweest en in welke vorm²³ dit eventueel heeft plaatsgevonden. Wanneer de voorbereidingen voor een slachtoffer-dadergesprek worden afgebroken, wordt geen informatie over de toedracht gegeven. Dit zou immers afbreuk doen aan de vertrouwelijkheid van

het hele proces. Door te kiezen voor een feitelijke (versus meer inhoudelijke) rapportage worden de uitgangspunten van het slachtoffer-dadergesprek (onder andere vrijwilligheid en vertrouwelijkheid) zo goed mogelijk gewaarborgd. Als beide partijen dit wensen kan er echter ook een meer inhoudelijk verslag opgesteld en verstuurd worden. In de recent gestarte implementatie-evaluatie van de slachtoffer-dadergesprekken (in opdracht van het WODC; afronding mei 2010) wordt onderzocht welke invloed de feitelijke rapportages hebben op de rechtsgang.

Actuele ontwikkelingen

Slachtoffer in Beeld wil de relatief jonge voorziening slachtoffer-dadergesprekken verder ontwikkelen en verbeteren. Daarvoor moet ze eerst een gedegen inzicht hebben in het effect van deze gesprekken op beide partijen. SiB voert daarom in 2009 in eigen beheer een onderzoek uit, met herhaalde metingen onder slachtoffers en daders die via een gesprek (of op een andere manier) met elkaar in contact zijn geweest. Eenzelfde voor- en nameting vindt plaats bij 'controlegroepen' van slachtoffers en daders die geen contact met elkaar hebben gehad. Zo moet duidelijk worden in hoeverre slachtoffer-dadergesprekken bijdragen aan de beoogde heroriëntatie in percepties, attributies en emoties die slachtoffers en daders ervaren over het delict en elkaar.

Daarnaast kijkt SiB nog kritisch naar het moment waarop slachtoffers geattendeerd worden op de mogelijkheid van een slachtoffer-dadergesprek binnen Slachtofferhulp Nederland. De huidige gedachtegang is dat attendering kort na het delict wellicht minder zinvol is, aangezien veel slachtoffers dan nog vaak (hevige) verwerkingsklachten ondervinden. Slachtofferhulp Nederland biedt ook hulp aan slachtoffers op latere momenten, rond de rechtszitting van de dader (gemiddeld zes tot twaalf maanden

na het delict). SiB onderzoekt nu of hulpmomenten bij het opstellen van de schriftelijke slachtofferverklaring en zittingsbegeleiding ook en wellicht beter geschikt zijn om slachtoffers te attenderen op de mogelijkheid van een slachtoffer-dadergesprek.

Ten derde merken bemiddelaars in de praktijk dat sommige jeugdige daders wel (zeggen te) willen deelnemen aan een slachtoffer-dadergesprek, maar daarvoor onvoldoende (empathische of communicatieve) vaardigheden bezitten, nog niet voldoende intrinsiek gemotiveerd zijn, onvoldoende weten wat het proces tot bemiddeling inhoudt of moeite hebben de implicaties ervan te overzien. In overleg met het ministerie van Justitie (dat ook financiële steun verleent) heeft SiB daarom een voortraject ontwikkeld waarin jonge daders onder begeleiding van een trainer zich meer bewust worden van de gevolgen voor het slachtoffer en kunnen oefenen met vaardigheden.

In meer algemene zin merkt SiB dat er een groeiende vraag is vanuit justitiële instellingen naar voorlichting, deskundigheidsbevordering en training op het gebied van emotioneel herstel en slachtoffer-dadergesprekken. SiB speelt in op deze vraag, bijvoorbeeld door de cursus Puinruimen en deskundigheidsbevordering voor medewerkers van Exodushuizen. Deze vraag zal naar verwachting nog toenemen.

Tot slot is het de ambitie van Slachtoffer in Beeld om dé partner te worden voor de slachtoffer-dadergesprekken in de Nederlandse justitiële keten. In het verlengde van deze ambitie is SiB in 2009 een pilot gestart bij de Reclassering Nederland in de regio Utrecht-Arnhem, waar volwassen daders zich kunnen aanmelden voor een slachtoffer-dadergesprek. Slachtoffer in Beeld verwacht dat andere justitiële netwerkpartners zullen volgen.

Noten

- 1 Duinstra e.a., 2009; Weijers & Duinstra, 2008.
- 2 Weijers & Duinstra, 2008.
- 3 Kohlberg, 1984.
- 4 Van Outsem, 2001.
- 5 Weijers & Duinstra, 2008.
- 6 Voor overige voorwaarden en selectiecriteria, zie Duinstra e.a., 2009; Weijers & Duinstra, 2008.
- 7 Frijns & Mooren, 2004; Homburg e.a., 2002.
- 8 Hissel e.a., 2006.
- 9 Steketee e.a., 2006.
- 10 Hissel e.a. 2006; Pemberton, 2007.
- 11 Steketee e.a., 2006.
- 12 Frijns & Mooren, 2004.
- 13 Johnstone, 2002; Strang e.a., 2006; Wemmers & Cyr, 2005.
- 14 Johnstone, 2002.
- 15 Steketee e.a., 2006.
- 16 Frijns & Mooren, 2004.
- 17 Slachtoffer in Beeld organiseert ook bemiddeling bij (dodelijke) verkeersongevallen, waarbij dan gesproken wordt van veroorzakers en slachtoffers (of nabestaanden daarvan).
- 18 Lauwaert, 2008.
- 19 Lauwaert, 2008.
- 20 Lauwaert, 2008.
- 21 Frijns & Mooren, 2004; Lauwaert, 2008.
- 22 Pemberton, 2007.
- 23 Wanneer een aanmelding voor een slachtoffer-dadergesprek leidt tot een contact tussen beide partijen (dit is het geval in 41 procent van de aanmeldingen in 2007 en 2008), gebeurt dit een op de twee keer in de vorm van een een-op-eengesprek tussen slachtoffer en dader (jaarverslag SiB 2007 en 2008). Daarnaast kunnen meer indirecte vormen van contact tot stand komen: via een brief, pendelbemiddeling (waarbij de bemiddelaar mondeling boodschappen van de ene partij overbrengt aan de andere partij) of een Echt Recht-conferentie, waarbij de sociale kringen van slachtoffer en dader worden betrokken.

Bronnen

- Duinstra, U., M. Elbersen, R. van Outsem & I. Weijers (2009). *EMMA: empathie maatregel adolescenten. Voorstel voor een op empathie gerichte gedragsinterventie op de landelijke menukaart leerstraffen van de Raad voor de Kinderbescherming*. Utrecht, Stichting Slachtoffer in Beeld.
- Frijns, J.M.L.A. & J.H.M. Mooren (2004). *Herstelbemiddeling. Een brug tussen slachtoffer en dader*. Utrecht, De Graaff.
- Hissel, S.C.E.M., M. Jansen, J.E. Soethout & E. Tromp (2006). *Procesevaluatie slachtoffer-dadergesprekken*. Amsterdam, Regioplan.
- Hoffman, M.L. (2000). *Empathy and moral development. Implications for caring and justice*, New York, Cambridge University Press.
- Homburg, G., I. Jonker & J. Soethout (2002). *Eindevaluatie herstelbemiddeling*. Amsterdam, Regioplan.
- Johnstone, G. (2002). *Restorative justice. Ideas, values, debates*. Portland, Willan.
- Kohlberg, L. (1984). *Essays on moral development. Vol. 2. The psychology of moral development*. San Francisco, Harper & Row.
- Lauwaert, K. (2008). *Herstelrecht en procedurele waarborgen*. Apeldoorn/Antwerpen, Maklu.
- Outsem, R. van (2001). Meevoelen voor beginners en gevorderden: Empathie en empathie-training. *Proces: Tijdschrift voor Berechting en Reclassering*, 80 (5/6): 76-81.
- Pemberton, A. (2007). De Nederlandse slachtoffer-dadergesprekken: Een theoretische verkenning. *Tijdschrift voor herstelrecht*, 7 (4): 37-52.
- Steketee, M., S. ter Woerds, M. Moll & H. Boutellier (2006). *Herstelbemiddeling voor jeugdigen in Nederland. Een evaluatieonderzoek naar zes pilotprojecten*. Utrecht, Verwey-Jonker Instituut.
- Strang, H., C.M. Angel, D.J. Woods, S. Bennett, D. Newbury-Birch & N. Inkpen (2006). Victim evaluations of face-to-face restorative justice conferences: A quasi-experimental analysis. *Journal of Social Issues*, 62: 281-306.
- Wemmers, J.A. & K. Cyr (2005). Can mediation be therapeutic for crime victims? An evaluation of victims' experiences in mediation with young offenders. *Canadian Journal of Criminology and Criminal Justice*, 47: 527-544.
- Weijers, I. & U. Duinstra (2008). Empathietraining. In: I. Weijers (red.) *Justitiële interventies*. Den Haag, Boom: 319-332.



Voor Nanno Hoek is
het generalistische
dé kracht van
Slachtofferhulp Nederland

'Aan de corebusiness is geen donder veranderd'

"Het werk bij Slachtofferhulp is eigenlijk een vorm van journalistiek. Mensen hun verhaal laten doen. Alleen hoef je er daarna geen stukje over te schrijven", stelt Nanno Hoek (1946). Hij kan het weten, want hij werkte 25 jaar bij het persbureau ANP en is nog steeds actief als freelance journalist. Maar daarnaast is hij al weer vijftien jaar vrijwilliger bij het team Utrecht. "Ik las in de bijlage van *Vrij Nederland* over Slachtofferhulp Nederland. Dertig pagina's, een fantastisch verhaal. Toen dacht ik: als ik ooit de VUT haal, word ik dáár vrijwilliger. En zo is het gekomen", aldus Hoek, die gedurende het interview geregeld zal refereren aan de overeenkomsten tussen zijn ervaringen als 'persmusketier' en die als medewerker bij Slachtofferhulp Nederland.

Van A tot Z

"Ik vind het fantastisch werk. Ik doe de *core business*", vertelt hij, daarmee verwijzend naar de Algemene dienstverlening, het praktisch en emotioneel ondersteunen

van slachtoffers van een misdrijf of ongeval. "Gewoon naar de mensen toe, en dan van A tot Z. Vanaf dat het misdrijf of ongeluk gebeurde tot en met de rechtszitting. Als ik ergens mee begin, wil ik ook weten hoe het afloopt. Het is meer dan alleen betrokkenheid, het is ook nieuwsgierigheid. Misschien is het mijn journalistieke bloed. Wat mij echter vooral gaande houdt – niet dat ik een soort donquichot ben, hoor – is woede. Ik word elke keer weer kwaad. Soms ben ik nog kwaaiër dan de cliënt. Wat mensen elkaar aandoen!" Zijn ogen schieten vuur. Op zulke momenten heeft Hoek meer weg van een wat barse politieagent dan van een journalist. Maar achter dat barse uiterlijk schuilt een groot gevoel voor humor dat zich in bloemrijke bewoordingen uit. Een geanimeerd verteller is hij, die de ene anekdote na de andere oplepelt en zijn punten onderstreept met een slag op tafel die de koffiekopjes doet rinkelen.

Hij roemt het succes van Slachtofferhulp Nederland, maar nuanceert: "In het land der blinden is eenoog koning. In

de hulpverlening is het vaak tobben geblazen. Niet alleen als werknemer, maar ook als cliënt. Wachtljsten en zo. Dat hebben wij niet. Dan bel ik om een afspraak te maken en hoor je ze denken: 'O, dat zal wel over twee maanden worden.' 'Zou het morgenmiddag schikken of morgenavond?' vraag je dan. 'Komen jullie ook 's avonds?' Ze slaan steil achterover. Het is min of meer prijschieten. Mensen verwachten niet zo veel van de hulpverlening in het algemeen en het is mooi als jouw kluppie een uitzondering vormt."

Flexibiliteit is wat Hoek betreft dan ook een van de belangrijkste kwaliteiten van de organisatie. En die is, zo luidt zijn stellige overtuiging, alleen op te brengen door vrijwilligers in te zetten. "Stel dat er genoeg geld zou zijn

Ze denken alle ellende in drie kwartier te moeten persen

om helemaal over te schakelen op betaalde krachten. Dan is de lol eraf. De zaken lopen dan veel stroever. Dan duren de gesprekken voortaan drie kwartier, zoals bij het Riagg. Maar de ervaring leert dat als je de eerste keer bij mensen komt, ze na drie kwartier pas loskomen. Of het nu om een eenvoudige inbraak gaat of een poging tot moord. Dan moeten ze er bij het Riagg al weer mee ophouden. 'Komt u volgende week maar terug.' Wij kunnen die tijd nemen. Soms kost het mij na anderhalf uur ook moeite om er een punt achter te zetten. Zeker als het om oudere mensen gaat die een beetje eenzaam zijn. Dan betrap ik me wel eens op de gedachte: het is bijna een zegen dat er hier ingebroken wordt, want dan komt er eindelijk eens iemand over de vloer, in de *slipstream* van die inbreker dan. Een aardige agent, iemand van Slachtofferhulp. Mijn trucje is dan dat ik mijn agenda pak om een nieuwe afspraak te maken. Dat verwachten ze niet! Ze denken vaak dat ze hun hele ellende er in drie kwartier uit moeten persen. Nogmaals, onze club is ook niet ideaal, maar eigenlijk zou het in de hele hulpverlening zo moeten gaan. Ik – en dat geldt ook voor mijn 1500 collega's – probeer mensen te helpen zoals ik zelf graag geholpen zou willen worden."

Tekortschietende zorg

Hoek heeft schrijnende voorbeelden van tekortschietende zorginstellingen. Uit onderzoek is naar voren gekomen dat medewerkers van Slachtofferhulp daarom ook regelmatig weerstand voelen om hun cliënten door te verwijzen naar instanties die vervolghulp zouden moeten bieden. Hoek is daarop geen uitzondering. "Ik heb wel eens meegemaakt dat het andersom ging. Een slachtoffer van een zedendelict was bij het Riagg terechtgekomen, maar kwam uiteindelijk bij ons. Een heel mager joch van 17, hij was bijna doorschijnend, het leek wel een menselijke vlieger. Hij had een bijzonder akelige jeugd gehad, was door zijn ouders – of wat daarvoor moest doorgaan – volledig genegeerd. Hunkerend naar genegenheid viel

hij in de klauwen van een pedofiel.

Zes jaar heeft die ellende geduurd.

Bepoteld in zijn ouderlijk huis! Voor de rechter bleek dat de dader zelf in zijn jeugd misbruikt was, het was eigenlijk een doorslag van mijn cliënt. Die jongen kwam dus bij het Riagg terecht, dat ging aanvankelijk fantastisch. Hij

kreeg een heel aardige therapeut waarmee hij zes gesprekken heeft gehad. Tot die mevrouw op vakantie ging en daarna met zwangerschapsverlof. Toen heeft hij vier of vijf vervangers gehad. En elke keer moest hij zijn verhaal weer helemaal opnieuw vertellen, want ze dragen de zaak niet aan elkaar over. Dus elke keer opnieuw de gruwelijke details. Ook aan mij. Ik laat niets merken, trek een *pokerface*. Hij heeft me het proces-verbaal meegegeven. Ik werd er helemaal niet goed van. Dat moet zo'n jongen elke keer weer vertellen! Na de vierde of vijfde vervanger was hij, zo vertelde hij me schuldbewust en met een rood hoofd, gestopt bij het Riagg. 'Maar ik had moeten dóórzetten.' Ik zei: 'Man, het is een godswonder dat je het nog vier vervangers lang hebt volgehouden! Ik had al veel eerder gezegd dat ze het rambam konden krijgen!' 'O ja?', zei hij toen, met iets van opluchting. Ik geloof dat ik zes of zeven keer bij die jongen ben geweest. Toen ging het wel weer. Hij kreeg ook een behoorlijke uitkering van het Schadefonds Geweldsmisdrijven (SGM). Slachtoffers van dit soort zedenzaken claimen de schade meestal niet bij de dader, want dan hebben ze het idee dat ze een fooi krijgen van degene die aan hen heeft gezeten. Afijn, die jongen kreeg een behoorlijke bom duiten en daarmee heeft hij zijn rijbewijs gehaald. Om koerier te worden.

Een jaar later sprak ik hem nog eens, kwam hij voorrijden met zijn auto. 'Dat is mijn auto', zei hij en ik heb nog een rondje met hem gereden", aldus Hoek, die vervolgens nog wat moppert op ggz-instellingen die voortdurend van naam veranderen "alsof ze iets te verbergen hebben". Maar dan nuanceert hij: "Het is natuurlijk ook heel erg moeilijk. Als een gebroken been niet goed gezet is, kun je dat duidelijk vaststellen. Maar een gebroken ziel die niet goed gezet is... Maar toch, ik en al mijn collega's mogen dan amateurs zijn," vervolgt hij met strijdlustige blik, "iedereen hier wordt spinnijdig als ik 'amateurs' zeg, want we noemen onszelf professionals. Maar ik snap het wel, in het algemeen spraakgebruik zijn we gewoon amateurs. Toch, als ik met vakantie ga en ik heb nog zaken lopen,

Hoe zou jij het vinden als jouw oma slachtoffer wordt?

zeg ik: 'Ik ben er even niet, maar dan en dan ben ik weer terug. Mocht je in nood zitten, dan kun je die en die bellen.' En ik zeg tegen mijn teamleider: 'Hou het in de gaten.' Continuïteit! Precies dat wat die arme jongen niet kreeg. Die voelde zich toch al zo'n nummer. Zijn eigen ouders hadden niet eens tijd voor hem. Dat maakt me enorm kwaad."

Verlost van voegingsgedoe

Gevraagd naar een beschouwing over de ontwikkelingen die hij in zijn vijftien jaar bij Slachtofferhulp Nederland heeft meegemaakt, hoeft hij geen seconde na te denken. "Het is professioneler geworden en meer gespecialiseerd, maar aan de corebusiness is geen donder veranderd. Wij zijn een soort buurman of buurvrouw op de hoek, zo zeg ik het ook wel eens tegen een cliënt. We wonen misschien wat verder weg, maar je kunt wel bij ons terecht. Als er wat is: bel! Maar dat doen slachtoffers niet zo gauw. Ik maak ook zelden mee dat cliënten het onderste uit de kan willen. Integendeel, ze zijn eerder te bescheiden. En als ze dan ook nog horen dat die meneer of mevrouw die twee uur op een avond naar hun verhaal komt luisteren, niet betaald wordt, geloven ze het vaak niet. Of dat de hulpverlening gratis is. Het staat in de folder en ik vertel

het bij het eerste gesprek, maar cliënten vergeten zoets." Regelmatig moet hij mensen geruststellen. "Zo had ik het geval van een bejaarde man, een breekbare oude meneer. Hij liep tegen de 80, stond boven te strijken, hoorde beneden lawaai en stond ineens oog in oog met drie jochies met bivakmutsen en een koevoet. Inbraak op klaarlichte dag. Ik was er een paar keer op gesprek geweest, het liep tegen de kerst en ik zei: 'Nog één keertje meneer, en dan zijn we er wel.' Die man is eenzaam, zijn vriend is net overleden, dus ik dacht we gooien er nog een afspraak tegenaan, wat kan mij het schelen. Vanaf dat moment viel hij helemaal stil, terwijl die man anders niet te stoppen was. Nog erger dan ik. Ik vroeg: 'Is er iets, heb ik iets verkeerd gezegd?' Toen kwam de aap uit de mouw. Hij zei: 'U bent nu zes keer geweest. Dat zal me toch wel een duit gaan kosten en ik heb alleen AOW. Hoe moet dat nou?' 'Niks,' zei ik, 'het kost helemaal niks. Lees het maar in de folder als u die nog hebt.' Dat heb ik nog een paar keer gehad. Dat geloven ze dan niet. Dat is de gein van Slachtofferhulp."

Wanneer Hoek over de professionalisering van Slachtofferhulp Nederland praat, valt er een zekere ambivalentie te bespeuren. "Het is zakelijker en gestroomlijnder geworden. Dat was ook geen overbodige luxe", erkent hij. En inmiddels heeft hij ook de voordelen van de scheiding tussen de algemene dienstverlening en de juridische dienstverlening leren kennen. Het verlost hem van het 'voegingsgedoe'.

"De angst – of liever gezegd reserve – die ik een tijdje geleden had, is verdwenen. Toen het beleid werd dat we meer moesten gaan specialiseren, gingen bij mij alle haren overeind staan. Gelukkig is het op zijn pootjes terechtgekomen. Kijk, wij zijn ervoor om onze cliënten door de bureaucratische rijstebrij heen te helpen. De formularia. Ik heb er, net als veel collega's, verschrikkelijk de pest aan. Het hoort erbij, dus je doet het. Een brandweerman wil blussen, maar moet ook die slang oprollen. Zo is het ook met het voegen. Maar nu is Utrecht een soort proeftuin geworden." Hoek doelt op de *pilot* met de Slachtofferloketsen, waarin Slachtofferhulp Nederland met het Openbaar Ministerie en de politie zitting heeft. Het loket bevindt zich in de rechtbank en daar heeft Slachtofferhulp de afdeling Juridische dienstverlening ondergebracht. "Voor mij als eenvoudige veldwerker heeft dat tot

gevolg dat ik mijn cliënt op de mogelijkheden wijs, maar het papierwerk laat ik aan de afdeling Juridische dienstverlening over. Ik blijf wél de spin in het web. Voor het invullen van de voegingsformulieren moet de cliënt toch naar de rechtbank toe. Daar krijgen ze dan een soort VIP-behandeling, alles in één: het voegen, het opstellen van de schriftelijke slachtofferverklaring en als kersje op de taart een gesprek met de officier van justitie. Als het even kan ben ik erbij, dat vindt de cliënt prettig. Een zekere specialisatie is dus goed, maar voor de rest moeten we vooral generalisten blijven.”

Vrijwilligheid moet

Dat de vrijwillige inzet onlosmakelijk verbonden zal blijven met de hulpverlening aan slachtoffers, is voor de veteraan Hoek een uitgemaakte zaak. “Het is niet alleen goedkoper, maar ook beter! Beter voor het slachtoffer!”, en hij mept op tafel om zijn woorden te onderstrepen. “Stel je voor, je hebt al een somber beeld van de mensheid. Dan word je ook nog eens ’s nachts geript. Daar gaat

je portemonneetje met 30 euro. Jij ligt voorover met je hoofd in een plas waarvan je niet weet of het bloed is of regenwater. Je ligt daar langzaam maar zeker leeg te bloeden en je hoort mensen om je heen, maar niemand helpt je. Ik schets het nu maar even heel erg zwart. Dan kom je bij en zit er een jandoedel van Slachtofferhulp Nederland aan je ziekbed, die zegt: ‘Meneer, we gaan u helpen om er bovenop te komen en het kost niets’. Dat helpt om dat zwarte beeld weer een beetje bij te stellen. Daarom moet het vrijwilligerswerk blijven. Wel ondersteund door beroepskrachten, anders dondert de hele boel in elkaar. Met goede juristen en zo, want dat deel wordt steeds belangrijker. Maar geen bureaucratisch gedoe, daar moeten we echt voor oppassen.”

Geen denken aan dat Nanno Hoek voor zijn inzet betaald zou willen worden, want ‘dan is de lol eraf’. Na vijftien jaar en zevenhonderd zaken, zo heeft hij becijferd, is er nog geen sprake van vervlakking of compassiemoeheid. Hij haalt, net als zijn collega’s, de voldoening uit kleine ‘heldendaden’. “Ik zal je een mooi verhaal vertel-



len”, zegt hij, en zijn ogen beginnen te glinsteren. “Niet van mij, maar van een collega. Die jongen was zijn hele leven wegenwacht geweest, ging met pensioen en dacht: ik ga eens wat anders doen. Nou ja, anders, het werk bij Slachtofferhulp is eigenlijk ook een vorm van hulp bij pech onderweg. Maar dit terzijde. Een van de eerste zaken was hier in Utrecht. Twee oude mensjes, zo arm als een luis. De winter kwam eraan en ze gingen eindelijk, voor het eerst in hun leven een goede winterjas kopen, 500 gulden per stuk. Die mensen halen hun spaargeld van de bank, zetten het in een envelop op de schoorsteenmantel en gaan eerst nog even een halfje gesneden wit kopen bij de bakker om de hoek. Ze komen terug: ingebroken, alles weg en vooral de envelop op de schoorsteen, want verder viel daar niets te

Net als veel collega's de pest aan formularia

halen. Die collega van mij dacht: wat nu? Toen besloot hij: wat kan mij het verdommen, nee heb je, ja kun je krijgen en hij is gewoon de C&A en V&D gaan bellen. Hij uitleggen wat er aan de hand was aan de directeur, onderwijl denkend: dat wordt waarschijnlijk niets. Ik krijg een of andere *apparatsjik* aan lijn die het allemaal niets interesseert. Het tegendeel bleek waar: ‘Kom maar langs met die mensen!’ Ze gingen naar huis met ieder een jas van 1000 gulden! Dat is het mooie van Slachtofferhulp. Want dat is toch hét grote probleem. Er gebeurt iets en vervolgens is er sprake van – een mooi woord vind ik dat altijd – secundaire victimisatie: slachtoffer worden van de bureaucratie. Instanties die tegenwerken, onverschilligheid. Dat brengt vaak nog meer tweeweg dan het misdrijf of ongeval op zich. Het interesseert niemand iets. Totdat je zegt: ‘Stelt u zich nu eens voor dat u in de schoenen van mijn cliënt staat.’ Dan gaat er soms, als je geluk hebt en wind mee, een klein lichtje branden. Dat hele bureaucratische gedoe, daar moet je doorheen zien te prikken. Dat is mijn collega dus gelukt. En die directeur van V&D was ook zielsgelukkig. Die man houdt zich de hele dag bezig met omzetten, ziekteverzuim, winkeldiefstallen. Die kan eindelijk iets positiefs doen, een beetje à la Charles Dickens. Als je geluk hebt gebeurt er zoiets. En daar kun je als vrijwilliger bij wijze van spreken tien jaar op teren.”

Gewoon doorgaan

Behalve ondersteuning aan slachtoffers geeft Hoek ook voorlichting aan criminele jongeren in het kader van hun leerstraf. “Ik probeer hen aan het verstand te peuteren waar ze zelf geen idee van hebben, namelijk wat ze mijn cliënten aandoen. Als stereotiep voorbeeld voer ik dan de oma op. Het is een soort compilatie van alle oma's die ik in de afgelopen vijftien jaar geholpen heb, en die is dan overvallen door een of andere etter op een scootertje, à la zichzelf. Oma op de fiets, trots dat ze op haar 83e nog altijd zelf naar de Albert Heijn gaat om die anderhalve doperwt te kopen die ze per week eet. Ze rijdt naar de AH, etter komt voorbij op z'n scooter, weg tasje en oma flikkert met fiets en al op de grond. Arm en been gebroken, geld weg, maar het ergste is: haar zelfvertrouwen is óók weg. Ze durft niet meer de straat op. Dat probeer ik die jongens aan hun verstand te peuteren: ‘Heb jij een oma? Hoe zou jij het vinden als je gebeld wordt: je oma ligt op de intensive care met een gebroken been?’ Dat vinden ze vreselijk.”

Tegen het einde van het gesprek leg ik Hoek de vraag voor hoe Slachtofferhulp Nederland er over pakweg tien jaar zou moeten uitzien als het aan de ‘oude persmusket’, zoals hij zichzelf noemt, ligt. Hij neemt een moment om na te denken. “De problemen blijven hetzelfde. Dus logischerwijs zou het wel heel mooi zijn als Slachtofferhulp Nederland ook niet te veel verandert. We hebben jarenlang een soort zucht gehad om te veranderen. Stilstand is achteruitgang? Flauwekul! Daar knappen juist een hele hoop mensen op af. Je moet geen oude schoenen weggooien voordat je nieuwe hebt die net zo lekker lopen. Onze schoenen zijn prima. Misschien af toe even een vetertje zus of zo, maar van de basisschoen moet je gewoon afblijven.” Een laatste woord ten slotte. Heeft hij nog een gelukwens of aanmoediging voor de organisatie? Voor het eerst in de ruim anderhalf uur valt Hoek langdurig stil. “Het moet ook nog op een tegeltje kunnen zeker?” komt er na een lange pauze uit. “Jeetje, ik weet het niet. Dat is natuurlijk ook een wijsheid, ‘ik weet het niet’. ‘Hier zwijgt de spreker stil.’ Ineens weet ik helemaal niets meer”, klinkt het enigszins vertwijfeld. “Gewoon doorgaan?!”



Wil Vreeburg: voor daders
zoveel geregeld, voor
nabestaanden zo weinig

Ervaringen van slachtoffers met dienstverlening

‘Slachtofferhulp is een anker’

Aan het einde gekomen van deze jubileumbundel is het laatste woord aan de slachtoffers. *Last but not least*, want om hen draait het tenslotte allemaal. Slachtofferhulp Nederland verleent haar diensten aan jaarlijks meer dan honderdduizend slachtoffers van misdrijven, ongevallen, rampen en calamiteiten. De hulp varieert van een luisterend oor tot het schrijven van brieven en het invullen van formulieren, van crisisopvang tot begeleiding in het strafrechtelijke traject, van begeleide doorverwijzing tot ondersteuning bij het vergoed krijgen van de schade. Soms blijft het bij een eenmalig contact, in andere gevallen strekt de dienstverlening zich uit over maanden en zelfs jaren. Gratis en als het echt nodig is 24 uur per dag. In deze bijdrage vertellen enkelen van hen hun weder- varen.

Slepende letselschadeprocedure

Wanneer Sylvia de Jong¹ op vrijdagmiddag 4 december 2007 na de wekelijkse borrel bij een collega achterop de scooter stapt, kan zij niet vermoeden dat haar leven bin-

nen enkele minuten ingrijpend – en wellicht voorgoed – zal veranderen. Haar collega ziet een auto over het hoofd die van rechts komt en Sylvia vangt de volle klap op van de aanrijding die volgt. Met zwaar letsel aan haar rug en hoofd wordt ze naar het ziekenhuis vervoerd. Op 15 juni 2009, anderhalf jaar later, vertelt ze dat net vorige week operatief de pennen en schroeven uit haar wervelkolom zijn gehaald en ze laat een trommeltje zien met een indrukwekkende hoeveelheid metaal. Maar de weg naar volledig lichamelijk herstel zal nog lang duren. Zo ook de letselschadeprocedure waarin Sylvia en haar ouders verzeild zijn geraakt.

Verkeersslachtoffers zoals Sylvia melden zich iedere dag bij Slachtofferhulp Nederland; per jaar zijn het er ruim twintigduizend. Ze krijgen emotionele ondersteuning aangeboden, want slachtoffer, getuige of betrokkene zijn van een verkeersongeluk kan een schokkende ervaring zijn, zeker als het om (ernstig) letsel gaat. Dat vergt niet alleen herstel in fysieke, maar ook in psychosociale zin. Dan is het fijn of zelfs noodzakelijk om over de gebeur-



tenis en de emoties te kunnen praten. Veel slachtoffers kunnen hun verhaal in eigen kring kwijt, maar soms is het prettig het hart te luchten bij een vreemde, die niet emotioneel bij de gebeurtenis betrokken is. Dat luisterend oor bieden de medewerkers van Slachtofferhulp, net als informatie over de normale reacties op een abnormale gebeurtenis en het verloop van het verwerkingsproces. Daarnaast krijgen verkeersslachtoffers te maken met de financiële gevolgen van het ongeluk. Schade aan de auto, fiets of brommer, en schade aan het lijf. Regelmatig komen langdurige psychische klachten voor. Wanneer het ongeluk leidt tot blijvende invaliditeit komen daar nog het verlies van inkomen bij en de kosten voor eventuele aanpassingen in de woon- en/of werkomgeving. Gelukkig zijn de meeste mensen hiervoor verzekerd via een ziektekosten-, WA- en/of autoverzekering. Maar je geld krijgen is makkelijker gezegd dan gedaan, want verzekeraars gaan

niet over één nacht ijs. Zeker wanneer er twee of meer maatschappijen bij de afwikkeling van de schade betrokken zijn kan de procedure knap ingewikkeld en tijdrovend worden. Al was het maar omdat de omvang van de schade soms moeilijk vast te stellen is. Bijvoorbeeld in het geval van Sylvia. Zal ze altijd last blijven houden van haar verwondingen? Zal dat haar belemmeren in haar werk en loopbaan? Hoe vertaalt zich dat in termen van inkomensverlies bij een 25-jarige die aan het begin van haar carrière staat? Dat vergt ingewikkelde berekeningen, maar is voor een deel ook een kwestie van onderhandelen. Daarom kunnen letselschadeprocedures soms enkele jaren in beslag nemen. Dat is op zich al vervelend, maar het wordt extra belastend als het slachtoffer het gevoel krijgt dat hij/zij een nummer is, niet op de hoogte wordt gehouden, van het kastje naar de muur wordt gestuurd en niet op een beetje empathie en erkenning kan rekenen.

Dan is het een echte steun als iemand met kennis van zaken als belangenbehartiger kan optreden, formuleren invult, berekeningen controleert, contact onderhoudt en waar nodig als breekijzer fungeert. Ook die dienstverlening biedt Slachtofferhulp Nederland. Zo kwam vrijwilliger Piet Spaargaren op het pad van de familie De Jong. “Ongeveer twee weken na het ongeluk hebben we de zaak bij onze rechtsbijstandverzekeraar aangemeld”, vertelt Karin de Jong, de moeder van Sylvia. “En dan begint het juridische gesteggel over de aansprakelijkheid. Aanvankelijk wilde de verzekeraar van de aansprakelijke partij 25 procent op de uitkering inhouden, omdat Sylvia een risico had genomen door bij haar collega, die wel iets had gedronken, achterop de scooter te stappen. Ik ben

Vastlopen in bureaucratische toestanden is een zware emotionele belasting

er toen zelf ingedoken om uit te vinden of zijn promissie te hoog was. Na een woedende brief die ik stuurde is die inhouding niet doorgegaan. Verder verliepen de contacten met onze belangenbehartiger van de rechtsbijstandverzekering op z'n zachtst gezegd stroef. Ik had het idee dat ze de ernst van de situatie niet goed inschatte en niet genoeg ondernam. Op een gegeven moment lag er dan een afspraak dat Sylvia bij wijze van voorschot op de materiële schade een maandelijks bedrag zou ontvangen. Dat was hard nodig, want ze kon niet werken en had dus geen inkomen. Omdat ze geen arbeidscontract had, kreeg ze ook geen ziektegeld. Terwijl haar onkosten, zoals de huur van haar kamer, wel gewoon doorliepen. Toen er behalve een eenmalige betaling van duizend euro geen voorschotten kwamen – ondanks de toezegging van de schaderegelaar – heeft Sylvia in juni uit pure wanhoop zelf een brief geschreven. Geen reactie. In oktober hebben we een nieuwe noodkreet gestuurd. Weer niets.” Omdat ze de huur niet meer kon opbrengen, had Sylvia haar kamer in Amsterdam al moeten opzeggen. Ze verbleef bij haar ouders, omdat het moeilijk in te schatten was wanneer ze weer voor zichzelf zou kunnen zorgen. Zelfs de theepot optillen deed al pijn. “Dan ben je heel kwetsbaar en is het een zware emoti-

onele belasting als je in die bureaucratische toestanden vastloopt. Het lijkt wel een machtsspel. Van je belangenbehartiger verwacht je bovendien accuraat gedrag. Een beetje erkenning en een fatsoenlijke bejegening.” Ten einde raad nam de familie De Jong ten slotte in oktober 2008 contact op met Slachtofferhulp Nederland. Ze hadden nog een brief in de la liggen die Slachtofferhulp vlak na het ongeluk had gestuurd, waarin Sylvia werd uitgenodigd contact op te nemen als ze behoefte had aan psychosociale, praktische of juridische ondersteuning. Destijds was dat niet aan de orde geweest, maar bijna een jaar later was de familie murw.

“Is dit gebruikelijk?” vroeg de moeder van Sylvia, nadat ze 0900 - 0101 had gebeld en aan de slachtofferhulpmedewerker die de *intake* deed hun ervaringen had verteld. “Nee dus, was het antwoord. Weet je, ik kan me doorgaans redelijk goed redden met dit soort instanties,” vertelt De Jong, “maar het trauma van het ongeluk daalt als een nevel op je neer. Je bent jezelf niet. Bovendien spreek je de

vaktaal niet. Je bent compleet afhankelijk van je belangenbehartiger, je moet jaren met elkaar door een deur. Een beetje menselijkheid mag je toch wel verwachten. Je kunt het lang volhouden, maar dat soort dingen breken je uiteindelijk. Natuurlijk was het afschuwelijk wat Sylvia was overkomen, maar dát konden we binnen ons gezin wel hanteren.”

Piet Spaargaren kreeg de zaak van de familie De Jong toegewezen. Hij had al zeer veel ervaring met letselschadeafhandeling en was als voormalig P&O-functionaris bovendien goed thuis in de ingewikkelde inkomensberekeningen. Hij kende het jargon en het netwerk. Hij wist de zaak vlot te trekken, hielp met het inventariseren van alle kosten en adviseerde over de onderbouwing. Hij controleerde de berekeningen, ondersteunde bij gesprekken met de rapporteurs van de rechtsbijstandverzekeraar en de behandelaar van de aansprakelijke partij. Hij zorgde dat afspraken nagekomen werden en als het nodig was sloeg hij – op een zakelijke manier – met de spreekwoordelijke vuist op tafel.

Inmiddels is er een flink bedrag aan voorlopige schadevergoeding vastgesteld en worden er met terugwerkende kracht voorschotten uitbetaald. Daarmee is de zaak nog niet gesloten, want pas over een jaar of twee – afhankelijk

van het herstel van Sylvia – zal duidelijk zijn wat de totale letselschade is. Maar het eerste resultaat is er.

“Je bent overgeleverd aan de instanties, en Slachtofferhulp is echt een anker gebleken”, blikt De Jong terug. “Piet Spaargaren is emotioneel niet betrokken, dus die kan rustig en zakelijk doorgaan waar wij uit pure onmacht boos zouden worden. Een neutraal iemand die scherp blijft. Hij heeft ervaring met dit soort zaken en kan terugvallen op het brede netwerk van Slachtofferhulp. Bij die verzekeraars draait het toch hoofdzakelijk om geld, maar bij Slachtofferhulp draait het om jou. Het heeft ons beeld van Slachtofferhulp veranderd. Ik dacht altijd dat Slachtofferhulp vooral van de emotionele hulp was, en

Politie neemt aangifte vermiste dochter niet serieus

dat is ook wel belangrijk, maar voor ons is vooral de praktische ondersteuning van belang geweest.”

En Sylvia? De frêle blondine heeft tijdens het gesprek op de bank gelegen, want lang zitten kan ze nog niet. Maar na de anderhalf jaar waarin haar leven op een laag pitje heeft gestaan, klimt ze uit het dal. Deze zomer is ze gestart met een intensieve revalidatie en de vooruitzichten op (bijna) volledig herstel zijn goed. Ze heeft een tijdelijke woning gevonden en ze kan zichzelf weer een beetje redden.

Buitenlandse muur van bureaucratie

Wat de familie De Jong – en met hen vele anderen – is overkomen, is een typisch voorbeeld van secundaire victimisatie. Deze term beschrijft hoe in de nasleep van het misdrijf of ongeval slachtoffers extra leed ervaren door het handelen (of nalaten daarvan) van de betrokken instanties. Dat kan politie of justitie zijn, maar ook verzekeraars of instellingen voor geestelijke gezondheidszorg of maatschappelijk werk kunnen een bron van frustratie en zelfs hertraumatisering zijn. Dat zou ook gelden voor Slachtofferhulp Nederland, als de dienstverlening om een of andere reden ernstig in gebreke zou blijven.

Helaas is het vaak de groep die juist met de meeste consi-

deratie en zorgvuldigheid behandeld zou moeten worden, die in welhaast Kafkaïaanse situaties terechtkomt. Zo ook Wil Vreeburg, moeder van een dochter die op 24-jarige leeftijd werd vermoord.

“Ons gezin ging op vakantie in Frankrijk, terwijl mijn dochter Caroline met een kennis naar Portugal ging. De laatste week zouden we samen in Eurodisney doorbrengen. Ze is nooit bij ons op de camping aangekomen”, gaat Vreeburg dertien jaar terug in de tijd. “Ze kreeg ruzie met haar reisgenoot en is alleen verdergegaan. In Rennes is ze waarschijnlijk voor het laatst gezien. Uiteindelijk is ze gevonden op 20 kilometer van de camping, langs de snelweg bij Versailles. Gewurgd en in haar slaapzak uit een auto gegoooid.”

Het is het meest afschuwelijke wat een ouder kan overkomen: het verlies van een kind door moord of doodslag. Alsof dat niet genoeg was, liep Vreeburg voortdurend vast in het Franse justitiële systeem, dat behalve een gebrek aan efficiëntie en een overdaad aan protocol, een schrijnend

onvermogen tot medeleven, erkenning en respect voor de nabestaanden aan de dag legde.

Op 28 juli 1996 zou Caroline zich bij haar familie hebben moeten voegen; op 3 augustus doet Vreeburg aangifte van vermissing. De Franse politie weigert de aangifte serieus te nemen. Ze is een volwassen vrouw en zal vanzelf wel weer opduiken. Terug in Nederland doet de familie ook aangifte bij politie in de eigen woonplaats. Die neemt de vermissing wel serieus. Op 12 augustus starten Vreeburg, haar man, Carolines vriend en haar voormalige reisgenoot een zoektocht, waarbij ze de route van Caroline zo nauwkeurig mogelijk proberen na te trekken, in de hoop iets of iemand te vinden die kan vertellen waar ze is. *Tros Vermist* volgt de zoektocht. Wat ze niet weten is dat het lichaam van Caroline al op 7 augustus gevonden is.

Op 28 augustus krijgt Vreeburg van een politiefunctienaris van het korps in Wijchen te horen dat het lichaam van een onbekende jonge vrouw dat al drie weken in een Parijs' mortuarium ligt, met 95 procent zekerheid dat van Caroline is. Hij vertelt dat op persoonlijke titel, want de Franse onderzoeksbeambten weigeren uitsluitsel te geven voordat de identiteit van het in verregaande staat van ontbinding verkerende stoffelijk overschot met 100 procent zekerheid is vastgesteld. Maar een kettinkje met een

*In het moeras van mijn herinnering
ligt in gestolde tijd
jouw lief gezicht je zachte lichaam
ik raakte je zo intens kwijt*

*de jaren deden minutieus hun werk
en kneedden mijn gemoed
in stille diepe eenzaamheid
terwijl ik hard bleef roepen het gaat goed*

*Nu keer ik rustig op mijn schreden terug
en zie het landschap achter mij
het leven is gewoon zo doorgegaan
met telkens weer dat nieuwe jaargetij*

*In het moeras van mijn herinnering
blijf jij mij steeds nabij*

Wil Vreeburg

zeer karakteristieke hanger dat op het lichaam is gevonden, is voor de Nederlandse politieman voldoende om de familie uit haar tergende onzekerheid te verlossen. Vreeburg wil meteen naar Parijs om het lichaam van haar dochter te identificeren, desnoods aan de hand van persoonlijke spulletjes die zijn gevonden. Maar niemand mag een blik op deze bewijsstukken werpen voordat de onderzoeksrechter ze heeft gezien, en die is op vakantie. De Nederlandse politie stuurt de gebitsstatus op, maar omdat deze niet helemaal compleet is, blijkt dat ondanks een *match* nog steeds niet genoeg om de identiteit te bevestigen. Zelfs het opsturen van vingerafdrukken leidt niet tot een snelle identificatie.

Complicerende factor is dat alle communicatie via Interpol en de Nederlandse ambassade moet verlopen. Die komt pas echt in actie als een cameraploeg van *Tros Vermist* een onderhoud afdwingt met de consul. De Nederlandse politie, laat staan de familie, mag geen rechtstreeks contact opnemen met de Franse politie en de onderzoeksrechter. Die laatste ging er overigens maar van uit dat de nabestaanden 'geen belangstelling' hadden voor het verloop van de procedure. Dat de familie, om op de hoogte te blijven van de voortgang en de bevindingen van het onderzoek, een Franse advocaat in de arm had moeten nemen, heeft nooit iemand verteld. Vreeburg weigert zich te laten afschepen en blijft aandrin-

gen op informatie en antwoord op haar vragen. Dat leidt tot geërgerde en zelfs woedende reacties bij de betrokken instanties, en zelden tot medewerking. Ook het verzoek om bloemen te mogen leggen bij het lichaam in het mortuarium stuit op onbegrip en botte afwijzing van het personeel. Een lichtpuntje in de nachtmerrie is dat de directeur van de ANWB, die het niet kan aanzien hoe de nabestaanden worden genegeerd en geschoffeerd, gratis een advocaat beschikbaar stelt.

Uiteindelijk zal het bijna drie maanden (!) vol traumatische ervaringen met het Franse justitiële apparaat duren voordat de identiteit van Caroline bevestigd is en Vreeburg het lichaam van haar dochter kan meenemen om haar een laatste rustplaats te geven. De persoonlijke spulletjes van haar dochter krijgt ze pas acht jaar later terug, door tussenkomst van het ministerie van Buitenlandse Zaken. Ze schrijft een indrukwekkend en beklemmend verslag van haar ervaringen in de weken, maanden en jaren na de dood van Caroline.

“Het maakt je keihard. Je moet wel om te kunnen overleven. Iedere nabestaande doet het op zijn eigen manier, sommigen pantseren zich helemaal, anderen krijgen juist vechtlust om zich voor een zaak in te zetten”, beschrijft Vreeburg. Behalve rouw voelde ze aanvankelijk ook een allesoverheersende woede, niet eens zozeer tegen de onbekende dader, maar tegen officiële instanties, regels, protocollen en procedures. “De eerste jaren was ik erdoor geobsedeerd de dader te vinden. Ik was altijd aan het knokken, brieven aan het schrijven naar kranten en dergelijke. Het hield mij op de been, maar het ging ten koste van mijn gezin”, vertelt ze met enige bitterheid. Op zoek naar steun sloot ze zich aan bij de lotgenotenvereniging ouders van een vermoord kind (VOVK) en later ook bij de Vereniging Ouders van een Overleden Kind (VOOK). Want nabestaanden van levensdelicten waren in die tijd toch voornamelijk op zichzelf en elkaar aangewezen. Slachtofferhulp Nederland had halverwege de jaren negentig nog geen op maat gesneden aanbod voor de specifieke behoeften van deze groep. “Er kwam wel een vrijwilliger bij mij thuis, maar die wist niet hoe ze ermee om moest gaan. Ze bedoelde het goed, maar er was natuurlijk ook nog heel weinig ervaring op dit gebied bij Slachtofferhulp. Ik heb haar gezegd niet meer te komen, want ik vond het vervelend. Ga maar naar iemand wiens fiets is gestolen, om die te troosten, dacht ik. Als je kind vermoord is, zit je niet op dat soort hulp te wachten.” Bij

de reguliere ggz-instanties vond Vreeburg evenmin wat ze nodig had. “Ook daar hadden ze weinig kaas gegeten van de combinatie rouw en trauma en alle aspecten die daarmee samenhangen.”

Vanuit het idee andere ouders wellicht iets van de bureaucratische ellende te besparen die zij in Frankrijk had ondervonden, startte ze bij de VOVK een werkgroep Steun en assistentie bij moord in het buitenland (SAM Buitenland) om de rechtspositie en de hulpverlening aan nabestaanden van moord (en vermissing) van mensen in het buitenland te verbeteren. Ze gaf ook voorlichting op scholen in het kader van de campagne tegen zinloos geweld en begon na verloop van tijd gespreksgroepen te leiden voor ouders die een kind hadden verloren. Haar gedrevenheid en dadendrang beschouwt ze achteraf met enige ambivalentie. Enerzijds zijn ze een vorm van steun en zingeving, maar: “Het kost bergen energie. En je bent ook voortdurend met hetzelfde bezig, het gewelddadige verlies van je kind. Je blijft als het ware in de ellende rondzingen. Op een gegeven moment moet je ook weer eens leuke dingen doen.”

Hoewel haar aanvankelijke ervaringen met Slachtofferhulp Nederland niet geweldig waren, is ze inmiddels een stuk positiever over de organisatie. Aanleiding daarvoor zijn de begeleide lotgenotenweekenden die Slachtofferhulp Nederland samen met de Basis in Doorn in 2008 voor het eerst organiseerde. “Ook al is het bij ons al zo lang geleden gebeurd, we hebben ons direct aangemeld voor de eerste serie weekenden. Was zoiets er maar eerder geweest! De drie weekenden hebben als thema verleden, heden en toekomst, en dat is goed. De begeleiding was heel deskundig, het programma was goed afgestemd met voldoende momenten van ontspanning. Het klopte precies.”

Vreeburg is verheugd dat er in 2009 een nieuwe serie weekenden start voor ouders van een vermoord kind, en dat er ook begeleide lotgenotenweekenden voor broers en zussen op het programma staan, “want dat is absoluut een vergeten groep”. Het *casemanagement* voor nabestaanden van levensdelicten, dat Slachtofferhulp Nederland sinds twee jaar aanbiedt, ziet ze eveneens als een goede ontwikkeling.

“De grote frustratie van de leden van de VOVK is dat er voor de daders zo veel geregeld is en voor de nabestaanden zo weinig. Daders worden helemaal begeleid naar hun terugkeer in de maatschappij, maar wij ouders

hebben levenslang. Professionele casemanagers voor nabestaanden zijn een stap in de goede richting. Maar wees wel heel duidelijk over wat ze te bieden hebben. Ondersteuning en advies bij allerlei praktische en juridische zaken zijn prima, maar geen betutteling, dat schrikt af. Op zich is er niets mis met vrijwilligers. Ze vertegenwoordigen het spontane en persoonlijke element in de hulpverlening. Bij de VOVK zijn er ook vrijwilligers en dat zijn zeer deskundige mensen. Maar er zijn gradaties; waar zet je ze wel en niet in. Bij zware zaken kun je beter kiezen voor beroepskrachten”, is de visie van Vreeburg. Toch: te veel professionalisering is ook niet goed, waarschuwt ze tot slot. “Het is niet de bedoeling dat mensen bij Slachtofferhulp Nederland een heel dikke boterham gaan zitten verdienen en de organisatie vercommercialiseert.”

Mondig en strijdvast

De familie De Jong en vooral Wil Vreeburg zijn uitzonderlijk, maar op een bepaalde manier ook representatief voor de slachtoffers – daartoe rekenen we ook nabestaanden, betrokkenen en getuigen – waarmee Slachtofferhulp Nederland te maken krijgt. Uitzonderlijk omdat de meerderheid van de cliënten veel minder ernstige dingen heeft meegemaakt dan het hiervoor besprokene. Tegelijkertijd representatief omdat hun verhalen ook illustreren dat slachtoffers geen passieve, zielige figuren zijn, maar mondig en strijdvast, en dat ze over een aanzienlijke dosis veerkracht beschikken. En dat geldt wél voor het overgrote deel van de cliënten.

We kunnen zeker stellen dat er de afgelopen decennia een emancipatie van het slachtoffer heeft plaatsgevonden. Het besef is gegroeid dat ze een positie hebben en rechten, en die willen ze uitoefenen ook. Verwachtingen en eisen van slachtoffers én de samenleving zijn gestegen, ook met betrekking tot de dienstverlening van Slachtofferhulp Nederland. De grote uitdaging voor de organisatie is om haar prestaties gelijke tred te laten houden met die veranderende wensen en behoeften van slachtoffers én met de wettelijke en wetenschappelijke ontwikkelingen op de verschillende terreinen (praktisch, psychosociaal en juridisch) die haar dienstverlening bestrijkt.

Slaagt de organisatie daarin? Meestal wel, zo blijkt uit tevredenheidsonderzoek onder cliënten.² Zij waarderen de dienstverlening gemiddeld met een 7,7. Slechts 7 procent van de ondervraagde cliënten³ geeft het rapportcijfer 5 of lager. Wat betreft de psychosociale dienstverlening

zegt meer dan de helft er veel aan gehad te hebben. Wat betreft de praktische dienstverlening is dat 59 procent en aan de juridische dienstverlening zegt 67 procent van de cliënten veel gehad te hebben. Als mensen ontevreden zijn, is het vooral omdat hun verwachtingen niet corresponderen met de hulp die ze hebben ontvangen; ze hadden andersoortige hulp of meer hulp verwacht. Dat is in ieder geval een aanwijzing dat medewerkers heel duidelijk moeten zijn in wat Slachtofferhulp Nederland wel en niet te bieden heeft. ‘Aan verwachtingenmanagement doen’ heet dat zo mooi.

Het werken aan kwaliteit is natuurlijk nooit af. Dat is Slachtofferhulp Nederland verplicht aan de mensen die ongevraagd en ongewild terechtkomen in de situatie waarvan zij slachtoffer zijn. Een 7,7 laat best nog ruimte voor verbetering. Anderzijds is het een geweldige prestatie die Slachtofferhulp Nederland met betrekkelijk weinig financiële middelen maar heel veel menselijk kapitaal weet neer te zetten. Daarvan getuigen de verhalen in deze bundel.

Tot slot nog eenmaal het woord aan de ‘klant’, in dit geval een echtpaar dat slachtoffer werd van een poging tot doodslag.

“We willen Slachtofferhulp bedanken voor alle steun die we de afgelopen maanden hebben gekregen: een luisterend oor, moed inspreken, praktische tips en het bijwonen van de rechtszaak, de terugkoppeling ervan en het medeleven rond de uitzending van *Opsporing Verzocht* en nog veel meer; we zijn vast iets vergeten. Steeds op het juiste moment belde Slachtofferhulp op. Zonder jullie hulp, inzet en medeleven was het de afgelopen periode absoluut minder eenvoudig geweest om alles een plekje te geven. We hebben veel bewondering voor jullie. Nogmaals erg bedankt en sterkte met het goede werk dat Slachtofferhulp Nederland doet!”

Noten

- 1 De namen van Sylvia en haar moeder zijn gefingeerd.
- 2 Wonderen, R. van & M. Moll (2007). *Beoordeling dienstverlening Slachtofferhulp Nederland*. Utrecht, Verwey Jonker Instituut/Slachtofferhulp Nederland.
- 3 Van een representatieve responsgroep van 203.

Slachtofferhulp naar hoger niveau

dankzij Stichting Slachtofferhulp Nederland

Centraal Beheer Achmea feliciteert

Slachtofferhulp Nederland van harte

met haar 25-jarig jubileum.

Slachtofferhulp heeft haar belang voor de Nederlandse samenleving ruimschoots bewezen. En meer dan dat: de organisatie is niet meer weg te denken als belangrijke en door alle partijen onmisbaar geachte schakel in de hulpverlening. Dagelijks staan ruim duizend vrijwilligers in het hele land klaar om slachtoffers bij te staan. Vanuit deze gedachte kennen wij hen in het bijzonder als hulpverleners in onze dagelijkse praktijk van de schaderegeling. Slachtofferhulp Nederland ontzorgt daadwerkelijk. Minder zichtbaar voor slachtoffers en andere belanghebbenden is dat Slachtofferhulp Nederland ook op andere vlakken streeft naar een verbetering van de dienstverlening voor slachtoffers. Een goed voorbeeld hiervan is de support van Slachtofferhulp Nederland ten aanzien van de invoering van een keurmerk voor belangenbehartigers. Dit keurmerk heeft belangenbehartigers gestimuleerd het goede te doen, waarmee de kwaliteit van de hulpverlening structureel verbeterd is.

Centraal Beheer Achmea wil een maatschappelijk betrokken organisatie zijn, die in verbinding met de maatschappij slachtoffers zo goed mogelijk begeleidt en helpt. Wij kunnen daarbij niet zonder de kritische, stimulerende positie die Slachtofferhulp Nederland als centrale factor binnen onze maatschappij inneemt.

Regelmatig voeren wij overleg met medewerkers van de organisatie om de kwaliteit van onze schaderegeling te laten beoordelen. Vrijwilligers van Slachtofferhulp

Nederland bezoeken 'Apeldoorn' van tijd tot tijd om met eigen ogen te oordelen over de kwaliteit van onze dienstverlening. Wij hechten aan deze relatie. Het oordeel van Slachtofferhulp Nederland is voor ons relevant. Het helpt ons én de slachtoffers die op onze dienstverlening vertrouwen.

Van harte wensen wij Slachtofferhulp Nederland een goede toekomst. Namens ons en namens alle mensen voor wie de organisatie nu en in de toekomst een troost en een kracht zal zijn.

Ellen Faber

Directievoorzitter Centraal Beheer Achmea



Goed recht. 25 jaar Slachtofferhulp Nederland is mede tot stand gekomen dankzij de financiële bijdragen van een aantal relaties.

Slachtofferhulp Nederland bedankt

- Centraal Beheer Achmea, Apeldoorn
als hoofdsponsor van de jubileumbundel, en

- Exact Software Nederland, Delft
- Stolwijkgrafax printingmedia, Diemen
- IMS Incident Management Services bv, Ooltgensplaat
- STRATCH Consultants, Amsterdam
- De Computerwacht, Alphen aan den Rijn
voor hun belangrijke bijdrage.

En verder:

- Waarborgfonds Motorverkeer, Rijswijk
- Bosselaar en Strengers Advocaten, Utrecht
- Q-Consult Bedrijfskundige Adviseurs, Arnhem
- KPMG Nederland, Amstelveen
- London Verzekeringen
- AA Lease, Dordrecht
- Elektrotechnisch Installatie Bureau L. Ravensbergen,
Hazerswoude
- Martin Cuypers kantoorartikelen bv, Venray
- Glans Schoonmaakbedrijf bv, Zutphen
- Kok Bloemenservice, Warnsveld
- Van Dam Verhuizingen, Terborg
- Van Den Beukel Makelaars, Zutphen
- Portretfotograaf De Jong, Groningen



Goed recht. 25 jaar Slachtofferhulp Nederland

Goed recht – in de zin van rechtspraak en gerechtigheid – houdt rekening met de belangen en behoeften van slachtoffers. Het is ook het goed recht van slachtoffers dat zij ondersteuning krijgen bij het verwerken en herstellen van de gevolgen die het misdrijf, het ongeluk of een andere calamiteit teweeg heeft gebracht. Vijfentwintig jaar geleden was dat niet zo vanzelfsprekend als nu.

Deze jubileumuitgave is te beschouwen als een kroniek van de emancipatie van het slachtoffer en de ontwikkeling van Slachtofferhulp Nederland. Het biedt een caleidoscopisch beeld van 25 jaar slachtofferzorg aan de hand van de persoonlijke bijdragen van en interviews met mensen die op een of andere manier bij slachtofferhulp betrokken zijn of zijn geweest: medewerkers van Slachtofferhulp Nederland, vertegenwoordigers van (keten) partners, politici, wetenschappers, deskundigen uit de praktijk en uiteraard slachtoffers.

Auteur: Sonja Leferink, Slachtofferhulp Nederland