

Een verkeersongeval is altijd een ingrijpende gebeurtenis. Verkeersslachtoffers en hun omgeving verwachten dan ook opvang en ondersteuning. Vaak krijgen ze te weinig steun en voelen ze zich voor de tweede keer slachtoffer. De vzw Ouders van Verongelukte Kinderen (ovk), de diensten Slachtofferhulp en vzw ZEBRA ijveren samen voor een betere begeleiding van verkeersslachtoffers.

Midden jaren negentig bundelde een aantal ouders die hun kind verloren in het verkeer hun krachten. Ze richtten een actiegroep op. Elk jaar kwamen er ongeveer veertig families bij. Ondertussen telt de lotgenotenvereniging Ouders van Verongelukte Kinderen vierhonderdvijftig families in heel België. Vanaf het begin ijverden ze voor een preventief beleid en voor een betere opvang van slachtoffers en nabestaanden. *Francis Herbert*, secretaris-generaal ovk: "België is met preventie veel later begonnen dan andere Europese landen. De paars-groene coalitie en de toenmalige federale minister van Mobiliteit *Isabelle Durant* hebben er zo'n zes jaar geleden werk van gemaakt. In dezelfde periode heeft de Vlaamse minister van Mobiliteit *Steve Stevaert* ook heel wat gerealiseerd. Politie en justitie zijn federale bevoegdheden. Maar de opvang van verkeersslachtoffers is een bevoegdheid van de gemeenschappen. Op de tiende verjaardag van ovk lanceerden we dan ook een oproep naar de gemeenschappen: zoals de federale overheid aan veilig verkeer had gewerkt, zo zouden de gemeenschappen aan de opvang van verkeersslachtoffers moeten werken."

ovk ijvert voor een preventief beleid voor veilig verkeer. Hun prioriteit voor de komende tien jaar is het professionaliseren van hun lotgenotenwerking. Volgens ovk speelt de perceptie van verkeersongevallen in de samenleving een grote rol in hoe slachtoffers en nabestaanden zich voelen. *Herbert*: "Families van verkeersslachtoffers of van seksueel of crimineel geweld hebben allemaal iets vreselijks meegemaakt. Het verschil is dat de families van slachtoffers van geweld zich – gelukkig maar – ondersteund voelen door de duizenden mensen die voor hun kinderen op straat

Zin geven aan zinloosheid

zijn gekomen. Families van verkeersslachtoffers voelen zich veel minder gesteund door de samenleving. Ongevallen worden vaak gebanaliseerd. Ook in de krant zijn dodelijke verkeersongevallen meestal niet meer dan faits divers." Begrip tonen voor de slachtoffers en hun families hoeft nochtans niet altijd veel tijd, geld en moeite te kosten. Wetsdokters kunnen bijvoorbeeld

Isabelle Deschrijver, directeur ovk: "We voelen ook dat er nood is aan trajectbegeleiding voor ouders van verkeersslachtoffers. Een ongeval is altijd onverwacht. In één klap komt alles op je af: politie, burgerlijke partijstelling, verzekeringen, minnelijke schikkingen, voorschotten, verlof, mutualiteit. Om nog te zwijgen van het medische jargon. Er moet een hele hoop

Een betere opvang voor verkeers- slachtoffers

een bloem op het witte laken leggen wanneer de familie naar het slachtoffer komt kijken. Zo'n klein gebaar maakt een groot verschil voor de ouders. Rechters kunnen hun empathie en menselijkheid tonen door de voornaam van het slachtoffer te gebruiken tijdens zittingen in de rechtbank. Als er bewijsstukken moeten getoond worden, zoals kledingstukken van het slachtoffer, gebeurt dat nu vaak in een banale kartonnen doos van de supermarkt. Medewerkers van het gerecht staan er vaak nog niet bij stil, maar het zou een groot verschil maken voor de ouders als de bewijsstukken met respect gepresenteerd zouden worden. Het melden van het slechte nieuws door de politie gebeurt ook niet altijd op een meelevende manier. Dat is geen kwestie van slechte wil. Meestal is het gewoon onwetendheid. In de politieopleiding worden minder uren dan vroeger besteed aan het omgaan met slachtoffers en hun familie. ovk ijvert er voor het aantal opleidingsuren weer te verhogen."

dingen simultaan geregeld worden, terwijl je wordt overmand door verdriet en niet in staat bent om er rustig over na te denken. Veel ouders kunnen pas aan hun rouwverwerking beginnen als het proces achter de rug is."

Herbert: "Volgens een studie van de Europese Federatie van Verkeersslachtoffers zouden 80% van de mensen na het proces nog dieper in de put zitten dan ervoor. Je bent al een slachtoffer omdat je je kind verliest. Van het gerecht verwacht je dat je erkenning krijgt als slachtoffer. Daarmee krijg je je kind niet terug, maar je kan de gebeurtenis een plaats geven en verdergaan met je leven. Veel slachtoffers voelen zich echter na de gerechtelijke procedure slechter dan ervoor."

Slachtofferhulp in het CAW

De Centra voor Algemeen Welzijnswerk zijn midden jaren negentig ontstaan na een fusie van heel wat bestaande organisaties, zoals de diensten Slachtofferhulp. Die

diensten helpen slachtoffers van een misdrijf en hun omgeving, slachtoffers van rampen en hun omgeving, en nabestaanden na een dodelijk verkeersongeval of zelfdoding. Ook getuigen kunnen bij Slachtofferhulp terecht – ook mensen die getuige zijn van een overval. *Astrid*

klacht indienen? We helpen hen ook met het bijeenzoeken van de nodige documenten. Wanneer ze vragen hebben over de dader, verwijzen we hen door naar slachtoffer-daderbemiddeling. Meestal verwerken mensen een bepaalde gebeurtenis op een aantal weken, maanden of soms zelfs

door vrijwilligers. Rubbens: “Op een bepaald moment hebben we besloten om de nabestaanden van dodelijke verkeersslachtoffers mee op te nemen in onze doelgroep. We kunnen niet alle gewonde verkeersslachtoffers en hun familie opvangen. Daar hebben we spijtig genoeg te weinig medewerkers voor. De nabestaanden van dodelijke slachtoffers vormen een relatief kleine groep die niet snel met andere vormen van opvang en hulpverlening in contact komt. Gewonde verkeersslachtoffers worden geholpen in ziekenhuizen en revalidatiecentra. Na de begrafenis wacht er voor nabestaanden vaak een leegte.”

“Jonge slachtoffertjes en hun broers en zussen worden nog te vaak met onwetendheid en onhandigheid benaderd.”

Rubbens ondersteunt de diensten vanuit het Steunpunt voor Algemeen Welzijnswerk. Rubbens: “Onze diensten ondersteunen slachtoffers en hun familie bij het verwerkingsproces. We informeren mensen over de juridische en praktische aspecten van slachtofferschap: wat doet de politie, hoe loopt een onderzoek, wat zijn de taken van een procureur, hoe moet je een

jaren. Zolang de verwerking bezig is, kunnen ze bij ons terecht. Wanneer de verwerking vastloopt, verwijzen we hen door naar gespecialiseerde hulpverlening.” De teams van de diensten Slachtofferhulp zijn multidisciplinair. Er werken maatschappelijk assistenten, psychologen en mensen met juridische achtergrond. De professionele teams worden bijgestaan

ZEBRA

In 2002 begon het Levenslijn Kinderfonds met het inzamelen van geld rond het thema kinderen en verkeer, met als subthema's veilige mobiliteit, jonge verkeersslachtoffers en wetenschappelijk onderzoek. Aanvankelijk werden de middelen voor jonge verkeersslachtoffers verdeeld onder organisaties die binnen dit thema





De rechten van het slachtoffer

- 1 Recht op respect en herkenning.
- 2 Recht op het krijgen van informatie.
- 3 Recht op het geven van informatie.
- 4 Recht op juridische bijstand.
- 5 Recht op bescherming en privacy.
- 6 Recht op herstel.
- 7 Recht op hulp.

Vijf principes van correcte eerste hulp

Bent u getuige van een ongeval waar kinderen bij betrokken zijn, als slachtoffer of getuige? Hou dan deze vijf principes in het achterhoofd:

- 1 Ik let op de veiligheid van het gekwetste kind;
- 2 Ik scherm het kind af voor bijkomend leed;
- 3 Ik verwittig een familielid of vertrouwenspersoon van het kind;
- 4 Ik laat spontane reacties van het kind toe;
- 5 Ik luister naar en reageer gepast op de eerste vragen, angsten en zorgen van het kind.

Meer uitleg bij de principes vind je op www.zebraweb.be/nl/projecten/charter. Daar kan je het charter ook ondertekenen.

werkten. Drie jaar geleden besloot men een deel van het geld opzij te zetten om een structuur op te richten die een bondgenoot van de jongeren kon worden en blijven, ook wanneer Levenslijn het thema zou loslaten. Zo ontstond de vzw ZEBRA. *Lieve Stappers*, afgevaardigd bestuurder ZEBRA: "We kozen voor de naam ZEBRA, omdat wij eigenlijk werken als een zebra-pad. Als je een straat wil oversteken, helpt het zebra-pad je om aan de overkant te geraken. ZEBRA is zelf geen hulpverlenende organisatie, maar brengt je onrechtstreeks wel tot bij de hulpverlening. Het is niet onze bedoeling een niche in het hulp-aanbod in te vullen door zelf voor de jongeren te zorgen. Wel ondersteunen we de organisaties die daar een rol in spelen. ZEBRA verzamelt informatie en verspreidt die bij iedereen die ze kan gebruiken. We willen langzaamaan een kenniscentrum worden."

Toen het verzamelen van informatie begon, bleek al snel dat het hulpaanbod te

klein, te weinig gekend en te versnipperd was. Er was weinig geweten over hulp aan zowel rechtstreekse als onrechtstreekse slachtoffers. Voor medische zorgen en revalidatie bestaan er al heel wat gespecialiseerde afdelingen voor kinderen en jongeren. Maar om opnieuw in de samenleving te integreren was er weinig hulp te vinden. De website van ZEBRA (www.zebra-web.be) geeft een overzicht van de hulpverlening aan jonge verkeersslachtoffers. *Stappers*: "De website bevat meer dan het overzicht alleen. Zo kan je er het charter ondertekenen. Het charter bestaat uit vijf puntjes waar iedereen die op de plaats van een ongeval in contact komt met jonge verkeersslachtoffers rekening mee kan houden. Je vindt er ook alle informatie over onze projecten. Voor het piloot-knuffelproject werden 1400 knuffels verdeeld over zeven politiezones in West-Vlaanderen. Politieagenten geven kinderen die betrokken raken bij een verkeersongeval een knuffel met een kaartje aan. Dat kaartje verwijst hen door naar onze website, waar ze alle organisaties vinden die hen kunnen helpen. Omdat niet iedereen toegang heeft tot internet, is er ook de Zeppereeks, een reeks boekjes vernoemd naar Zeppe de Zebra. De boekjes bevatten getuigenissen van en verhalen over jonge verkeersslachtoffers en hun familie. In de boekjes staat ook een bijsluitertje met tips voor ouders en leerkrachten. De Emobiel is een tas met objecten die leerkrachten in het lager onderwijs kunnen gebruiken. Er zit bijvoorbeeld een troostkussen in waar de klasgenootjes briefjes in kunnen steken. Dat kussen kan dan afgegeven worden aan het klasgenootje in het ziekenhuis. De tas bevat ook verkeersborden die emoties uitdrukken. En natuurlijk een handleiding voor de leerkracht. Jonge slachtoffertjes en hun broers en zussen worden nog te vaak met onwetendheid en onhandigheid benaderd. Leerkrachten vrezden vaak dat ze het verkeerd zullen aanpakken en blijven dan maar bij de pakken zitten. De Emobiel helpt om die onhandigheid weg te nemen."

De website geeft ook uitleg bij het beleidsonderzoek dat ZEBRA uitbesteedde aan het onderzoekscentrum Kind en Samenleving. Jongeren die deelnamen aan het onderzoek 'De stem van jonge verkeersslachtoffers' kregen toegang tot een forum op de ZEBRA-site. Later zal dit forum voor alle jonge verkeersslachtoffers opengesteld worden. Dit is een eerste stap naar een lotgenotenwerking voor jongeren. Voor de broers en zussen van een verongel-

lukt kind zijn er de 'Missing You'-praatgroepen. Dat is de jongerenwerking van OVOK, Ouders van een Overleden Kind.

Stappers: "Ons nieuwste project zijn de Zeppedingetjes, een pakket dat scholen kunnen aanvragen wanneer er een leerling rechtstreeks of onrechtstreeks bij een ongeval betrokken raakt. Er zitten posters in, postkaartjes die de leerlingen naar hun vriendje in het ziekenhuis kunnen sturen, en notitieboekjes met getuigenissen en tips. De massale vraag naar de pakketten – ook in scholen waar geen leerlingen betrokken waren bij een ongeval – betekent dat het thema leeft."

Staten-Generaal voor betere opvang en begeleiding

In februari 2005 stapten de drie organisaties samen naar de Vlaamse Regering met een oproep. Beleidsmensen hadden al te kennen gegeven dat ze meer wilden doen voor verkeersslachtoffers. Kort nadien verscheen er inderdaad een gezamenlijk persbericht van minister van Mobiliteit, Sociale Economie en Gelijke Kansen Kathleen Van Brempt, minister van Welzijn, Volksgezondheid en Gezin Inge Vervotte en minister-president Yves Leterme waarin ze verklaarden iets aan het beleid rond de opvang van verkeersslachtoffers te willen doen. Toen is het idee ontstaan een Staten-Generaal te organiseren. Bij de vorming van de huidige Vlaamse Regering zat formateur Yves Leterme samen met de verenigingen voor verkeersslachtoffers. Er werd gevolg gegeven aan hun vragen en voorstellen, want het thema 'betere opvang en begeleiding voor verkeersslachtoffers' werd opgenomen in het Vlaams Regeerakkoord 2004-2009. Begin 2006 begon de organisatie van een Staten-Generaal voor een betere opvang en begeleiding voor verkeersslachtoffers. *Deschrijver*: "Er werden werkgroepen samengesteld die elk rond een thema werkten: medische hulpverlening, psychosociale hulpverlening, reïntegratie, mobiliteit, politie, justitie, verzekeringen, veroorzakers en onderzoek. Na ruim een jaar hadden ze hun aanbevelingen klaar." *Herbert*: "Het is fantastisch hoeveel werk er verzet is op zo'n korte tijd. De medische sector was een van de blinde vlekken in onze kennis van de opvang van verkeersslachtoffers. Ik ben heel erg tevreden over hun bijdrage. Ze hebben kritisch naar zichzelf gekeken. Ze hebben niet alleen gezegd wat ze al doen, maar ook wat ze nog niet doen, wat nog beter kan en waar ze het

geld niet voor hebben. Het verhaal van de Staten-Generaal is vrij uniek in Europa. Op het vlak van preventie zaten we in de staart van het Europese peloton. Vandaag zijn we bij de eersten, als we al niet de eersten zijn.”

Deschrijver: “We moeten niet allemaal het warm water uitvinden. Met een minimale inspanning zou het een pak beter kunnen. Er zijn veel goede praktijken, maar ze zijn niet gekend. Er zou een expertisecentrum moeten komen dat alle goede voorbeelden en informatie kan bundelen en verspreiden. De hulpverlening is een kluit. Vele aanbevelingen van de werkgroepen verwijzen naar coördinatie en samenwerking, en

een antwoord bieden op deze uitdagingen zal heel wat tijd kosten. Onze rol in het verbeteren van de opvang van verkeersslachtoffers is veel zwaarder dan we ooit hadden ingeschat. De Staten-Generaal heeft het onderwerp op de agenda gezet. De aanbevelingen en kennis moeten gecentraliseerd worden en iedereen moet aangespoord worden om eraan verder te werken. De Staten-Generaal is geen eindpunt maar het begin van concrete acties.”

Sommige punten doken op bij haast alle presentaties van de aanbevelingen van de werkgroepen. Zo pleitte bijna elke werkgroep voor de oprichting van een centraal

het thema verkeersveiligheid. Ondanks het feit dat bijna iedereen wel iemand kent die bij een ongeval betrokken is geweest, lijken weinig chauffeurs hun rijstijl aan te passen. De daling van het aantal dodelijke ongevallen dreigt hierdoor te stagneren. Minister-president Letermé komt met de belofte van de aanstelling van een ‘bijzondere commissaris voor verkeersslachtoffers’ maar gedeeltelijk tegemoet aan de vraag van de verenigingen om een centraal kenniscentrum op te richten. De bijzondere commissaris voor de verkeersslachtoffers zal als taak hebben de aanbevelingen van de werkgroepen aan de bevoegde instanties door te spelen en zal een aanspreekpunt voor alle betrokkenen zijn. Om de aanbevelingen correct te kunnen filteren, zal de commissaris een Vlaams Forum Verkeersslachtoffers rond zich moeten verzamelen.

Op de vraag naar een expertisecentrum of een ondersteuningscentrum is nog geen concreet antwoord gekomen. De organisaties benadrukken dat de dialoog hierover open blijft. Ze wachten af op welke manier de Vlaamse Regering de conclusies zal omzetten in prioriteiten en concrete acties. Pas als dit gebeurt zal de verbetering van de opvang van verkeersslachtoffers niet alleen een passage in het regeerakkoord zijn, maar ook een dagelijkse realiteit. Voor de organisaties toonden het voorbereidingswerk en de Staten-Generaal in ieder geval aan dat er op het terrein een zeer groot engagement bestaat.

tekst | **Liesbeth Van Braeckel**

“Veel slachtoffers voelen zich na de gerechtelijke procedure slechter dan ervoor.”

naar trajectbegeleiding van de slachtoffers in de hulpverlening. Als we de zaak integraal aanpakken, kunnen we tot prachtige resultaten komen. Onze verwachtingen zijn alvast hooggespannen.”

Rubbens: “Voor ons zijn er twee prioriteiten. Ten eerste willen we een betere operationele ondersteuning van verkeersslachtoffers. Vandaag kunnen we nabestaanden van dodelijke slachtoffers opvangen, maar voor gewonde slachtoffers en hun omgeving bestaat er geen eerstelijns aanbod. Als we de nodige mensen en middelen hadden, dan zouden we graag expertise opbouwen en een aanbod voorzien voor deze doelgroep. Daarnaast is er ook nood aan een aanbod voor veroorzakers van ongevallen. Sommige ongevallen worden veroorzaakt door roekeloos gedrag, maar veel vaker liggen slecht weer, een kleine onoplettendheid of een samenloop van omstandigheden aan de basis. Veroorzakers hebben – net als slachtoffers – veel vragen en nood aan ondersteuning. Ze kunnen terecht op de diensten Justitieel Welzijnswerk van de CAW’s, maar in praktijk gebeurt dat amper. Het aanbod moet dus op zijn minst duidelijker gemaakt worden.”

Stappers: “De werkgroepen stelden samen meer dan tweehonderd aanbevelingen op. Dat is één van de grote verdiensten van de Staten-Generaal. We zien nu des te beter voor welke uitdagingen we staan. We hadden een snelle voortgang verwacht, maar

expertisecentrum. Daarnaast vroeg ook quasi elke sector een patiëntencoach of trajectbegeleider die slachtoffers door de verschillende stadia van de hulpverlening loodst. Ook het gebrek aan empathie werd door bijna alle betrokkenen aangehaald. Zowel in de rechtszaal, bij de politie, als bij hulpverleners ervoeren verschillende slachtoffers en hun familie een gebrek aan inlevingsvermogen.

Na de presentatie van de meer dan tweehonderd aanbevelingen werd vol spanning uitgekeken naar wat de drie aanwezige ministers erover dachten. Minister Vervotte benadrukte dat knelpunten niet altijd een kwestie van geldtekort zijn en dat een betere of andere organisatie al heel wat helpt. Niettemin trekt zij dit jaar 400.000 euro uit voor verkeersslachtoffers. De organisaties werden uitgenodigd om met haar te komen praten over haar voorstel om een partnerorganisatie van experts op poten te zetten. Op datzelfde overleg kunnen ook andere thema’s zoals de trajectbegeleiding en een beter uitgebouwde lotgenotenwerking aan bod komen. Minister Van Brempt wil de bussen van De Lijn toegankelijker maken voor mensen met een beperkte mobiliteit, zoals slachtoffers die blijvende letsels hebben overgehouden aan een ongeval. Een proefproject ‘basismobiliteit voor mindermobiel’ zal in april van start gaan. Van Brempt betreurt de gewinning die optreedt rond

vzw ZEBRA
Bondgenotenlaan 134
3000 Leuven
www.zebraweb.be

Steunpunt Algemeen Welzijnswerk
Diksmuidelaan 50
2600 Berchem
www.slachtoffer-hulp.be

vzw Ouders van Verongelukte Kinderen
Léon Theodorstraat 85
1090 Brussel
www.ovk.be

Voor meer info en het eindrapport van de Staten-generaal:
www.mobielvlaanderen.be/statengeneraal