

Verdriet, verbittering, angst, pijn en woede zijn de ongewenste effecten van een traumatische ervaring. Wie de pech heeft zo'n ervaring mee te maken, hoeft niet in de kou te blijven staan. In Vlaanderen proberen de dertien diensten slachtofferhulp slachtoffers zo goed en zo kwaad mogelijk bij te staan.

Laatste hulp bij ongevallen

De fax broemt dagelijks verschillende keren in het eenvoudige kantoor van het Centrum voor Algemeen Welzijnswerk (CAW) Sonar in de Ursulinenstraat in Sint-Truiden. Ook de telefoon rust zelden. Politie of parket verwijzen voortdurend slachtoffers door naar één van de vijf diensten van Slachtofferhulp Limburg die worden aangestuurd door het CAW Sonar. In 2006 zochten 1.368 slachtoffers hun heil bij de slachtofferdiensten in Genk, Hasselt, Sint-Truiden of Overpelt. Dat zijn er ruim vierhonderd meer dan in 2005. De kleine ploeg van Sonar (4,5 voltijdse equivalenten en 7 vrijwilligers) trapt voortdurend op haar adem. Een doorsnee dag uit het leven van een medewerkster van slachtofferhulp is zonder meer hectisch. "Ik moet mijn tijd in honderdduizend stukken verdelen. Mijn eerste cliëntdag na mijn zwangerschapsverlof bracht me enkele weken geleden onmiddellijk op tempo," herinnert Goedele Ceunen zich. Ceunen is contactpersoon slachtofferhulp. "Ik begon met een vrouw die twaalf van de twintig jaar dat ze samenwoonde zwaar was mishandeld door haar partner. Ze kwam me vertellen dat ze werd gestalkt. Dan volgde een echtpaar dat zijn zoon had verloren bij een ongeluk. Ze waren aanvankelijk goed opgevangen, maar konden na drie maanden bij niemand meer terecht met hun verhaal. De man van mijn derde cliënt, een moeder van drie kinderen, had zelfmoord gepleegd. Ik sloot mijn dag af met een zevenjarig meisje dat een trauma had overgehouden aan een inbraak in de ouderlijke woning."

Poortwachters van de hulpverlening 50 tot 60% van de slachtoffers belandt bij Sonar via de politie. De andere worden doorverwezen door het parket, de ziekenhuizen en de huisartsen, of nemen zelf het initiatief. Bijna alle aangemelde slachtoffers krijgen binnen de vijf dagen een hulpverleningsaanbod. "Van deze slachtoffers

heeft tweederde de weg naar slachtofferhulp al gevonden binnen de drie weken," zegt teamverantwoordelijke Kris Vanderhoydonck. "Twintig procent zelfs binnen de vierentwintig uur. Toch blijft het voortdurend aftasten of we de juiste cliënten bereiken en of de cliënt op het juiste zorgniveau terecht komt." In Vlaanderen is in elk gerechtelijk arrondis-

burenruzie of mensen die worstelen met de plotse dood van een vriend of familielid. Sommige mensen voelen zich bovendien nogal snel een slachtoffer. Het is niet makkelijk om iemand uit te leggen dat we hem niet kunnen helpen. Soms moeten we ook slachtoffers weigeren die door de politie zijn doorgestuurd. Vaak voelen die mensen zich dan van het kastje naar de muur

Slachtofferhulp in Vlaanderen

sement een dienst slachtofferhulp actief. Elke dienst is verbonden aan het Centrum Algemeen Welzijnswerk van zijn regio. Toch is het niet voor alle slachtoffers duidelijk of zij bij een CAW terecht kunnen. Soms hebben mensen genoeg aan slachtofferbejegening of -onthaal. Soms is het beter dat ze worden doorgestuurd naar een volgend niveau van zorg, zoals een Centrum voor Geestelijke Gezondheidszorg. "Ook voor ons is dit niet altijd gemakkelijk," zegt Goedele Ceunen. "Politie en parket zien ons als de poortwachters van de hulpverlening. Dat is begrijpelijk, maar niet iedereen die zich slachtoffer voelt, is een slachtoffer dat wij kunnen helpen. Volgens onze regelgeving beperken we ons tot slachtoffers en nabestaanden van misdrijven, nabestaanden van dodelijke verkeersongevallen en zelfdoding, slachtoffers van rampen, en de getuigen van al die drama's. Andere schrijnende gevallen, zoals slachtoffers van een arbeidsongeval of van een zwaar verkeersongeval, moeten we jammer genoeg doorverwijzen. Ze moeten elders hulp zoeken. Hetzelfde geldt voor slachtoffers van een

gestuurd. We moeten ergens een lijn trekken."

Er zijn nog wachtenden voor u

Slachtofferhulp is een vrij jonge vorm van hulpverlening aan een relatief nieuwe doelgroep. In de ruim vijftwintig jaar dat slachtofferhulp bestaat, is er al bijzonder veel veranderd in de wetgeving, de samenwerkingsakkoorden en de bekendmaking van de slachtofferhulp bij een breder publiek. "Die vooruitgang heeft er mee voor gezorgd dat we zelf slachtoffer geworden zijn van ons succes," zegt Kris Vanderhoydonck. "Veel centra zitten aan het maximum van hun kunnen. De sector heeft ook nood aan meer wetenschappelijk onderzoek dat uitsluitsel geeft over enkele prangende vragen. Hoeveel mensen worden te snel naar ons doorverwezen en hoeveel te laat? Wordt de juiste hulpverlening aan een slachtoffer geboden? Wat hebben slachtoffers nodig? Hoe kan onze werklust verminderen? Zijn er andere manieren van organisatie mogelijk? De overheid is zich bewust van onze vragen voor een betere omkadering, meer middelen en meer per-



soneel. Op lokaal niveau wordt de inhoud en organisatie van slachtofferzorg ook in het welzijnsteam met politie en parket besproken. Onze samenwerking met de politie is niet altijd even vanzelfsprekend en makkelijk. Niet elke politieman- of vrouw is even alert voor slachtofferhulp. De wet bepaalt dat de politie informatie moet verstrekken. Soms brengt de politie het slachtoffer onvoldoende op de hoogte van de hulpverleningsmogelijkheden. De doorverwijzingen uit de verschillende poli-

tiezones verschillen in kwantiteit en aard. Hieruit blijkt dat er een lacune zit in de opleiding van agenten.”

Profiel van een slachtoffer

Zowel kinderen en jongeren, nog niet zolang geleden een ‘vergeten doelgroep’ in de slachtofferhulp, als volwassenen, kunnen bij de diensten slachtofferhulp terecht voor emotionele ondersteuning, praktisch advies en juridische informatie. De hulp is gratis. Het profiel van het slachtoffer is

vrijwel overal hetzelfde: tweederde van de slachtoffers die hulp zoeken is vrouw. Bijna zes op tien cliënten was rechtstreeks slachtoffer van een misdrijf, 30% was een nabestaande van een slachtoffer en 5% was getuige van een misdrijf. Sonar biedt het meeste hulp aan slachtoffers van een vermogensdelict zoals inbraak (20%), naast slachtoffers van zedenfeiten (12%), slagen en verwondingen (18%), nabestaanden van gestorven verkeersslachtof-



fers (9%) en van zelfdoding (7%). Goedele Ceunen: “De kunst is om ook jezelf niet uit het oog te verliezen bij zoveel ellende en verdriet. Je mag alle leed en pijn niet mee naar huis nemen. Voor mij zijn de moeilijkste gevallen de rouwdossiers, de dossiers met mensen die een tweede keer met een drama worden geconfronteerd, maar zeker ook de stalkingdossiers. De voortdurende, wurgende angst van de gestalkten is onvoorstelbaar. De verhalen die ze in de media lezen, waarbij stalkers hun slachtoffers vermoorden na een reeks klachten en pv’s, zijn weinig bemoedigend. Het valt me op dat er steeds meer gevallen slecht aflopen. Angstaanjagend is dat. ‘Wat kunt

ook ondervertegenwoordigd bij de slachtoffers die een beroep op ons doen. Zeker de slachtoffers van allochtone origine bereiken we te weinig. Een probleem waar de hele sector mee kampt. Het klopt dat de allochtone mantelzorg nog heel wat problemen opvangt. Maar het is ook waar dat politiediensten allochtone slachtoffers niet altijd op dezelfde manier begeleiden als autochtone slachtoffers. Ook de manier waarop de slachtofferhulp zich openstelt voor die doelgroep kan misschien beter.” De moeilijkheid om vrijwilligers te vinden doet natuurlijk vragen rijzen over de zin van vrijwilligerswerk in de Vlaamse slachtofferhulp. “In het buitenland is hulpverle-

2006 waren het er nog meer. Elke provincie heeft ook een kindercoördinator. Die organiseert elk jaar een rouwgroep voor kinderen als nabestaanden van dodelijke verkeersongevallen en levensdelicten. De aanpak blijkt succesvol”.

Media-aandacht

De media zijn een nieuwe, agressieve speler in de wereld van de slachtoffers. De journalistieke jacht op slachtoffers vraagt om extra voorzichtigheid. “De media staan soms niet stil bij wat ze kunnen aanrichten,” zegt Goedele Ceunen. “Een van mijn cliënten is bij haar schoonnouders een artikel uit de krant gaan scheuren. Anders hadden ze gelezen dat hun zoon haar had proberen te wurgen. Ook de blog van een voor moord veroordeelde man op de website van een krant gaat te ver. Hoe moeten de nabestaanden van het slachtoffer zich voelen? De media worden driester. Als ze het doodgereden slachtoffertje niet in beeld krijgen, dan filmen ze wel zijn fiets die onder een truck vandaan wordt gehaald. Media-aandacht is uiteraard een tweesnijdend zwaard. Sommige slachtoffers stappen zelf naar de media om hun gevoelens te ventileren. Op dat moment wordt het een verhaal van gebruiken en gebruikt worden. Toch kan gepaste media-aandacht de positie van slachtoffers ook versterken.”

tekst | Peter Dupont

“Slachtofferhulp is en blijft een hoofdzakelijk vrouwelijke sector, zowel bij de beroepskrachten als de vrijwilligers.”

u voor mij concreet doen,’ vragen de cliënten. Soms moet ik het antwoord schuldig blijven. Dan heb ik het gevoel dat ik samen met het slachtoffer wacht tot er iets ergs gebeurt. Geregeld kijk ik bang naar het nieuws, hopen dat het niet mijn cliënt is die werd vermoord.”

Kandidaten gevraagd

Slachtofferhulp is en blijft een hoofdzakelijk vrouwelijke sector, zowel bij de beroepskrachten als de vrijwilligers. Vorig jaar werkte Sonar mee aan Agis, een onderzoeksproject om vrijwilligers te rekruteren uit moeilijk bereikbare groepen (mannen, jongeren, allochtonen, mensen met diverse sociale achtergronden). Het bleek net geen maat voor niets. Kris Vanderhoydonck: “Wij hebben laatstejaars studenten gezocht die een sociale opleiding volgden, mensen met voorkennis. We hebben immers geen ruimte voor vorming en coaching. Voorlopig hebben we vier vrouwen geselecteerd uit vijftien kandidaten. Er worden heel wat eisen gesteld aan vrijwilligers. Bovendien is het tijdsintensief en emotioneel belastend werk. We hebben geen allochtone en mannelijke vrijwilligers gevonden. Die groepen zijn

ning met vrijwilligers anders georganiseerd. Als wij verder willen gaan met vrijwilligers, dan moeten we het anders aanpakken en minstens zorgen voor een betere ondersteuning en meer werkmiddelen. Het is ook nodig de doelgroep van vrijwilligers beter af te lijnen.”

Kinderen: een nieuwe doelgroep

Slachtoffers, zo blijkt uit de onthaalgesprekken, geven vooral psychische en persoonlijke problemen aan. Een kwart van de vragen draait rond juridisch administratieve kwesties. “Veel mensen willen vooral hun verhaal doen en te horen krijgen dat hun emoties normaal zijn,” zegt Goedele Ceunen. “Zeven op tien cliënten kunnen we helpen tijdens de onthaalfase. Dertig procent gaat echt in begeleiding bij hulpverleners van slachtofferhulp.” Sommige slachtoffers blijken wel moeilijk te helpen. “Ze verwachten dat je hun probleem oplost. Ze zijn verbitterd en beschouwen jou als een deel van het verfoeide systeem. Of ze begrijpen niet waarom de juridische molen zo traag maalt of de dader zo snel werd vrijgelaten. Hun frustraties krijgen we vaak naar ons hoofd geslingerd.” Sonar begeleidde in 2005 honderd kinderen. “In