

# Wanneer het systeem de slachtoffers ontmoet

*Eerste resultaten van een evaluatieonderzoek  
aangaande slachtofferbeleid*

**Inge VANFRAECHEM**

**Anne LEMONNE**

**Charlotte VANNESTE**

**(EDS.)**





## **Wanneer het systeem de slachtoffers ontmoet**

*Eerste resultaten van een evaluatieonderzoek aangaande slachtofferbeleid*



# Wanneer het systeem de slachtoffers ontmoet

Inge VANFRAECHEM  
Anne LEMONNE  
Charlotte VANNESTE  
(editors)



ACADEMIA PRESS

Academia Press  
Eekhout 2, 9000 Gent  
Tel. 09/233 80 88 Fax 09/233 14 09  
Info@academiapress.be www.academiapress.be

J. Story-Scientia nv Wetenschappelijke Boekhandel  
Sint-Kwintensberg 87, B-9000 Gent  
Tel. 09/225 57 57 Fax 09/233 14 09  
Info@story.be www.story.be

Wanneer het systeem de slachtoffers ontmoet

Gent, Academia Press, 2010, iv + 156 pp.

Opmaak: proxess.be

ISBN 978-90-382-1652-2  
D/2010/4804/165  
NUR 740  
U 1477

*Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd en/of vermenigvuldigd door middel van druk, fotokopie, microfilm of op welke andere wijze dan ook, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.*

# INHOUDSTAFEL

<b>Voorwoord</b> .....	1
<i>ANNE LEMONNE, INGE VANFRAECHEM EN CHARLOTTE VANNESTE</i>	
<b>Bibliografie</b> .....	6
<b>Over het evaluatiekader en de draagwijdte van het onderzoek naar slachtofferbeleid</b> .....	7
<i>CHARLOTTE VANNESTE</i>	
1. <i>Over het evaluatiekader</i> .....	7
2. <i>Over de draagwijdte van de resultaten van deze eerste onderzoeksfase</i> .....	10
<b>Bibliografie</b> .....	12
<b>Evaluatie van de voorzieningen ten behoeve van slachtoffers van inbreuken: de belangrijkste bevindingen</b> .....	13
<i>ANNE LEMONNE EN INGE VANFRAECHEM</i>	
<b>Inleiding</b> .....	13
1. <i>Evaluatieonderzoek over de voorzieningen ten behoeve van slachtoffers van inbreuken: overzicht van het theoretische en methodologische kader</i> .....	16
2. <i>Het wet- en regelgevend kader inzake het slachtofferbeleid in België</i> .....	19
3. <i>De implementatie van de voorzieningen ten behoeve van slachtoffers: analyse via interviews en observaties in de arrondissementen Antwerpen en Brussel (Franstalig)</i> .....	24
3.1. <i>De methode in het kort</i> .....	24
3.2. <i>Empirische vaststellingen</i> .....	24
3.2.1. <i>De variëteit aan organisatiemodellen en types actoren</i> .....	25
3.2.2. <i>Het belang van informeel overleg naast de uitwerking van het structurele kader</i> .....	28
3.2.2.1. <i>Formeel overleg</i> .....	28
3.2.2.2. <i>Informeel overleg</i> .....	30
3.2.3. <i>De verwarring tussen de formele opdrachten van de voorzieningen voor slachtofferzorg en de inhoud of effectieve verdeling van hun taken</i> .....	33
3.2.4. <i>De uitvoering, door de diensten voor slachtofferbejegening en -onthaal, van individuele taken ten koste van structurele taken die hun belangrijkste opdracht zijn</i> .....	37
3.2.5. <i>De verbreding of de inperking van het doelpubliek van de diensten voor slachtofferzorg, in vergelijking met het publiek dat beoogd wordt door wet- en/of regelgevende teksten</i> .....	41

3.2.6. De ontwikkeling in de verschillende (Federale, Gemeenschap, Gewestelijke) sectoren van een beleid ten behoeve van slachtoffers, <i>sensu stricto</i> , in het kader van een veranderend ruimer beleid . . . . .	44
3.2.7. De karakteristieken van de uitwerking van de voorzieningen ten behoeve van slachtoffers ten overstaan van het discours en de praktijken van professionele actoren . . . . .	47
4. <i>Verwachtingen en ervaringen van slachtoffers</i> . . . . .	48
4.1. De methode kort uitgelegd . . . . .	48
4.1.1. Van 'het slachtoffer' naar 'de slachtoffers' . . . . .	48
4.1.2. De selectie van slachtoffers . . . . .	49
4.1.3. Techniek van interviewen . . . . .	50
4.1.4. Analyse van de interviews . . . . .	51
4.2. De verwachtingen tegenover en ervaringen met de politionele en justitiële instellingen . . . . .	52
4.2.1. De verwachtingen tegenover en ervaringen met de politionele instellingen . . . . .	52
4.2.1.1. <i>Een beroep doen op de politie om een oplossing te vinden voor hun probleem... ook al wenst men niet altijd een gerechtelijke vervolging</i> . . . . .	53
4.2.1.2. <i>De wens dat de politie ook emotionele, informatieve en/of praktische ondersteuning biedt</i> . . . . .	55
4.2.1.3. <i>De variabiliteit van de politionele tussenkomst</i> . . . . .	57
4.2.2. De verwachtingen tegenover en ervaringen met de gerechtelijke instanties . . . . .	58
4.2.2.1. <i>Justitie: vaak dé plaats om een oplossing voor het conflict zoeken, maar niet altijd...</i> . . . . .	58
4.2.2.2. <i>Intrede in het systeem via de burgerlijke partijstelling: een manier om schadeloosstelling te bekomen, maar ook om de situatie beter te begrijpen</i> . . . . .	59
4.2.2.3. <i>Het gerechtelijke proces: een 'fictie' of een 'theaterstuk' waarin men moeilijk zijn plaats vindt</i> . . . . .	61
4.2.2.4. <i>Het belang van de houding van de actoren</i> . . . . .	64
4.2.2.5. <i>De uitspraak</i> . . . . .	66
4.2.2.6. <i>De strafuitvoering: een moeilijk moment</i> . . . . .	68
4.2.2.7. <i>Justitie</i> . . . . .	72
4.3. De parajustitiële voorzieningen . . . . .	73
4.3.1. De diensten slachtofferzorg . . . . .	73
4.3.1.1. <i>Slachtofferbejegening</i> . . . . .	75
4.3.1.2. <i>Slachtofferonthaal</i> . . . . .	77
4.3.1.3. <i>Slachtofferhulp</i> . . . . .	78
4.3.1.4. <i>Informatie-uitwisseling tussen de diensten</i> . . . . .	79



4.3.2. De bemiddelingsdiensten: een mogelijk goede manier om negatieve emoties te kanaliseren, om een zicht te krijgen op de waarheid .....	80
4.4. Een beroep doen op andere diensten .....	84
4.4.1. De psychosociale en medische sector.....	84
4.4.2. De verzekeringssector .....	87
4.5. De omgeving .....	88
4.6. Verwachtingen ten aanzien van de slachtoffervoorzieningen en ten aanzien van het rechtssysteem.....	90
5. <i>Ter afsluiting... enkele bedenkingen</i> .....	93
5.1. De implementatie van de voorzieningen ten behoeve van slachtoffers: toename van het aantal voorzieningen en multidimensionele en geïntegreerde ontwikkeling .....	93
5.1.1. Een netwerk van gespecialiseerde actoren bij de politionele en gerechtelijke instanties... of de over-responsabilisering van praktijkwerkers in het algemeen en van gespecialiseerde actoren in het bijzonder .....	94
5.1.2. De effecten van het netwerkbeleid op de zorg die aan slachtoffers verstrekt kan worden .....	98
5.2. De praktijken van het 'strafrecht': een antwoord op de verwachtingen van slachtoffers? .....	100
5.2.1. Van de verwachtingen van slachtoffers.....	102
5.2.2. ... tot hun concrete ervaring.....	104
5.2.3. Van de bepalingen uit het wet- en regelgevend kader naar de praktijken op het terrein.....	105
5.2.4. Het strafrecht: een lege doos? .....	106
5.2.4.1. <i>De capaciteiten van het strafproces om een plaats te zijn waar het slachtoffer als subject gereconstrueerd wordt</i> .....	106
5.2.4.2. <i>De capaciteiten van politionele en gerechtelijke actoren om secundaire victimisering te vermijden</i> .....	109
5.3. De voorzieningen ten behoeve van slachtoffers: tussen institutionele vereisten en bekommernis om personen.....	111
<i>Bibliografie</i> .....	113
<b>Slachtoffers en het Belgische beleid: enkele bedenkingen naar aanleiding van het NICC-onderzoek</b> .....	119
<i>Ivo AERTSEN</i>	
1. <i>Over het opzet van de studie</i> .....	119
2. <i>De verbreding van de doelgroep</i> .....	121
3. <i>De kwaliteit van de dienstverlening</i> .....	123
4. <i>Het aantal te bereiken slachtoffers</i> .....	124
5. <i>Hoe het structureel werken doen werken?</i> .....	127

6. Slachtofferzorg in de samenleving .....	128
7. Naar een geïntegreerde benadering .....	129
8. Tot slot .....	131
<b>Bibliografie</b> .....	133

**Het slachtofferbeleid in België en de hulpverlening aan slachtoffers: eerste conclusies van een evaluatie** .....

DANIEL MARTIN

<b>Inleiding</b> .....	135
1. De stand van zaken zoals aangenomen door het Nationaal Forum voor slachtofferbeleid op 29 april 2004 .....	136
1.1. Recente tendensen .....	136
1.2. Een drievoudige bezorgdheid .....	137
2. Belangrijkste vaststellingen van het evaluatieonderzoek .....	138
3. Enkele pistes om de effectiviteit van de hervormingen te verhogen .....	139

**Slotbedenkingen bij de studiedag ‘de evaluatie van het slachtofferbeleid: vaststellingen en perspectieven’** .....

PATRICK HEBBERECHT

1. Meerwaarde van het onderzoek .....	141
2. Bedenkingen bij het verrichte onderzoek .....	141
3. Mogelijkheden voor toekomstig onderzoek en conclusie .....	143

**Perspectieven** .....

ANNE LEMONNE EN INGE VANFRAECHEM

1. Onze onderzoeksresultaten: bevestigd of weerlegd in de praktijk? .....	145
1.1. Een stijgend aantal diensten – een multidimensioneel en geïntegreerd beleid .....	146
1.2. Verwachtingen van slachtoffers en het strafrecht .....	148
1.3. De institutionele logica en de zorg om personen .....	149
1.4. Onderzoeksbevindingen bevestigd en weerlegd .....	150
2. De belangrijkste onderzoeksresultaten die een insteek bieden voor toekomstig onderzoek .....	150
3. Op naar de toekomst .....	152
<b>Bibliografie</b> .....	156

# VOORWOORD

ANNE LEMONNE, INGE VANFRAECHEM EN CHARLOTTE VANNESTE

De laatste jaren werd het slachtoffer steeds vaker naar voren geschoven in de debatten zowel in de media als in de politiek. Nooit tevoren stond het slachtoffer zo in de kern van het discours en werd het medeleven dat het slachtofferschap oproept, zo gelieerd aan de emoties van het grote publiek. Maar wat weten we nu eigenlijk over het slachtoffer, over diens eigen ervaringen en vooral ook over diens ontmoetingen met 'het systeem', namelijk politie en justitie maar ook de slachtoffervoorzieningen? Wat weten we daarover in het licht van de emotionaliteit die slachtofferschap oproept, de onmiddellijke politieke reacties die erop volgen, de juridische instrumenten en de voorzieningen die gedurende de laatste jaren werden opgezet? Paradoxaal genoeg zijn de empirische vaststellingen over dit uitdijende domein in België nog eerder beperkt. Men zou zelfs kunnen stellen haast omgekeerd evenredig aan het gewicht dat er dagelijks aan wordt gegeven in de debatten rond victimisering.<sup>1</sup> 'Wanneer het systeem de slachtoffers ontmoet': daarover gaat het in dit boek, dat een weerslag vormt van het wetenschappelijke onderzoek dat sinds 2004 aan het Departement Criminologie van het Nationaal Instituut voor Criminalistiek en Criminologie (NICC) wordt gevoerd, en waarmee een aantal leemtes aangaande het onderzoek betreffende het slachtofferbeleid en de voorzieningen voor slachtoffers van inbreuken wordt opgevangen.

Gedurende de laatste decennia heeft het slachtoffer, zoals gezegd, een belangrijke plaats verworven in het discours van zowel de media als de politiek. Enerzijds wordt het slachtoffer steeds vaker opgeworpen als het voorbeeld bij uitstek van een gemeenschappelijk en collectief ervaren, eerder dan van een individuele en specifieke ervaring. Anderzijds zouden haar<sup>2</sup> belangen steeds minder kunnen worden ingevuld door het 'algemeen belang' dat de strafrechtelijke beslissingen stuurt. Deze nieuwe voorstelling aangaande de figuur van het slachtoffer kent uiteraard verscheidene oorzaken en effecten, aangezien de vernieuwde aandacht ervoor beurtelings wordt aanschouwd als het gevolg van de uitvergroting door de media van de vrees om slachtoffer te worden (Cario, 2004), als gevolg van de veranderingen aangaande het omgaan met emoties (Furedi, 2002), of nog als politieke vergoelijking van een controlecultuur die voortvloeit uit de hedendaagse bezorgdheid over risico en onveiligheid (Janoff-Bullman en Frieze, 1989; Garland, 2001; Goodey, 2005; Walklate, 2007).

---

<sup>1</sup> Boutellier (2000) wijst op de victimisering van de hedendaagse moraliteit.

<sup>2</sup> Hoewel we doorheen dit boek veelal de vrouwelijke vorm hanteren, hebben we het uiteraard over zowel de vrouwelijke als mannelijke slachtoffers.

In die context heeft België, net als andere Westerse landen, de laatste jaren een opkomst van de figuur van het slachtoffer gekend. Een aantal wetten en regelgevingen had als doel om bijvoorbeeld de financiële schadevergoeding van slachtoffers te verbeteren, het aantal gespecialiseerde diensten te doen toenemen die instaan voor een aangepaste bejegening, onthaal of hulp (op politioeneel, gerechtelijk of psychosociaal vlak) of nog, de wettelijke positie van slachtoffers te verbeteren. Dit laatste gebeurde bijvoorbeeld door hen een aantal 'fundamentele' rechten toe te kennen: het recht op een correcte en zorgvuldige behandeling, het recht om correct te worden geïnformeerd, het recht op waardig afscheid nemen en het recht op een kopij van de eigen verklaring. Ook biedt de wet- en regelgeving hen de mogelijkheid om op actieve wijze deel te nemen aan de strafrechtelijke procedure, via de mogelijkheid om bijkomende onderzoeksdaden te vragen of zich uit te laten aangaande de voorwaarden bij vrijlating van een veroordeelde omwille van hun 'direct en legitiem belang'. En tot slot, meer in het algemeen, kent de wetgeving hen een steeds belangrijkere plaats toe in de strafrechtelijke doelstellingen, zoals bijvoorbeeld blijkt uit de wetten van 2005 en 2006 aangaande de interne of externe rechtpositie van gedetineerden. De implementering van deze initiatieven werd niettemin zelden geëvalueerd en, nog minder vaak, afgetoetst aan de ervaringen en verwachtingen van 'concrete' slachtoffers.

Voorliggend verzamelwerk zou aldus moeten kunnen bijdragen aan een zekere leemte die in dit domein bestaat: een overzicht van de belangrijkste onderzoeksresultaten van de evaluatie van de voorzieningen ten behoeve van slachtoffers zoals uitgevoerd door het Departement Criminologie van het Nationaal Instituut voor Criminalistiek en Criminologie, de verschillende bijdragen zoals voorgesteld op de studiedag van 14 mei 2007 dienaangaande, samen met de voorstelling van de onderzoeklijnen voor de toekomst, bieden een uitgebreide blik op het domein.<sup>3</sup> Hierdoor kunnen karakteristieken en belangen worden onderscheiden die aan de grondslag liggen van de concrete uitwerking van de voorzieningen ten opzichte van de ervaringen en verwachtingen van slachtoffers zelf.

Zoals de lezer zal ontdekken, had het onderzoek waaromtrent de debatten tijdens de studiedag waren gecentreerd, als ambitie om een meer complexe en meerzijdige analyse op te zetten van de realiteit van zowel de voorzieningen als de ervaringen en verwachtingen van slachtoffers, die slechts zelden naar voren komen in het mediatieke en politieke discours. De voorgestelde aanpak hechtte aldus een groot belang aan het 'geven van een stem' aan en het 'observeren' van de autoriteiten en praktijkwerkers die een verantwoordelijkheid dragen in de ontwikkeling van het slachtofferbeleid in België. Tevens werd het

---

<sup>3</sup> We willen Maria Larrañaga, Lieve Lembrechts en Valérie Van Soens bedanken voor de logistieke steun en vertaling van de teksten.

verhaal van meerdere ‘anonieme’ slachtoffers van verschillende feiten opgetekend (eerder dan van een aantal gemediatiseerde slachtoffers wier eisen veelal worden geportretteerd als algemeen geldende wensen van dé slachtoffers) om beter hun singuliere ervaringen en verwachtingen te bevatten en aldus, op een meer complete wijze, de variëteit aan standpunten te kunnen duiden. Los van de wetenschappelijke interesses die met zulk een studie gepaard gaan, hield de aanpak waarbij het standpunt van de professionele actoren en slachtoffers werd geanalyseerd, ook een meer ethische positie in. Zo een aanpak richt zich immers op de uitwerking van een meer democratisch beleid dat die verwachtingen en hoop – die individueel sterk kunnen verschillen – in rekening brengt. De politieke en mediatieke wereld – en dat zijn dienaangaande trouwens niet de enige twee werelden – hebben de neiging zich op zichzelf te keren, met hun eigen interne rivaliteiten, problemen en belangen (Bourdieu, 1993). Zij worden bovendien geconfronteerd met noodwendigheden die niet altijd ruimte laten voor reflectie en die soms leiden tot overhaaste omschrijvingen en analyses over wat ‘de slachtoffers’ willen. Als het beleid zich wil hoeden tegenover demagogische uitlatingen over sancties die ‘dé publieke opinie’ zou willen, dan biedt, volgens ons, een stem geven aan de slachtoffers (en niet enkel aan welbepaalde slachtoffers) in zekere mate een middel om te weerstaan aan de verleiding om ‘goed te doen voor de mensen ondanks henzelf’ en zich op een duidelijke manier te interesseren in de rol van de Staat in het delicate veld van de regulering van sociale relaties (Robert en Zauberman, 1985; Bourdieu, 1993). Deze rigoriteit is eens zo belangrijk wanneer het gaat om de evaluatie van het slachtofferbeleid, aangezien het daarbij noodzakelijk is om te komen tot een diepgaande analyse van de echte belangen die spelen en die de implementering en concrete ontwikkeling van het beleid sturen, ook al zouden die op het eerste zicht duidelijk zijn aangezien het slachtofferbeleid dus een belangrijk onderwerp is geworden in de politiek en media tijdens de laatste decennia.

Om de actoren en slachtoffers een stem te geven, hebben we in het onderzoek zowel professionele actoren als slachtoffers bevroegd en de dagdagelijkse praktijk van de diensten slachtofferzorg geobserveerd in Antwerpen en Brussel (Franstalig). Daarbij zijn we uitgegaan van een ruime definitie van ‘slachtoffers’: zowel van strafbare feiten (diefstal, overval, verkrachting) als van bijvoorbeeld verkeersongevallen, en los van het feit of hun slachtofferschap al dan niet bij de officiële instanties werd aangemeld.

We vonden het belangrijk om de onderzoeksresultaten voor te stellen aan een ruimer publiek en meteen ook af te toetsen in welke mate onze vaststellingen konden worden bevestigd dan wel weerlegd doorheen de andere gerechtelijke arrondissementen. Op 14 mei 2007 organiseerden we daartoe een studiedag, in samenwerking met de Hoge Raad voor de Justitie, waar een aantal sprekers

onze onderzoeksresultaten hebben gekaderd in het strafrechtelijke beleid, de praktijk en (victimologisch) onderzoek. De studiedag was in de eerste plaats opgezet voor de verbindingsmagistraten slachtofferonthaal, maar richtte zich ook tot de volgende doelgroepen: magistraten van het parket en de zetel, en in het bijzonder de verbindingsmagistraten slachtofferonthaal op het niveau van de parketten en de parketten-generaal; magistraten van de strafuitvoeringsrechtbanken; assessoren in strafuitvoeringszaken; vertegenwoordigers van de dienst Justitiehuisen (in het bijzonder de personeelsleden van de sector slachtofferonthaal), de politiediensten en de diensten slachtofferhulp van de gemeenschappen en gewesten; en tot slot ook de leden van het Nationaal Forum voor slachtofferbeleid. Voornamelijk de magistraten van het parket waren aanwezig tijdens de studiedag.

De doelstellingen van de studiedag werden als volgt geformuleerd:

1. De huidige stand van zaken toelichten over het onderzoek dat sinds september 2004 wordt gevoerd door het Departement Criminologie van het NICC aangaande de evaluatie van het slachtofferbeleid;
2. De magistraten, in het bijzonder de verbindingsmagistraten slachtofferonthaal van de parketten en de parketten-generaal, confronteren met de gegevens die de onderzoekers hebben verzameld (door middel van studie van documenten, gesprekken met actoren op het terrein, participerende observaties, gesprekken met slachtoffers), er bepaalde verklaringen voor zoeken en er lessen uit trekken, en lijnen uittekenen voor de toekomst;
3. De verbindingsmagistraten slachtofferonthaal van de parketten en de parketten-generaal sensibiliseren over de verwachtingen van slachtoffers, alsook over hun opdracht en mogelijkheden om te zorgen voor mentaliteitswijzigingen en veranderingen in de praktijk binnen het arrondissement (binnen het rechtsgebied);
4. Gelegenheid geven tot uitwisseling tussen actoren van het slachtofferbeleid (magistraten, politie, Justitiehuisen, diensten slachtofferhulp), in het vooruitzicht van een geïntegreerde uitvoering.

Advocaat-generaal Pierre Rans, die de motor is van dit project bij de gerechtelijke autoriteiten, heeft de studiedag geopend. Hij benadrukte hoe belangrijk het is – na de ontwikkeling van meerdere initiatieven gedurende de laatste twintig jaar – om afstand te nemen en de stand van zaken aangaande de wet- en regelgeving betreffende het slachtofferbeleid te evalueren. Hij lag overigens mee aan de basis van het project, dat op poten werd gezet na een vraag van het College van procureurs-generaal aan de toenmalige Minister van Justitie Laurette Onkelinx – die haar interesse in deze problematiek had getoond – om bij het Departement Criminologie van het NICC een permanente evaluatie van het slachtofferbeleid van start te laten gaan.

In dit boek vindt de lezer een schriftelijke neerslag van de presentaties, alsook een geüpdate weergave van de belangrijkste onderzoeksresultaten van het onderzoek met betrekking tot de evaluatie van de voorzieningen ten behoeve van slachtoffers van inbreuken. Charlotte Vanneste, promotor van het onderzoek, bevraagt vooreerst de belangen die spelen bij een evaluatieproces en toetst vervolgens de resultaten van voorliggend evaluatieonderzoek af aan enkele cijfers van de Veiligheidsmonitor. Het volgende hoofdstuk vormt de kern van het boek en geeft de belangrijkste resultaten weer van het onderzoek. Daaruit blijkt dat in België de laatste decennia heel wat is gebeurd op wet- en regelgevend vlak, maar dat in de praktijk nog een aantal problemen blijft bestaan. Het aantal voorzieningen voor slachtoffers is toegenomen, wat leidt tot een multidimensionele en geïntegreerde ontwikkeling die noodzaakt tot (in)formeel overleg. De vraag kan worden gesteld of het strafrecht een antwoord kan bieden op de verwachtingen van slachtoffers. De voorzieningen die specifiek voor slachtoffers zijn opgericht lijken geklemd te zitten tussen institutionele vereisten, enerzijds, en de zorg om de slachtoffers, anderzijds. Daniël Martin, reeds lange tijd expert in dit domein en voorzitter van het Nationaal Forum voor slachtofferbeleid, geeft aan hoe enkele vaststellingen uit het onderzoek overeenkomen met de praktijk, zoals bijvoorbeeld het belang van de houding van professionele actoren en de geuite verwachtingen van slachtoffers. De reflecties van Ivo Aertsen, professor aan de K.U.Leuven, betreffen voornamelijk de mogelijkheden en beperkingen gelieerd aan de implementering van een 'geïntegreerd' institutioneel slachtofferbeleid. Bovendien geeft zijn bijdrage enkele sterke en zwakke punten aan van het onderzoek door het NICC. De bijdrage van Patrick Hebberecht, professor aan de UGent, bouwt voort op de conclusies van de studiedag van 14 mei 2007 en formuleert enkele kritische vaststellingen aangaande het onderzoek, waaruit enkele voorstellen voortvloeien aangaande verder onderzoek in deze materie. In het laatste hoofdstuk keren we terug naar onze belangrijkste onderzoeksresultaten en gaan we na in welke mate we deze al dan niet bevestigd zagen in de discussies die plaatsvonden op de studiedag en meer bepaald tijdens de workshops. Vervolgens geven we enkele perspectieven voor het onderzoek mee, die voortbouwen op de verschillende bijdragen en de debatten die deze studiedag heeft geïnspireerd.

## Bibliografie

Bourdieu, P., *La misère du monde*, Paris, Ed. Seuil, 1993.

Boutellier, H., *Crime and Morality; the Significance of Criminal Justice in Post-Modern Culture*, Dordrecht/Boston/London, Kluwer Academic Publishers, 2000.

Cario, R., "Médias et insécurité: entre droit d'informer et illusions insécuritaires", *Recueil Dalloz*, 2004, 75-80.

Furedi, F., *Culture of Fear: Risk-Taking and the Morality of Law Expectation*, London, Cassell, 2002.

Janoff-Bullman, R. en Frieze, I.H., "A theoretical perspective for understanding reactions to victimization", *Journal of Social Issues*, 1983, 39, 1-17.

Garland, D., *The Culture of Control*, Oxford, Oxford University Press, 2001.

Goodey, J., "An Overview of Key Themes", in Crawford, A. en Goodey, J. (eds.), *Integrating a Victim Perspective within the Criminal Justice. International debates*, Ashgate, Dartmouth, 2005, 13-34.

Robert, Ph. en Zauberman, R., "Les victimes entre la délinquance et l'Etat", *Revue de l'Institut de sociologie*, U.L.B., 1985, 9-45.

Walklate, S. (ed.), *Imagining the victim of crime*, Maidenhead-New York, Open University Press, 2007.



# OVER HET EVALUATIEKADER EN DE DRAAGWIJDTE VAN HET ONDERZOEK NAAR SLACHTOFFERBELEID

CHARLOTTE VANNESTE

*Hoofd van het Departement Criminologie  
Nationaal Instituut voor Criminalistiek en Criminologie*

In 2004 vroeg de toenmalige Minister van Justitie, op initiatief van het College van procureurs-generaal, aan het Departement Criminologie om het onderzoek uit te voeren waarvan op de studiedag en in voorliggend werk verslag wordt gedaan. De opdracht werd destijds in zeer algemene termen geformuleerd: het onderzoeksprogramma moest tegemoet komen aan een ‘nood aan evaluatie van het slachtofferbeleid’.

In deze bijdrage worden enkele zeer bescheiden reflecties geformuleerd; enerzijds wordt het ‘evaluatie’-kader geschetst van de werkzaamheden die de drie onderzoeksters voorstelden op de studiedag en anderzijds wordt ingegaan op de draagwijdte van de resultaten van deze eerste onderzoeksfase.

## 1. Over het evaluatiekader

Wanneer een politieke besluitvormer de opdracht geeft om een onderzoek uit te voeren, dan verwacht hij van dit onderzoek bepaalde resultaten. Ook de burger moet er als belastingbetaler op kunnen rekenen dat een initiatief dat hij mee financiert, duidelijke effecten heeft.

Zoals Professor Eric Monnier van de Universiteit van Genève zeer terecht opmerkt in het voorwoord van zijn werk, dat ingaat op de evaluatie van overheidsbeleid, wordt reeds in de *Déclaration des Droits de l’homme et du citoyen* van 1789 gepreciseerd dat de overheid verplicht is om het volk te tonen dat de macht die aan haar werd toegekend in naam van het algemeen belang, goed gebruikt wordt<sup>1</sup> (Monnier, 2003:i). Het internationale glossarium dat het OECD voor evaluatiematerialen uitwerkte, verankerde dit principe veel recenter nog in zijn definitie van het concept “*accountability*”, wat omschreven wordt als “*de verplichting om duidelijk en accuraat rekenschap te geven van de resultaten en de prestaties ten aanzien van het mandaat en/of vastgelegde doelstellingen.*”

---

<sup>1</sup> Artikel 15 van de *Déclaration des Droits de l’homme et du Citoyen* van 1789: “*La société a le droit de demander compte à tout agent public de son administration.*” [“*De maatschappij heeft het recht aan iedere openbare ambtenaar rekenschap te vragen voor zijn bestuur.*” – onze vertaling]

Nochtans moet elke wetenschapper die nagaat welk gevolg aan zijn studie wordt gegeven, vaststellen dat uiteindelijk slechts weinig onderzoeken rechtstreeks tot politieke beslissingen of acties leiden, of het nu om onderzoek op het vlak van strafrechtelijk beleid of op het vlak van een andere overheidsmaterie gaat, zelfs wanneer de politieke wereld dit onderzoek zelf opgedragen heeft. Hier zijn meerdere redenen voor; drie ervan licht ik toe. Politicologen wijzen erop dat onderzoekers meestal de grote *complexiteit* van de geobserveerde fenomenen moeten ontrafelen, terwijl politici een eenvoudige oplossing willen, in zekere zin een 'sleutel op de deur'-formule, wanneer ze met een probleem of zelfs met een crisis te maken krijgen. Dat door onderzoek aspecten aan het licht komen die tot dan toe weinig zichtbaar waren, vormt voor besluitvormers soms zelfs een bijkomend probleem, omdat het de onzekerheid doet toenemen in plaats van afnemen (Lascoumes, 1998). Dit is zonder twijfel te wijten aan het feit dat tijd in politiek weinig compatibel is met tijd in onderzoek. In politiek is de tijd beperkt, afhankelijk van de duur van de legislatuur en is alles steeds dringend. Onderzoek daarentegen kan slechts grondig worden gevoerd indien er voldoende tijd voor uitgetrokken wordt: er is tijd nodig voor de dataverzameling, de bevraging, het luisteren, de observatie en de analyse. Sommige analisten zullen stellen dat wanneer een evaluatie kan worden uitgevoerd, een dergelijke evaluatie mogelijk niet relevant is voor de politiek, en omgekeerd: in de gevallen dat politici vragen om een evaluatie, dan blijkt evaluatie soms onmogelijk (Leca, 2001). Ten slotte benadrukt Kingdon (1984) in zijn boek (dat een basiswerk in de politieke wetenschappen geworden is) dat een bepaalde kwestie pas op de politieke agenda kan verschijnen op voorwaarde dat een aantal sterk uiteenlopende factoren elkaar kruisen en een wat hij "*political window of opportunity*" noemt, openen, een moment waarop mobilisatie mogelijk wordt, alvorens de politieke actie werkelijk vorm krijgt. Zo spelen niet alleen de actoren die betrokken zijn bij het probleem, hun strategieën en de druk die ze uitoefenen een rol, maar ook externe en onvoorzienbare factoren die ingrijpen op de context: ongevallen, rampen, schandalen of specifieke dramatische en gedramatiseerde gebeurtenissen. Ook de mediatisering speelt een centrale rol in het proces waarin een probleem gedefinieerd wordt en op de politieke agenda geplaatst wordt.

Wat het Belgische slachtofferbeleid betreft, herinneren we ons maar al te goed hoe bepaalde zeer emotionele, dramatische feiten de publieke opinie beroerden en de media – en dus ook de politiek – mobiliseerden, en politici in zekere zin onder druk zetten om zeer snel te beslissen over materies waarvoor jarenlang onderzoek slechts zeer weinig politieke verwezenlijkingen tot resultaat had – of zou gehad hebben.

Met deze vaststellingen wil ik vanzelfsprekend niet het nut van het onderzoek dat voorgesteld wordt, in vraag stellen: we hopen dat het onderzoek in de toe-

komst als objectieve basis bijdraagt aan de ontwikkeling van het slachtofferbeleid. Maar het is veeleer mijn bedoeling om doorheen deze vaststellingen een andere, minder gekende dimensie te benadrukken van het effect dat van evaluaties verwacht wordt. Wanneer we de impact van een evaluatie alleen maar afmeten aan de politieke beslissingen die tot wet- of regelgevende bepalingen leiden, dan vergeten we dat politiek zich evenzeer in praktijken als in normatieve teksten vertaalt, of met andere woorden evenzeer een impact heeft op de manier waarop ‘gehandeld’ wordt, als op het recht dat het ‘zegt’.

Bepaalde analyses (Dente, 1998) benadrukken dat het succes van een evaluatie kan worden gemeten door de institutionalisering van de feedback bij de betrokken actoren na te gaan. De hypothese luidt dan dat de effecten van een evaluatieonderzoek sterk afhangen van de interacties waarbij deze actoren informatie uitwisselen over aspecten die in het onderzoek aan het licht kwamen. In bepaalde literatuur wordt dan ook benadrukt dat we de rechtstreekse impact van onderzoek dat werd uitgevoerd bij partners die niet aan de basis lagen van de vraag om een evaluatie, niet mogen onderschatten. *“Ce qui est essentiel pour que l'évaluation soit utile”,* zegt één van de auteurs van een verzamelwerk dat ingaat op evaluaties, *“c'est de concevoir des outils qui permettent aux acteurs d'un système et pas seulement au ministre mais à tous les acteurs d'un système de voir les résultats de leur action.”*<sup>2</sup> Waarin men moet slagen, vervolgt hij, *“c'est 'l'effet-miroir', donner des résultats sans nécessairement avoir des schémas explicatifs parce qu'on ne les a pas toujours.”*<sup>3</sup> De auteur geeft een voorbeeld uit het domein van het onderwijsbeleid. Uit een evaluatie bleek dat achtjarige kinderen zwak scoorden op geometrie. Alleen al het feit dat deze evaluatie gepubliceerd werd, bleek effect te hebben. *“Ni instructions, ni circulaire n'avaient été émises par les directions des écoles. On s'était contenté de publier ce résultat. Or, l'année suivante les élèves étaient bien moins faibles en géométrie. Pourquoi? Parce qu'on avait, avec une publication à 300.000 exemplaires et adressée à chaque instituteur crée le miroir sur les résultats...”*<sup>4</sup> (Kessler et al., 1998:340).

Op dezelfde manier hangen de effecten van ons onderzoek naar slachtofferbeleid sterk af van wat de rechtstreeks betrokken actoren met de resultaten doen. Het *spiegeleffect* dat wij met deze studiedag en voorliggend werk trachten te bekomen, moet een aanzet vormen om over de praktijk na te denken en

<sup>2</sup> *“Een evaluatie kan pas nuttig kan zijn... als instrumenten worden uitgewerkt zodat de actoren van een systeem, niet alleen de minister, maar alle actoren van een systeem de resultaten van hun actie kunnen zien.”* [onze vertaling]

<sup>3</sup> *“Dit is het spiegeleffect, resultaten weergegeven zonder deze noodzakelijkerwijs te verklaren omdat er niet steeds verklaringen zijn.”* [onze vertaling]

<sup>4</sup> *“De directies van de scholen gaven geen instructies en stuurden geen brieven. Ze publiceerden alleen deze resultaten. Welnu, het jaar nadien waren de leerlingen heel wat minder zwak in geometrie. Waarom? Omdat de directies een spiegel van de resultaten gecreëerd hadden door 300.000 exemplaren te publiceren en aan elke leerkracht te bezorgen.”* [onze vertaling]

bepaalt aldus de impact van het onderzoek. Voorliggende bijdrage wil dus eerst en vooral de actoren die in verschillende hoedanigheden betrokken zijn bij de praktijk ten aanzien van slachtoffers van inbreuken, uitnodigen om te luisteren naar wat de onderzoekers te zeggen hebben over de praktijken die uitgevoerd worden, zodat deze actoren vervolgens veranderingen kunnen bewerkstelligen. We hopen dat de onderzoeksbevindingen hiertoe kunnen bijdragen.

## **2. Over de draagwijdte van de resultaten van deze eerste onderzoeksfase**

Om de draagwijdte van dit onderzoek beter te duiden, gaan we in op een aantal cijfergegevens. De federale politie neemt elke twee jaar slachtofferenquêtes af in het kader van de Veiligheidsmonitor; deze enquêtes verschaffen ons zeer interessante informatie aan de hand waarvan we inzicht krijgen in het voorwerp van het onderzoek en tevens de grenzen ervan kunnen aangeven.

Uit de enquête die in 2006 werd afgenomen bij een representatieve steekproef van bijna 43.000 Belgen, blijkt dat bijna 36% van de bevolking in het jaar voorafgaand aan het interview, slachtoffer werd.<sup>5</sup> Dit is zonder twijfel een groot aantal; het zou immers betekenen dat één persoon op drie als 'slachtoffer' kan worden bestempeld.

Deze enquête geeft wel een vrij brede invulling aan het begrip victimisering: hieronder worden zowel fietsdiefstallen, schade aan een motorrijwiel of bedreigingen met geweld als inbraken, effectief fysiek geweld of seksueel misbruik begrepen. Als we alleen categorieën van misdrijven die effectief een inbreuk op de fysieke integriteit inhouden, seksuele misdrijven en diefstallen met verzwarende omstandigheden in acht nemen, dan gaat het om een kleiner, maar niettemin aanzienlijk percentage: in dat geval zou ongeveer 10% van de bevolking betrokken zijn. Als we ten slotte alleen fysiek geweld, diefstal met geweld en seksuele misdrijven inbegrepen, bekijken, dan blijkt het om een 6% te gaan.

Uit de Veiligheidsmonitor blijkt ook dat slechts 34% van de personen die aangeven slachtoffer geweest te zijn, dit aan de politie meldt. Slechts in 25% van de gevallen wordt een proces-verbaal opgemaakt. Vanzelfsprekend variëren deze percentages sterk in functie van het type van inbreuk. Seksuele misdrijven en bedreigingen worden zelden aangegeven bij de politie (respectievelijk

---

<sup>5</sup> Dit cijfer werd ons rechtstreeks door de federale politie overgemaakt en heeft betrekking op inbreuken die de Veiligheidsmonitor als 'inbreuken tegen het gezin' en 'inbreuken tegen personen' kwalificeert.

in minder dan 10% en iets meer dan 10% van de gevallen), terwijl autodiefstallen in 95%, inbraken in meer dan 82% en diefstallen met geweld of bedreiging in bijna 60% gemeld worden. We willen bijgevolg duidelijk benadrukken dat het voorliggend empirisch onderzoek uiteindelijk beperkt blijft tot een relatief klein deel van de populatie die als ‘slachtoffers van inbreuken’ kunnen worden beschouwd.

Zoals in de bijdrage van Lemonne en Vanfraechem wordt aangegeven, werden voor dit onderzoek dan ook uitsluitend slachtoffers bevraagd die een beroep deden op de politie en bijna alle slachtoffers hadden contact met het gerecht. Over het algemeen waren de personen die ingingen op de uitnodiging voor een interview het slachtoffer van relatief zware feiten, die een zekere graad van geweld inhielden. De slachtoffers die meewerkten aan het onderzoek, zijn dus verre van representatief voor de talrijke personen die één of andere, al dan niet lichte vorm van slachtofferschap ervaren hebben. Hoewel de representativiteit beperkt is, kunnen we echter niet om de resultaten heen. Ze hebben immers betrekking op een minderheid die het zwaarst getroffen werd.

De *Veiligheidsmonitor* geeft ook aan hoe tevreden slachtoffers zijn over hun contact met de politie. In dat kader worden verschillende aspecten onderzocht: de telefonische bereikbaarheid, houding en gedrag, de bereikbaarheid op het commissariaat, de tijd die aan het probleem besteed wordt, de snelheid van de interventie en ten slotte het uiteindelijke resultaat van de politietussenkomst. De resultaten op dit vlak stellen ons zonder twijfel voor een klassiek dilemma: sommigen zien de fles eerder als half leeg, terwijl anderen de fles als half vol zien. Vanzelfsprekend hangt alles af van het doel dat gesteld wordt. Zo benadrukt de dienst van de Veiligheidsmonitor dat het contact met de politie over het algemeen vaker als positief (55% stelt tevreden of zelfs zeer tevreden te zijn) dan negatief (28% zegt ontevreden of zeer ontevreden zijn) ervaren wordt. De overige 18% doet hierover geen uitspraak. Wanneer we deze cijfers meer in detail bekijken, dan blijkt de ontevredenheid soms heel wat groter te zijn voor bepaalde categorieën van misdrijven en niet noodzakelijk voor de minst zware: 36% bij fysiek geweld, 34% bij autodiefstal en 30% bij dreiging met geweld.

Het vaakst wordt de snelheid van de interventie (23% is ontevreden) en het resultaat van de interventie (31% is ontevreden) aangekaart. De houding en het gedrag van de politie wordt globaal genomen relatief weinig vermeld (13% is hier ontevreden over), maar in geval van fysiek geweld (27% is ontevreden) is hier vaker sprake van dan bij andere types van feiten. Dergelijke bevindingen kunnen vanzelfsprekend niet verder uitgediept worden met een kwantificerende benadering. Het is om die reden dat in voorliggend onderzoek een kwalitatieve aanpak werd gehanteerd die – zoals u zal vaststellen – tot een meer gedetailleerde analyse kan leiden.

We gingen na of gelijkaardige cijfergegevens beschikbaar zijn voor de tevredenheid over contacten met het gerecht; dit blijkt momenteel niet het geval te zijn. In de toekomst zou het onderzoeksprogramma dan ook ondermeer kunnen werken aan cijfermatige indicatoren die representatiever zijn voor de manier waarop slachtoffers hun contact met gerechtelijke actoren en hun parcours doorheen het systeem percipiëren.

## Bibliografie

Dente, B., "La politique d'évaluation des politiques publiques", in Kessler, M.-C., Lascoumes, P., Setbon, M. en Thoenig, J.-C. (eds.), *Evaluation des politiques publiques*, Paris, L'Harmattan, Logiques politiques, 1998, 147-155.

Kingdon, J.W., *Agendas, alternatives and public policies*, New York, Harper Collins Publishers, 1984.

Lascoumes, P., "Usages et retombées de l'évaluation", in Kessler, M.-C., Lascoumes, P., Setbon, M. en Thoenig, J.-C. (eds.), *Evaluation des politiques publiques*, Paris, L'Harmattan, Logiques politiques, 1998, 253-256.

Leca, J., "L'expert et le décideur politique. Le paradoxe de l'évaluation", in Boëuf, J.-L. (ed.), *L'évaluation des politiques publiques*, La documentation française, Problèmes politiques et sociaux, n° 853, 2001, 7-11.

Monnier, E., "Préface", in Jacob, S. en Varone, F. (eds.), *Evaluer l'action publique: état des lieux et perspectives en Belgique*, Gent, Academia Press, 2003.

*Veiligheidsmonitor 2006*, Federale Politie, Algemene Directie Operationele Ondersteuning, [http://www.polfed-fedpol.be/pub/veiligheidsMonitor/2006/monitor2006\\_nl.php](http://www.polfed-fedpol.be/pub/veiligheidsMonitor/2006/monitor2006_nl.php)

# EVALUATIE VAN DE VOORZIENINGEN TEN BEHOEVE VAN SLACHTOFFERS VAN INBREUKEN: DE BELANGRIJKSTE BEVINDINGEN

ANNE LEMONNE EN INGE VANFRAECHEM  
*Assistentes van het Departement Criminologie  
Nationaal Instituut voor Criminalistiek en Criminologie*

## Inleiding

De bijdrage van het Departement Criminologie van het NICC aan de “Studiedag inzake de evaluatie van de voorzieningen ten behoeve van slachtoffers van inbreuken: vaststellingen en perspectieven”, vormde voor de onderzoekers een uitgelezen kans om aan politieke en institutionele actoren van het slachtofferbeleid alsook aan slachtofferverenigingen in België bevindingen voor te stellen die resulteren uit het onderzoek dat ze gedurende drie jaar rond deze thematiek voerden (Lemonne et al., 2007).<sup>1</sup>

Toen Minister van Justitie Onkelinx aan het NICC vroeg om de voorzieningen ten behoeve van slachtoffers te evalueren ten aanzien van de noden van slachtoffers<sup>2</sup>, stelden de onderzoekers reeds bij aanvang van het project drie belangrijke elementen vast.<sup>3</sup>

Eerste vaststelling: er waren in België weinig onderzoeksresultaten beschikbaar over het fenomeen victimisering in het algemeen en over de ‘ervaringen’ en (financiële, fysieke, psychologische, emotionele) ‘noden’ van slachtoffers in het bijzonder.<sup>4</sup> Hoewel victimologisch onderzoek in ons land vooral vanaf de

---

<sup>1</sup> We willen graag Alexia Jonckheere (NICC), Isabelle Ravier (NICC), Isabelle Detry (NICC) en Dan Kaminski (U.C.L.) bedanken voor het doorlezen van de tekst en het geven van hun constructieve opmerkingen. We willen ook graag de leden van ons begeleidingscomité bedanken die het onderzoek van nabij hebben opgevolgd. Tot slot, dit onderzoek zou niet hebben plaatsgevonden zonder de bijdrage van Tinneke Van Camp aan het veldonderzoek en de analyse van de interviews en observaties in de periode dat zij aan het NICC was verbonden als onderzoekster (2004-2006).

<sup>2</sup> Zoals uit wat volgt zal blijken, werd het begrip ‘noden’ van slachtoffers in de loop van het onderzoek genuanceerd en werd het vervangen door ‘verwachtingen’ en ‘ervaringen’ van slachtoffers.

<sup>3</sup> Ter herinnering: dit onderzoek ging van start in september 2004, op vraag van de Minister van Justitie, naar aanleiding van een voorstel daartoe door het Departement Criminologie van het Nationaal Instituut voor Criminalistiek en Criminologie, samengaand met een vraag geformuleerd door het College van Procureurs-generaal. Zie hieromtrent het voorwoord en de bijdrage van Vanneste.

<sup>4</sup> Zie ondermeer Goethals en Peters (1993); Kellens et al. (1993); Hebberecht et al. (1998); en Van Kesteren et al. (2000).

jaren '80 een sterke groei kende, ging het voornamelijk onder invloed van bepaalde slachtofferverenigingen van start. Deze verenigingen bogen zich in eerste instantie over de definiëring, vanuit hun visie, van een juridische en sociale aanpak die de gevolgen van inbreuken voor slachtoffers kunnen lenigen.<sup>5</sup>

Tweede vaststelling: hoewel Belgische gegevens over victimisering nog eerder zeldzaam zijn, werd in België wel heel wat wet- en regelgeving uitgewerkt om het lot van slachtoffers te verbeteren, en dit vanaf eind jaren '80 en steeds meer vanaf de jaren '90. Deze evolutie verliep trouwens parallel met de ontwikkelingen op internationaal vlak (verklaringen, aanbevelingen, internationale richtlijnen), ook al wordt ze in België vaak geassocieerd, ondermeer door de politieke wereld en de media, met een aantal conjuncturele gebeurtenissen (waarvan de zaak Dutroux een emblematisch voorbeeld is). In die tijd ontwikkelde het slachtofferbeleid zich inderdaad zowel op het niveau van de Gemeenschappen en Gewesten als op federaal niveau; het beleid werd geïmplementeerd door private (vzw's) en publieke organisaties (politie, justitie); het was gericht op voorzieningen voor algemene en categoriale hulp (financiële, psychosociale hulp), alsook op de verbetering van de rechtspositie van het slachtoffer. Het Nationaal Forum voor slachtofferbeleid, dat in 1994 gecreëerd werd door de Minister van Justitie om interdepartementaal overleg op het vlak van slachtofferzorg te verzekeren, had drie pijlers van voorstellen geformuleerd om het lot van slachtoffers te verbeteren: het voorkomen van secundaire victimisering<sup>6</sup>; het herstel van materiële en morele schade, inclusief het herstel van vertrouwen in anderen en in de samenleving<sup>7</sup>; en de uitwerking van specifieke maatregelen voor slachtoffers met bijzondere noden, zoals slachtoffers van seksueel geweld of slachtoffers van mensenhandel en racisme (Nationaal Forum voor slachtofferbeleid, 1996:12).

Ten slotte de derde vaststelling: er bestonden slechts weinig evaluaties van de concrete maatregelen die in het kader van het slachtofferbeleid genomen werden. Enerzijds waren de bestaande evaluaties vooral van administratieve aard<sup>8</sup> of beperkt tot een specifiek domein binnen het slachtofferbeleid zoals bij-

<sup>5</sup> Zie Martin (1984, 1989) en later ook Peters et al. (1998) en Aertsen et al. (2002).

<sup>6</sup> Deze eerste pijler impliceert de plicht van politiediensten en gerechtelijke instanties om bijstand te verzekeren ten aanzien van alle slachtoffers door hen een goed onthaal, informatie en een eerste noodzakelijke opvang aan te bieden, om 'secundaire victimisering' te voorkomen en een verlies van vertrouwen in de autoriteiten te vermijden.

<sup>7</sup> Die tweede pijler dient, volgens de aanbevelingen van het Nationaal Forum, een centrale plaats in te nemen in het beleid en dient te worden nagestreefd door de installatie van één of ander model van schadevergoeding, bemiddeling of slachtofferhulp (slachtofferhulp is 'categoriaal' of 'algemeen', of nog: uitgevoerd door vrijwilligers of door professionelen).

<sup>8</sup> Zie ondermeer de activiteitenrapporten van de Hoven van beroep van Brussel, Luik en Bergen (1999); Rans (2003); de Dienst Justitiehuisen (2000, 2001).



voorbeeld slachtoffers van verkeersongevallen.<sup>9</sup> Anderzijds, zelfs al wordt België door de wetwijzigingen en de initiatieven ten behoeve van slachtoffers geconformeerd aan de internationale standaarden aangaande de nationale voorzieningen ten behoeve van slachtoffers (Brienen en Hoegen, 2000), toch hebben wetenschappers en praktijkmensen herhaaldelijk hun twijfels geuit ten aanzien van een evaluatie van dit beleid volgens zuiver juridische criteria (Nationaal Forum voor slachtofferbeleid, 1996, 2004; Aertsen, 2003). De concrete praktische implementatie van de voorzieningen werd de afgelopen jaren slechts zelden geëvalueerd.

Rekening houdend met deze vaststellingen dienden we in het onderzoek strategische keuzes te maken. Het bleek geen evidente opdracht om een evaluatieonderzoek uit te voeren omtrent de 'voorzieningen' ten behoeve van slachtoffers in België ten overstaan van de 'noden' van slachtoffers, omwille van de omvang van de bestaande voorzieningen enerzijds en het gebrek aan beschikbare gegevens terzake anderzijds. Daarenboven preciseerde de opdrachtomschrijving van het onderzoek dat ook moest worden onderzocht welk type van evaluatie gehanteerd kon worden: diende de impact van de voorzieningen op de slachtoffers geëvalueerd te worden, en indien ja, welke voorzieningen en welke criteria dienden dan gespecificeerd te worden? Of was het interessanter om een meer omvattende en kritische analyse te maken van de rationaliteit van de 'voorzieningen' van het slachtofferbeleid, afgezet tegen het discours en de praktijken van de professionele actoren en van de 'slachtoffers' (Walkate, 2007)?<sup>10</sup> In het kader van dit onderzoek kozen we voor de tweede benadering en namen we aldus afstand van theoretische en methodologische keuzes die ervan uitgaan dat de slachtoffervoorzieningen 'natuurlijke' of 'vanzelfsprekende' antwoorden vormen op de problematiek die ze geacht worden aan te pakken (in dit geval, een *a priori* adequaat antwoord op de 'noden' van slachtoffers) en die alleen maar de impact hiervan op de doelgroep 'testen' (de 'noden' en het 'slachtofferstatuut' worden in het kader van deze benaderingen, die als meer positivistisch beschouwd kunnen worden, vaak gezien als gegeven, natuurlijke feiten).

Dit hoofdstuk, dat de belangrijkste bevindingen van ons onderzoek synthetiseert, omvat in de eerste plaats een kort overzicht van de voornaamste theoretische en methodologische keuzes die aan de grondslag lagen van onze werkzaamheden. Na een korte beschrijving van de belangrijkste bevindingen die

<sup>9</sup> Martin en Van Kerkhoven (1995); Aertsen en Van Garsse (1996); Strebelle (2002); Aertsen (2003); Van Dael en Van Camp (2004); en Somers (2005).

<sup>10</sup> Deze benadering gaat er ondermeer van uit dat, om het sociale te analyseren, vertrokken dient te worden van de acties en intenties die het onderbouwen, maar ook dat op een kritische manier de postulaten van de verschillende actoren geobserveerd dienen te worden om de processen die zich voordoen buiten hun oorspronkelijke intentionaliteit beter te kunnen begrijpen (Walkate, 2007).

uit onze analyse van het Belgisch wet- en regelgevend kader (dat we vooral gebruikten als vergelijkingspunt voor de analyse van de praktijk) naar voor kwamen, wordt de rationaliteit van de 'voorzieningen' ten behoeve van slachtoffers in de praktijk, in kaart gebracht. Hiervoor worden in eerste instantie het discours en de praktijken van de professionele actoren uit het werkveld enerzijds en van de 'slachtoffers' anderzijds toegelicht. In de conclusie ten slotte, worden het discours en de praktijken van autoriteiten, professionele actoren en slachtoffers met elkaar geconfronteerd, om vervolgens bepaalde karakteristieken en belangen te identificeren die, naar onze mening, de uitwerking van dit beleid momenteel sturen. Zoals uit de algemene conclusies van dit boek zal blijken, zullen deze thema's nog verder wetenschappelijk worden uitgediept, zodat de eerste aanbevelingen uit het onderzoeksrapport verder verfijnd kunnen worden.<sup>11</sup> Ons onderzoek kan eerst en vooral worden beschouwd als een explorerende onderzoeksfase, waarin de vragen en belangen die vandaag een rol spelen in het slachtofferbeleid aan het licht gebracht worden en op basis waarvan meer gerichte onderzoeksprogramma's opgezet kunnen worden.

## **1. Evaluatieonderzoek over de voorzieningen ten behoeve van slachtoffers van inbreuken: overzicht van het theoretische en methodologische kader**

Op basis van de eerste vaststellingen die we in reeds de inleiding toelichtten, werd ervoor gekozen om gebruik te maken van een omvattend en kritisch onderzoeksperspectief, vertrekkende vanuit een kwalitatief inductieve methodologie (volgens de methode van de '*grounded analysis*' of 'gefundeerde analyse'<sup>12</sup>). Het doel van deze benadering was om, in een eerste fase, het veld waarin dit beleid zich ontwikkelt *in situ* te analyseren en de vraag naar 'de implementatie van de voorzieningen ten behoeve van slachtoffers ten aanzien van de noden van slachtoffers' te exploreren op een relatief open en contextuele manier, vanuit verschillende invalshoeken. Via deze benadering moesten ondermeer een aantal zuiver beschrijvende vragen beantwoord kunnen worden: welke types van institutionele voorzieningen of filosofieën werden gemo-

---

<sup>11</sup> Aanbevelingen die we in deze bijdrage niet nader toelichten (zie Lemonne et al., 2007:351-356).

<sup>12</sup> Deze kwalitatief inductieve benadering impliceert dat de verzamelde gegevens progressief geanalyseerd worden en dit op een systematische manier gedurende het gehele onderzoeksproces. Zoals beschreven door Strauss en Corbin (1998:12), met de inductieve methode, "(...) *the researcher begins with an area of study and allows the theory to emerge from the data. Theory derived from data is more likely to offer insight, enhance understanding, and provide a meaningful guide to action.*"

biliseerd voor de slachtoffervoorzieningen; welke 'visies' (in termen van ervaringen en verwachtingen) hebben professionele actoren en slachtoffers op voorzieningen; hoe maken de 'gebruikers' gebruik van de voorzieningen? Vervolgens moest ze ook de rationaliteit(en) die respectievelijk de uitwerking van de slachtoffervoorzieningen en de ervaringen en verwachtingen van deze slachtoffers beïnvloedt/beïnvloeden, beter doen begrijpen: bieden de voorzieningen vooral hun diensten aan tegenover slachtoffers van strafrechtelijke inbreuken, aan bepaalde 'verdienstelijke' slachtoffers? Worden de slachtoffervoorzieningen instrumenteel gebruikt (van de kant van de actoren, om bijvoorbeeld het bestraffingsstelsel of andere bestraffingsfilosofieën te legitimeren; of van de kant van de slachtoffers, omdat ze hen toegang tot bepaalde rechten/diensten geven waarvan ze anders niet konden genieten)? Bestaat er een bijzondere rationaliteit in het discours en de praktijken van slachtoffers en indien ja, welke is dat dan?

Om onze doelstelling te bereiken, hanteerden we verschillende benaderingen. In de eerste plaats werd het onderzoek uitgevoerd via de concrete voorzieningen. We beperkten ons tot de zogenaamde 'algemene' of 'niet-categoriale' voorzieningen (die gericht zijn op elke categorie van individuele slachtoffers). Daartoe werden de wettelijke en reglementaire bepalingen geanalyseerd, al werd de analyse hiervan grotendeels beperkt tot het ontwikkelen van een referentiekader voor de analyse van de voorzieningen.<sup>13</sup> Door in te gaan op het verschil tussen de 'theorie' en de 'praktijk' konden we bepaalde belangen identificeren die samengaan met de uitwerking van slachtoffervoorzieningen.

In de tweede plaats werd het onderzoek van in het begin opgevat als een kwalitatief onderzoek dat 'het woord geeft aan' en 'de praktijken observeert van' niet alleen professionele actoren, maar ook slachtoffers. We beschouwden het discours en de praktijken van deze sociale actoren als goede indicatoren om op een minder unidimensionele manier inzicht te verwerven in de karakteristieken en belangen die de functionering van de slachtoffervoorzieningen sturen. De professionelen en/of vrijwilligers die het implementeren, maar ook de individuele slachtoffers die er de voornaamste 'begunstigden' (of 'gebruikers') van zijn, werden in dat kader (langdurig) geobserveerd en bevraagd.

Ten derde hadden we van begin af aan de ambitie om in te gaan op een aantal concepten en deze te problematiseren, om zo een meer adequate evaluatie van de 'voorzieningen ten behoeve van slachtoffers ten aanzien van de noden van slachtoffers' te kunnen uitvoeren, zonder hierbij vast te houden aan institutioneel (voor)bedachte strategieën. Enerzijds werd een vrij ruime definitie van het begrip 'slachtoffer' gehanteerd. We interesseerden ons voor het 'gevictimise-

<sup>13</sup> De analyse van de wet- en regelgeving heeft er wel toe geleid dat we enkele algemene tendensen konden blootleggen aangaande het slachtofferbeleid.

seerde subject' (Cario, 2001) en niet uitsluitend voor wie een proces van institutionele objectivering doorlopen heeft. We gaven dus het woord aan een ruime categorie van slachtoffers, zowel slachtoffers die in aanraking kwamen met het gerechtelijke systeem, als slachtoffers die hiermee niet in aanraking kwamen. Omdat we het functioneren van de voorzieningen ten behoeve van slachtoffers wilden aftoetsen aan de ervaringen en de verwachtingen van 'elk type' slachtoffer, leek het ons niet gepast om de steekproef te beperken tot slachtoffers die met het gerechtelijke systeem in contact kwamen en aldus slachtoffers die hun vraag niet gehonoreerd zagen of wilden zien door het systeem van meet af aan uit te sluiten.<sup>14</sup> Anderzijds, en in dezelfde lijn, werd ook het concept 'voorziening' op een relatief ruime manier ingevuld door hieronder het geheel van de voorzieningen ten behoeve van slachtoffers van inbreuken te verstaan, zowel voorzieningen die uitgaan van het federale niveau (FOD Justitie, FOD Binnenlandse zaken) als van de Gemeenschappen en Gewesten. We gingen ervan uit dat deze voorzieningen 'in werkelijkheid' in hun globaliteit ervaren worden voor de slachtoffers, los van de institutionele versnippering van de bevoegdheden van de verschillende diensten en dat het dus moeilijk zou zijn om ze van elkaar te onderscheiden wanneer we ze zouden aftoetsen aan, ondermeer, de ervaringen en verwachtingen van slachtoffers. In diezelfde optiek werd ook nagegaan welke de eventuele rol is van andere, bijvoorbeeld meer informele, actoren en/of voorzieningen, zelfs al kwamen deze in ons onderzoek in mindere mate aan bod. Ten slotte dient benadrukt te worden dat het begrip 'noden' van slachtoffers (oorspronkelijk gebruikt in de formulering van de onderzoeksaanvraag) in de loop van het onderzoek vervangen werd door de begrippen 'ervaringen' en 'verwachtingen'. Het leek ons immers beter om deze laatste begrippen te gebruiken omdat ze een minder essentialistische en/of universalistische (en dus meer processuele en relativistische) bijklank hebben dan 'nood'. Waar het begrip 'nood' van strategisch nut kan zijn voor bepaalde verdedigers van de belangen van slachtoffers (gezien het begrip 'nood' vanzelfsprekend veronderstelt dat het een vitale noodzaak is dat de instellingen tussenkomen), kunnen de begrippen verwachting en ervaring daarentegen, in een wetenschappelijk analyse die eerder sociologisch van aard is, beter de potentiële diversiteit weerspiegelen

<sup>14</sup> Ondanks onze inspanningen om een zo divers mogelijke steekproef van slachtoffers te bereiken, dienden vooral slachtoffers van relatief zware feiten en slachtoffers die toegang hadden tot het 'systeem' zich aan na het selectieproces (waarbij ondermeer toestemming van de gecontacteerde slachtoffers nodig was). Zo reageerden weinig respondenten die zich slachtoffer voelden of beschouwd werden als slachtoffer van misdrijven tegen goederen zonder geweld. De respondenten waren dus voornamelijk slachtoffer van misdrijven tegen personen met geweld, van misdrijven tegen goederen met geweld, van verkeersongevallen met de dood of ernstige verwondingen tot gevolg en van feiten die niet als strafrechtelijke inbreuken beschouwd worden, maar die niettemin ernstige psychologische, sociale en wettelijke gevolgen kunnen hebben, zoals zelfmoord (cf. infra).

van de ervaringen en verwachtingen van slachtoffers en deze in hun sociale context reconstrueren of begrijpelijk maken.

We hebben voor ons onderzoek een aantal specifieke onderzoekstechnieken gehanteerd: we voerden in eerste instantie een documentenanalyse uit inzake de wet- en regelgeving; we namen een zeventigtal halfgestructureerde interviews af bij professionele actoren van de slachtoffervoorzieningen (zowel autoriteiten als praktijkwerkers); we namen 43 open interviews af bij slachtoffers (38 slachtoffers die door het systeem geregistreerd waren en 5 slachtoffers die niet geregistreerd waren); en we observeerden de werking van de algemene voorzieningen ten behoeve van slachtoffers bij de diensten voor slachtofferbejegening, -onthaal en -hulp (gedurende vier maanden, bij verschillende van deze diensten in de gerechtelijke arrondissementen Brussel (Franstalig) en Antwerpen).

Om het discours en de praktijken van professionele actoren en slachtoffers ten aanzien van en binnen de slachtoffervoorzieningen meer inzichtelijk te maken, lichten we in een volgende paragraaf de ontwikkelingen toe van het wet- en regelgevend kader dat de uitwerking van deze voorzieningen reguleert.

## **2. Het wet- en regelgevend kader inzake het slachtofferbeleid in België**

Zoals we reeds hebben aangehaald, werd het wet- en regelgevend kader inzake de uitwerking van het slachtofferbeleid in België in ons onderzoek voornamelijk als vergelijkingspunt gehanteerd voor de analyse van de implementatie van de voorzieningen. Hoewel het op zich zonder twijfel noodzakelijk is om in de toekomst bijkomende analyses uit te voeren<sup>15</sup>, zorgt deze analyse niettemin reeds voor verduidelijking aangaande wat volgt, namelijk door een eerste formele beschrijving te geven van de voorzieningen en de belangen die mogelijks aan de grondslag liggen van de uitwerking ervan.

Uit de analyse van het wet- en regelgevend kader blijkt dat dit beleid zich snel en multidimensioneel ontwikkelde ten gevolge van het toenemende belang van het slachtofferthema in ons land in de jaren '90.<sup>16</sup> Deze evolutie, die – zoals gezegd – voor België vaak geassocieerd wordt met een aantal conjuncturele gebeurtenissen, treedt in de voetsporen van de ontwikkelingen die zich op internationaal vlak voordeden (Verklaring van de Verenigde Naties, 1985;

<sup>15</sup> Zo zou het interessant zijn om een beter zicht te krijgen op de rol die het Nationaal Forum voor slachtofferbeleid of de administraties spelen bij de uitwerking van wet- en regelgevende teksten.

<sup>16</sup> Voor een overzicht van de evolutie van de wet- en regelgevende bepalingen in België, zie Lemonne et al. (2007:Annex Regelgeving).

Aanbevelingen van de Raad van Europa, 1983, 1985, 1987, 1999; Kaderbesluiten van de Europese Unie, 2001, 2006) en illustreert wat sommigen gekwalificeerd hebben als ‘de tijd’ of ‘het era’ van de slachtoffers (Eliacheff en Soulez, 2007; Languin en Robert, 2007). Deze evolutie bevestigt in elk geval het idee dat onze hedendaagse samenleving zoals nooit voorheen interesse vertoont voor slachtoffers in het algemeen en slachtoffers van criminaliteit in het bijzonder (Languin en Robert, 2007:2), wat leidde tot de ontwikkeling van een overheidsbeleid dat zich ondermeer specifiek richtte op deze nieuwe sociale categorie die het slachtoffer van inbreuken vormt.<sup>17</sup> Uit de Belgische parlementaire voorbereidingen blijkt inderdaad dat gedurende de laatste vijftien jaar een aanzienlijk aantal wetten werd gestemd die enerzijds tot doel hebben een aantal actoren betrokken bij (sociale of strafrechtelijke) conflicten als ‘slachtoffer’ te kwalificeren en anderzijds zich op een gediversifieerde manier, maar niettemin volgens een meer en meer strafrechtelijke (zelfs penaliserende) logica, specifiek te richten op slachtoffers van inbreuken. Zoals Defraene et al. (2005:76-77) inzake dit laatste aspect benadrukten, neigt het slachtofferbeleid sinds de jaren ‘90 naar een toenemende juridische bescherming van slachtoffers, maar ook naar een toenemende repressie ten aanzien van bepaalde handelingen en de plegers hiervan, waarbij de bescherming van de enen zich niet lijkt te kunnen realiseren zonder een toenemende repressie ten aanzien van de anderen. De interesse voor slachtoffers van inbreuken en in het bijzonder voor hun steeds centralere positie binnen de procedure wordt trouwens in die periode een belangrijk beleidsthema binnen alle politieke strekkingen.

Hoewel het niet opportuun en zelfs vrijwel onmogelijk is om in het kader van deze bijdrage alle ontwikkelingen van het slachtofferbeleid te beschrijven en te analyseren, vermelden we toch kort dat dit beleid voorzieningen uitwerkte om de reeds bestaande praktijken aan te vullen door middel van de volgende aspecten. Ten eerste, door slachtoffers van opzettelijke gewelddaden meer mogelijkheden te geven om een financiële schadevergoeding te bekomen, ondermeer via de creatie van de Commissie voor financiële hulp aan slachtoffers van opzettelijke gewelddaden in de loop van de jaren ‘80.<sup>18</sup> Ten tweede,

<sup>17</sup> In onze hedendaagse samenleving, die steeds vaker ‘risicosamenleving’, ‘samenleving van het toeval’, ‘emotiesamenleving’ of ‘samenleving van het medelijden’ genoemd wordt, terwijl het gepercipieerde fenomeen van victimisering meer en meer aanwezig is (Boutellier, 2000; Languin en Robert, 2007), lijkt immers een nieuwe politieke cultuur op te duiken waarin het ‘voorzorgsprincipe’ en het principe van het beheersen van ‘onveiligheid’ progressief de principes van emancipatie en solidariteit vervangen. In dat kader zou men enerzijds meer en meer gebruik maken van het strafrechtelijke (als een meer punitieve en expressieve manier) en van beveiligingsmiddelen om sociale problemen aan te pakken. Anderzijds zou de interesse voor de bescherming van het publiek en van slachtoffers zich steeds meer ontwikkelen vanuit het idee dat de relaties tussen daders en slachtoffers diametraal aan elkaar zijn tegengesteld (de rechten van de enen lijken regelmatig te moeten ingaan tegen deze van de anderen, Garland, 2001:174-182). In België hebben een aantal analyses van sociale en penale veranderingen, minstens ten dele, sommige van deze evoluties aangetoond (Cartuyvels, 2008; Kaminski, 2008).

door het aantal gespecialiseerde diensten uit te breiden dat hen een gepaste hulp op emotioneel en/of psychosociaal vlak kan bieden. De diensten voor slachtofferhulp, gecreëerd op het niveau van de Gemeenschappen/Gewesten aan het einde van de jaren '80, begin jaren '90, worden geacht slachtoffers steun te bieden op psychosociaal of emotioneel vlak en worden in die zin dus geacht bij te dragen aan hun herstel.<sup>19</sup> Ten derde, door bij de politie en de hoven en rechtbanken diensten voor slachtofferbejegening en slachtofferonthaal te creëren (in de jaren '90), die als voornaamste doel hebben om de secundaire victimisering te voorkomen die slachtoffers mogelijks ervaren door deze instellingen. De medewerkers die in dat kader op de diensten werden aangeworven, werden in de eerste plaats geacht structurele opdrachten uit te voeren zodat de manier waarop de 'basis'actoren van deze organisaties (politieambten en magistraten, administratief personeel) slachtoffers behandelden, kon worden verbeterd, en slechts in tweede instantie bijstand of individueel onthaal te verlenen aan slachtoffers.<sup>20</sup> En ten vierde, door de juridische positie van slachtoffers binnen de strafrechtspleging te verbeteren, vanaf eind jaren '90:

- door hen een aantal zogenaamde 'fundamentele' rechten toe te kennen (het recht op een correcte en zorgvuldige behandeling, het recht op correcte informatie ondermeer via de introductie van een statuut van benadeelde

<sup>18</sup> Wet van 1 augustus 1985 houdende fiscale en andere bepalingen, *B.S.*, 6 augustus 1985; Wet van 26 maart 2003 houdende de voorwaarden waaronder de commissie voor financiële hulp aan slachtoffers van opzettelijke gewelddaden een hulp kan toekennen, *B.S.*, 22 mei 2003; Wet van 22 april 2003 houdende de samenstelling en werking van de Commissie voor financiële hulp aan slachtoffers van opzettelijke gewelddaden, *B.S.*, 22 mei 2003.

<sup>19</sup> Zie, voor wat de regelgeving betreft inzake de diensten voor slachtofferhulp: Besluit van de Executieve van de Franse Gemeenschap van 15 december 1989 betreffende de erkenning en de toekenning van toelagen aan de diensten voor forensische welzijnszorg, *B.S.*, 9 maart 1990; Décret de la Commission communautaire française du 4 décembre 2003 relatif à l'agrément et à l'octroi de subventions aux services pour les missions d'aide, d'une part aux victimes et à leurs proches et, d'autre part, aux inculpés et condamnés en liberté, aux ex-détenus et à leurs proches; Décret de la Région wallonne relatif à l'aide sociale aux justiciables, 18 juillet 2001, *M.B.* 15 août 2001; Besluit van de Vlaamse Regering van 24 juli 1985 houdende de voorwaarden inzake erkenning en subsidiëring van diensten van forensische welzijnszorg, *B.S.*, 28 november 1985; B. Vl. Reg. 28 april 1998 tot uitvoering van het decreet van 19 december 1997 betreffende het algemeen welzijnswerk, *B.S.*, 12 juni 1998; B. Vl. Reg. 12 oktober 2001 ter uitvoering van het decreet van 19 december 1997 betreffende het algemeen welzijnswerk, *B.S.*, 17 november 2001.

<sup>20</sup> Zie, voor wat de uitwerking van de diensten voor slachtofferbejegening en -onthaal bij de politie en de parketten betreft: Wet op het politieambt van 5 augustus 1992, *B.S.*, 22 december 1992; Omzendbrief OOP15ter betreffende politieke slachtofferbejegening van 9 juli 1999, *B.S.*, 21 augustus 1999; Ministeriële Omzendbrief PLP10 inzake de organisatie- en werkingsnormen van de lokale politie met het oog op het waarborgen van een minimale gelijkwaardige dienstverlening aan de bevolking van 9 oktober 2001, *B.S.*, 16 oktober 2001; Omzendbrief GPI 58 betreffende politieke slachtofferbejegening in de geïntegreerde politie, gestructureerd op twee niveaus van 04 mei 2007, *B.S.*, 5 juni 2007; Wet van 12 maart 1998 tot verbetering van de strafrechtspleging in het stadium van het opsporingsonderzoek en het gerechtelijk onderzoek, *B.S.*, 2 april 1998; Ministeriële richtlijn van de Minister van Justitie van 15 september 1997.

persoon in het stadium van de klachtneerlegging, het recht voor nabestaanden om het lichaam van de overledene te zien, het recht op ontvangst van een kopie van de eigen verklaring);<sup>21</sup>

- door maatregelen te nemen die hen de mogelijkheid geven op een meer actieve manier deel te nemen aan de strafrechtspleging of de strafuitvoering (recht te vragen om bijkomende onderzoeksdaden in het kader van het gerechtelijk onderzoek, recht zich uit te spreken omtrent de vrijlatingsvoorwaarden van een veroordeelde voor zover het ‘hun direct en legitiem belang’ betreft, ondermeer via de opmaak van een slachtofferfiche);<sup>22</sup>
- en ten slotte, door hen een belangrijkere plaats te geven binnen de strafrechtelijke doelstellingen in het algemeen (zoals bijvoorbeeld de wetten van 2005 en 2006 aangaande de interne of externe rechtspositie van gedetineerden en de jeugdbeschermingwet aantonen).<sup>23</sup> In het kader van deze wetten is de houding van de dader ten aanzien van de slachtoffers centraal komen te staan, in die mate dat deze volgens sommigen de ‘strafrechtelijke’ logica gewijzigd heeft. Daar waar sommige optimistisch ingestelde actoren spreken van een herstelrecht (of minstens elementen onderscheiden die in die richting kunnen wijzen, Aertsen en Beyens, 2005), zijn anderen met een meer pessimistische visie van mening dat meerdere vereisten zich gevoegd hebben bij de bestaande strafrechtelijke doelstellingen, namelijk dat de dader over bepaalde (emotionele, financiële,...) vaardigheden beschikt of deze verwerft om zijn slachtoffer te ‘herstellen’. Door sommigen wordt dan ook gevreesd dat de implementatie van deze nieuwe wetgeving zal leiden tot een meer en meer repressief beleid (Cesoni en Rechtman, 2005; Daems et al., 2006).

Hoewel het slachtofferbeleid, zoals tal van andere takken van het overheidsbeleid momenteel, dus geacht wordt te functioneren als een ‘geïntegreerd’ en ‘multidimensioneel’ beleid (waarbij verschillende niveaus betrokken zijn, zoals de Gemeenschappen/Gewesten, politie en justitie; dat zowel een verbetering van de hulpverlening als van de rechtspositie van slachtoffers beoogt), is het belangrijk om na dit korte overzicht van het wet- en regelgevende kader,

<sup>21</sup> De wet van 12 maart 1998 tot verbetering van de strafrechtspleging in het stadium van het opsporingsonderzoek en het gerechtelijk onderzoek, *B.S.*, 2 april 1998.

<sup>22</sup> *Idem.*

<sup>23</sup> Zie ondermeer de wetten van 5 maart en 18 maart 1998 betreffende de voorwaardelijke invrijheidstelling, *B.S.*, 2 april 1998; Wet van 17 mei 2006 betreffende de externe rechtspositie van de veroordeelden tot een vrijheidsstraf en de aan het slachtoffer toegekende rechten in het raam van de strafuitvoeringsmodaliteiten, *B.S.*, 15 juni 2006; Wet van 17 mei 2006 houdende oprichting van strafuitvoeringsrechtbanken, *B.S.*, 15 juni 2006; Wet van 15 mei 2006 en 13 juni 2006 tot wijziging van de wetgeving betreffende de jeugdbescherming en het ten laste nemen van minderjarigen die een als misdrijf omschreven feit hebben gepleegd, *B.S.*, 2 juni en 19 juli 2006. Deze laatste wetten geven een expliciete plaats aan herstelrecht, dat slachtoffers beschouwt als een essentiële actor van het proces.



twee vaststellingen in het achterhoofd te houden. Langs de ene kant is het zo dat, hoewel de antwoorden van de staat vooral gericht waren op de individuele, materiële en psychosociale gevolgen van het slachtofferschap, ze in de loop van de tijd steeds meer toegespitst zijn geworden op de mogelijk nefaste effecten van het strafrechtssysteem op slachtoffers waarmee het in contact treedt. Diensten werden dan ook gecreëerd om de bejegening en het onthaal van slachtoffers te verbeteren, en ook hun juridische positie werd verbeterd. Recentelijk werden de doelstellingen van het strafrechtelijke systeem zelf ook nog gewijzigd ten voordele van slachtoffers, waarbij al naargelang het denkschema dat men verkiest (Van Dijk, 1986), een doelstelling van 'herstel' (Aertsen en Beyens, 2005) en/of een 'therapeutische' doelstelling (Cesoni en Rechtman, 2005) en/of een 'repressieve' doelstelling (Salas, 2005) wordt nagestreefd. Aan de andere kant verschilt het structurele kader dat het beleid op het vlak van slachtofferhulp in Vlaanderen en in Brussel (maar ook in Wallonië) definieert, doordat het afhangt van verschillende decretale kaders. Deze kaders hebben vanzelfsprekend een invloed op de 'inhoud' van de implementatie van het beleid in de arrondissementen Brussel en Antwerpen, zoals we in een volgende paragraaf meer in detail zullen bespreken. In deze twee arrondissementen mobiliseert het beleid op het vlak van slachtofferhulp verschillende types van actoren: zo is in Vlaanderen slachtofferhulp het werk van professionelen, maar ook van vrijwilligers, terwijl in Brussel deze hulp vooral in handen is van professionele actoren.

Ten slotte is het zo dat, hoewel een groot aantal autoriteiten verantwoordelijk is voor de uitwerking van dit multidimensionele en geïntegreerde slachtofferbeleid, tot nu toe alleen een samenwerkingsakkoord tussen de Federale Staat en de Vlaamse Gemeenschap ondertekend werd om de verplichtingen van de verschillende sectoren binnen het slachtofferbeleid te preciseren.<sup>24</sup> We kunnen ons dan ook afvragen welke de kenmerken zijn van de concrete uitwerking van het slachtofferbeleid op het terrein...

---

<sup>24</sup> Decreet van 15 december 1998 betreffende de goedkeuring van het samenwerkingsakkoord van 7 april 1998 tussen de Staat en de Vlaamse Gemeenschap inzake slachtofferzorg, B.S., 13 juli 1999. In 2009 werd een protocolakkoord ondertekend dat het uitwerken van een samenwerkingsakkoord met de andere deelregeringen voorziet (Protocolakkoord van 5 juni 2009 tussen de Staat, de Vlaamse Gemeenschap, de Franse Gemeenschap, de Franse Gemeenschapscommissie en de Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie inzake slachtofferzorg, B.S., 15 juli 2009).

### **3. De implementatie van de voorzieningen ten behoeve van slachtoffers: analyse via interviews en observaties in de arrondissementen Antwerpen en Brussel (Franstalig)**

Nadat we het wet- en regelgevend kader hebben geschetst, gaan we in deze paragraaf de concrete implementatie van het beleid na in twee gerechtelijke arrondissementen.

#### **3.1. *De methode in het kort***

Zonder verder in te gaan op de details van de methodologie, willen we aangeven dat, rekening houdende met de ambities van ons onderzoek (het wet- en regelgevend kader confronteren met de implementatie ervan), de interviews met een zeventigtal geselecteerde actoren (autoriteiten die op lokaal en supralokaal niveau werken en praktijkwerkers die in de gerechtelijke arrondissementen van Brussel en Antwerpen en in twee politiezones per arrondissement werken) in eerste instantie gebaseerd waren op een interviewschema dat de onderzoekers opstelden om een zicht te krijgen op de manier waarop de krachtlijnen van het slachtofferbeleid geïmplementeerd worden. Het semi-gestructureerde karakter van de interviews gaf respondenten ook de mogelijkheid om persoonlijke opmerkingen omtrent de lokale situatie en de implementatie van het slachtofferbeleid toe te voegen. De observaties die bij verschillende diensten voor slachtofferzorg werden uitgevoerd (met als doel om de interacties tussen deze diensten en andere actoren van het slachtofferbeleid, zoals politiemensen en magistraten, evenals het werk dat deze laatsten verrichten ten aanzien van slachtoffers, beter te begrijpen) hadden dan weer tot doel om een preciezer inzicht te krijgen in wat in werkelijkheid verwezenlijkt wordt in het kader van deze voorzieningen en om beter de structurele en organisationele omstandigheden te begrijpen waarin deze praktijken zich ontwikkelen. De onderzoekers voerden deze observaties uit gedurende vier maanden.

#### **3.2. *Empirische vaststellingen***

Zoals we reeds vermeldde, bleek uit de analyse van het wet- en regelgevend kader dat het slachtofferbeleid in Vlaanderen, Brussel en Wallonië door uiteenlopende structurele kaders bepaald wordt. Wat de implementatie ervan betreft, komen echter vooral relatief 'gelijklopende' vaststellingen naar voor uit de analyse van de gegevens die in de loop van het onderzoek verzameld

werden via interviews met professionele actoren en observaties bij de diensten voor slachtofferzorg in de twee bestudeerde gerechtelijke arrondissementen.

Zes aspecten blijken de ontwikkeling van het slachtofferbeleid te kenmerken: (1) de variëteit aan autoriteiten, types actoren en organisatiemodellen; (2) het belang van informeel overleg ten aanzien van overleg dat door een eventueel structureel kader wordt georganiseerd; (3) de verwarring die bestaat tussen de formele benamingen en opdrachten van de voorzieningen (gericht op een betere slachtofferbejegening, -onthaal en -hulp op het niveau van politie, justitie of de gemeenschap) en de effectieve inhoud van hun taken; (4) de ontwikkeling van individuele taken door de diensten voor slachtofferbejegening en -onthaal ten koste van structurele taken die toch hun belangrijkste opdracht zijn; (5) de verbreding of de inperking van het doelpubliek van de diensten voor slachtofferzorg, in vergelijking met hetgeen beoogd wordt door de wet- en/of regelgevende teksten; en (6) de ontwikkeling van een beleid ten behoeve van slachtoffers op de verschillende niveaus (federaal, Gemeenschappen, Gewesten), in het kader van een breder beleid dat zelf aan het veranderen is (zoals bijvoorbeeld de politiehervorming).

### 3.2.1. De variëteit aan organisatiemodellen en types actoren

Het eerste element dat naar voor kwam uit de analyse van de interviews met professionele actoren en de observaties bij de diensten voor slachtofferzorg heeft betrekking op de verscheidenheid aan organisatiemodellen binnen de diensten belast met het slachtofferbeleid en op het toenemende aantal types actoren (autoriteiten inbegrepen) die de implementatie ervan sturen.<sup>25</sup>

Het is inderdaad opvallend dat, op het vlak van de slachtoffervoorzieningen in België, de concrete wijze (het type personeel, linken met politie en justitie, het doelpubliek, de lokalisatie,...) waarop eenzelfde voorziening geïmplementeerd wordt, sterk varieert: wanneer we de diensten die specifiek gecreëerd werden voor slachtoffers<sup>26</sup> als voorbeeld nemen, dan blijkt dat de (politiezone) slachtofferbejegening binnen elke politiezone en binnen elk gerechtelijk arrondissement op een verschillende manier georganiseerd wordt, net als de diensten voor slachtofferonthaal bij de parketten of de diensten voor slachtofferhulp.

*“Sommige [bureaus voor slachtofferbejegening] zijn ondergebracht per commissariaat. Ze zijn samengesteld uit één of meerdere gespecialiseerde mede-*

<sup>25</sup> Zoals we in onze perspectieven zullen herhalen, karakteriseert deze diversiteit aan institutionele kaders en actoren trouwens niet alleen het slachtofferbeleid, maar ook ander hedendaags overheidsbeleid (zie ook voorwoord).

<sup>26</sup> De organisatie van deze diensten heeft een impact op de manier waarop slachtoffers bepaalde rechten kunnen activeren.

*werkers: hetzij burgerpersoneel met een diploma in de humane wetenschappen (criminologen, psychologen, sociaal assistenten, etc.) in een multidisciplinaire equipe, hetzij politieassistenten.”* (Extract uit de beschrijving die in de sociale gids wordt gegeven van de bureaus voor slachtofferbejegening)

In de loop van onze observaties stelden we, naar aanleiding van vergaderingen van justitieassistenten slachtofferonthaal bij het parket binnen het Franstalige Ressort van het Hof van Beroep te Brussel<sup>27</sup> vast dat de diensten voor slachtofferonthaal verschillend gelokaliseerd en georganiseerd zijn naargelang het arrondissement. Deze diensten blijken immers georganiseerd te zijn volgens de beperkingen en beschikbare financiën van het arrondissement waar ze deel van uitmaken. De dienst voor slachtofferonthaal bij het parket van Brussel situeert zich bijvoorbeeld in de lokalen van het parket terwijl deze van Nijvel zich situeert binnen het justitiehuis. De Brusselse dienst omvat twee afdelingen ingericht op basis van het taalcriterium: een Franstalige en een Nederlandstalige afdeling. De Franstalige afdeling is op haar beurt opgedeeld in twee nieuwe afdelingen die afhangen van de organisatie van het parket zelf: een afdeling ‘gemeenrecht’ en een afdeling ‘jongeren en verkeer’, elk geleid vanuit verschillende gebouwen in overeenstemming met de plaats waar deze afdelingen zich binnen het parket bevinden. De lokalisatie is dus gebaseerd op praktische argumenten, zoals de mogelijkheid tot communicatie met administratieve bediendes en parketmagistraten van de verschillende afdelingen, maar geeft ook speciale aandacht aan deze of gene type van geschil. (Commentaar naar aanleiding van de observaties)

Binnen het gerechtelijke arrondissement Brussel bestaan drie diensten voor slachtofferhulp: twee Franstalige en één Nederlandstalige. De Franstalige en Nederlandstalige diensten werken, zoals we bij de bespreking van het wet- en regelgevend kader al aangaven, volgens verschillende structurele kaders en hebben dus verschillende opdrachten. Van de twee Franstalige diensten voor slachtofferhulp in het gerechtelijke arrondissement Brussel, houdt de eerste dienst zich uitsluitend bezig met slachtofferhulp. Deze dienst vormt nochtans in werkelijkheid een antenne die fysiek afgescheiden is van een vzw die zich ook ontfermt over verdachten, veroordeelden in vrijheid en ex-gedetineerden, evenals over opgesloten beklagden en veroordeelde gedetineerden en hun naastbestaanden. Een deel van het personeel (maatschappelijk assistenten en een jurist) binnen slachtofferhulp houdt zich zowel met slachtoffers als met daders bezig, terwijl het andere deel zich uitsluitend

---

<sup>27</sup> Dat dus twee gerechtelijke arrondissementen op drie verenigt.

ontfermt over slachtoffers (hoofdzakelijk de psychologen). De tweede Franstalige vzw op het Brusselse grondgebied is een volwaardige vzw die alleen rond slachtofferhulp werkt. Ze deelt echter haar lokalen en personeel met een andere vzw die taken vervult waarvoor de diensten voor justitieel welzijnswerk instaan. Het personeel (gedeeltelijk tewerkgesteld in beide vzw's) houdt zich tegelijkertijd met slachtoffers en daders bezig. (Commentaar naar aanleiding van de observaties)

De verantwoordelijkheid voor de definiëring en de uitwerking van het slachtofferbeleid wordt trouwens – meer en meer – ‘versnipperd’ tussen verschillende autoriteiten en professionele actoren: de uitwerking van het slachtofferbeleid wordt gestuurd door het beleid dat de politieke autoriteiten – die bevoegd zijn op supralokaal niveau (politie, justitie, Gemeenschappen/Gewesten) – in gang zetten en organiseren. Deze uitwerking wordt ook gestuurd door het beleid dat autoriteiten op een meer lokaal niveau uitdenken (burgemeesters, procureurs des Konings, provinciegouverneurs, administratieve raden van verenigingen, directies van Justitiehuisen, zonechefs, raadgevers inzake slachtofferbeleid, preventieambtenaren, dienstcoördinatoren,...). Hoewel deze vaststelling voor zowel Vlaanderen als Brussel geldt, blijkt uit de interviews dat in Brussel een groter aantal autoriteiten en actoren betrokken is dan in Antwerpen, enerzijds omwille van het bicommunautaire karakter van het Gewest – wat het voor de praktijkwerkers complexer maakt en de organisatie en kennis van instanties die tegemoet kunnen komen aan de noden van slachtoffers bemoeilijkt...

Zoals een hulpverlener van de Franstalige dienst voor slachtofferhulp ons meldde, is samenwerking met Nederlandstalige diensten van het Brusselse arrondissement even noodzakelijk als met de andere Franstalige hulpverleners, vermits *“de Nederlandstalige diensten in Brussel ons de Franstaligen uit de Brusselse rand doorverwijzen, zoals het samenwerkingsakkoord bepaalt, via doorverwijzingsfaxen.”* De samenwerking veronderstelt aldus een kennis van de organisatie en de instellingen die slachtoffers kunnen opvangen.

... en anderzijds omwille van de (formele of informele) invloed die bepaalde burgemeesters (gehad) hebben op de definiëring van het slachtofferbeleid op het territorium van hun gemeente, wat aantoont dat het slachtofferbeleid in België een belangrijk politiek thema is en blijft. De historische ontwikkeling van het slachtofferbeleid in Brussel heeft er immers toe geleid dat bepaalde burgemeesters een rol spelen in de organisatie van het slachtofferbeleid op gemeentelijk niveau, ondermeer omdat bepaalde slachtofferdiensten ontstonden in gemeentes die in die tijd een veiligheidscontract hadden en eerder als gemeentelijke diensten voor slachtofferhulp werden opgericht dan als diensten voor slachtofferbejegening bij de politie. De filosofie dat het om

‘gemeentelijke hulp’ gaat, blijft dus nog steeds sterk aanwezig in bepaalde Brusselse gemeentes, ondermeer omdat dit type diensten voor alle lagen van de bevolking meer toegankelijk en nabij is (cf. infra).

Een medewerker van een dienst voor slachtofferbejegening legt ons uit welke voordelen, ondermeer in termen van toegankelijkheid voor de bevolking, een burgemeester kan hebben bij het behouden van een gemeentelijke dienst: *“Op het ogenblik dat de bureaus voor slachtofferhulp geïmplementeerd werden, wilde de burgemeester het sociale luik van de veiligheidscontracten uitwerken en in dat kader ook een dienst voor slachtofferhulp oprichten, zodat die dienst toegankelijk zou worden voor iedereen, zelfs voor personen die geen klacht willen indienen. Het was dus duidelijk de bedoeling om deze dienst niet op politieel niveau in te schrijven. Ik moet zeggen dat de relatie tussen de politie en de bevolking in onze gemeente nogal problematisch geweest is. Momenteel zijn we nog steeds een gemeentelijke dienst, die afhangt van de preventieambtenaar. We werken samen met de politie, maar we zijn er niet afhankelijk van.”*

Uit de analyse van de implementering van het slachtofferbeleid blijkt aldus zonder twijfel dat tal van gediversifieerde praktijken bestaan, wat voor een grote complexiteit zorgt en het de professionele actoren en slachtoffers vaak moeilijk maakt om deze voorzieningen en hun specificiteit te kennen.

### **3.2.2. Het belang van informeel overleg naast de uitwerking van het structurele kader**

Een tweede punt waarop de twee gerechtelijke arrondissementen overeenkomen, zo blijkt uit de gegevens die verzameld werden via de gesprekken met professionele actoren en de observaties, betreft het belang dat de actoren op het terrein hechten aan de uitwerking van een formeel structureel kader, maar ook aan informele overlegmechanismen.

#### **3.2.2.1. Formeel overleg**

Omwille van het grote aantal van en de variëteit aan autoriteiten, professionele actoren en organisatietypes die de uitwerking van de slachtoffervoorzieningen omkaderen, benadrukten tal van autoriteiten en professionele actoren die rechtstreeks verantwoordelijk zijn voor de concrete implementatie van deze voorzieningen, dat het noodzakelijk is om de coördinatie- en overleginstrumenten die het wet- en regelgevend kader voorziet (samenwerkingsakkoorden, overlegorganen op supralokaal en lokaal niveau,...) effectief uit te werken.

Enerzijds beklemtoonden ze in het bijzonder dat de ondertekening van een samenwerkingsakkoord het mogelijk heeft gemaakt (in Vlaanderen) of het mogelijk zou maken (in Brussel) om een beleid uit te stippelen, de taken te coördineren en overleg te plegen binnen een sector waarin de bevoegdheden ‘versnipperd’ zijn tussen tal van autoriteiten...<sup>28</sup> Heel wat bevraagde actoren verantwoordelijk voor de uitwerking van het slachtofferbeleid, maakten zich hier zorgen over.

*“[Vandaag is dankzij het samenwerkingsakkoord] betere samenwerking tussen de betrokken sectoren en diensten mogelijk. Dat was vroeger onmogelijk.”* (Een Nederlandstalige provinciale coördinator)

Bepaalde Brusselse actoren van hun kant betreuren dat in hun Gewest geen samenwerkingsakkoorden uitgewerkt werden: *“In tegenstelling tot wat geldt voor de Vlaamse Gemeenschap, heeft de Franse Gemeenschap geen samenwerkingsakkoorden uitgewerkt (...) ze heeft dus geen duidelijke visie.”* (Een van de autoriteiten bevoegd op het vlak van slachtofferbeleid)

Anderzijds vormden de overlegorganen op federaal of meer lokaal niveau, zoals het Nationaal Forum en de arrondissementele raden, mogelijks ook goede instrumenten, vooral voor de autoriteiten die verantwoordelijk zijn voor het slachtofferbeleid, omwille van hun faciliterende rol in de coördinatie van de taken van de verschillende actoren van dit beleid.

Het Nationaal Forum:

*“Het Nationaal Forum voor Slachtofferbeleid heeft het slachtofferbeleid en haar uitvoering gefaciliteerd. Het is een overlegforum waarop de verschillende betrokken sectoren vertegenwoordigd zijn.”* (Directeur-generaal Rechterlijke Organisatie)

*“Het Forum is een heel concreet instrument dat het mogelijk maakt om veel informatie te verzamelen.”* (Een vertegenwoordiger van de lokale politie)

De arrondissementele raden:

*“Tijdens een arrondissementele raad ontmoeten mensen elkaar en kunnen ze het slachtofferbeleid veranderen.”* (Directeur-generaal Rechterlijke Organisatie)

Naar hun mening zijn echter nog een aantal verbeteringen nodig, zowel op federaal als op lokaal niveau. De autoriteiten, maar ook de actoren op het terrein, hebben de indruk dat de overleginstaties vaak institutioneel miskend worden of een gebrek aan functionele legitimiteit hebben.

<sup>28</sup> Zoals gezegd werd in 1998 reeds een Samenwerkingsakkoord ondertekend wat betreft Vlaanderen, terwijl dit voor Brussel en Wallonië nog niet gebeurde.

**Het Nationaal Forum:**

*“Het gaat voor ons een beetje om een hoogmis.”* (Een politieke autoriteit)

*“Het (Nationaal Forum) krijgt wel eens het verwijt een praatbarak te zijn, maar het Forum is nuttig en nodig. Het Forum wordt alleen onvoldoende erkend. Ze wordt te weinig geraadpleegd en haar expertise blijft onvoldoende gebruikt. (...) Het Nationaal Forum heeft nog steeds geen formeel statuut. (...) De toekenning van een formeel statuut aan het Nationaal Forum voor Slachtofferbeleid zal haar alleszins meer slagkracht verlenen.”* (Directeur-generaal Rechterlijke Organisatie)

**De arrondissementale raden:**

*“Dat wordt wel opgevangen door de arrondissementale raden die streven naar uniformiteit en door het samenwerkingsakkoord maar dit moet allemaal ook op lokaal vlak worden waargemaakt.”* (Magistratuur)

*“De arrondissementale raad (...) functioneert evenwel niet goed in alle arrondissementen.”* (Directeur-generaal Rechterlijke Organisatie)

*“[De arrondissementale raad heeft] weinig praktische implicaties (...); de arrondissementale raden komen te weinig samen; ze zijn weinig efficiënt.”* (Excerpten uit gesprekken met medewerkers van de diensten voor slachtofferbejegening)

Hoewel tal van autoriteiten – zowel aan Nederlandstalige als Franstalige kant – deze samenwerkingsakkoorden en overlegorganen als stimulansen, als ‘garanties’ beschouwen die noodzakelijk (zouden) zijn voor een degelijke implementatie van het slachtofferbeleid, lijkt hun aan- of afwezigheid toch slechts één van de elementen naast talrijke andere te vormen bij de effectieve implementatie van het beleid.

**3.2.2.2. Informeel overleg**

In de twee bestudeerde arrondissementen kon naast de werking van de vermelde formele overlegorganen nog een andere punt van overeenstemming worden vastgesteld: de uitwerking van het slachtofferbeleid impliceert dat, welke dan ook de efficiëntie is van de formele overlegorganen, informele overlegmechanismen ontwikkeld dienen te worden om tegemoet te komen aan de tekortkomingen van het structurele kader of om een ‘meer realistische’ oplossing te bieden waarbij rekening gehouden wordt met de middelen die concreet werden toegekend aan de verschillende sectoren van het slachtofferbeleid.

De autoriteiten bevoegd voor de implementatie van het slachtofferbeleid groeien soms te sterk (cf. de gemeentelijke diensten voor slachtofferbijstand die afhangen van de burgemeester), waarbij ze niet steeds overleg plegen of voor afstemming zorgen om coherente richtlijnen uit te werken of de nodige



middelen toe te kennen (financieel, op het vlak van personeel, locatie, supervisie,...) om het slachtofferbeleid te ontwikkelen zoals voorzien in de omkaderende documenten.<sup>29</sup> De (vooral Brusselse) actoren op het terrein streven vaak naar een zekere coherentie in de ontwikkeling van hun praktijken – met beperkt succes trouwens (deze overlegvergaderingen zijn vaak meer informatievergaderingen of brengen slechts een klein aantal actoren samen) – binnen dit overleg dat op een gestructureerde manier plaatsvindt op de verschillende ‘overlegplatforms’ en vergaderingen.

Ook tussen de diensten voor politieke slachtofferbejegening van de andere politiezones van het gerechtelijk arrondissement Brussel is er sprake van samenwerking, maar ze is wel zeldzamer. Vaak is samenwerking beperkt tot het doorverwijzen van dossiers van de ene dienst naar de andere. (...) Binnen bepaalde sectoren werden ook intermediaire overleg- en coördinatie instanties (overlegplatforms of vergaderingen tussen diensten van eenzelfde sector of verschillende sectoren...) gecreëerd, maar deze functioneren, jammer genoeg, niet steeds optimaal. Naast de diensten slachtofferonthaal, die bijvoorbeeld trachten een zekere gemeenschappelijke methodologie uit te werken tijdens ressortvergaderingen en die een structureel kader toegekend kregen onder leiding van de adjunct-adviseur, maken de ‘interbav’ [inter-bureaux d’assistance aux victimes]-vergaderingen, die de zonale en gemeentelijke diensten voor slachtofferbejegening verenigen, het niet – of niet meer – mogelijk werkelijk ervaringen te delen of een gezamenlijke interventieontologie uit te werken, aldus bepaalde actoren. Wat de sector van de slachtofferhulp betreft, lijken de diensten die er deel van uitmaken geen enkel initiatief tot coördinatie te nemen. (Commentaar naar aanleiding van de observaties)

<sup>29</sup> Bij gebrek aan een samenwerkingsakkoord in Brussel, preciseerden ten tijde van het onderzoek Omzendbrief OOP15ter (sinds 2007: GPI58) en de ministeriële richtlijn van 15 september 1997 het beste hoe de opdrachten van de verschillende diensten van dit gewest afgebakend werden. Deze documenten waren eveneens van toepassing op de taakverdeling in Vlaanderen. Hierin wordt ondermeer de taakverdeling tussen de diensten voor slachtofferbejegening, -onthaal en -hulp vermeld. Volgens omzendbrief OOP15ter is het in theorie als volgt: *“De politieke slachtofferbejegening onderscheidt zich van de slachtofferhulp, meer bepaald door de inhoud, intensiteit en frequentie van de contacten met het slachtoffer. Aangezien de psychosociale of therapeutische hulpverlening niet onder de politietaken ressorteert, verwijst de politieambtenaar het slachtoffer door naar de ‘centra (diensten) voor slachtofferhulp’ erkend door de Gemeenschappen”* [momenteel ‘de Gewesten’]. De ministeriële richtlijn van 15 september stelt het volgende: *“De justitieassistent slachtofferonthaal is niet bevoegd om psychosociale (slachtoffer)hulp te verlenen of juridisch advies te geven. Vandaar dat hij, samen met het personeel van rechtbanken en parket, een belangrijke verwijzingsfunctie heeft wanneer het slachtoffer hier behoefte aan heeft. De justitieassistent slachtofferonthaal neemt dus het initiatief om contacten te leggen en te onderhouden met de plaatselijke diensten (Balie, Bureau voor Consultatie en Verdediging, Centrum voor Hulp aan Slachtoffers, Centrum voor Geestelijke Gezondheidszorg, enz.). De justitieassistent slachtofferonthaal moet dus de nodige verwijs- en samenwerkingskanalen uitbouwen.”*

Op intersectorieel vlak bestaan intervisies, georganiseerd op initiatief van een dienst voor slachtofferhulp. Op grote schaal blijft de coördinerende impact hiervan waarschijnlijk beperkt omwille van het kleine aantal medewerkers dat eraan deelneemt. (Commentaar naar aanleiding van de observaties)

In de twee gerechtelijke arrondissementen vindt ook op beperktere schaal, maar wel frequenter, overleg plaats in het kader van de bespreking van dossiers of specifieke situaties. Zelfs in Vlaanderen, waar de formele coördinatieve overlegorganen beter functioneren, vermeldden de actoren dat, ondanks de duidelijke richtlijnen van het structurele kader, deze besloten liggen in een ietwat artificiële structuur. Bijgevolg beschouwen de actoren van het terrein informeel overleg ook daar als onmisbaar.

De praktijken ontwikkelen zich dus vaak in het licht van situationele verplichtingen. Naar eigen zeggen leren de actoren op het terrein zo elkaar kennen *“tijdens punctuele ontmoetingen en wanneer ze hun ervaringen delen bij de behandeling van gemeenschappelijke dossiers.”*

De bevraagde actoren benadrukten herhaaldelijk, zowel in Vlaanderen als in Brussel, dat punctuele en informele overlegmomenten belangrijk zijn om tot praktische oplossingen te komen, vooral wanneer de taken tussen de verschillende diensten voor slachtofferzorg op elkaar dienen afgestemd te worden, of wanneer contact dient opgenomen te worden met de politieke, gerechtelijke,... instanties (cf.infra).

In het gerechtelijke arrondissement Antwerpen is regelmatig contact tussen de dienst voor slachtofferbejegening, de slachtofferbejegenaars van andere politiezones van het arrondissement en met de dienst slachtofferonthaal. Er wordt onder andere een beroep op mekaar gedaan in functie van het doorgeven van informatie aan slachtoffers aangaande de procedures en de genomen gerechtelijke stappen (toestemming tot dossierinzage, raadpleging van slachtoffers bij de beslissing tot vrijlating, teruggave van overtuigingsstukken, nagaan waarom een P.V. nog niet op het parket is toegekomen). (Commentaar naar aanleiding van de observaties)

De confrontatie van de Vlaamse met de Brusselse situatie roept de vraag op of formeel overleg in Vlaanderen echt zulk een belangrijke rol speelt in de manier waarop het slachtofferbeleid functioneert als de actoren beweren. Ook bij de mogelijkheden en de omstandigheden van overleg en de geschikte manieren om dit te evalueren, dienen we in dat opzicht stil te staan. Momenteel blijkt het bestaan van werkafspraken die aangepast zijn aan de lokale omstandigheden even belangrijk te zijn en, in zekere zin, een ‘noodzakelijke’ aanvulling te vormen voor de uitwerking van dit beleid op het terrein.

De actoren op het terrein van de twee arrondissementen zijn van mening dat dit informeel overleg ten zeerste noodzakelijk is, gezien de soms aanzienlijke verschillen tussen de formele opdrachten van de slachtoffervoorzieningen enerzijds en de inhoud of de effectieve taakverdeling anderzijds.

Zoals een medewerker van de diensten tijdens een gesprek toevertrouwde: *“De verdeling van de taken tussen diensten is niet vanzelfsprekend, niet voor slachtoffers, niet voor professionelen, te meer omdat de initiatieven op dat vlak toenemen.”*

In die context hebben zowel de actoren die bij deze diensten betrokken zijn als externe waarnemers de indruk dat het slachtofferbeleid meer door een ‘bottom-up’ beleid (rechtstreeks afkomstig van de actoren op het terrein) dan door een ‘top-down’ beleid gestuurd wordt.

### **3.2.3. De verwarring tussen de formele opdrachten van de voorzieningen voor slachtofferzorg en de inhoud of effectieve verdeling van hun taken**

De verwarring die bestaat tussen de formele opdrachten van de slachtoffervoorzieningen enerzijds en de inhoud of de verdeling van hun effectieve bevoegdheden op het terrein anderzijds, vormt een derde punt van overeenkomst in de implementatie van de slachtoffervoorzieningen in de twee gerechtelijke arrondissementen.

Hoewel de diensten de grens tussen bejegening, onthaal en hulp in theorie wel lijken te vatten en aanvaarden<sup>30</sup>, blijft op sommige domeinen toch nog enige flexibiliteit en een behandeling ‘per geval’ of een ‘lokale’ behandeling nodig.

De taakverdeling tussen de diensten voor slachtofferbejegening en slachtofferonthaal lijkt relatief duidelijk, ondermeer omwille van de eigen bevoegdheden van de diensten voor slachtofferonthaal die als enige rechtstreekse toegang hebben tot de gerechtelijke dossiers van de justitiabelen.

De diensten slachtofferbejegening bij de politie en de diensten slachtofferonthaal bij het parket hebben dagelijks contact met elkaar. Tijdens onze observaties stelden we vast dat er geen dag voorbij gaat of er wordt contact opgenomen met die diensten. De diensten voor slachtofferonthaal vormen voor het merendeel van de medewerkers van de diensten voor politieke slachtofferbejegening een sleutel om de voortgang of uitkomst van gerechtelijke dossiers te kennen of om de vraag van een slachtoffer aan een magistraat over te maken. Er bestaat dus een *modus vivendi* binnen de sector wat betreft het nut van die dienst, zowel

<sup>30</sup> Aangaande de formele taakverdeling, zie vorige voetnoot.

inzake toegang tot gerechtelijke informatie als in de vorm van doorgeefluik naar magistraten toe. De medewerkers betreuren alleen dat de dienst nog steeds niet makkelijk bereikbaar is, ondanks de telefonische permanentie. Toch haalt het vertrouwen in de dienst de bovenhand en is men ervan overtuigd steeds een antwoord te krijgen binnen een redelijke termijn. In dat kader schijnt het feit dat de diensten elkaar kennen en al langere tijd samenwerken een rol te spelen. (Commentaar naar aanleiding van observaties en gesprekken)

Niettemin verdelen de diensten bepaalde opdrachten 'geval per geval'.

Dat is ondermeer het geval voor het laatste eerbetoon aan de overledene, dat de justitieassistenten van de parketten geleidelijk aan overgelaten hebben aan de gemeentelijke en zonale diensten voor slachtofferbejegening omwille van de mate waarin hun werk gesuperviseerd wordt, wat ze als onvoldoende beschouwen om zulke emotioneel zware taak te vervullen. Wat de begeleiding van slachtoffers naar hoven en rechtbanken toe betreft, lijkt het dat hierover beslist wordt in functie van de vraag van het slachtoffer, maar ook van de werklast van de justitieassistenten op de parketten en de andere diensten voor slachtofferhulp of -bejegening op het moment zelf. (Commentaar naar aanleiding van de observaties)

De taakverdeling tussen de diensten voor slachtofferbejegening en voor slachtofferhulp blijkt daarentegen meer problemen te stellen. De diensten voor slachtofferbejegening, die geacht worden op korte termijn te werken en zich focussen op de rechtstreekse gevolgen van de inbreuk, laten zich soms in met opvolging op langere termijn. In die zin treden ze dan buiten hun interventiekader en komen ze op het terrein van de diensten voor slachtofferhulp.

In Brussel wezen de diensten voor slachtofferbejegening vaak op de beperkte middelen (aantal diensten, personeel) waarover bepaalde diensten voor slachtofferhulp beschikken. Daarnaast merkten ze ook op dat de interventiefilosofie van die diensten niet steeds beantwoordt aan de verwachtingen van de slachtoffers.

Samenwerking tussen de diensten voor slachtofferbejegening en voor slachtofferhulp zijn zeldzamer dan met de dienst voor slachtofferonthaal bij het parket. De diensten slachtofferbejegening beschouwen de diensten slachtofferhulp meer als doorgeefluik als een specifiekere psychosociale en juridische hulp noodzakelijk blijkt. Toch worden ook verschillende beperkingen aangehaald: een eerste beperking, die we konden observeren, betreft de lokalisatie van de Brusselse diensten voor slachtofferhulp. Deze zijn niet altijd makkelijk toegankelijk voor slachtoffers die niet bereid zijn een aantal keer over te stappen van het ene openbaar vervoer-

middel naar het andere. Een tweede beperking betreft de interventiemethode die deze diensten ontwikkelden. Bepaalde diensten voor politio-nale slachtofferbejegening zijn van mening dat de diensten voor slachtofferhulp te ‘analytische’ methodes hanteren die niet steeds tegemoet komen aan de behoeftes van slachtoffers.<sup>31</sup> Een derde beperking is de overbevraging van de diensten slachtofferhulp. Een vierde beperking ten slotte is de moeilijkheid om een slachtoffer door te verwijzen naar een nieuwe medewerker. Dit heeft als gevolg dat de diensten politieële slachtofferbejegening soms verkiezen slachtoffers door te verwijzen naar diensten voor geestelijke gezondheidszorg en lokale sociale of juridische diensten, zelfs wanneer het situaties betreft die rechtstreeks te maken hebben met de victimisering en niet met situaties die de victimisering gewoon aangewakkerd heeft. Wanneer slachtoffers moeilijkheden van verschillende aard kennen ten gevolge van de victimisering, wordt wel in eerste instantie doorverwezen naar de diensten voor slachtofferhulp. (Commentaar naar aanleiding van observaties en gesprekken)

Vaak wordt ook aangegeven dat bepaalde slachtoffers niet willen worden doorverwezen naar nieuwe diensten of nieuwe medewerkers. Het geval van mijnheer X, dat we konden observeren, illustreert duidelijk hoe weerspannig slachtoffers kunnen zijn ten aanzien van doorverwijzingen. Op deze weerspannigheid komen we terug bij de bespreking van de ervaringen en verwachtingen van slachtoffers, maar we kunnen hier reeds het uitzonderlijke karakter hiervan benadrukken – uitzonderlijk in die zin dat deze weerspannigheid voortkomt uit de verwachtingen van slachtoffers zelf, die het soms ook moeilijk hebben met de theoretisch (in regelgeving) vastgelegde taakverdeling tussen de verschillende slachtofferdiensten.

Mijnheer biedt zich aan bij een zonale dienst voor politieële slachtofferbejegening na een geval van agressie dat hem overkwam in een andere gemeente, die hem doorverwees naar de dienst voor slachtofferbejegening van de zone van zijn domicilie. Door de gewelddadige agressie (slagen en verwondingen) die een onbekende op hem pleegde, geraakte hij in een schok waarvan hij moeilijk bekamt. Hij werkt niet meer, hij komt niet meer buiten, hoewel hij nog jong is. Bovendien ontving hij van het parket een brief, waarin hem voorgesteld wordt om deel te nemen aan een procedure tot bemiddeling in strafzaken. Hij gaat dus naar de dienst voor politieële slachtofferbejegening om twee redenen: om psychologische bijstand te krijgen en om juridische informatie in te winnen. De medewerkster stelt hem voor om contact op te nemen met de justitieassistent van het parket voor wat betreft de informatie over de

<sup>31</sup> In de Franstalige diensten slachtofferhulp nemen veelal psychologen de begeleiding van slachtoffers op zich.

bemiddeling in strafzaken en raadt hem aan om psychologische bijstand te zoeken voor de schok die hij meemaakte. Wanneer de medewerkster hem twee adressen geeft van diensten voor slachtofferhulp, beide gesitueerd in dezelfde gemeente, weigert mijnheer om er naartoe te gaan, omdat hij geen voet meer wil zetten in de gemeente waar hij werd aangevallen. (Commentaar naar aanleiding van de observaties bij een dienst voor slachtofferbejegening)

Uit de gesprekken met de actoren op het terrein en de observaties kwam, zowel in Vlaanderen als in Brussel, het gebrek aan toegankelijkheid van de diensten voor slachtofferhulp naar voor, omwille van het personeelstekort en hun interventiefilosofie.

*“Omwille van de laagdrempeligheid en het feit dat niet veel mensen doorgeraken bij de dienst slachtofferhulp, blijven veel cliënten hangen. De reden daarvoor is dat hier maatschappelijk assistenten zitten (1) die makkelijker te bereiken zijn dan de maatschappelijk assistenten van de dienst slachtofferhulp en eveneens (2) professionele maatschappelijk assistenten zijn. (3) Bovendien is de dienst slachtofferhulp onderbemand waardoor wachtlijsten ontstaan. Waarom zouden slachtoffers dan niet eerder contact opnemen met de maatschappelijk assistenten van de dienst slachtofferbejegening?”*

Bovendien wordt vermeld dat de diensten voor slachtofferhulp zich in Vlaanderen zowel op daders als op slachtoffers richten (rekening houdende met de structuur van de CAW's), wat volgens sommige actoren tot verwarring kan leiden.

Op het moment dat we ons onderzoek uitvoerden, gebeurde de coördinatie tussen de diensten dus vooral in functie van organisationele beperkingen (vaak resulterend uit het feit dat bepaalde diensten te weinig middelen toegekend kregen om bepaalde taken uit te voeren of bepaalde doorverwijzingen op zich te nemen) en/of in functie van de concrete verwachtingen van slachtoffers (sommige slachtoffers willen niet van de ene dienst naar de andere doorverwezen worden) in plaats van in functie van de officiële taakverdeling. De richtlijnen die in het samenwerkingsakkoord of in omzendbrieven uitgewerkt staan, vormden in dat kader vaak niet meer dan een referentiepunt, waarvan de actoren in de praktijk regelmatig dienden af te wijken. De reikwijdte van deze richtlijnen was trouwens slechts beperkt, omwille van de twee beperkingen die we zonet vermeldden.

Een medewerker vermeldde dit: *“Er zijn nog samenwerkingsproblemen tussen de bureaus voor slachtofferbejegening (die niet allemaal deze naam hebben) en de diensten voor slachtofferhulp bij de parketten, want de wil bestaat om het dossier op het commissariaat te houden. Wat te begrijpen is vanuit het standpunt van de professionele actoren (die zeggen dat de slachtoffers er niet*

*wijs uit geraken) maar ook van de slachtoffers. De terminologie bejegening/onthaal/hulp helpt niet altijd: er is nood aan iets duidelijk en coherents zodat de justitiabele zich kan behelpen."*

In dat kader stelt het merendeel van de diensten de begrippen *autonomie* en *autonomisering* centraal bij de interventies: slachtoffers moeten ondersteund en geïnformeerd worden, maar mogen niet 'bemoederd' worden. Die idee van autonomie wordt vaak gelegitimeerd vanuit de veronderstelling dat slachtoffers de situatie niet meer in de hand hebben ten gevolge van de traumatiserende gebeurtenis die ze meemaakten en dat het weer macht krijgen over hun situatie of hun leven therapeutische effecten heeft. Hoewel deze interventiefilosofie duidelijk lijkt te zijn voor heel wat medewerkers, is ze dat in praktijk veel minder: wanneer we de actoren horen en zien in deze situatie, valt op dat het niet steeds eenvoudig is om personen die weinig opgewassen zijn tegen een systeem waarvan de taal en de complexiteit hen vaak ontgaan, ondermeer bij de contacten met verzekeringmaatschappijen of met gerechtelijke actoren, aan hun lot over te laten. De diensten voor slachtofferzorg halen trouwens vaak hun ondersteunende functie of rol als tolk aan voor slachtoffers ten aanzien van de institutionele en juridische complexiteit.

Dat de formele opdrachten van de diensten verschillen van hun concrete inhoud en taakverdeling blijkt ook uit twee andere aspecten van het slachtofferbeleid: uit het feit dat de diensten voor slachtofferbejegening en -onthaal individuele taken uitvoeren ten nadele van structurele taken (die nochtans hun belangrijkste opdracht zijn) en uit het feit dat het doelpubliek waarop deze voorzieningen zich formeel gezien dienen te richten, ingeperkt of net uitgebreid werd.

#### **3.2.4. De uitvoering, door de diensten voor slachtofferbejegening en -onthaal, van individuele taken ten koste van structurele taken die hun belangrijkste opdracht zijn**

Het vierde element waarop de twee gerechtelijke arrondissementen overeenkomen, betreft het feit dat de diensten voor politieke slachtofferbejegening en de diensten voor slachtofferonthaal op de parketten en rechtbanken taken uitvoeren die hoofdzakelijk 'individueel' zijn, en dit ten koste van 'structurele' taken die in theorie (wettelijk gezien) hun belangrijkste opdracht zijn.

Hoewel de actoren van deze diensten het er over het algemeen mee eens zijn dat het belangrijk is om de structurele taken uit te voeren waartoe ze wettelijk verplicht zijn...<sup>32</sup>

*“De maatschappelijk assistenten hebben voornamelijk een structurele taak, namelijk door middel van vorming kunnen zij ondersteuning bieden aan de lokale politie. In uitzonderlijke gevallen kunnen zij ook individuele begeleidingen opnemen, bijvoorbeeld bij ernstig slachtofferschap. Zij werken dus veeleer op een vraag- dan op een aanbodbasis.”* (Federale politie)

... blijken ze zich in de dagelijkse praktijk vooral bezig te houden met de individuele bejegening of het individueel onthaal van slachtoffers, soms gericht op psychologische en sociale hulpverlening (taken die normaal uitsluitend de diensten voor slachtofferhulp vervullen), waarbij het risico bestaat dat ze niet aan alle slachtoffers de nodige bejegening of het nodige onthaal kunnen verlenen bij gebrek aan tijd en middelen (ondermeer omwille van hun structurele hoofdopdracht).

*“Het risico bestaat dat slachtoffers meer gaan verwachten van de dienst slachtofferonthaal dan wat de dienst kan aanbieden. De justitieassistenten slachtofferonthaal missen de tijd en middelen om alle slachtoffers individueel te begeleiden.”* (Magistratuur)

Uit de reacties van de actoren, maar ook uit de observaties, kwamen tal van argumenten naar voor die deze tendens kunnen verklaren. Enerzijds is er de

<sup>32</sup> De diensten voor politionele slachtofferbejegening zijn in het algemeen verantwoordelijk voor enerzijds de sensibilisering en permanente vorming van politieambtenaren inzake politieke slachtofferbejegening en anderzijds het aanbod aan politieke slachtofferbejegening zelf. Omzendbrief OOP15ter vermeldde destijds dat de diensten deze taak dienen te vervullen “zonder evenwel afbreuk te doen aan de wettelijke verplichtingen inzake slachtofferbejegening van elke individuele ambtenaar.” De politieambtenaar “is (...) verplicht in te staan voor een degelijke ontvangst en onthaal, evenals voor een emotionele ondersteuning. Het is een vereiste dat elke politieambtenaar, die beroepsmatig ten dienste staat van de burger, in staat is aan deze behoeften te beantwoorden (...)” De ministeriële richtlijn van 15 september 1997 preciseert van haar kant dat de justitieassistent slachtofferonthaal moet bijdragen tot de valorisatie van slachtoffers en hun naasten en tot de uitwerking van een zo efficiënt mogelijk georganiseerd onthaal. Hij heeft dus de opdracht alle betrokken personen binnen het parket en de rechtbanken zoveel mogelijk te sensibiliseren voor de specifieke slachtofferproblematiek. In dat kader wordt hij geacht, in samenwerking met het administratief personeel en de magistraten, het onthaal van en de informatieverstrekking aan slachtoffers te verzekeren door personeel van parketten en rechtbanken te leren luisteren en te ondersteunen. De justitieassistent slachtofferonthaal kan ook voorstellen formuleren om het slachtofferonthaal en -beleid te verbeteren. De richtlijn van 1997 preciseert dat een belangrijk deel van het onthaal en de begeleiding van slachtoffers tijdens de strafrechtsprocedure berust bij advocaten, magistraten en administratief personeel van parket en griffie. Naast deze structurele taak heeft de justitieassistent de opdracht het onthaal, de ondersteuning en de informatieverstrekking aan slachtoffers en hun naasten te garanderen vanaf het neerleggen van de klacht tot de uitvoering van de straf.



terughoudendheid van bepaalde actoren van de politie en het gerecht om zich over slachtoffers te ontfemen en zich te vormen.<sup>33</sup>

*“Wat de vorming op het vlak van slachtofferonthaal betreft, is het duidelijk dat de politieagenten andere vormingen verkiezen.”* (Een politiebeambte)

Onze observaties, en vooral de tijd die we doorbrachten aan het onthaal of op de wachtdienst van het commissariaat in bepaalde politiezones, wezen erop dat slachtoffers niet steeds op een ideale wijze ontvangen worden op het commissariaat. Enerzijds voelen het burgerpersoneel of de agenten aan het onthaal zich vaak wat verloren ten aanzien van het type vragen dat moet worden doorgegeven naar de diensten voor slachtofferbejegening. Anderzijds zijn sommigen weinig geneigd tegemoet te komen aan de eerste noden van de slachtoffers, vooral wanneer deze een gedrag vertonen dat problematisch lijkt. We konden meermaals – ondanks het (te) korte tijdbestek gewijd aan de observatie van die diensten – een tendens observeren die soms als ‘bureaucratisch’, dan weer als ‘vooringenomen’ kan worden bestempeld. (Commentaar naar aanleiding van de observaties)

*“Magistraten ontvangen niet graag slachtoffers. Wanneer ze er één in hun bureau hebben, vragen ze vaak om hen bij te staan of om ons erover te ontfemen.”* (Een medewerker van een dienst slachtofferonthaal)

*“De sensibilisering van magistraten, het is noodzakelijk om die constant te herbeginnen. Het is een verplichting van de wet Franchimont. Het is interpellierend. (...) Er worden trouwens bepaalde structurele acties opgezet, maar eerder per fase, bijvoorbeeld, een ontmoeting met de jeugdrechters. Maar dergelijke structurele acties hebben geen onmiddellijk effect. Er wordt getracht om de gerechtelijke stagiairs die ook de slachtoffervorming moeten volgen, systematisch te informeren. Ook het personeel van de griffies en de administratieve cellen, de zittende en staande magistratuur zouden moeten worden bereikt.”* (Een medewerker van de dienst slachtofferonthaal)

Hoewel deze voorbeelden niet representatief zijn voor de houding van alle politiebeambten en magistraten die we ontmoetten, is de sensibilisering van deze actoren globaal genomen nog steeds problematisch. Sensibilisering is een werk van lange adem, waarvan de resultaten slechts geleidelijk aan merkbaar

<sup>33</sup> Deze weerspannigheid zou in verder onderzoek moeten worden geëxploreerd. Voorliggend onderzoek heeft via gesprekken met verschillende actoren (waaronder slechts enkele verantwoordelijke politieagenten en magistraten) en observaties via de diensten voor slachtofferzorg het terrein verkend en kon deze weerspannigheid alleen maar vaststellen, zonder dieper in te gaan op het standpunt van de politieke en gerechtelijke actoren. Dit is wel voorzien in de tweede fase van het onderzoek.

worden, wat bepaalde medewerkers van de diensten voor slachtofferbejegening en -onthaal soms ontmoedigt om deze taak uit te voeren.

Hoewel de medewerkers van de diensten voor slachtofferbejegening en -onthaal grote moeite hebben om sensibiliseringprogramma's op structureel niveau uit te werken – omwille van een gebrek aan tijd, adequate vorming van en ondersteuning door de autoriteiten – trachten ze niettemin dagdagelijks contact te leggen met politiebeambten en magistraten om hen te sensibiliseren. Het concept '*training on the job*' – namelijk de concrete aanpak van individuele situaties of dossiers – geraakt meer en meer verspreid onder de medewerkers van de diensten voor slachtofferbejegening en -onthaal.

X, medewerkster van een zonale dienst voor politieke slachtofferbejegening, gaat dagelijks langs het commissariaat om de post te brengen. Bij deze gelegenheid wordt met politiebeambten gediscussieerd over concrete casussen of over zaken die goed of niet goed verlopen zijn. Op die manier kan de dienst duidelijk maken dat ze er zijn en aan de politie steeds opnieuw uitleggen in welke gevallen ze kunnen tussenkomen. Z daarentegen gaat regelmatig langs in de verschillende commissariaten om folders in de rekken te zetten en te discussiëren met de politieagenten. Ze geeft toe dat het niet steeds gemakkelijk is om zich te laten erkennen. Z werkt momenteel alleen in een zone die 5 commissariaten telt. (Commentaar naar aanleiding van de observaties)

Een maatschappelijk assistent wordt opgeroepen om dringende bijstand te verlenen aan een slachtoffer. De agenten hebben de plaats van het delict al verlaten als de maatschappelijk assistent en ik arriveren. Tijdens het gesprek met het slachtoffer wordt echter geregeld heen en weer gebeld met de agenten in functie van het verkrijgen van informatie, bijvoorbeeld omtrent de stand van zaken van het verhoor met de verdachte en omtrent de volgende stappen die door de agenten zullen genomen worden. De samenwerking verloopt zeer goed. (Casus van de observaties)

*“Wat de sensibilisering in Brussel betreft, gebeurt het wel eens dat we punctuele acties houden naar aanleiding van individuele dossiers.”* (Een medewerker van de dienst slachtofferonthaal)

Op een namiddag ga ik met een justitieassistent naar het parket om verschillende magistraten te bezoeken in het kader van een specifiek dossier: Mevrouw X is afwezig, Meneer Z ook en Mevrouw W heeft niet de tijd gehad om aan de bediende te vragen om haar het dossier van Meneer R te bezorgen dat de justitieassistent haar had gevraagd. *“Het is niet erg”*, zegt de justitieassistent, *“ik ben al drie keer langsgesproken, maar ik*

*zal wel terugkomen, om er zeker van te zijn dat ze me niet vergeet.” (Casus van de observaties)*

Dat individuele taken vervuld worden ten nadele van structurele taken lijkt niettemin ook te maken te hebben met het feit dat bepaalde diensten voor slachtofferbejegening of onthaal omwille van hun vorming, maar ook omwille van de geschiedenis van hun dienst, ‘verkiezen’ om individuele taken op te nemen.

*“Slachtofferonthaal staat voor procesbegeleiding, niet voor hulpverlening. Ik heb alleszins de indruk dat de justitieassistenten slachtofferonthaal momenteel te veel tijd steken in de individuele taken, wat ze natuurlijk ook graag doen.” (Magistratuur)*

Ten slotte richten de diensten voor slachtofferbejegening of -onthaal zich eerder op individuele dan structurele taken omdat er te weinig mogelijkheden bestaan om slachtoffers naar andere diensten door te verwijzen, zoals naar de diensten voor slachtofferhulp.

### **3.2.5. De verbreding of de inperking van het doelpubliek van de diensten voor slachtofferzorg, in vergelijking met het publiek dat beoogd wordt door wet- en/of regelgevende teksten**

Een vijfde belangrijke vaststelling die naar voor komt uit de gesprekken met actoren en de observaties, betreft het feit dat de diensten in de praktijk proactief hulp bieden aan specifieke groepen van slachtoffers, hoewel de wet- en regelgevende kaders op het vlak van slachtofferzorg betrekking hebben op slachtoffers van inbreuken in het algemeen. Niettegenstaande deze diensten lang niet alle slachtoffers kunnen bereiken, omwille van de beperkte middelen waarover ze beschikken, blijkt uit onze gesprekken en observaties dat de diensten erop gericht zijn om tegemoet te komen aan de behoeftes van slachtoffers van misdrijven – of van als misdrijf omschreven feiten – en hun naasten, maar dat hun activiteit vaak neigt uit te breiden naar slachtoffers (en hun naasten) van andere ‘rampzalige’ voorvallen, zoals branden, dodelijke ongevallen, zelfdodingen,...<sup>34</sup>

Sommige diensten zijn zich bewust van de uitbreiding en motiveren deze door te stellen dat dergelijke gebeurtenissen van die aard zijn dat ze traumatische gevolgen met zich meebrengen (op juridisch, psychologisch, sociaal vlak) die identiek zijn aan deze die slachtoffers van inbreuken ervaren, terwijl anderen

<sup>34</sup> Omzendbrief GPI58 vermeldt hieromtrent het volgende: *“In deze slachtofferbejegening wordt ook de opvang en bijstand begrepen van personen die betrokken zijn in een ongeval, een ramp of een brand. De politie verwijst in deze gevallen door naar de gespecialiseerde diensten voor verdere begeleiding.”*

vermelden “dat het vaak moeilijk onmiddellijk te zeggen is of het feit waarvan de persoon slachtoffer werd al dan niet een inbreuk vormt.” (Een medewerker van een dienst voor slachtofferbejegening).

Eén van de problematische opvoedingssituaties waarvoor de dienst werd ingeschakeld betreft een minderjarige die weg wil van huis. In het gezin is sprake van drankmisbruik en intrafamiliaal geweld. Dit dossier bevindt zich in een grijze zone tussen een problematische opvoedingssituatie en een slachtofferbejegeningss dossier, hoewel de minderjarige geen slachtoffer is in het kader van een strafrechtelijk dossier. (Commentaar naar aanleiding van de observaties)

Op de diensten (vooral de eerstelijnsdiensten) wordt soms ook een beroep gedaan door personen die zich slachtoffer voelen van de samenleving of instituties (waaronder personen die zichzelf als slachtoffer zien van politiegeweld). ‘Denkbeeldige slachtoffers’ komen eveneens langs. Deze laatste worden, indien mogelijk, meestal doorverwezen naar andere sociale of psychiatrische diensten.

Zoals we hierboven reeds benadrukten, valt in het licht van deze algemene tendens om de categorie slachtoffers van strafrechtelijke inbreuken uit te breiden naar andere categorieën van slachtoffers, op te merken dat bij de slachtoffers van inbreuken bepaalde types systematisch meer aandacht lijken te krijgen binnen de verschillende diensten. Zo selecteren de diensten voor politio-nale slachtofferbejegening bepaalde slachtoffers in functie van het type feit waarvan ze slachtoffer werden of hun socio-demografische kenmerken (feiten waarbij contact was met de dader, oudere personen,...). De dienst slachtoffer-onthaal bij het parket besteedt in het bijzonder aandacht aan slachtoffers van ‘verdachte overlijdens’ en ‘gewelddadige feiten’ omwille van de ernst van de feiten. Soms wordt ook specifiek aandacht besteed aan bepaalde types van slachtoffers in functie van organisationele en budgettaire beperkingen.

Zo is het personeel van de dienst slachtofferhulp verspreid over twee verschillende gebouwen omwille van organisatorische kwesties typisch voor het Brusselse parket, en heeft deze dienst zich bijgevolg gespecialiseerd in welbepaalde materies (jeugd en verkeer).<sup>35</sup> Eén van de diensten voor slachtofferhulp van het arrondissement Brussel wil daarentegen elke type van victimisering kunnen aanpakken (of deze nu het gevolg is

---

<sup>35</sup> Wat niet betekent dat de positie van slachtoffers bij die materies gunstiger zou zijn dan die van anderen. Slachtoffers van als misdrijf omschreven feiten begaan door minderjarigen hebben minder rechten dan slachtoffers van inbreuken begaan door meerderjarigen en verkeersslachtoffers bevinden zich, zo blijkt, in een minder gunstige situatie dan andere slachtoffers, ondermeer in termen van onthaal.

van een inbreuk of niet), maar budgettaire beperkingen gekoppeld aan het decretale kader weerhouden haar daarvan.

Een laatste belangrijk aspect inzake het bereikte publiek betreft de opvang- en toelaatbaarheidvoorwaarden die de diensten hanteren ten aanzien van slachtoffers. Alle diensten zijn rechtstreeks toegankelijk voor het publiek. Bepaalde diensten (zelfs al zijn ze – zo lijkt ons – in de minderheid) hebben beslist het slachtoffer te ‘ontvangen’ in zijn ‘subjectiviteit als slachtoffer’, onafhankelijk van de wettelijke kwalificatie die aan het slachtoffer toegekend wordt. Zoals één van de medewerkers vermeldde, *“we komen alle soorten van slachtoffers tegen, zelf denkbeeldige slachtoffers.”* Andere trachten de ‘echte’ van de ‘valse’ slachtoffers te onderscheiden, de ‘adequate’ van de ‘niet-adequate’. Bij bepaalde conflicten (ondermeer echtelijke en familiale conflicten) kunnen de diensten ook niet gemakkelijk uitmaken wie ‘slachtoffer’ en wie ‘dader’ is. De lokalisatie van de diensten binnen een politiecommissariaat, het parket of gemeentelokalen heeft in dat kader een impact op het type slachtoffer dat zich aanbiedt bij de dienst. Gemeentelijke diensten zijn eerder toegankelijk voor iedereen (slachtoffers van nadelige maatschappelijke of institutionele omstandigheden, slachtoffers met een verleden van daderschap, daders/slachtoffers, illegalen,...) dan de dienst voor politionele slachtofferbejegening die gehuisvest is in een commissariaat of dan een dienst slachtofferonthaal bij het parket. Vanuit al deze diensten wordt echter geopperd dat het soms moeilijk is *“om een zicht te krijgen op de zaak en om de juiste beslissing te nemen”* betreffende de toelaatbaarheid van een bepaald dossier. De enige dienst die aan deze moeilijkheid schijnt te ontsnappen is de dienst slachtofferonthaal bij het parket, aangezien deze dienst zich alleen ontfermt over personen die een klacht neergelegd hebben die op het parket terecht kwam en die door een magistraat als ‘slachtoffer’ erkend werden. De beslissing inzake de toelaatbaarheid berust dan niet bij de justitieassistenten.

Als algemene regel geldt dat diensten zich niet tegelijkertijd met daders én slachtoffers bezighouden, met uitzondering soms van een gemeentelijk bureau voor slachtofferbejegening dat andere doelstellingen combineert met slachtofferbejegening (ondermeer de omkadering van alternatieve maatregelen en lokale bemiddeling) en de diensten voor slachtofferhulp, die eveneens een dubbele taak hebben (cf. supra).

Binnen deze laatste sector heeft, in Brussel, één van de diensten er echter voor gekozen slachtofferhulp helemaal te scheiden van daderhulp, door een aparte ontmoetingsplaats te voorzien (in die zin benadert ze het beleid dat het merendeel van de diensten voor politionele slachtofferbejegening en de dienst voor slachtofferonthaal bij het parket hantieren). De andere dienst daarentegen blijft zowel slachtoffers als daders ontvangen op dezelfde locatie, om dichotomie te vermijden en normali-

sering te bevorderen, waarbij een deel van het personeel weliswaar gespecialiseerd is in slachtofferhulp.<sup>36</sup>

Tenslotte willen we nog opmerken dat uit de observaties en interviews blijkt dat slechts een relatief beperkt aantal diensten slachtofferzorg de slachtoffers doorverwijst naar bemiddelingsprogramma's.

### **3.2.6. De ontwikkeling in de verschillende (Federale, Gemeenschap, Gewestelijke) sectoren van een beleid ten behoeve van slachtoffers, *sensu stricto*, in het kader van een veranderend ruimer beleid**

Een laatste element ten slotte dat de actoren in de twee gerechtelijke arrondissementen vaak aanhalen en dat, in heel wat gevallen, de andere elementen gedeeltelijk zou kunnen 'rechtvaardigen', betreft de uitwerking *sensu stricto* van slachtoffervoorzieningen in het kader van een ruimer beleid dat vaak zelf aan het veranderen is (bijvoorbeeld de hervorming van politie en gerecht). Deze situatie zorgt er volgens de actoren voor dat de slachtoffervoorzieningen slechts in de marge aandacht krijgen.

Hoewel het vooral de diensten voor slachtofferhulp zijn die het minste over de nodige middelen lijken te beschikken om alle slachtoffers adequaat op te vangen, worden ook de diensten voor slachtofferbejegening en slachtofferonthaal met dit probleem geconfronteerd, vooral wanneer ze zich meer moeten kunnen bezighouden met structurele taken, zoals het regelgevende kader suggereert. Een reden voor dit gebrek aan middelen, lijkt ondermeer, volgens de geïnterviewde actoren, te liggen in het feit dat het slachtofferbeleid slechts een (klein) deel uitmaakt van de ruimere politiek in de organisaties. De implementatie van slachtofferzorg wordt immers doorkruist door andere veranderingen binnen politie en justitie en dus moeten de autoriteiten hun prioriteiten stellen. Slachtofferzorg blijkt dan vaak niet centraal te worden gesteld.

*“De politiehervorming heeft een negatieve impact gehad op het slachtofferbeleid. (...) Er is totnogtoe echter een moeilijke samenwerking omwille van de verschillende prioriteit die binnen de bevoegde administraties aan het slachtofferbeleid wordt verleend. Mensen en middelen worden derhalve ook op andere prioriteiten gealloceerd. Bijvoorbeeld meer blauw op straat in plaats van aandacht voor het slachtoffer in het kader van vorming, informeren en sensibiliseren.”*  
(Beleidscel)

---

<sup>36</sup> Het Brusselse decreet is vrij ruim opgevat en beoogt elke dienst uit de kleine sector (sinds kort gevormd door de twee vroegere diensten voor justitieel welzijnswerk en twee andere categoriale diensten) de kans te geven zijn eigenheid te bewaren. Het Gewest heeft in dat kader volgens onze respondenten geen afdoende poging gedaan om de uiteenlopende praktijken en interventiefilosofieën van de vzw's te uniformiseren.

*“Sinds de hervorming van de politie is er geen contactpunt meer voor slachtofferbejegening. (...) Enkele van die knelpunten zijn bijvoorbeeld het ontbreken van een centraal meldpunt voor slachtofferbejegening en de nood aan interzonale samenwerking.” (Federale politie)*

De ruimere en veranderende context waarin het slachtofferbeleid zich ontwikkelt, zorgt ervoor dat de aandacht die besteed wordt aan de oprichting van slachtoffervoorzieningen perifeer blijft: het personeel bij de politiediensten en op parketten en rechtbanken wisselt of is onderworpen aan andere institutionele en/of organisationele veranderingen dan deze aangaande het slachtofferbeleid; de diensten die instaan voor de sensibilisering liggen bijvoorbeeld veraf van de belangrijkste plaatsen waar sensibilisering nodig is; supervisie van deze diensten kan ontbreken omwille van meer omvangrijke problemen betreffende de verdeling van de middelen; de afhankelijkheid van de diensten ten aanzien van meerdere hiërarchische oversten die niet noodzakelijk hun prioriteiten coördineren, kan de activiteiten van de veldwerkers in de war brengen wanneer ze actie ondernemen; de evaluatie van de activiteiten van de diensten gebeurt meer en meer in managementtermen...

De medewerkers van de dienst slachtofferbejegening zijn goed ingeburgerd in het politiekorps, zij het dat de korpsleiding te weinig belang hecht aan de dienst zolang alles goed loopt en er geen klachten zijn van de agenten. De supervisie op de werking van beide diensten slachtofferbejegening is beperkt. Er wordt niet voorzien in een formele hiërarchische supervisie op beide diensten. Volgens de coördinatoren illustreert dit de beperkte interesse van de korpsleiding in de slachtofferdienst. Dat impliceert een grote bewegingsruimte ten aanzien van de hiërarchische overste, zijnde de korpsleiding. Een keerzijde daarvan is dat men te weinig omkaderd wordt en niet weet welke grenzen de korpsleiding aan de dienst stelt tot men erop botst. Men is geen vragende partij voor een striktere afbakening van de dienst, maar enige duidelijkheid is welkom omdat onduidelijkheid leidt tot een ongezonde vrijheid. Tijdens de observatie in X was er sprake van een hervormingsplan in functie van de reductie van de opdrachten. Deze hervorming werd geïnitieerd door de korpsleiding. (Vaststelling naar aanleiding van de observatie)

*“De aanwezigheid van een adjunct-adviseur ter plaatse [wat nu niet meer het geval is] en van de justitieassistenten slachtofferonthaal op het parket kunnen stimulerende factoren zijn. Het is belangrijk dat zij fysiek aanwezig en zichtbaar zijn.” (Magistratuur)*

Aan het einde van ons onderzoek werden de diensten voor slachtofferonthaal betrokken in het BPR (Business Processing Reengineering) van de justitiehuisen, een managementtool dat erop gericht is de efficiëntie

van de verschillende opdrachten van deze diensten te rationaliseren en verbeteren. Volgens het BPR werden bestedingspercentages vastgelegd voor de taken van de justitieassistenten verantwoordelijk voor het slachtofferonthaal (waaronder, ondermeer bij wijze van aansporing, 10% te besteden aan structurele taken). Deze verschillende hervormingen hebben van de justitieassistenten die, van hun kant, op zoek waren naar supervisie van hun werk op kwalitatief vlak, tijd en investeringen gevraagd.<sup>37</sup>

In die context werd het risico op motivatieverlies opgeworpen van de gespecialiseerde diensten die als doel hebben politie, parketten en rechtbanken te sensibiliseren voor het belang van een eerste bijstand aan en onthaal van slachtoffers. Hoewel het gespecialiseerde personeel van de voorzieningen voor slachtofferzorg in veel gevallen het slachtoffer centraal wil stellen en aan diens behoeftes tegemoet wil komen, blijkt uit de analyse van de empirische gegevens dat de druk die vandaag op deze diensten gelegd wordt evenals het strikte formele kader waarin ze werken, op termijn riskeert uit te monden in een gebrek aan toegankelijkheid en 'routinisering' van de diensten voor slachtofferzorg, wat nadelig kan zijn voor slachtoffers. Tijdens onze participerende observaties konden we inderdaad een duidelijke trend waarnemen, namelijk dat er een zeker gevaar bestaat dat de praktijken van slachtofferzorg geassimileerd worden met de interne logica van de instellingen die ze geacht worden te verbeteren, wat nadelig kan zijn voor de ontwikkeling van een adequaat antwoord op de behoeften van slachtoffers.

Mevrouw meldt zich samen met haar twee kinderen aan op het politiecommissariaat. Haar man moest in de loop van de dag voor de raadkamer verschijnen, zijn aanhoudingsmandaat zou opgeheven of bevestigd worden. Het is vier uur in de namiddag. Ze wil niet naar huis terugkeren omdat ze vreest dat haar man vrijgelaten wordt. De politiebeambte die zich over haar ontfermt, neemt haar mee naar het bureau voor slachtofferbejegening, want hij wil naar huis. Mevrouw komt er samen met haar twee kinderen aan. De medewerkster van het bureau tracht de dienst slachtofferonthaal van het parket op te bellen om zo de beslissing van de raadkamer te weten te komen. Gelukkig neemt de justitieassistent de telefoon nog op. Ze probeert informatie te verkrijgen. De griffies zijn gesloten. Niemand weet of Meneer vrijgelaten werd. Mevrouw heeft gedurende die ganse tijd schrik. De medewerkster voelt zich ook verantwoordelijk. Ze stelt Mevrouw dan voor om met haar kinderen een nacht in een crisiscentrum te logeren. Mevrouw wil niet. Ze begrijpt niet waarom men niet te weten kan komen of haar man vrijgelaten werd

---

<sup>37</sup> Sindsdien werd een nieuw informaticasysteem geïntroduceerd (SOSIP) voor deze medewerkers, met als doel hun werklast beter te evalueren.



of niet. Uiteindelijk stemt ze er, na een lange discussie, mee in naar het CASU<sup>38</sup> te gaan, waar de medewerkster voor haar dan toch een plaats gevonden heeft na talloze telefoontjes. De medewerkster, die bekommerd is om de vrouw, belt uiteindelijk herhaaldelijk de gevangenis op om na te trekken of Meneer er weer naartoe gekeerd is. Om acht uur 's avonds verneemt ze dat hij niet vrijgelaten werd, dat Mevrouw in alle veiligheid weer naar huis kan keren. (Casus afkomstig van een observatie in een dienst voor slachtofferbejegening)

In een dergelijke moeilijke context waarin het slachtoffer soms pas op de tweede plaats komt, gaan trouwens zaken die veel media-aandacht krijgen (Dutroux, Fourniret, Gellingen) plots het slachtofferbeleid inzake specifieke gevallen 'dynamiseren'. Hiervoor worden dan veel middelen vrijgemaakt en krijgen slachtoffers via de media een ideaaltipe getoond. Zoals een aantal geïnterviewden ons zeiden:

*“Kan voor iedereen gedaan worden wat voor die slachtoffers van sensationele feiten gedaan wordt?”*

*“Het gaat om een typeschema voor het slachtoffer en voor veel van hen is dat niet hetgene waar ze toegang toe zullen hebben.”*

### **3.2.7. De karakteristieken van de uitwerking van de voorzieningen ten behoeve van slachtoffers ten overstaan van het discours en de praktijken van professionele actoren**

Uit de gesprekken en observaties blijkt dat de uitwerking en de functionering van de voorzieningen een aantal specifieke dimensies kennen. Bij wijze van conclusie van deze paragraaf willen we in het bijzonder wijzen op de centrale plaats die de diensten voor slachtofferzorg innemen in het discours en de praktijken van de autoriteiten en actoren op het terrein (wat mits enkele nuances bevestigd werd in onze observaties bij die diensten) bij de implementering van de slachtoffervoorzieningen. Deze diensten lijken de geprivilegieerde gesprekspartners en actoren te zijn om de slachtoffervoorzieningen concreet uit te werken, zelfs al overstijgt de goede werking ervan ruim hun verantwoordelijkheid. We konden vaststellen dat de politionele en gerechtelijke actoren, die wettelijk gezien ook belast zijn met taken van bejegening en onthaal binnen de instellingen, in de praktijk weinig (of in uiteenlopende mate) betrokken blijken te zijn bij deze taken. Hetzelfde geldt voor een aantal verantwoordelijken van het beleid en de administratie, die vaak geneigd zijn om de

<sup>38</sup> Centre d'Action Sociale d'Urgence – Noodcentrum om hulp te bieden aan mensen in een situatie van extreme uitsluiting (daklozen).

slachtofferproblematiek aan te pakken in de marge van ruimere structurele en organisationele veranderingen, en volgens richtlijnen die soms meer gericht zijn op institutionele doeleinden dan op de daadwerkelijke uitwerking van voorzieningen voor slachtofferzorg. In die context worden de diensten voor slachtofferbejegening, -onthaal en -hulp er vaak toe aangezet om de problemen waarmee ze te maken krijgen aan te pakken volgens interventiefilosofieën (waaronder de selectie van hun doelpubliek, de concrete interventiemodaliteiten en overlegmodaliteiten met andere actoren) die ze op eigen initiatief ontwikkelen (en we hebben terzake het grote gebrek aan supervisie kunnen vaststellen). Dit gebeurt in functie van het structurele kader dat hen opgelegd wordt, maar ook in functie van de concrete middelen waarover ze beschikken en de reële samenwerking met andere actoren die geacht worden betrokken te zijn bij de uitwerking van het slachtofferbeleid.

## **4. Verwachtingen en ervaringen van slachtoffers**

### **4.1. De methode kort uitgelegd**

In de voorgaande paragraaf bespraken we de belangrijkste kenmerken van het discours en de praktijken van de professionele actoren die de zogenaamde ‘algemene’ slachtoffervoorzieningen implementeren. In wat volgt geven we het discours van de slachtoffers zelf weer.

#### **4.1.1. Van ‘het slachtoffer’ naar ‘de slachtoffers’**

Zoals we in het begin van deze bijdrage vermeldden, maakten we gebruik van een specifieke theoretische en methodologische benadering om de slachtoffers ‘concreet’ te begrijpen en aldus een omvattend en genuanceerd zicht te krijgen op hun verschillende standpunten. In die optiek interesseerden we ons voor het ‘gevictimiseerde subject’, welke ook haar victimisering was. Met andere woorden, we bestudeerden zowel institutioneel erkende slachtoffers als personen die zich simpelweg slachtoffer ‘achten’ zonder daarom hun vraag gehonoreerd te zien of te willen zien door het systeem. Hoewel een dergelijke definitie verwarring kan veroorzaken tussen ‘werkelijke’ victimisering en het gevoel gevictimiseerd te zijn (evenals tussen victimisering in de brede zin en victimisering van handelingen die wettelijk gecriminaliseerd zijn), leek ze ons toch een betere optie te zijn en wel om twee redenen: enerzijds is het begrip ‘slachtoffer’ vatbaar voor discussie (de publieke perceptie van, de maatschappelijke visie op en de individuele perceptie van ‘wie slachtoffer is’, komt niet steeds overeen met de wettelijke definitie, zie ook Van Dijk, 2008) en anderzijds leek

het ons noodzakelijk om de ervaringen en verwachtingen van slachtoffers in de brede zin te vatten zonder ons te beperken tot institutionele definities, omdat het niet meteen duidelijk is welke 'types' van slachtoffers door het overheidsbeleid gevisieerd (zouden moeten) worden.

#### 4.1.2. De selectie van slachtoffers

In dat kader hebben we twee verschillende methoden gehanteerd om de bevroegde slachtoffers te selecteren. In de eerste plaats werd aan de diensten die reeds in de voorgaande fasen van het onderzoek gecontacteerd werden (namelijk bij de bevraging en/of observatie), gevraagd om willekeurig een aantal slachtoffers te selecteren op basis van databanken waartoe ze toegang hadden (zowel databanken van de diensten voor slachtofferzorg als meer algemene databanken van politie of justitie). In de tweede plaats werd een aantal slachtoffers benaderd volgens de techniek van de 'snowball sampling' (sneeuwbalsteekproef)<sup>39</sup>, waardoor we buiten de databanken van de diensten slachtofferzorg of van politionele en gerechtelijke instanties om personen konden bereiken die menen slachtoffer te zijn, maar die geen (gedwongen) beroep deden op politie, justitie of gespecialiseerde diensten. Rekening houdend met de methodologische vereisten voor de samenstelling van een kwalitatieve steekproef, werd er verder bij de selectie van de slachtoffers ook voor gezorgd dat de types van feiten waarvan ze slachtoffer werden, zo divers mogelijk waren (slachtoffers van strafrechtelijke inbreuken tegen goederen, tegen personen, zonder geweld/met geweld *versus* slachtoffers van feiten die niet strafrechtelijk gekwalificeerd zijn, zoals ongevallen, zelfdoding,...), net als hun socio-economische en demografische profiel. Hoewel deze diversifiëring in ons geval geen statistische waarde had, maakte ze het wel mogelijk om een breed scala aan discours inzake de ervaringen en verwachtingen van slachtoffers ten aanzien van de slachtoffervoorzieningen na te gaan.<sup>40</sup> In dat kader streefden we wel een zekere diversiteit na, maar het waren de gecontacteerde

<sup>39</sup> Een methode van steekproeftrekking waarbij de respondent gecontacteerd wordt via een andere respondent. Zie ondermeer Robert en Zauberman (1985) voor het gebruik van deze methode in de victimologie.

<sup>40</sup> Bij een kwantificerend onderzoek wordt een steekproef die samengesteld is uit individuen die toevallig gekozen werden, als representatief beschouwd. Het gaat dan om een soort van gereduceerd model van de totale populatie, waarin de verschillende sociale groepen vertegenwoordigd worden met het respectieve gewicht dat ze in de populatie hebben. In een kwalitatief onderzoek wordt daarentegen slechts een klein aantal personen bevroegd. Deze personen worden niet in functie van toevalscriteria gekozen zoals in statistische enquêtes. Het is vooral van belang om zo divers mogelijke personen te kiezen. In dergelijke steekproeven wordt het individu op zich als representatief beschouwd en dit eenvoudigweg omdat hij, door hetgeen hij beleefde, een bijzonder (eigen) beeld weergeeft van de 'cultuur' waartoe hij behoort. De steekproef wordt dus samengesteld op basis van diversificatie als criterium, wat een zogezegde 'strategische' keuze is om een grote diversiteit in de steekproef te verkrijgen. Voor meer details, zie Michelat (1975:236).

slachtoffers zelf die konden beslissen of ze al dan niet wilden meewerken aan het onderzoek. 43 personen gingen in op onze uitnodiging om te getuigen over hun ervaringen en verwachtingen ten aanzien van instanties en meer informele actoren ten gevolge van een gebeurtenis die zij als victimiserend ervaren hadden. Onder hen werden 15 personen slachtoffer van een inbreuk tegen personen met geweld; 4 personen slachtoffer van een inbreuk tegen goederen zonder geweld; 12 personen slachtoffer van een inbreuk tegen goederen met geweld; 5 personen slachtoffer van een verkeersongeval met de dood of ernstige verwondingen tot gevolg; en 7 personen werden geen slachtoffer van een strafrechtelijke inbreuk in de strikte zin van het woord (zelfdoding, arbeidsongeval, verdacht overlijden, getuige van een zwaar ongeval,...). Hoewel het 'theoretische' methodologische protocol gerespecteerd werd, bleek enerzijds dat het bij de bevraagde slachtoffers om veelal ernstige feiten gaat. Anderzijds konden slechts 5 van hen via 'snowball-sampling' gecontacteerd worden. Het merendeel van hen bleek dan toch contact gehad te hebben met de politie. Ten slotte hebben we ook negen respondenten in onze steekproef opgenomen die deelnamen aan een 'bemiddeling in de fase van de strafuitvoering'.<sup>41</sup>

#### 4.1.3.      **Techniek van interviewen**

Onze analyse heeft aldus betrekking op een steekproef van slachtoffers die op een relatief open manier getuigden over hun ervaringen ten gevolge van een gebeurtenis die ze als 'victimiserend' ervaren hebben. De keuze voor een niet-directieve gesprekstechniek had verschillende doelen: dankzij deze techniek moest het mogelijk worden om van personen die zich gevictimiseerd voelden, de representatiesystemen<sup>42</sup> ten aanzien van de voorzieningen die voor hen zijn uitgewerkt in hun eigen bewoordingen en volgens hun eigen logica weer te geven (namelijk zonder dat hun discours wordt gevormd door de vragen die de onderzoeker stelt, volgens zijn eigen formuleringen en interesses). Op die manier kan het onderzoek problemen identificeren die kunnen verschillen

<sup>41</sup> In dat kader werd contact opgenomen met de vzw *Médiate* en *Suggnomè* om een aantal potentiële respondenten te selecteren. Dit zijn momenteel de enige verenigingen die in België bemiddeling fase strafuitvoering aanbieden voor volwassenen. De grote proportie personen die een bemiddeling fase strafuitvoering doorliepen in onze steekproef is geenszins representatief voor het gebruik dat slachtoffers maken van bemiddeling, wanneer we dit extrapoleren naar de ganse populatie. Het beroep dat gedaan wordt op bemiddeling in het algemeen (namelijk op alle vormen van bemiddeling die beschikbaar zijn) blijkt zeer marginaal ten aanzien van andere manieren van 'behandeling' van slachtoffers of van daders. Het is trouwens interessant vast te stellen dat geen enkele respondent die toevallig gekozen werd een bemiddelingsprocedure doorliep (ook niet bijvoorbeeld een bemiddeling in strafzaken).

<sup>42</sup> Representatie wijst op de productie van betekenis door middel van taal. Een representatiesysteem is het geheel van objecten, mensen en gebeurtenissen die we associëren met mentale representaties en die men kan uiten via een gedeelde taal (Stuart, 1997).

van degene die de onderzoeker (vooraf) bedenkt. Dankzij deze techniek kon ook een rijker discours ontdekt worden, rekening houdend met de tijd en de omvang van dit type van gesprek. In functie hiervan werd een grote vrijheid gelaten aan de respondenten.<sup>43</sup> Hoewel de gesprekken betrekking hadden op de individuele beleving van de personen en de eigen perceptie van hun geschiedenis en hun situatie, hadden de analyses een sociologische bijdrage tot doel. In dat kader kunnen de karakteristieken die eigen zijn aan elk individu (zijn belevenissen, zijn afkomst,...) simpelweg *“être décomposées en un certain nombre de variables dont on pourrait dire qu’elles constituent l’équivalent d’une case sur le plan expérimental où chaque individu représenterait une réplique de l’expérience. Le faisceau de ces variables établissant l’équation particulière d’un individu va jouer un rôle de révélateur du modèle de la culture ou de la sous-culture à travers les symptômes particuliers contenus dans un entretien donné.”* (Michelat, 1975:235)<sup>44</sup>

#### 4.1.4. Analyse van de interviews

Voor de analyse van de gesprekken zijn we, zoals Michelat aanbeveelt, vertrokken van de hypothese dat elk element van het ‘corpus’, de details inbegrepen, een betekenis heeft maar: *“(…) chaque détail n’a de sens qu’en relation avec tous les autres éléments dont on dispose. (...) Tous les éléments du modèle doivent être analysés et doivent trouver leur place dans le modèle qui rend compte de l’ensemble (ce qui n’exclut pas qu’ils puissent se situer à la fois dans plusieurs endroits ou niveaux du modèle).”* (Michelat, 1975:240)<sup>45</sup>

We lazen en herlazen dus de gesprekken om tot een soort van ‘impregnatie’ te komen. Het is via deze herhaaldelijke lezingen dat gaandeweg interpretaties aan het licht kwamen, doordat diverse type van informatie met elkaar in verband gebracht werden en progressief de latente betekenis van het discours van

<sup>43</sup> In het kader van dit type van gesprek wordt inderdaad een beroep gedaan op een meer ‘affectieve’ en minder ‘geïntellectualiseerde’ dimensie van het discours; een dimensie die een sterkere relatie zou hebben met het gedrag van het individu. *“On considère que l’entretien non directif permet, mieux que d’autres méthodes, l’émergence de ce contenu socio-affectif profond, en facilitant pour l’enquête l’accession à des informations que l’on ne peut atteindre directement.”* (Michelat, 1975:231). *“Men gaat ervan uit dat het niet-directieve interview, beter dan andere methodes, toestaat om deze diepe socio-affectieve inhoud naar boven te doen komen, door voor het onderzoek de toegang tot gegevens die men niet rechtstreeks kan verkrijgen, te vergemakkelijken.”* – onze vertaling]

<sup>44</sup> *“uiteengerafeld worden in een aantal variabelen die beschouwd kunnen worden als het equivalent van een case op experimenteel vlak waar elk individu een replicatie van het experiment zou zijn. Het geheel van deze variabelen dat de specifieke vergelijking van een individu vormt, zal het model van de cultuur of van de subcultuur onthullen doorheen de bijzondere symptomen die vervoet zitten in een bepaald gesprek.”* [onze vertaling]

<sup>45</sup> *“elk detail heeft slechts betekenis in relatie met alle andere elementen waarover men beschikt (...). Alle elementen van het model moeten worden geanalyseerd en moeten een plaats krijgen in het model dat het geheel weergeeft (wat niet uitsluit dat ze zich tegelijkertijd kunnen situeren op verschillende plaatsen of niveaus van het model).”* [onze vertaling]

de slachtoffers ontleed werd vanuit zijn manifeste inhoud. Er werd dus getracht om de interpretatieve vertaling van een zin te ontleden, los van de letterlijke betekenis ervan. We analyseerden de gesprekken bovendien op basis van de concrete ervaringen die personen hadden bij hun contacten met de verschillende actoren of voorzieningen ten gevolge van hun victimisering. Uitsluitend op basis van deze ervaringen – en dus niet op basis van een ideale situatie, die los staat van de ervaring – zijn we nagegaan welke verwachtingen slachtoffers hadden of hebben.

#### **4.2. *De verwachtingen tegenover en ervaringen met de politionele en justitiële instellingen***

Vanuit deze methodologische achtergrond was het interessant om vast te stellen dat, in vergelijking met de gesprekken met professionele actoren van het slachtofferbeleid waarbij we vooral ingingen op de algemene diensten voor slachtofferzorg, bij slachtoffers vaak in de eerste plaats de ervaringen en verwachtingen ten aanzien van het politioneel en gerechtelijk systeem *strictu sensu* (namelijk ten aanzien van de procedure en de basisactoren van dit systeem) het voorwerp uitmaakten van hun discours en slechts in een tweede fase deze ten aanzien van andere instellingen/actoren.

Om die reden, en ook om de logica van het discours van slachtoffers zelf te respecteren, zullen we in wat volgt in de eerste plaats die aspecten bespreken die betrekking hebben op de ervaringen en verwachtingen ten aanzien van de politionele en gerechtelijke instanties, en slechts in tweede instantie de aspecten die te maken hebben met de contacten met andere diensten, diensten die hetzij nauw samenwerken met het politionele of strafrechtelijke zonder er daarom noodzakelijkerwijs de kern van uit te maken (deze diensten, die vooral tot de parajustitiële sector behoren, omvatten bijvoorbeeld de diensten voor slachtofferbejegening en -onthaal, en in mindere mate de diensten voor bemiddeling en voor slachtofferhulp); hetzij instellingen of actoren die niet behoren tot of niet samenwerken met deze instanties (psycho-medisch-sociale sector, verzekeringssector, ook het informeel netwerk), maar waarmee slachtoffers regelmatig in contact lijken te komen naar aanleiding van hun slachtofferschap.

##### **4.2.1. *De verwachtingen tegenover en ervaringen met de politionele instellingen***

Uit de analyse van de bevragingen van slachtoffers blijkt dat de politie in hun ervaring vaak de eerste instantie is waarmee zij als slachtoffer in aanraking komen. Dit kan op een vrijwillige manier gebeuren (de slachtoffers doen een beroep op de politie), dan wel op een meer gedwongen wijze (de politie komt

tussen in wat zij als politie als een problematische situatie beschouwen). Deze vaststelling kan gelieerd zijn aan het ‘type’ slachtoffer dat we hebben bevestigd, aangezien het voornamelijk slachtoffers van geweldsmisdrijven zijn of van redelijk zware feiten.<sup>46</sup>

#### **4.2.1.1. Een beroep doen op de politie om een oplossing te vinden voor hun probleem... ook al wenst men niet altijd een gerechtelijke vervolging**

Het feit op zich dat men beslist de politie te contacteren, geeft in dat opzicht reeds aan dat men welbepaalde verwachtingen heeft. Een snelle respons blijkt belangrijk te zijn: wanneer men in nood is, wil men ook geholpen worden. Dit kan immers van belang zijn omwille van praktische redenen (het vatten van de daders), dan wel om een situatie te doorbreken die men in de ruime zin van het woord kan benoemen als ‘problematisch’.

*“Mijn moeder belt me op met de vraag of ik wil telefoneren [naar mijn broer]. Ik telefoneer maar er komt nog steeds geen antwoord. Hij is niet te bereiken. Zaterdagochtend belt ze me opnieuw op om te zeggen dat ze nog steeds geen nieuws heeft van G. (...) Dus, ze belt me opnieuw op en zegt me: ‘Luister, ik heb nog steeds geen nieuws van je broer.’ Ik zeg haar: ‘Dat is niet normaal.’ En ik zeg haar: ‘Luister, ik ga de politie opbellen.’ (...) Ik telefoneer naar verschillende politiediensten uit de regio waar mijn broer woonde om hen in te lichten over zijn verdwijning, dat ze een onderzoek moeten beginnen.” (Marie, moord op broer, veroordeling)*

*“[En u, hebt u besloten om klacht in te dienen omdat de diefstal aangegeven moest worden of eerder omdat ze besloten hadden u te verpletteren?] Natuurlijk was de eerste reflex, om vier uur ‘s morgens, dat ik mijn auto wilde terugvinden. Snel handelen, snel de diefstal aangegeven omdat de camionette dan misschien nog onmiddellijk kon teruggevonden worden, ze was niet zo ver weg, ze was niet in het buitenland! Ik had ze nodig, ik had ze nodig voor mijn werk. Het was een auto die ik zowel voor mijn beroep als privé gebruikte. En ik zei tegen mezelf, als ze een camionette stelen, dan kan dat zijn om ze te verkopen in het buitenland. Ik had geen verzekering, dus het was niet voor een verzekerings-*

<sup>46</sup> Zoals Vanneste vermeldt in haar bijdrage in dit boek, blijkt uit de analyse van enkele statistieken die in België beschikbaar zijn over het fenomeen victimisering en de gevolgen die de personen die hiermee te maken kregen hieraan geven, dat ons empirisch onderzoek beperkt blijft tot een relatief klein deel van de ganse populatie die gekwalificeerd kan worden als ‘slachtoffer van inbreuken’. De slachtoffers die over hun ervaringen wilden getuigen, waren inderdaad vaak slachtoffer van relatief zware feiten die een zekere mate van geweld inhielden. Deze slachtoffers vertegenwoordigen dus zeker niet de meerderheid van personen die één of andere vorm van – ernstig of minder ernstig – slachtofferschap meemaakten. Hoewel de representativiteit beperkt is, zijn de resultaten niet minder interessant, aangezien ze betrekking hebben op de minderheid die (mogelijks) het zwaarste getroffen wordt.

*kwestie. “ (Robert, diefstal van camionette, geen vervolging, daders onbekend).*

*“Het ontspoorde toen ik naar haar uithaalde in bijzijn van haar vrienden. (...) De mensen kwamen buiten en ik vroeg om de politie te bellen. Ik vroeg opnieuw om de politie een tweede keer te bellen! En dan een derde keer! Dan heb ik mijn moeder gebeld om haar te zeggen dat ik eraan kwam omdat de politie ging arriveren... Bij de derde keer was ik al 40 minuten op de politie aan het wachten, ik had er echt... genoeg van. Er had mijn kind wat kunnen overkomen! Dus na 40 minuten, omdat de politie toch niet kwam, werd het me te veel, en zei ik haar: ‘Als je wil, dan kan je vertrekken’ en ik heb haar laten vertrekken. De politie is misschien tien minuten later aangekomen. Ze stelden voor de buurt te onderzoeken, ze hebben haar niet gevonden. Ze was natuurlijk naar haar moeder gegaan.” (Eric en Nathalie, familiale conflicten, klacht, geen vervolging)*

Het beroep doen op een interventie van de politie houdt niet noodzakelijk in dat slachtoffers willen dat er een verder gevolg wordt aan gegeven. Onder onze respondenten waren er sommige die de politie inriepen om de feiten te laten vaststellen, om uit te leggen wat er gebeurd was of om eventuele latere problemen met schadeloosstelling te vermijden.

*“[Heeft u bepaalde verwachtingen?] Neen, geen enkele. [Niet ten aanzien van de zaak, noch ten aanzien van de dader?] Neen, want in elk geval... Want wat er van waarde in mijn handtas zat, zo goed als niets. (...) [Dus, klacht indienen bij de politie, dat deed u zowat uit automatisme?] Tja, ik draaide dat nummer... Misschien dat ik onbewust dacht: ‘Dat is de enige hulp die ik kan krijgen’. [U wilde dus voornamelijk hulp krijgen?] A ja, hulp krijgen.” (Isabelle, sac-jacking, geen vervolging, daders onbekend)*

*“Ik besliste om klacht in te dienen omwille van twee redenen: enerzijds om me te beschermen op medisch vlak, voor moesten er later eventuele gevolgen optreden (...) en anderzijds, om aan het syndicaat een middel te bieden om die persoon te vervolgen, niet op strafrechtelijk maar op burgerlijk vlak. Die persoon is toch gevaarlijk, ik heb liever dat hij vertrekt uit het gebouw.” (Olivier, slagen en verwondingen bij een burenruzie, geen vervolging)*

In dat opzicht gaven de respondenten aan dat ze het belangrijk vonden het gevoel te hebben dat de politie ‘al deed wat ze konden’, ook al kon het beoogde resultaat niet altijd worden bereikt. Zo bijvoorbeeld waren de bevroegde slachtoffers in het algemeen tevreden wanneer de politie de nodige tijd nam, tactvol en geduldig optrad om informatie te verkrijgen van of te geven aan slachtoffers en alles in het werk stelde opdat het gebeuren onder goede voorwaarden kon plaatsvinden (bijvoorbeeld de opvang verzorgen in aangepaste omstandigheden).



*“De politie, ik ben in hun auto gestapt, we zijn de straat af gereden, ze wilden rond de kerk draaien en zeiden: ‘Mevrouw, kijk eens of u hem niet ziet.’ Maar ik was zo aan het wenen, ik kon hen niet veel zeggen, ik beefde. Ze hebben hun werk gedaan en waren vriendelijk.” (Béatrice, handtasdiefstal met geweld, geen vervolging, dader onbekend)*

Omgekeerd: wanneer men het gevoel had de politie de tijd niet nam, noch alles in het werk stelde om de voor hen belangrijke omstandigheden te creëren, dan waren slachtoffers ten zeerste ontevreden. Dit is bijvoorbeeld het geval wanneer politiebeambten zich weigerachtig opstelden om de klacht te noteren; wanneer ze twijfelden om gevolg te geven aan de dossiers; wanneer ze hun woorden verdraaiden door hun klacht in bewoordingen te noteren die in de ogen van het slachtoffer de geschiedenis of verwachtingen niet correct weergaven; of wanneer de omstandigheden van informatie-uitwisseling niet adequaat bleken (ongepaste plaats, gebrek aan beschikbaarheid en toegankelijkheid,...).

*“Dus zei ik: ‘Ik wil klacht indienen zodat men toch een onderzoek instelt om de daders en mijn voertuig terug te vinden.’ Ze antwoordde me: ‘Luister, we hebben wel betere dingen te doen, er zijn veel autodiefstallen, we gaan de rechtbanken daarmee niet overbelasten.’ Dus ze wilde me overtuigen om geen klacht neer te leggen...” (Robert, diefstal van camionette, geen vervolging, daders onbekend).*

*“Toen ik het P.V. terug las, was het alsof er me niets gebeurd was. Het was totaal gededramatiseerd, en dat wilde ik niet, dat was ik niet. Het was niet dat wat ik meemaakte erger was, maar er ontbrak iets in wat neergeschreven stond.” (Sandra, seksueel misbruik tijdens de kindertijd, veroordeling)*

#### **4.2.1.2. De wens dat de politie ook emotionele, informatieve en/of praktische ondersteuning biedt**

Naast de ‘oplossing’ van het probleem en het terugvinden van personen en goederen, bleek uit de interviews dat men van de politie ook steun verwacht op andere vlakken: op het emotionele niveau, informatief maar ook gewoon op praktisch gebied. De getuigenissen toonden aan in welke mate het bijvoorbeeld belangrijk kan zijn, zowel op praktisch als emotioneel vlak, dat aan het slachtoffer voorgesteld wordt hem naar huis te brengen na een geweldpleging (en hem bijvoorbeeld niet naar huis te laten gaan zonder nagevraagd te hebben of hij hiertoe in staat is, zowel materieel als emotioneel); dat het nuttig kan zijn soepel om te gaan met bepaalde regels wanneer men te maken krijgt met een persoon die onder stress staat ten gevolge van de victimisering (bijvoorbeeld het slachtoffer niet vragen zijn fiets, zonder slot, buiten het commissariaat te plaatsen wanneer diens camionette net gestolen werd en de fiets het

enige vervoermiddel is dat hij nog heeft om te gaan werken); dat het aangewezen kan zijn om de nodige informatie te verstrekken (informatie verschaffen zowel over de feiten, omdat het slachtoffer zich dit niet altijd herinnert of de details kent, als over het vervolg van de procedure); door de toegang tot de procedure te vergemakkelijken (door het slachtoffer bijvoorbeeld te laten kiezen welke taal hij gebruikt); dat het noodzakelijk is om tact aan de dag te leggen (het slachtoffer niet nog meer onzeker maken, zoals bijvoorbeeld wel het geval is wanneer de politie een vermoedelijke dader rechtstreeks met zijn slachtoffer confronteert in de politiewagen of het slachtoffer waarschuwt voor de mogelijke risico's wanneer hij de dief toevallig tegen het lijf zou lopen); en door te luisteren (de victimisering kan soms andere zware problemen verhullen); en dat in alle omstandigheden, zelfs wanneer de situatie ambigu lijkt te zijn (zoals bijvoorbeeld het geval kan zijn aan het begin van het onderzoek, wanneer slachtoffers soms zelf verdacht worden).

#### Emotioneel

*“En zeker dan van de recherche, dat meisje vooral, die had echt heel goed..., ja, en sociaal en heel, ja, hoe moet ik dat zeggen, zo rustgevend, zo kalmerend zo. En dat is wel..., dat zal ik nooit vergeten en dat zal altijd wel bij blijven, de manier waarop zij met ons is omgegaan. Op die moment, die dat er ook waren [andere familieleden], ik denk dat iedereen er wel goed aan heeft gehad dat ze zo sociaal en meelevend was. Dat maakt alles niet zo stijf en politioneel. Ik denk dat dat ook wel heel belangrijk is dat ze [de korpsoversten] weten wie dat ze op zo iets moeilijke, dat ze weten wie ze moeten pakken om de verhoren te doen, die zo een beetje meelevend is en een zacht karakter heeft eigenlijk.” (Nele, verdacht overlijden vader)*

#### Praktisch

*“Ze vroegen me of ik naar het ziekenhuis wilde. Dat herinner ik me. Ik zei hun dat ik zo snel mogelijk weer naar huis wilde. (...) [Hebben ze je weer naar huis gebracht?] Ja, ja, ze hebben me weer naar huis gebracht en ze zijn net voor mijn deur gestopt om me mijn caddie te geven. Ze zijn zelfs 10 meter verder gereden toen ze beseften dat ze zich van deur vergist hadden [Mevrouw woont in een nieuwe wijk in aanbouw, met woonblokken die bestaan uit kleine gebouwen van enkele verdiepingen.] Ze wilden zeker zijn dat ik wel degelijk voor mijn deur was. Ik heb niets negatiefs te zeggen over de politieagenten die me afgezet hebben.” (Béatrice, handtasdiefstal met geweld, geen vervolging, dader onbekend)*

#### Informatie verkrijgen

*“(De hoofdinspecteur) zei ons dat hij het dossier niet weglegde vooraleer hij G. terugvond. Hij heeft geweldig werk geleverd. En bij hen is het heel goed gepasseerd. (...) Zij hebben ons toch goed geholpen... We gingen naar hen, iets vertellen of nieuws vragen.” (Marie, moord op broer, veroordeling)*

Wanneer de slachtoffers die steun niet ervaren, kan dit tot teleurstelling leiden.

*“Ik denk precies dat ik die dag rondgestapt heb zonder gedachten, ik heb precies zonder verstand rondgelopen. Ik weet niet meer wat ik gedaan heb die dag eigenlijk. Dat is precies een leeg hoofd eigenlijk. (...) Ze zouden toch op zijn minst iemand op het politiebureau moeten hebben die meekomt. Ik heb zelf gebeld en gezegd dat het een zwaar ongeval is. En als ge dat al hoort dat er een mens onder een bus zit, dan moet ge toch ook al weten, op politiebureau of in het ziekenhuis, dat het een heel zwaar ongeval is. En dat ze dan op zijn minst iemand meesturen die, allé, die erover kan praten of die er ervaring mee heeft. En dat doen ze niet.”* (Ahmed, getuige van een zwaar verkeersongeval)

*“De politie had me moeten escorteren zodat ik mijn kleren kon ophalen in het huis waar mijn echtgenoot nog woonde... Nee, er moest iets gebeurd zijn, hij moet u aangevallen hebben. U moet zich wapenen. Maar als je je huis binnengaat, dan ben je in overtreding. Uiteindelijk heb ik mijn echtgenoot laten weten dat ik mijn spullen zou komen ophalen, maar in plaats van zelf te gaan, heb ik de verhuis laten doen door een verhuizer. Het probleem is dat geen rekening gehouden wordt met intimidatie, en ook niet met de moeilijkheden om je spullen terug te krijgen.”* (Sandrine, echtelijk geweld, geen vervolging)

*“Degene waar ik het meeste contact mee had, als ik dingen vertelde die ik had vastgesteld, dan zuchtte hij. [U heeft de politie meer dan één keer gecontacteerd?] Ja, om papieren terug te krijgen heb ik verschillende keren moeten bellen want ze zijn altijd op stap, ze hebben steeds andere uren...”* (Jeanne, handtasdiefstal met geweld, geen vervolging, dader onbekend)

#### **4.2.1.3. De variabiliteit van de politionele tussenkomst**

De analyse duidt aldus aan dat sommige slachtoffers de tussenkomst van de politie als negatief ervaren, anderen als positief. Wanneer de negatieve ervaringen escaleren, leidt dit tot een (uiteraard) zeer negatieve visie op het politiefunctioneren in het algemeen. Naast deze eerder dichotome visie op de ervaringen, lijkt het ons belangrijk ook te wijzen op de variabiliteit in ervaringen van slachtoffers. Het gaat dan om slachtoffers die dan weer negatieve, dan weer positieve ervaringen op dat vlak meegemaakt, vooral wanneer ze een lang gerechtelijk parcours afgelegd hebben. Dat is bijvoorbeeld het geval wanneer slachtoffers hun beklag doen en de hulp opzoeken van hiërarchische oversten (hoofdofficier, parket) of wanneer ze elke agent aanspreken in de hoop dat toch één van hen aan hun vraag tegemoet komt.

## 4.2.2. De verwachtingen tegenover en ervaringen met de gerechtelijke instanties

Ook al bleek de eerste verwachting van de bevroegde slachtoffers ten aanzien van justitie de zoektocht naar gerechtigheid te zijn, toch engageert men zich niet tegen elke prijs in het gerechtelijke parcours: sommige slachtoffers willen gewoon de bladzijde omslaan. In dat opzicht hebben de getuigenissen aangetoond dat justitie niet altijd een afdoend antwoord biedt, zeker niet wanneer het gaat om wat ‘kleine criminaliteit’ heet.

*“Ik ben blij dat het dossier geseponneerd werd, want ik had geen zin om de hele historie nog eens op te rakelen. Toch ben ik kwaad op mijn aanvaller. Moest hij gestraft zijn, dan weet ik niet wat ik als straf had gewild, ik ken de wetgeving niet en trouwens, ik heb het me nooit afgevraagd omdat ik er nooit aan getwijfeld heb dat ze hem toch niet zouden terugvinden.”* (Béatrice, handtasdiefstal met geweld, geen vervolging, dader onbekend)

### 4.2.2.1. Justitie: vaak dé plaats om een oplossing voor het conflict zoeken, maar niet altijd...

Sommige bevroegde slachtoffers geven wel expliciet aan een justitieel antwoord te verwachten, minstens net na de victimisering.

*“[En als het gerecht niet reageert?] Dat zou me kwetsen. Ah ja, ik vind dat ze daarmee zouden zeggen: ‘Ik trek me er niets van aan!’ Ik weet niet hoe ik het moet uitleggen, maar ik gebruik deze uitdrukking om er één te gebruiken. [Ja, ja.] Nee, als er niets is en als Justitie er niets aan doet en zegt zich er niets van aan te trekken, dan word je overstelpt, dan heb je zo een stapel voor je, je bent niet de enige, ja, dat zou me pijn doen. [En wat zou u doen op dat moment?] Wat wilt u dat ik doe? [U zou er afstand van kunnen nemen] Ik zou wel moeten, maar ik zou het er moeilijk mee hebben. Dat betekent dat telkens ik die persoon in de buurt tegenkom, want ze wandelt in de buurt rond, dan zou ik niets, niets kunnen doen.”* (David, diefstal tussen partners, in afwachting van vervolging)

Sommige respondenten hebben trouwens nog steeds geen antwoord gekregen op het moment van onze bevraging, en dit soms na vele jaren. Wat er ook van zij, bij de analyse van de interviews viel op dat bepaalde respondenten zeer weinig informatie kregen over de stand van zaken van hun dossier, soms zelfs terwijl ze zich ‘benadeelde persoon’ gesteld hadden (hoewel ze niet altijd wisten wat dit statuut precies inhoudt).

*“[Heeft u zich benadeelde persoon verklaard?] Ja. [En werd u op de hoogte gehouden?] Neen, van helemaal niets. Het is alsof... Ik weet niet... [Heeft u het gevoel dat u te weinig informatie had?] Ja, want het was altijd ‘one way’. Ik*

*schreef maar ik kreeg nooit een bericht terug.” (Claire, verkeersongeval, vervolging)*

#### **4.2.2.2. Intrede in het systeem via de burgerlijke partijstelling: een manier om schadeloosstelling te bekomen, maar ook om de situatie beter te begrijpen**

Een aantal van onze respondenten hebben zich burgerlijke partij gesteld met het oog op het bekomen van een schadevergoeding (ofwel met de verwachting werkelijk een geldelijke vergoeding te verkrijgen, ofwel omwille van de symbolische waarde ervan), of nog – in hun woorden: om zich ‘aanwezig’ te stellen of zich te kunnen ‘verdedigen’ (of nog: de belangen van een verdwenen naaste te verdedigen). Voor sommige slachtoffers bood het de mogelijkheid om het dossier in te kijken...

*“[Wat verwachtte u van de burgerlijke partijstelling?] Toegang tot het dossier, want zonder dat heb je geen toegang. We wilden de belangen van G. verdedigen want Z. had gezegd dat hij G. had gedood omdat die zozegd een oog had laten vallen op de dochter van zijn minnares! Ik ken mijn broer, hij houdt van de vrouwen, dat is normaal, maar om zover te gaan om meisjes aan te vallen, dat niet! En bovendien respecteerde hij C. (de minnares van Z.), dus hij zou haar dochter nooit kwaad doen. Wij wilden vooral aantonen dat hij gesjoemel had ontdekt, want G. zei nog tegen zijn vriendin: ‘Op een dag, je gaat het zien, komt dat op t.v. en dat zal wat zijn!’” (Marie, moord op broer, veroordeling)*

... wat echter niet voor alle slachtoffers belangrijk blijkt te zijn. Het kan daarbij ook gaan om het waardig afscheid nemen van een naaste.

*“[Bent u naar het justitiepaleis gegaan om het dossier in te kijken?] Neen, want men zei me dat er foto’s inzaten en dat wou ze vermijden... Want die foto’s, die autopsie, dat is geen mooi zicht, dus dat wou ze voor mij vermijden. [En had u het ook niet gewild?] Bwa, misschien een beetje... Het is stom, want tegelijk wilde ik mezelf niet kwetsen en toch wou ik het ook wel zien...” (Géraldine, doodslag op vader, veroordeling)*

Naar aanleiding van het verkeersongeval zijn Peter en Marie het gerechtelijke dossier niet gaan inzien. Niet omdat het hen niet aangeboden werd, wel omdat ze het niet belangrijk vonden de volledige details van het ongeval te kennen. De informatie die ze van de politie hadden gekregen, bleek voor hen te volstaan. (Peter en Marie, dodelijk ongeval kleinzoon en schoonzoon)

*“Neen, neen, ik kon naar het dodenhuisje gaan, maar ik wou dat niet, ik had geen zin om een slecht beeld te krijgen van mijn man. Ik heb gewoon het potje*

*met de trouwing en zo bij gehouden. [Mevrouw weent. Ik excuseer me omdat ik ertoe aanleiding ben die herinneringen op te halen.] Maak u geen zorgen, dat overkomt me vaak.” (Naïma, dodelijk verkeersongeval echtgenoot, vervolging)*

Sommige slachtoffers die zich burgerlijke partij stelden, wisten niet dat dit hun de mogelijkheid bood om het dossier in te zien. Ze werden er meestal van op de hoogte gebracht door hun advocaat, ook al waarschuwt deze hen niet altijd dat het dossier ook foto’s van de autopsie bevat, wat maakte dat één van onze respondenten deze pijnlijke ontdekking zelf deed. Het merendeel van de geïnterviewde slachtoffers bleek het dossier alleen te hebben doorgenomen, soms in bijzijn van een advocaat, maar zelden in aanwezigheid van de dienst slachtofferonthaal bij het parket (hoewel dit een taak is van de justitieassistent).

*“We hadden meermalen toegang tot het dossier. Telkens kregen we een brief dat we het dossier konden gaan inzien. We hebben dat alleen gedaan.” (Georges, kind overleden door doodslag, veroordeling)*

Sommige slachtoffers wilden hun dossier wel doorlezen, maar kregen dit niet voor mekaar door gebrek aan tijd (volgens hen zou de periode voor inzage verlengd moeten worden) of bij gebrek aan toegankelijkheid (bijvoorbeeld de afstand van de rechtbank ten opzichte van de woonplaats van het slachtoffer).

Een laatste belangrijk aspect ten slotte: bepaalde personen die zich ‘burgerlijke partij’ hadden gesteld, betreurden dat ze niet konden deelnemen aan onderzoekshandelingen of reconstructies tijdens het onderzoek, ondermeer omdat ze er het beeld van hun overleden naaste hadden willen eren of verdedigen. Ze hadden soms graag ook meer informatie ontvangen over de vorderingen van hun dossier, zelfs al was het maar om te vernemen dat er geen vordering gemaakt was.

*“Mijn moeder ja, één keer, toen we de schuldige hadden gevonden... Ze nam deel aan de reconstructie, zelf al kon ze eigenlijk niet meer. Weet je, mijn moeder luistert naar niemand. Zelf toen ze de beenderen vonden en de perimeter aan het afzetten waren waar ze het lijk vonden, dan ben ik eens geweest met mijn vriendin omdat ik G. wou zien. U zal zeggen ‘Er bleef niets van over’, awel, ik mocht niet binnen. Ik heb nochtans gezegd dat ik G. zijn zus was, maar men zei me: ‘U mag niet binnen.’” (Marie, moord op broer, veroordeling)*

*“Er heeft een reconstructie plaatsgevonden, maar we werden er niet van op de hoogte gesteld. Mijn dochter heeft het toevallig opgevangen. Het was voor ons nochtans belangrijk om aanwezig te kunnen zijn om mijn zoon te vertegenwoordigen. Mijnheer D. beschuldigde mijn zoon er immers van dat hij zou links gefietst hebben.” (Georges, kind overleden door doodslag, veroordeling)*

#### 4.2.2.3. *Het gerechtelijke proces: een ‘fictie’ of een ‘theaterstuk’ waarin men moeilijk zijn plaats vindt*

Uit de analyse van de interviews met slachtoffers wier zaak doorging tot het gerechtelijke proces (ondanks talrijke gevallen van uitstel), bleek dat het (bijwonen van het) gerechtelijke proces vaak een essentieel moment was in hun ervaring.

Ook al vinden slachtoffers dat de tijd tussen de feiten en de dag van het proces niet te lang mag aanslepen, tegelijkertijd vinden ze dat voldoende tijd moet worden uitgetrokken voor het proces zelf...

*“Maar het proces vond drie of vier jaar later plaats. [Vond u dat het proces te laat plaatsvoond?] Ja, want ze hebben in voorlopige hechtenis gezeten... En als ze dan vrijkwamen, dan leek dat te snel. Want als het proces plaatsvindt, dan begint het nog maar. En dan hoor je 5 à 6 jaar (als uitspraak) en 6 maanden later krijg je de brief over voorwaardelijke invrijheidstelling.” (Géraldine, doodslag op vader, veroordeling)*

... zeker wanneer hun zaak wordt beslecht voor Hof van Beroep en het gaat om zware feiten (zoals het overlijden van een naaste).

*“[Heeft het veel tijd in beslag genomen?] Oh, twee keer misschien. Eerst was er een rapport en dan 25 à 30 minuten, een uurke misschien... Voor mij leek het in alle geval te kort. Drie vragen en antwoorden, een dikke vinger van de rechter en dan hoor je het oordeel. Voor de moord op een naaste, dat is het toch niet... Onze advocaat had het ons nochtans goed uitgelegd, dat het zo zou zijn en dat we dapper moesten zijn, maar toch... Ja, dat lijkt me toch kort... Vooral omdat je zo het idee hebt van een Amerikaans proces, waar de verdediging probeert... Perry Mason etc. Voilà, dat is wat we gewoon zijn en niet van die oude lelijke gebouwen, waar je niets hoort! Hier snap ik ook niet waarom ze die bavette aan doen, alsof ze daarmee willen zeggen ‘We zijn er!’” (Nils, doodslag op vader, veroordeling)*

*“Het proces heeft een dag geduurd [in werkelijkheid anderhalf uur]. Ik had het gevoel dat het bandwerk was, als in een fabriek. Ik zei tegen mezelf: ‘Is het op die manier dat mensen veroordeeld worden?’” (Georges, kind overleden door doodslag, veroordeling)*

Het gebeuren voor het hof van assisen geeft slachtoffers veelal de idee dat men er voldoende tijd voor uittrekt.

Sommige bevrraagde slachtoffers wilden persoonlijk aanwezig zijn op het proces en er plaats nemen. Ze wilden de debatten volgen maar, zoals gezegd, ook zich – opnieuw – ‘verdedigen’ of ‘het beeld’ van hun vermiste naaste verdedigen.

*"[Het proces volgen, deelnemen aan de kamer van inbeschuldigingstelling, deed dat u goed?] Ik had eigenlijk echt zin om het te volgen, ik had zin om te weten, ook om te weten hoe ze eruit zagen. Ik weet niet waarom, maar ik had er behoefte aan hen te zien. Alsof ik op hun gezichten iets had kunnen lezen. Ook om te tonen dat ik mijn vader steunde, dat zelfs al was hij overleden, al was hij er niet meer, dat we hem toch gingen verdedigen. Het was om te tonen dat ik er wel was en dat ik klaar was om mijn vader te verdedigen." (Géraldine, doodslag op vader, veroordeling)*

Niettemin was het proces vaak geen positieve ervaring voor onze respondenten. De meeste onder hen vonden het moeilijk om hun plaats te vinden, ofwel omdat ze werkelijk geen enkele plaats kregen toebedeeld (zo hadden sommige slachtoffers letterlijk geen zitplaats of konden ze de debatten niet horen)...

*"Ik hoorde nauwelijks wat de dader zei want hij draaide zijn rug naar me. Je bent niet echt betrokken." (Nils, doodslag op vader, veroordeling)*

... of nog omdat ze zich slecht voelden aangaande de confrontatie met de dader.

*"Het Hof van Beroep, dat was eigenlijk het ergste. Daar moet je eigenlijk heel uw verhaal nog eens terug doen, wat er allemaal is gebeurd. En daar stellen ze vragen en daar moet je dan op antwoorden. Dat is eigenlijk het moeilijkste. In eerste aanleg ben ik niet mee binnen geweest. Dan is mijn advocaat wel gegaan. Maar ik zelf niet. Om hem onder ogen te komen, dat was moeilijk. En het Hof van Beroep, ja, dan kon ik niet anders hé. Dan moest ik een getuigenis afleggen. En als je dan in de rechtbank op twee meter afstand van mekaar zit, dan staat het zweet wel in uw handen. En je moet dan van voor gaan zitten, samen met de dader, ik links en de dader rechts. (...) Het Hof van Beroep was ook wel erg van, van, precies om toch maar te zien of je als slachtoffer nergens een fout hebt gemaakt. Nog eens een half verhoor. Het is echt uitputtend." (Lieve, verkrachting door stiefvader, veroordeling)*

In dat kader gaven heel wat respondenten aan dat ze het moeilijk vonden om te gaan met wat zij de 'gerechtelijke fictie' noemden. Ze gaven aan dat de tijd die werd besteed aan het proces alsook de juridische taal hen geen symbolische erkenning bood, noch de waarheid die zij wél zochten doorheen de procedure.

*"De procureur besliste dat het om slagen en verwondingen zonder voorbedachte rade ging, met de dood tot gevolg. Wat voor mij op dat moment betekent: 'Je maakt ruzie, je trekt wat heen en weer, je valt, je botst met je hoofd tegen de kast en je gaat dood.' Terwijl voor mij, je neemt een mes uit de keuken en plant het in iemand buik, dat is toch niet hetzelfde beeld. Nu, ik heb dan begrepen dat het*



*voor de correctionele rechtbank is verschenen. Maar in mijn ogen was die voorbedachtheid toch niet zo evident.” (Nils, doodslag op vader, veroordeling)*

*“Er zijn er twee die veroordeeld werden tot 15 jaar, een tot 7 jaar en een tot 5 jaar. [En de reden voor de inbeschuldigingstelling, was die onopzettelijke doodslag voor alle vier?] Ja. [Hebben ze verzwarende omstandigheden gekregen?] Ja, ze handelden bij nacht, in groep en nog andere zaken... Ik weet het niet, het zijn van die woorden... In groep, dat begrijp ik, bij nacht, pff. [Ze hadden geen verzachtende omstandigheden?] Nee, dat niet, nee, dat heb ik niet gehoord. (...) Er is iets waar ik echt niet tevreden over was en dat, dat is echt over de feiten. Ik geloof dat hij op een bepaald moment zei dat ze op zijn buik gesprongen hebben. (...) Ik heb nooit kunnen begrijpen dat dat ‘onopzettelijk’ was... Het was niet vooraf uitgedacht, dat wel, maar ik weet niet, het woord ‘onopzettelijk’. Het is die term, wanneer je op iemand springt, hem dood slaat, dan twijfel ik eraan of dat wel kan...” (Géraldine, doodslag op vader, veroordeling)*

*“[Het proces], ik heb het op een gematigde manier beleefd, inderdaad. Ik begreep ten slotte niet waarom mijn vader gedood was. Ik geloofde het verhaal dat voor de rechtbank verteld werd niet. En na maanden en jaren groeide mijn verhaal aan, maar ik voelde het diep in mijn hart nog altijd als een gemis aan en ik heb tussen aanhalingstekens een verhaal moeten schrijven waarin ik niet zelf geloofde omdat ik het gevoel had dat er stukken van de puzzel ontbraken. (...) Om terug te komen op het proces, wanneer mijn advocate me zei om mijn schriftje met mijn observaties in orde te brengen en dat de procureur zich hiermee moest bezighouden, wel, ik verwachtte enorm veel van die procureur. Ik zei tegen mezelf: ‘Hij gaat me miljarden vragen stellen.’ Maar nee hoor, ze stelde drie vragen en zei een paar kleine preekzinnnetjes en zei: ‘Maar Meneer toch, u had toch niet gehoopt...’ Een beetje belerend zo, en niet over de kern van de zaak. Ook toen zei mijn advocate me: ‘Maar ze heeft het dossier gelezen.’ En misschien dat ze haar antwoorden in het dossier had staan, maar ik, ik had die niet. En ik werd niet geacht het dossier te lezen. Ik heb het alleen maar gedaan omdat ik het gevraagd had en omdat ik hiervoor de toestemming kreeg. Het is een gerechtigheid voor de gemeenschap, maar niet voor de mensen, niet voor het slachtoffer en zelfs niet voor de dader. (...) En bovendien weten ze dat de gevangenis niet noodzakelijk helpt om te veranderen, om bewust te worden van wat men gedaan heeft...” (Nils, doodslag op vader, veroordeling)*

Ze betreurden ook de juridische logica die vaak voortvloeit uit de kwalificatie van het feit of uit de hoedanigheid van de dader (jongere versus volwassene), bijvoorbeeld het feit dat de dader zal berecht worden door de politierechtbank, de correctionele rechtbank of de jeugdrechtbank en niet door het hof van assisen. Dat heeft niet alleen gevolgen voor de symbolische betekenis die slachtoffers erin kunnen leggen en de praktische gevolgen die we reeds gedeeltelijk aanhaalden (de tijd die besteed wordt aan de berechting van de zaak op de

publieke zitting, de plaats die toegekend wordt aan de straf op de jeugdrechtsbank), maar versterkt bij slachtoffers ook het gevoel dat de ernst van de feiten niet erkend wordt.

Ten slotte zijn sommigen van mening dat de gerechtelijke logica niet in staat is om de problemen in hun geheel te bekijken/beoordelen, maar eerder steeds de sociale realiteit artificieel opdeelt in verschillende gerechtelijke dossiers. Het strafproces zelf wordt door de respondenten vaak ervaren als een 'mise-en-scène', een 'slecht toneelstuk' dat niet toestaat de waarheid te achterhalen (namelijk te begrijpen wat echt gebeurd is op het ogenblik van de feiten) of de verantwoordelijkheid van de dader grondig te beoordelen. Het slachtoffer ervaart in dat opzicht de excuses die dader hem aanbiedt als het 'archetype' van de mise-en-scène van het strafproces.

*"Omdat, bij het hof van assisen heeft men het vier keer gezegd: ze stonden op en boden hun excuses aan, heel beleefd. Maar ik dacht: 'Ik geloof het niet want ze doen dat maar omdat hun advocaat dat gevraagd heeft om de straf te beperken omdat dat door de jury in acht zou kunnen worden genomen.'" (Géraldine, doodslag op vader, veroordeling)*

Weinigen hechten in die context dan ook geloof aan de excuses en kunnen ze niet aanvaarden. Dit maakt de confrontatie van slachtoffers met de dader vaak nog moeilijker.

#### **4.2.2.4. Het belang van de houding van de actoren**

Naast de bedenkingen over de strafrechtelijke logica, hebben de respondenten ook bedenkingen bij de houding van de gerechtelijke actoren. Deze houding lijkt, net zoals dat voor de politie het geval bleek te zijn, te variëren: sommige slachtoffers evalueren die als positief, anderen als negatief. Ook net als bij de politie lijkt hier voornamelijk het 'menselijk' contact voorop te staan, wat zich uit in toegankelijkheid, luisterbereidheid en het tonen van respect. Dit contact wordt echter niet altijd bewerkstelligd, zelfs al vinden de respondenten een direct contact met de actoren vaak belangrijk.

*"En degene die heel vriendelijk was en tijdens de pauze met me kwam praten, dat was de rechter. Niet de hoofdrechtter, maar degene die daar aanwezig is om de maatschappij te beschermen... [De advocaat-generaal?] Ja, dat is 'm. Hij is gekomen om me te zeggen dat hij zijn best zou doen opdat ze goed beoordeeld zouden worden, dat ze een straf zouden krijgen... Ik kende hun leven noch hun verleden, maar toen heb ik begrepen dat ze nog al zulke feiten hadden gepleegd." (Géraldine, doodslag op vader, veroordeling)*

*"De rechter was ervan gedaan, ze deed wat ze kon. Ze heeft gereageerd als moeder." (Georges, kind overleden door doodslag, veroordeling)*

*“We zijn toch naar de jeugdrechtbank gegaan om een procureur te zien zodat iemand ons kon te woord staan en luisterde. [U heeft daartoe zelf stappen ondernomen?] Ja, want anders beweegt er niks! [Dus u bent eerst naar de procureur gegaan?] Ja, we wilden eerst een procureur zien van de jeugdrechtbank, maar dat is blijkbaar niet mogelijk en dus hebben we contact gehad met de maatschappelijk assistent van slachtofferhulp.”* (Eric en Nathalie, familiaal conflict, klacht, zonder gevolg)

Ook de houding van de advocaten (hun eigen advocaat of van de verdediging) bleek voor de respondenten belangrijk te zijn. De pleidooien van de advocaten van de verdediging kunnen in slechte aarde vallen en de bevroegde slachtoffers hebben moeite met het beeld dat geschetst wordt van de dader, het slachtoffer of van de relatie tussen beiden, een beeld dat niet steeds overeenstemt met wat ze zelf dachten, zelfs al begrijpen sommigen wel dat dit beeld mogelijk vervormd werd in de strafrechtelijke context.

*“De advocaat van de verdediging heeft zijn pleidooi gesteund op het feit dat mijn vader de dader zou willen misbruiken hebben. Dat heb ik nooit geloofd. Ik kan wel begrijpen dat men dat argument gebruikt in een proces eerder dan ‘Mijnheer, ik weet niet wat me bezielde’ Wat kan je dan zeggen? Dat lijkt ondenkbaar als argument.”* (Nils, doodslag op vader, veroordeling)

De algemene indruk die slachtoffers van hun eigen advocaat hadden, kan weerom variëren. Sommige slachtoffers hebben de steun, betrokkenheid en openheid aangaande informatie geapprecieerd...

*“[En u heeft vele stappen ondernomen via uw advocaat?] Ja. [Heeft u informatie gekregen over het dossier?] Ja ja. (...) [Was uw advocaat transparant?] Ja, hij heeft me alles goed uitgelegd en hij was heel duidelijk over de hele lijn.”* (Näïma, dodelijk verkeersongeval echtgenoot, vervolging)

*“[Was u tevreden over uw advocaat?] Ja, want ze was heel jong. Ik was heel tevreden, ze heeft heel de zaak toch goed bepleit, vind ik.”* (Géraldine, doodslag op vader, veroordeling)

... terwijl anderen een gebrek aan vertrouwen voelden, wanneer de advocaat hen niet goed verdedigde – in hun aanvoelen – of hen niet (vaak genoeg) kon ontmoeten; wanneer hij hen slecht adviseerde of verdedigde; wanneer zij niet in aanmerking komen voor gratis rechtsbijstand, wat leidt tot minder bijeenkomsten met hun advocaat en dus het gevoel dat ze door hun advocaat niet worden bijgestaan.

*“Met mijn advocaat heb ik veel miserie gehad. Het was echt... Ik moet zeggen dat we schrik hadden tijdens het onderzoek, he... omdat ze iedereen samen zetten en we niet de indruk hadden dat het lieverdjes waren. Een beetje louche. De advocaat zei me: ‘Ik vraag je geen frank, ik werk PRODEO, jij geeft me 10% aan*

*het einde van het proces.’ En een maand en half voor het proces liet hij me vallen. Hij zei me dat het te zwaar was en dat hij zich hiermee niet meer kon bezighouden... dat ik iemand anders moest nemen. En plots had ik geen advocaat meer! Toch vroeg hij me 25000 BF [600 Euro] hoewel hij me gezegd had dat hij niets zou vragen! Want hij, hij had vrienden bij X. Een van zijn vrienden had de auto van mijn broer verkocht... één immobiliën... etc. Y heeft rare dingen in dat dossier. Een beetje de maffia...” (Marie, moord op broer, veroordeling)*

*“Eens alles achter de rug was, hebben we van onze advocaat niets meer gehoord. Niets, echt helemaal niets. (...) Een heel jaar. Normaal moest hij brieven hebben of contacten om een bepaalde som te innen omdat gevangenen stukje per stukje kunnen afbetalen. Bij ons, helemaal niets, geen enkel bericht. We hebben een andere advocaat bij de arm moeten nemen, maar die boekte ook helemaal geen vooruitgang. Kan u dat begrijpen? Sinds 2002 beweegt er al helemaal niets meer. (...) [Denkt u dat ze de hele affaire hebben geklasseerd?] Ik weet het niet. Als ik bel, nemen ze zelfs niet op. Ik weet het niet.” (Michèle, doodslag op zoon, veroordeling)*

Wanneer geen contact plaatsvindt met de gerechtelijke actoren, bestempelen slachtoffers hen blijkbaar sneller als ‘corrupt’ of ‘bureaucratisch’.

*“Ik vraag me soms af of de rechter niet omgekocht was. Ze hebben alles moeten regelen via de verzekeringen. (...) Ik denk bij mezelf dat het niet normaal is dat niemand verantwoordelijk wordt gesteld. Die persoon heeft het misschien niet met opzet gedaan, maar voor mij is ze toch verantwoordelijk. Ze zeggen me: ‘De rechter heeft gezegd dat...’, maar ik zeg: ‘De rechter is God niet.’ Het is niet normaal dat ik geen schadevergoeding krijg. (...) De rechter is omgekocht, dat kan niet anders! Ze zeggen me dat ik hem zo niet mag aanvallen en dat er twee oordelen zijn geweest.” (Claire, verkeersongeval, vervolging)*

#### 4.2.2.5. De uitspraak

Voor slachtoffers kan het belangrijk zijn dat de dader wordt gesanctioneerd – dit is voor hen dan een erkenning van hun slachtofferschap. Dit wil echter niet zeggen dat de slachtoffers een roep tot meer bestraffing uiten: ook de schadevergoeding bijvoorbeeld kan voor slachtoffers een symbolische erkenning inhouden.<sup>47</sup>

*“We hebben een symbolische frank schadevergoeding gevraagd.” (Nils, doodslag op vader, veroordeling)*

<sup>47</sup> Enkele slachtoffers deden daarom beroep op een schadefonds, anderen stelden zich burgerlijke partij. Nog andere slachtoffers ondernamen geen actie omdat men ervan uitging dat het weinig zinvol zou zijn aangezien de dader onbekend was. Eén respondent kon zich volledig laten vergoeden via haar verzekeringsmakelaar. Tenslotte is een respondent erin geslaagd concrete afspraken omtrent de schadevergoeding te maken via de bemiddelaar fase strafuitvoering.

*“We hebben een materiële schadevergoeding gekregen. Ik kan u het bedrag laten zien, dat stoort me niet. 32.000 Euro, beslist door de rechter. Dat bedrag kregen we via een verzekeringsfonds aangezien de dader niet verzekerd was. Maar het brengt onze zoon niet terug.” (Georges, kind overleden door doodslag, veroordeling)*

*“Tot hiertoe, burgerlijke partij, goh, amai, neen dank u. Dat is altijd nog niet uitgeput [in orde]. Dat is inderdaad een marteling [de schadevergoeding is nog steeds niet betaald.] (Jean) En dan heb je nog die kas [schadefonds]. Dat is iets dat automatisch in gang zou moeten schieten, vind ik. Je hebt dan maar drie jaar de tijd om dat [een aanvraag] in te dienen. Drie jaar vanaf de uitspraak. Dat zou inderdaad beter automatisch in gang schieten want de advocaten zijn daar blijkbaar niet zo scheutig op. (Lieve)” (Lieve, verkrachting door stiefvader, veroordeling)*

De straf van de dader – en in het bijzonder de gevangenisstraf – vormt voor andere slachtoffers dan weer een belangrijker vorm van erkenning dan de schadevergoeding. Het is in de ogen van die slachtoffers een soort van erkenning door de samenleving van het begane feit en het lijden dat ze doorstonden.

*“[Wat verwacht u van het proces?] Ik hoop dat hij naar de gevangenis moet. Daar ben ik bang voor, dat ik daartoe kom en dat ze zeggen: ‘Ah neen, voilà.’ Want voor mij, wat ze me gezegd hebben is dat het de eerste keer is, dat hij geen strafrechterlijk verleden heeft, dat hij dan waarschijnlijk niets krijgt... Dat zou onaanvaardbaar zijn. Want mijn man heeft het leven gelaten. Hij heeft hem niet gekwetst, hij heeft hem gedood! (...) Het proces zal moeilijk zijn als er niets uitkomt... Als er niets uitkomt, ik weet niet, dan is het net of er is niets gebeurd, alsof hij voor niets is gestorven... Dan is het alsof ze zeggen: ‘Je hebt iemand gedood, maar het is niet erg, je mag weer vrij rond lopen.’” (Naïma, dodelijk verkeersongeval echtgenoot, vervolging)*

*“Niemand kan mij zeggen wat er met de dader zal gebeuren. Dat wil ik weten. Maar niemand kan dat zeggen. Mijn dochttertje begrijpt soms dat ik niet blij ben. Ze zegt dan altijd ‘Sorry, sorry.’ Maar ze heeft niks gedaan om sorry te moeten zeggen. (...) Hij moet daarvoor een prijs betalen. Zij betaalt daar elke dag een prijs voor. Elke dag blijven die problemen bij haar. Die man moet zijn straf uitzitten, maar hij heeft haar ook een straf gegeven. Als de regering iets kan doen, misschien een stempel op het voorhoofd van zo iemand zetten.” (Louise, moeder van een minderjarig slachtoffer van seksueel misbruik door een bekende, proces lopend)*

De straf is voor sommigen ook van belang om de maatschappij te beschermen, althans tegen bepaalde personen die ze als bijzonder ‘gevaarlijk’ beschouwen en die naar hun mening dan ook een bijzonder zware straf ‘verdienen’.

*“De rechter is ook daar om de samenleving te beschermen en als hij jongeren in vrijheid stelt die zulke feiten al eens gepleegd hebben, dan weet hij goed dat... Het is ook ter bescherming van de maatschappij. Alles wat ik wil, is eigenlijk dat ze het begrepen hebben en dat ze dat niet nog eens gaan doen en nog iemand gaan kwetsen.”* (Géraldine, doodslag op vader, veroordeling)

Voor andere slachtoffers, zelfs van zeer ernstige feiten, is een straf dan weer geen oplossing. Zij willen op het einde van het proces voornamelijk de waarheid te weten komen, kunnen rouwen of hun ‘normale’ leven weer opnemen.

*“Voor mij moeten ze hem in alle geval niet in de gevangenis steken want dat dient tot niks. Neen, ze kunnen hem beter gemeenschapsdienst geven en muren laten kuisen.”* (Jeanne, handtasdiefstal met geweld, geen vervolging, dader onbekend)

*“Ik ben me er snel van bewust geworden dat de tijd van de straf voor mij geen belang heeft. Hij kan evengoed 125 jaar doen als 125 uren, dat bleef me gelijk. Het probleem ligt elders. Vooral omdat voor mij de waarheid niet werd gezegd.”* (Nils, doodslag op vader, veroordeling)

#### **4.2.2.6. De strafuitvoering: een moeilijk moment**

Uit gesprekken met slachtoffers wier dossier zich in de strafuitvoeringsfase bevindt, blijkt dat de mogelijkheid om deel te nemen aan de procedure inzake voorwaardelijke invrijheidsstelling belangrijk kan zijn. Weerom zijn de verwachtingen zeer verschillend. Waar sommige respondenten kunnen zich vinden in de vrijlating, verzetten anderen zich ertegen.

*“En ze vroegen ons of we een advies wilden indienen voor de Commissie Voorwaardelijke Invrijheidsstelling en ik zei: ‘Neen, van mij mag hij vrijkomen, geen probleem.’”* (Nils, doodslag op vader, veroordeling)

*“Op dit moment zit hij nog altijd in de gevangenis want zijn voorwaardelijke invrijheidsstelling werd geweigerd. Ik heb er hard mijn best voor gedaan dat hij niet zou vrijkomen.”* (Georges, kind overleden door doodslag, veroordeling)

*“En dus hebben we de slachtofferfiche ingevuld met X van de dienst slachtofferonthaal op het parket en ze hebben (de vrijlating van de dader) aanvaard en dat werd geweigerd. (...) [U verzette zich niet tegen de vrijlating?] Van hem niet nee, want het feit dat hij zich tegenover ons excuseerde, ik denk dat dat betekent dat hij erover nagedacht heeft en dat hij tegen zichzelf gezegd heeft: ‘Ik heb een stomiteit begaan, voilà, ik moet ervoor betalen.’”* (Sandra, seksueel misbruik tijdens de kindertijd, veroordeling)

Soms kan het aanbieden van excuses door de dader helpen om de vrijlating te kaderen en te aanvaarden. Het bericht ontvangen dat de dader wordt vrijgelaten, kan moeilijk zijn, maar tegelijkertijd wil men zich soms op de vrijlating kunnen voorbereiden en daarover geïnformeerd worden. Niettemin hebben vele slachtoffers hebben de aankondiging dat de dader in aanmerking komt voor de procedure van de voorwaardelijke invrijheidstelling als een schok ervaren, als een aankondiging die veel te vroeg (te snel na het einde van het proces) en dus onverwacht kwam (*"We wisten het wel"*, zo zeiden de respondenten ons, *"maar we hadden toch niet verwacht dat het bericht zo gauw al zou komen. Hij heeft natuurlijk ook wel in voorlopige hechtenis gezeten..."*). Één van de respondenten zei ons dat dit nieuws soms zo slecht onthaald wordt door de slachtoffers omdat ze vaak alleen thuis zijn, nog onder de indruk van de gebeurtenissen, wanneer ze de zeer formele brief van de dienst slachtofferonthaal bij het parket ontvangen en niet meteen begrijpen wat de procedure inhoudt (in aanmerking komen voor de procedure inzake de voorwaardelijke invrijheidstelling betekent niet altijd dat de dader binnenkort uit de gevangenis komt), noch welke rol hen hierin toebedeeld wordt.

Ruth had de feiten al min of meer zelf proberen te verwerken, toen ze telefoon kreeg van de dienst slachtofferonthaal met de vraag om een slachtofferfiche op te stellen. Het nieuws dat de dader in de gevangenis zat voor de feiten kwam enerzijds als een schok en anderzijds als een geruststelling omdat ze nu eindelijk terug in X durfde komen: *"Een aantal maanden geleden kreeg ik telefoon van slachtofferhulp [de dienst slachtofferonthaal]. En die vertelde mij dat en ik stond eigenlijk een beetje perplex. Ik heb eigenlijk drie jaar ook niet in het centrum van X geweest omdat ik denk 'Ik wil die zeker niet alleen tegenkomen' en zeker niet met mijn zoontje als ik daar ben of zo. Ik weet niet tot wat hij in staat is. Dus ik heb dat wel drie jaar vermeden. En, euhm, ja, blijkbaar was hij toen al wel opgepakt. En dan was ik er eigenlijk al wel over, maar ja, dan krijg je die telefoon en dan komt dat eigenlijk allemaal wel terug. Dat was wel efkes moeilijk. Dat was zo van 'Seg, nu was ik er eigenlijk zo goed als over' en dan komt dat allemaal terug, maar na een week was dat eigenlijk allemaal terug weg. Dus neen, ik vond dat eigenlijk op zich niet zo erg."* (Ruth, stalking, poging wurging en diefstal door ex-vriend, veroordeling)

*"[Dus u hebt een schrijven ontvangen over de voorwaardelijke invrijheidstelling? Voor hoeveel personen?] Ik zit al aan de derde. [En hoe hebt u deze brief ervaren?] Oh, ik was gechoqueerd, bij de eerste heb ik geweend. Ik was er slecht van, ik was gechoqueerd, ik had het zo snel niet verwacht. Het is waar dat ze in voorlopige hechtenis gezeten hadden. Ik had er niet aan gedacht, ik had het proces gezien, ik had niet gedacht dat ze in voorlopige hechtenis gezeten hadden... Ik weet het, maar je kunt het je niet inbeelden dat je na zes maanden een brief*

*ontvangt... [Hadden ze u dat niet uitgelegd?] Ja, ze hadden me uitgelegd dat hij nadien zou vrijgelaten worden. Maar ik had niet gedacht dat ik zou gecontacteerd worden, maar het is een beetje mijn fout, ik ben niet naar het justitiehuis geweest dus... [En dus was u meer gechoqueerd door hun vraag om een vrijlating dan door hun vraag naar voorwaarden?] Bah ja, het proces is net voorbij en ze zeggen je dat hij al gaat vrijkomen. (...) Wanneer ze buitenkomen, dan lijkt het te vroeg. Omdat, wanneer je op het proces bent, toen begon het voor mij pas. En als je hoort 5 jaar en 7 jaar, en dan nog eens 6 maand later een brief ontvangt voor de voorwaardelijke invrijheidstelling.” (Géraldine, doodslag op vader, veroordeling)*

Na de eerste schok heeft een aantal respondenten de mogelijkheid tot deelname aan de procedure wel als positief ervaren. Enerzijds biedt dit hen de kans om voorwaarden te formuleren (contactverbod, plaatsverbod, plan van schadevergoeding) en krijgen ze het gevoel erkend te worden, dat ze een ‘stem’ hebben in de procedure. Anderzijds kunnen ze op die manier met slachtofferonthaal in contact komen, wanneer de justitieassistenten hen helpen om een slachtofferfiche op te stellen. Een dergelijke ontmoeting met gespecialiseerde hulpverleners vormt voor de slachtoffers soms een (eerste) gelegenheid om (opnieuw) te trachten hulp te verkrijgen.

*“Hij vroeg om bij zijn vrijlating een vorming te volgen, maar ik heb voorwaarden geformuleerd in mijn slachtofferfiche: dat hij hier niet meer komt wonen; dat hij niet meer naar de supermarkt gaat (want mijn vrouw werkt daar); dat hij geen bus meer opstapt (ik ben buschauffeur). Ik wil hem niet meer tegen komen. Ik wil dat hij uit mijn leven verdwijnt ook al komt hij dan op een dag vrij.” (Georges, kind overleden door doodslag, veroordeling)*

*“Mijn advocate had me uitgelegd dat ze zouden vrij komen maar niet dat ze me voorwaarden zouden vragen. [En vond u dat goed?] A ja dat is goed. Ik wist zelfs niet dat dat bestond, dat je als slachtoffer wordt gehoord over de voorwaarden aangaande hun reïntegratie in de maatschappij. Ten aanzien van die voorwaarden vind ik dat wel goed. Ze houden rekening met je, ik vind dat een vorm van respect tegenover mij, ten aanzien van wat ik voel en van wat ik heb meegeemaakt...” (Géraldine, doodslag op vader, veroordeling)*

De mogelijkheid om aanwezig te zijn op de Commissie V.I.<sup>48</sup> kan voor sommige slachtoffers evenzeer van belang zijn. Sommige slachtoffers wilden slechts aanwezig zijn op de Commissie om een gezicht te kunnen geven aan de dader, uit vrees bijvoorbeeld dat ze hem niet zouden herkennen indien ze hem op straat zouden ontmoeten. Anderen wilden vermijden dat de dader vrij zou komen en ‘willen de Commissie voor haar verantwoordelijkheid stellen’. Heel

<sup>48</sup> Ten tijde van de bevragingen waren de Commissies Voorwaardelijke Invrijheidsstelling nog in voege. Sinds 2006 werden deze vervangen door de strafuitvoeringsrechtbank.



wat slachtoffers verwachtten op dat moment toch nog de waarheid of oprechte excuses te horen.

*“Want de reden waarom ik gezegd heb: ‘Ik ga akkoord om gehoord te worden door de commissie (VI)’ was voor mij toen zoiets van ‘Dat gaat mijn laatste kans zijn om hem te kunnen zien’ omdat ik dat proces in beroep niet heb meegemaakt, en ja, omdat ik toen nog niet in aanraking gekomen was met die bemiddeling, had ik zoiets bij slachtofferonthaal van ‘Ja, ik ga mij anders gewoon echt geen beeld kunnen vormen van hem en dat is zowat mijn laatste mogelijkheid om hem te kunnen zien.’” (Joke, verkrachting, veroordeling)*

*“We werden gecontacteerd door de Commissie V.I. [En bent u ernaar toe gegaan?] Ja hoor, we zijn zeker gegaan. (...) [En heeft u zich toen laten horen?] Ah, ik had alles opgeschreven. Wat ik op dat moment heb gezegd – dat was de reden waarom ik niet akkoord ging met de voorwaardelijke invrijheidsstelling. Maar ik heb de aanwezigen proberen uit te leggen wat we hebben meegemaakt.” (Michèle, doodslag op zoon, veroordeling)*

*“Eigenlijk wist ik het niet. Ik wist niet hoe ik zou reageren, ik wist niet hoe hij zou reageren, ik wist niet of we mekaar zouden herkennen. Maar dat zijn de dingen die we net hebben uitgeklaard voor de Commissie. (...) De voorzitter doorliep vervolgens de slachtofferfiche en vroeg ons wat de voorwaarden waren. En we antwoordden dat er geen voorwaarden waren. Ze zei: ‘Waarom zijn jullie dan hier?’ We hebben haar geantwoord wat we in de slachtofferfiche ook al hadden uitgelegd, ‘dat we er waren om het gezicht van de dader te zien.’ Een korte stilte. Ik zag goed dat ze het niet begreep... En dus legde ik haar uit dat we elkaar misschien nog zouden tegen komen en dat het voor ons belangrijk was de dader te zien. En dus leek een contact me belangrijk te zijn, vooral voor mijn mama. Tijdens de zitting gingen we rechtstaan en de dader ging staan, en toen is er iets gebeurd dat ik echt niet had verwacht. Ik weet niet precies meer hoe het is gebeurd, maar een feit is dat we de hand hebben geschud. Dat is een gebaar dat me verwarde. Op het moment zelf begreep ik mijn emoties niet, maar het was een zeer sterk gevoel. En dat heeft me wel verlicht. Want ik zag een man die zijn leven weer wou opbouwen. Afijn, misschien interpreteer ik dat zo, want er kan veel liggen in een blik of handdruk, maar die handdruk betekende dat voor mij.” (Nils, doodslag op vader, veroordeling)*

Anderen kozen er net voor om niet naar de Commissie te gaan, uit schrik voor de confrontatie met de dader of omdat de setting (de gevangenis) of de aanwezigheid van de leden van de Commissie (voorzitter/rechter, advocaten, ...) zou leiden tot het herbeleven van de feiten en/of het proces.

*“Ik durfde hen niet onder ogen te komen. Ik had geen zin om te gaan want ik was bang dat ze me zouden aanvallen, dat ze me zouden willen aanpakken omdat ze niet gedacht hadden zo lang opgesloten te worden. (...) Ik had eigenlijk*

*veel vragen, maar ik bedacht : 'Naar de Commissie gaan...' En dan moet je nog tot daar geraken en dan zeiden ze me dat het een soort cel is en dat het in de gevangenis zelf plaatsvindt... Heel die atmosfeer...(...) Ik heb lang getwijfeld of ik er naartoe zou gaan en hen zou zien... (...) Tijdens die Commissie, als ik bijvoorbeeld vragen wilde stellen... Nu heb ik gehoord dat het niet zeker zou zijn dat ik antwoorden zou krijgen. Als hij niet wil antwoorden, antwoordt hij niet." (Géraldine, doodslag op vader, veroordeling)*

Ten slotte vonden verschillende respondenten het jammer dat ze nooit geïnformeerd werden, vóór de dader in aanmerking kwam voor een aanvraag tot voorwaardelijke invrijheidstelling, van de andere modaliteiten inzake detentie (voorlopige hechtenis) of invrijheidstelling (penitentiair verlof) die aan de dader toegekend werden. Soms konden slachtoffers de criteria en het functioneren van het systeem dan ook moeilijk vatten.

*"[Werd u erover geïnformeerd dat hij in het kader van de voorwaardelijke invrijheidsstelling zou kunnen vrijkomen na 2/3<sup>e</sup> van de straf?] Ja, gelukkig had onze advocaat dat uitgelegd. Maar wat we niet wisten is dat hij ook recht had op penitentiair verlof. Maar we wonen op 300 meter van bij hem vandaan. En als hij verlof kreeg, dat wisten we dat snel via burens en vrienden. Dat heeft ons geschokeerd..." (Georges, kind overleden door doodslag, veroordeling)*

*"Ik weet niet wie er iets aan kan doen, maar ge kunt als slachtoffer vragen dat als de dader bijvoorbeeld een dag op verlof komt, dat ze het slachtoffer verwittigen. En dat is nu al twee keer misgelopen. Dat ik niet verwittigd was. En ja, dat ik hem ben tegengekomen. Onverwachts. Het is al twee keer de schuld van de gevangenis zelf. Die niets doorgegeven hebben aan slachtofferonthaal. Ik kan het wel één keer begrijpen dat het één keer ergens misloopt. En dat ze hun excuses aanbieden en zeggen van sorry. Maar als het twee keer achtereen gebeurt dan hebt ge wel iets zo van 'Nee, sorry.' Dat vind ik wel erg." (Lieve, verkrachting door stiefvader, veroordeling)*

#### 4.2.2.7. *Justitie*

Net zoals bij de politie kwamen in de verhalen van slachtoffers verschillende opinies naar voren over justitie in het algemeen. Twee grote opvattingen lijken te domineren, gaande van 'justitie is te bureaucratisch en geeft onvoldoende het woord aan slachtoffers en daders, ze moet hervormd worden' tot 'er is geen gerechtigheid meer, justitie functioneert niet meer'.

*"Voor justitie is een zaak een dossier. Ik weet dat het hun werk is en dat ze er veel zien, maar we hadden gewild dat ze proberen te begrijpen wat de mensen voelen en beleven. Wat er nodig is, dat is dat er naast het recht ook een werkelijke erkenning plaatsvindt. Ik herinner me een uitspraak van de rechter betref-*

*fende de toegang tot het dossier, wat voor mij frappant is: ‘Omdat de Wet Franchimont het u toestaat!’” (Georges, kind overleden door doodslag, veroordeling)*

*“Dus de samenleving zorgt door de manier waarop ze gestructureerd is ervoor dat daders en slachtoffers nooit met elkaar discussiëren, terwijl normaal gezien, bij een liefdesbreuk bijvoorbeeld, er een discussie is. En daar, daar is het hetzelfde, maar je hebt de kans niet, er is geen discussie. En nochtans heb je hopen vragen of gewoon dingen die je wil zeggen. (...) Hetzelfde geldt voor de dader – nu als het krapuul is, dan is het waarschijnlijk tevergeefs – maar als hij zijn leven weer wil opbouwen en veranderen, als hij iets wil zeggen, dan kan hij dit niet, omdat het simpelweg verboden is, denk ik. Er zijn natuurlijk ook wel slachtoffers die er niets meer over willen horen.” (Nils, doodslag op vader, veroordeling)*

*“Er is geen gerechtigheid meer. Je moet er niet te veel van verwachten, er zijn geen zekerheden meer. Maar toch zouden politie en justitie beter gevormd moeten zijn.” (Sandrine, echtelijk geweld, geen vervolging)*

### **4.3. De parajustitiële voorzieningen**

Naast politie en justitie komen slachtoffers ook in aanraking met parajustitiële voorzieningen zoals de diensten slachtofferzorg (slachtofferbejegening bij de politie, slachtofferonthaal bij de parketten en slachtofferhulp) of kunnen zij beroep doen op allerhande vormen van bemiddeling.

#### **4.3.1. De diensten slachtofferzorg**

De diensten slachtofferzorg zijn er op gericht een goede opvang voor slachtoffers te voorzien. Heel wat slachtoffers die contact hadden met de diensten waren er tevreden over: ze vonden er de emotionele, praktische en informatieve bijstand die ze oorspronkelijk van de politie en justitie actoren hadden verwacht, ook al betekent het voor hen ‘niet hetzelfde’ om gesteund te worden door de diensten slachtofferzorg.

*“(Liesbeth) De justitieassistent slachtofferonthaal zei: ‘Ja, maar weet je wat, je mag al een brief schrijven voor inzage te hebben in het dossier en met wie.’ Dat weet je ook niet, dat je een brief moet schrijven.” (Liesbeth en Caroline, zelfdoding moeder, onderzoek lopend)*

*“Dat, dat is het papier dat de mevrouw van het Bureau voor Slachtofferhulp opgestuurd heeft [ze beseft dan dat het om dezelfde persoon gaat die haar gecontacteerd heeft voor het gesprek met mij]. Een heel vriendelijk meisje. (...) Ze is naar hier gekomen. [Hoe is het gesprek met haar verlopen?] Ja, ik had*

*er behoefte aan om met een beroeps te kunnen praten, niet met zomaar iemand van mijn burens of vrienden. Met iemand die ervoor gestudeerd heeft. Ik herinner me nog dat ze zei: 'Mevrouw, u moet geen schuldgevoel hebben. En zoek nu geen excuses voor hem. Herinnert u zich dat u het bent die aangevallen werd.' (...) Omdat ik gezegd had dat hij mijn gezicht en mijn handen had kunnen vastnemen. Ze heeft me veel duidelijk gemaakt door me erop te wijzen dat ik het slachtoffer was. [Hebt u haar één enkele keer gezien?] Ja, één enkele keer. [Heeft ze u ook andere dingen toegelicht over de gevolgen van uw zaak? Was u geïnteresseerd in de gerechtelijke gevolgen?] Nee, niet bij haar. Het was meer een psychologisch gesprek en de feiten werden ook uitgelegd.' (Béatrice, handtasdiefstal met geweld, geen vervolging, dader onbekend)*

Anderen waren daarentegen niet tevreden met de aangeboden diensten, wat samengaat met verschillende redenen: de jeugdige leeftijd van de dienstverleners (gebrek aan levenservaring); de beperkingen van de missies van de diensten slachtofferzorg; het gevoel dat de hulpverleners onvoldoende tijd hadden (bijvoorbeeld door een gebrek aan personeel, voortdurende onderbrekingen van het gesprek door de telefoon, moeilijke beschikbaarheid op bepaalde dagen); omdat de contactname niet gebeurde op een moment wanneer het slachtoffer er het meeste nood aan had; of nog omdat het niet 'klikte' met de hulpverlener.

*Tussen Sophie en de justitieassistent van de dienst slachtofferonthaal klikte het niet: "Hopeloze dienst hé! Allé, ik vind dat een verschrikkelijk mens. Volgens mij heeft die geen diploma voor maatschappelijk assistent. En anders is het er een met heel veel stof op want dat is niet... Dan heb ik liever dat ze mij niet contacteren. Ik wou alleen maar het dossier inkijken. De maatschappelijke assistent is dan de enige die ik van het gerecht zie, waarmee ik in contact kom, ten eerste dat die het dossier wat beter kent of dat die op zijn minst weet in wat voor fase het dossier zit." (Sophie, dodelijk verkeersongeval echtgenoot, onderzoek lopend)*

Uit de interviews bleek ook dat slachtoffers niet altijd een beroep hebben kunnen doen op de diensten slachtofferzorg (omdat ze niet op de hoogte zijn van het bestaan ervan of omdat die moeilijk bereikbaar waren) of dat niet wilden.

*"Die maatschappelijke assistent waarmee ik contact had, werkt ook maar part-time, je kon haar maar bereiken op bepaalde dagen. Allé, die mag van mij part-time werken, maar zorg dan dat er meer volk zit op die dienst." (Sophie, dodelijk verkeersongeval echtgenoot, onderzoek lopend)*

Een aantal slachtoffers gaf aan dat ze zich niet altijd bewust waren van het aanbod van ondersteuning op het moment van het incident, waarschijnlijk omdat ze te zeer in schok waren om het aanbod te begrijpen en/of aan te nemen...

*“[Heeft de politie u in contact gebracht met een centrum voor slachtofferhulp, of met een maatschappelijke assistent van de politie?] Neen, niks. Dat heb ik allemaal zelf gedaan. Ik ben zelf op zoek gegaan naar slachtofferhulp. Mijn schoonouders waren wel direct doorverwezen naar slachtofferhulp door de lokale politie. (...) [De politie heeft u niet in contact gebracht met een centrum voor slachtofferhulp, of is er eens een maatschappelijke assistent van de politie langs geweest om te horen hoe het met u ging, etc.?] Neen, niks. Dat heb ik allemaal zelf gedaan. Ben zelf op zoek gegaan naar slachtofferhulp.” (Griet, moord op echtgenoot, veroordeling)*

*“Ik denk dat ze ons wel psychologische hulp voorgesteld hebben, maar ik moet toegeven dat ik me dat niet meer herinner. Ook op dat vlak speelt tijd een belangrijke rol. Als ze je in de eerste weken na een feit, na een shock, psychologische hulp aanbieden, dan is dat te vroeg, denk ik. Het was in elk geval voor mij te vroeg. Ik had niet het gevoel dat het nodig was...” (Nils, doodslag op vader, veroordeling)*

... anderen wensten een proactief en herhaald aanbod.

*“(Caroline) En dat vind ik ook zo, als ze vragen of je zelf veel hulp nodig hebt, zo door een psycholoog of eender wie, feitelijk is dat moeilijk om die stap te zetten. Allé, ik heb zelf via vriendinnen en zo iemand gevonden waar ik mij goed bij voel. En ik ga er enkel en alleen naar toe als ik het echt nodig heb. Maar... omdat ik dat daarvoor al heb gedaan hé is die stap voor mij, [de drempel...] die drempel is weg. Maar bijvoorbeeld voor mijn zus is dat toch nog iets anders hé. [tegen zus] Jij hebt dat nooit niet gedaan en dan voel ik dat, dan ga je toch niet zo maar bellen voor hulp. Dat durf je niet feitelijk. Dat doe je toch niet. Dus ik vraag mij dan af of ze niet beter gewoon bij u thuis komen aanbellen. (...) Die drempel is voor veel mensen veel te groot. [Er zou een actiever aanbod moeten zijn?] [beide knikken] (Liesbeth) Ja, want ze bellen u niet meer de dag erna, of twee dagen later eigenlijk. Want, op de moment zelf, weet je eigenlijk niet wat er gebeurt en hoe je gaat reageren en zo.” (Liesbeth en Caroline, zelfdoding moeder, onderzoek lopend)*

#### **4.3.1.1. Slachtofferbejegening**

De diensten voor slachtofferbejegening van de lokale politie werden vaak positief geëvalueerd door de respondenten die ermee te maken kregen. De medewerkers van de dienst kregen vaak de volgende kwaliteiten toebedeeld: aandachtig kunnen luisteren, advies en praktische informatie geven (bijvoorbeeld adressen van advocaten, dokters, psychologen, juristen, sociale instellingen, informatie in verband met verzekeringen), maar ook praktische en zeer concrete hulp kunnen bieden, wat met veel voldoening onthaald wordt door slachtoffers die nog onder de indruk zijn van de gebeurtenis (bijvoorbeeld

telefoontjes naar het parket, naar de verzekeringsinstantie, naar het ziekenfonds, opstellen van briefwisseling, praktische hulp bij de organisatie van de begrafenis).

*“[En hoe heeft u die hulp toen ervaren? Als een hulp of als een normale zaak?] Neen, want er toch wel dingen, allé, ik heb dan enkel over mevrouw F., er zijn dingen... Al een geluk dat ze er was, want je weet niet hoe... [Met betrekking tot de gerechtelijke stappen?] Ja, voor de gerechtelijke stappen. En ze heeft me ook een goede advocaat aangeraden. En gelukkig dat ze er was want anders moest ik alles alleen doen, of ik had nog lang kunnen wachten. Want nadien ben ik ook moeten stoppen met werken, ik moest stappen zetten naar de mutualiteit en zij heeft gebeld voor mij, kopies genomen... Ze was erg aanwezig.” (Naïma, dodelijk verkeersongeval echtgenoot, vervolging)*

Het lichaam van de vader van een respondent was in beslag genomen door het parket. *“En dan die eerste dagen heeft zij [de slachtofferbejegenaar] eigenlijk het contact gedaan met parket en eigenlijk alles wat nodig was. Ja, eigenlijk was zij een tussenpersoon. Omdat wij ook niet wisten wanneer het lichaam werd vrijgegeven en hoe dat allemaal ging gaan. En dat heeft zij eigenlijk allemaal geregeld. Dus zij heeft al het contact genomen met het parket en zo. Zij zei: ‘Ge moet u daar niks van aantrekken.’ Want ik zat dan ook met mijn examens. Zij heeft constant zitten bellen met die van het parket en voor die autopsie. Van ‘oké, heb je daar al een uitslag van? Hoe gaat het verlopen? Wat mag ik die familie zeggen? Mogen die hun vader nog zien?’ Ja, dat zijn zo allemaal dinges, al hetgeen zij kon overpakken van ons, heeft ze ook over gepakt. En dat is op die moment echt wel welkom want je hebt zo veel aan je kop dat je...” (Nele, verdacht overlijden vader)*

Sommige respondenten kloegen over de soms moeilijke bereikbaarheid van deze diensten en over het feit dat ze een ware zoektocht dienden te ondernemen, waarbij ze vaststelden dat de agenten van de lokale politie weinig op de hoogte waren van het bestaan of van de deskundigheid van een dergelijke dienst. Enkele respondenten vermeldden ook dat het wel eens voorviel dat de dienst onvoldoende beschikbaar was of er een gebrek aan affiniteit was, wat het aangaan van een relatie met deze diensten kan bemoeilijken.

*“Op dat moment stond ik erg zwak. Nu nog, maar toen was het echt erg. Dus die gast zegt me: ‘Kijk, bent u naar de dienst slachtofferbejegening gegaan? Kom, we zullen er naartoe gaan.’ Ik was toen bij de politie van X. en ik vraag naar de dienst slachtofferhulp. Hij zegt me dat dat niet bestaat – je ziet dat die goed op elkaar afgestemd zijn – ik dring aan en zeg dat een inspecteur me dat gezegd heeft. Hij antwoordt: ‘Maar die dienst houdt zich niet bezig met verkeersongevallen.’ Uiteindelijk ben ik terug gekeerd naar het bureau in X. Ik*

*denk dat ik er een telefoonnummer heb gekregen...” (Claire, verkeersongeval, vervolging)*

*“[Heeft u nog nieuws van de politie?] Neen, de persoon van slachtofferbegeening maar die kon uiteindelijk niet komen omdat ze verhinderd was. [Was dat een probleem voor u?] Neen, niet echt. Ze was heel vriendelijk en toen ze me de week erop belde, vroeg ze me of ik alsnog een afspraak wilde en ik antwoordde: ‘Neen, voor de moment gaat het wel...’ Maar wat slecht gedaan is, dat is precies die onverschilligheid van anderen, het gebrek aan opvolging... Weet u, ik stoort niet graag anderen en ik ben een opschepper. Dat wil zeggen, als je me ziet... Ik vertel mopjes... Ik lach niet met dingen maar met mezelf en dus is het resultaat dat iedereen denkt dat alles oké is.” (Jeanne, handtasdiefstal met geweld, geen vervolging, dader onbekend)*

#### 4.3.1.2. Slachtofferonthaal

Ook de dienst slachtofferonthaal bij het parket werd door de respondenten, die ermee in contact kwamen, veelal als nuttig beschouwd. Deze dienst biedt de respondenten eveneens een luisterend oor, hulp bij de problemen waarmee slachtoffers geconfronteerd worden, ondermeer wanneer ze in contact komen met gerechtelijke instanties (inzicht in het systeem, praktische problemen die volgen uit het proces).

*“[Wie is die mijnheer B. van de dienst slachtofferhulp? (slachtofferonthaal)]. Hij is écht goed, hij heeft ons goed begeleid. Nu nog, ik kan hem gelijk wat vragen, hij is er nog voor ons. Formidabel. Soms helpt hij me met persoonlijke dingen die niets te zien hebben met G. maar die de situatie naar boven heeft gebracht. De dingen die je laat hangen. Hij is geweldig, hij probeert zich in vier te delen voor iedereen, hij luistert echt. (...) Hij is overal met ons meegegaan... We voelden ons goed bij hem. Hij heeft ons echt gesteund en is heel vriendelijk. [Mijn dochter] is zelfs een week in de crèche van X. kunnen gaan tijdens het proces dankzij mijnheer B. [Is hij naar het proces gekomen?] Ja!” (Marie, moord op broer, veroordeling)*

Het overgrote deel van onze respondenten is in contact gekomen met deze dienst bij het opmaken van de slachtofferfiche. Waar de slachtoffers zich vaak gesteund en geholpen voelden bij het doorlopen van deze procedure die soms pijnlijke herinneringen naar boven brengt, zijn sommige slachtoffers ook van mening dat het contact met deze dienst het hen mogelijk heeft gemaakt de draad weer op te nemen, doordat ze via deze weg hulp konden zoeken om beter om te gaan met het verleden.

*“De dienst slachtofferonthaal, daar hoorden we over op het moment van de slachtofferfiche. In de onderzoeksfase hebben we nooit een aanbod gekregen.” (Georges, kind overleden door doodslag, veroordeling)*

*“[Dus, die slachtofferfiche, bent u daar uiteindelijk eerder tevreden over?] Ja, we kregen tenminste informatie over wat er gebeurde. Ik weet niet of we het papier van slachtofferonthaal kregen, maar het is wel dankzij haar dat de zaken vooruit gingen.” (Sandra, seksueel misbruik tijdens de kindertijd, veroordeling)*

#### 4.3.1.3. Slachtofferhulp

De diensten voor slachtofferhulp worden, net als de andere diensten, veelal als zinvol beschouwd, ondermeer – maar niet uitsluitend – omwille van het feit dat ze therapieën op langere termijn voorstellen.<sup>49</sup> Het duurt meestal wat langer vooraleer slachtoffers de stap zetten, maar eens de eerste terughoudendheid overwonnen, vonden ze de steun die ze zochten.

*“Ik ben een psycholoog gaan zien die me al eens geholpen had... Daar ben ik wel naartoe geweest. Ik zou’s moeten nakijken hoe ze heet. Het was iets van slachtofferhulp. [En hoe kwam u daar terecht?] Ik vraag me af of ik er niet gewoon toevallig voorbij kwam...” (Colette, diefstal met geweld, geen vervolging)*

*“[Hoe lang gaat u al naar de begeleiding?] Sinds september, denk ik. (...) Ik ga naar een groep maar ook naar slachtofferhulp. Dat geeft me een ander beeld op de dingen en om te zien dat anderen ook die weg hebben afgelegd. Vorige keer heb ik er gehuild, maar ik voelde me echt goed. Ik ben vijf keer geweest. Het is anders. Het is niet hetzelfde als individuele begeleiding, maar het helpt me.” (Sandra, seksueel misbruik tijdens de kindertijd, veroordeling)*

Toch wilden sommige slachtoffers, zelfs na verloop van tijd, er geen beroep op doen. Een respondent lichtte toe dat ze geen beroep op de dienst wilde doen ondermeer omwille van de afstand van deze dienst van haar woonplaats en omwille van de permanente angst die ze voelde eens ze buitenshuis ging.

*“Ze ging naar de dienst voor slachtofferhulp en heeft voor mij een afspraak gemaakt, wat ik niet echt apprecieerde. Omdat ik er niet naartoe wou, heeft mijn vriendin me vergezeld. Daar heeft de Meneer naar het parket gebeld en ze zeiden hem dat het dossier geklasseerd werd. Hij heeft me psychologische begeleiding voorgesteld en zei dat, als ik wilde, we naar het parket konden gaan om me burgerlijke partij te stellen. Maar ik wil geen psychologische opvolging door de dienst voor slachtofferhulp, want ik wil me niet verplaatsen.” (Béatrice, handtasdiefstal met geweld, geen vervolging, dader onbekend)*

<sup>49</sup> Dit is meer het geval voor de Franstalige diensten, daar waar de Vlaamse diensten voor een therapie op langere termijn eerder doorverwijzen.



#### 4.3.1.4. *Informatie-uitwisseling tussen de diensten*

Ook al hebben we in de bovenstaande paragrafen een duidelijk onderscheid gemaakt tussen de verschillende diensten slachtofferzorg, slachtoffers lijken in hun verhaal die diensten regelmatig door elkaar te halen. Slachtoffers lijken in de eerste plaats iemand te zoeken die naar hen luistert bij moeilijkheden en hen wat raad kan geven, los van welke dienst die steun dan uitgaat. In die context gaven sommige slachtoffers aan dat de mogelijkheden van de diensten te beperkt zijn.

Er is een slachtofferbejegenaar van de lokale politie langs geweest, maar die kon niet veel voor Marcel doen. Die dienst was namelijk te beperkt in haar opdracht, volgens Marcel. Ze kon hem alleen maar een mapje geven met informatie over slachtofferschap en slachtofferhulp en hem doorverwijzen naar de dienst slachtofferhulp *“en dat was het. Ze was ook heel beperkt. Ze mag maar een stukje van het werk doen en moet je dan doorverwijzen. Ze kan geen dader aanleveren, dus er kon geen verder gevolg zijn.”* (Marcel, overval, seponering)

Daarom legde een aantal slachtoffers het accent op het belang van doorstroming van informatie tussen de diensten. Sommige respondenten vinden het belangrijk dat de diensten informele contacten onderhouden, opdat zij als slachtoffer snel en efficiënt worden geholpen en hun parcours doorheen het systeem wordt vergemakkelijkt. Dit lijkt het belang van het informele overleg – zoals dat hoger door de actoren werd aangehaald – te bevestigen.

*“Naar aanloop van het proces heb ik naar de maatschappelijke assistent van de dienst slachtofferhulp gebeld, afgesproken en zij heeft dan gezegd: ‘Als je daar [het gerechtelijke dossier] informatie rond wil, moet je naar de dienst slachtofferonthaal bellen, die zitten op de rechtbank zelf. En die kunnen dat dossier desnoods inzien.’ De maatschappelijke assistent van de dienst slachtofferhulp en de maatschappelijke assistent van de dienst slachtofferonthaal kennen elkaar dan ook, dat is ook gemakkelijk. De maatschappelijke assistent van de dienst slachtofferhulp zei ook van: ‘Moet je iets weten? Ik zal het wel aan de maatschappelijke assistent van de dienst slachtofferonthaal vragen. Dan laat ik dat wel weten.’ Ja, dat is ook heel goed, dat je weet van ‘Oké, die hebben ook rechtstreekse contacten.’ Dat het niet allemaal bureaucratisch is of zo.”* (Lies, herhaaldelijke aanranding door werkgever, veroordeling)

De slachtoffers die wij hebben bevraagd, beschouwen de diensten bejegening, onthaal en hulp als relatief verwisselbaar, tenminste wat hun benaming betreft (de diensten worden over het algemeen bestempeld als ‘diensten voor slachtofferhulp’). Sommige Franstalige slachtoffers lijken wel te differentiëren tussen de diensten voor slachtofferhulp enerzijds (die meer dan in Vlaanderen opge-

vat zijn als therapeutische diensten) en de diensten slachtofferbejegening en -onthaal anderzijds.

#### **4.3.2. De bemiddelingsdiensten: een mogelijk goede manier om negatieve emoties te kanaliseren, om een zicht te krijgen op de waarheid**

Een negental respondenten deed een beroep op de bemiddeling in de strafuitvoeringsfase.<sup>50</sup> De respondenten zijn van mening dat de bemiddeling hen een antwoord heeft gegeven dat het klassieke gerechtelijke systeem niet kon bieden, namelijk hun negatieve gevoelens kanaliseren (hen de mogelijkheid geven om hun woede te uiten); een ander zicht krijgen op de waarheid (doordat ze informatie kregen over de feiten die de dader hen alleen kon geven tijdens een ontmoeting waarbij de strafrechtelijke belangen geen rol spelen); hen de mogelijkheid geven een antwoord te krijgen op vragen of meer persoonlijke behoeftes (zoals wanneer de dader en het directe slachtoffer elkaar kennen of informatie over de gevoelens van de overleden naaste tegenover henzelf als indirecte slachtoffers), of een boodschap – hún boodschap – over te maken aan de dader (hem duidelijk maken welk lijden en welk verlies aan levenskwaliteit zijn daad teweeggebracht heeft). Bovendien kan de bemiddeling een invloed hebben op de slachtofferfiche die slachtoffers opmaken in het kader van de strafuitvoering.

Vooreerst kan de informatie die wordt bekomen doorheen het bemiddelingsproces belangrijk zijn om de feiten af te sluiten en de bladzijde om te slaan.

*“Ik wist eigenlijk nog altijd niet hoe het nu gebeurd was. En via die bemiddeling ben ik dat nu allemaal te weten gekomen. Ik wist wel dat hij geschoten had, maar hoe juist, dat heb ik aan hem allemaal gevraagd in de bemiddeling. (...) Dan heb ik echt alles gezegd dat op mij lag en zo. Want ik heb ook gezegd: ‘Jij krijgt van mij een tweede kans, maar je moet ze goed benutten.’ Hij zei dan zelf dat hij het wel had ingezien. En dat hij er spijt van heeft. Op het gerecht zei hij dat ook, maar dan zat hij daar vooraan en zei dat het hem speet, maar dat was niet gemeend. En nu zag ik echt dat hij het meende want hij had ook tranen in zijn ogen en zo en dan heeft hij echt gezegd: ‘Het spijt me, als ik de tijd kon terugdraaien...’ Dat heeft hij zeker drie of vier keer gezegd. (...) Ik heb ook zoiets van ‘Nu heb je de kans, nu zit hij nog vast, nu kan je alles nog vragen.’ Eens hij vrij is, waar moet je dan nog naartoe? Maar het meeste was ook dat ik nog met al die vragen zat en dat ik toen [via de bemiddeling] een antwoord had. (...)*

---

<sup>50</sup> We herinneren eraan dat we deze slachtoffers expliciet hebben betrokken in het onderzoek en dat geen van de willekeurig gekozen slachtoffers spontaan melding maakte van één of andere vorm van bemiddeling.

*Sinds dat ik dat gesprek met hem heb gehad is dat zo, ja, een hele opluchting voor mij.” (Griet, moord op echtgenoot, veroordeling)*

De bemiddeling kan ook helpen om negatieve gevoelens te ventileren en te kanaliseren.

*“Wat me verbaasde, ik herinner me het nog van toen, voor het proces, was dat ik gevoelens van haat en wraak ontdekte, alleszins in de eerste uren, een beetje als een liefdespassie, behalve dan dat ik hier een passie voor de dood voelde, zou ik zeggen. En gelukkig zwakt dat nadien af. Dat was ook moeilijk voor mij, want dat waren dingen die ik bij mezelf niet kende. En ik zei tegen mezelf: ‘Maar het gerecht zit toch slecht in elkaar, want je kan niet praten, niet weten.’” (Nils, doodslag op vader, veroordeling)*

In bepaalde gevallen gaf de bemiddeling de slachtoffers de mogelijkheid om een minder zwart-wit beeld van daders te krijgen (wat hun angst voor een latere ontmoeting verminderde), zelfs al zijn sommigen van mening dat bemiddeling niet met elke dader mogelijk is. Zo wensten sommige slachtoffers te bemiddelen met één dader maar niet met een andere. Hun mening daaromtrent kan ook wijzigen doorheen de tijd.

*“En bij het buitengaan zei de bemiddelaar me dat Y. (een mededader van de agressie) ook in die gevangenis zat. Maar ik denk dat als hij me dat eerder had gezegd, ik niet naar die gevangenis was gegaan. Dus, hij moest wachten tot we weer buiten waren [klein lachje]. [Y. heeft niet geprobeerd om terug contact met u op te nemen?] Neen. Hij heeft me altijd geterroriseerd. Ik weet niet, hij kent geen grenzen. (...) En dan zei de bemiddelaar: ‘Als je op een dag de andere dader wil ontmoeten, dan bel je me op en dan kunnen we een ontmoeting proberen te regelen.’ Maar ik denk niet dat ik bereid zou zijn om hem te ontmoeten. Op dat moment had ik er helemaal geen zin in. Nu vraag ik me soms af of het me goed zou doen, maar ik denk niet dat ik eraan toe ben hem tegenover me te zien zitten. Maar dat evolueert want zes maanden geleden wilde ik er zelfs niet over horen praten... Dan zag ik de éne dader. Nu vraag ik me soms af of ik de andere ook zou willen zien. Sinds ik L. heb gezien denk ik er niet zoveel meer aan want L. kent Y. en hij heeft me gezegd dat ik me geen zorgen maken, dat het niet omwille van mij was dat ze daar waren.” (Zoé, geweldpleging, veroordeling)*

In de bemiddeling kan de vrijlating van de dader worden gekaderd en het kan een invloed hebben op het bepalen van voorwaarden in de slachtofferfiche (ook al staat het slachtoffer er niet altijd 100% achter). Het biedt het slachtoffer immers de kans om verder na te denken over welke voorwaarden hij concreet wil stellen, om zijn ‘direct en legitiem belang’ te laten gelden.

*“Maar het meeste was ook dat ik nog met al die vragen zat en dat ik toen [via de bemiddeling] een antwoord had. En nu is dat ‘pffft.’ Nu heb ik zoiets van ‘Laat het maar komen’ (die invrijheidsstelling). Het moet toch komen. (...) Vrienden zullen we nooit zijn, maar, allé, die haat is weg. (...) Ja, dat zij hun straf niet uitzitten. Maar ja, ik heb me daar nu wel bij neer gelegd. Sinds dat ik dat gesprek met hem heb gehad is dat zo, ja, een hele opluchting voor mij.”* (Griet, moord op echtgenoot, veroordeling)

*“De bemiddelaarster zei: ‘Als u Mevrouw tegenkomt aan zee, op de dijk, wat doet u dan?’ Ze zegt haar: ‘Waarom zou ik haar vermijden, ik zou haar goededag zeggen.’”* (Marie, moord op broer, veroordeling)

Ook al kan de bemiddeling een moeilijk proces zijn, toch geven respondenten aan dat het ruimte biedt voor een authentieke communicatie, meer dan dat het geval is in de strafrechtelijke procedure. De bevroegde slachtoffers geven daarom aan dat, wanneer het gaat om ernstige feiten, de bemiddeling onafhankelijk van het gerechtelijke proces moet plaatsvinden. Bovendien moet het voor hen gaan om een voldoende soepele procedure, zodat een authentieke communicatie kan plaatsvinden.

*“Ik wilde niet dat het voor hem een kans zou zijn om sneller uit de gevangenis te geraken of zo. Ik weet niet of zoiets wel of niet invloed heeft op een Commissie, maar ik wilde me in elk geval daartegen wapenen en ik wilde een open en eerlijk gesprek.”* (Nils, doodslag op vader, veroordeling)

*“Het enige wat me plezier gedaan heeft tussen aanhalingstekens, dat is dat de persoon die contact met me heeft opgenomen via de vzw X (zo heet dat) dat vrijwillig gedaan heeft. Het ging zelfs niet om een strafvermindering; hij had al verlof en zo. Hij heeft het echt oprecht gedaan, zonder bijbedoelingen en zonder belang.”* (Zoé, geweldpleging, veroordeling)

*“[De meneer van de dienst slachtofferonthaal bij het parket heeft u gesproken van de vzw in bemiddeling?] Ja, omdat ik eigenlijk hopen vragen had maar ik dacht naar de commissie te gaan, maar dan moest ik tot daar gaan, en hij zei me dat het daar in een soort cel gebeurt en dat het in de gevangenis zelf is... dus heel die sfeer... En hij zei me ook dat ik teleurgesteld zou zijn, dat ze niet met me zouden durven praten omdat er nog een rechter bij was en dat ze het hele proces zouden herbeleven, dat ik ook het hele proces zou herbeleven omdat er een rechter was en er advocaten waren. Dat ze me geen antwoord zouden geven want er was nog steeds de rechter en dat het voor hen niet evident is snel de waarheid te gaan zeggen voor een rechter... Dus toen zei hij me dat er een dienst X was, een bemiddelingsdienst. Toen heeft hij me ermee in contact gebracht. Ze heeft me alles uitgelegd, ze was heel vriendelijk, Mevrouw Y, en ze zei me dat er verschillende mogelijkheden waren: hetzij een brief schrijven, hetzij hen rechtstreeks zien of ze kon ook zelf de vragen stellen als ik hen niet wilde zien en dan*

*moesten zij erop antwoorden en had ik een antwoord op mijn vragen zonder ze te zien... En ik verkoos dat langs een kant. Ik voelde me nog niet sterk genoeg om hen te zien... En, ik heb altijd wat schrik van hen gehad.” (Géraldine, doodslag op vader, veroordeling)*

De respondenten benadrukken ook dat men zich klaar moet voelen om deel te nemen aan een bemiddeling en dat zoiets zeker niet op commando of op afspraak gebeurt. Vandaar dat sommige slachtoffers benadrukten dat het belangrijk is deze procedure toegankelijk te houden in alle stadia van de gerechtelijke procedure.

*“Ik heb mijnheer B. van slachtofferonthaal opgebeld en gezegd: ‘Luister, er is iets wat ik zou willen doen maar ik weet niet of ik wel normaal ben.’ – want je vraagt je altijd af of het wel normaal is dat je zulke stappen wil zetten. En hij antwoordde me: ‘Ja hoor, dat is perfect normaal, er zijn vele mensen die er nood aan hebben die stappen te zetten, om de persoon te zien en vragen te stellen.’ En dus heeft hij me het adres doorgegeven en me bevestigd in mijn wens tot contactname. En zo ben ik dan bij de bemiddelingsdienst terecht gekomen.” (Marie, moord op broer, veroordeling)*

De bemiddeling lijkt aldus een mogelijkheid te bieden aan een aantal slachtoffers om een antwoord te vinden op een aantal van hun verwachtingen.<sup>51</sup> Voor sommige slachtoffers zal het daarentegen niet de antwoorden bieden die zij zoeken. Bovendien dienen slachtoffers aan nogal wat weerstanden het hoofd te bieden wanneer zij kiezen voor deelname aan bemiddeling, voornamelijk van naaste familieleden.

*“Voor het gesprek zei mijn moeder: ‘Maar ben je niet bang van hoe hij zal reageren? Waarom zou hij de waarheid zeggen? Hij gaat je misschien van alles wijsmaken.’ [Je mama heeft niet deelgenomen aan de bemiddeling?] Neen, ze wou niet. En ik heb haar geantwoord: ‘Het maakt niet veel uit, of de waarheid absoluut is of niet, het maakt niet veel uit.’” (Nils, doodslag op vader, veroordeling)*

<sup>51</sup> We formuleren onze vaststellingen voorzichtig, omdat we slechts negen slachtoffers hieromtrent hebben bevraagd. Bovendien gaat het om slachtoffers die ervoor kozen deel te nemen aan de bemiddeling, wat uiteraard hun visie kan beïnvloeden. Onderzoek duidt aan dat slachtoffers inderdaad heel wat kunnen hebben aan bemiddeling (zie bijvoorbeeld Strang, 2002; Vanfraechem, 2007) maar tegelijkertijd wordt op een aantal risico's en moeilijkheden gewezen (Dignan, 2005; Pemberton et al., 2006).

## 4.4. *Een beroep doen op andere diensten*

Naast de actoren van het rechtssysteem enerzijds, en de diensten slachtofferzorg en bemiddelingsdiensten die daarbij aansluiten anderzijds, komen slachtoffers ook in contact met de psychosociale, medische en verzekeringssector.

### 4.4.1. **De psychosociale en medische sector**

Wat de psychosociale en medische sector betreft vermeldden de respondenten vaak dat het beroep kunnen doen op een behandelende geneesheer (of op een vertrouwensarts) die een eerste diagnose kan stellen over hun toestand, voor hen van belang was. De arts biedt in de ogen van de respondenten hulp doordat hij luistert naar wat zijn patiënt – die hij vaak goed kent – te zeggen heeft over de emotionele en fysieke gevolgen van het voorval en hem daarna, indien nodig, doorverwijst naar andere, meer gespecialiseerde hulpverleners. Slachtoffers vermeldden vaak ook dat hun behandelende geneesheer hen adviseerde over de eventuele positieve effecten die medicijnen kunnen hebben op de emotionele toestand.

*“Ik heb een afspraak gemaakt met mijn dokter uit Namen, die af en toe ook in Brussel ontvangt. Hij zei me: ‘Dat kan niet, zo kan het niet verder met je.’ Ik had een zenuwzinking, zoals dat genoemd wordt, en hij heeft me PROZAC voorgeschreven voor drie maanden, één pilletje per dag. En hij verklaarde me werkonbekwaam en zei me: ‘Kom binnen een week terug en zeg me dan wat je wil doen.’ Een week later ben ik naar hem teruggegaan en ik heb hem gezegd dat ik niet terug wilde keren naar mijn werk, dat ik mijn ontslag ging geven. Hij zei me: ‘Luister, ik ga je op ziekteverlof zetten tot aan het einde van je opzeggings-termijn.’ Ik ben dus niet meer teruggekeerd naar mijn werk.” (Colette, diefstal met geweld, geen vervolging)*

Twee dagen na het ongeval is Ahmed zelf naar zijn huisarts gegaan omdat hij niet meer kon slapen en last had van hartkloppingen. Zijn huisarts raadde hem aan veel te praten over het ongeval. *“Mijn hart ging tekeer. Hij zei ‘Ge moet daar veel over praten, praten, praten’, maar ik denk als ik erover zou praten... Ja, maar dat is niet gemakkelijk, ik doe dat liever niet, erover praten.” (Ahmed, getuige van een zwaar verkeersongeval)*

De slachtoffers die naar aanleiding van hun slachtofferschap in het ziekenhuis belandden, lijken er een heel andere mening op na te houden. Zij zijn meestal sceptisch ten aanzien van de behandeling die ze ondergingen. Uit de gesprekken blijkt dat vooral de fysieke toestand van de slachtoffers er onderzocht werd. De slachtoffers betreuren dat het medische onderzoek zelfs geen beperkte evaluatie van hun – vaak verzwakte – emotionele toestand inhield,

met als gevolg dat ze het later soms moeilijk hadden om hun eigen kwetsbaarheid te erkennen. Het merendeel van de bevraagde slachtoffers benadrukte ten slotte het onpersoonlijke karakter van sommige ziekenhuizen.

*“De politie arriveerde, ik werd in een ziekenwagen gelegd. In het begin zei ik: ‘Nee, geen ziekenwagen’, maar toen, toen ik zag dat ik zelfs mijn voet niet meer op de grond kon zetten... want ik werd vooral aan die kant meegetrokken, mijn elleboog... De dag nadien was het alsof ze met een pletwals over me heen gereden waren. De dokteres van wacht heeft twee minuten naar me gekeken en zei me: ‘Ik denk dat uw knie gebroken is’ en dan ging ze weg en ‘Maak plaats voor de politie’... Ze dacht waarschijnlijk dat het niet erg genoeg met me gesteld was om me eerst te verzorgen, zeker! Dus, ze heeft gewoon gekeken en een röntgenfoto gemaakt. Pas nadat ik met de politie gesproken had!” (Jeanne, handtasdiefstal, geen vervolging, dader onbekend)*

*“Dus, ik bel naar het UZ. Ik zeg ‘Ja, mijn moeder heeft hier gelegen en autopsie ondergaan, waar is haar ring en...’ (Liesbeth) haar horloge. (Caroline) ‘Ah, nee, dat hebben we hier niet’. Ik zeg ‘dat kan niet’. Ik zeg ‘Jullie moeten dat hebben. Ze is bij jullie geweest.’ ‘Ah, dan gaan we nog eens even zoeken.’ En daarna, ja, dan hebben ze het gevonden. Maar ik moest dan wel blijven zeggen dat (het daar moest liggen), want na de eerste keer ‘Ah nee, wij hebben hier niks hoor.’ En dan krijg je dat (juwelen) zo terug zo in een potje zo en dat vond ik een beetje... Zo aan de receptie. Het is niet dat je wordt apart genomen en dat... En ik zeg ‘Tiens, haar pyjama en zo?’, niks van gezien. Ja, ik heb het niet gevraagd. Maar, dan krijg je dat zo, ja, je wordt daar onthaald of je bent niks, en dan komt dat zo in een potje. (Liesbeth) Op menselijk vlak, vind ik, dat is echt... Allé, als je dat nu zelf meemaakt, je staat er nooit niet bij stil als het bij een ander gebeurt hé, en nu, als je dat zo zelf meemaakt dat is echt zo van ‘Ja, de volgende!’ [In het ziekenhuis ben je een nummer, geen persoon.] Dat is echt zo ‘Hup, de volgende, dit is maar een fait divers zoals een ander en punt’.” (Liesbeth en Caroline, zelfdoding moeder, onderzoek lopend)*

De bevraagde slachtoffers deden ook vrij frequent, maar meestal wel in een later stadium, een beroep op privé-psychologen of consultants van de centra voor geestelijke gezondheidszorg. Naar hun mening hebben deze therapeutische interventies een positief effect op hun verwerkingsproces.

*“Er was een vrouw waar ik veel mee praatte, dus ik had niets anders nodig. [Een vriendin?] Nee, een vrouw van X. die ik al enkele jaren kende. Ze volgt me op voor mezelf, niet voor de dood van G. Natuurlijk heb ik ervan geprofiteerd om over mijn broer te praten. Ook omdat hij daar ook ging. We gingen beiden naar een psycholoog.” (Marie, moord op broer, veroordeling)*

*“Dat is zoals naar een psycholoog gaan en zo. Ik voel rondom me nog veel angst en terughoudendheid bij de mensen. Terwijl als je voor een voetschimmel*

*iemand opzoekt, dan is dat geen probleem. En dus ben ik uiteindelijk iemand gaan opzoeken... Dat heeft me enorm deugd gedaan, dat was voor de bemiddeling. (...) Om maar te zeggen dat mensen makkelijker zouden moeten kunnen een beroep doen op die diensten. [Er iets mee doen?] Ja, niet echt je laten verzorgen, maar ermee leren leven... Als je een arm verliest, zoek je ook een oplossing. De mutualiteit biedt je een prothese aan. In dit geval bieden ze je vaak niets aan of je gaat naar nergens..." (Nils, doodslag op vader, veroordeling)*

Sommige slachtoffers vonden hulp bij meer gespecialiseerde centra of bij praatgroepen die rond hun specifieke problematiek werken (centra voor mishandelde vrouwen, SOS Enfants, OCMW, PWA,...).

*"De dokter van mijn zus heeft gebeld om haar het adres te geven van het centrum voor mishandelde vrouwen. Ik ben heel tevreden over hun tussenkomst. Op mentaal vlak doet dat veel!" (Sandrine, echtelijk geweld, geen vervolging)*

*"We hebben contact gehad met de vereniging 'parents désenfantés'. Ik ben er een keer naartoe geweest met mijn vrouw. Mijn vrouw vond dat goed, maar ik, ik had de indruk nog meer gedeprimeerd te zijn als ik er buiten kwam. Bij mij versterkte die treurende ouders, die moeders die weenden, mijn pijn alleen maar en ik had genoeg aan mijn pijn. Ik heb mijn vrouw gezegd dat ze ermee mocht doorgaan, als ze wilde, maar dat ik het niet zou doen." (Georges, kind overleden door doodslag, veroordeling)*

Anderen namen hun toevlucht tot de alternatieve geneeskunde of putten uit hun eigen mogelijkheden.

*"Wat bij mij daarentegen niet geholpen heeft maar wat misschien wel andere mensen kan helpen, dat zijn psychologen en psychiaters. Eerst al de psychologe die ik gezien heb. [Waar was dat? Die psychologe? Werkte ze privé of niet?] Oh, het was een psychologe die in de buurt werkte. Ze heeft naar me geluisterd en daarna zei ze niets. Eerst dacht ik er nog aan om naar haar terug te gaan... pff... ik heb helemaal geen contact met haar gehad. Ik ben bij haar weggegaan, ik heb haar zelfs niet betaald. Dat is me bijgebleven want ik zei tegen mezelf: 'Ze heeft echt niets gedaan.' In de eerste plaats was ik ook bij een dokter geweest waarnaar ik doorverwezen was en hij had me zo'n sterke medicijnen gegeven dat ik er ziek van was. Toen heb ik tegen mezelf gezegd, ziek zijn van medicijnen die me moeten genezen, dat is echt de moeite niet waard, en daarna heb ik een andere psychiater gevonden en ik heb bij hem gedurende een bepaalde tijd ook medicijnen genomen. [Waren het kalmeermiddelen?] Ik weet niet meer wat het was... Misschien, ja, en een medicijn om te slapen dat ik lange tijd genomen heb. Nu ben ik overgeschakeld naar homeopathie, dat is veel minder sterk, maar ik heb er een heel goeie tip gekregen. Hij zei me, als je in de tuin werkt, doe het dan op blote voeten om contact te hebben met de aarde. Ik ben er zeker van dat*



*weinig dokters daaraan denken, maar als je iets plant en het groeit, dan ben je tevreden. Wel, het is het leven dat opnieuw moet ontstaan en je energie moet geven. [Het is symbolisch.] Ja, helemaal, ja [Het is krachtig.] Ja, inderdaad. En medicijnen, ik neem er helemaal geen meer. [Werkt u vaak in de tuin?] Ja, ik werk vaak in de tuin.” (Michèle, doodslag op zoon, veroordeling)*

#### 4.4.2. De verzekeringssector

Uit de interviews blijkt dat heel wat slachtoffers grote problemen ondervonden met de verzekeringen (de ziekteverzekering inbegrepen). Sommige getuigenissen doen vermoeden dat bepaalde arbeidsgeneesheren onvoldoende gesensibiliseerd zijn omtrent victimisering en de traumatische gevolgen die dat met zich mee kan brengen. Ook het gebrek aan tact en het niet in acht nemen van de specifieke situatie waarin slachtoffers zich bevinden, lijken daarin belangrijke tekortkomingen te zijn.

*“[En u hebt uw job nooit opnieuw uitgeoefend?] Nee, maar ik ben van plan opnieuw te beginnen. Maar het is niet eenvoudig... Omdat ik nooit gewoon ben geweest van werkloos te zijn en... [Maar u kwam niet meer aan werken toe?] Nee, ik kwam niet meer aan werken toe. Wat me trouwens wat ontgoocheld heeft, dat is dat ze bij het ziekenfonds nogal snel zeiden: ‘Misschien moet u terug beginnen werken.’ Ik had toen zin om te zeggen: ‘Wacht eens, hoe zou jij reageren als je in mijn geval was.’ [En na hoeveel tijd zei men u dit?] Wacht eens, ik heb me ingeschreven als werkzoekende en ben toen naar het ziekenfonds gegaan... dat moet oktober november geweest zijn... Nog geen jaar na het overlijden van mijn echtgenoot... En het is dat wat me toen zo sterk ontgoochelde, het was de eerste keer dat ik me als werkzoekende of bij het ziekenfonds inschreef... En ik zei tegen mezelf: ‘Allez, voor een keer, ik heb altijd gewerkt...’ Terwijl het niet niets was, het was niet dat ik geen zin meer had om te werken, maar ik kon gewoon niet meer. [Was het de adviserend arts die u dat zei?] Ja. Het was hij die zei dat ik opnieuw moest gaan werken. Ik was eerlijk gezegd heel ontgoocheld. Als hij me nu zou gezegd hebben, zoals andere mensen me zeiden: ‘Luister, het zou u goed kunnen doen om opnieuw te gaan werken.’ Maar nee, hij zei me: ‘Nu moet u toch terug aan het werk, he!’ Moest het iemand geweest zijn die ik kende, dan had ik hem een klap verkocht. Het is vooral de manier waarop hij dat zei... Ik vind persoonlijk dat je dat niet doet. Ik was echt ontgoocheld, vooral omdat het iemand was die deel uitmaakt van het medische korps. Het was alsof je psycholoog je afsnauwt. Het is echt niet te vatten. Je kan het je niet inbeelden!” (Naïma, dodelijk verkeersongeval echtgenoot, vervolging)*

*“Ik vraag me af of het niet twee maand en half geleden is, want ik heb problemen gehad met de verzekeringen die me naar de adviserend arts gestuurd hebben omdat ze niet wilden geloven dat dit het gevolg was van de overval. Ze zeiden*

*me dat het te laat was. Ik had dat al de maand die erop volgde moeten hebben. Maar de adviseerend geneesheer heeft zich ergens een beetje verraden, want ik ben er naartoe gegaan en toen zei hij 'Maar u bent een vechter, u lijkt niet depressief', maar ik zei 'Nee, maar het is omdat ik niet meer gaan werken ben dat het beter gaat. En ik zit toch onder de PROZAC.' Hij zei me: 'Ja, maar u bent een vechter.' En hij zei me: 'Maar ik begrijp niet waarom dat zo laat gekomen is.' En ik zei hem: 'Waarom dat zo laat gekomen is. Omdat ik de indruk had dat ik een film op tv gezien had.' En ik vind dat het echt dat is, als ik een film zou gezien hebben op tv, dan zou dat hetzelfde geweest zijn. 'En sinds de dag dat ik besepte wat me overkomen was, dat hij me op elk moment had kunnen doden, was ik... kapot.' En hij, hij zegt me op een bepaald moment in een ander gesprek: 'Ik heb zonet een gast gezien die aan het loket in de post werkt. Hij werd 9 keer overvallen, hij heeft nooit iets gehad, wordt een tiende keer overvallen en is een hoopje ellende.' Ik zei hem: 'U ziet dat het dus pas nadien kan gebeuren.' Daarna is hij wat meer..." (Colette, diefstal met geweld, geen vervolging)*

Andere slachtoffers zijn daarentegen expliciet tevreden over de omgang met de verzekeringsmaatschappij.

*De kosten van het ziekenhuisverblijf, vervoer en kinesithérapie zijn gedekt door de verzekering van Lucie en door die van de tegenpartij: "We hebben nog geen last gehad. Dat is allemaal gedekt. Daar mogen we nu niet over klagen. (...) Ja, en nu ga ik eerlijk zeggen hé, die hebben al geld gegeven ook hé. Zonder dat wij iets vroegen hé." (Lucie, verkeersongeval)*

#### 4.5. *De omgeving*

Tijdens de gesprekken kwam vaak naar voor hoe belangrijk steun van de omgeving (familie, vrienden, op professioneel vlak) is na een slachtofferervaring. Zowel concrete hulp (briefwisseling, vervoer, telefoneren) als steun en troostende woorden kunnen zeer nuttig zijn.

*"Mijn huisbazin, ze kent me goed, we zijn bijna vrienden, zij heeft haar dokter gebeld die me een spuit gegeven heeft om te kalmeren. [En de volgende stappen, hoe zijn die verlopen? Heeft de familie er zich mee beziggehouden?] In het begin heb ik de nodige stappen gezet samen met de familie van mijn man – neven van hem – en met vrienden. We hebben allemaal wat gedaan. Want het probleem is dat ik het lichaam moest laten repatriëren en als we niet allemaal daar geweest zouden zijn, dan had ik niet geweten wat gedaan. Want het is enorm." (Naïma, dodelijk verkeersongeval, gerechtelijke vervolging)*

*"[En dus op het moment dat uw zoon overleed werkte u al niet meer?] Nee, ik was net gestopt. Ik was net gestopt en ik was aangeduid als voorzitter van de Rotary... Dat heeft me gered, denk ik... het heeft me enorm veel energie gekost*

*om voorzitter te zijn... Het vraagt een jaar voorbereiding, een jaar werk, een jaar nadien nog en ik ben drie jaar lang penningmeester geweest terwijl ik werkte. We hebben ons altijd erg ingezet daarvoor. (...) We hebben heel veel vrienden... [Goed omringd.] Ah ja, heel erg. Ik heb geen familie meer.” (Michèle op zoon, doodslag, veroordeling)*

Onze respondenten getuigden echter ook dat er soms sprake is van ongepaste opmerkingen of onbegrip, waarschijnlijk vaak doordat de omgeving zich ongemakkelijk of zenuwachtig voelt bij een dergelijk gebeuren en niet steeds begrijpt in welke kwetsbare emotionele toestand een slachtoffer zich bevindt als gevolg van de victimisering.

*“Jawel, mijn familie heeft me geholpen, maar soms op een wat onhandige manier. Mijn vriend bijvoorbeeld, hij heeft wel goed gereageerd maar hij wist niet hoe te reageren. Hij wilde dat niemand erover sprak als ik erbij was want hij was bang. Terwijl dat geen oplossing was want het is niet door erover te zwijgen dat... Als ik de behoefte had om erover te praten, dan had ik erover gepraat. Maar goed. Mijn ouders spraken er niet veel over. De maanden na de overval, voor ik uit ziekteverlof ging, zei iedereen me: ‘Chapeau, jij reageert echt wel goed, ik, ik zou instorten.’ Nu, daar zat duidelijk iets achter... Nadien, toen ik twee maanden en half in ziekteverlof was, waren er mensen die me zeiden: ‘We wilden het je eerlijk gezegd niet zeggen omdat het leek te gaan, maar het was niet normaal.’ Wanneer iemand zoiets meegemaakt heeft, dan zeg je hem toch niet ‘Je neemt dat te goed op’, je zegt ‘Des te beter.’ (...) Niemand in mijn omgeving heeft er rekening mee gehouden dat er van alle administratieve dingen in orde moesten gebracht worden.” (Colette, diefstal met geweld, geen vervolging)*

Als we ten slotte de omgeving in de ruime betekenis van het woord bekijken, blijkt dat sommige respondenten het gebrek aan solidariteit betreurden dat hun medeburgers aan de dag leggen bij hun victimisering. Dat gebrek aan een ‘informele maatschappelijke reactie’ lijkt bij hen een bijzonder ‘overvictimiserende’ impact te hebben.

*“Mijn chef zei me dat het normaal was dat ik slecht reageerde op de overval omdat ik een meisje van op de buiten was. [Waarom heeft u er volgens haar slecht op gereageerd?] Wel, omdat ik met ziekteverlof was. (...) En dan was er nog haar vriend die ook receptionist was, hij vertelde grappen: hij ging achter de toonbank staan en zei ‘hands-up’, heel grappig. Wanneer iemand overvallen werd, dan moet je zoiets zeker niet doen. Het ging kortom steeds minder goed. (...) En ja, na twee weken ben ik weer aan het werk gegaan. In het begin leek iedereen me te zeggen... Je ziet wel, de dokter, na twee weken moet je weer beginnen werken; in het hotel was het net alsof ze me zeiden dat twee weken stoppen met werken niet overdreven was. Dus ben ik teruggegaan en zei ik*

tegen mezelf: ‘Het is normaal, ik moet weer aan het werk’ en geleidelijk aan, in feite normaal, moest ik opnieuw ‘licht werk’ uitvoeren, ik moest dus altijd samen met iemand aan het werk zijn, maar de directie had er eigenlijk niets mee te maken en dus heeft mijn manager me de eerste dag bij haar geroepen en zei ze me: ‘Je zal zien, ik ben bij je, ik zal samen met je werken’, maar ze ging weg om 10 uur. Ze hadden me al teruggezet op hetzelfde uurrooster als hetgene dat ik had toen ik overoallen werd (7h-15h) en ze ging weg om 10 uur! Ze trok het zich niet aan.” (Colette, diefstal met geweld, geen vervolging)

“Het licht stond op rood. Denkt u dat ook maar iemand zijn raam opende? Als het een hond geweest was, misschien... Maar voor mij! Dat voelde ik toen. En het choqueerde me. [Tegenover wie voelde u zich zo?] Tegenover de mensen die in de buurt waren. Er was bijvoorbeeld een vrouw, die met de wagen was, die wat jonger moet geweest zijn dan ik en die geen hoge autozetels had, maar waar ik toch de indruk van had dat ze me vanuit de hoogte bekeek, alsof ik niets was! Niets, niets, met minachting, misprijzen!” (Jeanne, handtasdiefstal, geen gerechtelijke vervolging, dader onbekend)

Hoewel andere omstaanders dan weer wel in de weer waren en de slachtoffers op de één of andere manier trachtten te helpen. Dit wordt door de slachtoffers ten zeerste geapprecieerd.

“En het is pas daarna dat een mijnheer in jeans en pull-over me rechtop geholpen heeft. Ik zag toen dat hij op mijn weg het karretje van de dame inlaadde. Dus dat kleine oude vrouwtje [de vrouw waarmee Mevrouw aan het praten was terwijl ze op de bus wachtte] had de moed gehad om haar tas op te heffen en te proberen die gast tegen te houden... en ze was nochtans niet veel groter dan dat. Dat deed me echt deugd. Ik zei tegen mezelf: ‘Ze hebben vaak kritiek op vreemdelingen, maar verdorie...’ Die mijnheer is dus heen en weer gelopen, heeft de politie opgebeld met zijn gsm, heeft een ziekenwagen gebeld en ik heb hem gevraagd om mijn vrienden te bellen om te zeggen dat ik aangevallen was en dat ik hen later zou terugbellen.” (Jeanne, handtasdiefstal, geen vervolging, dader onbekend)

#### **4.6. Verwachtingen ten aanzien van de slachtoffervoorzieningen en ten aanzien van het rechtssysteem**

De slachtoffers die wij hebben bevroegd, uitten spontaan een aantal verwachtingen ten aanzien van het ‘basispersoneel’ van het rechtssysteem. In de eerste plaats komen zij in contact met de politie naar aanleiding van het aangeven van de feiten. Slachtoffers lijken een snelle respons belangrijk te vinden en dienen een klacht in om bijvoorbeeld gestolen goederen terug te krijgen of het

geweld te doen stoppen. Het indienen van een klacht houdt echter niet noodzakelijk in dat men een verdere strafrechtelijke procedure wenst: men wil aantonen wat er is gebeurd of een schadevergoeding krijgen, maar verwacht daarom niet meteen dat een verder gevolg aan de feiten wordt gegeven. De respondenten lijken er begrip voor op te brengen dat de politie geen wonderen kan verrichten, zolang zij hun best doen en duidelijke informatie verschaffen bij hun onderzoeksdaden. Naast die wens tot het verkrijgen van informatie, kunnen slachtoffers het ook belangrijk vinden gehoord te worden en praktische steun te krijgen, zeker wanneer zij daarvoor niet bij hun eigen omgeving terecht kunnen. De ervaringen van slachtoffers met de politie lijken sterk te variëren; sommige slachtoffers hebben zowel positieve als negatieve contacten gehad met de politie.

Wanneer men als slachtoffer wél wil dat het verdere gerechtelijke parcours wordt doorlopen, dan blijkt daarbij voornamelijk het vinden van een oplossing belangrijk te zijn, ook al lijkt justitie die oplossing niet altijd te (kunnen) bieden. Wat weerom voornamelijk naar voren komt, is de variatie in zowel verwachtingen als ervaringen van de bevroegde slachtoffers: sommige slachtoffers stellen zich burgerlijke partij of benadeelde persoon, anderen kiezen daar (expliciet) niet voor; sommige slachtoffers vinden het belangrijk waardig afscheid te kunnen nemen, anderen kiezen ervoor de naaste niet te groeten (of althans dat niet vóór de autopsie te doen); sommige slachtoffers hechten veel belang aan het kunnen inkijken van het dossier om zo de juiste feiten te achterhalen, anderen hebben daar geen behoefte aan; sommige slachtoffers willen aanwezig zijn op het proces om hun te laten gelden, anderen willen liever niet deelnemen; sommige slachtoffers hechten een groot belang aan de strafuitspraak, anderen vinden meer erkenning in de schadevergoeding; sommige slachtoffers willen aanwezig zijn op de Commissie V.I., anderen niet; sommige slachtoffers kiezen voor bemiddeling, anderen net niet.

Wat als een constante doorheen de verhalen naar voren lijkt te komen, is het belang van de houding van de actoren: het slachtoffer verwacht gehoord en erkend te worden.<sup>52</sup> Wanneer zij in hun verwachtingen teleurgesteld worden, keren zij zich tot andere instanties, waaronder de diensten slachtofferzorg, maar ook medische en psychosociale diensten of de directe omgeving.

Een eerste belangrijk element aangaande de diensten slachtofferzorg lijkt het individuele contact te zijn: het moet 'klikken'. Voorts valt ook nog op dat slachtoffers de verschillende benamingen (bejegening, onthaal en hulp) door elkaar halen en veelal spreken over 'slachtofferhulp' als generieke term. Vaak kunnen zij zich niet precies herinneren tot welke dienst de persoon behoorde

<sup>52</sup> Zie hieromtrent De Mesmaeker (2009) aangaande het belang van *standing* en *trust* in het kader van subjectieve procedurele rechtvaardigheid.

of hoe zij daar mee in contact zijn gekomen. Ook hier weer komt de variatie in ervaringen naar voren: voor sommige slachtoffers kwam de hulp te vroeg, voor anderen te laat, of zelfs helemaal niet; sommige slachtoffers hebben er veel aan gehad, anderen net niet. In het algemeen leken de respondenten wel tevreden met de slachtofferzorg, ook al betekende dit voor hen niet hetzelfde als een (persoonlijk) contact met de gerechtelijke actoren. Meerdere respondenten maakten gewag van een gebrek aan logistieke ondersteuning (onderbemanning, te jong personeel, verouderde gebouwen) en een bureaucratische aanpak.

De slachtoffers die hebben deelgenomen aan een bemiddeling – en die we daartoe expliciet hebben opgezocht – zijn er in het algemeen tevreden over omdat het hen een antwoord heeft geboden dat ze in de gerechtelijke procedure niet vonden. De bemiddeling kan helpen om gevoelens te plaatsen, antwoorden te krijgen, het gebeuren af te sluiten, of nog, de voorwaarden in de slachtofferfiche concreter te formuleren.

Slachtoffers doen een beroep op uiteenlopende diensten, naargelang de gevolgen van het delict en de verwachtingen die ze hebben. In dat kader bleek in de eerste plaats het belang van de huisarts, een privé-psycholoog en alternatieve medicatie. Maar ook de contacten met ziekenhuizen, verzekeringen en de persoonlijke entourage kwamen naar voren. De contacten met de ziekenhuizen vertoonden volgens de respondenten heel wat moeilijkheden, waaruit voornamelijk bleek dat die sectoren niet op de hoogte zijn van de specifieke problemen die slachtofferschap teweeg kan brengen. De plaats die deze thematieken (spontaan) innamen in het discours van de slachtoffers<sup>53</sup> duidt erop dat de voorzieningen ten behoeve van slachtoffers slechts een gering deel uitmaakten van de bronnen en instellingen waarop zij beroep doen doorheen het parcours dat zij afleggen na de victimisering, alsook dat de verwachtingen en ervaringen van slachtoffers (sterk) kunnen verschillen.<sup>54</sup>

---

<sup>53</sup> Onze methode was er immers op gericht de respondenten op een ‘open’ manier te bevragen over hun ervaringen ten gevolge van het gebeuren dat volgens hen aan de basis lag van hun victimisering, zodat zij zelf aangaven wat voor hen belangrijk is geweest.

<sup>54</sup> Daarom hebben we zoals gezegd gaandeweg de notie ‘behoefte’ van slachtoffers laten vallen, omdat dit de indruk zou kunnen wekken dat alle slachtoffers bepaalde gelijke behoeften zouden hebben die dan ook door het justitiële systeem dienen te worden beantwoord.

## 5. Ter afsluiting... enkele bedenkingen

In wat volgt formuleren we een aantal conclusies bij de resultaten van voorliggend onderzoek. Hoewel onze analyse zonder twijfel op een aantal punten nog uitdieping heeft<sup>55</sup>, opent ze niettemin reeds het debat over de belangen van de realisatie van slachtoffervoorzieningen in het licht van de ervaringen en verwachtingen van slachtoffers. In dat kader halen we een aantal bedenkingen aan die betrekking hebben op drie thematieken, thematieken die naar onze mening het voorgaande relatief goed illustreren. De drie assen waarrond we onze bedenkingen formuleren, zijn de volgende:

1. De implementatie van de voorzieningen ten behoeve van slachtoffers: toename van het aantal voorzieningen, en multidimensionele en geïntegreerde ontwikkeling.
2. De praktijken van het strafrecht: een antwoord op de verwachtingen van slachtoffers?
3. De ontwikkeling van de voorzieningen ten behoeve van slachtoffers: tussen institutionele logica en bekommernis om personen.

Doorheen de uitdieping van deze thematieken kunnen we de resultaten van de gegevens verzameld bij professionele actoren afzetten tegen de gegevens aangaande slachtoffers. Ook kunnen we zo nagaan welke doelstellingen nagestreefd kunnen worden om een beleid 'ten behoeve' van slachtoffers uit te werken.

### 5.1. *De implementatie van de voorzieningen ten behoeve van slachtoffers: toename van het aantal voorzieningen en multidimensionele en geïntegreerde ontwikkeling*

Zoals blijkt uit de toelichting bij de belangrijkste onderzoeksresultaten, werden de eerst veelal beperkte middelen ten behoeve van slachtoffers van inbreuken gedurende de laatste twee decennia steeds meer uitgebreid met diverse actoren en voorzieningen.<sup>56</sup> Deze uitbreiding illustreert niet alleen de toenemende interesse van het beleid en de media voor de slachtofferthematiek, maar is ook in lijn met de evolutie die zich in andere westerse landen heeft afgetekend. Uit de analyse van de wet- en regelgeving die de specifieke

<sup>55</sup> Zie in dat kader de 'perspectieven' van dit boek aangaande de pistes voor toekomstig onderzoek.

<sup>56</sup> Op strafrechtelijk vlak gaat het om de klacht, de rechtstreekse dagvaarding, de burgerlijke partijstelling en de mogelijkheid voor slachtoffers om van de veroordeelde een schadevergoeding te bekomen. Wat hulpverlening betreft denken we aan de toegang tot algemene therapeutische of sociale diensten die niet alleen voor hen bedoeld zijn, maar waar ze wel een beroep op kunnen doen.

voorzieningen op dat vlak in België omkadert, blijkt een toename (er werden meer en meer voorzieningen ingericht) en kwalitatieve uitbreiding (de voorzieningen werden meer divers) van de wet- en regelgevende activiteit, en in het bijzonder in de jaren '90: er werd een fonds voor slachtoffers van opzettelijke gewelddaden opgericht; de Gemeenschappen/Gewesten installeerden en financierden diensten voor slachtofferhulp om slachtoffers psychosociale (en eventueel juridische) hulp te bieden; er werden diensten voor slachtofferbejegening en slachtofferonthaal gecreëerd die op de politiecommissariaten, parketten en rechtbanken voor gepaste hulp zorgden; er werden specifieke voorzieningen getroffen om de positie van slachtoffers in het kader van het strafproces te verbeteren (statuut van benadeelde persoon; mogelijkheid om het dossier in te kijken en bijkomende onderzoeksdaden te vragen tijdens het opsporings- en gerechtelijk onderzoek, mogelijkheid om zich uit te spreken over de vrijlatingsvoorwaarden van veroordeelden,...), in die mate dat het 'herstel' van slachtoffers geleidelijk aan één van de manifeste doelstellingen van het strafrechtelijk beleid geworden is.<sup>57</sup> Parallel met deze evolutie werden ook bemiddelingsprogramma's uitgewerkt die slachtoffers (en daders) in alle fases van de gerechtelijke procedure aangeboden krijgen.

Deze verschillende structurele en regelgevende kaders hebben het slachtofferbeleid aldus verdeeld over tal van dispositieven met elk specifieke doelstellingen en benaderingen (schadeloosstelling, bejegening, onthaal, hulpverlening, verbetering van de juridische positie van slachtoffers in het strafproces, bemiddeling,...) en aan verschillende actoren en autoriteiten (federale/regionale/lokale, politie/magistraten/sociaal werkers/ bemiddelaars) toegewezen. Vooral de structurele kaders en reglementeringen bepalen de interacties tussen slachtoffers en het strafrecht, zoals we in de volgende paragraaf preciseren.

### **5.1.1. Een netwerk van gespecialiseerde actoren bij de politionele en gerechtelijke instanties... of de over-responsabilisering van praktijkwerkers in het algemeen en van gespecialiseerde actoren in het bijzonder**

Binnen het slachtofferbeleid ontstond in de praktijk een rationaliteit van 'netwerken' (Cartuyvels, 2008; Pieret, 2008). We kunnen dan ook vaststellen dat het aantal organisaties waar slachtoffers gedurende korte of lange tijd 'door-

<sup>57</sup> Ook in de wet van 2006 betreffende de jeugdbescherming en het ten laste nemen van minderjarigen die een als misdrijf omschreven feit hebben gepleegd wordt meer rekening gehouden met het slachtoffer. Dit punt werd niet expliciet uitgediept in ons onderzoek, dus we beperken ons hier tot een korte verwijzing ernaar (zie ook Vandebroek en Vanfraechem, 2007). Wat dit herstel voor het slachtoffer kan inhouden, is niet altijd duidelijk (zie themanummer hieromtrent dat in Alert zal verschijnen in 2010 na de studiedag georganiseerd door het Steunpunt Algemeen Welzijnswerk op 25.02.2010, getiteld "Wat is het recht op herstel voor een slachtoffer").



stromen' en het aantal actoren dat betrokken is bij de opvang van slachtoffers binnen eenzelfde organisatie, is toegenomen. Ter herinnering wijzen we erop dat het generalistisch beleid ten behoeve van slachtoffers momenteel als volgt wordt opgevat: slachtoffers dienen achtereenvolgens door de politie bejegend te worden, bij justitie onthaald te worden en ten slotte bij de diensten voor slachtofferhulp hulpverlening (op middellange termijn) te krijgen. Op het niveau van de politie worden de agenten verwacht samen te werken met de medewerkers van de diensten voor slachtofferbejegening; wat justitie betreft, worden de magistraten geacht samen te werken met de justitieassistenten. Ten slotte dienen al deze actoren (magistraten, politiebeambten, psycho-sociaal personeel van de diensten voor slachtofferzorg), volgens het netwerkprincipe, overleg te plegen binnen de arrondissementele raden of welzijnsteams, en op die manier een geïntegreerd beleid uit te werken ten behoeve van de slachtoffers die de verschillende instituties doorlopen waarin de actoren werken (politie, justitie, verenigingssector,...).<sup>58</sup>

Zoals vandaag ook het geval is in andere beleidssectoren (Cartuyvels, 2008; Pieret, 2008), deed zich bij de implementatie van voorzieningen ten behoeve van slachtoffers een aantal 'neveneffecten' voor, wat erop wijst dat behalve het beeld waarnaar het publieke discours verwijst, "*loin d'être une surface plane*", het netwerk in realiteit vaak "*un terrain vallonné, un champ miné où s'affrontent de multiples identités professionnelles aux positionnements et valeurs parfois antagonistes que l'on ne saurait paresseusement résumer sous l'expression générique du 'service au client'*"<sup>59</sup> is (Pieret, 2008:37).

Zo konden we op basis van de gesprekken met en observaties bij actoren op het terrein vaststellen dat binnen die structuur bepaalde krachtsverhoudingen bestaan, ondanks de bijzondere contouren en dimensies die het multidimensionale en geïntegreerde slachtofferbeleid aanneemt omwille van zijn specifieke onderwerp.

In de eerste plaats kwam aan het licht dat bepaalde autoriteiten van het beleid, de administratie en het gerecht te weinig geïnvesteerd hebben in de uitwerking van voorzieningen ten behoeve van slachtoffers. Immers, de interesse die tal van politieke, administratieve en gerechtelijke autoriteiten (vaak) *a priori*

<sup>58</sup> De regelgeving vermeldt dat de diensten voor slachtofferbejegening en voor slachtofferonthaal slechts op korte termijn tussenkomen bij personen; dat de diensten voor hulpverlening vervolgens op middellange termijn psychosociale en soms juridische hulp bieden; en dat ze vervolgens eventueel doorverwijzen naar psychosociale diensten die niet specifiek gericht zijn op de slachtofferproblematiek. In alle fases van de strafprocedure kan ook een beroep gedaan worden op bemiddeling en op het 'schadefonds'.

<sup>59</sup> "*verre van een glad oppervlak [...] een heuvelachtig terrein, een mijnenveld waar tal van professionele identiteiten met elkaar in aanraking komen die soms tegengestelde posities en waarden hebben die men niet gemakzuchtig kan samenvatten onder de algemene uitdrukking 'dienstverlening aan de klant'.*" [onze vertaling]

tonen voor het lot van slachtoffers, vertaalde zich in de praktijk niet steeds in een proportionele ‘investering’ (in tijd, in materiële middelen,...). De politieke autoriteiten bleken niet steeds in dezelfde mate hun verantwoordelijkheid te nemen bij de uitwerking van slachtoffervoorzieningen, wat bijvoorbeeld duidelijk naar voor kwam op het vlak van de samenwerkingsakkoorden tussen de Federale staat en bepaalde Gewesten (met als resultaat dat in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en het Waals Gewest nog geen samenwerkingsakkoorden konden worden gesloten) en volgens sommige respondenten ook bij de medewerking aan of de institutionele erkenning van, bijvoorbeeld, het Nationaal Forum voor slachtofferbeleid. Ook de praktijkwerkers die rechtstreeks met slachtoffers in contact staan, kloegen herhaaldelijk de gebrekkige betrokkenheid aan van de gerechtelijke of administratieve autoriteiten bij de installatie van overlegorganen, zoals de arrondissementele raden. Hoewel deze situatie verhoudingsgewijs meer door Franstalige dan door Nederlandstalige actoren werd aangehaald, bestaat niettemin *de facto* een over-responsabilisering van het personeel dat rechtstreeks in contact staat met slachtoffers en meer in het bijzonder, zoals de gesprekken en observaties uitwijzen, van de psychosociale werkers bij de diensten voor slachtofferzorg. In werkelijkheid zijn het voornamelijk deze psychosociale werkers die de taken concreet definiëren en onderling verdelen tijdens (formele of informele) vergaderingen of overlegplatformen of wanneer ze gezamenlijk specifieke situaties of dossiers behandelen, wat naargelang het Gewest gebeurt om bepaalde leemtes in te vullen, dan wel om de effectiviteit van het structurele kader te vergroten.

In tweede instantie is gebleken dat aangaande de professionele actoren die rechtstreeks in interactie met slachtoffers dienen te staan, het in werkelijkheid de medewerkers van de diensten voor slachtofferzorg zijn die de rol van ‘spilfiguur’ spelen. Om tal van redenen waarop we later zullen terugkomen, blijven politiebeambten en magistraten – hoewel ze normaliter op de eerste lijn betrokken dienen te zijn bij de bejegening en het onthaal van ‘alle’ slachtoffers op politiecommissariaten, parketten en rechtbanken – in dat kader nog steeds een vrij beperkte rol te spelen op het terrein, ondanks het feit dat het huidige beleid aan strafrechtelijke instanties een belangrijke functie toebedeelt op het vlak van de erkenning en aanpak van de gevolgen van victimisering.<sup>60</sup> Dit zou onder meer kunnen verklaren waarom de diensten voor politionele slachtofferbejegening en de diensten voor slachtofferonthaal op de parketten vooral individuele taken opnemen in plaats van structurele taken (zoals bijvoorbeeld sensibilisering van politieagenten en magistraten), hoewel die laatste taken in

---

<sup>60</sup> Waar in andere sectoren van het strafrechtelijke beleid sociale werkers – die soms blij zijn dat ze zich kunnen verschuilen achter de beslissing die een magistraat voor hen nam – minder verantwoordelijkheid krijgen (Cartuyvels, 2008), deed zich op het vlak van slachtoffers de omgekeerde beweging voor. In dat kader hebben politiebeambten en magistraten immers minder de neiging te investeren in aandacht voor slachtoffers.

theorie hun voornaamste opdracht vormen. Daarnaast lijkt ook de vooropleiding van de medewerkers van deze diensten deels richting te geven aan hun taakin-vulling.<sup>61</sup> Tot nog toe werden ze immers opgeleid om individuele psychosociale hulp aan slachtoffers te verlenen, wat maakt dat ze de politie-nale en gerechtelijke actoren vaak sensibiliseren vanuit bepaalde cases of gemeenschappelijke dossiers.

In de derde plaats kon worden vastgesteld dat problemen rijzen bij de coördinatie van de opdrachten van de verschillende diensten voor slachtofferzorg. De concrete doorverwijzingen die in theorie voorzien zijn, lijken immers bemoeilijkt te worden door de problematische toegankelijkheid en beschikbaarheid van de diensten, maar ook door de verschillende theoretische en methodologische insteek van de diensten die zich over slachtoffers ontfermen. Hoewel deze problematiek verder uitgediept kan worden, kunnen we op basis van de eerste resultaten van ons onderzoek wel al de hypothese formuleren dat de 'coördinatie' tussen de verschillende diensten, en bijgevolg de 'zorg' die aan slachtoffers wordt verleend, door tal van aspecten beïnvloed wordt. In dat kader toonden de interviews en observaties bijvoorbeeld aan dat de medewerkers van de diensten voor slachtofferbejegening soms hun opdracht van eerste bejegening overschrijden en een opvolging op langere termijn verzekeren, omdat de diensten voor slachtofferhulp – die hier normalerwijs voor instaan – volgens de diensten voor slachtofferbejegening onvoldoende of inadequaat uitgerust zijn (wat hun interventiefilosofie betreft, maar soms ook wat hun aantal en lokalisatie betreft) om sociale, psychologische en juridische hulp aan slachtoffers te bieden.

Ten slotte hebben tal van actoren van het slachtofferbeleid nog steeds een relatief dichotome visie op hun interventie: ze houden zich vaak uitsluitend met de slachtoffers bezig, die ze 'in tegenstelling' tot de daders neigen te zien (hoewel velen van hen toegeven dat de twee statuten en rollen niet steeds duidelijk kunnen worden afgebakend). Ze verwijzen dan ook zelden slachtoffers door naar bemiddelingsprogramma's.

Wanneer we nagaan hoe de voorzieningen ten behoeve van slachtoffers concreet zijn uitgewerkt, trekt de respectieve verantwoordelijkheid van de verschillende actoren dus *a priori* de aandacht, omwille van de structuur van deze voorzieningen. Om het huidige onevenwicht tussen de verantwoordelijkheden van de autoriteiten en bepaalde actoren van het terrein enerzijds, en de middelen voor de uitwerking van bepaalde voorzieningen anderzijds, te herstellen, zou er in dat kader voor kunnen worden gopteerd om de effectiviteit

---

<sup>61</sup> Moesten deze medewerkers specifiek gevormd worden om het politiepersoneel en de magistratuur te sensibiliseren en op te leiden, dan zouden ze allicht beter het structurele aspect van hun takenpakket kunnen invullen.

van de huidige samenwerkingsakkoorden en overlegorganen ten aanzien van hun oorspronkelijke doelstellingen te evalueren, zoals door een aantal respondenten werd vermeld. Indien minder middelen ingezet worden ten aanzien van de oorspronkelijke doelstellingen (de diensten voor slachtofferbejegening en -onthaal mogen in feite alleen gevallen opnemen waarvoor politiebeambten en/of magistraten geen eerste bejegening of onthaal kunnen verstrekken), krijgen niet alle slachtoffers die dit wensen toegang tot de gepaste dienstverlening. Trouwens, om 'evidente' organisationele redenen selecteert elke dienst voor slachtofferbejegening en -hulp bepaalde slachtoffers of slachtoffercategorieën. Bijgevolg krijgen verre van alle slachtoffercategorieën een aanbod (zoals de gesprekken met de slachtoffers, die zogenaamd relatief ernstige feiten meemaakten – een slachtoffercategorie waarop de diensten zich over het algemeen in eerste instantie richten – bevestigen).<sup>62</sup> Dit 'neveneffect' zou allicht minder sterk doorwegen wanneer elke politiebeambte en/of magistraat de eerste bejegening of het eerste onthaal van slachtoffers zou verzekeren, wat slachtoffers trouwens lijken te verwachten van politiepersoneel en magistraten. Deze eerste opvang zou zonder meer de huidige werking van het beleid ten goede komen, maar daarnaast dient ook rekening te worden gehouden met andere bevindingen die naar voor kwamen uit de analyse van de discours en praktijken van slachtoffers en actoren, om de werking ervan fundamenteel te verbeteren. De netwerkstructuur van het beleid zoals het momenteel wordt opgevat, zou immers gevolgen hebben voor de 'zorg' die kan worden verleend aan het publiek waarop de voorzieningen gericht zijn, zoals in de volgende paragraaf wordt toegelicht.

### 5.1.2. De effecten van het netwerkbeleid op de zorg die aan slachtoffers verstrekt kan worden

De gesprekken met slachtoffers en de observaties bij de diensten voor slachtofferzorg toonden aan dat sommige slachtoffers het moeilijk hebben met de structuur waarin ze terechtkomen, onder meer omdat deze zo complex is en zowel mobiliteit als autonomie van slachtoffers vereist. Een aantal slachtoffers stelde herhaaldelijk dat het huidige systeem enerzijds moeilijk te vatten is, en het anderzijds moeilijk is om er zijn weg in te vinden. Sommigen wezen er trouwens op dat het niet steeds 'draaglijk' was (om psychologische of materiële redenen) om van de ene naar de andere dienst verwezen te worden.<sup>63</sup>

<sup>62</sup> Bijvoorbeeld slachtoffers van gewelddadige inbreuken, rampen of ernstige ongevallen met zware verwondingen of het overlijden van een persoon tot gevolg.

<sup>63</sup> In bepaalde gevallen kan ook worden gevreesd dat als het ware 'slachtoffercarrières' ontstaan, of dat slachtoffers door van de ene naar de andere dienst te gaan, via een tijdelijke interventie, langer bijstand kunnen krijgen.

Het huidige systeem vraagt inderdaad veel van de gebruikers. Zo verplicht het slachtoffers om een groot aantal complexe regels te begrijpen die de handelingen van tal van specifieke actoren en voorzieningen sturen, en vraagt het een grote mobiliteit en capaciteit om zich aan te passen aan veranderingen (van voorzieningen, contacten,...). In elk van de 'stadia' van het slachtofferbeleid dienen immers specifieke actoren of voorzieningen tussen te komen in functie van de bevoegdheden die door het regelgevende kader afgebakend werden. De mobiliteit en aanpassingscapaciteiten van slachtoffers hebben trouwens ook een impact op de activering van hun 'rechten' (bijvoorbeeld zich benadeelde persoon verklaren, zich burgerlijke partij stellen of een slachtofferverklaring afleggen). Zoals Kaminski (2008:20) preciseert, "*nous ne sommes pas égaux devant l'exigence de mobilité, et une part importante de la souffrance contemporaine est supportée par ceux qui sont 'coincés', qui 'ne suivent pas le mouvement' ou se montrent 'incapables de changer'*"<sup>64</sup>, hoewel we ons allen in de huidige samenleving net snel dienen aan te passen en flexibel moeten zijn.

Hoewel het huidige systeem moeilijk alle gebruikers, en in het bijzonder de meest kwetsbare, het gevoel kan geven dat er efficiënt en rechtmatig 'voor hen gezorgd wordt', compliceert het ook de werkzaamheden van bepaalde actoren op het terrein die – ondanks hun gedegen kennis van het regelgevende kader dat hun respectieve opdrachten stuurt (maar ook in functie van hun filosofische, theoretische en methodologische postulaten waarover we het hierboven hadden)<sup>65</sup> – soms in de praktijk meer in functie van de moeilijkheden van de personen zelf werken dan binnen de strikte theoretische afbakening van hun opdrachten. Uit de gesprekken bleek dat sommige slachtoffers het bijzonder apprecieerden dat ze nauwer werden opgevolgd of de actoren van de verschillende diensten zo samenwerkten dat ze zich werkelijk over hen leken te ontfemen op emotioneel, informatief en praktisch vlak.

Om deze specifieke moeilijkheid te verhelpen, suggereerden bepaalde actoren uit de sector, in het bijzonder uit Brussel, om samenwerking in de vorm van co-interventies op te zetten met de diensten voor politionele slachtofferbejegening of de gemeentelijke slachtofferdiensten, vooral om slachtoffers gemakkelijker te kunnen doorverwijzen van de diensten voor slachtofferbejegening naar de diensten voor slachtofferhulp. Zulk een oplossing dienen we met de nodige voorzichtigheid te bekijken: de diensten voor politionele slachtofferbe-

<sup>64</sup> "*zijn we niet gelijk ten aanzien van het bestaan van mobiliteit, en een belangrijk deel van het huidige lijden wordt gedragen door zij die 'vastgeklemd' zijn, die 'de beweging niet volgen' of 'niet in staat blijken om te veranderen'.*" [onze vertaling]

<sup>65</sup> En dit ondanks het feit dat de actoren van deze voorzieningen slachtoffers over het algemeen als autonome en verantwoordelijke subjecten beschouwen. Binnen het slachtofferbeleid wordt deze stellingname immers vaak gerechtvaardigd door het feit dat de gebeurtenis slachtoffers de controle over de situatie deed verliezen en ze dus op een autonome manier weer greep moeten kunnen krijgen op hun leven.

jegening moeten immers in de eerste plaats instaan voor de vorming, sensibilisering en ondersteuning van politiebeambten in het kader van de slachtofferproblematiek en de gemeentelijke slachtofferdiensten bieden in theorie geen structureel kader dat de kwaliteit van de dienstverlening door deze voorzieningen kan garanderen. De voorgestelde versterking zou er bijgevolg eerder toe leiden dat voor de Gewesten middelen worden vrijgemaakt, maar ook dat een coherent beleid wordt uitgewerkt om de actie van deze diensten te sturen. Daarbij kan trouwens ook een beroep worden gedaan op de andere meer algemene psychosociale hulpbronnen, die in bepaalde gevallen adequate hulp aan slachtoffers kunnen bieden.

Recenter ten slotte werd onderzocht hoe verenigingen zonder winstoogmerk slachtoffers van opzettelijke gewelddaden beter kunnen informeren over hun rechten en de procedures waar ze toegang toe hebben, alsook hen kunnen begeleiden doorheen het systeem.<sup>66</sup> Hoewel het verdienen is dat dergelijke initiatieven rekening houden met de moeilijkheden waarmee bepaalde slachtoffers te maken krijgen omwille van de complexiteit van het systeem en de vereiste mobiliteit tussen diensten, moet erover gewaakt worden dat ze niet simpelweg een bijkomend middel zijn in een systeem dat reeds zeer complex is en – om redenen die soms gerelateerd zijn aan het bredere beleid waarin de diensten zijn ingebed – een zware taakverdeling kent (zie infra, paragraaf 5.3).

## **5.2. *De praktijken van het ‘strafrecht’: een antwoord op de verwachtingen van slachtoffers?***

Zoals we preciseerden, is en blijft de positie van het gerecht centraal bij de aanpak van victimisering, al werd het intussen uitgebreid met bijkomende voorzieningen op materieel en psychosociaal vlak, alsook wat betreft bemiddeling. Het slachtofferbeleid dat momenteel in België wordt gevoerd, focust immers (meer en meer) op de instanties van het strafrecht. Het wil vooral de negatieve gevolgen inperken die slachtoffers ervaren wanneer ze de politionele en gerechtelijke instanties doorlopen, door diensten voor slachtofferbejegening en -onthaal in te richten, slachtoffers van strafrechtelijke inbreuken de procedure te laten beïnvloeden door een aantal voorzieningen uit te werken en ten slotte, zoals we reeds toelichtten, het strafrechtelijke beleid te oriënteren op de schadeloosstelling van slachtoffers in het bijzonder. In dat kader werpt ‘het strafrecht’ zich dus enigszins meer en meer als een mogelijks ‘herstellende’ (Aertsen en Beyens, 2005) of volgens sommigen zelfs als een ‘therapeutische’ instantie op voor slachtoffers (Cesoni en Rechtman, 2005; Salas, 2005). De actie

---

<sup>66</sup> Zie in dat kader het Wetsontwerp betreffende de erkenning van verenigingen zonder winstoogmerk die slachtoffers van opzettelijke gewelddaden begeleiden, *Doc. parl.* 51k0636.

van het strafrecht beoogt dan, op zich, het lijden van slachtoffers beter aan te pakken.

Het slachtofferbeleid richt zich ook in eerste instantie op slachtoffers van inbreuken. Deze evolutie is op zich weinig verrassend, aangezien slachtoffers steeds meer uitsluitend vanuit een strafrechtelijke visie gekwalificeerd lijken te worden. Ook volgens Robert en Zaubermann (1985:10) vormt het concept slachtoffer niet *“à proprement parler d’un concept juridique plénier”*, maar is het vaak *“dans un contexte informé par le droit que la notion de victime est pensée et produite pratiquement.”*<sup>67</sup> Dat is in het bijzonder het geval *“dans le discours public, [où] elle ne réfère à rien d’autre qu’à une catégorie de protagonistes – plaignants ou partie civile – au moins potentiel du processus pénal.”*<sup>68</sup> Vooreerst, zoals uit de empirische analyse blijkt, voelen niet alleen slachtoffers van strafrechtelijke inbreuken zich gevictimiseerd. Een dergelijke juridische abstractie volstaat dan ook niet om deze ‘quasi sociale groep’ concreet te omschrijven. Toen ze het hadden over hun ervaringen als slachtoffer en de hierop volgende contacten met meer informele instituties of netwerken, getuigden sommige slachtoffers dat ze een beroep gedaan hadden of wilden doen op het strafrecht, zelfs al was hun ‘victimisering’ niet te wijten aan een feit dat als strafrechtelijke inbreuk gekwalificeerd wordt. Ten tweede toonde ons onderzoek in diezelfde optiek aan dat niet alle slachtoffers van een strafrechtelijke inbreuk – en bepaalde analyses op basis van beschikbare kwantitatieve data bevestigen dit<sup>69</sup> – een beroep willen doen op het strafrecht. Ten slotte sluit het feit geen slachtoffer te zijn van een strafrechtelijke inbreuk niet uit dat er wel degelijk interactie met de politionele en gerechtelijke instanties van het strafrecht kan hebben plaatsgevonden.<sup>70</sup>

Hoe dan ook illustreert de huidige oriëntatie van het slachtofferbeleid in België duidelijk de vaststelling van Languin en Robert (2007:2) inzake de wijze waarop dit beleid in West-Europa evolueert: *“face à l’amplification qualitative et quantitative du phénomène victimaire, notre société (...) semble [de plus en plus n’] offrir qu’une palette fort limitée d’interventions, parmi lesquelles nous trouvons, avec une position de centralité par excellence, la justice pénale (...).”*<sup>71</sup>

<sup>67</sup> *“uitsluitend een juridisch concept in de eigenlijke zin [...] in een context die door het recht gevormd wordt dat het begrip slachtoffer praktisch wordt uitgedacht en geproduceerd.”* [onze vertaling]

<sup>68</sup> *“in het publieke discours, [waar] het naar niets anders verwijst dan naar een minstens potentiële categorie protagonisten – aanklagers of burgerlijke partij – van het strafproces”* [onze vertaling]

<sup>69</sup> Zie de bijdrage van Vanneste.

<sup>70</sup> Dit is bijvoorbeeld het geval wanneer de politie ter plaatse tussenkomt zonder vooraf te weten of de feiten waarvoor ze tussenkomt een strafrechtelijke inbreuk vormen. Bij een verdacht overlijden is het ook mogelijk dat slachtoffers in contact komen met de strafrechtelijke instanties, in het bijzonder wanneer de onderzoeksrechter een autopsie aanvraagt. In dat kader kan het beperken van de doelgroep tot slachtoffers van strafrechtelijke inbreuken in vraag worden gesteld.

Hoewel ook al uit recente evoluties van het regelgevende kader blijkt welke nadruk op het strafrecht wordt gelegd om de gevolgen van victimisering aan te pakken, dienen we daarbij ook het discours en de praktijken van professionele actoren en van slachtoffers uit ons onderzoek in acht te nemen. Er blijkt op dat vlak immers een grote kloof te bestaan tussen de aanvankelijke verwachtingen van slachtoffers en hun uiteindelijke evaluatie van de interventie van politie en justitie nadat ze hiermee in contact kwamen<sup>72</sup>, alsook tussen de rationaliteit van het wet- en regelgevend kader en de praktijken van de professionele actoren op het terrein.

### 5.2.1. Van de verwachtingen van slachtoffers...

Onze methodologische (kwalitatieve) aanpak maakt dat we geen algemene uitspraak kunnen doen over het aantal en/of de types slachtoffers die een beroep wensten te doen of effectief deden op het strafrecht. Ook de mate waarin bepaalde verwachtingen zich voordoen ten aanzien van andere, is moeilijk in te schatten. Niettemin blijkt uit de analyse van de gesprekken met slachtoffers dat wie op zoek was naar een oplossing voor zijn psychisch of materieel lijden weliswaar initieel vaak heel wat hoop vestigde op de politiole en gerechtelijke instanties (Justitie met een grote 'J'), maar dat de verwachtingen tegenover deze instanties toch complexer waren dan 'eenvoudigweg' het verlangen naar repressie ten aanzien van de daders of een verlangen om het verloop van de strafprocedure te beïnvloeden.

Het merendeel van de slachtoffers die aan ons onderzoek deelnamen, kwam in contact met politiole en gerechtelijke instanties. Deze contacten vonden plaats, hetzij op initiatief van de politie (en vervolgens justitie) in het kader van de talloze interventies waarbij ze betrokken zijn (conflicten of inbreuken ten aanzien van personen of goederen, ongevallen, zelfdodingen,...), en dit op verschillende manieren en volgens verschillende procedures (realisatie van enquêteopdrachten, aankondiging van slecht nieuws, gerechtelijke vervolging, autopsie,...), hetzij op initiatief van de slachtoffers zelf. Het feit dat slachtoffers niet vrijwillig een beroep doen op politie of justitie impliceert niet dat ze geen verwachtingen ten aanzien van hen hebben.<sup>73</sup> Wel bleken respondenten die vrijwillig contact met die instanties opnamen, de motivering daarvoor vaak explicieter te formuleren.

<sup>71</sup> *"ten aanzien van de kwalitatieve en kwantitatieve toename van het slachtofferfenomeen, lijkt (...) onze samenleving [meer en meer] slechts een zeer beperkt gamma aan interventiemogelijkheden te bieden, waarbij het strafrecht een zeer centrale positie bekleedt (...)"* [onze vertaling]

<sup>72</sup> Zie in dat opzicht De Mesmaeker (2009) die erop wijst dat slachtoffers die in aanraking kwamen met justitie veelal een negatiever beeld hebben van justitie dan de gehele bevolking.

<sup>73</sup> Dit bleek uit de interviews met slachtoffers die via de sneeuwbalmethode (buiten politie en justitie om) werden geselecteerd: ook zij vermeldden dat zij verwachtingen hadden tegenover politie en justitie.



De respondenten die vrijwillig een beroep deden op politie of justitie zagen dit vaak in de eerste plaats als een middel om hun concrete problemen 'op te lossen'. Zo gaven de respondenten vaak aan dat ze verwachtten dat de politie hen hulp zou bieden bij problematische situaties; personen (rechtstreekse slachtoffers of daders) of verdwenen goederen zou opsporen en vinden; dat ze simpelweg akte zou nemen van de feiten om hen tegen de eventuele toekomstige gevolgen van het slachtofferschap te beschermen (proces-verbaal bestemd voor de verzekeringen); dat de rechter uitspraak zou doen over de schadevergoeding zodat het geleden verlies gedekt werd (zelfs al blijkt uit de gesprekken dat het voor slachtoffers niet altijd zo belangrijk is om deze schadevergoeding werkelijk uitgekeerd te krijgen) of straffen zou uitspreken (of het nu gaat om gevangenisstraffen dan wel om alternatieve straffen). Aansluitend bij dit laatste punt bleek dat een aantal respondenten, via de tussenkomst van justitie, de dader wilde veranderen of de gemeenschap (en zichzelf) wilde beschermen. Anderen zagen de straf voor de dader als een middel om hun eigen lijden te verzachten (of om hen hiervan te verlossen), waardoor sommigen misschien "*conserver le sentiment qu'on choisit sa vie quand on subit un préjudice*" door "*la recherche d'un responsable qui vienne garantir qu'on n'est pas le jouet d'un destin capricieux.*"<sup>74</sup> (Eliacheff en Soulez Larrivière, 2007:23).<sup>75</sup> In ons onderzoek had slechts een relatief beperkt aantal respondenten graag de aard of de omvang van de straf voor de dader mee willen bepalen.<sup>76</sup>

Door een beroep te doen op politie en justitie kunnen sommige slachtoffers ook voldoen aan hun verlangen naar publieke erkenning voor wat ze meemaakten. In dergelijke gevallen wordt het strafrecht als de gepaste plaats voor *erkenning* beschouwd (Salas, 2005). Hoewel deze verwachting deels overlapt met wat in voorgaande paragraaf vermeld werd, betreft ze ook andere aspecten. Zoals uit ons onderzoek blijkt, verwachtten sommige slachtoffers dat de politie hun klacht zou noteren, dat de procureur de daders zou vervolgen en dat de rechter deze publiekelijk zou sanctioneren, vooral omdat ze op symbolische erkenning hoopten, maar daarnaast viel ook op dat hun verlangen naar erkenning zelden tot deze dimensies beperkt bleef. In die context bleek immers dat respondenten vooral wensten dat politie en justitie 'doen wat ze kunnen', zelfs als het verhoopte resultaat niet steeds bereikt wordt. Ook haalden de slachtoffers vaak aan dat ze simpelweg in 'dialogue' en/of 'interactie' wilden treden met de politiebeambten en magistraten (welke ook hun beslis-

<sup>74</sup> "het gevoel behielden dat men zijn leven kiest wanneer men schade lijdt [...] door de zoektocht naar een verantwoordelijke die garandeert dat men niet de speelbal is van het grillige lot" [onze vertaling]

<sup>75</sup> Of nog "*de condamner la faute inacceptable, de choisir son camp pour ne pas en être complice*" (Salas, 2005:85) ["de ontoelaatbare fout te veroordelen, zijn kamp te kiezen om er niet medeplichtig aan te zijn" – onze vertaling].

<sup>76</sup> Deze vaststelling zou, net als een aantal andere van onze vaststellingen, verder kunnen worden uitgediept in een kwantificerend onderzoek.

sing was) over de manier waarop hun probleem werd afgehandeld.<sup>77</sup> Zo wilden velen van hen gewoon op de hoogte worden gesteld van de datum waarop het proces zou plaatsvinden of andere beslissingsinstanties zouden samenkomen, van het verloop en de stand van zaken van de procedure, van de mogelijkheid om reconstructies bij te wonen,... Ten slotte gaven de respondenten vaak aan dat ze gehoopt hadden dat rekening gehouden zou worden met hun emoties en praktische problemen, dat de politie voldoende tijd zou nemen, dat de politionele en gerechtelijke actoren tactvol zouden zijn, dat ze als slachtoffer op een gepaste plaats zouden worden ontvangen,...

Uit de analyse van de verwachtingen van slachtoffers, in het bijzonder in het kader van de strafuitvoeringsprocedure, blijkt vrij duidelijk welke hun beweegredenen zijn om deel te nemen aan het strafproces. De analyse toonde aan dat ze niet zozeer aan de procedure willen deelnemen om specifieke voorwaarden te formuleren ten aanzien van de veroordeelde, maar veelal omdat ze nood hebben aan informatie en verduidelijking. Voor sommigen biedt de procedure vooral de mogelijkheid om de dader te ontmoeten en opnieuw een gezicht op diens naam te plakken, onder meer in het licht van een eventuele toekomstige ontmoeting; om informatie te krijgen over wat van de dader geworden is; om simpelweg 'mee te tellen' zonder dat ze daarom steeds een invloed willen uitoefenen op een bepaalde beslissing of modaliteit van invrijheidstelling.

### **5.2.2. ... tot hun concrete ervaring**

De getuigenissen van de personen die we in het kader van ons onderzoek ontmoetten, tonen aan dat niet steeds tegemoet gekomen wordt aan hun belangrijke verwachtingen ten aanzien van het politioneel en gerechtelijk systeem. Niet op het vlak van probleemoplossing: de daders, rechtstreekse slachtoffers of goederen werden niet steeds teruggevonden; er werd niet steeds een schadevergoeding uitgesproken of betaald om het verlies te compenseren; wanneer de daders tot gevangenisstraffen veroordeeld werden, konden de slachtoffers niet steeds hun verlies verwerken, te meer omdat ze vaak vreesden dat de daders in vrijheid gesteld zouden worden. Noch in termen van erkenning: de politie wilde hun klacht niet noteren; de politiebeambten of magistraten konden of wilden niet steeds de gewenste informatie geven; ze kregen (zowel fysiek als symbolisch) geen plaats op het proces, ze begrepen de gerechtelijke logica niet; de politiebeambten of magistraten konden of wilden niet steeds de emotionele en praktische steun bieden die slachtoffers verhoopt hadden; de 'menselijke' kwaliteit van het onthaal en de bejegening van de politieagenten,

---

<sup>77</sup> De Mesmaeker (2009) verwijst in dat kader naar procedurele rechtvaardigheid waarbij niet zozeer de uitspraak maar wel de betrokkenheid doorheen de procedure voor slachtoffers van belang kan zijn.

magistraten en bijhorende administratieve diensten bleek vaak wisselvallig te zijn; en de procedures om slachtoffers beter te informeren bleken weinig gekend te zijn, voor slachtoffers soms moeilijk te begrijpen en door de actoren niet steeds goed te worden toegepast, in het bijzonder inzake de verklaring van benadeelde persoon.

Het 'sleutelbegrip' op dit vlak is echter dat de mate waarin slachtoffers tevreden zijn over de aanpak van politie en justitie, sterkt varieert.

### 5.2.3. Van de bepalingen uit het wet- en regelgevend kader naar de praktijken op het terrein

In heel wat opzichten werden bovenvermelde ervaringen en percepties van slachtoffers bevestigd doorheen de gesprekken met en observaties bij professionele actoren van het slachtofferbeleid. Uit die gesprekken en observaties blijkt immers dat politie en justitie een zekere weerstand bieden en dat de 'basisactoren' van deze instellingen (politiebeambten en magistraten) bijgevolg slechts weinig aandacht schenken aan slachtoffers. Er is dan ook nog veel werk aan de winkel om de wet- en regelgevende bepalingen, in het bijzonder op het vlak van informatieverstrekking en participatie, ingang te doen vinden bij de politionele en gerechtelijke actoren. Zoals we hoger reeds benadrukten, zijn het vooral psychosociaal werkers bij de diensten voor slachtofferbejegening en -onthaal die met slachtoffers werken. De politionele en gerechtelijke actoren proberen zo weinig mogelijk in contact te treden met slachtoffers, omdat ze overbelast zijn met andere taken, ze niet steeds weten hoe ze slachtoffers degelijk moeten ontvangen of om redenen die eigen zijn aan de politionele en gerechtelijke logica waar ze deel van uitmaken. Velen van hen lijken immers te vrezen dat slachtoffers beslag zouden leggen op het strafproces.

Zoals Vanhamme (2005) concludeert uit zijn observaties van de werkzaamheden van magistraten, is deze vrees waarschijnlijk gerelateerd aan het feit dat hun manier van interpreteren eerst en vooral 'professioneel' is en gebaseerd is op 'wettelijke en beheersmatige behoeftes'.<sup>78</sup> In die optiek zouden ze zich als de enige meesters van het strafproces beschouwen en slachtoffers, die ze vooral door wraak bewogen achten, wantrouwen. Vandaar dat ze geneigd zijn om de verwachtingen van slachtoffers over het algemeen te negeren.<sup>79</sup>

<sup>78</sup> Deze hypothese kan nog verder worden uitgediept in een onderzoek bij actoren, een onderzoek dat breder is dan het onze.

<sup>79</sup> In dat kader zou "*une abstraction de la victime à partir d'une typification de son incompétence et de son hypothétique soif de vengeance.*" ["een abstrahering van het slachtoffer op basis van een typificatie van zijn incompetentie en zijn hypothetische dorst naar wraak."] (Vanhamme, 2005:248) plaatsvinden.

Daartegenover staat dat de respondenten in ons onderzoek spontaan uitgebreid ingingen op hun verwachtingen ten aanzien van het basispersoneel van politie, parketten en rechtbanken (namelijk politiebeambten, magistraten, bijhorende administratieve diensten), meer in elk geval dan op de ‘hulpverleningsdiensten’ (de algemene uitdrukking die door de respondenten vaak gebruikt werd om de verschillende diensten voor slachtofferzorg aan te duiden). Het is vaak pas wanneer ze geen hoop hadden dat deze basisactoren hun verwachtingen konden inlossen, dat ze op andere bronnen een beroep deden: de diensten voor slachtofferzorg, de medisch-sociale diensten, alternatieve afhandelingen (bemiddeling) en de omgeving (familiale, vrienden), vooral wanneer deze laatste positief is. Dankzij dit (in)formele hulpnetwerk kon volgens de respondenten op verschillende niveaus aan hun verwachtingen tegemoet gekomen worden op emotioneel, informatief en praktisch vlak. Hier komen we later op terug.

#### 5.2.4. Het strafrecht: een lege doos?<sup>80</sup>

Momenteel ervaren slachtoffers en professionele basisactoren (in het bijzonder de politiebeambten en magistraten) dus voortdurend problemen op het niveau van de politionele en gerechtelijke instanties. In dat kader dient zich een fundamentele vraag aan: kan het ‘strafrecht’ de verwachtingen van slachtoffers beantwoorden?

Om deze vraag te beantwoorden, kunnen we een onderscheid maken tussen de capaciteiten van de strafprocedure en het strafproces om een plaats te zijn van *“reconstruction de la victime en tant que sujet”*<sup>81</sup> (Cesoni en Rechtenman, 2005:178), enerzijds, en de capaciteiten van de politionele en gerechtelijke actoren om de secundaire victimisering die uit de confrontatie van slachtoffers met de politionele en gerechtelijke instanties kan volgen, mee te vermijden, anderzijds.

##### 5.2.4.1. *De capaciteiten van het strafproces om een plaats te zijn waar het slachtoffer als subject gereconstrueerd wordt*

Hoewel de ‘sociale’ erkenning van victimisering belangrijk kan zijn voor slachtoffers (*“la victime a besoin d’être reconnue comme victime pour pouvoir s’en sortir, sinon, elle risque de revendiquer son statut désespérément”*<sup>82</sup> (Damiani, 2004:38)), roept de manier waarop het strafproces op zich voor slachtoffers een ‘therapeutische’ plaats vormt, namelijk een plaats *“de reconstruction de la vic-*

<sup>80</sup> Deze uitdrukking is ontleend aan Languin en Robert (2007).

<sup>81</sup> *“reconstructie van het slachtoffer als subject”* [onze vertaling]

<sup>82</sup> *“het slachtoffer heeft er behoefte aan als slachtoffer erkend te worden om het aan te kunnen, zo niet riskeert het zijn statuut wanhopig op te eisen”* [onze vertaling]

*time en tant que sujet*”,<sup>83</sup> meer vragen op (Damiani, 2004; Cesoni en Rechtman, 2005; Salas, 2005).

De toelichting die de slachtoffers doorheen de gesprekken gaven bij het ‘moment’ van het strafproces, zijn naar onze mening trouwens emblematisch voor de moeilijkheden die ze ervaren wanneer ze met de gerechtelijke rationaliteit geconfronteerd worden. We herinneren er in dat kader aan dat de respondenten zowel de kwalificatie van de feiten als het strafproces of de plaats waarop dit doorgaat (politierechtbank, correctionele rechtbank of assisenhof) vooral als ‘fictie’ of als een ‘slecht toneelstuk’ omschreven.

Dit is niet verwonderlijk. Zoals sommige auteurs preciseerden (Damiani, 2004; Cesoni en Rechtman, 2005; Salas, 2005; Eliacheff en Soulez Larivière, 2007), is het onvermijdelijk dat tal van aspecten van de gerechtelijke rationaliteit haaks komen te staan op de verwachtingen van slachtoffers: enerzijds kan de manier waarop de persoon de gebeurtenis percipieert (vaak het misprijzen of het ondergane onrecht dat werd aangevoeld) niet worden herleid tot ‘een inbreuk’ die met een straf gesanctioneerd wordt. Het begrip ‘inbreuk’ impliceert immers een abstracte oorzaak (de schending van de wet), terwijl ‘onrechtvaardigheid’ uitgaat van de gevolgen die ervaren werden (het kwaad dat iemand werd aangedaan). Onze gesprekken bevestigden dan ook dat mensen het zelden uitsluitend hebben over een ‘inbreuk’. Vaak en vooral wordt een ‘probleemsituatie’ aangeklaagd. Aangezien het strafproces zich focust op de inbreuk, een ‘juridische abstractie’ die gehanteerd wordt in functie van de behoeften op het vlak van de publieke orde, gaat het uitsluitend in op de feiten die rechtstreeks uit de inbreuk voortvloeien (Salas, 2005). Bijgevolg blijven slachtoffers die bepaalde problemen ervaren naar aanleiding van de inbreuk, grotendeels gefrustreerd achter. De ‘gerechtelijke waarheid’ (en de manier om hier toegang toe te krijgen) en de ‘waarheid van de onrechtvaardigheid’ die slachtoffers ervaren, zijn zonder twijfel twee verschillende zaken.

Anderzijds is het strafproces niet meteen de geschikte plaats om zijn zeg te doen en subjectief te zijn (zie ook Hall, 2009). Zoals Faget (2004) benadrukt, *“les audiences ne sont ni des lieux d’expression de la parole individuelle, de la subjectivité, de la souffrance endurée, ni des lieux de débat. Le temps judiciaire est contraint et la parole des victimes confisquée par les professionnels. Du coup la victime a la sensation qu’on lui vole son conflit (Christie 1977) et que les intervenants pénaux prennent des décisions qui vont à l’encontre de ses intérêts et de sa volonté.”*<sup>84</sup> Het vormt ook

<sup>83</sup> “van reconstructie van het slachtoffer als subject” [onze vertaling]

<sup>84</sup> “zijn de hoorzittingen noch plaatsen om het individuele uit te drukken, het subjectieve, het ondergaan lijden, noch plaatsen voor debat. De gerechtelijke tijd is beperkt en het woord van slachtoffers wordt geconfisqueerd door professionelen. Op slag krijgt het slachtoffer de indruk dat het conflict hem ontnomen wordt (Christie 1977) en de strafrechtelijke actoren beslissingen nemen die ingaan tegen zijn belangen en wil” [onze vertaling]

het ‘ideale’ moment waarop “*la sanction accule l’accusé à se défendre par tous les moyens, y compris, le cas-échéant, le déni et le mensonge*”<sup>85</sup> (Cesoni en Rechtman, 2005:178). Een dergelijke context bevordert dus geenszins de erkenning van slachtoffers. In werkelijkheid wordt op alle vlakken een onderscheid gemaakt tussen de functie van herstel van de rechtsorde (wat de voornaamste functie van het strafrecht is) en het ‘herstel’ van de traumatische ervaring (Salas, 2005:79-101). In dat kader kan dus worden gesteld dat slachtoffers die hopen dat het proces hun geruststelling en genezing zal brengen, “*se trompent de scène*”<sup>86</sup> (Damiani, 2004). Dat slachtoffers van het gerecht ‘herstel’ (in een therapeutische zin maar ook in een materiële of symbolische zin) verwachten, is duidelijk niet in verhouding met de structurele capaciteiten om aan deze verwachting tegemoet te komen.

Waar volgens sommigen dit probleem verholpen kan worden door slachtoffers meer ‘macht’ te geven doorheen de strafprocedure (waarvan de mogelijkheid om bijkomende onderzoekshandelingen te vragen en zich uit te spreken over de voorwaarden van invrijheidstelling, de top van de ijsberg vormen<sup>87</sup>), dient naar onze mening voorzichtig omgesprongen te worden met dit type van hervormingen.<sup>88</sup>

Dergelijke initiatieven vergen immers een grondige hervorming van de strafprocedure die, in het uiterste geval, tot een zekere ‘privatisering’ van het strafrecht zou leiden, of minstens tot een strafrecht dat varieert in functie van de mate waarin slachtoffers ‘gevoelig’ zijn voor hun zaak (Spalek, 2006). Dergelijke initiatieven zouden waarschijnlijk ook ‘legitieme’ weerstand opwekken vanuit het standpunt (en de *habitus*) van de actoren van het strafrecht.

Bovendien is het verre van zeker dat dergelijke hervormingen ook werkelijk tegemoet kunnen komen aan de verwachtingen van slachtoffers die, zoals uit de analyse van de gesprekken blijkt, niet steeds het verloop van de strafrechtelijke procedure en de afloop van het proces willen sturen. Hoewel in de huidige fase van de hervormingen het steeds de magistraten zijn die kunnen beslissen om al dan niet rekening te houden met de vragen van slachtoffers, mogen we daarnaast de eventuele ongewilde effecten niet uit het oog verliezen, effecten die kunnen resulteren uit de mogelijkheid die slachtoffers wordt geboden om zich bijvoorbeeld uit te spreken over ‘hun legitiem en direct belang’ in het kader van de vrijlating van een dader. De getuigenissen die we

<sup>85</sup> “*de sanctie de beschuldigde ertoe dwingt zich met alle middelen te verdedigen, in voorkomend geval ook door te ontkennen en te liegen*” [onze vertaling]

<sup>86</sup> “*zich van scène vergissen*” [onze vertaling]

<sup>87</sup> In die context dienen we te preciseren dat in België de eindbeslissing steeds aan magistraten toekomt.

<sup>88</sup> Zie ook Groenhuijsen (1999:107) die in dat kader het concept ‘*victimologists’ fallacy*’ hanteert om erop te wijzen dat het creëren van meer rechten voor slachtoffers voor hen niet noodzakelijk leidt tot meer tevredenheid of een betere positie.

in het kader van ons onderzoek optekenden, tonen immers aan dat dit bij sommigen een zekere verwarring creëerde over wat van hen verwacht werd, waardoor ze soms hoopten dat ze de beslissing tot invrijheidstelling werkelijk konden 'controleren', hoewel dit in laatste instantie toekomt aan de strafuitvoeringsrechtbank. Het gebrek aan controle hierover zorgde ervoor dat sommige slachtoffers zich niet 'gerespecteerd' voelden, als ze het gevoel hadden dat ze hun verzoeken niet ingewilligd zagen.<sup>89</sup>

#### 5.2.4.2. *De capaciteiten van politionele en gerechtelijke actoren om secundaire victimisering te vermijden*

Het tweede punt betreft de capaciteiten van de politionele en gerechtelijke actoren om secundaire victimisering mee te helpen vermijden. Naar onze mening kunnen slachtoffers weliswaar moeilijk de strafrechtelijke rationaliteit volledig erkennen, maar kan het 'beleid van erkenning' niettemin, mits een aantal inspanningen, verbeterd worden (Franssen, 2008; Hall, 2009).

Dat slachtoffers doorheen het onderzoek zo sterk de nadruk legden op hun verlangen naar een luisterend oor, respect, informatie en participatie, zijn eveneens symptomen van deze vraag naar erkenning, een vraag die zich in westerse democratieën meer en meer aandient, in eerste instantie collectief<sup>90</sup>, maar ook op individueel niveau (Franssen, 2008).

Zoals Faget (2006) stelt, is in die context "*la reconnaissance (n'est) pas seulement une politesse qu'on fait aux gens mais (est) de plus en plus conçue par les personnes comme un 'besoin vital'.*"<sup>91</sup> De resultaten van ons onderzoek wezen trouwens uit dat de verwachtingen van slachtoffers op het vlak van erkenning (in het bijzonder op emotioneel, praktisch en informatief vlak) wel betrekking hadden op het strafrecht, maar evenzeer ook op andere instituties (verzekeringen, mutualiteiten, ziekenhuizen), wat aantoont dat deze verwachtingen allicht veralgemeend kunnen worden.

Uit buitenlands onderzoek (zie onder meer Shapland, 1984; Davis et al., 1999; Wemmers, 1999; Carr et al., 2003) dat meer specifiek ingaat op de manier waarop slachtoffers het strafrechtssysteem en het hulpverleningssysteem ervaren, blijkt hoe belangrijk slachtoffers het vinden om regelmatig geïnformeerd te worden over de stand van zaken van hun dossier, om positieve contacten

<sup>89</sup> De Mesmaeker (2009) geeft in haar analyse van wetgeving hieromtrent in het kader van procedurele rechtvaardigheid aan dat het slachtoffer wel een vorm van procescontrole krijgt doordat ze zich kunnen uitspreken over hun persoonlijk belang, maar dat ze daarom de beslissing nog niet kunnen beïnvloeden.

<sup>90</sup> De slachtofferbewegingen getuigen hier in het bijzonder van door een statuut en rechten voor slachtoffers op te eisen, wat één van de mogelijke vormen van erkenning is.

<sup>91</sup> "*erkenning niet alleen een beleefdheid ten aanzien van mensen, maar wordt ze meer en meer opgevat als een 'vitale behoefte'.*" [onze vertaling]

met het politieel en gerechtelijk personeel te hebben en om deel te nemen aan het proces, ongeacht de impact die ze kunnen hebben op de afloop van het proces.

In die optiek kunnen we stellen dat in de eerste plaats moet worden gewerkt aan de wijze van tijdsbesteding, de wijze waarop met de emotionele en praktische problemen van slachtoffers wordt omgegaan (desnoods door correct door te verwijzen) en ten slotte aan de wijze waarop slachtoffers met het systeem en de actoren kunnen communiceren, zonder daarom de grenzen hiervan te overschrijden (Hall, 2009). Rekening houdend met de verwachtingen van slachtoffers zou er dan gewoonweg uit bestaan om, in functie van de capaciteit van het strafrechtssysteem, ‘humaan’ in dialoog te treden met slachtoffers.

Om het huidige systeem te verbeteren, is het vanuit die visie noodzakelijk om meer inzicht te verwerven in de manier waarop politiebeambten en magistraten doorheen hun interventies slachtoffers concreet als achtenswaardige, vriendelijke en respectabele personen kunnen erkennen (Franssen, 2008), maar tegelijk ook de grenzen van hun competenties duidelijk kunnen maken (een politiebeampte of een magistraat is geen sociaal werker of psycholoog).<sup>92</sup> Zoals Pieret (2008) in een andere context voorstelde, zou in dat kader overwogen kunnen worden om via een reflexief proces een deontologie inzake de omgang met slachtoffers uit te werken. Een dergelijk proces biedt enerzijds de kans om de huidige praktijken te problematiseren en kan anderzijds een centrale rol spelen bij de her-responsabilisering van politiebeambten en magistraten ten aanzien van slachtoffers (cf. infra). Door een betere vorming en sensibilisering van het politieel en gerechtelijk personeel zou de manier waarop politiebeambten en magistraten van de parketten en rechtbanken slachtoffers bejegenen of onthalen dan verbeterd kunnen worden.

Om het erkenningsbeleid te verbeteren, en in het bijzonder vanuit de verwachting dat slachtoffers participeren, is het ook aangewezen om slachtoffers meer informatie te verstrekken over de mogelijkheid om gebruik te maken van bemiddelingsprogramma’s, die – zo blijkt uit ons onderzoek – voor sommigen de behoefte aan erkenning in zekere mate kunnen vervullen.

Zoals Tulkens (2002:2) ten slotte stelt, “*il n’y a pas une solution unique à un problème social complexe*”<sup>93</sup>: de oplossing die het strafrecht en de basisactoren bieden om het gevoel van (primaire en secundaire) victimisering te vermijden en hen te erkennen, is met andere woorden niet de enige. Ons onderzoek heeft in

---

<sup>92</sup> In dat kader zouden de aanwervingcriteria van politiebeambten en magistraten (en van het administratieve personeel), hun basisopleiding en nascholing meer gericht moeten zijn op menselijke relaties in het algemeen, en op de behoeftes van slachtoffers in het bijzonder. Dergelijke verbeteringen zouden slachtoffers, maar ook ruimer, andere justitiabelen, ten goede kunnen komen.

<sup>93</sup> “*er is geen unieke oplossing voor een complex sociaal probleem*” [onze vertaling]



dat kader aangetoond hoezeer slachtoffers belang hechten aan de diensten voor slachtofferzorg en aan informele netwerken. In de toekomst zou bijvoorbeeld kunnen worden onderzocht welke mogelijkheden de procedures van het burgerlijke recht inhouden om de verwachtingen van slachtoffers op het vlak van erkenning mogelijk beter in te lossen (De Hert en Gutwirth, 2002).

### **5.3. *De voorzieningen ten behoeve van slachtoffers: tussen institutionele vereisten en bekommernis om personen***

De derde belangrijke uitdaging van de implementatie van de slachtoffervoorzieningen in het licht van de ervaringen en verwachtingen van slachtoffers betreft de problemen die de praktijkwerkers ervaren om te werken binnen structurele en organisationele beperkingen, terwijl ze in de eerste plaats instaan voor de 'zorg voor personen'.

Eerst en vooral herinneren we eraan dat de actoren die instaan voor de realisatie van de slachtoffervoorzieningen vaak in een ruimer institutioneel kader werken, conform de invalshoek van het multidimensionale en geïntegreerde beleid. De actoren zijn van mening dat het slachtofferbeleid slechts minimaal kan worden uitgewerkt omwille van deze ruimere context (wat contrasteert met de inspanningen en middelen voor gemediatiseerde zaken). De basisactoren van de politiediensten, parketten en rechtbanken blijken te wijzigen of zelf onderworpen te zijn aan andere institutionele en/of organisationele veranderingen dan deze inzake het slachtofferbeleid; de diensten die de politiebeambten, de magistraten en het administratief personeel moeten sensibiliseren, zijn om tal van redenen op verre afstand gesitueerd van de plaatsen waar sensibilisering noodzakelijk is; supervisie van de werkzaamheden van deze diensten kan ontbreken omwille van problemen met de middelenverdeling;... In die context wezen de professionele actoren doorheen de gesprekken herhaaldelijk op het risico op motivatieverlies en extreme 'routinisering', in het bijzonder binnen de gespecialiseerde diensten die instaan voor de sensibilisering van politie, parketten en rechtbanken inzake een eerste slachtofferbejegening en -onthaal.

Wat belangrijker is, uit de gesprekken en de observaties bij professionele actoren bleek dat de diensten steeds vaker georganiseerd en geëvalueerd worden op basis van kwantitatieve factoren, die op endogene wijze worden vastgelegd, namelijk volgens de efficiëntiecriteria van de instelling (Kaminski, 2002), en niet volgens exogene kwalitatieve criteria die rekening houden met het welzijn van de gebruikers naar aanleiding van de interventie. Wat de implementatie van de voorzieningen ten behoeve van slachtoffers betreft, bestaat de tendens om cijfergegevens (en niet eender welke) als een belangrijk criterium te

hanteren om diensten te evalueren, zoals bijvoorbeeld het geval is voor de evaluatie van de werklust van justitieassistenten inzake slachtofferonthaal of voor de activiteitenrapporten die de diensten voor slachtofferbejegening aan hun autoriteiten moeten voorleggen. Het is opvallend dat deze cijfergegevens vooral de werklust van de actoren willen ‘meten’, meer dan de emancipatiegraad van de gebruiker of de effectiviteit van de fundamentele rechten waarop deze een beroep kan doen. Het is dus minder de waarde of de zin van het werk met de gebruiker die momenteel geëvalueerd wordt maar eerder het aantal interventies, gesprekken, doorverwijzingen,... Net als in andere domeinen van het beleid neemt op het vlak van de implementatie van slachtoffervoorzieningen “*la responsabilité froide ou managériale*” meer en meer de plaats in van “*une obligation de moyen visant le bien-être de l’usager*”<sup>94</sup> (Pieret, 2008:36). In dat kader kaarten tal van actoren het gebrek aan reflectiemogelijkheden, zoals supervisies<sup>95</sup>, aan, wat middelen zijn op basis waarvan het personeel zin zou kunnen geven aan zijn werk<sup>96</sup> en die bovendien de samenwerking tussen de verschillende diensten zouden kunnen bevorderen. Wat de politiebeamten en magistraten (en hun administratieve medewerkers) betreft, stellen we paradoxaal genoeg vast dat hun werkzaamheden momenteel op geen enkele manier geëvalueerd worden, ondanks hun prerogatieven op het vlak van een kwaliteitsvolle slachtofferbejegening en -onthaal.

Het blijkt belangrijk te zijn om de werkzaamheden van alle actoren die mee instaan voor de realisatie van het slachtofferbeleid aan een dergelijke kwalitatieve en reflexieve evaluatie te onderwerpen, aangezien de praktische rationaliteit van het netwerk toelaat dat “*chaque maillon [puisse] naturellement (...) soit (...) expliquer l’échec de l’usager par la déficience de l’étape précédente, soit (...) rapidement l’oublier pariant sur la réussite d’une action ultérieure*”<sup>97</sup> (Pieret, 2008:37).

Een dergelijke evaluatie zou niet alleen de aanleiding kunnen vormen voor een collectieve reflectie, maar zou ook als instrument kunnen dienen om op termijn het isolement of de vaagheid waarin bepaalde professionele actoren (waaronder politiebeamten en magistraten) actie dienen te ondernemen, tegen te gaan.

<sup>94</sup> “*de koude of managementsverantwoordelijkheid [...] een middelenverplichting gericht op het welzijn van de gebruiker*” [onze vertaling]

<sup>95</sup> De hulpverleningsdiensten kunnen in de praktijk zeer breed handelen, zonder dat daarom een coherent structureel beleid wordt uitgewerkt om hen te omkaderen.

<sup>96</sup> Zie het laatste hoofdstuk van dit boek.

<sup>97</sup> “*elke schakel natuurlijk (...) hetzij (...) de mislukking van de gebruiker door de tekortkoming van de voorgaande etappe [kan] uitleggen, hetzij (...) deze snel [kan] vergeten omdat ingezet wordt op het welslagen van een latere actie*” [onze vertaling]

## Bibliografie

Aertsen, I., "Het verticalisme in de slachtofferzorg", in Goris, P. en Kaminski, D. (eds.), *Preventie en het paars-groene veiligheidsbeleid*, Brussel, Interuniversitair Netwerk Criminaliteitspreventie, 2003, 222-231.

Aertsen, I. en Beyens, K., "Restorative justice and the morality of law: a reply to Brochu", in Claes, E., Foqué, R. en Peters, T. (eds.), *Punishment, Restorative Justice and the Morality of Law*, Antwerp-Oxford, Intersentia, 2005, 101-117.

Aertsen, I. en Van Garsse, L., *Tussen dader en slachtoffer: bemiddeling in de praktijk. Onderzoeksrapport herstelbemiddeling*, 1/11/1994-31/12/1995, niet gepubliceerd, Leuven, K.U.Leuven, 1996.

Aertsen, I., Christiaensen, S., Hougardy, L. en Martin, D., *Vademecum politie slachtofferbejegening*, Gent, Academia Press, 2002.

Boutellier, H., *Crime and Morality; the Significance of Criminal Justice in Post-Modern Culture*, Dordrecht/Boston/London, Kluwer Academic Publishers, 2000.

Brienen, M. en Hoegen, E., *Victims of Crime in 22 European Criminal Justice Systems*. Nijmegen, Wolf Legal Publishers, 2000.

Cario, R., "La victime: définition(s) et enjeux", in Cario, R. en Salas, D. (eds.), *Oeuvre de justice et victimes*, Paris, Ed. L'Harmattan, Coll. Sciences Criminelles, 2001, 7-24.

Carr, P.J., Logio, K.A. en Maier, S., "Keep me informed: what matters for victims as they navigate the juvenile criminal justice system in Philadelphia", *International Review of Victimology*, 10(2), 2003, 117-136.

Cartuyvels, Y., "Politiques pénales et gouvernementalité par le risque: vers une culture post-disciplinaire?", in Cartuyvels, Y. (ed.), *Les ambivalences du risque. Regards croisés en sciences sociales*, Bruxelles, Facultés universitaires Saint-Louis, 2008, 149-185.

Cesoni, M.L. en Rechtman, R., "La réparation psychologique de la victime: une nouvelle fonction de la peine?", *Revue de Droit pénal et de Criminologie*, n°2, février 2005, 158-178.

Council of Europe, *European Convention on the Compensation of Victims of Violent Crimes*, Strasbourg, 24 november 1983.

Council of Europe, *Recommendation R(85)11 on the position of the victim in the framework of criminal law and procedure*, 28 juni 1985.

Council of Europe, *Recommendation R (87)21 on assistance to crime victims and prevention of victimisation*, 17 september 1987.

Council of Europe, *Recommendation R(99)19 Mediation in Penal Matters*, 15 september 1999.

Council of Europe, *Recommendation R(2006)8 on assistance to crime victims*, 14 juni 2006.

Council of the European Union, *Framework Decision of 15 March 2001 on the standing of victims in criminal proceedings* (2001/220/JHA).

Cours d'Appel de Bruxelles, Liege, Mons, *Rapport annuel des services d'accueil des victimes au sein des parquets et des tribunaux. Avant-propos du Collège des procureurs généraux*, Brussel, Ministerie van Justitie, 1999.

Daems, T., Robert, L., Neys, A. en Peters, T., "L'entrée de la victime dans l'espace pénitentiaire", in Born, M., Kéfer, F. en Lemaître, A. (eds.), *Une criminologie de la tradition à l'innovation. En hommage à Georges Kellens*, Gent, Larcier, 2006, 415-431.

Damiani, C., "Comment concilier réalité psychique et réalité judiciaires?", in Magos, V. (ed.), *Procès Dutroux. Penser l'émotion*, Brussel, Ministère de la Communauté française, Coordination de l'aide aux victimes de maltraitance, 2004.

Davis, C., Lurigio, A. en Skogan, W., "Services for Victims: A Market Research Study", *International Review of Victimology*, 6(2), 1999, 101-115.

De Fraene, D., Lemonne, A. en Nagels, C. "Débats autour de la victime: entre science et politique", *Quelles places pour les victimes dans la justice pénale?*, Revue de la Faculté de droit, Université Libre de Bruxelles, n.31, 2005, 55-92.

De Hert, P. en Gutwirth, S., "Grondslagentheoretische variaties op de grens tussen het strafrecht en het burgerlijk recht. Perspectieven op schuld-, risico- en strafrechtelijke aansprakelijkheid, slachtofferclaims, buitengerechtelijke afdoening en restorative justice", in Boonen, K., Cleiren, C.P.M., Foqué, R. en de Roos, Th.A. (eds.), *De weging van 't Hart. Idealen, waarden en taken van het strafrecht*, Deventer, Kluwer, 2002, 121-170.

De Mesmaeker, V., "Ervaring met justitie als differentiërende factor in het oordeel over justitie", *R.W.*, 73(14), 2009, 562-576.

Dienst Justitiehuzen, *Rapport annuel des services d'accueil des victimes au sein des parquets et des tribunaux*, Cours d'appel de Bruxelles, Liège, Mons, Antwerpen & Gent, Brussel, Ministerie van Justitie, 2000.

Dienst Justitiehuzen, *Rapport annuel des services d'accueil des victimes au sein des parquets et des tribunaux*, Cours d'appel de Bruxelles, Liège, Mons, Antwerpen & Gent, Brussel, Ministerie van Justitie, 2001.

Dignan, J., *Understanding victims and restorative justice*, Maidenhead, Open University Press, 2005.

Eliacheff C. en Soulez Lariviere, D., *Le temps des victimes*, Ed. Albin Michel, 2007.

Faget, J., "Médiation et violences conjugales", *Champ pénal*, vol.1, 2004, <http://champpenal.revues.org/50>

Faget, J., "Médiation et post-modernité. Légitimation ou transformation de l'action publique?", *Négociations*, n°6, 2006, 51-62.

Franssen A., "De la critique de l'activation à la démocratisation de l'action sociale", in *Travailler à l'être ensemble. L'aujourd'hui de l'intervenant social*, Les hors-série de Politique, La Semaine sociale du Mouvement ouvrier chrétien, n.59, 2008, 70-83.

Garland, D., *The Culture of Control: Crime and Social Order in Contemporary Society*, Chicago, University of Chicago Press, 2001.

Goethals, J. en Peters, T. (eds.), *De achterkant van de criminaliteit. Over victimologie, slachtofferhulp en strafrechtsbedeling*, Deurne, Kluwer Rechtswetenschappen, 1993.

Groenhuijsen, M. "Victims' Rights in the criminal justice system: a call for more comprehensive implementation theory", in Van Dijk, J.J.M., Van Kraam, R.G.H. en Wemmers, J.-A.M. (eds.), *Caring for crime victims. Selected proceedings of the 9<sup>th</sup> International Symposium on Victimology. Amsterdam, August 25-29, 1997*, Monsey, Criminal Justice Press, 1999, 85-114.

Hall, M., *Victims of crime. Policy and practice in criminal justice*, Cullompton, Willan Publishing, 2009.

Hebberecht, P., Lippens, R., Colle, P., Feys, J. en Van Hoorebeeck, B., *Slachtoffers, politie en justitie. Een nationale slachtofferenquête en -analyse als basis voor de optimalisering van de effectiviteit, efficiëntie en legitimiteit van politie en justitie*, Brussel, Federale diensten voor wetenschappelijke, technische en culturele aangelegenheden, 1998.

Kaminski, D., "Troubles de la pénalité et ordre managérial", *Recherches sociologiques*, 2002/1, 87-107.

Kaminski, D., "L'insécurité: plainte sociale et solution politique", *Travailler à l'être ensemble. L'aujourd'hui de l'intervenant social*, Les hors-série de Politique, La Semaine sociale du Mouvement ouvrier chrétien, n.59, 2008, 14-21.

Kellens, G., Peters, T. en Van Kerckvoorde, J., "L'enquête internationale de victimisations vue de Belgique", *RDPC*, 1993, 825-839.

Languin, N. en Robert, C-N., "Victimes: rôles, attentes et déceptions", présentation pour het *Programme de recherche UE "Crimprev"*. *Facteurs de criminalisation. Une approche comparative*, Brussel, Fondation universitaire, 20-21 avril 2007.

Lemonne, A., Van Camp, T. en Vanfraechem, I. (Promotor: Vanneste, C.), *Onderzoek met betrekking tot de evaluatie van de voorzieningen ten behoeve van slachtoffers van inbreuken*, Brussel, NICC, onuitgegeven onderzoeksrapport, 2007, [www.nicc.fgov.be](http://www.nicc.fgov.be)

Martin, D., "L'indemnisation publique des victimes d'infractions. Un état de la question en Europe et dans notre pays", *B.A.P.*, 1984, 109-112.

Martin, D., "Le mouvement d'aide aux victimes en Belgique francophone: tendances, problèmes actuels et perspectives", *RDPC*, 1989, 787-807.

Martin, D. en Van Kerkhoven, E., *Accueil des victimes dans les tribunaux et parquets. Analyse quantitative et qualitative de la première année d'activité*, Rapport voor het Ministerie van Justitie, 1995.

Michelat, G., "Sur l'utilisation de l'entretien non directif en sociologie", *Revue française de sociologie*, 1975, XVI, 2, 229-247.

Nationaal Forum voor Slachtofferbeleid, *Strategisch plan van een nationaal slachtofferbeleid*, Brussel, Ministerie van Justitie, 1996.

Nationaal Forum voor Slachtofferbeleid, *Aanbevelingen van het Nationaal Forum voor Slachtofferbeleid. Stand van zaken – Aangenomen op 29 april 2004*, Brussel, Federale Overheidsdienst Justitie, 2004.

Pemberton, A., Winkel, F.W. en Groenhuijsen, M.S., "Op weg naar slachtoffergerichte theorievorming in het herstelrecht", *Tijdschrift voor Herstelrecht*, 2006, 6(1), 48-64.

Peters, T., De Jaegher, K., Lauwaert, K., Stassart, E., Verhoeven, H., Snacken, S., Tubex, H., Kellens, G. et De Coninck, G., *Bouwstenen voor een coherent herstel- en slachtoffergericht justitiebeleid*, Studie uitgevoerd op vraag van het Federaal Wetenschapsbeleid, 1998.

Pieret, J., "De la déresponsabilisation des travailleurs sociaux", *Travailler à l'être ensemble. L'aujourd'hui de l'intervenant social*, Les hors série de Politique, La Semaine sociale du Mouvement ouvrier chrétien, n.59, 2008, 36-41.

Rans, P., *Principes d'une politique intégrée en faveur des victimes et responsabilité des différents acteurs dans le cadre des accords de coopération aux différents stades de la procédure, intégrée en faveur des victimes et responsabilité des différents acteurs dans le cadre des accords de coopération aux différents stades de la procédure*, presentatie op het "Séminaire Dix années d'accueil des victimes dans les parquets et tribunaux: vers une collaboration encore plus créative en vue d'une justice toujours plus humaine et attentive aux besoins des victimes", Gembloux, Service public fédéral justice, Direction générale de l'ordre judiciaire, Formation de l'ordre judiciaire, 12 juin 2003.

- Robert, P. en Zauberman R, "Les victimes entre la délinquance et l'Etat", *Revue de l'institut de sociologie*, 1985, 1-2.
- Salas, D., *La volonté de punir. Essai sur le populisme pénal*, Parijs, Hachette, 2005.
- Shapland, J., "Victims, The Criminal Justice System and Compensation", *British Journal of Criminology*, 24(2), 1984, 135-150.
- Somers, L., *Kinderen als slachtoffer van het verkeer. Onderzoek naar de noden, behoeften en ervaringen van verkeersslachtoffers en hun nabestaanden*, Leuven, K.U.Leuven, onuitgegeven rapport, 2005, [www.poldoc.be](http://www.poldoc.be)
- Spalek, B., *Crime Victims. Theory, Policy and Practice*, Houndmills, Palgrave, 2006.
- Strang, H., *Repair or Revenge*, Oxford, Clarendon Press, 2002.
- Strauss, A.L. en Corbin, J., *Basics of Qualitative Research: Techniques and Procedures for Developing Grounded Theory*, Thousand Oakes, Sage, 2nd ed., 1998.
- Strebelle, C., *Les contrats de sécurité. Evaluation des politiques de prévention en Belgique*, Brussel, Bruylant, 2002.
- Tulkens, F., "Les réformes à droit constant", Contribution pour la colloque "Quelle réforme pour la Cour européenne des droits de l'homme?", Strasbourg, juni 2002, gepubliceerd in *Actualité et droit International*, november 2002, <http://www.ridi.org/adi/articles/2002/200211tul.pdf> (download 25.01.2010)
- United Nations, *Declaration of Basic Principles of Justice for Victims of Crime and Abuse of Power*, 29 november 1985.
- Van Dael, E. en Van Camp, T., *Afstemming tussen politie, parket en de hulpverleningssector in 'crisisituaties' (provincie Vlaams-Brabant)*, Leuven, K.U.Leuven, onuitgegeven rapport, 2004.
- Vandebroek, M. en Vanfraechem, I., "Bemiddeling en hergo", in Put, J. en Rom, M. (eds.), *Het Nieuwe Jeugdrecht*, Gent, Larcier, 2007, 147-182.
- Van Dijk, J., "La recherche et le mouvement relatif aux victimes en Europe", in Conseil de l'Europe (ed.), *16<sup>ème</sup> Conférence de recherches criminologiques. Recherches sur la victimisation*, Strasbourg, 26-29 novembre 1984, Strasbourg, Conseil de l'Europe, Affaires juridiques, 1986, 3-10.
- Van Dijk, J., *Slachtoffers als zondebokken*, Apeldoorn, Maklu, 2008.
- Vanfraechem, I., *Herstelgericht groepsoverleg*, Brugge, die keure, 2007.
- Vanhamme, F., *La rationalité de la peine. Une approche socio-cognitive des tribunaux correctionnels*, Doctoraatsthesis, Brussel, U.L.B., 2005.

Van Kesteren, J.N., Mayhem, P. en Nieuwbeerta, P., *Criminal Victimisation in Seventeen Industrialised Countries: Key-findings from the 2000 International Crime Victims Survey*, Den Haag, WODC, 2000.

Walklate, S., *Imagining the Victim of Crime*, Maidenhead, McGraw-Hill/Open University Press, 2007.

Wemmers, J.A., "Victim Notification and Public Support for the Criminal Justice System", *International Review of Victimology*, 6(3), 1999, 167-178.



# SLACHTOFFERS EN HET BELGISCHE BELEID: ENKELE BEDENKINGEN NAAR AANLEIDING VAN HET NICC-ONDERZOEK

IVO AERTSEN

*Hoofddocent Leuvens Instituut voor Criminologie  
K.U.Leuven*

In deze bijdrage wordt naar aanleiding van het wetenschappelijk onderzoek naar het functioneren van de voorzieningen voor slachtoffers van misdrijven in België, uitgevoerd door het Nationaal Instituut voor Criminalistiek en Criminologie in de periode 2004-2007, gereflecteerd over de ontwikkelingen ter zake. Centrale aandachtspunten betreffen de mogelijkheden en grenzen van het tot stand brengen van een 'geïntegreerd' institutioneel slachtofferbeleid enerzijds, en de rol van de bredere samenleving anderzijds. Na enkele inleidende beschouwingen over het opzet van de NICC-studie wordt ingegaan op een eerste markante ontwikkeling in de slachtofferzorg en het onderzoek, namelijk de verbreding van de doelgroep. Daarna wordt gefocust op de kwaliteit van de slachtofferzorg, zoals die kritisch geanalyseerd wordt in het NICC-onderzoek. Verbreding van de doelgroep en de kwaliteit van dienstverlening brengen ons vervolgens bij de vraag naar het aantal slachtoffers dat op realistische wijze kan worden bereikt. Dat punt geeft op zijn beurt aanleiding tot twee andere thema's: het structureel slachtoffergericht werken binnen de sectoren van politie, justitie en hulpverlening, en de mogelijkheden om de slachtofferzorg meer te integreren binnen de ruimere samenleving. Ten slotte gaat aandacht uit naar enkele commentaren omtrent actuele beleidsontwikkelingen en naar mogelijke accenten in de verdere uitbouw van een slachtofferbeleid.

## **1. Over het opzet van de studie**

In het recente verleden werd België gefeliciteerd met de menigvuldige wet- en regelgevende initiatieven die het in de loop van de jaren negentig had genomen ten gunste van slachtoffers van misdrijven (Brienen en Hoegen, 2000). Tegelijk werd kritiek geformuleerd omwille van het uitblijven van een ernstige evaluatie omtrent de implementatie en het effect van deze initiatieven (Aertsen, 2003). Met de komst van het NICC-rapport kan dit laatste niet langer volgehouden worden. Er ligt nu een lijvige evaluatieve studie voor, die betrekking heeft op een aantal belangrijke aspecten van het slachtofferbeleid zoals dat zich in België sinds de jaren '80 ontwikkeld heeft. Daarbij werd gebruik

gemaakt van een veelzijdige onderzoeksmethodiek. De NICC-studie betreft een kwalitatief georiënteerd onderzoek, waarbij de bevindingen inductief werden opgebouwd en waarbij de gegevens via verschillende strategieën werden verzameld: analyse van de vigerende regelgeving, interviews met professionele actoren op verschillende niveaus en in diverse sectoren, participerende observatie vanuit diverse voorzieningen voor slachtofferzorg ten einde de praktijk in zijn sociale context te plaatsen en ten slotte een terugkoppeling naar de slachtoffers zelf door een rechtstreekse, open bevraging.

Het gevoerde onderzoek met betrekking tot het functioneren van de slachtoffervoorzieningen en het slachtofferbeleid is dan ook naar inhoud en onderzochte (f)actoren zeer omvattend geworden. Deze brede insteek is zeker een sterkte geweest, want naast het leveren van een vrij volledig overzicht van de slachtofferzorg in de verschillende sectoren heeft deze veelzijdigheid onder meer toegelaten een eerste beeld te schetsen van de mate van integratie en coördinatie van deze voorzieningen. Maar misschien schuilt hierin ook een zwakte, aangezien deze brede invalshoek bijna noodzakelijkerwijs uitmondt in een aantal zeer *algemene* tendensen, verbanden en interpretaties. De focus is duidelijk meer komen te liggen op het functioneren van de afzonderlijke sectoren van de slachtofferzorg – dus de praktijk – dan op een evaluatie van het doorgevoerde slachtofferbeleid. Onrechtstreeks komt men, onder meer via de verrichte analyse van de wet- en regelgeving, wel heel wat te weten over het slachtofferbeleid, maar hoe dit beleid binnen en tussen de respectieve sectoren – politie, justitie, hulpverlening – tot stand kwam, al dan niet planmatig uitgevoerd werd en wat de effecten waren, was in deze studie geen voorwerp van systematische evaluatie. Wellicht daarmee samenhangend werd in de studie weinig of geen aandacht besteed aan het *de facto* functioneren van beleidsorganen, noch op centraal niveau (Nationaal Forum voor slachtofferbeleid, de verantwoordelijke beleidscellen binnen de Federale Overheidsdiensten Justitie en Binnenlandse Zaken en binnen de Vlaamse Overheid, het College van Procureurs-generaal), noch op lokaal niveau (de arrondissementele raden voor slachtofferbeleid).

Het bovenstaande neemt niet weg dat het onderzoek een zeer volledig en gedifferentieerd beeld oplevert van de implementatie van de niet-categoriale slachtofferzorg. De zeventig geïnterviewde professionele actoren bieden de onderzoekers een rijke en zeer volledige bron van informatie. De participerende observatie – als toch wel waardevolle empirische methode voor dit soort onderzoek – had misschien wat meer aandacht mogen krijgen, althans in de verwerking en rapportage van de bevindingen. De bevraging van de slachtoffers heeft geresulteerd in een bevestiging, verdere uitwerking en verduidelijking van hun individuele noden en verwachtingen ten aanzien van de institutionele context. De rapportage bevat op dit vlak een veelheid aan relevante

getuigenissen, die in al hun concreetheid opnieuw meer inzicht geven in de leefwereld van slachtoffers. De onderzoekers hebben getracht het ‘discours’ van de slachtoffers in beeld te brengen. Volledigheid of representativiteit kan aan de hand van 43 interviews uiteraard niet nagestreefd worden, te meer omdat het ging om de *veelzijdige* noden van slachtoffers en hun ervaringen ten aanzien van de *diverse* voorzieningen, en ook omdat de steekproef afkomstig was uit twee gerechtelijke arrondissementen die toch (doelbewust) een aantal verschillen tonen. Naar de toekomst toe is het wellicht nuttig – zoals de onderzoekers ook zelf voorstellen – deze kwalitatieve bevraging van de slachtoffers te vervolledigen met een meer grootschalig kwantificerend onderzoek. De wijze waarop men onlangs in Nederland de dienstverlening vanuit de bureaus slachtofferhulp heeft onderzocht bij een representatieve groep slachtoffers, kan hier wellicht inspiratie bieden (van Wonderen en Moll, 2007).

## 2. De verbreding van de doelgroep

Wat de doelgroep betreft, opteerden de NICC-onderzoekers voor een ‘open bevraging’, ten einde de definiëring van het slachtoffer en de slachtofferpositie niet van meet af aan in te perken tot een louter strafrechtelijke context. Deze open benadering bevat ongetwijfeld een belangrijk potentieel, aangezien hiermee de complexe ervaringswereld van het slachtoffer kan belicht worden, met inbegrip van de subjectieve noden en verwachtingen ten aanzien van – onder meer – de politieke en gerechtelijke afhandeling. Bij de samenstelling van de groep te bevragen slachtoffers werd dan ook een open rekruteringswijze gevolgd, wat impliceert dat niet enkel slachtoffers van juridisch kwalificeerbare misdrijven in het sample werden betrokken, maar ook andere categorieën, zoals slachtoffers van verkeersongevallen, nabestaanden bij zelfdoding, slachtoffers van rampen en slachtoffers van een werkongeval. Deze open onderzoeksbenadering ligt geheel in het verlengde van een ontwikkeling die zich voordoet op het werkveld, waar zich met name in de sectoren van het slachtofferonthaal op de parketten en bij de rechtbanken en – voor Vlaanderen – bij de diensten voor slachtofferhulp van de Centra voor Algemeen Welzijnswerk een stelselmatige verbreding van de doelgroep voordoet. De verruiming van de doelgroep naar niet-strafrechtelijke categorieën slachtoffers wordt – in navolging van gelijkaardige ontwikkelingen in landen zoals Nederland en het Verenigd Koninkrijk – vanuit het werkveld verantwoord door te wijzen op een aantal gemeenschappelijke kenmerken van deze subgroepen: wat de aard van de feiten ook is, het gaat voor betrokkenen steeds om een schokkende gebeurtenis met (mogelijk) traumatische gevolgen en een grotendeels gelijklopend psychologisch verwerkingsproces.

Bij dit uitgangspunt kunnen echter twee kanttekeningen geplaatst worden. Eén: hoewel de verschillende types slachtofferervaring ontegensprekelijk gemeenschappelijke kenmerken vertonen, kan men even goed wijzen op het bestaan van een aantal verschillen tussen deze subgroepen. Deze specifieke en differentiële eigenschappen zouden verder moeten worden onderzocht. Twee: de wijze van organisatie van de dienstverlening bepaalt de noden. Hiermee wordt bedoeld dat de (voortdurende) uitbreiding van het cliënteel naar verschillende types slachtoffers een eigen oriëntatie gaat geven aan de probleemdefiniëring, zoals die door de professionele actoren gehanteerd wordt: vooral die kenmerken en hulpvragen die gemeenschappelijk zijn aan de diverse categorieën slachtoffers gaan herkend en behandeld worden, en de werkmethodieken gaan zich hierop verder ontwikkelen. In deze globaliserende probleembenadering wordt slachtofferschap vooral in de context geplaatst van de noden en gevolgen op individueel vlak, terwijl de maatschappelijke dimensie minder voorwerp van analyse en actie wordt. Door overwegend uit te gaan van dit in de praktijk en het beleid beklemtoonde 'sociale-opvangmodel' inzake slachtofferzorg (Van Dijk, 1988) laat men een kans onbenut om andere mogelijke victimagogische modellen te exploreren. Het NICC-onderzoeksrapport bevat dienaangaande wel een aantal aanknopingspunten met andere mogelijke denkmodellen inzake slachtofferzorg, bijvoorbeeld wanneer de onderzoekers de complexiteit van de strafbehoeften van slachtoffers in kaart brengen, of pleiten voor het doorbreken van de slachtoffer-daderdichotomie, of nog, aandacht vragen voor het promoten van de steunmogelijkheden vanuit de informele omgeving. In opvolgend onderzoek zouden deze alternatieve denkmodellen verder kunnen worden geëxpliciteerd, temeer omdat men thans – zoals we verder zullen aangeven – stuit op de grenzen van het sociale-opvangmodel. Bij verdere studie lijkt het nuttig om opnieuw de aandacht te richten op de specificiteit van de *criminaliteitservaring*, en meer bepaald de betekenis van de maatschappelijke reactie en de wijze waarop individuele slachtofferervaring enerzijds en maatschappelijk/justitiële reactie anderzijds mekaar wederzijds constitueren.

Vanuit een crimineel-politiek standpunt mag men de hulp- en dienstverlening aan slachtoffers en het beleid dienaangaande niet louter opvatten vanuit de individuele noden en de subjectieve ervaringswereld van het slachtoffer, maar dienen deze te worden geplaatst in een evoluerende context waarin de diverse sectoren van de samenleving zich de problematiek van slachtoffers, onveiligheid en criminaliteit eigen maken. Een verantwoordelijk beleid zal de uitbouw van de slachtofferzorg bijvoorbeeld plaatsen binnen een ruimer beleid dat men wenst te voeren aangaande maatschappelijke voorlichting en beeldvorming over criminaliteit.

### 3. De kwaliteit van de dienstverlening

Om de kwaliteit van de slachtofferzorg in de breedte maximaal te verzekeren, richt het slachtofferbeleid zich in de diverse sectoren op twee niveaus, waarbij het zich – althans voor de politieke en gerechtelijke afhandeling – gesteund weet door formele wetgeving: enerzijds moeten alle politiebeambten, magistraten en medewerkers van parketten en rechtbanken bekwaam zijn om een behoorlijke slachtofferbejegening te bieden, anderzijds zijn er binnen deze diensten gespecialiseerde units die het korps in deze algemene taak ondersteunen en daarnaast zelf instaan voor bepaalde vormen van slachtofferzorg. Deze spreiding van verantwoordelijkheid binnen de respectieve geledingen lijkt een gezond uitgangspunt, dat echter – zo leert deze NICC-studie nog maar eens – in de praktijk niet gemakkelijk te realiseren is. Het onderzoek wijst op de hoge verwachtingen die slachtoffers hebben ten aanzien van politieke en justitiële diensten en levert tevens een aantal indicaties op dat die verwachtingen niet of onvoldoende beantwoord worden. Daar waar de tevredenheid van de slachtoffers met de gespecialiseerde units meestal groot is (diensten slachtofferbejegening bij de politie, diensten slachtofferonthaal bij parket en rechtbank en de diensten slachtofferhulp), zijn de ervaringen met het bredere korps en de globale procedure niet onverdeeld gunstig. Voor de meeste slachtoffers komt de tussenkomst van de politie niet overeen met hun verwachtingen; talrijke voorbeelden van inadequate reacties worden aangehaald. Het gaat in dezelfde richting voor de justitiële interventies. Nogmaals wordt in dit onderzoek de nadruk gelegd op het belang van de informatieverstrekking en het persoonlijke contact, en de erkenning en de betrokkenheid die slachtoffers verwachten doorheen het strafrechtelijk proces. Echter, slachtoffers ervaren de afhandeling – nog steeds – als een abstracte en vervreemdende ‘fictie’. Een uitzondering hierop vormen de positieve ervaringen bij de procedure voor voorwaardelijke invrijheidstelling, hoewel die belastend is voor vele slachtoffers. Dit laatste bevestigt de bevinding dat een goede slachtofferzorg in het kader van de strafrechtelijke behandeling wel degelijk mogelijk is, mits voldoende persoonlijke aandacht voor en ondersteuning aan het slachtoffer geboden wordt. Deze positieve ervaring van erkenning en participatie ontbreekt voor de meeste slachtoffers op andere scharniermomenten van de gerechtelijke afhandeling, zoals de verklaring van benadeelde persoon, de inzage van het dossier, het vragen van bijkomende onderzoekshandelingen, de zitting van de rechtbank en de burgerlijke partijstelling. Voor slachtoffers blijkt de ervaring van *persoonlijke* bejegening door de procureurs des Konings of de rechter vaak bepalend te zijn voor de globale tevredenheid. Verder onderzoek naar de aard van de gewenste communicatieve aanpak en voorwaarden bij de magistraten zou nuttig zijn. Ook zou men kunnen denken aan een haalbaarheidsstudie voor een regeling – zie Nederland – waarin slachtoffers in bepaalde omstandighe-

den een persoonlijk onderhoud met de behandelende magistraat kunnen bekomen. Belangrijk nog is dat het onderzoek ook wijst op de verre van eensluidend positieve ervaringen met de advocatuur en – zonder meer problematisch te noemen – met de verzekeringssector. Verder onderzoek naar deze twee laatste vormen van dienstverlening aan slachtoffers dringt zich op.

Op grond van het bovenstaande kan men niet zomaar besluiten dat de kwaliteit van de algemene dienstverlening aan slachtoffers in ons land onverdeeld goed is. De kans is groot dat de positieve ervaringen met de gespecialiseerde diensten slachtofferbejegening, slachtofferonthaal en slachtofferhulp gaan functioneren als excuus of verhulling voor het niet adequaat functioneren van de slachtofferzorg in de breedte. Zoals we zo dadelijk zullen zien, komen vele – steeds meer – slachtoffers met politie en justitie in aanraking, waarvan om begrijpelijke redenen slechts een zeer kleine groep contact kan hebben met de gespecialiseerde diensten. Ook op dit vlak dringt verder, en grootschaliger, onderzoek zich op. Men zou praktisch toetsbare kwaliteitsindicatoren kunnen opstellen om de bejegening van slachtoffers in de diverse sectoren (politie, justitiële diensten, advocatuur, verzekeringswezen, hulpverlening) te beoordelen. Dergelijke indicatoren, die men periodiek toetst op de ervaringen van representatieve groepen slachtoffers, zouden mede tot stand kunnen komen op basis van bestaande regelgeving (de Aanbevelingen van de Raad van Europa uit 1985 en 2006 betreffende respectievelijk de positie van het slachtoffer in het strafproces en de bijstand aan slachtoffers, het Kaderbesluit van 15 maart 2001 van de Raad van de Europese Unie inzake de status van het slachtoffer in de strafprocedure, de Richtlijn van 29 april 2004 van de Raad van de Europese Unie inzake schadeloosstelling, en verder de nationale wetten, samenwerkingsakkoorden, decreten en omzendbrieven). Deze opeenvolgende momentopnames zouden de evolutie van de kwaliteit van de slachtofferzorg kunnen in beeld brengen. Daarnaast zou men een meer longitudinaal onderzoek kunnen opzetten waarin een beperkte groep slachtoffers in verschillende arrondissementen van nabij gevolgd wordt doorheen de gehele afhandeling. Door middel van eenvoudige checklists kunnen de diverse aspecten van de slachtofferzorg – eventueel door de slachtoffers zelf – geregistreerd worden, terwijl zij ook op kwalitatief-inhoudelijk vlak hun ervaringen zouden kunnen rapporteren. Dergelijke onderzoeken zouden de heersende indruk over de kwaliteit van de slachtofferzorg op een meer systematische wijze kunnen bevestigen dan wel nuanceren.

#### **4. Het aantal te bereiken slachtoffers**

Het NICC-onderzoek wijst, zoals reeds vermeld, op de hoge verwachtingen die slachtoffers doorgaans hebben ten aanzien van de politieke en justitiële

diensten. Mogelijk werken deze (te?) hoge verwachtingen teleurstellingen in de hand. Tegelijk wordt, zo hebben we gezien, de officiële doelgroep van de slachtofferzorg voortdurend uitgebreid naar een aantal niet-strafrechtelijke categorieën. Terecht waarschuwen de onderzoekers voor de mogelijke trend dat steeds grotere groepen personen die sociale problemen ervaren, het statuut van slachtoffer gaan opeisen en verwachtingen gaan stellen ten aanzien van een aantal maatschappelijke diensten, waaronder politie en justitie. Hierdoor komen deze laatste nog meer onder druk te staan en kunnen, bij een niet-adequate respons op de noden van de nieuwe groepen slachtoffers, opnieuw frustraties bij deze groepen burgers ontstaan. Dit alles wijst op de noodzaak om nieuwe beleidsinitiatieven en ontwikkelingen op het terrein te laten vergezellen van onderzoek naar de (evoluerende) percepties van slachtofferschap in de samenleving en de daarmee gepaard gaande verwachtingen.

Paradoxaal genoeg, aldus de onderzoekers, treden op het werkveld samen met de uitbreiding van de doelgroep toch weer selectieve mechanismen op. Omwille van institutionele en organisatorische redenen, waaronder beperkte personeelsmiddelen, geven alle sectoren in de slachtofferzorg voorrang aan bepaalde categorieën slachtoffers. De zo fel bepleitte systematische en proactieve doorverwijzing van (bepaalde categorieën) slachtoffers van politie en justitie naar de diensten slachtofferhulp, zoals voorgeschreven in het samenwerkingsakkoord tussen de federale staat en de Vlaamse Gemeenschap (1998) en opnieuw benadrukt door het Nationaal Forum voor slachtofferbeleid (Nationaal Forum, 2007), blijkt hier gerelativeerd te moeten worden. Enerzijds luidt het in het Memorandum van het Nationaal Forum (2007) dat de doorverwijzing door de politie nog steeds 'een groot knelpunt' is. Anderzijds leren we uit het NICC-onderzoek en uit de talrijke echo's op het terrein dat de (Vlaamse) diensten slachtofferhulp een systematische doorverwijzing van alle volgens het samenwerkingsakkoord daartoe in aanmerking komende slachtoffers onmogelijk aankunnen. Omwille van het 'risico' van een té hoge caseload worden sensibiliseringsactiviteiten ten aanzien van politie en justitie dan ook bewust afgeremd.

Bij deze enigszins tegenstrijdige aspiraties en ontwikkelingen is de boutade op zijn plaats dat 'men moet weten wat men wil'. De cijfers zijn in dit verband onthutsend. Een berekening, die vertrekt van de officiële doelgroep van de Vlaamse diensten voor slachtofferhulp en internationale standaards hanteert met betrekking tot het aantal hulpbehoevende slachtoffers, wees uit dat deze diensten in 2005 een kleine 5% bereikten van alle slachtoffers van *geregistreerde* feiten, die nood hebben aan professionele hulp (Van Wesenbeeck, 2007). Neemt men het *dark number* in aanmerking, dan blijken de Vlaamse diensten voor slachtofferhulp ongeveer 1,5% van alle hulpbehoevende slachtoffers te bereiken. In optimale omstandigheden – het daadwerkelijk contact tot stand

brengen met alle slachtoffers die hulp nodig hebben – zou een gemiddelde Vlaamse dienst voor slachtofferhulp per gerechtelijk arrondissement op jaarbasis niet de actuele 670 cliënten moeten bedienen, maar wel een aantal dat ligt tussen 7.000 en 13.000 (indien men zich beperkt tot de door de politie geregistreerde en dus officieel door te verwijzen slachtoffers). Ter informatie: in 2005 beschikten de Vlaamse diensten voor slachtofferhulp over 54 professionele hulpverleners (voltijds equivalenten) en 162 vrijwilligers.

De Vlaamse Overheid, verantwoordelijk voor de organisatie en financiering van de hulpverlening aan slachtoffers in het Nederlandstalige landsgedeelte, is zich bewust van de mogelijke (financiële en andere) implicaties indien het samenwerkingsakkoord volledig en consequent zou worden toegepast. Deze overheid wordt dan ook geconfronteerd met de toenemende werklust van de diensten voor slachtofferhulp. Deze diensten hebben gedurende de voorbije jaren hun werking inderdaad gericht op steeds meer doelgroepen en specifieke problemen. De aandacht voor specifieke problemen samen met een groeiende maatschappelijke aandacht voor slachtoffers onder meer in de media, leidt tot een gestage groei van het aantal hulpvragers. Tegelijk wordt vanuit het werkveld gesignaleerd dat dossiers complexer worden (intrafamiliaal geweld, stalking, zelfdoding). Bijkomende taken ontstaan bovendien voor de medewerkers van de diensten slachtofferhulp. Hen wordt meer en meer gevraagd hun expertise ter beschikking te stellen aan andere sectoren uit de hulpverlening. Rond bepaalde geweldsproblemen ontstaan meer en meer multidisciplinaire samenwerkingsvormen. Aangepaste methodieken dienen hiervoor te worden uitgewerkt, in voortdurende samspraak met de partnerorganisaties. Dit alles heeft er toe geleid dat de werkdruk met betrekking tot de hulpverlening 'als onhoudbaar' ervaren wordt. Een beroep doen op vrijwilligers biedt maar in beperkte mate soelaas. Het aantal vrijwilligers neemt af, er is een groter verloop, hun begeleiding is tijdsintensief. Bovendien worden – niet alleen in ons land – de vrijwilligersformule en meer bepaald de grondslagen ervan in vraag gesteld. Met betrekking tot de wijze waarop de vrijwilligerswerking binnen slachtofferhulp verder kan worden uitgebouwd, heeft de Vlaamse Overheid een wetenschappelijk onderzoek gelast (2008). De NICC-studie formuleert een aantal aanbevelingen om, mits verder onderzoek naar de reële hulpbehoeften en verder overleg, te kunnen omgaan met de cliëntenstroom. Onder meer acht men het belangrijk dat het samenwerkingsakkoord opnieuw geëvalueerd wordt op het vlak van de beoogde doelgroepen.



## 5. Hoe het structureel werken doen werken?

Het NICC-onderzoek wijst op de zeer beperkte uitvoering van de structurele opdrachten van de politieke diensten slachtofferbejegening en de diensten slachtofferonthaal bij de parketten en rechtbanken. Ook het vermelde onderzoek van de Vlaamse Overheid geeft aan dat de opdrachten van individuele hulpverlening steeds meer voorrang krijgen op de structurele opdrachten. Binnen de structurele opdrachten rapporteren de drie gespecialiseerde sectoren in de slachtofferzorg vooral overlegactiviteiten, het verstrekken van informatie en sensibilisatie. Onderzoek en eigen rapportage door die sectoren zouden meer duidelijkheid moeten brengen omtrent de vorm en de inhoud van deze overleg- en sensibilisatieactiviteiten. Er bestaat een behoefte aan het verder uitklaren en uittekenen van aangepaste methodieken ter zake. Dezelfde onduidelijkheid bestaat met betrekking tot de vormingsactiviteiten, die diensten politieke slachtofferbejegening geacht worden te verzorgen aan de leden van het korps. De diensten slachtofferonthaal blijken weinig of geen systematische vorming te geven aan de magistratuur of de medewerkers van parket en rechtbank. Meer recent werden hun structurele opdrachten – door het doorvoeren van een ‘Business Process Re-engineering’ (BPR) binnen de dienst Justitiehuisen – overigens beperkt tot 10% van hun globale takenpakket.

De verschillende sectoren in de slachtofferzorg geven duidelijk voorrang aan de dienstverlening op individueel vlak. Mede daardoor wordt het cliënteel aangezogen naar de diensten slachtofferbejegening bij de politie, de diensten slachtofferonthaal bij de parketten en rechtbanken en de diensten slachtofferhulp binnen het welzijnswerk. Met andere woorden, de indruk heerst dat de slachtofferzorg niet optimaal gespreid is over de verschillende geledingen en personeelsleden van deze organisaties. Met deze algemene geledingen hebben slachtoffers nochtans het meest te maken. De slachtofferzorg neemt hierdoor – in de terminologie van het NICC-rapport – meer en meer de vorm aan van een ‘specialisme’ en minder die van een ‘generalisme’.

Hoe is het beperkt opnemen van de structurele opdrachten in de drie sectoren van de slachtofferzorg verder te verklaren? Het NICC-onderzoek wijst op de weerstanden die nog steeds schijnen te bestaan binnen politieke en gerechtelijke middelen om de zorg voor slachtoffers op zich te nemen. Op een aanbod van vorming wordt door deze actoren niet of nauwelijks ingegaan. Daarnaast zijn er factoren die eigen zijn aan de diensten slachtofferbejegening en slachtofferonthaal zelf: de opleiding van de medewerkers en de voorgeschiedenis van de diensten oriënteren hen in de richting van het zelf opnemen van individuele taken ten nadele van vormings- en sensibilisatieactiviteiten. Tenslotte nemen sommige van deze diensten de individuele begeleiding van slachtof-

fers op zich omwille van de gebrekkige doorstromingsmogelijkheden van het cliënteel naar de diensten voor slachtofferhulp.

Wellicht zullen velen uit het werkveld niet akkoord gaan met de conclusie van de onderzoekers dat de weerstand inzake slachtofferzorg bij de politie en justitiële actoren – na al die jaren – nog steeds groot is. Men zal aanhalen ‘dat er toch veel veranderd is’ sinds het begin van de jaren negentig. Er is op juridisch en institutioneel vlak inderdaad heel wat gebeurd, en het NICC-rapport maakt trouwens gewag van zeer goede informele contacten die doorgaans bestaan op persoonlijk vlak tussen de gespecialiseerde medewerkers en de andere geledingen van het korps. Er is een grote bereidheid wanneer men aangesproken wordt op individuele vragen van slachtoffers. Het onderzoek lijkt echter te suggereren dat de basishouding van vele (politie en justitiële) actoren onveranderd blijft, waardoor het dagelijkse werk gedomineerd wordt door de technische en op zich al vaak complexe afhandeling van dossiers.

Een automatische reflex richting slachtoffer doet zich – vanuit een justitiële logica – bij het openen van een zoveelste dossier niet voor. In functie van een efficiënte afhandeling is tijd vrijmaken voor het slachtoffer een bijkomende, storende factor. In die omstandigheden kan slachtofferzorg niet uitgroeien tot een elementaire, onvoorwaardelijke taak van de behandelende politiebeambte of magistraat, maar blijft het een voorwaardelijke opdracht – een taak die ter harte genomen wordt indien het andere werk dit mogelijk maakt.

Gezien de kwantitatieve limieten inzake individuele dienstverlening zoals hierboven geschetst, dient men vragen te stellen bij deze ontwikkelingen en het gevoerde beleid. Verdient het niet in de eerste plaats aanbeveling om de slachtofferzorg meer ingang te doen vinden binnen het ruime kader van de bestaande voorzieningen van politie, justitie, hulpverlening, onderwijs, gezondheidssector en verzekeringswezen? Dient niet radicaal gekozen te worden voor een andere strategie, een spreidingsstrategie die in vergelijking met de noodzakelijk blijvende individuele hulpverlening aan slachtoffers specifieke methodieken en expertise behoeft?

## **6. Slachtofferzorg in de samenleving**

Niet alleen de spreiding van slachtofferzorg binnen bestaande institutionele contexten is van belang. Ook de mogelijkheden van de informele samenleving zouden meer kunnen worden geëxploreerd. Hiermee wordt niet zozeer de vrijwilligerswerking van slachtofferhulp bedoeld, maar vooral de capaciteiten van de onmiddellijke omgeving van het slachtoffer om op afdoende wijze hulp te bieden. Deze mantelzorg blijkt zeer effectief te zijn, zoals vroeger onderzoek in Vlaanderen heeft aangetoond (Aertsen, 1993) en zoals dit beves-

tigd wordt in de bevraging van slachtoffers door de NICC-onderzoekers. Praktijk en onderzoek dienen dit potentieel en de beïnvloedende factoren verder te verkennen, rekening houdend met de wijze waarop ruimere informele netwerken zich in de samenleving ontwikkelen.

De ondersteuningsmogelijkheden voor slachtoffers in de informele samenleving beperken zich inderdaad niet tot de onmiddellijke omgeving van het slachtoffer. Opvattingen over slachtofferschap, noden en hulpbehoeften worden in grote mate mee gevormd door de publieke opinie en de media. Vandaar dat in victimologisch onderzoek meer en meer de ‘vicarious’ of ‘tertiaire’ dimensie van slachtofferschap op de voorgrond treedt. In dit soort onderzoek worden de psychologische en andere gevolgen-op-afstand onderzocht, met name het effect van gewelddadige of andere criminele gebeurtenissen op bredere kringen in de samenleving. Onderzoek met betrekking tot de noden van slachtoffers bij terrorisme heeft één en ander verduidelijkt, waarbij verklaard wordt hoe de ervaring en de opinievorming van de tertiaire slachtoffers (dus de gehele, geaffecteerde samenleving) mede door beleids- en andere maatschappelijke ontwikkelingen in een bepaalde richting worden georiënteerd (Letschert et al., 2010).

De brede maatschappelijke dimensie is ook voor de meer ‘gewone’, directe slachtoffers van belang. Slachtoffers van verkeersongevallen of hun nabestaanden ondervinden op persoonlijk vlak de gevolgen van de ‘maatschappelijke banalisering’ van de problematiek (Bossaerts, 2007). Sommige respondenten in het NICC-onderzoek betreuren ‘het gebrek aan solidariteit dat hun medeburgers aan de dag leggen’. Dit gebrek aan informele maatschappelijke reactie blijkt een bijzondere ‘overvictimiserende’ impact te hebben. Kortom, indien men bekommerd is om het welzijn van grote groepen slachtoffers, dienen deze brede maatschappelijke invloeden meer voorwerp te worden van studie.

## 7. Naar een geïntegreerde benadering

In het verleden werd al vastgesteld dat het bekomen van een ‘integratie’ van de slachtofferzorg niet vanzelfsprekend is (Aertsen, 2003). De integratie bleek beperkt te blijven in meervoudige zin: de onderlinge afstemming van de eerstelijns en de tweedelijns hulpverlening, de onderlinge afstemming van de respectieve sectoren op de eerste lijn, de integratie binnen de eigen organisatie en tenslotte de verbinding tussen de dader- en de slachtofferdimensie. Het huidige NICC-onderzoek spreekt van een ‘multidimensionele’ en ‘geïntegreerde’ politiek en vindt tal van bevestigingen voor het moeizame verloop van de diverse vormen van integratie. Wetgeving alleen, met name de goedkeuring van het samenwerkingsakkoord van 1998 tussen de Staat en de Vlaamse

Gemeenschap, blijkt niet te volstaan om de sectoren van politie, justitie en hulpverlening optimaal te doen samenwerken. Aan Brusselse en Franstalige kant kijkt men – tien jaar later – nog steeds uit naar de definitieve komst van een samenwerkingsakkoord. Hoewel dergelijk samenwerkingsakkoord als structureel kader een essentiële voorwaarde vormt voor het tot stand brengen van een geïntegreerd beleid, blijkt het slechts één van de elementen te zijn. Informele overlegmechanismen blijken noodzakelijk te zijn om tot een effectieve, realistische en aangepaste implementatie van een slachtofferbeleid te komen. Het belang van lokale netwerkvorming werd reeds vroeger door Groenhuijsen (1999) aangehaald als een van de belangrijke voorwaarden voor een daadwerkelijke implementatie van de slachtofferzorg (naast attitudevorming, kennisbevordering en het vrijmaken van middelen).

Ook het Nationaal Forum voor slachtofferbeleid roept op tot het ontwikkelen van meer samenhang en een betere zichtbaarheid van de talrijke initiatieven die werden genomen op de verschillende bevoegdheidsniveaus (Nationaal Forum, 2007). Het Nationaal Forum erkent de vooruitgang die de laatste 15 jaar werd geboekt, mede dank zij het tot stand komen van een aantal wettelijke en regelgevende teksten. Toch werpt het Forum de vraag op ‘naar de daadwerkelijke omzetting van deze bepalingen in de handelwijzen en mentaliteit’. De in de verschillende teksten opgenomen rechten van slachtoffers moeten thans (meer) operationeel gemaakt worden, aldus het Nationaal Forum. Mede op basis van het NICC-onderzoek doet het Nationaal Forum een aantal ‘verontrustende vaststellingen’, die er op wijzen dat aan de slachtofferzorg – zeker in die sectoren die belangrijke institutionele veranderingen ondergaan (zoals de politie) – ‘nog steeds niet voldoende prioriteit is verleend’. De middelen volstaan niet, soms worden de budgetten zelfs ingekrompen, inspanningen voor opleiding van personeel en coördinatie van de dienstverlening blijven gebrekkig. Ook op centraal beleidsniveau blijkt de aandacht te verslappen: *“Het Forum moet overigens vaststellen dat er minder betrokkenheid is bij zijn werkzaamheden en dat de vertegenwoordigers van de federale overheid minder aanwezig zijn, naast het gegeven dat bepaalde ministeriële kabinetten minder belangstelling tonen.”* Het Nationaal Forum vraagt aandacht voor een aantal dringende dossiers, waaronder de moeizaam verlopende implementatie van het Vlaams-federale samenwerkingsakkoord dat, ondanks de wettelijke en decretale bekrachtiging, lang niet door alle actoren in al zijn aspecten wordt toegepast. Met andere woorden en wat meer provocatief gesteld: de wettelijk bepaalde voorschriften worden door politie en justitie niet ten volle nageleefd. Is het de afwezigheid van enige sanctiemogelijkheid die het niet-naleven van slachtoffergerichte wetgeving – in tegenstelling tot de vele andere procedureregels in het kader van de strafrechtelijke afhandeling – mogelijk maakt?

Tenslotte vraagt het Nationaal Forum meer aandacht voor de implementatie van de supranationale regelgeving inzake slachtofferzorg. Deze supranationale regelgeving biedt inderdaad, zoals hierboven reeds aangehaald, een toetsingskader voor de beoordeling van de kwaliteit van de slachtofferzorg in de diverse sectoren. De regelgeving vanuit de Europese Unie opent een belangrijk nieuw perspectief (en nieuwe verplichtingen), met name de behoorlijke bejegening van onderdanen van andere lidstaten die op Belgisch grondgebied slachtoffer worden. Het spreekt voor zich dat deze aangepaste slachtofferzorg aan niet-Belgen en dus vaak anderstaligen eigen eisen stelt. In een recent manifest vraagt Victim Support Europe (2008) op dit vlak van de Europese instellingen een doortastend beleid ten aanzien van de lidstaten.

## 8. Tot slot

In een rapport gemaakt voor de Verenigde Naties beschrijft Irvin Waller (2003) de kritische stappen voor een daadwerkelijke implementatie van een slachtofferbeleid. De meeste landen – die geen fundamenteel slachtoffergerichte strafrechtsbedeling kennen – dienen min of meer doorheen hetzelfde proces te gaan. In een eerste fase worden kleinschalige pilootprojecten inzake slachtofferhulp opgestart en worden studiedagen gehouden en enquêtes inzake slachtofferschap en slachtoffernoden doorgevoerd. In een tweede fase wordt een nationaal 'Responsibility Centre' opgericht, dat gericht is op centrale beleidsvoering, planning, opleiding, onderzoek en verdere ontwikkeling. Daarnaast ontstaan, naast de vermenigvuldiging van lokale projecten, nationale (koepel)organisaties inzake slachtofferzorg. De derde fase is die van consolidatie en 'mainstreaming' binnen de sectoren van politie en justitie: slachtofferzorg wordt geïntegreerd in wetgeving, programma's en dagelijkse routineactiviteiten van politiemensen en magistraten. Hiertoe zijn inderdaad wettelijke hervormingen nodig, zodat men bijvoorbeeld in het kader van de strafrechtelijke afhandeling verplicht wordt om het slachtoffer te informeren of te raadplegen over bepaalde stappen in het dossier. Vaardigheden van rechters worden aangescherpt zodat zij in staat zijn om niet enkel juridisch maar ook op communicatief vlak actief te luisteren naar slachtoffers tijdens de zitting. Consolidatie van slachtoffervoorzieningen vereist, aldus Waller, echter ook een regelmatig onderzoek naar wat reeds bereikt werd en wat verder dient te gebeuren op het vlak van projecten, wetgeving en attitudebevordering. Als nationaal 'Responsibility Centre' zou het Nationaal Forum voor slachtofferbeleid zich op dit vlak verder kunnen profileren, waartoe in het verleden overigens reeds aanzetten werden geleverd (Nationaal Forum, 2004). Vanuit verschillende hoeken werd de laatste jaren echter gewezen op de geringe slagkracht van het Nationaal Forum, wat ook in het NICC-onderzoek bevestigd

wordt. Het Forum zelf hoopt zijn positie te kunnen versterken door als nationaal orgaan een verdere institutionalisering te bewerkstelligen (Nationaal Forum, 2007). Nog volgens Waller kan men op dit centrale beleidsniveau belangrijke stimulansen geven door jaarlijkse nationale conferenties te organiseren, regelmatige nationale en regionale slachtofferonderzoeken door te voeren en parlementaire organen systematisch voor te lichten.

Het 'Strategisch plan van een nationaal slachtofferbeleid', dat in de schoot van het Nationaal Forum in 1996 werd goedgekeurd, onderscheidt drie pijlers voor de ontwikkeling van een goed slachtofferbeleid (Nationaal Forum, 1996). De eerste pijler betreft de basisdienstverlening door politie en gerechtelijke instanties. Secundaire victimisatie wordt daardoor voorkomen. De tweede pijler heeft betrekking op het herstel van de materiële en immateriële schade. De derde pijler betreft de uitwerking van specifieke maatregelen voor bijzondere, kwetsbare slachtoffergroepen. De tweede pijler behelst ook het herstel van het vertrouwen in de anderen en in de samenleving. Volgens het Nationaal Forum dient dit een centrale plaats in te nemen in het beleid en dient dit nagestreefd te worden door het uitbouwen van voorzieningen voor schadevergoeding, bemiddeling en slachtofferhulp. Het benadrukken van het belang van deze tweede pijler, en meer bepaald het herstel van het vertrouwen in de samenleving, wordt impliciet onderschreven door de NICC-onderzoekers in hun aanbevelingen op het einde van het rapport. Daar pleiten zij voor het prioritair ondersteunen van de oplossingscapaciteiten in de brede samenleving: het versterken van de werking van de diensten voor slachtofferhulp en de beleidsmatige aansturing ervan, het bevorderen van alternatieve vormen van conflictafhandeling zoals bemiddeling, het verder stimuleren van de forensische invulling van slachtoffer- en daderhulp en het versterken van de rol van de sociale omgeving (onder meer om de hoge verwachtingen ten aanzien van politie en justitie te temperen).

Het responsabiliseren van de sectoren van politie en justitie heeft tot nu toe centraal gestaan in discussies over het implementeren van een goed slachtofferbeleid. De versterking van de rechtspositie van het slachtoffer wordt vooral gesitueerd in de context van de strafrechtelijke afhandeling. Dit is uitermate belangrijk, gezien de voorname rol die de strafrechtsbedeling speelt in de maatschappelijke reactie op criminaliteit, met name door het uitoefenen van haar normbevestigende, beschermende en expressieve functie. Toch is dit slechts een deel van het verhaal. Herstel voor slachtoffers van criminaliteit vereist in de eerste plaats een betrokkenheid van de brede samenleving. Noden van slachtoffers en effectieve zorg dienen in de eerste plaats begrepen te worden vanuit een niet-institutionele context. Ook op dat vlak kan het beleid belangrijke stimulansen geven. De organisatie van de slachtofferzorg is nu sterk gesegmenteerd. Mogelijk moeten we evolueren in de richting van werke-

lijk geïntegreerde diensten voor slachtofferzorg, die dan ankerpunten hebben bij de politie, in het gerechtshuis, in de ziekenhuizen, in de scholen, in het welzijnswerk, bij buurtwerkingen, in het verenigingsleven... Het experimenteren met vormen van co-interventie, zoals voorgesteld in het NICC-rapport, kan daartoe een eerste stap zijn. Deze geïntegreerde diensten, geholpen door expertisecentra op regionaal en nationaal niveau, dienen in de eerste plaats hun werking te richten op de herstel- en ondersteuningsmogelijkheden voor slachtoffers vanuit de brede samenleving. De toevloed van slachtoffers is immers onmogelijk op te vangen, zelfs niet door de best georganiseerde en gecoördineerde vorm van hulp- en dienstverlening.

## Bibliografie

Aertsen, I., "Slachtoffers van crimineel geweld. Een kwalitatief-fenomenologische analyse", in Peters, T. en Goethals, J. (eds.), *De achterkant van de criminaliteit. Over victimologie, slachtofferhulp en strafrechtsbedeling*, Antwerpen, Kluwer Rechtswetenschappen België, 1993, 177-217.

Aertsen, I., "Het verticalisme in de slachtofferzorg", in Goris, P. en Kaminski, D. (eds.), *Preventie en het paars-groene veiligheidsbeleid*, Brussel, Interuniversitair Netwerk Criminaliteitspreventie, 2003, 222-231.

Bosssaerts, B., *Voor een betere opvang en begeleiding van verkeersslachtoffers. Rapport van de stuurgroep aan de Staten-generaal*, Brussel, Vlaamse Overheid, Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin, 2007.

Brienen, M.E.I. en Hoegen, E.H., *Victims of Crime in 22 European Criminal Justice Systems. The implementation of Recommendation (85)11 of the Council of Europe on the Position of the Victim in the Framework of Criminal Law and Procedure*, Nijmegen, WLP, 2000.

Groenhuijsen, M., *Trends in Victimology in Europe with special Reference to the European Forum for Victim Services*, Kyoto, 1999, niet gepubliceerd.

Letschert, R., Staiger, I. en Pemberton, A., *Assisting victims of terrorism*, Dordrecht, Springer, 2010.

Nationaal Forum voor slachtofferbeleid, *Strategisch plan van een nationaal slachtofferbeleid*, Brussel, Ministerie van Justitie, 1996.

Nationaal Forum voor slachtofferbeleid, *Aanbevelingen van het Nationaal Forum voor Slachtofferbeleid. Stand van zaken – Aangenomen op 29 april 2004*, Brussel, Federale Overheidsdienst Justitie, 2004.

Nationaal Forum voor slachtofferbeleid, *Memorandum van het Nationaal Forum voor Slachtofferbeleid*, Brussel, Federale Overheidsdienst Justitie, 2007.

Van Dijk, J., "Ideological trends within the victims movement: an international perspective", in Maguire, M. en Pointing, J. (eds.), *Victims of crime: a new deal?*, Milton Keynes, Open University Press, 1988, 115-126.

Van Wesenbeeck, F., *Bereiken de Diensten Slachtofferhulp voldoende slachtoffers?*, Leuven, K.U.Leuven, Faculteit Rechtsgeleerdheid, 2007, niet gepubliceerd.

Van Wonderen, R. en Moll, M., *Beoordeling dienstverlening Slachtofferhulp Nederland*, Utrecht, Verwey-Jonker Instituut, 2007.

Victim Support Europe, *EU for victims of crime 2009. Manifesto for Europe*, Utrecht, Victim Support Europe, 2008.

Waller, I., *Crime Victims: Doing Justice to their support and protection*, Helsinki, HEUNI, 2003.



# HET SLACHTOFFERBELEID IN BELGIË EN DE HULPVERLENING AAN SLACHTOFFERS: EERSTE CONCLUSIES VAN EEN EVALUATIE

DANIEL MARTIN

*Coördinator van de vzw Aide et Reclassement*

*Lector aan de Universiteit van Luik*

*Voorzitter van het Nationaal Forum voor slachtofferbeleid*

## Inleiding

De complexiteit van het Belgische institutionele kader heeft ontegensprekelijk haar stempel gedrukt op de ontwikkeling van de slachtofferzorg en de uitwerking van het slachtofferbeleid in ons land. Een aantal fundamentele hervormingen hebben ervoor gezorgd dat dit kader in de loop van de laatste twee decennia herhaaldelijk werd hertekend, met – ondermeer – tot gevolg dat de bevoegdheden van de deelstaten en de federale staat versnipperden, dat bepaalde bevoegdheden achtereenvolgens van het ene bevoegdheidsniveau naar het andere overgeheveld werden (bijvoorbeeld de psychosociale hulpverlening aan slachtoffers), dat hun taken moeilijk afgebakend konden worden of dat zelfs verwarring leek te ontstaan bij de praktijkwerkers en – wat misschien het meest verontrustend is – bij de burger, of die nu slachtoffer werd van een inbreuk of niet.

Het evaluatieonderzoek bracht deze aspecten aan het licht, maar ook voorheen al werd naar aanleiding van deze vaststellingen een nationaal beleid ten behoeve van slachtoffers uitgewerkt.<sup>1</sup> Hierbij kunnen we volgende aspecten vermelden:

- de omstandigheden waarin het Nationaal Forum zelf opgericht werd;
- de uitwerking van een Strategisch plan van een nationaal slachtofferbeleid, in juni 1996;
- en de periodieke realisatie van een stand van zaken van de initiatieven in dat kader door de deelstaten en federale staat, in 1999 en 2004.

De stand van zaken van het slachtofferbeleid zoals die in 2004 werd uitgegeven, omvatte een evaluatieve dimensie. Het advies en de aanbevelingen die geformuleerd waren in de loop van het tienjarige bestaan, werden daarbij als

---

<sup>1</sup> In mei 1993 keurde de Kamer van Volksvertegenwoordigers een motie goed waarin de Regering gevraagd werd om een Nationaal Forum voor slachtofferbeleid op te richten. Dit werd op 16 juni 1994 door het Ministerie van Justitie geïnstalleerd.

evaluatiecriteria gehanteerd. Toch vroeg het Forum ook – en dat reeds sinds een aantal jaren – om een externe, wetenschappelijke evaluatie met de noden en verwachtingen van slachtoffers als referentiepunt. Het Forum stelde dit zelfs als één van zijn prioriteiten voorop in het memorandum gericht aan de formateur van de federale regering in 2003.

## **1. De stand van zaken zoals aangenomen door het Nationaal Forum voor slachtofferbeleid op 29 april 2004**

Na vijf jaar werkzaamheden besloten de leden van het Nationaal Forum een “Stand van zaken” op te stellen om na te gaan in welke mate hun voorstellen vertaald werden in de praktijk, op welke vlakken er nog problemen waren en in welke zin nieuwe inspanningen nodig waren. Ter voorbereiding van zijn tiende verjaardag voerde het Forum opnieuw een evaluatie door en besloot het zijn stand van zaken ruimer te verspreiden.<sup>2</sup>

De stand van zaken die door het Forum op 29 april 2004 aangenomen werd, bestaat uit vijf delen.<sup>3</sup> Elk deel is opgesteld als een boordtabel, wat toelaat in te gaan op:

- de belangrijkste adviezen en aanbevelingen die door het Forum geformuleerd werden voor elk van de aangehaalde thema’s;
- de wettelijke en reglementaire bepalingen;
- een synthetische beschrijving van de situatie, waarbij de nadruk gelegd wordt op recente ontwikkelingen<sup>4</sup>;
- en een poging tot evaluatie van de dienstverlening ten behoeve van slachtoffers.

Het lijkt ons interessant om de belangrijkste vaststellingen van deze interne evaluatie hier nogmaals weer te geven.

### **1.1. *Recente tendensen***

Het Forum meent te kunnen vaststellen dat de aandacht voor de slachtofferproblematiek afgenomen is of alleszins een lagere prioriteit toegekend krijgt

---

<sup>2</sup> De stand van zaken werd op 29 oktober 2004 voorgesteld aan het Parlement.

<sup>3</sup> Het eerste deel betreft de correcte behandeling van het slachtoffer in de procedure en het voorkomen van secundaire victimisering. Het tweede deel behandelt het materiële herstel ten behoeve van slachtoffers. Het derde deel gaat in op psychosociale hulpverlening. Het vierde deel beschrijft de initiatieven voor specifieke doelgroepen. Het laatste deel ten slotte is gewijd aan overlegstructuren en informatieverbreiding.

<sup>4</sup> De informatieverzameling voor de laatste uitgave werd stopgezet op 30 juni 2003.

en wel op verschillende domeinen. Aanwijzingen hiervoor zijn vooral zichtbaar op die punten waar ingrijpende institutionele veranderingen plaatsvonden.

Zo blijkt uit tal van observaties dat binnen de politiereorganisatie nog steeds onvoldoende aandacht naar slachtoffers uitgaat.

Meer in het algemeen volstaan de middelen die aan het slachtofferbeleid besteed worden niet om de toestroom van nieuwe vragen het hoofd te bieden. Tussen 2001 en 2004 werd zelfs in sommige budgetten gesnoeid. Zo werden de budgetten die voorzien waren voor de coördinatie van de politionele slachtofferbejegening bij de federale politie en voor de bevordering van herstelgerichte detentie gereduceerd. Het budget voor de coördinatie van de slachtofferzorg (politionele bejegening, onthaal bij de gerechten en slachtofferhulp) werd afgeschaft.

Binnen de slachtofferzorg wordt ook onvoldoende rekening gehouden met de noden en de positie van minderjarige slachtoffers.

Tevens worden te weinig inspanningen geleverd op het vlak van opleiding. In sommige gevallen blijken de toegekende middelen zelfs ingeperkt te zijn.

Verder blijft het noodzakelijk de betrokken professionelen te informeren over de wettelijke bepalingen. Zo zou de praktische gids over de positie van het slachtoffer binnen de strafrechtspleging opnieuw uitgegeven moeten worden en werd aangeraden het personeel van de politiezones te informeren naar aanleiding van de herstructurering.

Het Nationaal Forum wijst ook op de tendens om enkel maar aandacht te laten uitgaan naar slachtoffers van opzettelijke gewelddaden en niet naar slachtoffers in het algemeen. Het Forum herhaalt hoe belangrijk het is om een globaal beleid uit te werken, een beleid dat betrekking heeft op alle slachtoffers van inbreuken en dus ook op slachtoffers van inbreuken die uit onvoorzichtigheid werden begaan, vooral in het verkeer.

## **1.2. *Een drievoudige bezorgdheid***

In de loop van de laatste tien jaar werd ongetwijfeld vooruitgang geboekt. Tal van wet- en regelgevende teksten hebben tot deze evolutie bijgedragen. Het Forum stelt zich bij zijn recente werkzaamheden echter de vraag of deze bepalingen ook effectief in de praktijk en in de mentaliteit ingang vinden. Er moet dan ook over worden gewaakt dat de slachtofferrechten die in tal van teksten vervat liggen, (meer) operationeel worden. In dat kader is een evaluatieve benadering zeer waardevol.

Bovendien werden, op verschillende bevoegdheidsniveaus, tal van initiatieven genomen en bevoegdheden herverdeeld. Het blijkt noodzakelijk te zijn deze aanpassingen meer coherent en zichtbaar te maken.

Wanneer we deze verwezenlijkingen bekijken in het licht van internationale richtlijnen<sup>5</sup>, dan blijken tevens bijkomende inspanningen nodig om aan de Europese standaarden te kunnen voldoen en om *a fortiori* fundamentele rechten en een gelijkwaardige kwaliteit van dienstverlening te kunnen verzekeren, niet alleen voor onze medeburgers maar voor alle onderdanen van de Europese Gemeenschap die in ons land verblijven.

## 2. Belangrijkste vaststellingen van het evaluatieonderzoek

Het feit dat het Forum belang heeft bij een evaluatie van het slachtofferbeleid helpt om beter te begrijpen waarom de leden ervan zo tevreden waren dat het vooropgestelde onderzoek tot een goed einde werd gebracht.

Hierna bespreken we een aantal opvallende punten die uit het rapport naar voor komen, punten die op de bezorgdheden van het Forum betrekking hebben. De onderzoekers hebben hun studie in voortdurende samenspraak met het Nationaal Forum uitgewerkt, wat er zeker toe bijgedragen heeft dat tal van thema's aan bod komen die zijn leden aanbelangen.

Eén van de aandachtspunten die de leden van het Forum aanbrachten, was dat de recente evoluties geëvalueerd moeten kunnen worden op basis van twee criteria: niet alleen de noden en verwachtingen van de slachtoffers zelf, maar ook de moeilijkheden waarmee de professionele actoren belast met de uitwerking van het slachtofferbeleid te maken krijgen, dienen hierbij het vertrekpunt te vormen. De structuur van het rapport staat duidelijk in functie van deze dubbele bezorgdheid.

Zonder verder in te gaan op de resultaten, willen we toch enkele belangrijke vaststellingen benadrukken:

- er wordt bevestigd dat de houding van de professionelen uit het strafrechtssysteem een grote invloed heeft op de wijze waarop slachtoffers hun parcours doorheen dat systeem percipiëren;
- wat slachtoffers over hun noden of verwachtingen vertellen, is in twintig jaar tijd nauwelijks veranderd;

---

<sup>5</sup> In het bijzonder het Kaderbesluit van de Raad van de Europese Unie van 15 maart 2001 inzake de status van het slachtoffer in de strafprocedure (PB.L. 22.3.2001) en de Richtlijn 2004/80/CE van de Raad van de Europese Unie van 29 april 2004 inzake de schadeloosstelling van slachtoffers van misdrijven (PB.L. 6.8.2004).

- en de verschillende categorieën van praktijkwerkers die geleidelijk aan een plaats verworven hebben binnen de slachtofferhulp zijn, meer dan ooit, vragende partij voor een duidelijke afbakening van ieders opdrachten.

Hoewel het onderzoek met grote nauwkeurigheid en know-how uitgevoerd werd, moesten toch keuzes gemaakt worden. Omwille van de beperking tot twee gerechtelijke arrondissementen is het bijvoorbeeld voorlopig niet mogelijk te vergelijken met het Waalse Gewest en de Duitstalige Gemeenschap. Hopelijk kunnen in de toekomst ook de verschillende deelgebieden met elkaar vergeleken worden, zodat de eigenheid van de slachtofferzorg aldaar tot uiting kan komen.

Een gelijkaardige opmerking betreft de participerende observatie: omwille van het beperkte aantal geobserveerde diensten gaat de analyse immers slechts beperkt in op de Franstalige hulpverlening aan slachtoffers.

Verder is het niet steeds duidelijk of de recente evoluties op het vlak van slachtofferwetgeving, zowel inzake bejegening, onthaal als hulpverlening, wel of niet van toepassing waren op de getuigen uit de steekproef. In sommige gevallen waren de feiten die aan de basis van hun slachtofferschap lagen immers vrij gedateerd.

### **3. Enkele pistes om de effectiviteit van de hervormingen te verhogen**

We hebben het in de loop van deze studiedag herhaald: dit onderzoek had, naast een wetenschappelijke ambitie, ook de ambitie om aanbevelingen aan te reiken. Dit luik van het rapport is natuurlijk ook van groot belang voor het Forum. Dat luik wil immers aangeven hoe de hervormingen effectiever kunnen worden of het kan zelfs nieuwe wegen aanwijzen die het slachtofferbeleid kan inslaan.

De auteurs waarschuwen voor wat we het “pénalocentrisme” van de hervormingen zouden kunnen noemen, en meer in het bijzonder van hun wetgevend luik.

Zonder te willen vervallen in de illusie dat de strafrechtspleging op alles een antwoord kan bieden, lijkt het ons niettemin zinvol om verder op zoek te gaan naar een beter evenwicht tussen de rechtsposities van de partijen op het proces. Slachtoffers, die goed- of kwaadschiks meegesleept worden in het strafrechtssysteem, hechten veel belang aan een respectvolle behandeling. Op basis hiervan kunnen de inspanningen die geleverd worden om hun behandeling te verbeteren dan ook worden gelegitimeerd.

In tegenovergestelde zin zouden de beperkingen van het strafrechtstelsel ons moeten doen nadenken over een bescherming van slachtoffers die het strafrechtelijk kader overstijgt. Het Kaderbesluit van de Europese Unie geeft een sterk signaal in die zin door te verwijzen naar de positie van slachtoffers in procedures in het algemeen (welke procedures ook), en niet alleen in de strafprocedure.

Dat aanbevolen wordt het luik "slachtofferhulp" te versterken, betekent een tegemoetkoming aan één van bezorgdheden die bij het Forum voortdurend leefden sinds zijn ontstaan. Voorliggende studie bevestigt dat op dat vlak onvoldoende middelen aangewend worden en wijst verder ook op de noodzaak om de plaats van bepaalde structuren – structuren die opgericht zijn zonder dat grondig nagedacht werd over de programmering en verdeling van de middelen – uit te klaren. Dit onderzoek herhaalt dat de diensten voor slachtofferhulp en de diensten voor politieke slachtofferbejegening hun taken niet steeds optimaal verdelen in bepaalde zones.

Tot slot willen we aangeven dat deze studie eens te meer benadrukt dat de hervormingen alleen maar effectiever kunnen worden als het politieel en gerechtelijk personeel beter opgeleid wordt. Verschillende Europese instanties benadrukken hoe belangrijk vorming is om het slachtofferbeleid te verbeteren. In die optiek heeft het Nationaal Forum reeds geruime tijd haar aandacht gericht op de uitwerking van vormingen en de opleiding van de professionele actoren. Sinds 1998 wordt het "Handvest voor de rechten van het slachtoffer" verspreid, samen met een sensibiliseringsbrochure gericht aan alle betrokken professionelen.<sup>6</sup> Meer recent werd besloten een DVD uit te werken rond het thema "Traject van een slachtoffer", waarin gefocust wordt op de noden en verwachtingen van slachtoffers. Dit initiatief beoogt de verschillende instanties die vormingen organiseren met elkaar in overeenstemming te brengen en, binnen de drie de Gemeenschappen, een zelfde performant instrument aan te reiken aan trainers, docenten en andere professionelen die een sensibiliseringsopdracht vervullen.<sup>7</sup>

---

<sup>6</sup> Nationaal Forum voor Slachtofferbeleid, *De rechten van slachtoffers van misdrijven. Gids voor politiediensten, magistraten, advocaten en hulpdiensten*, Ministerie van justitie, 1998, 24 p.

<sup>7</sup> Ter aanvulling is er ook een brochure waarin niet alleen een geactualiseerde synthese van de regelgeving wordt weergegeven, maar waarin ook de psychosociale aspecten van de problematiek worden besproken.

# SLOTBEDENKINGEN BIJ DE STUDIEDAG 'DE EVALUATIE VAN HET SLACHTOFFERBELEID: VASTSTELLINGEN EN PERSPECTIEVEN'

PATRICK HEBBERECHT

*Gewoon hoogleraar criminologie en rechtssociologie  
Universiteit Gent*

In mijn slotbedenkingen wil ik aandacht schenken aan het slachtofferonderzoek, aan het evaluatieonderzoek van het slachtofferbeleid verricht door het Departement Criminologie van het Nationaal Instituut voor Criminalistiek en Criminologie en aan het toekomstig onderzoek dat het Departement Criminologie over de slachtofferproblematiek zou kunnen voeren.

## **1. Meerwaarde van het onderzoek**

Het NICC voerde een waardevol en wetenschappelijk hoogstaand kwalitatief onderzoek uit over slachtoffers en over de evaluatie van het slachtofferbeleid. Dit onderzoek betekent ongetwijfeld een verrijking van het bestaande slachtofferonderzoek in België. Deze studie van de slachtofferproblematiek en van het slachtofferbeleid in België, verricht vanuit eenzelfde onderzoekscentrum, heeft een duidelijke meerwaarde ten aanzien van eenzelfde studie van de problematiek, maar dan verricht door een Nederlandstalige en Franstalige universitaire onderzoeksgroep. De aanwending van kwalitatieve onderzoeksmethoden levert interessante inzichten op die complementair zijn aan de onderzoeksresultaten van eerder ondernomen kwantitatief slachtofferonderzoek in België.

## **2. Bedenkingen bij het verrichte onderzoek**

Toch heb ik een aantal bedenkingen die misschien kunnen bijdragen tot de discussie over het verrichte onderzoek en nieuwe accenten in toekomstig slachtofferonderzoek kunnen inspireren.

(1) De onderzoekseenheid van dit slachtofferonderzoek is het individu. Dit is een keuze geweest bij het opzetten van het onderzoek. In het slachtofferonderzoek kan er echter ook voor geopteerd worden om huishoudens, ondernemingen en publieke instanties als onderzoekseenheid te nemen.

(2) De kwalitatieve bevraging van de slachtoffers is voor mij te eenzijdig georiënteerd op de persoon van het slachtoffer en te weinig op de concrete maatschappelijke context waarin de betrokken persoon het slachtoffer werd. Het onderzoek toont te weinig belangstelling voor maatschappelijke achtergrondfactoren als sociale klasse, *gender*, leeftijd en etnische origine. Het onderzoek focust te weinig op de plaats waar de persoon werd gevictimiseerd. Het kan belangrijk zijn om te weten of een persoon thuis, in zijn/haar straat, buurt of stad of gemeente of buiten zijn/haar stad of gemeente slachtoffer werd. Het onderzoek kijkt ook te weinig naar de functie van die plaats van victimisering voor de betrokken persoon (in het kader van wonen, werken, winkelen of uitgaan).

(3) Het betrokken onderzoek gaat vooral over de éénmalige victimisatie van de bevroegde personen. Grote percentages slachtoffers worden evenwel herhaald slachtoffer van hetzelfde misdrijftype of van verschillende misdrijftypes.

(4) Het onderzoek gaat er teveel vanuit dat daders en slachtoffers van misdrijven twee totaal onderscheiden sociale groepen zijn. Dit is in de realiteit niet altijd het geval. Het komt vaker voor dat daders ook slachtoffer zijn van dezelfde of van verschillende misdrijftypes. Een voorbeeld hiervan is de persoon waarvan de fiets wordt gestolen en die zelf een andere fiets steelt. Vooral in stedelijke contexten zijn delinquente jongeren die diefstal en geweld plegen ook zelf vaak het slachtoffer van deze misdrijven...

(5) Bij de evaluatie van het slachtofferbeleid wordt teveel uitgegaan van de vooronderstelling dat politie en justitie de omvang en de aard van de gepleegde criminaliteit goed overzien en beheersen en dat de meeste slachtoffers van misdrijven een beroep doen op politie en justitie. Dit klopt niet met de werkelijkheid. Al naargelang van het misdrijftype is het zwarte cijfer voor de politie groot. Om verschillende redenen doen slachtoffers geen aangifte van het misdrijf waarvan zij het slachtoffer zijn geweest (het misdrijf vinden ze te weinig ernstig, de politie kan er toch niets aan doen, schrik voor represailles van de dader,...). Criminologen hebben zeker in België weinig informatie over de verschillende wijzen waarop slachtoffers van misdrijven met hun slachtofferschap omgaan wanneer zij geen beroep doen op politie en justitie. Bij de interpretatie en discussie van de onderzoeksbevindingen in verband met de bevroegde slachtoffers moeten we dus toch goed voor ogen houden dat het onderzoek gevoerd werd onder slachtoffers van misdrijven die bij de politie bekend waren. We hebben aldus te maken met een uitgeselecteerde onderzoeksgroep waardoor we bij de interpretatie van de onderzoeksresultaten toch de vraag moeten stellen of, en zo ja, in welke mate deze bevindingen ook opgaan voor slachtoffers die niet bij politie en justitie bekend zijn.



(6) Aan slachtofferschap wordt bij de evaluatie van het slachtofferbeleid een nogal brede invulling gegeven. Mij lijkt het wenselijker de evaluatie van het slachtofferbeleid te beperken tot de reactie op slachtofferschap van misdrijven in de strafrechtelijke betekenis van het woord. Zoniet breidt men de rol van politie en justitie uit tot andere problematieken dan criminaliteit. Voor deze andere problematieken moeten andere instanties dan politie en justitie instaan en beleid ontwikkelen. Vanuit het oogpunt van een democratische sociale rechtsstaat is een brede invulling van slachtofferschap niet wenselijk.

(7) In de evaluatie van het slachtofferbeleid gaan de onderzoekers te vlug voorbij aan de verminderde aandacht van politici, politie en justitie voor slachtoffers van misdrijven gedurende de laatste jaren. Het weglaten van de politieluiken uit de veiligheids- en samenlevingscontracten sedert de reorganisatie van de politiediensten op 1 januari 2002 heeft zeker bij de politie deze trend nog versterkt. Deze politieluiken bevatten vaak ook projecten ter verbetering van de politieke slachtofferbejegening. Niet al deze projecten zijn vanaf 2002 opgenomen in de zonale veiligheidsplannen en door de financiële middelen van de zonale politie ondersteund. De verschillende professionele visies die over de opvang en bejegening van en over de hulp en nazorg voor slachtoffers bestaan komen te weinig aan bod in de evaluatie. De evaluatie benadrukt te weinig het gebrek aan kennis bij de professionelen van de slachtofferbejegening, -opvang, -hulp en -zorg over de processen waarbij personen geïmmitiseerd worden, over de profielen van slachtoffers van verschillende misdrijftypes, over de effecten van slachtofferschap en over de bredere criminaliteits- en onveiligheidsproblematiek in onze samenleving.

### **3. Mogelijkheden voor toekomstig onderzoek en conclusie**

Als bijkomende basis voor toekomstig slachtofferonderzoek dat het Departement Criminologie van het NICC zou kunnen ondernemen, zouden onderzoeksresultaten van bestaand kwantitatief slachtofferonderzoek in België aandachtig kunnen worden geanalyseerd. Interpretatieproblemen bij die onderzoeksresultaten zouden de basis kunnen vormen van bijkomend kwalitatief onderzoek.

Toekomstig onderzoek naar slachtofferschap zou meer oog moeten hebben voor de concrete maatschappelijke context en machtsverhoudingen van waaruit mensen slachtoffer worden van misdrijven. Meer aandacht moet ook worden besteed aan herhaald slachtofferschap van dezelfde of van verschillende misdrijven. Verder onderzoek moet meer informatie leveren over de financiële, lichamelijke, geestelijke en emotionele gevolgen van slachtofferschap, over

de noden aan hulp, informatie of advies die bij slachtoffers leven en over de concrete wijze waarop aan deze noden tegemoet gekomen wordt. Meer onderzoek zou zich moeten toespitsen op bepaalde sociale groepen die een grote slachtofferkans hebben zoals jongeren, alleenstaande vrouwen, bepaalde etnische minderheden,... Meer empirische kennis is vereist over deze sociale groepen die nu eens dader dan weer slachtoffer zijn van misdrijven.

Bij toekomstig evaluatieonderzoek van het slachtofferbeleid is het aangewezen een strikter onderscheid te maken tussen het feitelijk en het wenselijk slachtofferbeleid. De empirische en normatieve discussie over het slachtofferbeleid loopt teveel door elkaar. Dit werkt niet verhelderend. Er wordt ook teveel over het functioneren van het slachtofferbeleid gediscussieerd vanuit normatieve denkkaders, zoals *'restorative justice'* zonder voldoende empirische kennis te hebben over de gevolgen van slachtofferschap op personen, over de concrete vragen en noden die bij slachtoffers leven en over de wijze waarop vanuit verschillende (professionele) invalshoeken gereageerd wordt op deze vragen en noden. Meer empirische kennis is noodzakelijk over redenen waarom en de wijze waarop slachtoffers buiten politie en justitie met hun slachtofferschap omgaan. Concrete projecten van slachtofferbejegening, -opvang, -hulp en -zorg moeten worden geëvalueerd.

In het evaluatieonderzoek moet ook meer aandacht geschonken worden aan de samenwerkingsverbanden tussen verschillende actoren in het slachtofferbeleid. Welke zijn de knelpunten? Welke verschillende professionele visies op de wenselijke reacties op het slachtoffer komen hierbij aan bod? Welke ongewenste neveneffecten kunnen samenwerkingsverbanden in het slachtofferbeleid hebben op slachtoffers? Ook de selectiviteit in en de ongelijke toegang tot de slachtofferbejegening, -opvang, -hulp en -zorg zouden meer aandacht mogen krijgen in het evaluatieonderzoek van slachtofferbeleid in België.

Een antwoord op deze vele onderzoeksvragen zou de overheid in staat moeten stellen de daadwerkelijke aandacht vanuit verschillende invalshoeken voor het slachtoffer opnieuw een dynamiek te geven. Zoniet hebben alle beleidsinspanningen uit de jaren '90 alleen maar geleid tot een versterking van de legitimiteit van politie en justitie en tot een consensus over een meer repressieve aanpak van de criminaliteit en was de aandacht voor het slachtoffer van criminaliteit slechts een drogreden.

# PERSPECTIEVEN...

ANNE LEMONNE EN INGE VANFRAECHEM

Dit boek biedt de lezer een overzicht van de belangrijkste onderzoeksresultaten van de evaluatie door het NICC van het slachtofferbeleid in België. Het bevat ook de reflecties omtrent het onderzoek zoals die door de verschillende auteurs werden voorgesteld op een studiedag die plaatsvond in mei 2007, waar de voor het eerst onderzoeksresultaten publiekelijk werden voorgesteld.<sup>1</sup>

In dit laatste hoofdstuk, dat we ‘perspectieven’ hebben genoemd, schetsen we een onderzoeksplan voor de komende jaren. Het hoofdstuk breidt verder op de visies zoals geuit door academici en professionele actoren gedurende de studiedag en twee opeenvolgende informatiedagen. Het hoofdstuk wil voornamelijk nieuwe onderwerpen naar voren brengen die in de toekomst kunnen worden bestudeerd en die, in onze opinie, de prioriteiten kunnen uitmaken van de verdere studie van (de implementatie van) het slachtofferbeleid in België. Aangezien de eerste onderzoeksfase voornamelijk van een kwalitatieve aard was, konden we niet ‘meten’ in welke mate onze bevindingen gelden voor ‘alle’ slachtoffers (en professionele actoren). Daarom hebben we een meer kwantitatieve benadering voor ogen om het slachtofferbeleid en de implementatie ervan te analyseren in het licht van de verwachtingen en ervaringen van slachtoffers.

## **1. Onze onderzoeksresultaten: bevestigd of weerlegd in de praktijk?**

De workshops die gedurende de studiedag in mei 2007 werden gehouden – de studiedag waarop de onderzoeksresultaten werden voorgesteld aan de professionele actoren werkzaam in het domein van de voorzieningen voor slachtoffers – waren voornamelijk opgezet rond drie thema’s, namelijk aangaande de rol van de justitiële, parajustitiële en sociale actoren 1) in het kader van het politionele onderzoek, het opsporingsonderzoek en het gerechtelijk onderzoek; 2) op rechtbankniveau en in het kader van de strafuitvoering en; 3) op coördinerend gebied, namelijk in het kader van de uiteenlopende instrumenten die daaromtrent zijn opgezet op (boven)lokaal niveau (Nationaal Forum en arrondissementele raden). Het doel van de workshops was voornamelijk om te bevragen in welke mate onze onderzoeksresultaten ook gelden voor andere arrondissementen, alsook om mogelijks innovatieve of concrete bijkomende

---

<sup>1</sup> De onderzoeksresultaten en reflecties werden voor deze publicatie geactualiseerd waar nodig.

maatregelen te leren kennen, die zowel de positie van het slachtoffer als de werkomstandigheden van de professionele actoren kunnen verbeteren en die we in ons onderzoek nog niet hadden ontdekt. Aangezien ons empirisch veldonderzoek zich beperkte tot de gerechtelijke arrondissementen Antwerpen en Brussel, wilden we weten of de actoren die het congres bijwoonden (magistraten, politie, mensen uit de slachtofferzorg) en die uit andere arrondissementen kwamen, onze bevindingen bevestigden dan wel of ze vonden dat hun eigen ervaringen de onderzoeksresultaten tegenspraken.

Na de studiedag in mei 2007 organiseerden we, in samenwerking met het Directoraat-generaal Justitiehuisen, bijkomend twee informatiemomenten voor de justitieassistenten slachtofferonthaal en de directies van de justitiehuisen (in juni en september 2008). Het doel van deze informatiedagen was tweeledig. Vooreerst hadden ze tot doel om de justitieassistenten en directies te informeren aangaande onze onderzoeksresultaten. Vervolgens wilden we ook input en reflecties horen die ons ideeën zouden kunnen geven voor de verdere opzet van het onderzoek, alsook een idee krijgen over de mate waarin zij de bevindingen geldig vonden voor andere arrondissementen. Tijdens deze informatiemomenten hebben we ons vooral toegespitst op bepaalde vaststellingen die voor hen van belang kunnen zijn, zoals de individuele tegenover de structurele taken; het belang van de vorming voor magistraten; de uitbreiding van het doelpubliek van de diensten slachtofferzorg; en het belang van de ontwikkeling van (realistische) samenwerkingsakkoorden.

Zoals we hebben uiteengezet in hoofdstuk drie konden onze bevindingen worden gecentraliseerd rondom drie assen, die we hier zullen gebruiken om de debatten die plaatsvonden in de workshops en informatiedagen te analyseren:

- de implementering van de voorzieningen voor slachtoffers wijst op een toenemend aantal diensten, alsook een multidimensioneel en geïntegreerd beleid (tenminste in theorie);
- de vraag kan worden gesteld of het strafrechtssysteem een antwoord biedt op de verwachtingen van slachtoffers;
- en de diensten lijken geklemd te zitten tussen een institutionele logica, enerzijds, en een bezorgdheid voor de persoon van het slachtoffer, anderzijds.

### **1.1. *Een stijgend aantal diensten – een multidimensioneel en geïntegreerd beleid***

De professionele actoren die deelnamen aan de debatten duiden in de eerste plaats op het theoretische onderscheid van taken tussen de diensten slachtofferzorg en gaven aldus blijk van kennis over de regelgeving en het officiële kader waarbinnen zij werken. Volgens hen is het duidelijk: de politie voorziet

een eerste opvang, de justitieassistenten zorgen voor een degelijk onthaal op rechtbankniveau en slachtofferhulp verzorgt de verdere (psychologische) hulp. Daarom achtten zij het belangrijk dat die taakverdeling duidelijk wordt gecommuniceerd naar het slachtoffer toe. De respondenten leken het er verder over eens te zijn dat slachtoffergerichtheid een algemene attitude zou moeten zijn, eerder dan een extra taak die enkel aan specifieke diensten wordt toebedeeld. Niettemin, hoewel men het over dit 'principe' eens leek te zijn, gaven meerdere respondenten aan dat het in de praktijk voornamelijk de medewerkers van de diensten slachtofferzorg zijn die deze taak op zich nemen. Met betrekking tot de eerder beperkte investering van politiebeambten en magistraten in een eerste opvang van slachtoffers, gaven sommige respondenten aan dat de vorming vooreerst zou moeten gericht zijn op het 'top'personeel zodat men nadien naar onderen toe kan werken. Tot nog toe zijn het immers veelal de diensten slachtofferzorg die vorming krijgen, eerder dan de politie en het gerechtelijke personeel. Aan de ene kant zouden de diensten slachtofferzorg volgens de deelnemers (en voornamelijk de actoren van precies die diensten waren van deze mening) het 'basis'personeel kunnen bijstaan in hun werk en hen aldus kunnen vormen (*training-on-the-job*). De vraag blijft dan of zulke vorming wel voldoet, of deze medewerkers zelf wel gevormd zijn om politiemensen en magistraten te trainen en of ze voldoende legitimiteit hebben om deze actoren te sensibiliseren aangaande slachtofferzaken. Aan de andere kant is het interessant om vast te stellen dat de magistraten die de workshops bijwoonden soms net aangaven dat de justitieassistenten een belangrijke rol te spelen hebben in het filteren van informatie, bijvoorbeeld in het definiëren en uitleggen van gerechtelijke beslissingen, voornamelijk wat de kwalificatie van de feiten betreft. De vraag aangaande de taakverdeling zou aldus verder kunnen worden onderzocht om een concreet interventiemodel naar slachtoffers toe te onderscheiden.

In het algemeen vonden de deelnemers dat de instrumenten gericht op samenwerking een rol kunnen spelen in het afstemmen en meer uniform maken van praktijken over de arrondissementen heen. Verschillende oplossingen om de samenwerking te verbeteren werden naar voren geschoven, zoals het dynamischer maken van de arrondissementele raden (die niet altijd goed blijken te werken); een informatiedoorstroming bewerkstelligen tussen het Nationaal Forum en de arrondissementele raden; en dit zou dan op zijn beurt moeten kunnen leiden tot een kruisbestuiving over de arrondissementen heen. Justitieassistenten en directies gaven nog aan dat de efficiëntie van deze raden (teveel) afhangt van de persoonlijke inzet van de betrokken actoren (voornamelijk de voorzitters). Problemen zijn dan gelieerd aan een gebrek aan dynamiek, beslissingskracht en de afwezigheid van actoren die zulke beslissingen zouden kunnen nemen.

De idee om 'één' enkele dienst slachtofferzorg te creëren werd geopperd, maar de opinies daaromtrent liepen sterk uiteen. Enerzijds zou dit volgens sommige respondenten het voordeel kunnen bieden van één centraal contactpunt, waar ervaringen kunnen worden gebundeld. Anderzijds zagen anderen er nadelen in, omdat men het contact zou verliezen met de doorverwijzers wanneer de dienst fysiek elders is ondergebracht. Sommige actoren gaven daarbij aan dat de creatie van één dienst niet noodzakelijk inhoudt dat die ook op één plaats dient te worden gelokaliseerd, voornamelijk omdat dit een eerste onthaal voor slachtoffers niet meteen zou bevorderen (aangezien slachtoffers via uiteenlopende kanalen de procedure kunnen binnenstappen).

## 1.2. *Verwachtingen van slachtoffers en het strafrecht*

Ons onderzoek toonde aan dat niet enkel een 'correcte bejegening' maar ook 'een plaats' krijgen doorheen de gerechtelijke procedure (op gelijk welk moment) belangrijk kan zijn voor slachtoffers. Slachtoffers vinden immers vaak dat een strafproces 'doorlopen' (en soms zelfs 'ondergaan') moeilijk kan zijn, zowel emotioneel als materieel. De rol van de verschillende professionele actoren blijkt hieromtrent belangrijk te zijn, enerzijds om het slachtoffer te informeren, anderzijds om dat proces zo positief mogelijk te maken. In dit kader blijken de verwachtingen van slachtoffers meer divers te zijn dan professionele actoren op het eerste zicht zouden verwachten. Men moet allicht eerder een 'soepel' beleid voor ogen hebben om aan de verwachtingen van slachtoffers te voldoen, eerder dan daaraan te beantwoorden door middel van een standaardrespons die dan veelal rigide zou zijn en met een vooraf vastgelegde inhoud.<sup>2</sup>

Deelnemers aan de debatten waren het in het algemeen eens over het principe dat niet enkel op niveau van de onderzoeksfase, maar ook gedurende de rechtsprocedure en de fase van de strafuitvoering, de correcte bejegening van slachtoffers van cruciaal belang is. Een zekere consensus werd bereikt over het feit dat alle slachtoffers goed onthaald zouden moeten worden. Volgens de respondenten kan dit onthaal worden ondersteund door informatiebrochures of andere praktische informatie en ook een onthaalbalie kan daartoe een eerste stap in de goede richting zijn. De meeste onder hen legden er de nadruk op dat problemen gelieerd zijn aan structurele tekortkomingen (de akoestiek maakt dat slachtoffers niet kunnen horen wat wordt gezegd, ze hebben geen gereserveerde plaats in de rechtzaal, geen apart lokaal is voorhanden om het dossier

---

<sup>2</sup> In de victimologische literatuur blijven verschillen tussen slachtoffers veelal onbestudeerd en vaak wordt verondersteld dat alle slachtoffers hetzelfde reageren op gelijkaardige feiten (zie Spalek, 2006), hoewel sommige auteurs aangeven dat de reacties op een victimisering kunnen verschillen (Dunn, 2007; Green, 2007).

te kunnen inkijken,...) Daarom zou volgens hen moeite moeten worden gedaan om deze structurele voorwaarden te verbeteren (en niet enkel voor slachtoffers wier zaak voor het hof van assisen verschijnt). Sommige respondenten gaven aan dat bemiddeling een complementaire aanpak kan bieden tegenover het gerechtelijke proces, hoewel het voor hen niet altijd duidelijk is wie slachtoffers moet informeren over de mogelijkheid om deel te nemen aan bemiddeling, noch welke soorten bemiddeling nuttig kunnen zijn. De deelnemers aan de debatten gaven verder nog aan dat het in rekening brengen van de slachtoffers (nog altijd) geen structurele reflex blijkt te zijn, niet tijdens de rechtbankprocedure, noch in gevangenschappen, waar de faciliteiten bovendien afhankelijk zijn van de 'goodwill' van lokale partners.

Wanneer het gaat om een correcte bejegening door de gerechtelijke actoren zelf, gaven voornamelijk magistraten op de studiedag van mei 2007 aan dat slachtoffers uit kunnen zijn op 'wraak' of 'te hoge verwachtingen' kunnen hebben, attitudes die maken dat zij zich er als professionele actor ongemakkelijk bij voelen om in contact te treden met het slachtoffer. Daarop ontstond zich nogmaals een discussie aangaande de taken die dienen te worden uitgevoerd door magistraten of de diensten slachtofferzorg, alsook over ideeën aangaande hoe een gepast contact met en een uitleg aan slachtoffers kunnen worden bewerkstelligd. Sommige respondenten verwezen zo bijvoorbeeld naar het belang van uitleg aangaande wat een straf kan inhouden (bijvoorbeeld een werkstraf). Anderen gaven aan dat het belangrijk is om de wensen van slachtoffers in rekening te brengen wanneer zij aanwezig zijn, aangezien het volgens hen afhankelijk is van het slachtoffer zelf of zij in de mogelijkheid verkeert en wilt deelnemen aan het proces.

### **1.3. *De institutionele logica en de zorg om personen***

Ter herinnering geven we mee dat de bevraging van de professionele actoren in ons onderzoek uitwees dat de institutionele en organisationele belangen vaak de overhand bleken te nemen ten opzichte van de aandacht voor slachtoffers, zoals bijvoorbeeld blijkt wanneer de prioriteit aangaande vorming van politiebeambten niet naar politiebejegening uitgaat. De evaluatie van de diensten slachtofferzorg aan de hand van een institutionele logica was geen expliciet thema op de studiedag van mei 2007 maar kwam wel aan bod tijdens de informatiedagen voor de justitiehuisen in 2008. In het kader van de debatten aldaar bleek dat het nieuwe informatica-instrument aangaande slachtofferonthaal ('sosip') voornamelijk gericht is op het verzamelen van kwantitatieve data aangaande de werkbelasting van justitieassistenten, bijvoorbeeld door middel van het noteren van het aantal contacten met het publiek of andere professionele actoren, eerder dan op gegevens die betrekking hebben op de

inhoud en de impact van de contacten met slachtoffers. Bovendien bleek de introductie van dit nieuwe instrument praktische implicaties te hebben voor het werken met slachtoffers. Zo kan een justitieassistent bijvoorbeeld een slachtoffer niet bijstaan gedurende het gehele assisenproces als dit teveel van zijn tijd zou in beslag nemen. Ook al nemen sommige justitieassistenten meer vrijheid dan anderen in het omgaan met zulk een systeem, toch toont dit voorbeeld reeds aan dat het risico inderdaad bestaat dat de institutionele logica de overhand neemt op de zorg voor slachtoffers.

#### **1.4.      *Onderzoeksbevindingen bevestigd en weerlegd***

De deelnemers bevestigden grotendeels dat de onderzoeksbevindingen kunnen worden gegeneraliseerd, ook al gaf een aantal magistraten aan dat de generalisering allicht niet zomaar kan gebeuren, aangezien het onderzoek werd uitgevoerd in twee grote arrondissementen en dat de praktijk aangaande de taakverdeling en communicatie tussen actoren in kleinere arrondissementen kan verschillen. In die arrondissementen kunnen volgens hen immers verschillen voorkomen omwille van de grootte van de dossiers en het personeelsbestand.

De debatten boden een eerste aanzet aangaande de mogelijke generalisering van onze bevindingen, namelijk door middel van de discussies die plaatsvonden op de studiedag en de informatiemomenten die we organiseerden in samenwerking met andere partners. Een 'gefundeerde' generalisering van de bevindingen vereist een ander onderzoeksproject, zoals wordt uiteengezet in de volgende paragraaf.

## **2.      De belangrijkste onderzoeksresultaten die een insteek bieden voor toekomstig onderzoek**

De opzet van de eerste onderzoeksfase was kwalitatief inductief van aard, met de bedoeling de blik op het domein van het slachtofferbeleid te openen, meer bepaald via het discours en de praktijken van de actoren enerzijds en het discours van de slachtoffers anderzijds. We wilden aldus vanuit een ruime optiek het veld van het slachtofferbeleid verkennen, om op die manier een beter zicht te krijgen op de belangen die spelen bij de actoren, alsook op de ervaringen en verwachtingen van slachtoffers.

Daarbij hebben we, enerzijds, getracht ook slachtoffers te benaderen die ervoor kozen om hun klacht niet te laten registreren door de politie, omdat



deze groep inderdaad een belangrijk deel van de slachtofferpopulatie uitmaakt (zie de bijdragen van Hebberecht en Vanneste). Niettemin bleek deze groep zeer moeilijk bereikbaar te zijn door middel van de gekozen onderzoeksmethode. We kunnen ons de vraag stellen in welke mate deze slachtoffers andere verwachtingen hebben ten aanzien van het rechtssysteem in vergelijking met slachtoffers die er wel voor kozen hun klacht te laten registreren. De vijf bevraagde slachtoffers gaven aan dat de niet-aangifte niet altijd hun expliciete keuze was: sommige slachtoffers trachtten wel aangifte te doen, maar de politie wilde hun aangifte (uiteindelijk) niet registreren. Deze preliminaire vaststelling zou, als ze wordt bevestigd, de bevindingen van bestaande slachtofferbevragingen – die wijzen op een lage aangiftebereidheid, zeker wat betreft meer ernstige feiten, maar die niet ingaan op de oorzaken daarvan – enigszins kunnen nuanceren.

Anderzijds zijn we vertrokken van een zo ruim mogelijke definitie van ‘slachtofferschap’ waarbij we niet enkel slachtoffers van inbreuken, maar ook bijvoorbeeld van verkeersongevallen of nabestaanden van zelfmoord aan het woord hebben gelaten. Deze optiek sluit aan bij vaststellingen in de praktijk (waarbij slachtofferhulp zich bijvoorbeeld ook richt tot slachtoffers van verkeersongevallen, zie bijdrage Aertsen), maar ook bij onderzoek dat aantoonde dat de gevolgen van de gebeurtenis gelijkaardig kunnen zijn (hoewel zich ook verschillen kunnen voordoen, bijvoorbeeld aangaande wraakgevoelens of het belang van schadevergoeding, van Dijk en van Mierlo, 2009). In onze open vraagstelling hebben we de respondenten laten ingaan op de gebeurtenissen die volgens hen aan de basis lagen van hun ‘slachtofferschap’ (sommige respondenten zagen zichzelf als ‘slachtoffers van het leven’). Hoewel dit volgens Hebberecht kan leiden tot onduidelijkheden en het een te ruim onderzoek- en beleidsdomein opent, geeft het toch een ruimer beeld van de slachtoffers die met ‘het systeem’ (politie, justitie en de diensten slachtofferzorg) in aanraking komen. Wanneer we in toekomstig onderzoek een bevraging doen van de slachtoffers die het justitiële systeem doorlopen (cf. infra, 3. Op naar de toekomst...), dan komen we allicht slachtoffers van ruimere feiten tegen dan enkel zij die het slachtoffer werden van ‘inbreuken’.<sup>3</sup>

Omwille van de aard van de steekproef (ook al hebben we die zo divers mogelijk trachten op te stellen) en van de kwalitatieve analyse (die erop gericht is de variatie aan standpunten en praktijken aan te geven eerder dan ze te kwantificeren), is het aldus moeilijk om de onderzoeksvaststellingen te veralgemenen en om een gewicht te geven aan de verschillende strategieën, ervaringen,

<sup>3</sup> Zo bleek uit de eerste onderzoeksfase bijvoorbeeld dat nabestaanden van slachtoffers van een dodelijk verkeersongeval bij slachtofferonthaal terecht kwamen. Wanneer we een zicht willen krijgen op respons van (para)justitiële actoren op ‘slachtofferschap’, dan zal deze ruimere categorie van slachtoffers allicht in beeld komen.

behoeften en verwachtingen van slachtoffers. Het is ook moeilijk om een uitspraak te doen over de redenen van hun (on)tevredenheid. De kwalitatieve analyse heeft immers niet kunnen uitklaren of de ervaringen, behoeften en verwachtingen die werden geuit door de verschillende respondenten zich anders voordoen naar gelang de victimisering (zie van Dijk en van Mierlo, 2009); hun socio-economische, demografische, etnische en culturele positie (zie bijdrage Hebberecht), hun traject (de ontmoeting met instituties of de beleving van traumatische gebeurtenissen) en hun persoonlijk karakter.<sup>4</sup> Buitenlands onderzoek geeft immers aan dat de strategieën, ervaringen, behoeften en verwachtingen van slachtoffers niet 'universeel' zijn: de ervaringen betreffende de victimisering kunnen sterk verschillen naargelang de persoon en kunnen worden beïnvloed door individuele en sociale factoren zoals we die hierboven hebben aangegeven (Spalek, 2006; Dunn, 2007; Green, 2007).<sup>5</sup>

Tot slot, doorheen de debatten met de actoren van het terrein bleek duidelijk dat bepaalde begrippen die naar voren komen in de regelgeving, zoals een 'respectvolle bejegening' of een 'direct en legitiem belang' verduidelijking behoeven. Elke actor lijkt er immers een eigen invulling aan te geven. Aangaande de taakverdeling tussen de algemene voorzieningen en de diensten slachtoffer kan bovendien de vraag worden gesteld wie volgens de slachtoffers en volgens de actoren moet instaan voor welk aspect?

### 3. Op naar de toekomst...

Wanneer we bovenstaande elementen in het achterhoofd houden, lijkt het ons belangrijk te zijn aandacht te (blijven) schenken aan de verwachtingen en ervaringen van de slachtoffers, enerzijds, en aan de effectiviteit, 'kwalitatieve performantie' en belangen van het systeem, anderzijds. We denken immers dat de combinatie van beide onderzoeksvoorwerpen (slachtoffers *vis-à-vis* professionele actoren) een meer volledig inzicht biedt in de dynamieken die spelen in

---

<sup>4</sup> We zullen ons niet inlaten met de studie van persoonlijke karaktertrekken. Een analyse hiervan vereist immers het uitvoeren van psychologische testen die buiten onze competenties liggen. Zie hieromtrent Parmentier et al. (2004).

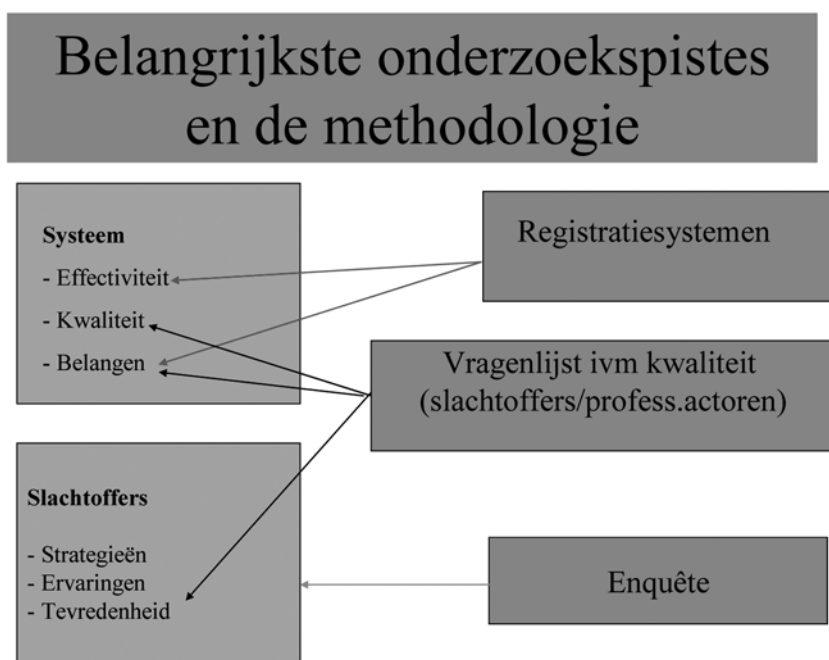
<sup>5</sup> Een aantal slachtoffers kan de victimisering ervaren als een 'levensgebeurtenis' en hebben aldus misschien weinig verwachtingen naar de staat toe omwille van hun sociale situatie. Ze onderschatten mogelijks de effecten van het slachtofferschap voor zichzelf omdat dit voor hen de beste manier is om met een traumatiserende gebeurtenis om te gaan (ze zullen dan geen verwachtingen hebben tegenover 'het systeem'). Een aantal behoeften en verwachtingen doen zich in dat opzicht voor in een ruimer domein dan degene die de institutionele acties beslaan. Tenslotte doen sommige verwachtingen zich pas lange tijd na de gebeurtenissen voor, als resultaat van posttraumatische ervaringen of als resultaat van het doorlopen van de strafrechtelijke instituties (Dunn, 2007).

het domein van de slachtofferzorg en het slachtofferbeleid (zie ook de bijdrage van Martin).

We voorzien daarom drie onderzoekspolen:

- een kwalitatieve studie ter voorbereiding van het ontwikkelen van een vragenlijst aangaande tevredenheid<sup>6</sup> van slachtoffers en de evaluatie van de implementatie door de professionele actoren betreffende het slachtofferbeleid en de daarmee samenhangende voorzieningen;
- een ruimere vragenlijst voor slachtoffers aangaande hun tevredenheid (die bestaat uit de vragenlijst in bovenstaand punt), alsook hun verwachtingen tegenover en ervaringen met het rechtssysteem;
- en de studie van bestaande justitiële registratiesystemen.

Door middel van deze drie onderzoekspolen zouden we de effectiviteit, kwaliteit en belangen van het systeem, enerzijds, en de strategieën, verwachtingen en tevredenheid van de slachtoffers, anderzijds, moeten kunnen nagaan, zoals in onderstaand schema wordt gevisualiseerd.



<sup>6</sup> Aangezien 'tevredenheid' niet altijd makkelijk te meten valt en het ook moeilijk aan te tonen is wat aan de basis ligt van de al dan niet tevredenheid van slachtoffers (Pemberton, 2010), zullen allicht andere factoren van belang zijn (zie bijvoorbeeld van Mierlo en Pemberton, 2009).

(1) Aangaande de tevredenheid van slachtoffers vinden we het belangrijk een vragenlijst te ontwikkelen die de 'kwaliteit' van de diensten voor slachtoffers kan meten. De resultaten van de eerste onderzoeksfase hebben een aantal dimensies aangegeven die belangrijk zijn in het Belgische slachtofferbeleid, niet enkel in de wet- en regelgevende documenten, maar ook in het discours van professionele actoren en slachtoffers. We denken dan aan aspecten zoals respect, een correcte bejegening, correcte informatie, menselijkheid, een direct en legitiem belang. Deze 'normatieve' elementen lijken centraal te staan in zowel de doelen van het slachtofferbeleid als in de inschatting van slachtoffers en professionele actoren aangaande de realisering van dat slachtofferbeleid (zie ook van Dijk en van Mierlo, 2009), maar blijven weinig expliciet wat betreft hun inhoud, wat maakt dat iedereen er een eigen invulling aan kan geven. Hetzelfde geldt voor wat betreft de taakverdeling tussen de actoren die deze dimensies effectief dienen te bewerkstelligen (bijvoorbeeld politiebeamten, magistraten en de diensten slachtofferzorg). Daarom is het toekomstig onderzoek erop gericht om in de eerste fase samen met de actoren en slachtoffers in 'groepsanalyses' deze algemene concepten meer concreet trachten te omschrijven.<sup>7</sup> De resultaten van deze analyses kunnen dan op hun beurt dienen als basis voor de vragenlijsten die enerzijds de effectiviteit van de voorzieningen geïmplementeerd door de actoren kunnen evalueren, en anderzijds de slachtoffers kunnen bevragen aangaande de diensten die hen werden aangeboden. De analyse van de vragenlijsten zou dan gebeuren op basis van een kwantitatieve steekproef van professionele actoren en slachtoffers (zie (2)).

(2) De vragenlijst aangaande tevredenheid van slachtoffers wordt nadien geïntegreerd in een ruimere enquête die erop gericht is de strategieën, verwachtingen en ervaringen van slachtoffers ten aanzien van het justitiële systeem beter te kunnen meten en begrijpen. Vooreerst hopen we op die manier een zicht te krijgen op de strategieën die slachtoffers hanteren ten aanzien van het systeem: kiezen er ervoor de feiten aan te geven, of niet, en waarom? Willen zij hun klacht geregistreerd zien en dat de dader wordt vervolgd, of niet? Willen ze een actieve rol opnemen in de procedure, of niet? Zoeken ze hulp en doen ze een beroep op sociale/medische/psychologische diensten? Ten tweede willen we nagaan of ze erin slagen die gekozen strategie ook effectief in de praktijk om te zetten: kiezen ze mettertijd eerder voor een andere oplossing? Wat motiveert hen om bepaalde keuzes te maken? En, ten derde, zijn ze tevreden met de keuzes die ze hebben gemaakt en de antwoorden die de voorzieningen hen hebben geboden? Deze enquête zou ons een ruimere blik moeten bieden

<sup>7</sup> We vonden hiertoe inspiratie in het onderzoek van Liebling (2004) die een gelijkaardige oefening heeft opgezet in Engelse gevangenissen: ze ging in gesprek met bewakers en gevangenen om na te gaan wat de belangrijkste aspecten zijn bij de evaluatie van de 'kwalitatieve prestatie' van gevangenissen.

op wat slachtoffers denken over het slachtofferbeleid.<sup>8</sup> Bovendien zou het ons kunnen toelaten om na te gaan welke slachtoffers (type delict, hun socio-economisch, cultureel en demografisch profiel en hun victimiseringstraject) kiezen voor een strafrechtelijk dan wel een eerder sociaal traject en de achterliggende redenen voor die keuze. De resultaten zouden een betere (her)oriëntering ten aanzien van slachtoffers van de instrumenten in het strafrechtelijke en sociale veld moeten kunnen toelaten.

(3) Ten slotte kunnen de bestaande justitiële registratiesystemen op (zeer) lange termijn een bijkomend zicht bieden op de effectiviteit van het systeem: idealiter kunnen daaruit de profielen van slachtoffers worden gedistilleerd die dan worden afgezet tegen de gegevens uit de vragenlijsten. Zulk een analyse vereist echter betrouwbare registratiesystemen, die – omwille van zeer uiteenlopende redenen – nog niet bestaan. We volgende de ontwikkelingen dienaangaande op en plaatsen de slachtoffers mee op de voorgrond gedurende de debatten.

Door middel van deze drie onderzoekspistes, die op lange termijn worden ontwikkeld<sup>9</sup>, denken we de hiaten van onze eerste onderzoeksfase enigszins te kunnen opvangen en tevens een (begin van) antwoord te bieden op de constructieve bedenkingen die door de verschillende auteurs werden geformuleerd bij onze onderzoeksresultaten. Bovendien lijkt het ons dat we door de afbakening van een concreet onderzoeksdoel voor de komende jaren, een belangrijke bijdrage kunnen leveren aan de evaluatie van het slachtofferbeleid in België, dat – hoewel toonaangevend in Europa wat betreft het wet- en regelgevend kader – toch nog belangrijke implementatietekorten vertoont. Door deze evaluatie trachten we eveneens een inzicht te bieden op bepaalde ontwikkelingen en concepten die in het domein van de victimologie nog volop in ontwikkeling zijn, en waarbij de aftoetsing van de visies van zowel professionele actoren als slachtoffers een meerwaarde lijkt te bieden.

---

<sup>8</sup> We kijken daarvoor ook naar andere onderzoeken zoals Zauberman en Robert (1995), Wemmers (1996), Zauberman (2008) en van Mierlo en Pemberton (2009). Voorwaarde tot implementering van zulk een enquête is het voorzien van een (permanent) budget opdat de vragenlijsten op herhaalde tijdstippen kunnen worden afgenomen (Poyntz, 2010).

<sup>9</sup> De implementering van een permanente onderzoekspool met betrekking tot victimologie en slachtofferbeleid bij het NICC geeft ons de unieke mogelijkheid om zulke 'veeleisende' projecten op lange termijn uit te bouwen.

## Bibliografie

- Boutellier, H., *Crime and Morality; the Significance of Criminal Justice in Post-Modern Culture*, Dordrecht/Boston/London, Kluwer Academic Publishers, 2000.
- Dunn, P., "Matching service delivery to need", in Walklate, S. (ed.), *Handbook of Victims and Victimology*, Cullompton, Willan Publishing, 2007, 282-308.
- Green, S., "Crime, victimisation and vulnerability", in Walklate, S. (ed.), *Handbook of Victims and Victimology*, Cullompton, Willan Publishing, 2007, 91-118.
- Liebling, A., *Prisons and their moral performance. A study of Values, Quality, and Prison Life*, Oxford, Oxford University Press, 2004.
- Parmentier, S., Vervaeke, G., Goethals, J., Doutrelepoint, R., Kellens, G., Lemaître, A., Cloet, B., Schoffelen, J., Vanderhallen, M., Biren, P., Sintobin, M., Van Win, T. en Vandekerke, M., *Justitie doorgelicht. De resultaten van de eerste Belgische 'justitiebarometer'*, Gent, Academia Press, 2004.
- Pemberton, A., *Europese context van het slachtofferbeleid*, presentatie op de studiedag "15 jaar Nationaal Forum voor slachtofferbeleid. Balans, evaluatie en perspectieven", Brussel, 22 februari 2010.
- Poyntz, N., *Increasing victim satisfaction: a case study from England and Wales*, presentatie op de "Meeting of experts. Support to victims and their rights", Brussel, Europese Commissie, 18-19 februari 2010.
- Spalek, B., *Crime victims. Theory, policy and practice*, Houndmills, Palgrave Macmillan, 2006.
- van Dijk, J. en van Mierlo, F., *Leemten in de slachtofferhulpverlening. Resultaten van een verkennend, kwalitatief onderzoek onder verschillende categorieën gedupeerden van ingrijpende gebeurtenissen*, Tilburg, Intervict, 2009, [www.intervict.nl](http://www.intervict.nl) (download 29.01.2010).
- van Mierlo, F. en Pemberton, A., *Van tevredenheid naar kwaliteit: een meetinstrument voor de slachtofferzorg*, Tilburg, Intervict, 2009, <http://www.wodc.nl/onderzoeksdatabase/vervolg-slachtofferbehoefte.aspx?cp=44&cs=6796> (download 29.01.2010)
- Wemmers, J.-A., *Victims in the Criminal Justice System*, Amsterdam-New York, WODC-Kugler Publications, 1996.
- Zauberman, R., *Surveys on victimisation and insecurity in Europe*, Belgium, SNEL, 2008.
- Zauberman, R. en Robert, Ph., *Du côté des victimes. Un autre regard sur la délinquance*, Parijs, L'Harmattan, 1995.