

Lokale politie bij verkeersongevallen met lichamelijk letsel: reële hulp en bijstand aan slachtoffers?

GERWINDE VYNCKIER*

Abstract

De verkeersonveiligheid kan worden gezien als één van de vloeken van de huidige samenleving. Verkeersongevallen blijven de belangrijkste doodsoorzaak voor jongeren. Bovendien maakt elk verkeersslachtoffer indirect nog ongeveer vijf andere slachtoffers in de kring van naasten. (Buijssen & Buis, 2004)

Ondanks het feit dat alle slachtoffers recht hebben op hulp, is er vaak een kloof tussen het recht op hulp en de manier waarop deze hulp wordt verleend. (Quiryne, 2006)

In dit artikel wordt ingegaan op de rol van de lokale politie ten aanzien van slachtoffers van verkeersongevallen met lichamelijk letsel. Politiediensten vormen immers één van de belangrijkste instanties bij het afhandelen van een verkeersongeval. De politie heeft hier niet alleen de kans maar ook de plicht om aandacht te hebben voor het slachtoffer en slachtofferbejegening toe te passen vanuit een eerstelijnspositie. (Bruggeman, De Brouwer & De Jonge, 1997)

Kernwoorden: Verkeersslachtoffers – politie – slachtofferbejegening – bijstand – hulp

INLEIDING

Slachtofferschap en de gevolgen ervan, zowel wat betreft materiële en financiële verliezen als fysieke pijn en psychisch leed, werden reeds door talrijke wetenschappers belicht.¹ Coupe & Griffiths (1999) stellen dat er weinig gepubliceerd is over de impact van specifieke procedures en activiteiten op de wijze waarop slachtoffers het contact met de politie beleven. We kunnen hieraan toevoegen dat er weinig gepubliceerd is over de vraag hoe richtlijnen rond politionele slachtofferbejegening in de praktijk werken. In dit artikel willen we ons echter toespitsen op een specifieke vorm van slachtofferschap namelijk slachtofferschap van misdrijven of onvoorzichtigheid in het wegverkeer en de rol die de lokale politie ten aanzien van deze slachtoffers te spelen heeft.² De politie bevindt zich in een 'eerstelijnspositie' ten aanzien van verkeersslachtoffers en neemt in het kader van de maatschappelijke zorg die aan de slachtoffers moet worden besteed dan ook een sleutelpositie in. (Hutsebaut, 2002) Steun en bijstand van instanties zoals de politie is cruciaal. (Kemshall & Pritchard, 2000; Shapland, 1988) De wijze waarop de contacten met slachtoffers na een delict of ongeval verlopen, is immers medebepalend voor de verwerking ervan. (Creten, 2004) De traumatische effecten ten gevolge van slachtofferschap kunnen worden versterkt door verwaarlozing van het

* Wetenschappelijk medewerker Centrum voor Politiestudies (gerwinde.vynckier@gmail.com)

1 Onder andere Bard. & Sangrey, 1979; Baumann & Schadler, 1991; Greenberg & Ruback, 1992; Lurigio & Resick 1990; Ruback & Thompson, 2001; Spalek & Campling, 2006.

2 Voor meer informatie omtrent dit onderwerp zie VYNCKIER, G., *De rol van de lokale politie, het verzekeringswezen en de medische sector ten aanzien van slachtoffers van verkeersongevallen met lichamelijk letsel* (Diss. Lic. Criminologie), Gent, 2006-2007, 159 p.

slachtoffer, een gebrekkige bejegening en het falen van een goede politiezorg. (Nationaal Forum voor slachtofferbeleid, 1996; Reiff, 1979) Uit de Veiligheidsmonitor van 2006 blijkt dat slachtoffers minder tevreden zijn over het contact met de politie dan burgers die buiten het kader van slachtofferschap contact met hen hadden. (Brugge-man, 2007; Federale Politie, 2006)

Verkeersongevallen kunnen gepaard gaan met ernstige en fatale verwondingen die diepe sporen nalaten.³ Bij ongevallen met (enkel) stoffelijke, materiële schade is er wel de eerste schok, maar zullen vooral de aansprakelijkheid en de schadevergoeding het belangrijkste zijn. Bovendien is er bij dergelijke incidenten niet altijd tussenkomst van de politie. Wanneer je in een fractie van een seconde getroffen wordt door het lot en hieraan een blijvende handicap overhoudt, als je van de ene op de andere dag een dierbare verliest in het verkeer of verder moet met de gebreken en functieverlies van je geliefde is er vooral de pijn, de wanhoop en het onbegrip. De empathische houding van de politieambtenaar zal hier dan (nog) belangrijker zijn. Bovendien blijkt uit onderzoek dat nabestaanden van jonge verkeersslachtoffers specifieke noden en behoeften hebben, ook in hun contact met de politie. (Hutsebaut, Aertsen & Somers, 2005) Omdat vele verkeersslachtoffers die ernstige letsels opliepen vaak in eerste instantie in levensgevaar verkeren en deze verkeersslachtoffers alsook hun directe omgeving te kampen hebben met dramatische omstandigheden, geldt een groot deel van deze aandachtspunten ook voor hen. Slachtoffers van verkeersongevallen met ernstig lichamenlijk letsel alsook hun na(ast)bestaanden zullen vaak niet meer in staat zijn te kunnen leven, werken of spelen zoals voorheen. (Lee & Wolfensohn, 2004) Wij spitsen ons dan ook toe op verkeersongevallen met ernstig lichamenlijk letsel⁴. Niet om stoffelijke schade te bagatelliseren, maar wel omdat bij verkeersongevallen met ernstig letsel meer nood is aan emotionele opvang en steun. De wereld van de betrokkenen wordt door elkaar geschud en niets is nog wat het is geweest. Ze zullen dan ook meer dan slachtoffers van verkeersongevallen met stoffelijke schade, nood en behoefte hebben aan een hulpvaardige politieambtenaar, een luisterende slachtofferbejegenaar en een correcte doorverwijzing naar slachtofferhulp.

Het opzet van dit artikel is om, vertrekkende vanuit de beleving van verkeersslachtoffers en hun naasten en steunend op bestaande literatuur, de Belgische regelgeving en eigen ervaringen, een beeld te geven van wat de rol is van de lokale politie ten aanzien van deze slachtoffers en hoe de politie zou moeten inspelen op de noden van verkeersslachtoffers en hun na(ast)bestaanden. Meer dan 2000 jaar geleden schreef Zeno reeds dat we twee oren en één mond hebben met de bedoeling minder te praten en meer te luisteren. Om op een juiste manier contact te hebben met slachtoffers en slachtofferbejegening goed te kunnen invullen, moet naar de slachtoffers worden geluisterd. Zij zijn immers de ervaringsdeskundigen. Om zicht te krijgen op wat de ervaringen en noden van verkeersslachtoffers en hun na(ast)bestaanden inhouden, werd geopteerd voor een kwalitatief onderzoek in de vorm van diepte-interviews met behulp van richtvragen. Deze methode maakte het mogelijk diepgaand te werken en gevarieerde infor-

³ Voor meer info hier omtrent zie LAMMAR, P. en HENS, L., *Impact van de verkeersonveiligheid op de volksgezondheid*, Diepenbeek, Steunpunt Verkeersveiligheid, 2003, 90 p.

⁴ Hiermee bedoelen we verkeersongevallen met slachtoffers die ter plaatse overlijden, dodelijk gewond (slachtoffers die sterven binnen de 30 dagen na de datum van het ongeval) of zwaargewond (slachtoffers die niet dodelijk gewond zijn maar wiens toestand een opname in het ziekenhuis van meer dan 24 uur noodzaakt) raken.

matie te vergaren. Er werden twintig face-to-face diepte-interviews afgenomen bij verkeersslachtoffers en hun na(ast)bestaanden.⁵

Bij de verwerking van de interviews werden de grote lijnen nagegaan en werd geanalyseerd welke ervaringen het meest terugkwamen. Deze algemene bevindingen werden dan genuanceerd aan de hand van specifieke voorvallen en getuigenissen.

Vertrekkende vanuit de verhalen en ervaringen van verkeersslachtoffers en hun na(ast)bestaanden willen we in dit artikel niet enkel uiteenzetten wat de wettelijk bepaalde en voorgeschreven taken van de lokale politie zijn, maar ook en vooral aandacht besteden aan hoe vanuit menselijk oogpunt zou moeten worden opgetreden, wat slachtoffers en hun omgeving wensen en verwachten, welke zaken goed lopen en welke knelpunten meermaals terugkomen. Na een korte schets van het wettelijk kader, wordt slachtofferbejegening als basisdienstverlening en als taak van iedere politieambtenaar geduid. Vervolgens wordt aandacht besteed aan de eerste hulp ter plaatse, de taken en verplichtingen van de politieambtenaar op de plaats van het ongeval, de taken ten aanzien van slachtoffers en hun naasten en enkele belangrijke aandachtspunten. Ook wordt aangegeven voor welke taken de dienst slachtofferbejegening kan instaan. Verder wordt ingegaan op het belang van informatie, advies en goed werk van de politie. Zonder te verlangen dat politieambtenaren optreden als hulpverleners, wordt ook aandacht gevraagd voor nazorg, hercontact en eventuele verdere begeleiding. Bij dit alles is de houding van politieambtenaren essentieel. Er moet geluisterd worden naar de slachtoffers, een politieambtenaar moet zich empathisch opstellen. Tenslotte worden ook kort enkele recente initiatieven aangehaald.

1. POLITIONELE SLACHTOFFERBEJEGENING: ENKELE ALGEMENE ASPECTEN

1.1. Wettelijke richtlijnen

Art. 3bis van de Voorafgaande titel van het Wetboek van Strafvordering stelt dat de slachtoffers van misdrijven en hun verwanten op een zorgvuldige en correcte wijze moeten worden bejegend, art. 46 van de wet op het politieambt⁶ vormt de wettelijke grondslag voor de politionele slachtofferbejegening, art. 123 van de wet op de geïntegreerde politie⁷ bepaalt dat politieambtenaren te allen tijde en in alle omstandigheden bijdragen tot de bescherming van en bijstand aan de medeburgers, in het K.B. tot vaststelling van de organisatie- en werkingsnormen van de lokale politie⁸ wordt de functie

5 Het vinden van respondenten was gezien de delicate aangelegenheid niet altijd gemakkelijk. Er werd contact genomen met slachtoffers en naasten via de vereniging van Ouders van Verongelukte kinderen, via een query in ISLP (ISLP is een informaticasysteem van de lokale politie en staat voor Integrated System for the Local Police) in de PZ Wetteren-Laarne-Wichelen en via het Kinderrevalidatiecentrum van het Universitair Ziekenhuis te Gent. Uiteindelijk werd gesproken met familieleden van 10 overleden verkeersslachtoffers en van 5 verkeersslachtoffers met blijvende lichamelijke letsels en werden ook 5 slachtoffers aan het woord gelaten die zelf zwaargewond raakten bij een verkeersongeval.

6 Wet 5 augustus 1992 op het politieambt, *B.S.*, 22 december 1992.

7 Wet 7 december 1998 tot organisatie van een geïntegreerde politiedienst, gestructureerd op 2 niveaus, *B.S.*, 5 januari 1999.

8 K.B. 17 september 2001 tot vaststelling van de organisatie- en werkingsnormen van de lokale politie teneinde een gelijkwaardige minimale dienstverlening aan de bevolking te verzekeren, *B.S.*, 12 oktober 2001.

slachtofferbejegening omschreven en de omzendbrief PLP 10⁹ stelt dat de politieambtenaar vaak de eerste persoon is die in contact treedt met een slachtoffer en bijgevolg de verplichting heeft in te staan voor een adequate opvang en onthaal en voor een emotionele steun. Hieronder geven we nog enkele wettelijke richtlijnen mee die in het artikel meermaals aangehaald worden:

Omzendbrief GPI 58 betreffende politionele slachtofferbejegening

In de omzendbrief GPI 58 betreffende politionele slachtofferbejegening¹⁰ worden onder andere de taken en bevoegdheden omtrent slachtofferbejegening op alle niveaus in de organisatie bepaald en wordt beschreven hoe en wanneer politieambtenaren slachtoffers dienen door te verwijzen naar hulpverleningsdiensten.

Samenwerkingsakkoord inzake slachtofferzorg

Het samenwerkingsakkoord inzake slachtofferzorg tussen de Staat en de Vlaamse Gemeenschap¹¹ beoogt een structurele samenwerking inzake slachtofferzorg tussen FOD Justitie, FOD Binnenlandse Zaken en de hulpverleningsdiensten van de Vlaamse Gemeenschap. Er wordt voorzien in een doorverwijssysteem waarbij de politionele en justitiële diensten slachtoffers doorverwijzen naar de hulpverlening die dan de slachtoffers contacteert en de nodige zorgen verstrekt. Ook wordt voorzien in overlegstructuren op federaal, arrondissementeel en lokaal niveau.

Richtlijn inzake waardig afscheid nemen

De ministeriële richtlijn inzake het waardig afscheid nemen¹² voorziet met het oog op het voorkomen van secundaire victimisering regels voor politieambtenaren omtrent overbrenging van het lichaam, mededelen van overlijden, brengen van een laatste groet, inzage van het dossier en teruggave van persoonlijke goederen en overtuigingsstukken.

1.2. Slachtofferbejegening als basisdienstverlening

Politionele slachtofferbejegening behoort tot de basisdienstverlening van de politiediensten. Zij kunnen en mogen het slachtoffer niet louter terugbrengen tot een informatiebron die nuttig kan zijn bij het opstellen van een goed proces-verbaal. Van de politiediensten mag worden verwacht dat zij een goede eerste opvang en emotionele ondersteuning geven aan slachtoffers. (Creten, 2004) Slachtofferbejegening is niet iets dat naast het politiewerk staat, maar er integraal deel van uitmaakt. (Bruggeman, De

9 Ministeriële Omzendbrief PLP 10 9 oktober 2001 inzake de organisatie- en werkingsnormen van de lokale politie met het oog op het waarborgen van een minimale gelijkwaardige dienstverlening aan de bevolking, *B.S.*, 16 oktober 2001.

10 Omzendbrief 4 mei 2007 GPI 58 betreffende politionele slachtofferbejegening in de geïntegreerde politie, gestructureerd op twee niveaus, *B.S.*, 5 juni 2007.

11 Samenwerkingsakkoord van 7 april 1998 tussen de Staat en de Vlaamse Gemeenschap inzake slachtofferzorg, *B.S.*, 13 juli 1999

12 Omzendbrief COL 14/98 van het College van Procureurs-Generaal bij de Hoven van Beroep van 15 oktober 1998 betreffende de ministeriële richtlijn van 16 september 1998 inzake het waardig afscheid nemen van een overledene ingeval van interventie door gerechtelijke overheden. (<http://www.poldoc.be/data/Data/Active/NL/Ao2133-01/col9814n.pdf>)

Brouwer & De Jonge, 1997) Slachtofferzorg is een basispolitiezorg, zorg aan slachtoffers is een volwaardige taak van de politie geworden. Vanuit dit bewustzijnsproces¹³ wordt gewerkt aan een meer sociale opvang en een correcte, respect- en begripvolle omgang met slachtoffers.

1.3. Slachtofferbejegening als taak van iedere politieambtenaar

Vanuit menselijk oogpunt ligt het voor de hand dat iemand die in nood verkeert zo goed mogelijk wordt geholpen. Omwille van haar bereikbaarheid naar plaats en tijd is de politie in het algemeen vaak zelfs de enige toeverlaat in nood. Daarenboven is het eerste contact ook bepalend voor de wijze waarop het slachtoffer later het gebeurde kan verwerken. (Bruggeman, De Brouwer & De Jonge, 1997) En met wie gebeurt dit eerste contact? Niet met de gespecialiseerde slachtofferbejegenaar¹⁴ maar wel met de vaststellende politieambtenaar die ter plaatse komt.

Slachtofferbejegening houdt in dat alle personen die beroepshalve in aanraking komen met slachtoffers instaan voor een goed onthaal en degelijke informatie. Dit komt neer op zoiets als 'eerste hulp bij misdrijven'. (Creten, 2004) Elke politieambtenaar die beroepsmatig ten dienste staat van de burger, moet in staat zijn aan de behoeften te beantwoorden en een correcte en efficiënte ondersteuning te bieden. (Aertsen, Christiaensen, Hougardy & Martin, 2002) Het bestaan van een dienst politionele slachtofferbejegening binnen een politiekorps ontslaat geen enkele politieambtenaar van zijn wettelijke plicht om aan slachtofferbejegening te doen. Deze dienst ondersteunt het politiepersoneel maar neemt de taak van de politieambtenaar niet over. Slachtofferbejegening is dus geen exclusieve opdracht van de dienst slachtofferbejegening, maar moet doordringen in het ganse korps en in de dagelijkse werking van politieagenten. (Rubbens & Van Camp, 2005)

1.4. Gespecialiseerde dienst slachtofferbejegening

Naast de verplichting voor iedere politieambtenaar om slachtoffers correct te behandelen, moet elk lokaal politiekorps beschikken over een gespecialiseerde medewerker die de politieambtenaren raad geeft en bijstaat bij het vervullen van hun opdrachten. Een gespecialiseerde medewerker is, aldus de omzendbrief GPI 58, een personeelslid dat bijzondere beroepsbekwaamheden bezit of opbouwt inzake de sensibilisering of de voortgezette opleiding inzake politionele slachtofferbejegening. De tussenkomst van deze dienst is slechts verantwoord wanneer de politieambtenaar het slachtoffer niet alleen of niet op optimale wijze kan bijstaan zoals bij emotionele crisissituaties of bij zeer ernstig slachtofferschap. Gespecialiseerde slachtofferbejegening stelt de individuele politieambtenaar immers niet vrij van de wettelijke verplichtingen inzake slachtofferbejegening van elke individuele politieambtenaar.

¹³ Deze bewustwording gebeurde immers niet van de ene dag op de andere en is op sommige plaatsen en in sommige korpsen nog steeds aan de gang.

¹⁴ Onder slachtofferbejegenaar wordt verstaan iedere persoon die binnen het korps als personeelslid is aangeduid als gespecialiseerd medewerker waarop de lokale politie bij ernstig slachtofferschap een beroep kan doen en werkzaam is binnen een dienst politionele slachtofferbejegening. De dienst slachtofferbejegening bestaat uit één of meerdere gespecialiseerde medewerker(s). Zie het koninklijk besluit van 17 september 2001 tot vaststelling van de organisatie- en werkingsnormen van de lokale politie en de omzendbrief GPI 58 betreffende politionele slachtofferbejegening.

Het K.B. organisatie- en werkingsnormen¹⁵ bepaalt als minimale werkings- en organisatie-norm voor de functie van slachtofferbejegening één gespecialiseerde medewerker per zone. Er zijn heel wat verschillen tussen de korpsen, gaande van een team van tien personen tot een deeltijdse uitoefening van de functie als slachtofferbejegenaar, naast andere taken of functies binnen het korps. De trend is dus gezet, maar de inbedding van een degelijke dienst slachtofferbejegening gebeurt op verschillende wijze en met verschillende snelheden.

2. HULP TER PLAATSE

2.1. Samenloop van taken en verplichtingen op de plaats van het ongeval

De politieambtenaren die ter plaatse komen, hebben heel wat taken en plichten. Bij een verkeersongeval zijn immers niet alleen de slachtoffers en hun na(ast)bestaanden ter plaatse. Er is ook een 'veroorzaker'. Deze dient door de politieambtenaar ondervraagd te worden¹⁶ en vaak is ook deze persoon erg aangeslagen. Er kunnen ook getuigen zijn. Ook deze moeten zo snel mogelijk ondervraagd worden om zo een waarheidsgetrouwe getuigenis te verkrijgen. Daarnaast kunnen ook heel wat nieuwsgierigen op de plaats van het ongeval toestromen (het is soms verbazingwekkend hoe snel zoveel mensen op de hoogte zijn en hun bezigheden staken om te komen kijken naar een tragisch ongeval).

De hoofdfunctie van politieambtenaren op de plaats van het ongeval is de algemene controle over het incident en de preventie van verdere escalatie. Het verkeer en de omstaanders moeten onder controle worden gehouden, zodat de ambulance- en de brandweerdiensten ongehinderd hun werk kunnen doen om overlevenden te redden en gekwetsten weg te brengen. Hierbij is het cruciaal dat de verschillende hulpdiensten¹⁷ samenwerken en hun taken op elkaar afstemmen (Leukfeldt, Van Der Straten, Kruis & Stol, 2007). Eens deze praktische zaken achter de rug zijn, kan de politieambtenaar zich richten op het verzamelen van informatie (zowel via eigen observatie als via getuigen en overlevenden) om een rapport op te stellen over de omstandigheden van het ongeval. (Hetherington, Munro & Mitchell, 1997)

Politieambtenaren zitten vaak geklemd tussen enerzijds hun taak om omstaanders en verkeer onder controle te houden en informatie te verzamelen en anderzijds de verwachting van de betrokkenen om structuur, opvang en steun te krijgen. (Hetherington, Munro & Mitchell, 1997) Dikwijls is er een dualiteit tussen de politieel beschikbare tijd en de gewenste duur van de interventie ten aanzien van de slachtoffers. (Bruggeman, De Brouwer & De Jonge, 1997) Het gaat dan niet om het niet willen, maar om het niet in de mogelijkheid zijn om de slachtoffers en hun familie de nodige aandacht en opvang te bieden. In het slechtste geval is er slechts een team van twee politieambtenaren aanwezig dat de eerste zorgen moet toedienen, moet zorgen dat een ambulance ter plaatse komt, verdere ongevallen moet voorkomen, technische vaststellingen moet doen, omstaanders op afstand moet houden, bij ernstige verkeersongevallen of ver-

15 K.B. 17 september 2001 tot vaststelling van de organisatie- en werkingsnormen van de lokale politie teneinde een gelijkwaardige minimale dienstverlening aan de bevolking te verzekeren, B.S., 12 oktober 2001.

16 Wanneer er geen vluchtmisdrijf werd gepleegd, de dader bekend is en gevonden kan worden.

17 Met name politie, ambulance- en brandweerdiensten.

keersongevallen waarbij het niet duidelijk is wie in fout is, moet zorgen dat alles intact blijft tot de parketmagistraat ter plaatse is voor het onderzoek, de betrokken personen moet ondervragen (indien ze daartoe in staat zijn, afhankelijk van hun verwondingen) en getuigenissen moet opnemen.

Eerst zorgen tussenkomende politieambtenaren voor de eigen veiligheid en die van de betrokken personen. Sommigen stellen dat bij lichtgekwetsten geen opvang nodig is en dit bij zwaargekwetsten niet mogelijk is, aangezien deze met de ambulance worden weggevoerd. Slachtofferbejegening zal dan meestal gaan om het opvangen van familieleden of het beantwoorden van vragen. Na de eerste opvang wordt voor verdere begeleiding veelal doorverwezen naar andere niet-politionele diensten.

2.2. Taken van de tussenkomende politieambtenaren ten aanzien van de slachtoffers en na(ast)bestaanden

Het eerste contact met de politie is bij een ingrijpend incident zoals een verkeersongeval cruciaal. Van de respondenten had ongeveer de helft op de plaats van het ongeval contact met de politie. Waar de verkeersslachtoffers zelf zich vaak weinig herinneren over dit contact, zijn de meningen over de opvang op de plaats van het ongeval bij de naasten of nabestaanden verdeeld. Sommigen werden goed opgevangen door politieambtenaren en kregen informatie over wat wellicht gebeurd was, anderen kregen daarentegen amper aandacht of informatie, moesten vragen beantwoorden die op een onpersoonlijke wijze gesteld werden of werden tegengehouden om een verklaring af te leggen ondanks het feit dat ze zo snel mogelijk bij hun dochter wilden zijn die in kritieke toestand werd weggebracht.

De omzendbrief GPI 58 bepaalt dat de politieambtenaar er eerst en vooral voor moet zorgen dat waar nodig medische bijstand gegeven wordt. Ook is het de taak van de politieambtenaar om te zorgen voor praktische bijstand. Het gaat hier dan vaak om eenvoudige dingen (een verwante verwittigen, zorgen voor vervoer, ...). Deze bijstand heeft niet enkel een direct belang voor het slachtoffer, maar heeft ook een psychologische betekenis. De meeste getroffen families kregen geen praktische hulp van de politie. In bepaalde gevallen zou dergelijke hulp meer dan welkom geweest zijn, toch stellen sommige verkeersslachtoffers en naasten ook dat ze geen praktische hulp kregen, maar dat dat ook niet nodig was. In enkele gevallen bracht de politie de auto van het slachtoffer naar huis, ging de politie mee naar het mortuarium, gaf de slachtofferbejegenaar een lift, bleef bij de naasten in het ziekenhuis en hielp bij het papierwerk.

Verkeersongevallen roepen dikwijls heel wat emoties op gaande van woede tot verdriet, onmacht en pijn. Naast een aantal technische verrichtingen en bejegeningsovername dient de politie ook oog te hebben voor deze morele en psychische aspecten. De politie heeft de plicht om de betrokkenen ter plaatste bij te staan en/of door te verwijzen. Samenvattend kan het gaan om: informeren van de betrokkenen, doorverwijzen naar verzekering of schadefonds, eventueel oproepen van gespecialiseerde beschermings- en/of andere hulpdiensten, psychisch bijstaan van de slachtoffers, in ernstige gevallen doorverwijzen naar meer bevoegde diensten en instanties, in voorkomend geval bezorgen of laten bezorgen van een onheilsbericht, laten wegtakelen van het voertuig, (tijdelijk) opvangen van slachtoffers en/of personen die het slachtoffer vergezelden, terugbezorgen van voorwerpen die op de plaats van het ongeval achterbleven, verwittigen of laten verwittigen van werkgever of familie. (Creten, 2004)

Bij het uitvoeren van al deze taken is het noodzakelijk dat zowel het slachtoffer als zijn of haar omgeving correct worden bejegend en de privacy van de betrokkenen wordt gerespecteerd. (Hutsebaut, Aertsen & Somers, 2005) Bovendien is in 80 seconden de communicatie en de, al of niet goede, opvang bepaald.¹⁸ Deze tijd is voldoende om het slachtoffer op een incorrecte wijze te benaderen, een slechte opvang aan te bieden en het contact met het slachtoffer te verliezen. In die tijd kan men echter ook het vertrouwen winnen, het slachtoffer en zijn na(ast)bestaanden het gevoel geven dat er aandacht aan hen wordt geschonken en zo het verdere verwerkingsproces een positieve richting geven.

2.3. Enkele aandachtspunten die op de plaats van het ongeval belangrijk zijn voor de slachtoffers en hun na(ast)bestaanden

Slachtoffers en hun na(ast)bestaanden hechten veel belang aan de wijze van optreden en de houding van de politie tegenover slachtoffers op de plaats van het ongeval. Hieronder worden enkele belangrijke aandachtspunten weergegeven. (Stuurgroep aan de Staten-Generaal, 2007)

Mogelijkheid om het slachtoffer bij te staan en eventueel afscheid te nemen

Naast van een ernstig of zelfs levensgevaarlijk gewond verkeersslachtoffer willen in de eerste plaats zo snel mogelijk bij hun dierbare zijn. De politie blijkt hierop echter niet steeds passend te reageren. Nochtans is het belangrijk dat politieambtenaren de keuze aan de na(ast)bestaanden zelf laten en hen niet, vanuit de goed bedoelde opvatting hen de confrontatie te besparen, overhalen niet naar hun dierbare te gaan of hen zelfs tegenhouden wanneer ze dat wel doen. (Hutsebaut, Aertsen & Somers, 2005) Het is aan de politie om na(ast)bestaanden, voor zover medische zorg en een eventueel gerechtelijk onderzoek ter plaatse dit toelaten, de kans te geven hun dierbare moed in te spreken, vast te houden, de laatste minuten bij hun dierbare te zijn en op de plaats van het ongeval zelf afscheid te nemen. In art. 44 Sv. en in de ministeriële richtlijn inzake het waardig afscheid nemen wordt duidelijk gesteld dat bij overleden slachtoffers nabestaanden het recht hebben om een laatste groet te brengen aan de overledene, zowel voor als na de autopsie. Het is echter niet steeds duidelijk wie toestemming kan geven om afscheid te nemen en welke voorzorgsmaatregelen nodig zijn. (Stuurgroep aan de Staten-Generaal, 2007)

De afscherming van het slachtoffer van de publieke nieuwsgierigheid

Een verkeersongeval speelt zich af op de openbare weg en in de publieke sfeer. Hierdoor bestaat het gevaar dat het slachtoffer en de na(ast)bestaanden publiek tentoongesteld worden. Nabestaanden waarderen het dan ook dat de aanwezige politie het slachtoffer afschermt van de publieke nieuwsgierigheid en omstanders op afstand houdt. (Hutsebaut, Aertsen & Somers, 2005) De ministeriële richtlijn inzake waardig afscheid nemen stelt duidelijk dat dodelijke slachtoffers wanneer deze niet kunnen worden overgebracht omwille van het gerechtelijk onderzoek, moeten worden afgeschermd voor het publiek.

¹⁸ Gesprek met P. BECKERS, lesgever aan OPAC en werkzaam in de Maatschappelijke Cel van de lokale politie Gent, Gent, 11 december 2006.

De afscherming van de veroorzaker van het ongeval

Wanneer na(ast)bestaanden van een verkeersslachtoffer op de plaats van het ongeval komen, is de veroorzaker vaak nog aanwezig (bijvoorbeeld voor het afleggen van een verklaring). Vooral bij ernstige verkeersongevallen, is het voor na(ast)bestaanden (en voor het slachtoffer zelf wanneer het slachtoffer nog bij bewustzijn is) vaak moeilijk geconfronteerd te worden met de veroorzaker. Uit onderzoek blijkt dat de meeste ouders van een verongelukt kind het als een opluchting ervaren wanneer de politie het initiatief neemt om de aanrijder uit het zicht van de ouders te verwijderen. (Hutsebaut, Aertsen & Somers, 2005)

De opruiming van de plaats van het ongeval na de vaststellingen

Een verkeersongeval gebeurt vaak op een plaats waar na(ast)bestaanden later nog voorbij komen. Na(ast)bestaanden gaan vaak ook zelf terug naar de plaats van het ongeval, om zich een beeld te kunnen vormen van hoe het ongeval gebeurde. Om die redenen is het belangrijk dat de plaats van het ongeval opgeruimd wordt zodat er geen bloedsporen, glasscherven en dergelijke achterblijven. (Hutsebaut, Aertsen & Somers, 2005) Het hoeft immers geen betoog dat dergelijke sporen voor na(ast)bestaanden pijnlijk en schokkend kunnen zijn.

2.4. Teruggave van persoonlijke goederen en kledij

Voor na(ast)bestaanden hebben deze persoonlijke goederen en voorwerpen een emotionele waarde. Ze willen deze voorwerpen dan ook zo snel mogelijk in hun oorspronkelijke staat terug, gereinigd en zonder bloedsporen. Het is echter niet steeds mogelijk deze zomaar mee naar huis te nemen. Na(ast)bestaanden getuigen dat ze door de politie opgebeld werden om de persoonlijke spullen op te halen en de auto van hun overleden zoon te zien kregen zonder enige uitleg of begeleiding, anderen moesten zelf naar de takeldienst gaan en de persoonlijke goederen uit het wrak halen. Een vader getuigt dat de politie kort na het ongeval kwam vragen of hij de fiets van zijn dochter terug wilde. De vader was er zich op dat moment niet van bewust dat de kapotte fiets nog van belang kon zijn voor het proces en tekende dat ze hem weg mochten doen. Is het niet aan de politie om te weten wat nuttig en belangrijk kan zijn voor het onderzoek en het daaropvolgende proces? En verdienen de nabestaanden geen uitleg wanneer de bromfiets van hun dierbare in beslag wordt genomen terwijl de auto van de tegenpartij naar huis mag rijden?

De manier waarop de persoonlijke voorwerpen worden teruggegeven, is van belang. (Hutsebaut, Aertsen & Somers, 2005) Er moeten duidelijke richtlijnen worden vastgelegd omtrent de teruggave van persoonlijke goederen en kledij van het slachtoffer, het reinigen ervan en de kosten die hieraan verbonden zijn. (Stuurgroep aan de Staten-Generaal, 2007)

3. TAKEN VAN DE DIENST SLACHTOFFERBEJEGENING

In de omzendbrief GPI 58 wordt gesteld dat de gespecialiseerde dienst slachtofferbejegening bij zeer ernstig slachtofferschap en bij crisissituaties optreedt. Niettemin kregen niet alle verkeersslachtoffers en hun getroffen families bijstand van een slachtof-

ferbejegenaar. Ouders van een ernstig gewond verkeersslachtoffer stellen dat zij na het contact op de plaats van het ongeval niets meer van de politie hoorden, terwijl de vrouw die hun dochter aanreed wel slachtoffer-bejegening kreeg. Als er dan al een slachtofferbejegenaar langskwam, was deze niet altijd een even grote steun. Soms kwam hij/zij onzeker over, stelde onoverdachte handelingen of wachtte in de wachtzaal van het ziekenhuis zonder iets te zeggen. Een familie getuigt dat de slachtofferbejegenaar de eerste 10 dagen wel hielp en aanspreekbaar was, maar deze geen contact meer opnam vanaf het moment dat de familie het dossier in handen had. Nochtans kan er net op dat moment hoge nood zijn aan uitleg en informatie. Sommige families konden bij de slachtofferbejegenaar hun verhaal wel kwijt en kregen informatie en steun. Eén van de verkeersongevallen waarover ik hoorde, werd gezien door een hele bus schoolkinderen. Ook al had de schooldirectie het niet echt gemakkelijk om de slachtofferbejegenaar te bereiken, toch was ze tevreden met de manier waarop de slachtofferbejegenaar de kinderen benaderde.

Er kan worden gesteld dat de dienst slachtofferbejegening ten aanzien van verkeersslachtoffers en hun omgeving een drievoudige rol heeft¹⁹: bijstand bij de melding, bijstand op langere termijn en doorverwijzing naar slachtofferhulp.

3.1. Bijstand bij de slechtnieuwsmelding

De slechtnieuwsmelding is een mededeling aan bepaalde personen dat een andere persoon die hen dierbaar is, overleden of zwaar gewond is of zich op de een of andere manier in een hachelijke situatie of in een situatie die invloed heeft op zijn fysieke of psychische integriteit bevindt. (Creten, 2004) Niet bij alle verkeersongevallen met zwaar- of dodelijk gekwetsten, is er een slechtnieuwsmelding door de politie. In sommige gevallen horen de na(ast)bestaanden het van anderen of passeren ze zelf de plaats van het ongeval. Uit één interview bleek dat niemand van de familie verwittigd werd door de politie en meer dan een dag later pas uit informele bron van het ongeval op de hoogte werd gebracht. Wanneer een slechtnieuwsmelding gebeurt, vindt deze vaak pas uren na het ongeval plaats. Nochtans is het, zeker bij dodelijk gekwetste slachtoffers, voor de na(ast)bestaanden belangrijk de laatste levensmomenten van hun dierbare te kunnen meemaken.

Naast het tijdstip moet ook de manier waarop de slechtnieuwsmelding gebeurt, verbeteren. Zo kreeg een moeder als antwoord op haar vraag hoe het kwam dat het zolang duurde eer ze op de hoogte gesteld werden: *'Mevrouw, u hebt drie zonen, we wisten niet welke het was'*, kreeg de kleine broer van een verkeersslachtoffer midden in de nacht een slachtofferbejegenaar op zijn kamer, een vreemde persoon die hij niet kende, die daarenboven nog eens kwam melden dat zijn broer overleden was en raadde diezelfde slachtofferbejegenaar de moeder af haar zus te bellen. Ook al zouden dergelijke slechtnieuwsmeldingen zeldzaam zijn, voor diegene die ze krijgen, zijn ze onaanvaardbaar. Gelukkig kan het ook anders. Sommige families waren wel tevreden over de manier waarop het nieuws door de politie werd gemeld.

Het brengen van een onheilsbericht wordt over het algemeen ervaren als één van de moeilijkste taken van de politie. (Hetherington, Munro & Mitchell, 1997) Tussenkoemmende politie-ambtenaren zien zich bij ernstige of dodelijke verkeersongevallen dan

¹⁹ HUTSEBAUT, F., gewoon hoogleraar K.U. Leuven, Leuven, Studiedag Kinderen, slachtoffers van het verkeer. De rol van politie, justitie, de hulpverlening en de verzekeringssector, 20 november 2006.

ook vaak niet in staat dit tragisch voorval aan de familie te melden. Het kan ook zijn dat de agenten van de dienst interventie, gezien de omstandigheden en vele taken ter plaatse, in de onmogelijkheid verkeren de plaats van het ongeval te verlaten om het slechte nieuws te melden. In beide gevallen, kan de slachtofferbejegenaar de slecht-nieuwsmelding op zich te nemen, wat ook in de praktijk soms gebeurt. In dergelijke gevallen is een goede communicatie en informatie-uitwisseling tussen de politieambtenaren ter plaatse en de persoon die de familie van het slachtoffer op de hoogte gaat brengen uitermate belangrijk.

3.2. Bijstand op langere termijn

Verkeersslachtoffers die voor het leven getekend zijn en nabestaanden van een overleden verkeersslachtoffer hebben na de drukte rond het verkeersongeval nog een lange weg te gaan. Zwaar gekwetste slachtoffers hebben vaak nood aan specifieke medische hulp en zowel gekwetste slachtoffers die moeten leren aanvaarden dat ze niet meer in staat zijn te doen wat ze konden voor het lot toesloeg als hun naasten die dagelijks geconfronteerd worden met de pijn of het verlies van hun dierbare, hebben psychosociale of psychologische hulp nodig. Deze specifieke hulp kan de politie niet bieden, er zijn gespecialiseerde instanties die daarvoor beter geplaatst zijn. Wat de politie wel kan en zelfs moet doen, is de betrokkenen ook op langere termijn de informatie geven die ze wensen (binnen de wettelijke beperkingen). De juridische weg is vaak lang en moeilijk en hierbij kan de politie, meer specifiek de slachtofferbejegenaar, de betrokkenen opvangen en zoveel mogelijk helpen. Het belangrijkste is dat de slachtoffers het gevoel krijgen dat naar hun verhaal en problemen wordt geluisterd, men steeds een beroep mag doen op de slachtofferbejegenaar en steeds vragen mag stellen.

3.3. Doorverwijzing

Weinig slachtoffers vinden zelf hun weg naar slachtofferhulp. (Lemonne, Van Camp, Vanfraechem & Vanneste, 2007) Verkeersslachtoffers en nabestaanden van overleden verkeersslachtoffers zijn net zoals andere slachtoffers vaak niet op de hoogte van de bestaande hulpverleningsinstanties. Door de schokkende ervaring zullen ze zelden spontaan hulp zoeken. (Nationaal Forum voor Slachtofferbeleid, 1996) Uit de interviews blijkt dat verkeersslachtoffers en hun na(ast)bestaanden slechts uitzonderlijk worden doorverwezen. Slechts één familie werd doorverwezen naar de dienst slachtofferonthaal op het parket en in twee andere families, werd een boekje of folder met contactadressen van hulpinstanties achtergelaten. Alle andere getroffen families kregen geen informatie over waar ze terecht konden. Nochtans hoeft het geen betoog dat verkeersslachtoffers en hun na(ast)bestaanden alle bijstand en ondersteuning kunnen gebruiken. Niet iedereen heeft immers familie of een brede vriendenkring waarop hij kan terugvallen.

De medewerkers van de dienst slachtofferbejegening hebben dan ook, zoals alle politieambtenaren, een belangrijke verantwoordelijkheid inzake het adequaat doorverwijzen naar diensten voor hulp aan slachtoffers wanneer blijkt dat de betrokken personen gespecialiseerde hulp nodig hebben. (Hutsebaut, Aertsen & Somers, 2005) Hoewel iedere politieambtenaar deze centra zou moeten kennen, zijn de politieambtenaren van de dienst slachtofferbejegening vaak beter geplaatst om door te verwijzen, aangezien zij over een bredere kennis van de verschillende centra beschikken en meer tijd hebben

om uit te zoeken welke hulp het meest aangewezen is. Het samenwerkingsakkoord inzake slachtofferzorg en de omzendbrief GPI 58 stellen dat slachtoffers door de bevoegde politiedienst doorverwezen worden naar de diensten van de Vlaamse gemeenschap die instaan voor slachtofferhulp.²⁰ Deze doorverwijzing blijkt echter een belangrijk knelpunt te zijn. De bevinding dat lang niet alle slachtoffers die nood hebben aan slachtofferhulp door de politiediensten doorverwezen worden, blijkt niet alleen uit onze interviews maar komt meermaals terug (oa Devroey, 2006; Lemonne, Van Camp, Vanfraechem & Vanneste, 2007; Nationaal Forum voor Slachtofferbeleid, 2004, 2006 & 2007). Om een efficiënte doorverwijzing te garanderen, is het nodig dat er afspraken gemaakt worden tussen de politie en de plaatselijke centra.²¹

4. HET GEVEN VAN GOEDE INFORMATIE

Verkeersslachtoffers en hun naasten hebben behoefte aan advies, informatie over de omstandigheden van het ongeval, de wettelijke rechten en procedures, het onderzoek, verzekeringsmaatschappijen, burgerlijke eisen, hulpverlenings- en slachtofferorganisaties. (Haegi & Chaudhry, 1995) Alle diensten die over informatie beschikken, hebben een verantwoordelijkheid tegenover het slachtoffer. (Aertsen, 2002) De politie is goed geplaatst om op vele van deze vragen in te gaan. Bovendien zijn politieambtenaren wettelijk verplicht slachtoffers de nodige informatie te verstrekken.²² Dit blijkt in de praktijk nog al eens anders uit te draaien. Bijna niemand werd gevraagd of ze op de hoogte gehouden wilden worden van de ontwikkelingen in hun zaak. Slechts een kleine minderheid van de families met wie ik contact had, kreeg van de politie juridische informatie of informatie over de mogelijkheden tot schadevergoeding, het verloop van de zaak en het traject dat volgt op de aangifte.

Gezien de toestand waarin het slachtoffer zich kan bevinden, is het soms moeilijk deze informatie onmiddellijk aan te bieden. Het verstrekken van informatieve hulp kan echter niet enkel op het moment zelf, maar ook in een latere fase. De info kan ook aan de

²⁰ Art. 9, § 2 van het samenwerkingsakkoord inzake slachtofferzorg stelt dat de politiediensten slachtoffers die een dader zagen of waarbij in hun verblijfplaats werd ingebroken door middel van een formulier moeten doorverwijzen naar de hulpverlening, mits het slachtoffers daarin toestemt. Bij vaststelling van de feiten of neerlegging van de klacht dient de politiedienst een daartoe bestemd formulier in te vullen en dit te bezorgen aan de dienst voor slachtofferhulp. Deze dienst zal dan contact opnemen met de slachtoffers die door de politie voor hulp- en/of dienstverlening doorverwezen werden. Indien het slachtoffer niet instemt met een rechtstreekse verwijzing dient de politieambtenaar aan het slachtoffer het adres en telefoonnummer van het dichtstbijzijnde centrum te bezorgen. Verkeersslachtoffers en hun na(ast)bestaanden zien vaak de 'dader' (of diegene die als veroorzaker wordt aangeduid) en zelfs als aan die vereiste niet is voldaan, voorziet het samenwerkingsakkoord dat ook andere slachtoffers kunnen doorverwezen worden wanneer de politieambtenaar dit nodig acht. In elk geval worden andere slachtoffers geïnformeerd over het hulp aanbod van de hulpverleningscentra.

²¹ Het samenwerkingsakkoord van 1998 tussen de Staat en de Vlaamse Gemeenschap inzake slachtofferzorg voorzag reeds in overlegstructuren. Deze blijken echter niet bijster goed te werken: in de welzijnsteams op lokaal niveau zou er te weinig aandacht zijn voor een structurele inbedding van correcte slachtofferbejegening, de arrondissementele raad zou een 'formalistisch gebeuren zonder veel inhoud' zijn en het nationaal forum zou te weinig aandacht hebben voor de signalen van onderuit. (Devroey, 2006)

²² Art. 3bis van de Voorafgaande titel van het Wetboek van Strafvordering; art. 46 van de wet op het politieambt.

naasten verstrekt worden. Het is belangrijk dat het gaat om heldere, juiste en concrete informatie. Hieraan kunnen allerlei bestaande brochures²³ bijdragen.

5. NAZORG, HERCONTACT EN EVENTUELE VERDERE BEGELEIDING

Niettegenstaande het feit dat een hercontactname nuttig kan zijn voor zowel het slachtoffer als de politiedienst, hoorden sommige getroffen families niets meer van de politie na het eerste contact op de plaats van het ongeval of bij de slechtnieuwsmelding. Een verkeersongeval met zwaargewonden laat diepe indrukken na en een dodelijk verkeersongeval is gewoon niet te vatten. Nazorg en aandacht voor de getroffen familie is dan ook op zijn plaats. Een moeder van een overleden verkeersslachtoffer getuigt dat ze, wanneer ze bij de politie langsgingen om de persoonlijke spullen af te halen, vaststelde dat de ouders van de andere inzittenden van de wagen allemaal uitgenodigd waren op het politiebureau, behalve zij, aangezien hun zoon overleden was. In een ander geval kwam de politie enkel langs wanneer ze geruchten gehoord had. Anderen konden wel steeds, of minstens gedurende een bepaalde tijd, terecht bij de politieambtenaren of de slachtofferbejegenaar.

Meestal beperkt de politionele nazorg zich tot het informeren van de slachtoffers of hun verzekeringsmaatschappij. Toch is het soms nuttig om de betrokkenen bij te staan en raad te geven, in de mate dat dit is toegelaten door de justitiële overheid en zonder dat de privacy van anderen wordt geschonden. (Bruggeman, De Brouwer & De Jonge, 1997)

Op het ogenblik dat het verkeersslachtoffer of de na(ast)bestaanden de eerste schok hebben kunnen verwerken, dient een hercontactname te gebeuren. Hercontactname na dodelijke en ernstige verkeersongevallen moet worden veralgemeend en gesystematiseerd, het initiatief tot deze hercontactname moet uitgaan van de politie zelf en er moet oprechte interesse zijn voor de verwerkingsmoeilijkheden. (Hutsebaut, Aertsen & Somers, 2005; Stuurgroep aan de Staten-Generaal, 2007)

Men kan immers niet verwachten dat het slachtoffer zelf de stap zet en naar de politie toekomt. Het is dus van belang dat proactief nagegaan wordt hoe men het slachtoffer van dienst kan zijn.²⁴

6. HET BELANG VAN DE SLACHTOFFERS BIJ GOED WERK VAN DE POLITIE

De informatie die politieambtenaren moeten verzamelen op de plaats van het ongeval en de tijd die daaraan gespendeerd wordt, kan getuigen, slachtoffers en andere betrokkenen het idee geven dat het afwerken van een goed rapport het enige is waarin de politieambtenaar geïnteresseerd is. Op het moment dat getuigen, overlevenden en na(ast)bestaanden gechoqueerd zijn en sterke nood hebben aan steun en informatie, kan het dan lijken alsof de politieambtenaar zich enkel bezighoudt met wettelijke en

²³ Zoals 'U bent slachtoffer' van de FOD Justitie. Ook folders van verenigingen zoals Ouders van Verongelukte Kinderen en ZEBRA, een bondgenoot van 'kinderen van de weg' en van het Centrum Algemeen Welzijnswerk in de buurt kunnen nuttig zijn om bij slachtoffers achter te laten. Op die manier kunnen slachtoffers op het moment dat ze daar nood aan hebben contact opnemen met deze instanties.

²⁴ Slotwoord DE WITTE, L., Provinciegouverneur Vlaams Brabant, Leuven, Studiedag Kinderen, slachtoffers van het verkeer. De rol van politie, justitie, de hulpverlening en de verzekeringssector, 20 november 2006.

procedurele aspecten ten koste van sociale en emotionele opvang. (Hetherington, Munro & Mitchell, 1997) Slachtoffers van verkeersongevallen en hun na(ast)bestaanden hebben er echter alle belang bij dat de politie haar werk goed doet, dit in het licht van het verkrijgen van een schadevergoeding of, bij vluchtmisdrijf, het vinden van de dader. Slachtoffers geven dit ook zelf aan. Zonder dat ik dit onderwerp specifiek tijdens de interviews ter sprake bracht, kreeg ik van enkele families te horen dat de vaststellingen niet correct gebeurd waren, de politie de versie van de vader niet wou noteren, verklaringen van getuigen niet afgenomen werden en het PV te wensen overliet of vol stond met schrijffouten.

Waar sommige politieambtenaren slachtofferbejegening nog steeds niet als politietak aanzien, kan geen enkele politieambtenaar ontkennen dat het doen van vaststellingen en het opstellen van een degelijk PV tot hun kerntaken behoren. Een correcte afhandeling van een verkeersongeval staat of valt met de opmaak van een goed procesverbaal en een duidelijke schets. Het PV is voor de gerechtelijke actoren een belangrijk referentiepunt. (Stuurgroep aan de Staten-Generaal, 2007) Verder stelt de omzendbrief GPI 58 dat om de geleden schade op exacte wijze vast te stellen, het PV een maximum aan precieze gegevens over de schade moet bevatten. Nochtans wordt vastgesteld dat de kwaliteit van de opgestelde PV's te wensen overlaat, onder meer op het vlak van identificatiegegevens van na(ast)bestaanden, opname van verklaringen, schetsen van het verkeersongeval en beschrijving van alle schadeposten. (Stuurgroep aan de Staten-Generaal, 2007)²⁵

7. DE HOUDING VAN DE POLITIEAMBTENAREN

Voor slachtoffers is de wijze waarop de politie met hen in contact treedt, de algemene houding, behulpzaamheid en geduld, minstens even belangrijk als de politionele resultaten inzake aanhoudingen en opheldering. (Bruggeman, De Brouwer & De Jonge, 1997) Zeker bij ernstige verkeersongevallen is het belangrijk dat de politieambtenaren zich correct opstellen, ook ten aanzien van de na(ast)bestaanden van het verkeersslachtoffer. Niet alleen bij de eerste melding, maar ook ter gelegenheid van een hercontactname is de houding van de politieambtenaar cruciaal.

Begrip voor de moeilijke situatie en informeren naar de toestand van na(ast)bestaanden (en van het slachtoffer wanneer dit nog in leven is), wordt gewaardeerd. (Hutsebaut, Aertsen & Somers, 2005) Daarenboven is de manier waarop de politie in contact treedt met slachtoffers niet alleen belangrijk voor het slachtoffer, maar ook voor het beeld van de politie. (Davies, 2003)

7.1. Luisteren naar slachtoffers

Enkele families stelden dat de tussenkommende politieambtenaar of de slachtofferbejegenaar interesse toonde voor hun verhaal. Er wordt echter niet altijd geluisterd, slachtoffers getuigen dat ze weinig of geen gehoor vonden. Nochtans is luisteren naar slachtoffers essentieel. Het verkeersslachtoffer moet de mogelijkheid krijgen om zijn/haar

²⁵ Hieraan zou gedeeltelijk kunnen tegemoet gekomen worden door bij het opstellen van PV's en schetsen van het ongeval gebruik te maken van IT-toepassingen, wat in sommige politiezones reeds gebeurt.

verhaal te doen. Het luisteren naar de weergave van de gebeurtenissen kan voor het slachtoffer een opluchting betekenen, een bewijs dat zijn getuigenis van belang is en het incident niet ongezien en ongehoord zal voorbijgaan.

Luisteren naar het slachtoffer komt bovendien niet alleen het slachtoffer ten goede, ook de politie kan hier baat bij hebben. In het spontane verhaal kunnen heel wat belangrijke details ontbreken, maar anderzijds zal men een rijk verhaal krijgen met elementen die men op basis van gerichte vragen niet krijgt. Een goede politieambtenaar zal vanuit dit verhaal een goed proces-verbaal kunnen opstellen. (Bruggeman, De Brouwer & De Jonge, 1997)

7.2. Empathie tonen

Waar het merendeel van de respondenten aangeeft dat ze vriendelijk te woord werden gestaan, met respect werden behandeld en hun privacy werd gerespecteerd, wordt dit door andere getuigenissen enigszins genuanceerd. Zo kregen ouders van een overleden verkeersslachtoffer geen bezoek van de politie, in tegenspraak met wat hen beloofd werd (de politieambtenaren beweerden later dat ze wel langsgesproken waren maar dat de familie dat vergeten was omdat ze 'over hun toeren waren') en werden ouders van een ernstig gewond slachtoffer naar het politiebureau geroepen in opdracht van de jeugdbescherming om te zien of de morele schadevergoeding die hun dochter kreeg wel op haar rekening stond en niet door de ouders werd misbruikt. De meeste slachtoffers ondervonden geen emotionele steun vanwege de politie, ze konden hun verhaal niet echt kwijt en hadden niet echt het gevoel dat de politie echt met hen begaan was. Er werd soms op een 'koele manier' met hen omgegaan. Eén familie had duidelijk het gevoel dat de politie niet leek te vatten wat het betekent een dierbare te verliezen. Een echtgenote van een zwaargewond verkeersslachtoffer stelde dat het voor de politie louter 'een dossier' is.

Zich inlevend opstellen vergt de nodige inspanning. Om aan het slachtoffer empathische hulp te kunnen verlenen, moet de hulp worden geïndividualiseerd (het gaat om een specifiek persoon, om een specifiek verkeersongeval, in een specifieke tijdspanne en belevingswereld). (Beckers, 2002) Het komt er op aan dat men zich een beeld probeert te vormen van welke impact het verkeersongeval op de betrokkenen heeft en van daaruit medeleven toont. Slachtoffers zullen geruster zijn wanneer ze zich begrepen voelen en merken dat de politiefunctionaris begaan is met het incident.

7.3. Houding ten aanzien van medeslachtoffers

Het is van belang dat de politieambtenaren ook oog hebben voor de medeslachtoffers en deze op een correcte manier benaderen en behandelen. Wanneer het gaat om ernstige verkeersongevallen met zwaar of dodelijk gekwetsten is het vanzelfsprekend dat de aandacht in eerste instantie naar de gekwetsten gaat. Er kunnen echter personen zijn die passagier waren in of bestuurder waren van de auto van het slachtoffer, naast het slachtoffer fietsten of samen met het slachtoffer overstaken. Het is aan de politie om ook aandacht te hebben voor deze personen en ze op te vangen.

7.4. Houding ten aanzien van familieleden en naasten van het verkeersslachtoffer

Familieleden die werden verwittigd (door de politie of door omstaanders) kunnen ter plaatse zijn. Ook voor deze mensen moet de politie oog hebben en hen met tact en voorzichtigheid benaderen. De politieambtenaar die ter plaatse is, moet openstaan voor de vragen en wensen van de na(ast)bestaanden van het slachtoffer. Als iemand het slachtoffer wenst te zien, is het niet aan de politieambtenaar om te oordelen dat dit 'niet goed zou zijn' voor de persoon gezien het slachtoffer 'geen mooie aanblik' toont. Men moet steeds in het achterhoofd houden dat het voor de politieambtenaar gaat om een tragisch ongeval dat hij moet vaststellen, maar voor de na(ast)bestaanden van het slachtoffer om een verlies of mogelijk verlies van een echtgenoot, geliefde, vader, moeder, dochter, zoon, broer of zus.

8. RECENTE INITIATIEVEN GENOMEN IN HET KADER VAN POLITIONELE SLACHTOFFER-BEJEGENING TEN AANZIEN VAN VERKEERSSLACHTOFFERS

Zowel in de media als in de kringen van politie, justitie, hulpverlening en verzekeringen groeit het besef dat verkeersongevallen een grote impact kunnen hebben op de betrokkenen en verstreckende gevolgen met zich kunnen meebrengen. Verkeersveiligheid, verkeersongevallen, verkeersslachtoffers en alles wat daar rond hangt, komt steeds meer onder de aandacht. Ook bij de politie komen er stapsgewijs initiatieven die aantonen dat goede opvang van verkeersslachtoffers door de politie een thema is dat leeft en er in de politiewereld aandacht is voor de problematiek. Zo werd in de provincie West-Vlaanderen een werkgroep 'Opvang verkeersslachtoffers' opgericht²⁶, lanceerden ZEBRA²⁷ en de provincie West-Vlaanderen met de knuffels Rube en Rutje het Knuffelproject²⁸, stelde ZEBRA samen met de vzw Ouders van Verongelukte Kinderen, het Steunpunt Algemeen Welzijnswerk, de ik-ben-voor-campagne en het Belgisch Instituut voor Verkeersveiligheid de B-Box samen²⁹ en werd op initiatief van het Nationaal Forum voor Slachtofferbeleid door de federale politie een informatieve DVD over het traject van een slachtoffer gemaakt met een specifiek gedeelte over verkeersslachtoffers.³⁰

²⁶ Deze werkgroep werd opgericht met het oog op het optimaliseren van de integrale zorg voor verkeersslachtoffers. Zie DEBRUYNE, C., *Met weinig middelen en een groot hart doen we wonderen. Draaiboek opvang verkeersslachtoffers*, Brugge, Provinciehuis Ridderstraat, 2005, 23 p. en X. (s.d.) Provinciale verkeersacties [WWW]. Provincie West-Vlaanderen: <http://www.west-vlaanderen.be/jahia/Jahia/site/federaal/op/edit/pid/1577> [14/11/06].

²⁷ "ZEBRA, een bondgenoot van jonge verkeersslachtoffers" is een initiatief van het Levenslijn-Kinderfonds en werd op 9 december 2003 opgericht. ZEBRA vraagt aandacht voor een betere opvang van jonge verkeersslachtoffers, gaat op zoek naar informatie en kennis over het aantal jonge verkeersslachtoffers, hun noden en behoeften en een aangepaste hulp, spoort anderen aan tot het bieden van gepaste hulp en ondersteunt hen in acties en projecten die ervoor zorgen dat deze kinderen en jongeren worden omringd met de beste zorgen en hun vaardigheden kunnen ontwikkelen. ZEBRA werkt altijd samen met actiegroepen, lotgenoten- en patiëntenverenigingen, gezinnen en jongeren, experts, hulpverleners, organisaties, ... Zie <http://www.zebraweb.be>.

²⁸ Het knuffelproject heeft als doel kinderen die betrokken zijn bij een verkeersongeval onmiddellijk na het ongeval zo goed mogelijk te ondersteunen. Zie ZEBRA, *Een knuffel voor jou. Persmap persconferentie woensdag 31 mei 2006*, 2006, 4-7 (onuitgegeven document) en X. (s.d.) Knuffelproject [WWW]. Zebra, een bondgenoot van jonge verkeersslachtoffers: http://www.zebraweb.be/nl/wat_doet_zebra/sub.cfm?sr=405 [05/02/07].

²⁹ Deze box dient als hulpmiddel voor de politie bij de opvang van verkeersslachtoffers, getuigen en hun omgeving. Zie http://www.zebraweb.be/nl/wat_doet_zebra/sub.cfm?sr=582

³⁰ In het rapport van de stuurgroep aan de Staten-generaal worden ook nog enkele andere 'good practices' aangegeven: het gebruik in sommige politiezones van IT-toepassingen voor schetsen

BESLUIT EN CONCLUDERENDE BEMERKINGEN

Belevingen van verkeersslachtoffers en hun na(ast)bestaanden leren ons dat de wettelijke richtlijnen niet altijd in praktijk worden omgezet en niet alle verkeersslachtoffers en hun na(ast)bestaanden kunnen rekenen op hulp en bijstand van de lokale politie. Ondanks het feit dat slachtoffers van alle misdrijven, dus ook verkeersslachtoffers, recht hebben op hulp, is en blijft er vaak een grote kloof bestaan tussen het recht op hulp en de manier waarop deze hulp wordt verleend. (Quiryne, 2006)

Politiediensten, zowel de interventiediensten als de diensten politionele slachtofferbejegening, vormen bij een verkeersongeval een belangrijke draaischijf tussen de verschillende betrokken actoren. (Stuurgroep aan de Staten-Generaal, 2007) Er rusten heel wat taken op de schouders van de tussenkomende politieambtenaren, waaronder ook de aandacht voor de slachtoffers en hun familie. Iedere politieambtenaar moet in staat zijn slachtoffers en hun naasten correct te bejegenen en op een degelijke en menselijke manier een slechtnieuwsmelding te doen. De naasten moeten de mogelijkheid krijgen om hun dierbare bij te staan en eventueel afscheid te nemen, het slachtoffer moet afgeschermd worden van het publiek, de veroorzaker moet uit het zicht worden verwijderd en de plaats van het ongeval moet worden opgeruimd. De tussenkomende politieambtenaren vervullen bij verkeersongevallen een eerstelijnsfunctie. Maar net omdat op de plaats van het ongeval zoveel verplichtingen samenkomen, kan de politionele slachtofferbejegenaar het slachtofferluik op zich nemen. De slachtofferbejegenaar kan voor de slechtnieuwsmelding instaan, mits wordt gezorgd voor goede communicatie met de tussenkomende politieambtenaren.

Slachtoffers, ook verkeersslachtoffers hebben verschillende noden: emotionele, praktische en informatieve. (Lemonne, Van Camp, Vanfraechem & Vanneste, 2007) Wat de emotionele noden betreft, kan worden gesteld dat vóór alles de houding van de politieambtenaren en de stijl van optreden van cruciaal belang is. (Eliaerts & Enhus, 1992) Slachtoffers vragen na de feiten een menselijke aanpak door alle instanties en personen waarmee ze in aanraking komen (Nationaal Forum voor slachtofferbeleid, 1996), dus ook door de politie. Slachtoffers willen met respect en eerlijkheid worden behandeld (Strang, 2002), hun leed moet worden erkend. (Erner, 2006) De politie moet niet enkel effectief en rechtmatig optreden maar moet ook empathie tonen. (van der Torre & Van Harmelen, 1999) Er moet worden geluisterd naar de slachtoffers, de politieambtenaar moet zich meelevend opstellen en ook oog hebben voor de betrokkenen. De omzendbrief GPI 58 heeft het over actief luisteren, een begrijpende en geduldige houding, de nodige discretie en maximaal rekening houden met de wensen van het slachtoffer. Sommige ervaringen van slachtoffers wijzen echter op nonchalant gedrag en ontoelaatbare houdingen van politieambtenaren en tonen dat er ook op dit vlak nog werk is.

De praktische noden van slachtoffers en hun na(ast)bestaanden hebben betrekking op concrete zaken zoals een kaartje van de politiedienst waar ze later met hun vragen terecht kunnen. De eerste prioriteit is immers de medische toestand van hun geliefde. Het is belangrijk dat de tussenkomende politieambtenaar of slachtofferbejegenaar zijn gegevens doorgeeft zodat de slachtoffers en hun na(ast)bestaanden ook op latere

van het ongeval, een sociale kaart of interventiegids met doorverwijzingsadressen en waarin bepaald wordt welke informatie aan slachtoffers dient gegeven te worden en een checklist slechtnieuwsmelding.

momenten nog contact kunnen nemen wanneer ze daar behoefte aan hebben. Andere praktische zaken die voor de betrokkenen heel wat kunnen betekenen is vervoer naar het ziekenhuis wanneer de persoon in kwestie daar niet toe in staat is of het contacteren van familieleden om op kinderen te passen.

Wanneer we naar de emotionele noden van verkeersslachtoffers en hun omgeving kijken, kan worden aangehaald dat bij een overlijden van een slachtoffer de nabestaanden onmiddellijk moeten worden verwittigd, eerder dan uren te wachten en daarmee het risico te nemen dat de nabestaanden het op een andere manier te horen krijgen. Daarnaast moet de politie (in persoon van de tussenkomende politieambtenaar of de gespecialiseerde slachtofferbejegenaar) de nabestaanden begeleiden in de eerste moeilijke momenten en de nabestaanden de kans geven waardig afscheid te nemen.³¹ Enkele dagen na het verkeersongeval kan de politieambtenaar het getroffen gezin opnieuw contacteren om te luisteren of er vragen zijn omtrent de dader of de omstandigheden van het ongeval en of verdere hulp of bijstand gewenst is. De slachtofferbejegenaar kan hier een aanvullende rol spelen, maar de politieman die ter plaatse was kan beter uiteenzetten wat er precies gebeurde. Het is ook op dat moment dat aan slachtoffers adressen van slachtofferhulp en advies om de verzekering te contacteren, moeten worden gegeven.

In de omgang met slachtoffers willen we niet het onmogelijke vragen. Politieambtenaren hebben nog allerlei andere taken. We ijveren dan ook niet expliciet voor grote veranderingen of langere tussenkomsten. Evenmin verlangen we dat alle personen die met verkeersslachtoffers in contact komen, optreden als hulpverleners. Er is nood aan een betere opvolging in de praktijk van de bestaande wettelijke bepalingen. Rubbens en Van Camp (2005) waarschuwen reeds voor een te groot optimisme over de vele wettelijke richtlijnen omtrent een correcte bejegening en opvang van slachtoffers en ook uit onze interviews blijkt dat niet alle contacten tussen slachtoffers en politie goed verlopen en niet alle slachtoffers daadwerkelijke hulp en bijstand krijgen. Hoewel de verantwoordelijkheid van de politie in het kader van slachtofferzorg vanzelfsprekend lijkt (Hutsebaut, 2002), is het daadwerkelijk uitvoeren van deze verantwoordelijkheid ten aanzien van slachtoffers van het verkeer dat niet. Er is dan ook nood aan een betere opvolging van integratie van de bestaande wettelijke bepalingen in de dagdagelijkse politiepraktijk. Er moet voor worden gezorgd dat de politie inderdaad een eerste en praktische bijstand verleent, instaat voor een correct en respectvol onthaal, basisinformatie verstrekt en doorverwijst naar gespecialiseerde diensten.³² Zowel de korpsleiding, iedere tussenkomende politieambtenaar als de slachtofferbejegenaar moeten hun verantwoordelijkheden, overeenkomstig omzendbrief GPI 58, opnemen ten aanzien van verkeersslachtoffers: De korpsleiding moet een degelijk beleid inzake slachtofferbejegening ontwikkelen met ook aandacht voor verkeersslachtoffers en het actief uitbouwen van samenwerkingsverbanden met andere korpsen om te zorgen voor een permanente beschikbaarheid van een slachtofferbejegenaar³³ en met andere actoren van slachtofferzorg in het kader van het Samenwerkingsverband slachtofferzorg. De tussenkomende politieambtenaar moet bijstand verlenen aan ieder verkeersslachtoffer

31 Omzendbrief GPI 58 betreffende politionele slachtofferbejegening; ministeriële richtlijn inzake het waardig afscheid nemen.

32 Omzendbrief GPI 58 betreffende politionele slachtofferbejegening.

33 Verkeersongevallen gebeuren immers vaak ook 's avonds, 's nachts en in het weekend. Ook op die momenten hebben slachtoffers recht op een nood aan degelijke opvang. Omzendbrief PLP 27 ter intensifiëring en bevordering van de interzonale samenwerking stelt in dit kader dat het gegeven dat elk lokaal politiekorps dient te beschikken over een gespecialiseerde medewerker en deze permanent beschikbaar moet zijn, tot enige afstemming op interzonaal niveau noopt.

fer met aandacht voor de opvang, praktische bijstand, informatieverstrekking, het opstellen van een goed proces-verbaal en doorverwijzing. En de diensten slachtofferbejegening moeten instaan voor de sensibilisering en vorming van de personeelsleden alsook het bieden van gespecialiseerde slachtofferbejegening.

Vorming en sensibilisering vormen een ander heikel punt. Naast de omzendbrief GPI 58, voorziet ook art. 5 van het Samenwerkingsakkoord inzake slachtofferzorg in een goede opleiding en permanente vorming inzake slachtofferbejegening voor alle politiefunctionarissen.³⁴ Aandacht voor slachtoffers in het algemeen, en voor verkeersslachtoffers in het bijzonder, moet een essentieel deel uitmaken van de politiepraktijk. Empathie en luisterbereidheid moeten leven op alle niveaus. Er is echter gebrek aan sensibilisering en informering van de politieambtenaren. (Rubbens & Van Camp, 2005) Politieambtenaren benaderen verkeersslachtoffers en hun nabestaanden niet altijd incorrect vanuit onwil of onverschilligheid, maar omdat ze niet steeds weten hoe ze zich moeten opstellen of wat ze aan slachtoffers moeten meedelen. Er moet dan ook dringend worden ingespeeld op de nood aan een degelijke vorming, opleiding, bijscholing en voortdurende sensibilisering binnen het korps. (Lemonne, Van Camp, Vanfraechem & Vanneste, 2007; Nationaal Forum voor slachtofferbeleid, 2006 & 2007) Tijdens de politieopleiding dient nadruk te worden gelegd op het belang van aandacht voor het slachtoffer en zijn na(ast)bestaanden en een open en empathische houding.³⁵ Binnen het korps dragen zowel de korpschef als de dienst politionele slachtofferbejegening hieromtrent verantwoordelijkheid: Zij moeten alle leden van het korps sensibiliseren, zorgen voor interne opleiding en de nodige informatie verspreiden om de slachtoffers deskundig te kunnen doorverwijzen.³⁶ In het algemeen willen we vragen om meer respect en aandacht voor het leed van de getroffen gezinnen op te brengen en verkeersslachtoffers en hun na(ast)bestaanden zo goed en zo kwaad als het kan, daadwerkelijke hulp en bijstand te verlenen. Met eerlijkheid, openheid en menselijkheid komt men al heel ver.

Er moeten ook duidelijke afspraken worden gemaakt die enerzijds bepalen wanneer een politieambtenaar kan terugvallen op de slachtofferbejegenaar, maar die anderzijds ook duidelijk stellen dat elke politieambtenaar op de plaats van het ongeval zijn verantwoordelijkheid ten aanzien van de slachtoffers moet opnemen en hen in eerste instantie moet opvangen en eventueel hulp aanbieden. De desbetreffende politiezone mag immers over een mooi uitgebouwde dienst slachtofferbejegening beschikken, maar als het slachtoffer het eerste ogenblik geconfronteerd wordt met een politieambtenaar die onverschillig blijft voor emoties of een eventueel traumatische ervaring van het slachtoffer, is het kwaad geschied. Het contact met de politie is voor het slachtoffer dan slecht verlopen.

Om te zorgen dat een politieambtenaar op een degelijke manier de basisdienstverlening van slachtofferbejegening uitvoert, dient hij over voldoende kennis en sturing te beschikken. Dit betekent dat op basis van verder wetenschappelijk onderzoek en in samenspraak met overheid en politie de algemene regelgeving voor slachtofferbejegening meer moet worden toegespitst op slachtofferschap van een verkeersongeval. Verkeersslachtoffers vormen een aparte categorie die vaak onvoldoende psychosociale opvang krijgt. (Rubbens & Van Camp, 2005) Er is niet alleen aandacht nodig voor slacht-

³⁴ Art. 5 Samenwerkingsakkoord inzake slachtofferzorg.

³⁵ De DVD over het traject van een slachtoffer kan aangewend worden voor dergelijke doeleinden en is ook mede hiervoor gerealiseerd.

³⁶ Omzendbrief GPI 58 betreffende politionele slachtofferbejegening.

offers van opzettelijke geweldsdaden, ook slachtoffers van misdrijven door onvoorzichtigheid in het wegverkeer verdienen aandacht. (Nationaal Forum voor slachtofferbeleid, 2007) Er worden heel wat mensenoffers op het altaar van de automobilist gebracht. (Van Dienderen, 1994) Maar ondanks het feit dat verkeersongevallen een dagelijks geweld vormen, wordt dit niet als dusdanig door de buitenwereld gepercipiëerd. (Stuurgroep aan de Staten-Generaal, 2007) De omzendbrief GPI 58 vermeldt enkele specifieke vormen van slachtofferschap³⁷. Gezien de specificiteit van slachtofferschap van een verkeersongeval met lichamelijk letsel, is het aan te bevelen deze vorm van slachtofferschap in deze omzendbrief op te nemen. Op die manier wordt de aandacht van politiemensen voor de problematiek getrokken en kunnen specifieke richtlijnen en aanbevelingen zoals deze hierboven vermeld een wettelijke grondslag vinden. En net omdat er op de plaats van het ongeval zoveel zaken samenkomen, zouden duidelijke richtlijnen moeten worden uitgewerkt over hoe een dergelijke situatie het best aangepakt wordt, wat van de tussenkommende politieambtenaar op de plaats van het ongeval verwacht wordt, wat de taken ten aanzien van het slachtoffer zijn, op welke aspecten hij/zij moet letten en wat hij/zij beter niet doet. Men mag immers niet uit het oog verliezen dat politieambtenaren ook 'mensen' zijn. Slachtoffers en hun naaste omgeving bevinden zich in een kwetsbare noodsituatie en verlangen van de politiedienst dat deze al het mogelijke doet. Wat voor de politie mogelijk is en de idee die slachtoffers hebben van wat voor de politie mogelijk is, kunnen echter nog al eens verschillen. Soms is de tussenkommende politieambtenaar gewoon niet in staat aan de wensen van de slachtoffers te voldoen, juist omdat er zich nog andere partijen op de plaats van het ongeval bevinden en de politieambtenaar op dit crisismoment nog andere taken te vervullen heeft. Bovendien mag ook niet zomaar worden voorbijgegaan aan de beleving van de politieambtenaar zelf. Gezien de soms ernstige fysieke letsels, is het voor politieambtenaren soms moeilijk gepast te reageren op emotionele reacties van na(ast)bestaanden. (Waller, 1990) In plaats van er vanuit te gaan dat een politieambtenaar in staat moet zijn persoonlijke gevoelens onder controle te houden, aangezien het zijn taak is nuchter en rationeel op te treden, moet ervoor worden gezorgd dat politieambtenaren op dergelijke ingrijpende en soms gruwelijke taferelen 'voorbereid' zijn en er binnen de politiedienst een instantie is waarbij de desbetreffende politieambtenaar terecht kan om te ventileren (denken we hier aan de dienst slachtofferbejegening of de dienst personeel).

Wanneer een verkeersongeval met lichamelijk letsel plaatsvindt, heeft de overheid niet kunnen verhinderen dat leed en schade berokkend werd. Politiediensten worden dan gezien als de vertegenwoordigers van een overheid die er niet in slaagde het incident te voorkomen. (Nationaal Forum voor slachtofferbeleid, 1996) Politiemensen zijn geen hulpverleners en moeten ook niet trachten die rol te vervullen. Daar waar het gaat om therapeutische en procesmatige hulpverlening moet de politie zich afzijdig houden. Politie en hulpverlener moeten aanvoelen waar hun grenzen liggen. (Bruggeman, 1991) In geval van nood aan langdurige en specifieke hulpverlening die de mogelijkheden en de taken van de politiedienst overstijgt, moet op een juiste manier worden geïnformeerd over en doorverwezen worden naar de diensten voor slachtofferhulp zoals bepaald in het Samenwerkingsakkoord en de omzendbrief GPI 58. Maar omdat slachtofferhulp ervoor kiest niet aan crisisopvang te doen, aangezien het slachtoffer in een crisismoment voldoende zou moeten hebben aan de eerste opvang door elke politieambtenaar (Lemonne, Van Camp, Vanfraechem & Vanneste, 2007), moet er gewerkt

³⁷ Minderjarig slachtoffer van mishandeling en persoon die een residentiële opvang nodig heeft.

worden aan een goede politionele opvang en ondersteuning van alle verkeersslachtoffers. De positieve ervaringen van enkele verkeersslachtoffers en hun omgeving bewijzen immers dat dit mogelijk is.

REFERENTIES

- Wet 5 augustus 1992 op het politieambt, *B.S.*, 22 december 1992.
- Wet 7 december 1998 tot organisatie van een geïntegreerde politiedienst, gestructureerd op 2 niveaus, *B.S.*, 5 januari 1999.
- Samenwerkingsakkoord van 7 april 1998 tussen de Staat en de Vlaamse Gemeenschap inzake slachtofferzorg, *B.S.*, 13 juli 1999.
- K.B. 17 september 2001 tot vaststelling van de organisatie- en werkingsnormen van de lokale politie teneinde een gelijkwaardige minimale dienstverlening aan de bevolking te verzekeren, *B.S.*, 12 oktober 2001.
- Omzendbrief COL 14/98 van het College van Procureurs-Generaal bij de Hoven van Beroep van 15 oktober 1998 betreffende de ministeriële richtlijn van 16 september 1998 inzake het waardig afscheid nemen van een overledene ingeval van interventie door gerechtelijke overheden.
- Ministeriële Omzendbrief PLP 10 9 oktober 2001 inzake de organisatie- en werkingsnormen van de lokale politie met het oog op het waarborgen van een minimale gelijkwaardige dienstverlening aan de bevolking, *B.S.*, 16 oktober 2001.
- Omzendbrief PLP 27 4 november 2002 ter intensifiëring en bevordering van de interzonale samenwerking, *B.S.*, 4 december 2002.
- Omzendbrief 4 mei 2007 GPI 58 betreffende politionele slachtofferbejegening in de geïntegreerde politie, gestructureerd op twee niveaus, *B.S.*, 5 juni 2007.
- Aertsen, I., 'De ontwikkeling van een slachtoffergerichte aanpak in het forensisch welzijnswerk' in *Handboek Forensisch Welzijnswerk*, Bouverne-De Bie, M. et al., (eds.), Gent, Academia Press, 2002, 481-504.
- Aertsen, I., Christiaensen, S., Hougardy, L. en Martin, D., *Vademecum politie slachtofferbejegening*, Gent, Academia Press, 2002, 416 p.
- Bard, M. en Sangrey, D., *The Crime Victim's Book*, New York, Basic Books, 1979, 223 p.
- Baurmann, M.C. en Schadler, W., 'Victims of Reported Crime - Their Expectations, Needs and Perspectives. An inquiry of Crime Victims Concerning Victim Protection, Victim Support and Mediation' in *Victims and Criminal Justice*, Kaiser, G., Kury, H. en Albrecht, H.-J. (eds.), Freiburg, Max-Planck-Institut, 1991, 3-27.
- Beckers, P., *Werkdocument maatschappelijke cel*, Politiezone Gent, 2002, 59 p.
- Bruggeman, W., 'Politionele slachtofferhulp' in *Slachtofferhulp en strafrechtsbedeling*, Snacken, S. en Martin, D., (eds.), Antwerpen, Kluwer Rechtswetenschappen, 1991, 61-68.
- Bruggeman, W., 'De veiligheidsmonitor', *Panopticon*, 2007, Afl. 2, 66.
- Bruggeman, W., De Brouwer, P. en De Jonge H., *Slachtofferbejegening*, Antwerpen, Maklu Uitgevers, 1997, 121 p.
- Buijssen, H. en Buis, S., *Na de klap. Gids zelfhulp voor verkeersslachtoffers en hun naasten*, Nijmegen, Uitgeverij De Stiel, 2004, 160 p.
- Coupe, T. en Griffiths, M., 'The influence of Police Actions on Victim Satisfaction in Burglary Investigations', *International Journal of the Sociology of Law*, 1999, Vol. 27, 413-431.
- Creten, N., *Politionele slachtofferbejegening*, Antwerpen, Maklu, 2004, 84 p.

- Davies, P., 'Crime Victims and Public Policy' in *Victimisation: Theory, Research and Policy*, Davies, P., Francis, P. en Jupp, V., (eds), Houndmills, Palgrave Macmillan, 2003, 101-120.
- Devroey, K., 'Slachtofferzorg: het samenwerkingsakkoord tussen de Staat en de Vlaamse Gemeenschap inzake slachtofferzorg in de praktijk', in Vakgroep Strafrecht en Criminologie (ed.), *Het slachtoffer van criminaliteit: tussen perceptie en realiteit?*, Mechelen, Kluwer, 2006, 111-119.
- Elliaerts, C. en Enhus, E. *Politie en bevolking, Vragen staat vrij ... - De politionele afhandeling van vragen uit de bevolking*, Brugge: Vanden Broele, 1992, 202 p.
- Erner, G., *La société des victimes*, Parijs, La Découverte, 2006, 224 p.
- Federale Politie, Algemene Directie Operationele Ondersteuning, *VEILIGHEIDSMONITOR 2006. Analyse van de federale enquête*, Brussel, Federale Politie, Directie van de nationale gegevensbank, 2006, 56 p.
- Greenberg, M.S. en Ruback, R.B., *After the Crime: Victim Decision Making*, New York, Plenum Press, 1992, 293 p.
- Haegi, M. en Chaudry, B. (1995/02) *Impact of road death and injury. Research into the principal causes of the decline in quality of life & living standard suffered by road crash victims and victim families* [WWW]. European Federation of Road Traffic Victims: http://www.fevr.org/inglese/studies_researches.html [05/12/06]
- Hetherington, A., Munro, A. en Mitchell, M., 'At the scene. Road accidents and the police' in *The Aftermath of Road Accidents: Psychological, social and legal consequences of an everyday trauma*, Mitchell, M. (ed.), Londen, Routledge, 1997, 113-122.
- Hutsebaut, F., 'Politionele slachtofferbejegening in het kader van de nieuwe politiestructuur' in *Voor verder onderzoek... Essays over de politie en haar rol in onze samenleving*, Duhaut, G., Ponsaers, P., Pyl, G. en Van de Sompel, R., (eds.), Brussel, Politeia, 2002, 375-396.
- Hutsebaut, F., Aertsen, I. en Somers, L., *Kinderen als slachtoffer van het verkeer. Onderzoek naar de noden, behoeften en ervaringen van verkeersslachtoffers en hun nabestaanden*, Leuven, Katholieke Universiteit Leuven, Faculteit Rechtsgeleerdheid, Afdeling Strafrecht, Strafvordering en Criminologie, 2005, 292 p. (rapport)
- Kemshall, H. en Pritchard, J., *Good Practice in Working with Victims of Violence*, Londen, Jessica Kingsley Publishers, 2000, 224 p.
- Lee, J.-W. en Wolfensohn, J.D., 'Foreword' in *World report on road traffic injury prevention*, Peden, M., Scurfield, R. et al., (eds.), Genève, World Health Organization, 2004.
- Lemonne, A., Van Camp, T., Vanfraechem, I. en Vanneste, C., *Onderzoek met betrekking tot de evaluatie van de voorzieningen ten behoeve van slachtoffers van inbreuken*, Brussel, Nationaal Instituut voor Criminalistiek en Criminologie, 2007, 356 p.
- Leukfeldt, E.R., Van Der Straten, K.W.C., Kruis, M.P. en Stol, W. Ph., *Ter Plaats: Alledaagse samenwerking tussen de primaire hulpdiensten*, Den Haag, Boom Juridische Uitgevers, 2007, 120 p.
- Lurigio, A.J. en Resick, P.A., 'Healing the psychological wounds of criminal victimization. Predicting postcrime distress and recovery' in *Victims of Crime: Problems, Policies and Programs*, Lurigio, A.J., Skogan, W.G. en Davis, R.C., (eds.), Newbury Park, Sage Publications, 1990, 50-68.
- Nationaal Forum voor slachtofferbeleid, *Het Strategisch Plan van een Nationaal Slachtofferbeleid*, 1996, 50 p.
(http://www.just.fgov.be/dvso/victimeNL/images/plan_juni_1996.pdf)
- Nationaal Forum voor slachtofferbeleid, *Aanbevelingen van het Nationaal Forum voor slachtofferbeleid. Stand van Zaken*, 2004, 97 p.

- (http://www.just.fgov.be/dvso/victimenl/images/recom_avril_2004.pdf)
 Nationaal Forum voor slachtofferbeleid, *Advies betreffende de evaluatie van het samenwerkingsakkoord tussen de federale Staat en de Vlaamse Gemeenschap inzake slachtofferzorg*, 2006, 10 p.
- (http://www.just.fgov.be/dvso/victimenl/images/advies_%20eval_2006_09.pdf)
 Nationaal Forum voor slachtofferbeleid, *Memorandum van het Nationaal Forum voor slachtofferbeleid*, 2007, 8 p.
- (<http://www.just.fgov.be/dvso/victimenl/images/memo.pdf>)
 Quirynen, P., 'Het labyrint van Vrouwe Justitia' in *Over-hoop. Jongeren met een hersenletsel na een verkeersongeval*, Cocquyt, S. (ed.), Berchem, EPO, 2006, 249-258.
- Reiff, R., *The Invisible Victim: The Criminal Justice System's Forgotten Responsibility*, New York, Basic Books, 1979, 219 p.
- Ruback, R. B. en Thompson, M. P., *Social and Psychological Consequences of Violent Victimization*, Thousand Oaks, Sage Publications, 2001, 248 p.
- Rubbens, A. en Van Camp, T., 'Tien jaar slachtofferbeleid in België: stand van zaken en kritische reflectie', *Panopticon*, 2005, Vol. 3, 78-84.
- Shapland, J. 'Fiefs and peasants: accomplishing change for victims in the criminal justice system' in *Victims of crime: a New Deal?*, Maguire, M. en Pointing, J., (eds.), Milton Keynes, Open University Press, 1988, 187-194.
- Spalek, B. en Campling, J., *Crime Victims: Theory, Policy and Practice*, Londen, Palgrave Macmillan, 2006, 201 p.
- Strang, H., *Repair or revenge: victims and restorative justice*, Oxford, Oxford University Press, 2002, 298 p.
- Stuurgroep aan de Staten-Generaal, *Voor een betere opvang en begeleiding van verkeersslachtoffers*, Staten-Generaal voor een betere opvang en begeleiding van verkeersslachtoffers, Vlaams Parlement, 16 februari 2007, 132 p. (rapport)
- Van der Torre, E.J. en Van Harmelen, E., 'Basispolitiezorg en hulpverlening' in *Politie: Studies over haar werking en organisatie*, Fijnaut, C.J.C.F., Muller, E.R. en Rosenthal, U., (eds.), Alphen aan den Rijn, Samsom, 1999, 399-421.
- Van Dienderen, H., *Met de auto mobiel?*, Leuven, Davidsfonds, 1994, 161 p.
- Vynckier, G., *De rol van de lokale politie, het verzekeringswezen en de medische sector ten aanzien van slachtoffers van verkeersongevallen met lichamelijk letsel* (Diss. Lic. Criminologie), Gent, 2006-2007, 159 p.
- Waller, I., 'The police: first in aid?' in *Victims of Crime: Problems, Policies and Programs*, Lurigio, A.J., Skogan, W.G. en Davis, R.C., (eds.), Newbury Park, Sage Publications, 1990, 139-156.