

Slachtofferzorg: een politiezorg?!

Verkenning en omschrijving van een politietaak

Stef Christiaensen*
Wilfried Meyvis*

Inleiding

Door een brede victimologische beweging met internationale weerklank¹ en door toenemend wetenschappelijk studiewerk is vooral sinds het einde van de jaren '70 de aandacht gegroeid voor slachtoffers van criminaliteit.

Deze stroming zal meer en meer nadrukkelijk gaan inwerken op de beleidsvoering en op de maatschappelijke sectoren die door de aard van hun activiteiten o.m. met getroffen en van criminaliteit in aanraking komen, zoals de psycho-sociale dienstverlening, de (para)medische verzorging, het verzekeringswezen, de 'justitie' in het algemeen en hierbinnen de politie² in het bijzonder.

Op beleidsvlak werden in ons land enkele betekenisvolle initiatieven genomen, nl. de instelling van een nationaal schadefonds voor slachtoffers van opzettelijke gewelddaden, de erkenning en subsidiëring van hulp- en preventieprojecten m.b.t. geweldpleging t.o.v. vrouwen, de erkenning en subsidiëring van instellingen voor forensisch welzijnswerk (waaronder slachtofferhulp) en van centra voor hulpverlening inzake kindermishandeling.³

Dat deze tendens ook aansluiting vindt bij de politie blijkt b.v. uit enkele recente studiebijeenkomsten⁴ die (deels) aan deze thematiek werden gewijd, uit de beleidscampagne i.v.m. seksuele agressie⁵ en uit de concrete plannen of realisaties die meestal recentelijk bij sommige politie- en rijkswachtafdelingen tot stand komen.

* Wetenschappelijke medewerkers K.U. Leuven, Faculteit Rechtsgeleerdheid, Afdeling Strafrecht, strafvordering en criminologie.

1. In dit verband kan b.v. worden gewezen op een aantal intentieverklaringen en aanbevelingen van belangrijke internationale organen zoals van de Verenigde Naties en van het ministercomité van de Raad van Europa. Voor een overzicht van de recente internationale ontwikkeling zie b.v. PETERS, T. (1989: 117-118). Bijzonder m.b.t. de politieke slachtofferzorg is aanbeveling nr. R(85)11 van het ministercomité van de Raad van Europa van belang.

2. Met 'de politie' worden uiteraard alle politiediensten bedoeld die (courant) met slachtoffers in aanraking komen.

3. Voor een overzicht en bespreking, zie PETERS, T. (1987: 75-82), (1989: 118-121).

4. Cf. o.m. het thema politie en slachtoffer(hulp) als onderdeel van de navormingscyclus voor politie-officieren georganiseerd door de school voor criminologische wetenschappen van de V.U.B. in februari-maart 1989.

5. Zie o.m. de toelichtingen voor de politie bij de 'set seksuele agressie' en het interventiedossier voor de politie, samengesteld en verspreid op initiatief van de Staatssecretaris voor Leefmilieu en Maatschappelijke Emancipatie.

Met dit artikel wordt beoogd om bij te dragen tot de verbreding van de discussie omtrent 'politie en slachtoffers van criminaliteit' in de brede lagen van de politiekaders.

Hieronder wordt ingegaan op een aantal basisvragen: is slachtofferzorg vanwege de politie wel zo evident? Wat kan de politie voor slachtoffers betekenen of wat heeft de politie aan hulp- of dienstverlening te bieden? Is een slachtoffergerichte praktijk (nu reeds) mogelijk of dienen eerst een aantal knelpunten en hinderpalen te worden weggewerkt?

A. De politie als aangewezen instantie voor slachtofferzorg op de eerste lijn

Vooreerst wordt stilgestaan bij de vraag vanuit welke optiek en argumentatie de (primaire) slachtofferzorg tot de opdracht of taak van de politie kan gerekend worden.

1. DE SLEUTELPOSITIE VAN DE POLITIE

Uit de praktijk blijkt dat de politie vaak de eerste en soms zelfs de enige instantie is waar gedupeerden van een delict terechtkomen. Meer zelfs: in een aantal gevallen is de politie door haar praktische bereikbaarheid (naar tijd en plaats) en door de lage psychologische drempel⁶ een spontane toeverlaat in geval van nood.⁷ Men kan stellen dat de politie door haar maatschappelijke rol en positie een meervoudige betekenisvolle functie kan vervullen t.a.v. slachtoffers van criminaliteit. Vooreerst kan de wijze waarop de eerste contacten na het delict verlopen bepalend zijn voor de verdere mentale verwerking van het gebeuren. Ten tweede kan de politie belangrijke mogelijkheden aanwijzen voor verdere schaderegeling en eventueel vormen van hulp. Ten derde bepaalt de politie door haar handelwijze grotendeels het beeld van en het vertrouwen in het apparaat van strafrechtsbedeling. In de praktijk blijft immers voor heel wat slachtoffers het beeld van 'het gerecht' beperkt tot het politieel voorportaal ervan.

2. SLACHTOFFERZORG ALS ONDERDEEL VAN DE ALGEMENE BESTUURSZORG

Men kan ervan uitgaan dat de opdrachten van de politie kaderen in de algemene bestuurszorg die in een verzorgingsstaat uiteindelijk gericht is op het collectief sociaal welzijn.

M.b.t. dit algemeen doel kunnen de opdrachten van de politie onderscheiden worden in twee luiken. Het ene luik houdt verband met het behoeven van de

6. Het is mogelijk dat in geval van acute nood de stap naar de politie gemakkelijker is dan de weg naar één of andere dienstverlenende of welzijnsinstelling.

7. Het is trouwens omdat politiemensen vaak de eersten zijn die worden geconfronteerd met acute problemen dat zij op een georganiseerde wijze een spilfunctie gaan vervullen in samenwerkingsverbanden tussen psycho-sociale diensten voor (crisis)opvang. (Zie b.v. NEELS, M., 'De behoefte aan permanente crisisopvang voor psycho-sociale problematiek. Ervaringen uit 2 jaar werking van de crisisinterventiegroep Brugge').

rechtsorde door ordehandhaving en criminaliteitsreductie. Het andere luik heeft betrekking op de dienstverlenende functie van de politie. Uit de praktijk blijkt dat het publiek a.h.w. een dienstverlenend 'mandaat' verleent aan de politie. Onderzoek heeft nl. aangetoond dat in belangrijke mate op de politie een beroep wordt gedaan n.a.v. allerlei noodsituaties die al dan niet met criminaliteit verband houden.⁸ Vanuit deze optiek kan slachtofferzorg zeker niet als politie-vreemd worden beschouwd.

3. SLACHTOFFERZORG ALS ONDERDEEL VAN DE NORMBEVESTIGENDE TAAK VAN DE POLITIE

De normbevestigende functie van de politie komt traditioneel tot uiting doordat de politie meewerkt aan het proces van opsporing en vervolging. Maar gezien de lage ophelderingspercentages⁹ merken slachtoffers hier zelden wat van. Personen die aangifte doen van een misdrijf kunnen nochtans een belangrijke doelgroep zijn van de normbevestigende taak van de politie. De bevestiging dat de norm werd geschonden, dat de gedupeerde on-recht werd aangedaan kan tot uiting komen door het slachtoffer ernstig te nemen, hoe 'banaal' en alledaags de feiten ook voor de politie kunnen zijn (Klaverdijk, A., 1986: 7; Klaverdijk, A., 1987: 5).

4. SLACHTOFFERBEJEGENING EN OPSPORINGSRESULTATEN

Men wil de politieke slachtofferzorg wel eens aanpraten met het argument dat deze de opsporingsresultaten ten goede komt. Dit moet worden genuanceerd.

Sommigen menen dat de wijze waarop over het algemeen slachtoffers worden bejegend gevolgen heeft voor de *aangiftebereidheid*. Het is echter gebleken dat vroegere ervaringen met de politie geen (belangrijke) invloed hebben op het al dan niet melden wanneer het gaat om ernstige feiten (b.v. inbraak, ernstige berovingen of verwondingen).¹⁰ Een uitzondering dient wellicht te worden gemaakt voor slachtoffers van ernstige seksuele delicten, die overwegend meer dan andere slachtoffers psychologische weerstanden dienen te overwinnen alvorens de stap naar de politie te zetten. Wanneer de opvang van deze slachtoffers verbetert zal wellicht ook de houding t.a.v. de politie verbeteren met meer aangiften tot gevolg.

Alleszins kan worden aangenomen dat de aangiftebereidheid wordt beïnvloed door de behandeling die slachtoffers van minder ernstige zaken te beurt valt. Wanneer b.v. geweten is dat lang moet worden gewacht aan het loket of in de wachtzaal of dat het personeel bekend staat als nors of onvriendelijk, dan wegen in geval van b.v. een vandalenstreek of een kleine diefstal de mogelijke 'baten' van aangifte niet op tegenover de 'kosten' ervan. Omgekeerd kan door een gun-

8. Zie noot 35.

9. Cf. vooral de lage ophelderingspercentages voor de massaal voorkomende vermogenscriminaliteit. Weliswaar rekening houdend met de vrij 'streng' definitie van het begrip 'opgehelderd misdrijf' zijn de (voorlopige) ophelderingspercentages m.b.t. 1988 van 11% voor diefstal en 17% voor beschadiging van eigendom terzake indicatief.

10. Zie b.v. HOWLEY (1982: 42). Of in België door vroegere ervaringen de keuze tussen b.v. gemeentepolitie en rijkswacht wordt beïnvloed is nog een braakliggend onderzoeksterrein.

stigere slachtoffer-politiek de melding van minder ernstige feiten toenemen wat dan echter een groeiende werklast en ongetwijfeld een daling van de ophelderingspercentages tot gevolg heeft. Een positievere slachtofferbejegening zou dus wel eens een averechts effect kunnen hebben op de statistieken inzake de geregistreerde criminaliteit en de ophelderingspercentages.

Anderzijds kan, louter *kwalitatief* bekeken, een goede slachtofferbejegening de opsporing en opheldering wel ten goede komen. Uit (buitenlands) onderzoek blijkt nl. overduidelijk dat opsporingsresultaten in de meeste gevallen te danken zijn aan de hoeveelheid en kwaliteit van de informatie gegeven door de melders (Fiselier, 1985: 73-74). Het spreekt voor zich dat de tijd en de aandacht die aan slachtoffers wordt besteed hiertoe in belangrijke mate kan bijdragen.

In bovenstaande punten werd geargumenteed waarom uitgesproken de politie aandacht en zorg dient te besteden aan slachtoffers van criminaliteit. Ten eerste kan de politie meerdere betekenisvolle rollen vervullen vanuit haar voor slachtoffers cruciale sleutelpositie. Ten tweede heeft een positieve slachtofferbejegening een normbevestigende functie. Ten derde dient politieke slachtofferzorg te worden opgevat als een aspect van een op collectief welzijn georiënteerde algemene bestuurszorg. Tot slot werden de effecten in termen van opsporing en opheldering gerelativeerd. Het 'profijt' van een positieve slachtofferbejegening is wellicht in de eerste plaats te situeren op het vlak van de imago-opbouw en de algemene relatie met het publiek.

B. Betekenis en inhoud van de politieke slachtofferzorg

1. MOTIEVEN OM MET DE POLITIE CONTACT OP TE NEMEN

Waarom wenden slachtoffers van criminaliteit zich tot de politie?

Het antwoord op deze vraag is belangrijk omdat het aanwijzingen kan verschaffen over de verwachtingen t.a.v. de politie. Vooreerst dient te worden herinnerd aan de zgn. 'dark number'-studies, die leren dat het lang niet evident is dat (alle) criminaliteit wordt gemeld. Overzichten¹¹ op basis van de resultaten van victim surveys uit diverse landen tonen b.v. aan dat handtastelijkheden binnens- en buitenshuis uiterst zelden worden gemeld; berovingen van particulieren worden in één op twee en inbraken worden in ongeveer drie op vier van de gevallen gemeld.¹²

Zeër vaak is het aanvankelijk meldingscontact een spontane, quasi reflexmatige reactie. Er zijn anderzijds slachtoffers die bij de beslissing om de zaak in handen te geven van de politie de 'baten' afwegen tegenover de materiële of psychologische 'kosten',¹³ (tijdverlies, eventueel onaangename procedures of plichtplegingen m.b.t. de gerechtelijke afhandeling, represailles van de dader, vroegere

11. Zie b.v. CUYVERS (1988: 79-80).

12. Het betreft hier echter ruwe verhoudingen die verschillen van land tot land. Zie noot 11.

13. Zie o.m. de bespreking van het slachtofferbeslissingsmodel, beschreven door GREENBERG, RUBACK en WESTCOTT (1983: in extenso).

ongunstige ervaringen met de politie, enz.). De motieven van hen die onmiddellijk of na enig beraad contact opnemen met de politie zijn grosso modo te herleiden tot drie types. Een deel van de slachtoffers doet aangifte om praktisch-materiële redenen, b.v. om in aanmerking te komen voor een uitkering van de verzekering, om later via gerechtelijke weg schadevergoeding te bekomen of om gestolen bezit eventueel terug te krijgen. Een tweede reeks motivaties refereert aan een meer morele geladenheid of naar de normschending op zich. Antwoordcategorieën in de zin van 'het is een burgerlijke plicht', 'de politie moet dit weten' en 'het feit is ernstig' scoren in bepaalde onderzoeken hoger dan praktische of opportunistische redenen (zie o.m. Waller en Okihiro, 1978: 40; Maguire en Bennett, 1982: 135). Ten derde geven sommige slachtoffers te kennen dat ze een beroep deden op de politie omdat ze in acute nood verkeerden en hulp nodig hadden. De nood aan 'hulp' mag niet te eng worden beschouwd. Volgens Maguire (1983: 43; 1984, 223) wijst het feit dat een relatief hoog aantal inbraakslachtoffers melden niet zozeer op de noodzaak van onmiddellijk politie-ingrijpen maar meer op een instinctieve roep om hulp.

Nu is uit bepaalde onderzoeken¹⁴ gebleken dat bij de politie een aantal misvattingen bestaan over de effecten van criminaliteit en over de verwachtingen van gedupeerden. De gedachte schijnt vrij algemeen te zijn dat het de slachtoffers er (in de eerste plaats) om te doen is hun spullen terug te krijgen of om een attest te bekomen voor de verzekering of zijn er stereotiepe opvattingen dat enkel oude dames of alleenstaande bejaarden¹⁵ erg door de feiten worden getroffen. Op sommigen heeft fietsdiefstal, handtasroof, inbraak, vandalisme, aanranding, exhibitio-nisme enz. inderdaad weinig impact. Voor een aantal anderen zijn dergelijke feiten echter wel een schokkende ervaring. Het is zinvol om hier even stil te staan bij de essentiële betekenis van het feit slachtoffer te worden van een misdrijf.

Voor een aantal slachtoffers is de essentiële betekenis van de criminaliteitservaring een ineenstorting van de (meestal impliciete) basisveronderstellingen aangaande een betrouwbare sociale leefwereld als een veilige plaats met regels en gebruiken waardoor intermenselijk verkeer mogelijk is. Door een delict ontstaat het besef van eigen kwetsbaarheid in een onveilige omgeving. Bovendien is het delict niet zo maar een 'accident', maar vaak een intentioneel gebeuren, veroorzaakt door een medemens.¹⁶ Hierdoor is de kans groot dat het basisvertrouwen dat nodig is voor een behoorlijk sociaal functioneren sterk wordt verstoord. Heel wat personen hebben na de feiten de vrij onmiddellijke behoefte om het gebeuren te vertellen en lucht te geven aan hun opwinding over het ervaren onrecht, over het geschokt vertrouwen in de anderen of over de aantasting van de persoonlijke integriteit. Uitlatingen als 'wie kan men nog vertrouwen' en 'nergens is men nog veilig' zijn zeer typisch. Terzake dienen gezinsleden, burens, kennissen veelal als

14. Onderzoeken waarnaar door MAGUIRE (1983: 46; 1984: 226) wordt verwezen. Zie tevens JONES (1983: 280).

15. Zie m.b.t. dit stereotiep beeld b.v. CHRISTIE (1986: in extenso).

16. Een belangrijke voorwaarde voor een gepaste omgang met slachtoffers is een grondige verdieping in de essentiële betekenis van slachtofferschap *n.a.v. criminaliteit*. Zie in dit verband: JANOFF-BULMAN (1985: in extenso), BARD en SANGREY (1979: 14-29) en de diepgaande fenomenologische slachtofferstudie van o.m. FISCHER (1984: in extenso) en de verwijzing door VAN DIJK (1986: 356-357).

'praatpaal'. Maar het uiten van deze gevoelens naar de politie toe heeft een bijzondere symbolische betekenis. Bij de politie zoekt men nl. 'officiële' erkenning en bevestiging dat onrecht werd aangedaan en dat de regels van behoorlijk samenleven werden geschonden.¹⁷ Daarom hopen slachtoffers in de eerste plaats op een correcte, begrijpende bejegening met de verwachting dat de zaak 'au sérieux' wordt genomen. Dit ernstig nemen kan b.v. tot uiting komen door de wijze waarop en de omstandigheden waarin het verhoor verloopt, door de manier waarop de benadeelde bij diverse opsporings-, herkennings- of onderzoeksverrichtingen wordt betrokken, door de mate waarin op korte en op langere termijn aandacht wordt besteed aan informatie- en adviesverlening, enz. (Shapland, J., 1984: 132-135; Shapland, J., 1985: 586-588; Hogenhuis, C., De Koning-De Jong, E., 1988: 13-14).

Daarnaast zijn er slachtoffers die duidelijk nood hebben aan praktische hulp en/of aan een of andere vorm van onmiddellijke opvang of emotionele ondersteuning.

2. EEN POSITIEVE SLACHTOFFERBEJEGENING BIJ POLITIËLE ONDERZOEKSACTIVITEITEN

De sleutel tot adequate politiële slachtofferzorg is het (trachten te) begrijpen wat een delictueel feit voor een concreet slachtoffer betekent. Hierdoor zal blijken dat een gepaste bejegening niet zonder meer kan overgelaten worden aan zgn. gespecialiseerde hulpverleners alleen, maar een zaak is van elke politieman of -vrouw die met gedupeerden te maken krijgt. Zoals reeds vermeld komt een goede slachtofferbejegening tot uiting doorheen een gamma van taken en functies.

a. De aangifte-situatie

De telefonische contactname of de eerste stappen in het politiebureau zijn vaak van doorslaggevend belang voor het beeld van of de ervaring met politie en gerecht.

Slachtoffers die naar de telefoon grijpen blijken (begrijpelijkerwijze) erg veel belang te hechten aan de responstijd. Meer bepaald is gebleken dat het verschil tussen de verhoopte en de werkelijke responstijd een belangrijke determinant is voor de algemene tevredenheid over het politieoptreden (Van Kirk, M., 1978: 21). Voor telefonische melders van diefstal met geweld of andere vormen van geweld werd vastgesteld dat de tevredenheid zeer groot is wanneer de politie binnen de 5' na de oproep aankomt, maar dat het aantal ontevreden sterk toeneemt wanneer meer dan 15' moet worden gewacht (Shapland, J. e.a., 1985: 24-25). Van een door Howley (1982: 26) bevraagde populatie inbraakslachtoffers was 84% nog tevreden wanneer de politie binnen dertig minuten na de eerste oproep kwam opdagen. Het is duidelijk dat de mensen willen dat de politie binnen een

17. Dit verklaart wellicht het meest fundamenteel waarom slachtoffers gaan melden zelfs al geloven ze niet erg in schadevergoeding of opheldering van de zaak. De 'symbolische' betekenis van de politie blijkt bijzonder duidelijk n.a.v. de fenomenologische slachtofferstudie van FISCHER en WERTZ (zie in dit verband: FISCHER, C., 1984: 170 e.v. en tevens VAN DIJK, J., 1986: 362).

redelijke termijn komt. Gezien deze verwachting en omwille van de vaak emotionele oproepen is de rol van de telefoondispatcher zeker niet te onderschatten. Tevens dient te worden gewezen op het belang van telefonische hercontactname indien mocht blijken dat de patrouille of de recherche-groep niet binnen de voorziene tijd zal kunnen toekomen.

De sfeer en situaties die slachtoffers in het politiebureau ervaren blijken (uit eigen onderzoek) zeer uiteenlopend te zijn. Vaak wordt gesproken van een bevredigend of goed onthaal. Anderzijds werden negatieve reacties genoteerd b.v. inzake het lang wachten en aanschuiven, de alles behalve rustige en discrete omgeving (b.v. in- en uitlopend en lawaaiig personeel) waarin het verhoor verliep. Een slachtoffer gewaagde terzake van een 'vismarkttoestand'.

Een blijkbaar regelmatig voorkomend euvel (zie b.v. Maguire, M., Corbett, C., 1987: 233-234; Maguire, M., 1984: 224; Smale, G., 1980: 60-61, 74) is de weinig geïnteresseerde of routinematige houding van sommige politiefunctionarissen, zodat het slachtoffer zich gedegradeerd voelt tot een nummer of een nieuw dossier. Slachtoffers zijn zeker niet gediend met uitspraken als 'wat jij hebt meege maakt, dat is hier dagelijkse kost' of 'we hebben hier nog wel andere dingen te doen'. Sommige politie-agenten geven blijk van een verbazingwekkend gebrek aan fijngevoeligheid. Een voorbeeld genoteerd n.a.v. eigen onderzoek:

Een vrouwelijke tandarts wordt in een hal, even buiten haar kabinet, door een man overvallen en verwond. Vraag van een politieagent: 'Was't voor uw geld of om u te bepotelen?'

De praktijk toont echter dat het ook anders kan. In typisch positieve of lovende reflecties wordt geregeld verwezen naar de vriendelijkheid en correctheid van de verbalisant of de politieofficier, naar de tijd die het slachtoffer werd gegund om 'op adem te komen', het aanbieden van koffie, enz.

b. Het proces-verbaal

Het proces-verbaal (P.V.) wordt in de eerste plaats beschouwd als een technisch-administratief basisdocument in het kader van het (voor)onderzoek. De wijze waarop het P.V. tot stand komt en de inhoud ervan zijn echter ook van betekenis in het licht van de slachtofferzorg.

De P.V.'s brengen in het dossier de basisgegevens aan inzake het feitenrelaas en de gevolgen ervan. Dit zijn naast elementen in het kader van het opsporingsonderzoek tevens belangrijke gegevens voor de vaststelling van de schadevergoeding aan de benadeelde. Inzake de schadevergoeding dient eraan herinnerd te worden dat, benevens met het oog op de burgerlijke partijstelling, het noteren van de schadeposten ook van belang kan zijn met het oog op transacties op parkeerniveau (Wet van 28 juni 1984) of met het oog op het bekomen van een uitkering uit het Fonds tot vergoeding van slachtoffers van opzettelijke gewelddaden (Wet van 1 augustus 1985).

Vandaar dat een duidelijke en volledige omschrijving van de soms zeer diverse schadeposten van essentieel belang is. Voor de materiële schade, diefstal van gelden, waarden en voorwerpen is het nodig een zo gedetailleerd mogelijke opgave en waardebepaling (of raming) te maken die eventueel achteraf wordt aangevuld

of gecorrigeerd. Het belang van het slachtoffer wordt niet optimaal gediend wanneer de vermelding van gestolen voorwerpen wordt afgesloten met '... en verder nog wat persoonlijke voorwerpen'. Het dient hierbij te worden benadrukt dat wat eventueel in de ogen van de verbalisant als 'banaal' of voor de opsporing als minder belangrijk of oninteressant geldt, dit voor slachtoffers eventueel anders ligt. Een mogelijk grote emotionele waarde van een foto of van een bepaald souvenir kan een betekenisvol element zijn bij de bepaling van de geleden morele schade.

Het hoeft nauwelijks gezegd dat het dossier volledig dient te zijn inzake medische attesten. Hiaten zijn niet denkbeeldig, vooral voor slachtoffers waarvan het bij de aangifte niet zeker is dat ze een arts of verzorger zullen contacteren.

Verder zou bij de opmaak van het P.V. melding moeten worden gemaakt van de precieze context of omstandigheden waarin het slachtoffer werd getroffen. Ten slotte rijst de vraag of het niet zinvol is om in het P.V. aantekeningen te maken over de door de politie verstrekte eerste hulp of opvang.

Het gerechtelijk verloop zit doorweven met procedures, regels en modaliteiten die er toe kunnen leiden dat de menselijke beleving van het delictueel gebeuren wegsijpelt door de juridisch-politiek-administratieve zeef. Dit risico kan reeds bestaan bij het vormelijk en inhoudelijk concept van het P.V. Smale (1980: 58-59) stelde vast dat 7% van de door hem onderzochte populatie (ernstige vermogensslachtoffers) duidelijk niet tevreden was met de inhoud van het P.V. omwille van een vertekende of niet nauwkeurige voorstelling van het gebeuren. De ingesteldheid van de verbalisant kan ook blijken uit de wijze waarop de tekst ter lezing en ter ondertekening wordt voorgelegd. Een formalistisch, eventueel ongeduldig optreden staat hier tegenover een rustige toon met de volle bereidheid om na lezing eventueel zaken aan te passen of punten aan te vullen.

De verbalisant dient er zich van bewust te zijn dat bepaalde vragen voor sommige slachtoffers delicaat kunnen zijn, temeer doordat alles op papier wordt gezet. Het kan daarom zinvol zijn om toe te lichten waarom het voor het onderzoek en mogelijk voor het slachtoffer zelf belangrijk is dat bepaalde vragen worden gesteld.

Afgezien van het feit dat slachtoffers de (politiële) belangstelling kort na de feiten vaak als weldoende ervaren komt het voor dat sommigen door de verhoorsituaties worden overbelast. Hierbij kan b.v. worden gewezen op de bijzondere verhoor- en onderzoekomstandigheden waaraan slachtoffers van meer spectaculaire feiten (zoals roofovervallen op financiële of commerciële instellingen) worden onderworpen. Naast de soms op elkaar volgende ondervragingen door meerdere politiediensten (rijkswacht, gemeentepolitie, gerechtelijke politie) volgt er meestal nog een aparte verhoor- en inspectieprocedure door de controle- of veiligheidsdienst van de beroofde instelling. Het blijkt dat een aantal 'slachtoffers van dergelijke ondervragingen' de pijnlijke indruk opdoen eerder als verdachte medeplichtige dan als gedupeerde te worden behandeld. Ook op dit punt kan door een positieve slachtoffergerichtheid een en ander worden verholpen. M.b.t. de ondervraging van slachtoffers van seksueel geweld werden de laatste jaren heel wat aanbevelingen gedaan om het belang van het slachtoffer te verzoenen met het onder-

zoeksbelang¹⁸ en wordt getracht deze adviezen te integreren in politie-opleiding en -praktijk. Aangenomen mag worden dat op dit vlak toch nog een grote weg dient afgelegd te worden.

c. Het slachtoffer en andere onderzoeksactiviteiten

Naast het P.V. en het verhoor dient het slachtoffer soms nog mee te werken aan andere onderzoeksactiviteiten zoals identificatie van verdachten, onderzoek aan het lichaam, ter beschikking stelling van voorwerpen voor nader onderzoek, enz. Alhoewel dit niet steeds aangenaam is, stellen de betrokkenen zich hiertegenover overwegend positief en meewerkend op, op voorwaarde echter dat de onderzoeken op een tactvolle manier verlopen.

Wat de identificatie van verdachten betreft maakt het uiteraard heel wat uit of het gaat om het inkijken van foto's of dia's dan wel om confrontaties in de realiteit. Sommige slachtoffers beklagen er zich over dat het 'verwerken' van grote hoeveelheden foto's erg vermoeiend is, wat trouwens de aandacht doet verslapen. Het is bekend dat confrontaties met verdachten – vooral de parade van meerdere verdachten – (zie b.v. Shapland e.a., 1985: 36) een zeer ingrijpend gebeuren is. Dit vergt vanwege de politie uiteraard zeer veel tact en zoveel mogelijk de gepaste infrastructuur zoals een lokaal met een 'one-way-screen'. Het zorgzaam bejegenen van slachtoffers betekent eveneens dat discreet dient te worden omgegaan met diens personalia-gegevens. Dat dit niet steeds zo evident is toont volgend voorbeeld.

N.a.v. een handtasroof werd na een confrontatie (identificatie) van het slachtoffer met een verdachte deze laatste gedurende enige tijd alleen in het lokaal gelaten met voor hem duidelijk zichtbaar op een bureau de identiteitsgegevens van de gedupeerde dame. (Opgetekend n.a.v. eigen onderzoek).

In sommige gevallen worden voor verder (b.v. labo-)onderzoek kledingstukken of andere voorwerpen van het slachtoffer in bewaring genomen. Shapland e.a. (1985: 38) signaleren gevallen van langdurige inbeslagnamen van voor de betrokkenen noodzakelijke voorwerpen zonder dat de politie (duidelijk) weet te zeggen wanneer de bezittingen worden teruggegeven.

Een courante techniek in het kader van de opsporingsactiviteiten m.b.t. inbraak is het nemen van vinger- en eventueel van voetafdrukken. Nogal wat slachtoffers van inbraak blijken het als een grove nalatigheid te beschouwen wanneer hieraan geen aandacht wordt besteed. Sommige chercheurs die dit maar al te goed beseffen gaan er juist daarom vaak lustig op los 'poeieren'. Maguire en Bennett (1982: 136-137) merkten een opvallend verschil naargelang van de sociale klasse der slachtoffers. Van het nemen van vingerafdrukken was duidelijk meer sprake bij middenklasse-slachtoffers dan bij arbeiders. Een en ander heeft niet noodzakelijk te maken met bewuste klassediscriminatie maar met de grotere motivatie en prioriteit van de opsporingsdienst om belangrijke daders te vatten dan

18. Zie b.v. het interventie-dossier voor de politie, uitgegeven n.a.v. de campagne 'Geweld gewild?' op initiatief van de Staatssecretaris voor Maatschappelijke Emancipatie.

wel de zgn. 'kleine garnalen' die in de eerder volkse of bescheiden zones bedrijvig zijn.

Het belang van het slachtoffer hoeft niet noodzakelijk een rem te betekenen voor grondig en efficiënt onderzoek. Bepaalde onderzoeken kunnen maar optimaal resultaat opleveren wanneer slachtoffers hieraan vanuit een gemotiveerde, positieve ingesteldheid meewerken. Terzake kan aan de houding van de politie t.o.v. de gedupeerde ongetwijfeld heel wat gelegen zijn.

3. OPVANG EN (INITIËREN VAN) HULP

De beleving en de onmiddellijke verwerking van een delict is uiteraard zeer uiteenlopend en hangt enerzijds af van zgn. objectieve ernstfactoren en anderzijds van de draag- of verwerkingskracht van het slachtoffer.

Voor een groot aantal personen is de impact van het gebeuren beperkt, waardoor hulp of (emotionele) opvang niet nodig is of zelfs als 'betuttelend' zou overkomen. Vermits het echter niet uitgesloten is dat na verloop van tijd vragen rijzen van praktische, administratieve of juridische aard kan aan hen (beknopte) informatie worden verstrekt b.v. door middel van een folder (zie verder).

Er zijn anderzijds slachtoffers die duidelijk nood hebben aan hulp of opvang welke van praktische en/of van meer psychologische of emotionele aard kan zijn. Voor sommige personen zal hulp aangeboden door de politie kunnen volstaan; voor anderen zal het aangewezen zijn dat de politie initiatieven neemt om verdere hulp, opvang of begeleiding te mobiliseren. De hulpbehoeften van slachtoffers zijn zeer gedifferentieerd wat een gedifferentieerde aanpak veronderstelt. Enigszins schematisch kunnen de hiernavolgende vormen van hulp of zorg onderscheiden worden.

a. *Praktische hulp*

Slachtofferzorg is niet noodzakelijk synoniem van emotionele of psychologische hulpverlening. Voor sommige slachtoffers primeert praktische hulp, die echter een weldoend psychologisch effect kan hebben. Enkele voorbeelden:

In geval van materiële schade na inbraak (b.v. raam of slot stuk) kan het – vooral wanneer het bejaarde slachtoffers betreft – zinvol zijn om snel een klusjesdienst (b.v. van de gemeente of van het O.C.M.W.) in te schakelen.

Voor sommige slachtoffers kan het problematisch zijn om na het verhoor in de laatavond of 's nachts terug thuis of bij een arts te geraken. Mogelijk hebben sommige politiefunctionarissen hiervoor aandacht. Het tegendeel blijkt echter ook waar. Een n.a.v. eigen onderzoek opgetekend voorval:

Een dame van middelbare leeftijd wordt in de onmiddellijke woonstomgeving beroofd van haar handtas. Wanneer een patrouillewagen verschijnt wordt de dame verzocht in te stappen voor een snelle controle van de omgeving. Na afloop van een hieropvolgend verhoor op het kantoor ziet het slachtoffer er tegenop om alleen terug naar huis te keren of een telefooncnel op te zoeken, temeer daar de avond reeds gevorderd is. Aan een agent vraagt ze of het mogelijk is naar huis gevoerd te worden (in dezelfde wijk als het kantoor). Het antwoord is negatief: er is geen wagen ter beschikking en bovendien worden de blijken van angst van de

dame door de agent weggelachen. Na wat aandringen bekwam het slachtoffer toch de toelating om een taxi te bellen vanuit het politiekantoor. Buiten wachtend op haar taxi zag de dame meerdere politiewagens staan voor de ingang van het wijkkantoor.

Dit voorbeeld toont aan dat politiële slachtofferzorg staat of valt met soms kleine, praktische dingen.

Vooraf omwille van de hulpeloosheid, de onzekerheid en soms ook de angst die sommige slachtoffers kort na de feiten kenmerkt betekent het verlenen van praktische hulp meer dan het verlenen van 'service-zonder-meer'. Zoals gezegd is door het delict het intermenselijk basisvertrouwen soms ernstig geschokt. Daarom kan een positieve, hulpbiedende reactie (door b.v. omstaanders-getuigen, maar ook door de politie) onmiddellijk na de feiten zeer belangrijk zijn om dit vertrouwen te herstellen wat in het algemeen bijdraagt tot de verwerking van het gebeuren. Of zoals Bard en Sangrey (1979) stelden:

'Ordinary acts of competence and kindness can help to restore the victim's faith in humanity during this crucial period' (p. 117).

Door samenwerking van de politie met andere instanties zou praktische hulp in bepaalde gevallen echter een nog ruimere vorm kunnen aannemen. We denken hierbij aan alleenstaande bejaarden die na bepaalde feiten zoals beroving op straat en inbraak met of zonder confrontatie in zodanige toestand verkeren dat ze eigenlijk niet in staat zijn om alleen in huis te blijven.¹⁹ Voor deze personen is een tijdelijk en veilig onderkomen meer dan aangewezen. Bij wijze van voorbeeld kan worden verwezen naar een Liverpools initiatief dat er o.m. in bestaat vooral bejaarde slachtoffers zolang onderdak te verlenen tot de administratieve en materiële problemen (b.v. huisbeveiliging) zijn verholpen en tot de betrokkene de situatie ook psychologisch terug aankan. Het initiatief draait binnen een netwerk-systeem waarin de politie een belangrijke sleutelrol vervult (Melville, J., 1987: 18-19).

b. Informatie

Een door victimologisch onderzoek algemene en wijd verbreide vaststelling betreft de informatiebehoefte van slachtoffers. De mate waarin – in de eerste plaats door de politie – aan deze behoefte voldaan wordt is sterk bepalend voor de mening over de politie en over de wijze waarop de zaak werd behandeld.

De aard van deze informatiebehoefte is gedifferentieerd en evolueert in de tijd. Vandaar dat in de informatieverstrekking drie momenten of fasen kunnen wor-

19. We denken hierbij b.v. aan de 558 in 1986 in België geregistreerde gevallen van inbraak met confrontatie. Hierbij ging het in 156 gevallen om duidelijk geplande confrontatie. Typisch voor deze geplande confrontaties was de aanranding van bejaarden bij nacht in het slaapvertrek (CHRISTIAENSEN e.a., 1987). N.a.v. recenter onderzoek interviewden we een alleenstaande oude dame die twee maal binnen een relatief korte periode slachtoffer werd van inbraak. Ten tijde van het gesprek, meerdere dagen na de feiten, was deze persoon wegens angst en slaapgebrek de uitputting nabij. Bij dergelijke situaties wordt misschien te weinig stilgestaan.

den onderscheiden, nl. ten eerste de informatieverstrekking n.a.v. de aangifte, ten tweede de informatie enkele dagen na de feiten en ten derde de informatie i.f.v. het verder politieel onderzoek en de eventuele gerechtelijke afhandeling.

Een redelijk eenvoudig, maar bijzonder belangrijk facet van de politieke slachtofferzorg is het verstrekken van oriënterende of hulpinitiërende basisinformatie ter gelegenheid van de aangifte. Daar meestal enige tijd verstrijkt alvorens door slachtoffers de problematiek in zijn diverse aspecten onder ogen kan worden gezien, rijzen vragen i.v.m. schadeherstel, i.v.m. verdere administratieve regelingen en procedures meestal na verloop van enige tijd. De aangifte is echter een geschikt moment om reeds op bepaalde 'klassieke' informatiebehoeften te anticiperen.

Deze aanvankelijke informatieverstrekking heeft bij voorkeur betrekking op:

- Een korte toelichting bij wat de politie verder met de zaak gaat doen.
- Vermelding van de diverse mogelijkheden tot financieel schadeherstel, zowel via gerechtelijke of niet-gerechtelijke weg zoals de eventuele mogelijkheden via de verzekering.

- Informeren en helpen om bepaalde (officiële) documenten (I.K., rijbewijs e.d.) terug te krijgen. Gebruikers van het openbaar vervoer die werden beroofd van handtas of brievenbus kunnen (alleszins voorlopig) voortgeholpen worden met een voorlopige verklaring door de verbaliserende officier. Zelfs als de gedupeerden hiernaar op het ogenblik van de aangifte zelf niet vragen is het aan de attente politiefunctaris hieraan te denken.

- Eenvoudig of elementair preventief advies²⁰ kan worden gegeven aan slachtoffers die mogelijk later niet meer zullen gecontacteerd worden.

- Zoals hiervoor werd aangetoond zijn een aantal slachtoffers ongetwijfeld gediend met het verstrekken van enkele nuttige adressen voor verder advies i.v.m. gerechtelijke en administratieve procedures, praktische hulp en emotionele steun.

Mogelijk onmiddellijk maar vaker na verloop van enige tijd rijzen vragen of problemen m.b.t. de verzekering, m.b.t. (verdere) gerechtelijke stappen tot het bekomen van schadevergoeding (wanneer en hoe een advocaat inschakelen, hoe kosteloze rechtsbijstand bekomen, wat en hoe i.v.m. burgerlijke partijstelling, i.v.m. het schadefonds voor slachtoffers van opzettelijke misdrijven, enz.). Na de aangifte zou elk slachtoffer over één of meerdere adressen moeten beschikken waar – indien nodig – op dergelijke vragen een antwoord kan worden gevonden. Hierbij wordt gedacht aan de specifieke erkende centra voor slachtofferhulp en tevens aan andere instellingen waar slachtoffers met bepaalde vragen of voor opvang terecht kunnen.²¹ Afgezien van het feit dat de politie een belangrijke rol zou kunnen vervullen inzake het initiëren van hulpmogelijkheden, wordt hieraan tot heden blijkbaar nog te weinig aandacht besteed. Van een door Van der Ploeg e.a. (1985: 67-68) onderzochte (Nederlandse) slachtofferpopulatie kreeg ongeveer

20. B.v. m.b.t. de talrijke handtasroven kunnen uit fenomeenanalyses duidelijk een aantal preventieve aanbevelingen worden afgeleid.

21. Verspreid over het Vlaamse land zijn meerdere centra voor slachtofferhulp erkend. Vermeldenswaard zijn daarnaast ook andere instellingen zoals de centra voor geestelijke gezondheidszorg en soms zeer gespecialiseerde organismen zoals b.v. de v.z.w. ombudsdienst verkeersslachtoffers te Leuven.

één vierde enige informatie over mogelijkheden tot materiële hulpverlening; inzake de immateriële hulpverlening was dit nog minder.

De zin of het nut van informatie kort na de feiten hoeft geen verder betoog. Een ander belangrijk aspect betreft de hierbij gebruikte methoden of technieken. Vermits de meeste slachtoffers door het gebeuren in een voorheen ongeken- de en soms diffuse toestand terecht komen mag de eerste informatie zeker niet overvloedig zijn en dient vooral duidelijk te worden gestructureerd.

Een handig middel in dit verband is een *folder*. Hierbij moet nochtans worden opgemerkt dat van een folder weinig effect kan worden verwacht wanneer deze 'passief' ter beschikking wordt gesteld in de wachtzaal, aan het loket of op de bureaus. Een 'actieve' aanwending bestaat erin om op het einde van de aangiftepro- cedure de folder samen met het slachtoffer even te overlopen. De ervaring van in- stellingen voor slachtofferhulp, die aan de plaatselijke politiekorpsen folders ter beschikking stellen, leert dat bij de politie zelf nog hinderpalen moeten worden overwonnen om van dit vrij eenvoudig middel gebruik te maken.

c. Emotionele opvang

De mate waarin slachtoffers psychisch door de feiten getroffen worden kan erg verschillen.

Heel wat personen zijn op het ogenblik dat ze de politie contacteren nog 'on- der de indruk' van wat zich heeft voorgedaan. Sommigen zijn opgewonden, kwaad, wenen of hebben angst voor de dader of voor herhaling, anderen maken hun beklag over de onveiligheid, of maken zich zorgen over de schade of over het (diefstal)verlies enz. De gepaste opstelling is deze van 'actief luisteraar' die zich tracht in te leven in de situatie van de getroffen man of vrouw en die hem of haar geduldig de gelegenheid biedt om tot rust te komen of om 'stoom af te laten'. Het eigenlijke verhoor zal daarna in een minder geëxciteerde sfeer kunnen verlopen.

Afgezien van het feit dat heel wat slachtoffers vrij vlug een zeker emotioneel evenwicht terugvinden is er een specifieke 'categorie' die bijzondere aandacht vraagt. De politie wordt regelmatig geconfronteerd met personen op wie bepaal- de gebeurtenissen een dermate traumatiserende invloed hebben dat ze in ware crisistoestand verkeren. Nu zou men kunnen stellen dat de politie zich hiermee bij gebrek aan kennis, inzicht enz. niet kan en mag inlaten. Dit is een erg simplis- tische houding. Zoals het een politieagent ongetwijfeld ten kwade zou worden ge- duid wanneer hij door onkunde nalaat de eerste fysieke zorgen toe te dienen zo zou op een zelfde manier kunnen worden gereageerd i.v.m. de eerste psychische zorgen.²² Een van de belangrijkste kenmerken van crisisopvang is dat ze alleszins aanvangt zo snel mogelijk na de gebeurtenissen omdat afwezigheid van een der- gelijke onmiddellijke en adequate zorg kan leiden tot psychisch dysfunctioneren op langere termijn.²³ Het mag dan ook geen verbazing wekken wanneer sommi-

22. Aan de rol en de betekenis van de politie m.b.t. crisisinterventie worden b.v. enkele pagina's gewijd in een vulgarisatiewerk van AINSWORTH en PEASE (1987: 106-118) (met verdere literatuuropgave). Een methode voor crisisopvang wordt beschreven door HULSMAN (1988: 2305-1 - 2305-12).

23. Het is b.v. tekenend dat de Amsterdamse sociaal geneeskundige QUERIDO omstreeks 1936 startte met crisisinterventie 'avant la lettre' om het aantal patiënten in psychiatrische ziekenhuizen te beper- ken.

gen de politie beschouwen als een belangrijke eerstelijnspost voor de geestelijke gezondheidszorg (Gottfredson e.a., 1984: 99).

Wat is een crisistoestand en hoe is deze te herkennen?

Vermits het niet tot het bestek van dit inleidend artikel behoort hierop dieper in te gaan wordt wat volgt beperkt tot enkele essentiële aspecten.

Personen in crisistoestand hebben absoluut de psychische mogelijkheden ('copingmechanismen') verloren om zich mentaal te herstellen van een ingrijpende (meestal plotse) gebeurtenis. Door dit onvermogen is het ook onmogelijk om de situatie te overzien en om de toestand terug in handen te nemen. Dit kan zich b.v. uiten door radeloosheid of zelfs door een houding van immobilisme. Het is dan ook niet steeds evident dat deze slachtoffers volledig uit zichzelf de stap zetten naar het politiekantoor en het is nog minder evident dat ze op zoek gaan naar (gespecialiseerde) hulpverlening. Crisistoestanden kunnen ook variëren in intensiteit. Alhoewel de verwerkingscapaciteiten interpersoonlijk verschillen zullen ernstige crisissituaties meestal ook het gevolg zijn van ernstige feiten zoals b.v. (poging tot) verkrachting, poging tot moord of doodslag, gijzeling, bedreiging met (vuur)wapen (b.v. n.a.v. roofoverval), inbraak met confrontatie. Daarnaast dient men ervoor attent te zijn dat ernstige crisistoestanden ook kunnen ontstaan naar aanleiding van zgn. 'banale' feiten zoals handtasroof gepleegd op bejaarde personen of 'kleine berovingen' van kinderen door een bende leeftijdsgenoten.

Wat houdt nu de psychologische eerste crisishulp in? Een onderscheid dient alleszins te worden gemaakt tussen de psychologische eerste hulp (door hen die het eerst met het slachtoffer te maken krijgen) en de – indien nodig – hieropvolgende crisistherapie door specialisten.

De doeleinden en het optreden van de hulpverlener bij de crisisinterventie in het algemeen en bij de eerste crisisopvang (b.v. door de politie) in het bijzonder kan men samenbrengen onder drie punten²⁴:

Ten eerste: hanteren van de informatie(over)vloed

In het gewone dagelijkse leven heeft men de mogelijkheid om waarnemingen, indrukken en ervaringen op een normaal tempo te verwerken. In geval van slachtofferschap van criminaliteit – wat meestal een plots en voorheen onwaarschijnlijk geacht voorval is – is het voor sommigen niet meer mogelijk om de totaalbeleving van dit onheil te duiden of te ordenen. Een eerste aspect van de crisisopvang kan er dan ook in bestaan het slachtoffer te helpen orde te brengen in zijn verwarde toestand door in een geduldig gesprek op een rij te zetten wat er allemaal is voor-gevallen.

24. Naar COOPER – zie o.m. CASSELMAN, J. (1983: 24-25). Voor een beknopte beschrijving zie tevens BROM en KLEBER (1989: 115-119) en COHN (1974: 23-24).

Ten tweede: reductie van angst, hulpeloosheid en noodlotsbeleving

Het aanvankelijk onvermogen om de ervaringen te structureren geeft aanleiding tot onzekerheid en angst. Dit wordt bovendien versterkt door het (nieuwe) besef van persoonlijke kwetsbaarheid en een overweldigend gevoel van onveiligheid. Kenmerkend zijn uitingen als: 'Waarom moest mij dit overkomen?' en 'Nu kan ik niemand meer vertrouwen'. Afgezien van het *erkennen* (door de helper) van de ernst van hetgeen is voorgevallen, dient gestadig aan te worden gewezen op de middelen die beschikbaar zijn en de capaciteiten die het slachtoffer zelf heeft om tot probleemoplossing te komen en om verdere voorzorgsmaatregelen te nemen.

T.a.v. de politie worden zelden gevoelens van angst, ontgoocheling, kwaadheid enz. tot uiting gebracht. Het kan dan ook een hele opluchting betekenen wanneer de politieman of -vrouw weet te anticiperen op 'typische' gevoelens van onwelzijn. Zo kan aan inbraakslachtoffers gezegd worden dat dikwijls wordt gevreesd dat de daders zullen terugkeren²⁵, maar dat hiervoor weinig gevaar is. Een dergelijke aanpak maakt het voor het slachtoffer mogelijk om over zijn gevoelens te spreken en uit de gepaste reactie hierop door de politiefunctionaris kan de getroffen afleiden dat zijn toestand van angst en vrees niet als abnormaal wordt beschouwd.²⁶ Afgezien van het feit dat slachtoffers vaak niet verwachten dat de politie gevoeligheid aan de dag legt voor hun problemen blijken ze wel aangenaam verrast te zijn wanneer dit wel gebeurt (Voskuil, E., 1988a: 69-70).

Ten derde: helpen bij een beslissingsstrategie

In een crisissituatie is de desoriëntatie en de besluiteloosheid vaak erg groot. Men ziet niet wat te beginnen. Het is daarom belangrijk dat bij de eerste crisisopvang wordt nagegaan of het slachtoffer kan rekenen op opvang in de onmiddellijke sociale omgeving. Zelfs al heeft de getroffene een gezin, familie, kennissen enz. dan betekent dit niet automatisch dat hierbij bevredigende steun en begrip zal worden gevonden. Zo is gebleken dat slachtoffers van vermogensfeiten en vooral van (o.m. seksuele) mishandeling zeker niet altijd worden geholpen door de reacties van de partner en van familieleden (Van der Ploeg e.a. 1985: 57-59).

Het kan verder nodig zijn dat de politie de problematiek signaleert aan deskundigen inzake crisistherapie.

d. Verdere steun en psycho-sociale begeleiding

Tal van personen die zichtbaar geschokt of 'onder de indruk' zijn hebben voldoende mogelijkheden of draagkracht om het gebeuren te verwerken of vinden hiervoor de nodige steun of opvang in hun directe sociale omgeving. Soms is dit echter niet zo zeker en is extra opvang of emotionele ondersteuning het overwegen waard. In dit verband kan dan worden gedacht aan het inschakelen van een

25. De meeste van de door HOWLEY (1982: 76) geïnterviewde vrouwelijke slachtoffers van inbraak gaven te kennen bevreesd te zijn voor een terugkeer van de dader. De slachtoffers zijn terzake erg uit op geruststelling door de politie.

26. Zie o.a. AINSWORTH en PEASE (1987: 170).

centrum voor slachtofferhulp of een andere instelling voor psycho-sociale begeleiding. De wijze waarop dit gebeurt is niet onbelangrijk. De politiefunctionaris kan het slachtoffer (o.m. aan de hand van een folder) adviseren een dergelijke instelling te consulteren. Onderzoek heeft echter uitgewezen dat 'folders-zondermeer' weinig effect sorteren. Daarentegen wordt door opmerkelijk meer slachtoffers van de hulpmogelijkheden gebruik gemaakt wanneer (op aangeven van de politie) de instelling telefonisch of beter nog aan huis contact opneemt (Steinmetz, C. e.a., 1988: 244). Het is bekend dat deze aanpak principiële en praktische bezwaren oproept. Nochtans dient hierbij te worden aangestipt dat uit het onderzoek van Steinmetz e.a. (1988: 242, 244) blijkt dat slachtoffers een onaangekondigde persoonlijke benadering vrijwel nooit als een inbreuk op hun privacy ervaren en een dergelijke contactname meer dan b.v. het ontvangen van een folder of een brief aangrijpen om hulp te vragen. In dit verband kan b.v. worden verwezen naar Engeland en Wales waar in de eerste plaats dank zij het 'automatische' (o.a. per telefax) verwijzingsstelsel tussen politie en instellingen voor slachtofferhulp, in het werkjaar 1988-1989 400.810 slachtoffers verwezen werden naar de 'local victims support schemes'. 67% van de verwijzingen betrof gevallen van inbraak, 17% geweldscriminaliteit, 8% andere vermogenscriminaliteit dan inbraak en 7% andere delicten. 37% van de gemelde slachtoffers werden thuis bezocht, 36% werd gecontacteerd per brief, 15% werd thuis bezocht, maar wegens afwezigheid werd een folder achtergelaten, 8% werd telefonisch gecontacteerd. Dit werk werd verzekerd door zo'n 6.300 getrainde vrijwilligers (NAVSS, 1989).²⁷

Het spreekt voor zich dat in geval van ernstige crisissituaties niet mag worden getalmd en dat de politie in de mogelijkheid zou moeten zijn om onmiddellijk specialisten op te roepen. In dit verband kan worden gedacht aan b.v. centra voor geestelijke gezondheidszorg of aan crisisinterventiecentra van (psychiatrische) ziekenhuizen. Een interessante vaststelling terzake is dat in sommige steden (b.v. Brugge) de politie deel uitmaakt van een 'crisisinterventienetwerk'.

Praktisch stelt zich het probleem hoe agenten of officieren kunnen vaststellen of het slachtoffer er erg aan toe is of wat m.a.w. de criteria zijn om externe hulp in te schakelen.²⁸ Men zou eenvoudig kunnen stellen dat slachtoffergevoelige politiemensen vanuit hun ervaringskennis vrij snel een eerste analyse weten te maken van de psychologische toestand. Nochtans is bij de beoordeling voor welke slachtoffers verdere hulp of ondersteuning wellicht aangewezen is, het gebruik van een objectiverend instrument onder de vorm van een checklist zinvol. Een checklist voor een eerste ernst-inschatting zou kunnen bestaan uit de volgende elementen:

– *biografische kenmerken*

De psychische impact is overwegend intenser t.a.v. vrouwen, bejaarden en kinderen.

27. Het functioneren van deze instellingen en hun samenwerking met de politie wordt uitvoerig besproken door MAGUIRE en CORBETT (1987: 11-35, 146-172).

28. Er bestaat een 'verwijzingsmodel' waarbij de politie niet selecteert en automatisch alle namen van slachtoffers aan een lokale slachtofferhulp-instelling doorgeeft (zie b.v. MAGUIRE en CORBETT, 1987: 11-35). Afgezien van het feit of deze werkwijze wel wenselijk is, is dergelijke aanpak zeker in ons land niet haalbaar gezien het gelimiteerd aantal instellingen en hun beperkte werkcapaciteit.

– *sociografische kenmerken*

De verwerking kan vooral problematisch zijn voor alleenstaanden en maatschappelijk meer marginaal gesitueerden.

– *pre-victimisatie stress*

De psychologische verwerkingsmogelijkheden kunnen reeds deels zijn opgebruikt of de psychische 'draagkracht' kan reeds zwaar zijn belast door andere ingrijpende gebeurtenissen (b.v. echtscheiding, overlijden, ziekte in de familie, enz.).

– *victimisatie-stress*

Deskundigen terzake zouden een specifieke lijst kunnen opmaken van psychische en psycho-somatische symptomen die als mogelijke tekens of aanwijzingen voor een uitgesproken victimisatie stress (b.v. panische angst, transpiratie, opmerkelijke zenuwachtigheid, wenen, enz.) gelden.

– *feitelijke criteria*

Het ligt voor de hand dat bepaalde criminaliteitsvormen of modi operandi aanleiding kunnen geven tot ingrijpende gevolgen. Denken we maar aan bepaalde seksuele feiten, gijzeling, bedreiging met wapens, nachtelijke inbraak met daderconfrontatie, enz.

Bij de vaststelling van één of meer van de kenmerken (of bepaalde combinaties) uit de checklist kan men besluiten dat extra hulp aangewezen is.

Vermits het vaak voorkomt dat slachtoffers zich kort na de feiten blijkbaar rustig of moedig voordoen is het van belang dat ook later (b.v. bij een hercontactname na enkele dagen) aan tekens die wijzen op een trauma aandacht wordt geschonken.

Het gebruik bij de politie of rijkswacht van checklisten (zoals voorgesteld of andere) is waarschijnlijk nog onbestaande. Het is aangewezen dat ze op gestandaardiseerde wijze door deskundigen worden opgemaakt en algemeen worden verspreid.

Nochtans kan het overlopen van een checklist op zichzelf niet volstaan om op een adequate manier psycho-sociale hulp te initiëren. Een en ander dient ingepast te worden in de basisopleiding en de bijscholing van politiefunctionarissen, waar het hanteren van een dergelijk instrumentarium gekoppeld wordt aan een brede kennis van de slachtofferproblemen en verwerkingsprocessen alsmede aan de training van vaardigheden in het omgaan met slachtoffers. Aspecten van vorming en opleiding komen verder nog aan bod.

Het doorverwijzen naar hulpverleningsinstanties blijkt in de praktijk niet altijd even vlot te verlopen. Het vrij 'onpersoonlijk' aanbod van folders of het doorgeven van adressen en telefoonnummers geeft weinig aanleiding tot respons. Bovendien wordt vastgesteld dat zelfs personen met kennelijk ernstige problemen er niet toe komen om de stap naar de hulpverlening te zetten. De geïnstitutionaliseerde hulpverlening roept voor sommigen onzekerheid op. Hulp vragen kan ook worden ervaren als een demonstratie van onmacht of hulpeloosheid. Met deze gegevenheid moet rekening worden gehouden zowel door de politie als door de hulpverlening. Terzake is samenwerking dan ook meer dan aangewezen.

4. HERCONTACT EN NAZORG

a. Hercontact enkele dagen na de feiten

Afgezien van het feit dat sommige slachtoffers na de eerste aangifte nog eens worden gecontacteerd voor bijkomende verklaringen, verhoren of onderzoeksverrichtingen zijn er vanuit het perspectief 'slachtofferzorg' nog een aantal redenen voor hercontactname.

Een hercontactname is zeker zinvol m.b.t. personen die bij de aangifte in een zodanige toestand verkeren dat op dat ogenblik de verstrekte informatie aan hen voorbijgaat. Een hercontactname, onder de vorm van een huisbezoek, is eveneens zinvol m.b.t. personen wiens toestand bij de aangifte als risicovol of enigszins zorgwekkend werd ingeschat (cf. checklist). In geval van twijfel in positieve zin dient nochtans rekening te worden gehouden met mogelijk verlate (manifestaties van) psychologische gevolgen.²⁹

Experimentele onderzoeken in Nederland³⁰ m.b.t. hercontactname-bezoeken (bij inbraakslachtoffers) hebben geleid tot een aantal aanbevelingen voor de praktijk. Bij deze experimenten werd ervan uitgegaan dat bezoeken aan slachtoffers, enige tijd na de aangifte, een van de mogelijkheden vormt om te streven naar betere relaties met het publiek en zelfs naar een betere criminaliteitsbeheersing. Essentieel wordt met de initiatieven beoogd de angstgevoelens voor criminaliteit te verminderen en de slachtoffers aan te zetten tot het nemen van bepaalde preventieve maatregelen. Van belang hierbij is de wijze waarop het hercontact wordt uitgevoerd. Het herbezoek wordt uitgevoerd door twee politiefunctionarissen *in uniform*. Vroeger onderzoek heeft namelijk aangetoond dat de zichtbare aanwezigheid van de politie een gunstig effect heeft op de angst voor criminaliteit en op de perceptie van het slachtofferrisico. Inzake het verloop van het bezoek worden een aantal stappen onderscheiden. Na een neutrale aanmelding ten huize van het slachtoffer, met een korte verklaring van de reden van het bezoek (stap 1), wordt de psychologische of emotionele toestand van het slachtoffer ingeschat (stap 2). Indien blijkt dat het slachtoffer geen of een geringe emotionele geladenheid vertoont, kan onmiddellijk gestart worden met de preventieve voorlichting (stap 5 – zie verder). Indien echter sprake is van een hoge graad van emotionaliteit (opgewonden, uitingen van angst e.d.) dan wordt via een gesprek de ruimte gelaten om gevoelens te luchten (stap 3). Indien hieraan voorbij wordt gegaan dan bestaat het risico dat door de emotionele belasting de ontvangstmogelijkheid van informatie geblokkeerd blijft. Vervolgens wordt door de politiefunctionarissen getracht om de problematiek te rationaliseren en te relativeren (gesproken wordt over het opportuniteitskarakter van de inbraak, de achtergrond van de meeste inbrekers, hun modus operandi, het (geringe) risico voor confrontatie tussen inbre-

29. Ongeveer één derde van de door MAGUIRE en CORBETT (1987: 63-64) bevraagde slachtofferpopulatie vermeldde één of andere vorm van verlate psychologische reactie.

30. Deze experimenten worden beschreven in diverse publikaties zoals deze van VAN ANDEL, STEINMETZ, KOPPELAAR, WINKEL (1987); ZWANENBURG, WINKEL, SCHELLING (1987); WINKEL (1987); WINKEL (1988); WINKEL (1989), WINKEL en KOPPELAAR (1988).

ker en slachtoffer, de angst van inbrekers om ontdekt te worden, enz.) (stap 4). Wanneer een zeker niveau van emotionele rust en een rationelere inschatting van de problematiek is bereikt, kan de preventieve voorlichting worden aangevat (stap 5). Dit laatste luik bestaat erin om het slachtoffer aan de hand van een zorgvuldig uitgebalanceerde folder aanbevelingen te verstrekken inzake de beveiliging van de woonst. De folder wordt nu ook weer actief gehanteerd door samen de aandachtspunten te overlopen, te bespreken en toe te lichten. Vervolgens wordt de informatie naar de concrete situatie vertaald en getoetst door een beveiligingscontrole in en rond het huis. Bij het einde van het bezoek wordt het slachtoffer uitgenodigd om met de politie contact op te nemen wanneer in de omgeving iets verdachts wordt opgemerkt en wordt gewezen op het nut van afspraken tussen de buurtbewoners inzake gemeenschappelijke aandacht en opmerkzaamheid.

Nu zijn dergelijke voorlichtingsprogramma's niet risicoloos. Er is namelijk gevaar voor onbedoelde neveneffecten. Ondoordachte inbraakvoorlichting zou juist de angst kunnen aanwakkeren of verhogen. Adviezen i.v.m. preventieve maatregelen zouden ertoe aanleiding kunnen geven dat slachtoffers gaan overdrijven of zgn. beveiligingsvoorzieningen gaan treffen die eerder nadeel dan voordeel kunnen berokkenen (reactiegeneralisatie). Vandaar dat Winkel e.a. op basis van de experimentele ervaringen opteren voor een zgn. 'positieve en limitatieve communicatiestrategie'. Positieve voorlichting blijkt de angstreductie te bevorderen en bestaat erin dat de zender (politiefunctionaris) expliciet relaties legt tussen de uitvoering van de door hem geadviseerde preventieve maatregel en het positieve gevolg van verkleining van het inbraakrisico. Negatieve voorlichting, waarbij daarentegen geaccentueerd wordt dat het niet-uitvoeren van de aanbevolen maatregelen een vergroting van het victimisatie-risico tot gevolg heeft, kan leiden tot angstbestendiging of zelfs -verhoging. Uit onderzoek kan worden afgeleid dat reactiegeneralisatie kan worden voorkomen door een limitatieve voorlichtingsstrategie waarin de informatieverschaffer benadrukt dat het geheel van de door hem aanbevolen preventieve maatregelen uitputtend en toereikend is. Verdergaande preventieve initiatieven dienen door hem als ongewenst te worden voorgesteld.

Wat zijn nu de effecten van een hercontactname zoals hierboven beschreven? Een vergelijkend onderzoek inzake gedrag en houding tussen een gehercontacteerde en een niet-gehercontacteerde groep leert o.m. dat de opnieuw bezochte populatie een grotere bereidheid vertoont om in de toekomst preventieve maatregelen te nemen, dat ze meer tevreden is over datgene wat de politie gedaan heeft en zich positiever opstelt t.o.v. de politie, dat ze meer dan de andere groep bepaalde minder aangewezen beveiligingsvoorzieningen afkeurt en dat ze melding maakt van een sterker gevoel van bescherming door de politie.

Deze voorstelling van wat preventieve voorlichting via meer bepaald hercontactname kan inhouden doet meteen veronderstellen dat de politie zowel inzake fenomeenkennis (modus operandi, risico-analyse e.d.) als inzake voorlichtingsmethode en slachtofferomgang goed beslagen ten ijs moet komen. Op het aspect vorming en opleiding wordt verder nog ingegaan.

b. Vervolg-informatie

Algemeen verbreid is de vaststelling dat het aantal tevreden over het politieoptreden na verloop van tijd afneemt. De dominante reden voor de toename van de

ontevredenheid is het gebrek aan informatie over de ontwikkeling van de zaak.³¹ Uit een recent Nederlands onderzoek inzake de evaluatie van politie slachtofferzorg blijkt dat slachtoffers die vervolginformatie kregen *toegezegd* ('we zullen u in de toekomst op de hoogte houden...') vaker tevreden tot zeer tevreden zijn over het politieoptreden dan zij die dit niet kregen toegezegd en dat slachtoffers die geen vervolginformatie kregen terwijl deze wel was toegezegd, verhoudingsgewijs vaker ontevreden tot zeer ontevreden waren over het politieoptreden dan de slachtoffers die na de toezegging wel vervolginformatie kregen (Walther, S., 1989: 554).

Wat kan onder 'vervolginformatie' worden verstaan?

Slachtoffers stellen belang in zeer concrete en duidelijke informatie aangaande diverse aspecten: of de dader is gevat, wat tegen hem ten laste wordt gelegd, of hij in voorlopige hechtenis is, hoe de zaak gerechtelijk verder evolueert, welke straf of maatregel werd uitgesproken (Shapland, e.a., 1985: 49, 75) en tevens wat voor iemand de dader is (Smale, 1980: 75; eigen onderzoek).

Grosso modo kunnen dus drie aspecten worden onderscheiden:

- informatie over de ontwikkeling en de afloop van het politieonderzoek;
- informatie over het vervolg na het politieonderzoek;
- informatie over de dader.

Zonder dat terzake sprake hoeft te zijn van identificatie- of herkenninggegevens kan bepaalde informatie over de persoon van de veroordeelde (zoals leeftijd, sociale achtergrond, al dan niet recidivist, enz.) bijdragen tot het mentaal vatten of duiden van het gebeuren. Tal van slachtoffers komen pas tot een zekere gemoedsrust wanneer ze enig antwoord hebben op de 'wie- en waarom-vragen'.³²

Het bericht dat de (een) verdachte werd gevat kan, naast een gevoel van rechtsherstel, sommige slachtoffers bevrijden van acute angst voor b.v. een herhaling van de feiten. Een voorbeeld genoteerd n.a.v. eigen onderzoek.

Na een inbraak durft een vrouw niet meer in huis blijven zolang haar man niet is thuis gekomen van het werk. Ten tijde van het interviewgesprek bracht deze vrouw samen met haar kind de dagen door in een stadspark.

De uitslag van het onderzoek is uiteraard van belang om (tijdig) initiatieven te kunnen nemen met het oog op (gerechtelijke) schadevergoeding. Over de opheldering van de zaak komt men meestal wel wat te weten, al bestaan hierover geen afspraken of regels die garanderen dat de gedupeerde wordt geïnformeerd. Zo is het zeer goed mogelijk dat de zaak wordt geseponneerd of 'geklasseerd' zonder dat het slachtoffer de kans heeft om zijn rechten te doen gelden (b.v. door burgerlijke partijstelling voor de onderzoeksrechter). Inzake de afloop van de zaak wordt het

31. Zie b.v. WALLER, I., OKIHIRO, N., 1978: 46; POISTER, T.H., McDAVID, J.C., 1978: 133; SMALE, G., 1980: 75; MAGUIRE, M., 1984: 224; SHAPLAND, J., 1984: 133-134; SHAPLAND, J. e.a., 1985: 84-88.

32. Cf. SHAPLAND e.a. (1985: 52): 'It would appear that it was anxiety born of ignorance that produced concern. Fear of the unknown was more frightening than knowledge of the feared reality.'

meestal niet gewaardeerd wanneer uit de krant blijkt dat door politie en gerecht de pers meer en gedetailleerder wordt geïnformeerd dan het slachtoffer.

Wanneer het onderzoek uiteindelijk niets oplevert, dan blijven slachtoffers meestal in het ongewisse. Shapland e.a. (1985: 45) vonden dat het ten eerste wordt gewaardeerd indien de politie na enige tijd iets van zich laat horen, zelfs al is er nog geen vooruitgang. Totaal geen informatieverstrekking wordt daarentegen vaak ervaren als een blijk van desinteresse voor de persoon van het slachtoffer.

Vervolg informatie dient dus te worden beschouwd als een belangrijk aspect van de politieke slachtofferzorg. In sommige politiekorpsen bestaat een goede gewoonte erin dat de registrerende agent of de verbaliserende officier zijn naamkaartje met tevens vermelding van het P.V.-nummer aan het slachtoffer overhandigt zodat *wederzijdse* informatie aangaande nieuwe elementen of ontwikkelingen wordt vergemakkelijkt.

C. Knelpunten en remediëring

In vorig punt werd besproken welke activiteiten en aandachtspunten het voorwerp kunnen zijn van politieke slachtofferzorg.

De vraag rijst nu in welke mate een en ander gerealiseerd kan worden via beleid en praktijk. Binnen sommige politiekorpsen vormt de problematiek van het slachtoffer van criminaliteit een uitgesproken beleidsonderwerp. Er zijn ook meerdere politiefunctionarissen die 'van nature uit' in hun dagelijks optreden blijk geven van een positieve slachtoffer-ingesteldheid. Anderzijds ligt het niet voor de hand dat de slachtofferzorg spontaan en algemeen zal worden geïntegreerd in het politiewerk.³³ Afgezien van het feit dat de hinderpalen voor de politieke slachtofferzorg zich niet overal in dezelfde zin of mate manifesteren dienen een aantal mogelijk algemeen herkenbare probleempunten duidelijk onder ogen te worden genomen.

Vanuit sociaal-psychologisch perspectief kunnen deze probleempunten, die te situeren zijn op het individuele en op het beleidsniveau, in relatie worden gebracht met bepaalde gedragsdeterminanten, nl. kennis en vaardigheid (het kunnen), mentaliteit en attitude (het willen), de omgevingscontext die bepaald gedrag toelaat dan wel belemmert (het mogen).³⁴

1. KNELPUNTEN OP HET INDIVIDUEEL NIVEAU

De knelpunten die een optimaal-positieve slachtoffergerichtheid op het individuele niveau hypothekeren hebben ongetwijfeld te maken met het 'zelfbeeld' van

33. Een en ander blijkt b.v. in Nederland uit de inspanningen die nodig zijn om de hogere beleidsimpulsen (de zgn. 'slachtoffercirculaires') ingang te doen vinden bij de politiekorpsen. Zie b.v. de problematiek om de politie ertoe aan te zetten aan slachtoffers een folder te overhandigen (WALTHER, S., 1989: 553).

34. Volgende punten 1 en 2 zijn grotendeels geïnspireerd door BONARIUS (1988).

een belangrijk aantal politiefunctionarissen, met de opleiding en de vorming, met de werkomstandigheden en met de (traditionele) 'politicultuur'. Een en ander verwijst vooral naar het 'willen' en het 'kunnen'.

Volgens bepaalde studies wordt het 'zelfbeeld' van de politie'man' sterk beïnvloed door een stereotype rolopvatting als 'crime-fighter'. Bij velen schijnt de opvatting te leven dat de 'halfzachte', dienstverlenende opstelling een afglijden is van het 'echte' politiewerk. Betekenisvol in dit verband is de motivatie van politierecruten waarvan is gebleken dat ze van het politiewerk in de eerste plaats opwinding, avontuur en kansen tot actie verwachten. Dat het publiek in de dagelijkse realiteit in belangrijke mate op de politie beroep doet voor allerlei dienstverlenende aangelegenheden³⁵ zou weinig of geen afbreuk doen aan de stereotype rolopvatting.

Daarnaast lijkt het dat door de roldefiniëring (binnen de organisatie), door de aard van het werk en door de specifieke organisatiecultuur de persoonlijkheid van de politiefunctionaris zodanig wordt beïnvloed dat zijn empathisch vermogen geblokkeerd kan raken. Twee uitweidingen in dit verband:

1. Het werk van (alleszins bepaalde groepen van) politiefunctionarissen wordt gekenmerkt door een permanent risico voor gevaar of voor manipulatie (b.v. valse of vertekende verklaringen of aangiften) wat kan resulteren in een ingesteldheid van voortdurende waakzaamheid en vaak tot een aangeleerd professioneel wantrouwen.³⁶ Dit kan aanleiding geven tot het stereotyperen van verdachten en eventueel van bepaalde slachtoffergroepen zoals slachtoffers van verkrachting of vrouwelijke slachtoffers van slagen en verwondingen n.a.v. partnerruzies. Vandaar de wantrouwige sfeer en bejegening die vooral bepaalde categorieën te beurt vallen.

2. Volgens Denkers (1983: 157-166) is de problematiek van de relatie tussen politie en slachtoffer grotendeels te herleiden tot het gegeven dat de specifieke aard van de politieorganisatie het bijzonder moeilijk maakt om emoties of gevoelsnoden als realiteit te onderkennen. Ook Bangma³⁷ (1989: 652) spreekt zich uit in deze zin en haalt het stoer en mannelijk gedrag alsmede een geringe bereidheid om emoties te tonen en eigen gedrag ter discussie te stellen aan als één van de factoren die een gunstige slachtofferbejegening belemmeren. Politie mensen zijn het niet gewoon om met *emotionele noodsituaties van anderen* om te gaan³⁸ en volgens Denkers is dat grotendeels te wijten aan het feit dat de politie niet kan omgaan met *eigen spanningen en emoties* die nochtans normaal zijn en frequent voorkomen gezien de aard van het politiewerk.³⁹ Het op één of andere wijze ven-

35. Zie b.v. SHAPLAND en VAGG (1988: 35-40), EKBLOM en HEAL (1982: 81-82), AINSWORTH en PEASE (1987: 173).

36. SKOLNICK (1966: 92) citeert uit een Amerikaans politiehandboek: 'Be suspicious. This is a health police attitude'.

37. BANGMA is hoofd van de afdeling jeugd- en zedenzaken van de Rijkspolitie Friesland.

38. Hier staat dan wel tegenover dat sommige politiefunctionarissen inzake het verhoren van verdachten over de 'kunde' beschikken om emoties te manipuleren door b.v. een afwisselend hard en tegemoetkomend of inschikkelijk optreden.

39. Zie b.v. BRUGGEMAN en KALSHOVEN (1989), 'Politie hoort bij top 10 stress-beroepen' en AINSWORTH en PEASE (1987: 143-162) 'Stress and the police officer'.

tileren van spanningen en emoties is niet aan de orde, 'hoort niet', wordt niet toegestaan, is met andere woorden vreemd aan de politieorganisatie.

Afgezien van de sociale ingesteldheid en vaardigheid van een aantal politiefunctionarissen mag zeker nog niet worden uitgegaan van een spontane slachtoffergevoeligheid van het ruime politiepersoneel. Het valt te betwijfelen of de politiekorpsen nu reeds in voldoende mate bemand en 'bevrouwd' zijn met krachten die over kennis en kunde beschikken inzake het omgaan met slachtoffers, het inschatten van de ernst van de (psychologische of emotionele) toestand, de eerste opvang kunnen bieden in geval van crisis en het eventueel verder wegwijs maken naar gespecialiseerde advies- en hulpverlening. De politievorming en -opleiding kunnen terzake van fundamentele betekenis zijn (zie verder).

2. KNELPUNTEN OP HET NIVEAU VAN DE ORGANISATIE

Het slachtoffergevoelig optreden van de politiefunctionaris is niet alleen een kwestie van 'willen' (mentaliteit, motivatie, rolopvatting) of van 'kunnen' (vaardigheid in het omgaan met) maar zeker ook een kwestie van 'mogen'. Enerzijds blijkt dat politiepersoneel de ruimte heeft of verwerft om de dagelijkse praktijk op een eigen, discretionaire manier in te vullen. Anderzijds wordt het dagdagelijks handelen in sterke mate bepaald door de wederzijdse en hiërarchische (sociale) controle, de (positieve en negatieve) sanctionering en de roldefiniëringen welke op hun beurt worden bepaald door opvattingen over strafrechtsbedeling en over de inhoud en organisatie van behoorlijk (gerechtelijk) politiewerk.

De strafrechtsbedeling en het (gerechtelijk) politiewerk zijn sterk gedefinieerd in termen van wetshandhaving en zijn dan ook traditioneel gericht op ophefden, vatten en berechten wat maakt dat de persoon van het slachtoffer of de benadeelde steeds een marginaal element is geweest of zoals Shapland (1985) het wat cru maar alleszins kernachtig uitdrukt: 'the victim is a non-person in the eyes of professional participants within the system' (p. 587). Dit uit zich uitdrukkelijk in de wijze waarop binnen de politie-organisatie het hiërarchisch toezicht overwegend wordt uitgeoefend. Belangrijke instrumenten voor dit toezicht zijn de diverse vormen van politieel-gerechtelijke registratie (rapporten, P.V.'s e.d.). Hierin komen aspecten van het slachtofferschap slechts aan de orde voor zover ze het vooronderzoek dienstig kunnen zijn. Het slachtoffer als persoon, de eventuele geboden hulp of de slachtofferzorg hebben hierin geen plaats en zijn voor de beoordeling van het uitgevoerde werk niet terzake. De kans is dan ook groot dat wat geen voorwerp is van sanctionering of beoordeling, door het uitvoerend personeel beschouwd wordt als van lagere status of als een marginaal aspect van het politiewerk. Zoals b.v. Maguire (1983: 46) en Bonarius (1985: 90-91) stellen komt het voor dat oversten het belang van het slachtoffer wel met de mond belijden, maar dat de praktijk, de organisatie en de controle van het werk hierop niet wordt afgestemd. Een en ander zal niet geringe consequenties hebben voor het algemeen klimaat in het korps. Wanneer t.a.v. politieke slachtofferzorg 'van bovenuit' een onduidelijke of dubbelzinnige houding blijkt, blijven de traditionele opvattingen die op dit vlak in de lagere echelons gangbaar zijn domineren. Dit kan dan leiden tot onderhuidse of expliciete polarisaties waarbij de kans groot is dat de voorstanders van slachtofferzorg het onderspit delven. Jones en Winkler (1982: 11-112) formuleren dit fenomeen als volgt: 'The low status accorded to

non-enforcement police work, to those who practice it, and to the section of the organizations where most of it is undertaken (...) had led to a crude separation of thinking. Law enforcers are seen as 'real policemen', while the others are stigmatised as soft, inefficient or lazy'.

M.b.t. de structurele mogelijkheden van de politie om zich met slachtofferopvang en -doorverwijzing in te laten dient ten slotte nog te worden gewezen op de restricties en imperatieven van de parketten. Over het algemeen hebben de Belgische parketten zich nog niet uitgesproken over de politieke slachtofferzorg. Een positieve uitzondering dient te worden gemaakt voor de procureur des Konings te Leuven die zich voorstander heeft verklaard van een door het parket en de politiediensten uit te werken justitieel beleid 'dat expliciet rekening houdt met de belangen van het slachtoffer in de strafrechtelijke afhandeling van een delict, zonder aan het wettelijk instrumentarium iets te wijzigen en met inachtneming van de wettelijke en deontologische regels' (Carmen, Y., 1989: 842).

3. PLEIDOOI VOOR EEN INTEGRAAL PROGRAMMA

Wat hierboven onder de punten 1 en 2 werd besproken heeft o.m. gevolgen voor de concrete organisatie van de slachtofferzorg en voor de strategie of de inkadering van opleiding en vorming.

Uit een aantal ervaringen in ons land en zeker ook uit de intense inspanningen die in Nederland worden gedaan om slachtoffergericht politiewerk in de dagelijkse praktijk te integreren kan afgeleid worden dat meer nodig is dan beperkte vorming en voorlichting van enkelen en dat de vrijstelling van een aparte ploeg voor 'sociale aangelegenheden, dienstverlening en slachtofferhulp' van relatieve waarde is. De uitbouw van een aparte groep of sectie wordt meestal ingegeven door de overtuiging dat dienstverlening aan slachtoffers (en/of aan andere groepen) best wordt toevertrouwd aan specialisten of althans aan enkele personen die terzake (al doende) de nodige ervaring kunnen verwerven. Hierbij moeten nochtans enkele bedenkingen worden geformuleerd. Als men ervan uitgaat dat het slachtofferbelang (noden, verwachtingen e.d.) tot uiting komt via allerlei facetten in de relatie politie – slachtoffer (verhoor, aangifte ten kantore of aan huis, diverse verichtingen in het kader van opsporing en onderzoek) dan kan men de slachtofferzorg bezwaarlijk isoleren tot een bevoorrecht terrein van specialisten. Het is trouwens verre van zeker dat er een (optimale) interactie tot stand kan komen tussen aparte 'hulp- en dienstverleners' en de rest van het korps. Terzake kan o.m. worden verwezen naar de polarisatie in denken en handelen binnen de korpsen.

Vandaar dat men mag stellen dat effectieve en efficiënte politieke slachtofferzorg maar kan lukken wanneer deze taak wordt erkend en ter harte genomen door elkeen.

Een en ander heeft in het bijzonder consequenties voor de strategie en de inkadering van vorming en opleiding. Afgezien van het feit dat momenteel in de opleiding van politie- en rijkswacht personeel meer aandacht wordt geschonken aan de sociale functie van de politiediensten krijgen de nieuwe inzichten en vaardigheden weinig kans onder invloed van de traditionele routine binnen de korpsen en de dominerende invloed van de 'anciens'.

De oriëntatie naar politieke slachtofferzorg heeft de meeste kans op slagen wanneer een programma wordt ontwikkeld dat een beïnvloeding beoogt van de drie onder punten 1 en 2 vermelde gedragsdeterminanten. Inzake de kennis en de vaardigheden (het kunnen) dient te worden voorzien in vorming en opleiding waarbij belang wordt gehecht aan de communicatieve vaardigheden, aan de kennis over de diversiteit van belevingen en behoeften bij slachtoffers, aangaande de essentiële informatieve aspecten die voor slachtoffers van belang zijn. Inzake de mentaliteitsverandering (het willen) dient binnen de vorming de slachtofferzorg te worden geduid als een aandachtsveld in het politiewerk dat kadert in het streven naar een maatschappelijk geïntegreerd politie-apparaat. Op termijn mag dit programma echter niet uitsluitend worden gericht op de 'nieuwkomers'. Het is gebleken dat het effect van een politieopleiding gering tot onbestaande is wanneer het 'oudere' personeel in de korpsen verstoken blijft van vorming, training en mentaliteitsaanpassing en wanneer de leiding de nieuwe ontwikkelingen eventueel wel voorstaat maar deze onvoldoende weet te integreren in het algemeen beleid en weet te vertalen naar de werkorganisatie toe.

N.a.v. een trainingsexperiment inzake slachtoffergerichtheid stelde Rosenbaum (1987: 517) vast dat de effecten hiervan wegdeinden korte tijd nadat de gevormde politierecruten verspreid gingen 'meedraaien' in diverse politiekorpsen. M.b.t. een training inzake het gericht doorverwijzen van slachtoffers naar geschikte hulpverleningsinstellingen ('multi-agency victim approach') in Engeland melden Bull en Horncastle (1989: 113) dat de verworven vorming of kennis niet altijd aanleiding geeft tot toepassing eens men zich terug in de praktijk bevindt. Een en ander blijkt in belangrijke mate af te hangen van de sfeer, de beleidsaccenten en de aanmoediging binnen de politiekorpsen. Van belang is het psychologisch onderscheid tussen aanleren en uitvoeren van gedrag. Of het tot uitvoeren komt wordt volgens Bonarius (1988: 85) sterk bepaald door de bekrachtiging van het aangeleerd gedrag. Bekrachtiging treedt op bij expliciet ervaren positieve waardering van collega's en directe meerderen en van de leiding van het korps. Bonarius (1988) stelt klaar en duidelijk: 'Bij de verbetering van de professionaliteit is daarom een eenzijdige benadrukking van de scholing van de individuele politieambtenaar, met voorbijzien van het noodzakelijke aandeel in de sociale omgeving van collega's en leiding, bij voorbaat al tot mislukken gedoemd' (p. 85).

Van 'kunnen' en 'willen' zal dus uiteindelijk maar sprake zijn wanneer het slachtoffergericht gedrag door waardering of door positieve sanctionering wordt bekrachtigd. Het gaat hierbij om meer dan formalismen zoals het louter verspreiden van richtlijnen en aanbevelingen. Van bekrachtiging is pas sprake wanneer de leiding zichzelf met de aanbevelingen identificeert. Wat formeel wordt 'opgedragen' dient in eenklank te zijn met wat feitelijk wordt 'uitgedragen'.

Een voorbeeld van een integraal programma waarbij de diverse echelons (van de uitvoerende basis tot de hogere leidinggevende kaders en beleidsinstanties) werden betrokken betreft het korps van de gemeentelijke politie te Utrecht. We beperken ons hier tot een korte indruk voortgaande op beschrijvingen door Voskuil (1988 a, b), coördinator en sociaal-wetenschappelijk onderzoeker in het project. In Utrecht heeft de *korpsleiding* gekozen voor een uitgesproken actief slachtofferbeleid dat zich heeft ontwikkeld langs twee sporen: enerzijds een verbetering van

de informatievoorziening naar slachtoffers toe en anderzijds professionalisering van politiemensen in het omgaan met slachtoffers. Gekozen werd voor een strategie van geplande verandering of organisatie-ontwikkeling omdat incidentele interventies (b.v. eenmalige cursussen) weinig effect sorteren. Kenmerkend voor het Utrechts project is de verwevenheid van training, evaluatie-onderzoek en beleidsvorming. De training en vorming door deskundige begeleiders werden voortdurend gekoppeld aan de concrete werksituatie van aanvankelijk één ploeg en later van meerdere ploegen. Het trainingsproject 'on the job' heeft tot voordeel dat de leeractiviteiten niet worden geïsoleerd van het dagelijks werk, maar er duidelijk middenin worden geplaatst. Dit laat toe om het nieuwe van de slachtofferzorg te confronteren met bestaande politietaken, om terzake prioriteiten af te wegen en om de nieuwe taken systematisch te integreren. Het programma voorziet bovendien in evaluatie-onderzoek aan de hand van de verschillende meetinstrumenten betreffende de effecten of de gedragswijzigingen onder het personeel op korte en langere termijn. Tevens wordt belang gehecht aan een voortdurende betrokkenheid van de diverse niveaus van de leiding door deelname aan vorming, door rapportage over de ontwikkeling en door confrontatie met knelpunten inzake de werkorganisatie, de prioriteitstelling, enz. Dit heeft o.m. een strategisch belang omdat, zoals hiervoor reeds werd vermeld, het 'doen' van de uitvoerende echelons staat of valt met de overtuigende ondersteuning van de leiding. Als belangrijke resultaten van vier jaar geplande verandering vermeldt Voskuil (1988a: 71) o.m. dat meer bewust en minder routinematig met slachtoffers wordt omgegaan, dat de luister- en gespreksvaardigheden bij veel politiemensen zijn verbeterd, dat kennis over en inzicht in slachtofferschap bij velen is toegenomen, dat aangevers zich lovend uitspreken over hun bejegening en dat slachtofferzorg nu een wezenlijk onderdeel uitmaakt van het korpsbeleid in een streven naar verdere verbetering van de relatie politie-publiek.

Besluit

In deze bijdrage werd vanuit een welbepaalde visie op de relatie politie-slachtoffer besproken welke de motieven, de inhoudelijke bepaling en de consequenties zijn bij het streven naar politieke slachtofferzorg.

De motieven kaderen binnen de specifieke opvatting dat de hedendaagse politie naast een criminaliteitsbeheersende en een veiligheidsbevorderende tevens een dienstverlenende taak heeft die er o.m. in bestaat een eigen bijdrage te leveren tot de reductie van gevolgen van criminaliteit. Inhoudelijk werd aangetoond dat een gunstige bejegening van slachtoffers door de politie niet vereenzelvigd kan worden met sociale of psychologische hulp in enge zin; de specifieke zorg dient tot uiting te komen doorheen diverse verrichtingen waarbij het slachtoffer betrokken wordt. Anderzijds hoort tot deze zorg ook het geven van informatie en advies en een gepaste onmiddellijke reactie in geval van acute materiële of psychische nood.

Dit concept houdt duidelijk een aantal consequenties in. Vanuit een onderkennen van de actuele knelpunten of hinderpalen zal het nodig blijken om te streven naar de kunde, de wil en de mogelijkheden om slachtofferzorg te realiseren.

Bibliografie

- AINSWORTH, P.B. en PEASE, K., *Police work*, London/N.Y., British Psychological Soc. & Methuen, 1987.
- BANGMA, K., 'Met begrip en inzicht'. Slachtoffers van delicten. Over de bejegening van slachtoffers van sexueel misbruik', *Ars Aequi*, 1989 (38), 7/8.
- BARD, M. en SANGREY, D., *The Crime Victim's Book*, New York, Basic Books, 1979.
- BONARIUS, H., 'Naïeve persoonopvattingen in de politie-organisatie: politiecultuur en politietraining', p. 80-95, in VON GRUMBKOW, J., VAN KREVELD, D. en VAN DER VLIST, R., *Toegepaste Sociale Psychologie – deel 3*, Amsterdam/Lisse, Swets & Zeitlinger, 1988.
- BROM, D., KLEBER, R., 'Prevention of post-traumatic stress disorders', p. 111-119, in *Guidelines for Victim Support in Europe. Report on the First European Conference of Victim Support Workers – Eerbeek – dec. 1987*, Utrecht, Ver. Landel. Org. Slachtofferhulp, 1989.
- BULL, R. en HORNCastle, P., 'An Evaluation of Human Awareness Training', p. 97-117, in MORGAN, R. en SMITH, D.J. (eds.), *Coming to Terms with Policing. Perspectives on Policy*, London-New York, Routledge, 1989.
- BURROWS, J., *Burglary: Police Actions and Victim Views, Research and Planning Unit Paper 37*, Londen, Home Office, 1986.
- CARMEN, Y., (Proc. des Konings), 'Slachtoffers en justitie: welk is het raakvlak tussen de gerechtelijke (en politionele) instanties en de centra voor slachtofferhulp?', *R.W.*, 1988-89, 25, 841-845.
- CASSELMAN, J., *Krisisinterventie. Over krisistheorie en crisisinterventiepraktijk*, Leuven, Acco, 1983.
- CHELIMSKY, E., 'Serving Victims: Agency Incentives and Individual Needs', p. 73-97, in SALASIN, E., *Evaluating Victim Services*, Beverly-Hills/Londen, Sage, 1981.
- CHRISTIAENSEN, S., DUPONT, L., GOETHALS, J. en PETERS, T., *Diefstal met geweld of bedreiging. Achtergronden, verschijningsvormen en beheersbaarheid. Rapport III*, (niet uitgegeven), Leuven, K.U. Leuven-Fac. Rechtsgeleerdheid, 1987.
- CHRISTIE, N., 'The Ideal Victim', p. 17-30, in FATTAH, E.A. (ed.), *From Crime Policy to Victim Policy*, Houndmills-Londen, McMillan, 1986.
- COHN, Y., 'Crisis Intervention and the Victim of Robbery', p. 17-28, in DRAPKIN, I. en VIANO, E. (eds.), *Victimology: A new Focus*, vol. II, Massachusetts-Toronto-Londen, Lexington, 1974.
- CUYVERS, G., *Slachtoffers van misdrijven*, Leuven-Amersfoort, Acco, 1988.
- DENKERS, F., 'Daar pakken ze je op'. Emoties tussen rechtsstaat en politie, IJmuiden, Koninklijke Vermande, 1983.
- EKBLOM, P. en HEAL, K., *The Police Response to Calls from the Public, Research and Planning Unit Paper 9*, Londen, Home Office, 1982.
- FISCHER, C.T., 'A Phenomenological Study of Being Criminally Victimized: Contributions and Constraints of Qualitative Research', *Journal of Social Issues*, 1984 (40), 1, 161-178.
- FISELIER, J., 'Last en overbelasting van de recherche', p. 62-95, in FIJNAUT, C. en KUYVENHOVEN, (red.), *De recherche onder de loupe 2*, Lochem, Brink & Co, 1985.
- GOTTFREDSON, G., REISER, M. en TSEGAYE-SPATES, R., 'Psychological Help for Victims of Crime and Violence', p. 79-112, in KAHN, A., *American Psychological Association Task Force on the Victims of Crime and Violence* (final report), s.l., Am. Psych. Ass., 1984.
- GREENBERG, M.S., RUBACK, R.B. en WESTCOTT, D.R., 'Seeking Help from the Police: the Victim's Perspective', p. 71-103, in NADLER, A., FISCHER, J.D. en DEPAULO, B.H., *New Directions in Helping. Applied Perspectives on Help-seeking and -receiving*, vol. 3, New York-Londen, Academic Press, 1983.

- HOGENHUIS, C. en DE KONING-DE JONG, E., *Slachtoffers en politioneel beleid*, Rotterdam, Erasmus Universiteit – Vakgroep Strafrecht & Kriminologie, 1988.
- HULSMAN, D., 'Een methode van crisisinterventie', p. 2305-1 – 2305-12, in *Handboek Politie-Informatie*, Alphen a/d Rijn, Samsom, 1988.
- HOWLEY, J.A., *Victim – Police Interaction and its Effects on Public Attitudes to the Police*, Cranfield, Cranfield Institute of Technology – Dpt. of social policy, 1982.
- JANOFF-BULMANN, R., 'Criminal vs. Non-criminal Victimization: Victims' Reactions', *Victimology*, 1985 (10), 1-4, 498-511.
- JONES, M.T., 'Organizational or Victim Needs: the Implications for a Policing by Objectives Strategy', *Police Journal*, 1983 (56), 3, 276-289.
- JONES, J., WINKLER, J., 'Beyond the Beat: the Facts about Policing in a Riotous City', *Journal of Law and Society*, 1982 (9), 1, 103-114.
- KLAVERDIJK, A., *Slachtofferzorg*, Essay opleiding Ned. pol. academie, Apeldoorn, Nederlandse Politie Academie, 1986.
- KLAVERDIJK, A., *Slachtofferzorg. Een onderzoek naar meningen van individuele politiemensen over de slachtofferzorg binnen/via de gemeentepolitie Rotterdam*, Apeldoorn, Nederlandse Politie Academie, 1987.
- MAGUIRE, M., 'Het voorzien in de behoeften van slachtoffers van inbraak: vragen voor de politie en het strafrechtelijk systeem', *Justitiële Verkenningen*, 1984, 8, 40-50.
- MAGUIRE, M., 'Meeting the Needs of Burglary Victims; Questions for the Police and the Criminal Justice System', p. 219-232, in CLARKE, R., en HOPE, T., *Coping with Burglary*, Boston, Kluwer-Nijhoff, 1984.
- MAGUIRE, M. en CORBETT, C., *The Effects of Crime and the Work of Victim Support Schemes*, Aldershot, Gower, 1987.
- MELVILLE, J., 'Helping Victims Survive. Elderly Victims of Muggings find Support and Reassurance at a Refuge in Liverpool', *New Society*, 18-19, 6 nov. 1987.
- NATIONAL ASSOCIATION OF VICTIMS SUPPORT SCHEMES (NAVSS), *Annual Report 1988-1989*, Londen, 1989.
- NEELS, M., 'De behoefte aan permanente crisisopvang voor psycho-sociale problematiek. Ervaringen uit 2 jaar werking van de crisisinterventiegroep Brugge', *Welzijnswerk-Kroniek*, 1989, 129, 5-21.
- PETERS, T., 'Theoretische beschouwingen rond de victimologie', p. IXE – Victimologie – 53-85 (1987), in *Handboek Politiediensten*, Ced. Samsom (aanvulbundel).
- PETERS, T., 'Slachtofferhulp een politietaak?', p. 109-128, in ELIAERTS, C., ENHUS, E. en SENDEN, R. (eds.), *Actuele politie-vraagstukken. Syllabi bij de navormingscyclus voor politie-officieren*, februari-maart 1989, Brussel, V.U.B.-School voor criminologische wetenschappen, 1989. (Vermeld artikel verschijnt in deels gewijzigde vorm in de loop van 1990 in een publikatie van de *Interuniversitaire Reeks Criminologie en Strafwetenschappen*, Kluwer).
- POISTER, T., MCDAVID, J., 'Victims' Evaluations of Police Performance', *Journal of Criminal Justice*, 1978 (6), 133-149.
- ROSENBAUM, J., 'Coping with Victimization: the Effects of Police Intervention on Victims' Psychological Readjustment', *Crime & Delinquency*, 1987 (33), 4, 502-519.
- SKOLNICK, J., *Justice without Trial*, New York, Wiley, 1966.
- SHAPLAND, J., 'Victims, the Criminal Justice System and Compensation', *British Journal of Criminology*, 1984 (24), 2, 131-149.
- SHAPLAND, J., 'The Criminal Justice System and the Victim', *Victimology*, 1985 (10), 1-4, 585-599.

- SHAPLAND, J., WILLMORE, J. en DUFF, P., *Victims in the Criminal Justice System*, Aldershot-Vermont, Gower, 1985.
- SHAPLAND, J. en VAGG, J., *Policing by the Public*, London-New York, Routledge, 1988.
- SMALE, G., *Slachtoffers van ernstige vermogens- en geweldsmisdrijven, Deel II: de immateriële problematiek*, Groningen, Kriminologisch Instituut, 1980.
- STAATSSECRETARIS VOOR MAATSCHAPPELIJKE EMANCIPATIE, 'Geweld gewild?', *Dossier politionele interventie*, Brussel, s.d.
- STEINMETZ, C., REEUWIJK, P. en ALBERS, M., 'Politie en slachtofferhulp', *Tijdschrift voor criminologie*, 1988, 3, 236-247.
- VAN ANDEL, H.G., STEINMETZ, C.H., KOPPELAAR, L. en WINKEL, F.W., De slachtoffercirculaires in de praktijk. Suggesties voor verbeteringen, *Trema*, 1987 (10), 324-330.
- VAN DER PLOEG, H.M., e.a. *Psychologisch onderzoek naar (het ontbreken van) de hulpvraag van slachtoffers van geweld. Deel 2: Gevolgen, hulpvraag en hulpverlening*, Lisse, Swets & Zeitlinger, 1985.
- VAN DIJK, J., 'Victim Rights: a Right to Better-Services or a Right to Active Participation', p. 351-357, in VAN DIJK, J. e.a. (eds.), *Criminal Law in action. An Overview of Current Issues in Western Societies*, Arnhem, Gouda Quint, 1986.
- VAN KIRK, M., *Response Time Analysis. Executive Summary*, s.l., Nat. Inst. of Law Enforcement and Criminal Justice - L.E.A.A., U.S. Dept. of Justice, 1978.
- VOSKUIL, E., (a) 'Slachtofferhulp als politietaak. Het Utrechtse trainingsproject als organisatie-ontwikkelingsproces', *Justitiële Verkenningen*, 1988 (14), 9, 56-76.
- VOSKUIL, E., (b) 'Het meten van vaardigheden van agenten inzake het omgaan met slachtoffers (deel I)', *Tijdschrift voor de politie*, 1988, 3, 116-118.
- VOSKUIL, E. (b) 'Het meten van vaardigheden van agenten inzake het omgaan met slachtoffers (deel II)', *Tijdschrift voor de politie*, 1988, 4, 172-177.
- WALLER, I. en OKIHIRO, N., *Burglary: the Victim and the Public*, Toronto-Buffalo-London, University of Toronto Press, 1978.
- WINKEL, F.W., *Politie en voorkoming misdrijven. Effecten en neveneffecten van voorlichting*. Academisch proefschrift, Amsterdam, Mens en Recht, 1987.
- WINKEL, F.W., 'Responses to Criminal Victimization: Evaluating the Impact of a Police Assistance Program and Some Social Psychological Characteristics', *Police Studies*, 1989 (12), 2, 59-72.
- WINKEL, F.W. en KOPPELAAR, L., 'Police Information for Victims of Crime: a Research and Training Perspective from the Netherlands', *Police Studies*, 1988 (11), 2, 72-81.
- WINKEL, F.W. en KOPPELAAR, L., 'Politiële hulp aan slachtoffers van delicten: onderzoek en training rond het hercontact-model', p. 135-148, in VON GRUMBKOW, J., VAN KREVELD, D. en VAN DER VLIST, R., *Toegepaste Sociale Psychologie, deel 3*, Swets & Zeitlinger, Amsterdam/Lisse, 1988.
- ZWANENBURG, A., WINKEL, W. en SCHELLING, H., 'Een onderzoek naar (on)gewenste voorlichtingseffecten', *Algemeen Politieblad*, 1987, 26, 607-610.