

Student: Kim Peeterbroeck

Promotor: Ann De Wilde

Academiejaar 2008 - 2009

Bachelor in het Sociaal Werk: Maatschappelijk Werk

# Als het licht op groen staat... verkeersslachtoffers hebben voorrang!

Wat zijn de noden van een verkeersslachtoffer?



Student: Kim Peeterbroeck

Promotor: Ann De Wilde

Academiejaar 2008 - 2009

Bachelor in het Sociaal Werk: Maatschappelijk Werk

# Als het licht op groen staat... verkeersslachtoffers hebben voorrang!

Wat zijn de noden van een verkeersslachtoffer?

## VOORWOORD

Ik heb dit eindwerk geschreven in het kader van het behalen van mijn diploma 'bachelor in het sociaal werk, afstudeerrichting maatschappelijk werk'. Het is tot stand gekomen in samenwerking met mijn promotor, mijn stageplaats CAW- Zuid- Oost- Vlaanderen Kompas Ronse slachtofferhulp en mijn stagebegeleidster Patsy De Witte.

Tijdens mijn 3<sup>de</sup> jaarsstage kreeg ik de kans om een nieuwe doelgroep binnen slachtofferhulp te verwelkomen namelijk de verkeersslachtoffers. In eerste instantie was dit een proefproject maar dankzij een positieve evaluatie werd dit initiatief verlengd. In dit afstudeerproject heb ik de kans gekregen om me in deze doelgroep te verdiepen. Ik werd geconfronteerd met de noden en wensen van de verkeersslachtoffers en hun naasten, het was voor mezelf een meerwaarde om dit thema in mijn eindwerk uit te werken. Dit eindwerk kan ook voor mijn stageplaats een meerwaarde betekenen.

Het uitschrijven van een eindwerk verloopt meestal niet zonder slag of stoot, ik werd dan ook geconfronteerd met ups en downs en dan kon ik op een heleboel mensen rekenen die ik graag eens in de bloemetjes wil zetten.

In het bijzonder wil ik mijn stagebegeleidster Patsy De Witte bedanken voor de hulp die ik van haar gekregen heb. Zij heeft mij geholpen en ondersteund bij het tot stand komen van dit eindwerk. Eveneens wil ik mijn promotor Ann De Wilde van harte bedanken voor de begeleiding tijdens het tot stand komen van mijn eindwerk. Ik kon met al mijn vragen en twijfels bij haar terecht.

Ik wil de verkeersslachtoffer bedanken voor hun openhartigheid tijdens de interviews. Bij deze wens ik hen nog veel succes in hun verdere toekomst.

Johan Tuypens van Brandweer Zottegem, verdient ook een dankwoordje. Dankzij het interview heb ik een zeer klare kijk gekregen over wat het takenpakket van de brandweer inhoudt.

Tevens wil ik ook mijn medestudenten bedanken voor de onvergetelijke steun tijdens de uitwerking van mijn eindwerk. Ik kon altijd op hen rekenen. Ook mijn vriend Sander heeft ook zijn steentje bijgedragen, hij was mijn steun en toeverlaat in deze stresserende periode. Zijn geduld werd behoorlijk op de proef gesteld.

Bedankt!

# INHOUDSOPGAVE

<b>INLEIDING</b> .....	<b>4</b>
<b>1 ONDERZOEKSOPZET/ PROJECTOPZET</b> .....	<b>6</b>
<b>2 VOORSTELLING</b> .....	<b>7</b>
2.1 VOORSTELLING VAN DE ORGANISATIE – CAW ZUID- OOST- VLAANDEREN .....	7
2.1.1 <i>Waarden en visie</i> .....	7
2.1.2 <i>Missie</i> .....	8
2.1.3 <i>Doelstellingen van het CAW Zuid- Oost- Vlaanderen zoals omschreven in het</i> <i>beleidsplan 2006-2008</i> .....	8
2.2 VOORSTELLING VAN DE DIENST – SLACHTOFFERHULP .....	8
2.2.1 <i>Situering</i> .....	8
2.2.2 <i>Historiek slachtofferhulp</i> .....	9
2.2.3 <i>Visie</i> .....	10
2.2.4 <i>Missie</i> .....	10
2.2.5 <i>Doelstellingen</i> .....	10
2.2.6 <i>Doelgroep</i> .....	10
2.2.7 <i>Conclusie</i> .....	11
<b>3 VOORSTELLING CAMPAGNE/PROJECT ‘ALS HET VERKEER JE RAAKT!’</b> .....	<b>12</b>
<b>4 STATEN GENERAAL</b> .....	<b>13</b>
4.1 WAT?.....	13
4.2 ONTSTAAN .....	13
4.3 STATEN GENERAAL .....	14
4.3.1 <i>De werkgroepen</i> .....	14
4.3.2 <i>Conclusie – de aanbevelingen voor een betere opvang van de verkeersslachtoffer</i> .....	16
<b>5 RAPPORT ZEBRA</b> .....	<b>18</b>
5.1 SITUERING VAN HET PROJECT .....	18
5.2 DE ONTWIKKELING VAN HET PROJECT .....	18
5.3 OMSCHRIJVING TRAJECTBEGELEIDING .....	19
5.4 DOEL EN FASERING VAN HET PROJECT .....	19
5.4.1 <i>Doelstelling</i> .....	20
5.4.2 <i>Fasering</i> .....	20
5.5 VOORLOPIGE DEFINITIE .....	23
5.6 PILOOTPROJECTEN.....	23
5.7 EVALUATIE .....	24
5.8 CONCLUSIE.....	26
<b>6 VERKEERSSLACHTOFFER</b> .....	<b>27</b>
6.1 WAT IS EEN VERKEERSSLACHTOFFER? .....	27
6.2 DE VERSCHILLENDE SOORTEN VAN BETROKKENHEID .....	28
6.2.1 <i>Jij of je naaste zijn gewond</i> .....	28
6.2.2 <i>Een naaste is overleden</i> .....	29
6.2.3 <i>Je bent getuige</i> .....	30
6.2.4 <i>Je bent veroorzaker</i> .....	32
6.2.5 <i>Er is enkel materiële schade</i> .....	33
6.3 GEVOLGEN .....	34
6.3.1 <i>Lichamelijke gevolgen – je bent gewond</i> .....	34
6.3.1.1 Ziekenhuis.....	34
6.3.1.2 Niet Aangeboren Hersenletsel – NAH .....	34
6.3.1.3 Revalidatie .....	36
6.3.2 <i>Psychologische gevolgen</i> .....	40
6.3.2.1 Angstneurosen .....	40
6.3.2.2 Paniekstoornis .....	41
6.3.2.3 Fobie.....	41
6.3.2.4 Posttraumatische stress stoornis – PTSS .....	41
6.3.3 <i>Strafrechtelijke gevolgen</i> .....	44

6.3.4	Burgerrechterlijke gevolgen – herstel van de schade.....	44
6.3.5	Verzekering.....	45
6.3.6	Conclusie.....	45
<b>7</b>	<b>HULPVERLENING.....</b>	<b>47</b>
7.1	POLITIE.....	47
7.2	BRANDWEER.....	48
7.3	ZIEKENHUIS.....	50
7.3.1	Spoeddienst.....	50
7.3.2	Sociale dienst.....	50
7.4	BEGRAFENISONDERNEMER.....	51
7.5	MUTUALITEIT.....	52
7.6	ZEBRA.....	53
7.6.1	Wie zijn ze?.....	53
7.6.2	Opdracht.....	53
7.7	SLACHTOFFERHULP.....	54
7.8	SLACHTOFFERONTHAAL.....	55
7.8.1	Wat?.....	55
7.8.2	Wie kan er bij terecht?.....	55
7.8.3	Wie kan de tussenkomst vragen?.....	55
7.8.4	Opdracht.....	55
7.9	LOTGENOTENGROEPEN.....	56
7.9.1	OVK.....	56
7.9.2	Over-hoop.....	57
7.9.3	Conclusie.....	57
<b>8</b>	<b>SAMENWERKINGSPROTOCOL VERKEERSSLACHTOFFERS.....</b>	<b>59</b>
8.1	VOORSTELLING SAMENWERKINGSPROTOCOL VERKEER.....	59
8.2	EVALUATIE SAMENWERKINGSPROTOCOL.....	63
8.3	CONCLUSIE.....	64
<b>9</b>	<b>GETUIGENISSEN VERKEERSSLACHTOFFERS.....</b>	<b>65</b>
9.1	GETUIGENIS 1.....	65
9.2	GETUIGENIS 2.....	67
9.3	GETUIGENIS 3.....	68
9.4	GETUIGENIS 4.....	69
9.5	CONCLUSIE.....	70
<b>10</b>	<b>AANBEVELINGEN VOOR SLACHTOFFERHULP VOOR DE BEGELEIDING VAN VERKEERSSLACHTOFFERS.....</b>	<b>71</b>
<b>11</b>	<b>CHECKLIST.....</b>	<b>74</b>
<b>12</b>	<b>EINDCONCLUSIE.....</b>	<b>78</b>
	<b>BIBLIOGRAFIE.....</b>	<b>80</b>
	SITES – BOEKEN- BROCHURES.....	80
	KRANTENARTIKEL.....	81
	AFBEELDINGEN.....	82
	<b>BIJLAGEN.....</b>	<b>84</b>
	<b>BIJLAGE 1: VRAGENLIJST INSTANTIES.....</b>	<b>84</b>
	<b>BIJLAGE 2: VRAGENLIJST VERKEERSSLACHTOFFERS.....</b>	<b>85</b>
	<b>BIJLAGE 3: INFORMED CONSENT.....</b>	<b>86</b>
	<b>BIJLAGE 4: AANBEVELINGEN STATEN GENERAAL.....</b>	<b>87</b>
	<b>BIJLAGE 5: NUTTIGE ADRESSEN.....</b>	<b>88</b>
	SLACHTOFFERBEJEGENING.....	88
	SLACHTOFFERHULP.....	88
	JUSTITIEHUIS – DIENSTEN SLACHTOFFERONTHAAL.....	88

LOTGENOTENGROEPEN.....	88
ZEBRA.....	88
VOORZIENINGEN EN HULPMIDDELEN IN HUIS.....	89
BEMIDDELING.....	89
GEESTELIJKE GEZONDHEIDZORG.....	89
CENTRUM MORELE DIENSTVERLENING.....	89
REVALIDATIECENTRA.....	90
VERZEKERINGEN.....	90
OVERHEIDSDIENSTEN.....	90
<b>BIJLAGE 6: ARTIKELS.....</b>	<b>92</b>
ARTIKEL 1: VROUW RIJDT TEGEN BOOM OP WEG NAAR VERONGELUKTE ECHTGENOOT.....	92
ARTIKEL 2: 'IN PLAATS VAN ZIJN COMMUNIE REGELEN WE ZIJN BEGRAFENIS'.....	93
ARTIKEL 3: ACHTTIENJARIGE BESTUURDER OVERLIJDT NA KLAP TEGEN BOOM IN NINOVE.....	94
ARTIKEL 4: 22-JARIGE BESTUURDSTER OM HET LEVEN.....	94
ARTIKEL 5: PROFESSIONELE OPVANG VOOR FAMILIE VERKEERSSLACHTOFFERS.....	95
<b>ERRATA.....</b>	<b>96</b>

# INLEIDING

In België eist het verkeer meer dan 1000 dodelijke slachtoffers en 8000 zwaargewonde slachtoffers per jaar. Slachtoffers en hun familie worden plotseling geconfronteerd met een enorm leed. Een verkeersongeval is een aangrijpende gebeurtenis voor elke betrokken partij. Plots worden zij geconfronteerd met een onbekende wereld waarin zij elke ondersteuning kunnen gebruiken. Men kan op diverse manieren geconfronteerd worden met een verkeersongeval. Je kan zelf een slachtoffer zijn, je naaste kan gewond geraakt zijn in een ongeval of overleden zijn. Er zijn verschillende gradaties maar elk van hen heeft recht op ondersteuning op maat.

Al enkele jaren hoort slachtofferhulp van de slachtoffers, ervaringsdeskundigen en hun familie de boodschap dat er hiaten zijn in de hulpverlening. Ze komen eerder per toeval bij de juiste hulpverleningsorganisatie terecht. In onze huidige maatschappij merken we op dat de mens mondiger en mondiger wordt maar toch is er nog onduidelijkheid omtrent hun rechten of wie hen kan helpen.

Met dit eindwerk wil ik een antwoord formuleren op de vraag waar en bij wie de slachtoffers terecht kunnen. Slachtofferhulp heeft hier ook een groot aandeel in, ik wil onderzoeken wat de meerwaarde is die slachtofferhulp kan bieden in het hulpverleningsproces van verkeersslachtoffers. Ik vind het een enorm boeiende problematiek en het sprak me meteen aan. Deze mensen zijn geraakt in hun veiligheidsgevoel, ik vind het dan ook belangrijk dat zij met de grootste zorgzaamheid behandeld worden. Ze dienen met de grootste voorzichtigheid benaderd en ondersteund te worden en niet van het kastje naar de muur gestuurd te worden.

In het eerste hoofdstuk heb ik mijn onderzoeksopzet toegelicht. Ik heb hier stap voor stap verduidelijkt hoe ik te werk ben gegaan. In het tweede hoofdstuk heb ik mijn stageplaats uitvoerig besproken. Eerst heb ik het CAW Zuid- Oost- Vlaanderen besproken en me dan toegespitst op de dienst slachtofferhulp. In het 3<sup>de</sup> hoofdstuk wordt de campagne 'wat als het verkeer je raakt?' toegelicht. Ik heb de voorstelling gedaan aan de hand van deze reclamecampagne. In het volgende hoofdstuk wordt de Staten Generaal, het belang ervan en de aanbevelingen uitgewerkt. Volgend hierop heeft het Rapport ZEBRA, het eindverslag 'conceptontwikkeling trajectbegeleiding voor gewonde verkeersslachtoffers' een plaatsje gekregen, het rapport rond trajectbegeleiding wordt voorgesteld en de evaluatie van het rapport wordt besproken. Er wordt bekeken wat de eerste resultaten zijn van de trajectbegeleiding, hoe staan cliënten – verkeersslachtoffers er tegenover. In hoofdstuk 6 zien we hoe een verkeersslachtoffer gedefinieerd wordt en wat de verschillende soorten van betrokkenheid zijn, wat de gevolgen kunnen zijn. In hoofdstuk 7 worden de verschillende instanties en hun takenpakket geschetst. In het hoofdstuk daaropvolgend wordt het samenwerkingsprotocol verkeersslachtoffers besproken. In hoofdstuk 9 vinden we de getuigenissen van de verkeersslachtoffers terug die ik aan de hand van de interviews heb uitgewerkt. In hoofdstuk 10 en 11 wordt de eigenlijke checklist en de tips geformuleerd, die afgeleid worden uit de uitwerking van de organisaties en de getuigenissen.



Tijdens het uitwerken van mijn eindwerk, ben ik geconfronteerd met een tragisch verlies. Een vriendin van me, Chaar, heeft het leven verloren in een verkeersongeval. Ze verloor de controle over het stuur en botste tegen een tuinomheining. Ik was enorm aangedaan door haar overlijden. Hiermee wil ik haar bedanken voor de leuke momenten die we samen beleefd hebben. Door zelf geconfronteerd te worden met dit verlies, ben ik gaan nadenken. Chaar was een persoon die dolgraag in het leven stond en genoot van elke dag. Ze was altijd een zonnetje in huis. (bijlage 6 - artikel 4)

Ik heb hier een belangrijke levensles uitgeleerd. 'Geniet van elk moment!', 'Pluk de dag'.

# 1 ONDERZOEKSOPZET/ PROJECTOPZET

---

Met mijn onderzoek wil ik bekijken wat welke diensten doen voor de verkeersslachtoffers en wat slachtofferhulp als meerwaarde hierin kan betekenen.

Ik wil kijken hoe slachtofferhulp kwaliteitsvolle hulpverlening kan aanbieden aan verkeersslachtoffers. Ook wil ik de aftoetsing maken bij verkeersslachtoffers wat zij gemist hebben of waar zij net veel aan hebben tijdens de ondersteuning. Tot slot wil ik komen tot aanbevelingen en tot een checklist die slachtofferhulp kan gebruiken om tot deze specifieke kwaliteitsvolle hulpverlening te komen.

Een overzicht van de begeleiding bij verkeersongevallen van de verschillende instanties/organisaties wil ik door diepte- interviews en een literatuurstudie bekomen. Met deze interviews zoek ik wat slachtofferhulp nog meer kan bieden.

Er zijn verschillende instanties en organisaties die klaarstaan voor de verkeersslachtoffers, ik bekijk via interviews wat deze instanties doen voor de slachtoffers en wat slachtofferhulp nog kan bieden qua ondersteuning. Ik zoek antwoord op de vraag 'Welke kwaliteitsvolle hulpverlening kan slachtofferhulp bieden aan de verkeersslachtoffers?'. Met de aanbevelingen en checklist geef ik aan wat de belangrijke aandachtspunten zijn tijdens de begeleiding en ondersteuning van verkeersslachtoffers. Deze checklist wordt een handige leidraad voor de hulpverleners.

*Welke organisatie/ instantie doet wat voor de slachtoffers en hun naastbestaanden na een verkeersongeval? Wat kan slachtofferhulp nog meer bieden?*

Aan de hand van literatuurstudie zal ik mijn theoretisch gedeelte uitwerken. Ik neem contact op met het ziekenhuis, de sociale dienst voor een eventueel interview. De informatie die ik in de literatuur kan vinden over de verschillende instanties, daar zal ik me dan ook op baseren. Ik ga een standaardvragenlijst opmaken, die kan gelden voor de verschillende instanties.

Mijn praktijkgedeelte zal ik uitwerken aan de hand van mijn getuigenissen van verkeersslachtoffers. Ik zal 2 cliënten nemen die reeds in begeleiding zijn bij mijn stagebegeleidster en dan 2 mensen die ik persoonlijk ken. Ik heb de cliënten die ik wil interviewen al voor ogen. Ik zal als eerste stap telefonisch contact opnemen met hen, om dan een afspraak vast te leggen.

Uit mijn praktijkgedeelte worden mijn tips en checklist geformuleerd. Ik zal als volgt te werk gaan, ik vergelijk het takenpakket van de organisaties met de specifieke taken die de organisaties er bij krijgen in het samenwerkingsprotocol. Door de interviews met de slachtoffers hoop ik een kijk te krijgen op wat hun noden en behoeften zijn. Door te gaan kijken wat de slachtoffers gemist hebben en de taken binnen het samenwerkingsprotocol wil ik tot een mooie conclusie komen.

## 2 VOORSTELLING

---

Slachtofferhulp staat voor hulp aan slachtoffers. Ben je slachtoffer van een inbraak, aanranding, diefstal, verkrachting, bedreiging, slagen en verwondingen, hold-up, car/homejacking, stalking, moord,...een verkeersongeval en zelfdoding? Dan kan je bij slachtofferhulp aankloppen.

Slachtoffers blijven na een misdrijf vaak met vragen zitten, waar ze nergens mee terecht kunnen, slachtofferhulp begeleidt en ondersteunt hen hierin.

### 2.1 VOORSTELLING VAN DE ORGANISATIE – CAW ZUID- OOST- VLAANDEREN

Ik loop stage in het CAW Zuid- Oost- Vlaanderen. Het CAW Zuid- Oost- Vlaanderen bestaat uit 5 aparte afdelingen: Sociaal Centrum in Geraardsbergen, Kompas Oudenaarde, Kompas Ronse, de Spar te Ronse en Sociaal Huis Pandora te Zottegem.

Het werkingsgebied omvat het bestuurlijk arrondissement Oudenaarde en de stad Geraardsbergen voor de algemene opdrachten. Voor de bijzondere opdrachten van slachtofferhulp en justitieel welzijnswerk werkt men in het gerechtelijk arrondissement Oudenaarde.

CAW Zuid- Oost- Vlaanderen is erkend als onafhankelijk centrum voor algemeen welzijnswerk. Er zijn 3 kerntaken binnen deze werking.

- Onthaal en vraagverduidelijking
- Psychosociale begeleiding
- Preventie en signalering

#### 2.1.1 *Waarden en visie*

- Centraal in onze hulpverlening staat de cliënt, dit vormt het fundament van onze hulpverleningsrelatie en moet onvoorwaardelijk zijn. Respect voor de overtuigingen, waarden en het gedrag van de cliënt, is wel aan voorwaarden onderworpen. De grondhouding van de hulpverlener wordt gekenmerkt door betrokkenheid, duidelijkheid, transparantie, eerlijkheid en vertrouwen.
- De hulpverlening die het CAW aanbiedt, is gebaseerd op de Universele Verklaring van de Rechten van de Mens en het Verdrag inzake de Rechten van het Kind. In deze hulpverlening besteden we een bijzondere aandacht aan kinderen, gezinnen en personen die zich in een sociaal, psychisch en financiële zwakkere positie bevinden. We bekijken de mens in zijn relatie met anderen. Het uitgangspunt is dat de relatie met anderen een helende kracht kan zijn. Er wordt eveneens vertrokken van het geloof in de groeimogelijkheden van elke mens en de kracht die ieder van ons in zich heeft.
- De dialoog tussen de hulpverlener en de cliënt kan een stimulans zijn om tot dialoog te komen met anderen. De hulpverlener zal tijdens de dialoog de rol van probleemsteller aannemen. Hij/zij zal samen met de cliënt zijn vraag verduidelijken. De hulpverlening wordt op maat van de cliënt/ hulpvrager georganiseerd en vertrekt vanuit zijn beleving. Het CAW Zuid- Oost- Vlaanderen biedt een uiteenlopende hulpverlening aan die ook integraal kan zijn. Er wordt nauw samengewerkt met andere diensten en sectoren, hierdoor ontstaan er verschillende netwerken.

- Het CAW richt in het bijzonder zijn aandacht naar de kwaliteit van de eigen organisatie. Het is van belang dat er een goede relatie is binnen het team. Wederzijdse loyaliteit en gelijkwaardigheid zijn belangrijke waarden tussen de medewerkers. Zelfstandig en teamgericht kunnen werken zijn ook aspecten die verwacht worden van de medewerkers.
- Er is binnen het CAW oog voor maatschappelijke oorzaken die aan de bron liggen van problemen waarmee cliënten in aanraking komen en maatschappelijke ontwikkelingen die een aanleiding kunnen vormen voor problemen. Preventie is hierbinnen een centraal gegeven. (CAW Zuid- Oost- Vlaanderen, beleidsplan 2009- 2011, p. 5-6)

### 2.1.2 *Missie*

“CAW Zuid- Oost- Vlaanderen wil in de regio Zuid- Oost- Vlaanderen voor personen, gezinnen of bevolkingsgroepen van wie het welzijn bedreigd of verminderd is, preventieve acties ondernemen en een ruim en toegankelijk aanbod van deskundige en gepaste hulpverlening organiseren en desgewenst een samenwerking uitbouwen met andere relevante organisaties en sectoren.

CAW Zuid- Oost- Vlaanderen is een pluralistische organisatie die voor cliënten en medewerkers een klimaat wil scheppen waar verbondenheid en geloof in persoonlijke groei centraal staan.” (CAW Zuid- Oost- Vlaanderen, beleidsplan 2009-2011, p.5)

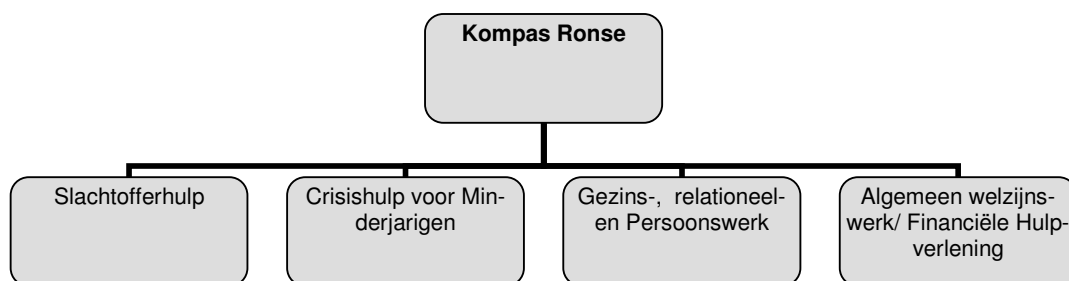
### 2.1.3 *Doelstellingen van het CAW Zuid- Oost- Vlaanderen zoals omschreven in het beleidsplan 2006-2008*

- Het CAW realiseert een sterke onthaalwerking.
- Het CAW bouwt een transparant aanbod van psychosociale begeleiding op.
- Het CAW creëert ruimte voor preventie.
- Het CAW richt zich in het bijzonder op bevolkingsgroepen met een verhoogd risico op verminderde welzijnskansen.
- Het CAW speelt een actieve rol in het kader van regionale netwerken (CAW Zuid- Oost- Vlaanderen, beleidsplan 2009- 2011, p. 7)

## 2.2 **VOORSTELLING VAN DE DIENST – SLACHTOFFERHULP**

### 2.2.1 *Situering*

Ik loop stage in Kompas Ronse; in dit huis zijn 4 diensten vertegenwoordigd namelijk Slachtofferhulp, Crisishulp voor Minderjarigen, Gezins-, Relationeel- en Persoonswerk en Algemeen Welzijnswerk/Financiële hulpverlening. Ik loop stage bij Slachtofferhulp.



**Figuur 1: structuur Kompas Ronse**

## 2.2.2 Historiek slachtofferhulp

Slachtofferhulp in Vlaanderen is een vrij recente aangelegenheid. Sinds '80 komen de slachtoffers in de kijker te staan. In 1986 werd door de Vlaamse Overheid het eerste centrum voor hulp aan slachtoffers opgericht, erkend en gesubsidieerd. ([www.steunpunt.be](http://www.steunpunt.be), geraadpleegd op 22.04.2009)

Opdracht: “materiële, morele en psychosociale hulpverlening aanbieden aan personen die het slachtoffer werden van een misdrijf<sup>1</sup>, en hun naastbestaanden.”

In 1997 werd slachtofferhulp een deelwerking van het Centrum voor Algemeen Welzijnswerk dit als gevolg van het Decreet op het Algemeen Welzijnswerk. We vinden in elke gerechtelijk arrondissement een dienst slachtofferhulp terug.

Slachtofferhulp heeft een enorme evolutie doorgemaakt de laatste jaren. Het is opmerkelijk dat slachtoffers actiever gaan opkomen voor hun rechten en hun belangen. Er zijn nu ook allerlei organisaties (OVK, AA, zelfhulpgroepen) waar zij beroep op kunnen doen, doordat slachtoffers mondiger zijn geworden en zich laten horen, vinden ze ook sneller hun weg naar andere instanties.

Slachtoffers krijgen in onze huidige maatschappij ook een plaatsje. Slachtofferhulp tracht in zijn begeleiding en ondersteuning 7 rechten voor het slachtoffer voor ogen te houden, die door het Nationaal forum en het Europees geformuleerd zijn.

- Recht op respect en erkenning

*Het slachtoffer heeft recht op een respectvolle behandeling vanuit de verschillende instanties waarmee hij/zij in contact komt.*

- Recht op het krijgen van informatie

*Slachtoffers zijn vaak te weinig ingelicht over het juridische aspect, het recht op een schadevergoeding, e.d.. Ze hebben dan ook het recht op inspraak inzake de beslissingen van het gerecht in verband met de strafuitvoering, schadevergoeding,....*

- Recht op het geven van informatie

*Slachtoffers hebben recht om informatie te geven, dit in het belang van de uitkering van een schadevergoeding, beleving en situatie.*

- Recht op juridische bijstand

*Het slachtoffer heeft recht op een raadsman.*

- Recht op herstel

*Een herstelgerichte aanpak in de begeleiding van slachtoffers is een noodzaak.*

- Recht op bescherming en privacy

---

<sup>1</sup> Misdrijf: een misdrijf is een strafbaar feit. Er zijn 3 soorten misdrijven.

‘(1) het misdrijf dat strafbaar is met een politiestraf is een overtreding (bvb. een verkeersinbreuk); de maximale gevangenisstraf is hier 7 dagen (wat in de praktijk niet wordt toegepast) en/of een geldboete \* van maximaal 25 fr. (te vermenigvuldigen met 200 of juist, sinds de euro, met 5); hier is de Politie rechtbank bevoegd;

(2) een misdrijf dat strafbaar is met een correctionele straf is een wanbedrijf ; een wanbedrijf (bvb. diefstal) is strafbaar met een geldboete van minstens 26 fr. en/of een gevangenisstraf van minstens 8 dagen; hier is de Correctionele Rechtbank bevoegd;

(3) een misdrijf dat strafbaar is met een criminele straf is een misdrijf (bvb. moord); de straf voor een misdrijf is een minimale gevangenisstraf van 5 jaar; hier is het Hof van Assisen bevoegd.’ (<http://users.skynet.be>, geraadpleegd op 01.05.2009)

*Het slachtoffer heeft recht op enige vorm van bescherming van de politiediensten wanneer er sprake is van wraakacties en/of bedreigingen. Het recht op privacy is een niet te missen aspect.*

- Recht op hulp

### **2.2.3**     *Visie*

“Hulp- en dienstverlening aan slachtoffers is erop gericht de opgelopen schade zoveel als mogelijk te beperken en het verlies aan vertrouwen in de medemens en de samenleving als geheel te herstellen. Op die manier draagt Slachtofferhulp bij tot het herstel van de levenskwaliteit van de getroffen personen.” (www.steunpunt.be, geraadpleegd 22.04.2009)

### **2.2.4**     *Missie*

De missie is gelijklopend met de missie van het CAW Zuid- Oost- Vlaanderen, daar zij er een deelwerking van is.

### **2.2.5**     *Doelstellingen*

- De samenwerking met interne en externe diensten wordt geoptimaliseerd.
- Slachtofferhulp zal zich in de nabije toekomst haar specifieke strategie in verband met het in- en doorstromen van hulpverleners specificeren. Binnen de 5 dagen wordt er contact opgenomen met de cliënt. Een eventuele doorverwijzing naar de meest passende instantie hetzij passief, hetzij actief neemt slachtofferhulp op zich.
- De komende 3 jaar zal slachtofferhulp een uitgebreidere doorzichtigheid uitwerken betreffende de werking en de doelgroep.
- Slachtofferhulp zal de komende jaren het preventiebeleid van het CAW onderschrijven en toepassen binnen zijn werking. Er zal actief deelgenomen worden aan beleidssignalering.
- Binnen slachtofferhulp wordt er extra aandacht besteed aan kinderen en minderbegevoelden.
- Er wordt extra zorg besteed aan het eigen maken en toepassen van het kwaliteitshandboek zowel door de beroepskrachten als de vrijwilligers.
- Slachtofferhulp zal herstelgericht werken in zijn begeleidingen. (CAW Zuid- Oost-Vlaanderen, beleidsplan 2009- 2011, p. 50-52)

### **2.2.6**     *Doelgroep*

Alle mensen die slachtoffer zijn van een misdrijf en de naast- en nabestaanden van zelfdoding, een dodelijk verkeersongeval en rampen kunnen bij slachtofferhulp terecht. Men biedt een luisterend oor aan de slachtoffers en/of na(ast)bestaanden. Het is belangrijk dat je als hulpverlener mensen de ruimte biedt om hun verhaal te doen. Een plotse negatieve gebeurtenis kan ervoor zorgen dat mensen hun evenwicht kwijt raken. Deze hulpverlening wordt gratis aangeboden. Sinds kort werd hun doelgroep uitgebreid naar zwaargekwetste slachtoffers van een verkeersongeval.

Bij slachtofferhulp kunnen slachtoffers zowel een emotionele als een juridische begeleiding krijgen.

Onder juridische begeleiding verstaan we mensen op de hoogte brengen van het statuut van benadeelde<sup>2</sup>, burgerlijke partij<sup>3</sup>. Wij bieden ook ondersteuning bij een dossierinzage en kunnen bijstand verlenen bij een zitting,.... Onder emotionele begeleiding verstaan we ondersteunen en een luisterend oor bieden.

Indien nodig nemen we ook contact op met andere diensten, eventueel met de advocaat, de verzekering, slachtofferonthaal,....

Wanneer het aanbod van slachtofferhulp niet geschikt is voor de hulpvraag van de cliënt dan kunnen we de weg wijzen naar andere diensten.

### *2.2.7 Conclusie*

Slachtofferhulp biedt psycho- sociale ondersteuning aan slachtoffers van een misdrijf. Wanneer mensen over hun schokkende gebeurtenis kunnen praten, werkt dit positief op het verwerkingsproces. Iets helemaal verwerken is niet meteen een optie maar het een plaats leren geven komt op de eerste plaats. Niet enkel op emotioneel gebied biedt slachtofferhulp ondersteuning maar ook met juridische vragen kan je bij hen terecht.

---

<sup>2</sup> Statuut van benadeelde: zo blijf je op de hoogte van het verdere verloop van je aanklacht. Voor deze aanvraag dien je je identiteitskaart en je pv- nummer mee te brengen. Je kan dit zelf doen of via je advocaat. U kan deze aanvraag doen op het secretariaat van het parket.

<sup>3</sup> Burgerlijke partijstelling: dit doet men om een schadevergoeding te krijgen als slachtoffer van een misdrijf. Dit kan je doen door een verklaring af te leggen bij de onderzoeksrechter, voor de raadkamer of voor de strafrechter.

### 3 VOORSTELLING CAMPAGNE/PROJECT ‘ALS HET VERKEER JE RAAKT!’

---

*‘Ik verkoop mijn snowboard, ik heb het vorig jaar en dit jaar nog niet gebruikt en dat zal wellicht ook niet meer lukken. Ik doe ook mijn mountainbike weg. Dus laat iets weten wanneer je geïnteresseerd bent.’ – Matthias, 21 jaar.*

*Bart, 17 jaar, kwam terug van een feestje met zijn vrienden. Op zijn weg werd hij aangereken door een auto waarbij de bestuurder vluchtmisdrijf gepleegd heeft. Hij verloor hierbij het leven.*

Vlaams minister van Welzijn Vanackere heeft samen met de organisaties Zebra, Ouders van Verongelukte Kinderen en het steunpunt Algemeen Welzijnswerk zijn schouders gezet onder het Steunpunt Verkeersslachtoffers.

Met deze campagne wil het Steunpunt bekijken wat de gevolgen zijn van een verkeersongeval en hoe ze in de toekomst de opvang van de slachtoffers kunnen optimaliseren. Dit alles ontstaat uit de aanbevelingen van de Staten-Generaal voor een betere opvang en begeleiding van verkeersslachtoffers van vorig jaar.

‘Wat als het verkeer je raakt’ is een campagne van de Vlaamse overheid. Iedereen die rechtstreeks of onrechtstreeks bij een verkeersongeval betrokken is heeft recht op een goede opvang, Rondpunt wil hiertoe bijdragen. ‘Rondpunt’ is een organisatie die werd opgericht door de ouders van de lotgenoten van verongelukte kinderen, ZEBRA en het steunpunt Algemeen Welzijnswerk, deze wordt ondersteund door de Vlaamse overheid.

Wanneer iemand betrokken raakt bij een verkeersongeval, kan dit ingrijpende gevolgen hebben voor zijn verdere leven. Wanneer je hiermee geconfronteerd wordt, staat je wereld even stil, mensen zitten met immens veel vragen waar ze niet onmiddellijk een pasklaar antwoord op kunnen vinden. Mensen komen vaak per toeval in de juiste hulpverlening terecht, ze worden vaak van het kastje naar de muur gestuurd terwijl ze net zo kwetsbaar zijn.

Rondpunt maakt een praktische gids voor personen die betrokken zijn bij een verkeersongeval. Met deze campagne willen ze verkeersslachtoffers ondersteunen vanuit verschillende invalshoeken. Door deze gids krijgen de slachtoffers een duidelijke kijk op waar ze terecht kunnen met welke vragen en voor welke ondersteuning. Men geeft een overzicht van de mogelijke zaken waarmee men kan geconfronteerd worden na of tijdens een verkeersongeval.

Deze gids is een handig instrument zowel voor de slachtoffers als voor de hulpverleners. Naast nuttige informatie heeft het voor de slachtoffers ook een vorm van herkenning, ze voelen zich begrepen en ondersteund in hun af te leggen weg (traject).

*Deze gidsen worden gratis verspreid via de politie, ziekenhuizen, mutualiteiten en de diensten slachtofferhulp. Je kan deze informatie ook raadplegen via het internet op de site [www.watalshetverkeerjeraakt.be](http://www.watalshetverkeerjeraakt.be).*



## 4 STATEN GENERAAL

---

De verkeersproblematiek is een 'hot item', in de actualiteit hoor of lees je elke dag dat er een ongeval gebeurd is met dodelijke afloop of met zwaargekwetste slachtoffers.

*"Bestuurster van 22 overleden"*

*"Jongen van 9 jaar aangereden door een vrachtwagen"*

Met de Staten Generaal wil men een betere opvang verzorgen voor de verkeersslachtoffers en hun na(ast)bestaanden. Vanuit onderzoek formuleert men aanbevelingen voor de verschillende sectoren. Men vertrekt steeds vanuit het oogpunt van het verkeersslachtoffer hoe ervaren zij de hulpverlening op dit moment, en vanuit een literatuurstudie, de werkgroepen voeren hier een uitgebreid onderzoek naar.

### 4.1 WAT?

In 2001 -2002 werd een Staten Generaal van verkeersveiligheid georganiseerd. De aanbevelingen die hierin opgenomen zijn worden nageleefd door de Federale Commissie en twee maal per jaar komen ze samen om het beleid te monitoren en eventuele bijstellingen te formuleren.

Op 11 en 12 maart werd een tweede Staten Generaal opgemaakt om de huidige maatregelen te evalueren en nieuwe te ontwikkelen. Op deze manier kunnen de vooropgestelde doelstellingen tegen 2010 bereikt worden.

De Staten Generaal geeft niet enkel de oorzaken van een verkeersongeval weer maar plaatst ook de gevolgen in het daglicht. De doelstelling van de Staten Generaal is een betere opvang en begeleiding voor de verkeersslachtoffers en hun na(ast)bestaanden te organiseren. Vanuit dit rapport werden 200 aanbevelingen ontwikkeld.

Deze aanbevelingen zijn tot stand gekomen door het voeren van een onderzoek naar de noden, behoeften en ervaringen van verkeersslachtoffers en hun naastbestaanden, dit onderzoek werd gevoerd in opdracht van OVK en het Levenslijn- Kinderfonds. Om dit onderzoek met een zekere objectiviteit en nauwkeurigheid uit te voeren werden er 9 werkgroepen opgericht, waar voorzitters werden aangesteld, zij zetelden dan ook in de stuurgroep. Zij stelden zelf aan de hand van hun thema een werkgroep samen die bestaat uit deskundigen, ervaringsdeskundigen en beleidsactoren.

De werkgroepen voerden onderzoek via hun eigen methodiek. Ze voerden een uitvoerig onderzoek naar hun thema, dit via onder andere bevragingen van sleutelfiguren uit de sector, via literatuur, .... (Stuurgroep Staten Generaal voor een betere opvang en begeleiding van verkeersslachtoffers, 2009, p.6- 9)

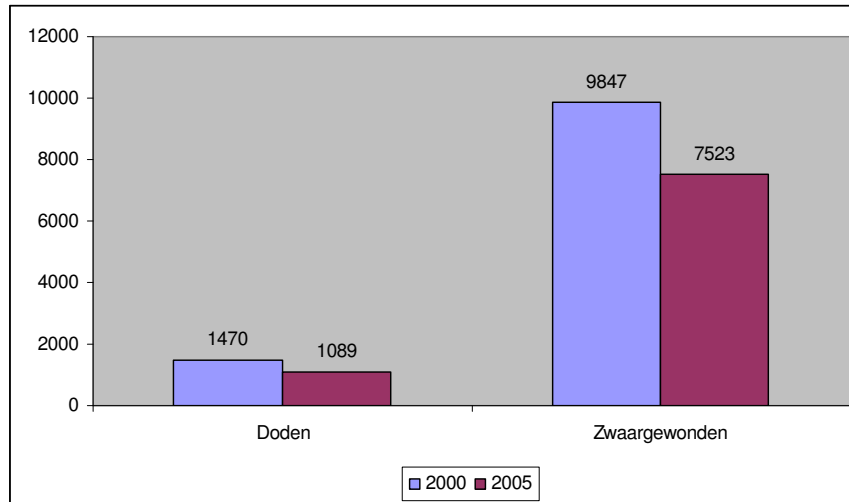
### 4.2 ONTSTAAN

Het initiatief om een Staten Generaal over de opvang van verkeersslachtoffers op te stellen kwam van de Vlaamse Regering. De drie ministers, namelijk minister-president van de Vlaamse Regering, de Vlaamse minister van Welzijn, Volksgezondheid en Gezin en de Vlaamse minister van Mobiliteit, Sociale economie en Gelijke Kansen hebben samen een stuurgroep doen ontstaan waarin hun vertegenwoordigers en administraties, 3 slachtofferorganisaties, Ouders van Verongelukte kinderen, ZEBRA en Steunpunt Algemeen Welzijnswerk en de voorzitters van 9 werkgroepen zetelen.

Naast de Vlaamse Overheid heeft ook de Federale overheid zijn steentje bijgedragen. Er werd onder andere meer politietoezicht uitgevoerd, de toename van het aantal verkeersovertredingen en de onmiddellijke inning van de boetes. Op Vlaams niveau zien we dat de onbemande camera's en de infrastructurele aanpassing een positieve invloed hebben. De-

ze maatregelen hebben zowel de overheid als de bevolking attent gemaakt op het belang van verkeersveiligheid. (Stuurgroep Staten Generaal voor een betere opvang en begeleiding van verkeersslachtoffers, 2009, p.6- 9)

Uit cijfers is gebleken dat dit een positieve invloed heeft op het verkeer.



**Figuur 2: Cijfer verkeersslachtoffer 2000 - 2005**

Verklaring grafiek:

*Het is opmerkelijk dat het aantal dodelijk en zwaargewonde slachtoffers in de positieve richting evolueert. Op 5 jaar tijd merken we op dat zowel het aantal dodelijke slachtoffers als het aantal zwaargewonden afgenomen is met 15%. Hieruit kunnen we afleiden dat de aanpassingen wel degelijk de moeite waard zijn. Natuurlijk is het nog maar een druppel op een hete plaat, er is nog werk aan de winkel. Onze cijfers van dodelijke en zwaargewonde verkeersslachtoffers blijven namelijk hoog.*

## **4.3 STATEN GENERAAL**

### *4.3.1 De werkgroepen*

Er zijn 9 werkgroepen die elk een specifiek deelaspect op zich nemen. Iedere werkgroep gaat op onderzoek uit en formuleert de knelpunten. (Stuurgroep Staten Generaal voor een betere opvang en begeleiding van verkeersslachtoffers, 2009, p.10- 110)

— Werkgroep 1: Medische hulpverlening aan verkeersslachtoffers

Men heeft zich gebaseerd op een enquête bij representatieve vertegenwoordigers uit verschillende afdelingen waarmee verkeersslachtoffers in aanraking komen, om een antwoord te formuleren op de noden en ervaringen van de slachtoffers.

De werkgroep heeft eerst de algemene knelpunten besproken en dan specifiek per sector: spoedgevallendienst, ortho- trauma, kinderintensieve diensten, revalidatie en autopsie.

- Werkgroep 2: Psychosociale hulpverlening aan verkeersslachtoffers  
Deze werkgroep heeft een integrale benadering gehanteerd tijdens zijn onderzoek. Hiermee wordt bedoeld dat men vertrekt vanuit diverse aspecten gelinkt aan de slachtoffers en de bijpassende levensdomeinen en men is alert voor de betrokken zorgsectoren en de onderlinge verbindingen tussen hen.
  
- Werkgroep 3: Re- integratie van verkeersslachtoffers  
Deze werkgroep richt zich op de re-integratie van kinderen, jongeren en volwassenen die omwille van een verkeersongeval een blijvende beperking opgelopen hebben en naar de na(ast)bestaanden van overleden slachtoffers.  
Bij het uitvoeren van hun onderzoek ligt de focus op 3 doelgroepen:
  - Verkeersslachtoffers met een verlieservaring
  - Verkeersslachtoffers met een blijvende beperking zonder NAH (niet aangeboren hersenletsel)
  - Verkeersslachtoffers met een blijvende beperking waaronder een NAH
  
- Werkgroep 4: Mobiliteit van verkeersslachtoffers  
Hier staat het herstel van de individuele mobiliteit van het verkeersslachtoffer in het daglicht.  
In deze werkgroep staan er 2 doelgroepen centraal namelijk: de directe verkeersslachtoffers en hun na(ast)bestaanden.
  
- Werkgroep 5: Politie en verkeersslachtoffers  
De politie neemt een centrale rol op bij de opvang van verkeersslachtoffers. De politie is meestal de eerste dienst waar het slachtoffer en/of de familie contact mee heeft. Ook in een latere fase zijn zij een belangrijke bron van informatie en nemen zij een ondersteunende en indien nodig een doorverwijzende functie aan.
  
- Werkgroep 6: Justitie en verkeersslachtoffers  
In de startnota 2006 werden door de werkgroep enkele knelpunten gesignaleerd vanaf het ongeval tot de strafuitvoering. Ze willen deze knelpunten toetsen aan ervaringen van praktijkdeskundigen.
  
- Werkgroep 7: Verzekeringen en verkeersslachtoffers  
Hun doel bestaat erin om aanbevelingen te formuleren voor de betere opvang van verkeersslachtoffers en hun naasten in de verzekeringswereld.  
Men kijkt hier hoe de verkeersslachtoffers een centrale plaats kunnen bekomen in het proces van schadeloosstelling.
  
- Werkgroep 8: Veroorzakers en verkeersslachtoffers  
In deze werkgroep bekijkt men wie de veroorzaker is en of hij wel degelijk alle verantwoordelijkheid draagt voor het ongeval. Een ongeval is niet enkel het gevolg van een individuele fout, de ongevallen zijn ook het gevolg van de groeiende mobiliteit.

De maatschappij draagt de verantwoordelijkheid om de burgers hier een handige leidraad bij te geven.

- Werkgroep 9: Onderzoek en statistieken over verkeersongevallen  
Deze groep wil het publiek en het beleid attent maken op de ernst van de problematiek.

#### 4.3.2 *Conclusie – de aanbevelingen voor een betere opvang van de verkeersslachtoffer*

Iedere werkgroep heeft de specifieke knelpunten onderzocht en leidde daaruit de aanbevelingen per sector af. De stuurgroep heeft 214 aanbevelingen geformuleerd voor een betere opvang en begeleiding van verkeersslachtoffers. Deze vindt u terug in de bijlage 4. (Stuurgroep Staten Generaal voor een betere opvang en begeleiding van verkeersslachtoffers, 2009, p.111- 125)

Een aantal aanbevelingen krijgen onmiddellijk de aandacht omdat we ze terugvinden binnen de verschillende werkgroepen.

- Het opstarten van een trajectbegeleiding voor verkeersslachtoffers, zij nemen vanaf de start de zorg en de begeleiding naar re-integratie op zich.
- De informatiedoorstroom tussen alle partijen en diensten die de opvang van verkeersslachtoffers verzorgen.
- Duidelijke afspraken en taakverdeling tussen alle betrokken partijen.
- Een optimaler inlevingsvermogen bij ieder die in contact komt met het verkeersslachtoffer.
- Een aangepaste vorming voor alle betrokken actoren, gericht op de verkeersproblematiek en de opvang van de slachtoffers.
- Een wetenschappelijke onderbouwing voor de opvang van de verkeersslachtoffers.

Ik licht hieronder de aanbevelingen toe die specifiek naar slachtofferhulp gericht zijn.

- "Aanbeveling 42: laat de diensten voor slachtofferhulp hun functie van eerstelijnsopvang, coördinatie van de hulpverlening en maatschappelijk-structureel werk verder uitbouwen en geef hen beduidend meer personeels- en werkingsmiddelen.
- Aanbeveling 43: zorg ervoor dat de vrijwilligers binnen slachtofferhulp vorming krijgen over de problematiek van de verkeersslachtoffers.
- Aanbeveling 44: laat binnen de centra voor Algemeen Welzijnswerk de deelsectoren slachtofferhulp en justitieel welzijnswerk hun rol verder uitklaren voor slachtoffers en veroorzakers.
- Aanbeveling 45: voer onderzoek uit over wederzijdse dader- en slachtofferpercepties en de mogelijkheden van dialoog en bemiddeling tussen slachtoffer en veroorzaker (en hun naasten)." (Stuurgroep Staten Generaal voor een betere opvang en begeleiding van verkeersslachtoffers, 2009, p.114)

Het is opmerkelijk dat in elke werkgroep het begrip verkeersslachtoffers zeer ruim gevat wordt.

Voorbeeld 1: Veerle kan het verlies van haar dochtertje Emma niet verwerken. Ze is 3 maand geleden omgekomen in een verkeersongeval. Veerle is ook slachtoffer geworden van het ongeval.

Voorbeeld 2: Tim is 3 weken geleden omgekomen toen hij met de fiets naar school reed. Zijn oudere broer Rik kan zijn overlijden geen plaats geven. Hij kan het zichzelf nog steeds niet vergeven dat hij zijn kleine broer niet heeft kunnen redden. Al snel blijkt dat Rik een depressie heeft. Ook hij wordt gezien als een slachtoffer.

Deze slachtoffers hebben ook nood aan ondersteuning en begeleiding.

De aanbevelingen zijn een meerwaarde voor het begeleiden van verkeersslachtoffers. Wanneer je deze leest dan merk je dat er nog vele werkpunten zijn om de slachtoffers zo optimaal mogelijk te begeleiden. De aanbevelingen voor een betere opvang van verkeersslachtoffers zijn een handige leidraad. Een positieve evolutie in de opvang van de slachtoffers vraagt inspanning op verschillende terreinen.

Deze Staten Generaal wordt niet gezien als de eindmeet. Het is afhankelijk van het verloop van de voorstelling, wat de 3 ministers hiervan vinden en hoe ze hier in de toekomst zullen mee aan de slag gaan. De overheid komt hier voor een grote uitdaging te staan.

We kunnen concluderen dat het een 'never ending story' is. Er is een blijvende alertheid nodig voor de verkeersslachtoffers en hun naasten.

## 5 RAPPORT ZEBRA

---

Wanneer je slachtoffer bent geworden in het verkeer, kan dit een schokkende gebeurtenis zijn voor jou en je familie. Je wordt opgeschrikt in je zorgeloze leventje, je voelt je geraakt in je onschendbaarheid, je hebt een lange revalidatie voor de boeg,... . Slachtoffers en hun familieleden hebben vaak een lange af te leggen weg in het vooruitzicht. Wat als het slachtoffer en zijn familie in dit traject zou ondersteund worden door een trajectbegeleider?

***Eindverslag van het project 'conceptontwikkeling trajectbegeleiding voor gewonde verkeersslachtoffers'***

### 5.1 SITUERING VAN HET PROJECT

De aanleiding van dit project waren de opmerkingen van verkeersslachtoffers en hun naastbestaanden. Iemand die slachtoffer geworden is in een verkeersongeval en in de toekomst verder moet met permanente beperkingen, legt samen met hun familie een lange intensieve weg af. Tijdens deze weg worden zij voortdurend geconfronteerd met nieuwe vragen en onzekerheden. Doorheen de verschillende schakelmomenten die de slachtoffers moeten doorlopen is er een essentiële behoefte aan begeleiding. Zo'n scharniermoment kan zijn het verlaten van het ziekenhuis en de overgang naar een andere hulpverleningsvorm. (KU Leuven, ZEBRA, 2009, p. 2-3)

### 5.2 DE ONTWIKKELING VAN HET PROJECT

Levenslijn- Kinderfonds leverde een eerste inspanning rond het project. Ze richtten zich al geruime tijd op het thema verkeersveiligheid en mobiliteit. Men had 3 doelstellingen voor ogen, die gericht zijn naar kinderen en jongeren. (KU Leuven, ZEBRA, 2009, p. 3-6)

- Meer en veiligere mobiliteit voor kinderen en jongeren.
- Een betere opvang voor jonge verkeersslachtoffers.
- Wetenschappelijk onderzoek naar alle problemen die samenhangen met de mobiliteit van kinderen en jongeren.

Dit initiatief werd verder uitgediept door ZEBRA. Hun eerste voorstellen rond het project konden nog niet gelinkt worden aan trajectbegeleiding. Hun doelstelling: 'Ontwikkelen van een aantal gemeenschappelijke modellen voor onderwijs en vrije tijd voor jonge verkeersslachtoffers na de formele revalidatieperiode en voor een broers- en zussenwerking binnen en buiten de formele revalidatieperiode'.

'Trajectbegeleiding' is tot stand gekomen door in gesprek te gaan met verschillende experts en ervaringsdeskundigen. Een aantal experts, Levenslijn- Kinderfonds en ZEBRA zijn in overleg gegaan met de Koning Boudewijnstichting en hebben onderzocht of het project voldeed aan de noden van de slachtoffers en hoe het project er concreet vorm zou krijgen.

Bij de start van 2007 werd het projectvoorstel, waar trajectbegeleiding werd aangeboden aan gezinnen van jonge verkeersslachtoffers, door het Levenslijn- Kinderfonds goedgekeurd.

De Vlaamse overheid nam de noden van de verkeersslachtoffers nu ook ernstig. De regering wil meer zorg besteden aan de opvang en begeleiding van verkeersslachtoffers'. Dit werd concreet uitgewerkt in de Staten Generaal. Dit resulteerde in 214 aanbevelingen om de opvang en begeleiding van verkeersslachtoffers te optimaliseren. Hier kwam ook de nood aan trajectbegeleiding duidelijk naar voor. De minister van Welzijn, Volksgezondheid en Gezin kondigde tijdens de Staten Generaal aan dat er hier een bijzondere aandacht zal voor zijn. Deze werden in het vorige hoofdstuk uitvoerig toegelicht.

De Vlaamse overheid zag voor de concrete organisatie en uitvoering van dit project een belangrijke rol voor slachtofferhulp. Zij kregen 4 taken:

“De uitbouw van hulp- en dienstverlening aan verkeersslachtoffers met name door het samenstellen, omkaderen en in stand houden van een pool van trajectbegeleiding.” (KU Leuven, ZEBRA, 2009, p. 4)

Nog één van de bijkomende opdrachten zijn “inventariseren, ontwikkelen en verspreiden van goede concepten en methoden van probleembenadering, waaronder het ontwikkelen van een concept voor trajectbegeleiding.” (KU Leuven, ZEBRA, 2009, p. 5)

Slachtofferhulp biedt emotionele ondersteuning, praktische hulp en informatie aan de verkeersslachtoffers.

Uit een concrete vragenlijst worden de taken meer gespecificeerd. “Het takenpakket bestaat uit (1) het ondersteunen van gewonde verkeersslachtoffers in het nadenken over hun eigen leven, dromen, wensen en verwachtingen (2) het actief ondersteunen van gewonde verkeersslachtoffers in het verhelderen van hun noden en ondersteuningsbehoeften (3) het informeren van gewonde verkeersslachtoffers over procedures en voorzieningen (4) het actief ondersteunen van gewonde verkeersslachtoffers in de samenstelling en opvolging van een ondersteuningspakket (5) het ondersteunen van gewonde verkeersslachtoffers in hun verwerkingsproces (6) het versterken en opbouwen van het netwerk rond het verkeersslachtoffer (7) het ondersteunen van het niet professioneel netwerk rond het verkeersslachtoffer (8) het stimuleren van informatie – overdracht tussen de verschillende betrokken professionele actoren in het traject (9) het delen van kennis over de problematiek met de verschillende betrokkenen in het traject (10) het coördineren en bemiddelen in het traject (11) het signaleren van structurele tekorten in het hulpverleningsaanbod.” (KU Leuven, ZEBRA, 2009, p. 20)

De opvolging van de Staten- Generaal gebeurt door 3 partners: ZEBRA, Steunpunt Algemeen Welzijnswerk en OVK. Tussen hen werd er een convenant afgesloten waarin enkele doelstellingen moeten gerealiseerd worden.

Deze initiatieven werden samengevoegd. Het Kabinet Welzijn, Volksgezondheid en Gezin, het Levenslijn- Kinderfonds en ZEBRA kwamen tot de afspraak dat ZEBRA het project trajectbegeleiding onder zijn vleugels zal nemen, dit in samenwerking met Centrum voor Gezins- en Orthopedagogiek van de KU Leuven, kinderen en jongeren en hun naaste omgeving. Dit project wordt lokaal getoetst door slachtofferhulp. (KU Leuven, ZEBRA, 2009, p. 3-6)

### **5.3 OMSCHRIJVING TRAJECTBEGELEIDING**

Met trajectbegeleiding wil men het ondersteunen en opvolgen van verkeersslachtoffers organiseren vanuit één aanspreekpunt: de trajectbegeleider zal een traject afleggen met het slachtoffer en zijn familie. Met opvolgen en ondersteunen bedoelt men dat men regelmatig contact opneemt met het slachtoffer en/of zijn naasten en een onderzoek doet naar de hulpvragen van de betrokken partij. De trajectbegeleiders nemen een helikopterfunctie op zich, ze zorgen voor een duidelijk overzicht, gaan in overleg, informeren, volgen op en ondersteunen. (KU Leuven, ZEBRA, 2009, p. )

### **5.4 DOEL EN FASERING VAN HET PROJECT**

Alvorens tot de doelstelling en de fasering van het project te komen wil ik even een praktijkvoorbeeld schetsen.

*Jens (10 jaar) werd aangereden door een auto toen hij met de fiets op weg was naar school. Hij sloeg rechtsaf en had de auto niet gezien. De chauffeur kon hem niet meer ont-*

wijken en Jens kwam hard met zijn rug en arm op de grond terecht. De politie kwam ter plaatse en Jens werd overgebracht naar het ziekenhuis. Zijn ouders en zijn zus zijn enorm aangedaan door het ongeval. De eerste dagen verbleef hij op de afdeling intensieve zorgen. Mama en papa zijn vooral bezig met de vraag: 'Zal Jens iets overhouden aan het ongeval? Is er een blijvend letsel?'. Mama vergeet in alle drukte haar werk en de mutualiteit op de hoogte te brengen van het ongeval. Ze laten alles vallen om bij hem te zijn. Zijn zus, Lut, voelt zich in de steek gelaten, ze kan haar verjaardag niet vieren en ziet haar ouders nog maar zelden. Mama wordt gebeld door slachtofferhulp maar wil hier geen beroep op doen. In het ziekenhuis worden zij met vele vragen geconfronteerd.

Wanneer Jens ontslagen wordt uit het ziekenhuis start voor hem de revalidatie, hij heeft een lange en intensieve weg af te leggen. Hij moet opnieuw leren stappen en zijn rechterarm opnieuw leren gebruiken. Ook hier wordt Jens met verschillende nieuwe personen-hulpverleners geconfronteerd. Het is moeilijk voor hem om hun namen te onthouden, zo kan Jens zijn dag ook niet omschrijven naar zijn ouders toe. Ook in deze fase worden zij geconfronteerd met vragen en onzekerheden. Jens vindt dat zijn revalidatie niet snel genoeg gaat, hij wil de therapie opdrijven om zo snel mogelijk terug te kunnen stappen. Ook emotioneel krijgt hij het moeilijk, hij merkt dat zijn vriendjes wegblijven. Hij denkt dat ze hem vergeten zijn.

Wanneer hij terug naar huis mag is het hele gezin enorm enthousiast. Ze zijn blij dat hun Jens terug bij hen in de buurt is. Opnieuw worden ze met nieuwe hulpverleners geconfronteerd zoals de thuisverpleegster. Ze komen ook in een fase waarin nieuwe vragen en problemen opduiken. Vragen omtrent verbouwingen, administratie, terug naar school gaan. Het gezin kan op de hulp van mantelzorgers rekenen, Jens gaat geregeld bij oma en om de 14 dagen op zaterdag bij zijn neefje.

Een volgende fase in zijn herstel is opnieuw naar school gaan. Mama en papa hebben hier grote verwachtingen voor terwijl Jens angstig toekijkt. Hij is bang dat het contact met zijn vriendjes niet meer hetzelfde zal zijn, dat hij niet zo goed meer kan leren of dat niemand hem zal helpen wanneer hij naar het toilet moet.

Mama moet opnieuw aan het werk, ze neemt de beslissing om halftijds te werken. Ze is niet op de hoogte van het zorgverlof waar ze recht op heeft. Ook qua administratieve zaken zijn er hiaten, het gezin weet niet dat ze recht hebben op verhoogde kinderbijslag.

Telkens het gezin in een nieuwe fase van de herstelperiode komt, worden zij met nieuwe hulpverleners geconfronteerd. Het veranderen van fase levert nieuwe vragen, onzekerheden en problemen met zich mee. In deze case zou een trajectbegeleider dit gezin kunnen ondersteunen en begeleiden tijdens dit langdurig en intensief traject. De trajectbegeleider kan hen de weg tonen rond het verzekeringstechnische aspect, juridische, praktische en emotionele ondersteuning. Ook voor doorverwijzing naar de nodige organisaties kan je bij je trajectbegeleider terecht.

#### 5.4.1 Doelstelling

"Een kwalitatief concept voor trajectbegeleiding voor gewonde verkeersslachtoffers en hun directe omgeving ontwikkelen." (KU Leuven, ZEBRA, 2009, p. 6)

#### 5.4.2 Fasering

In navolging van de Staten Generaal ontstond het Steunpunt Verkeersslachtoffers. De eerste 2 fasen van de uitwerking van het project vallen onder de bevoegdheid van ZEBRA. (KU Leuven, ZEBRA, 2009, p. 6-9)

Het Steunpunt Verkeersslachtoffers kreeg begin 2009 een nieuwe naam namelijk Rondpunt. Rondpunt zorgde vanaf de start voor ondersteuning en ging de samenwerking aan met ZEBRA en KU Leuven, na de eerste 2 fasen zal Rondpunt de coördinatie van het pro-



ject overnemen. Het verdere verloop van het project gebeurt door ZEBRA, Rondpunt en het Centrum voor Gezins- Orthopedagogiek van de KU Leuven.

In de **praktijk** zal dit er zo uit zien:

- Fase 1: Literatuurstudie en praktijkonderzoek.
- Fase 2: Omzetten van het theoretische kader in een kader voor praktijkondersteuning.

Er worden verschillende instrumenten ontwikkeld zodat de hulpverleners trajectbegeleiding beter leren kennen en kunnen toepassen in de praktijk, zoals een handleiding voor de trajectbegeleiders en een draaiboek rond trajectbegeleiding die kan meegegeven worden aan gewonde verkeersslachtoffers en hun omgeving.

In deze fase worden ook instrumenten ontworpen die handig zullen zijn bij de evaluatie van het project: zoals een logboek, een vragenlijst voor de trajectbegeleiders, een vragenlijst voor de cliënten van de trajectbegeleiders en een leidraad voor de interviews en groepsgesprekken met de trajectbegeleiders.

- Fase 3: Opstart pilootprojecten.

Hierbij moeten enkele taken geconcretiseerd worden:

- Uitbouw van een netwerk van trajectbegeleiders
- De vorming/ opleiding van trajectbegeleiders
- De bekendmaking naar het publiek toe
- De eigenlijke start van de trajectbegeleiding

- Fase 4 en 5: Evaluatie van de pilootprojecten en het project in zijn geheel.

Het is opmerkelijk dat er trajectbegeleiding georganiseerd wordt in verschillende sectoren. Ik licht de trajectbegeleiding toe bij verkeersslachtoffers. In Vlaanderen is er nog maar weinig ervaring met de begeleiding van verkeersslachtoffers, er werd dan ook een verkennend onderzoek ontwikkeld om een ontwerp te maken op maat van de doelgroep. Hiervoor werden de gevonden literatuur, verkennende gesprekken en vragenlijsten naar de verkeersslachtoffers gebruikt.

Uit de resultaten van dit onderzoek werd het concept ontwikkeld. De doelgroep en het profiel van de cliënten die beroep konden doen op trajectbegeleiding werden bepaald. In eerste instantie hebben alle verkeersslachtoffers nood aan trajectbegeleiding. Uit het onderzoek is gebleken dat vooral deze groep er zeker zou beroep moeten kunnen op doen: verkeersslachtoffers die als gevolg van de ernst van hun problematiek, hun sociale, familiale of etnische achtergrond en hun leeftijd het moeilijk hebben. Er is naar voor gekomen dat er een onderscheid is tussen trajectbegeleiding voor kinderen en voor volwassenen omwille van hun verschillende leefomstandigheden. Bij de kinderen ligt de nadruk vooral op het onderwijstraject dat ze nog moeten vervolledigen. Bij volwassenen gebeurt de trajectbegeleiding vooral vanuit het perspectief persoonlijke integratie, de professionele ontwikkeling en het herstel om zo snel mogelijk te kunnen participeren aan de samenleving.

Het proces van de trajectbegeleiding ziet er als volgt uit. (KU Leuven, ZEBRA, 2009, p. 16-19)

- ***Aanbod, opstart en duurtijd van de trajectbegeleiding***  
Men kan het aanbod al in een relatief vroeg stadium doen. Het is in het belang van de cliënt dat de trajectbegeleiding zo snel mogelijk wordt opgestart na het ongeval, on-

middellijk hiermee van start gaan is vaak onmogelijk. Men tracht wel om voor alle slachtoffers een algemeen geldende opstart te doen.

De snelle opstart heeft enkel voordelen voor de slachtoffers. Anders zouden zij zelf naar alternatieven zoeken voor hun problemen, die misschien niet voldoende aangepast zijn aan hun situatie. Het slachtoffer heeft op dit moment een persoon nodig die actief achter hem staat en hem ondersteunt. Dit zou een grotere garantie bieden op het slagen van de trajectbegeleiding, door het feit dat de vertrouwensrelatie tussen beide partijen sneller kan groeien.

De duurtijd van de trajectbegeleiding mag men niet uit het oog verliezen maar er moet steeds een opening blijven zodat de trajectbegeleiding altijd opnieuw kan opgestart worden.

— ***Doorverwijzing***

De politie – dienst slachtofferbejegening, de sociale dienst van het ziekenhuis zijn het best aangewezen om het aanbod van trajectbegeleiding te doen. Dit dient op een actieve manier te gebeuren; de cliënt moet meerdere malen het aanbod krijgen en zowel via een doorverwijzing of een rechtstreeks contact zich kunnen aanmelden bij de trajectbegeleider.

— ***Trajectbegeleiding door vrijwilligers***

De meningen hierover zijn verdeeld. Sommige bevroagden staan hier positief tegenover terwijl anderen dit geen optie vinden.

De noden van een verkeersslachtoffer zijn sterk geïndividualiseerd en dit vraagt ook om een persoonlijke aanpak. De gevolgen kunnen nog lang na het ongeval merkbaar zijn en de voortdurende ontmoeting met de omgeving die je niet ernstig neemt, maakt het voor het slachtoffer moeilijker om dit alles een plaats te geven.

Opmerkelijk is dat verkeersslachtoffers, ervaringsdeskundigen en nabestaanden aangaven dat ze qua administratie en verzekeringen veel zelf moeten regelen, ze hebben het gevoel dat het boven hun hoofd groeit. De tijd die ze hebben zouden ze liever spenderen bij hun gezin en naasten. De partner, ouders, broers en zussen mogen hierbij niet uit het oog verloren worden. Zij missen begeleiding op het moment dat de cliënt terug in zijn omgeving terecht komt. Ook voor hen heeft het ongeval gevolgen, bijvoorbeeld aanpassingen aan de woning, instaan voor de verzorging van je familielid.

De mogelijke taken van een trajectbegeleider zijn:

- Op **microniveau** (=cliënt)  
Het verduidelijken van de behoeften van de cliënt, informatie meegeven en ondersteunen bij het zoeken naar ondersteuningsmogelijkheden.
- Op **macroniveau** (= omgeving)  
Het opbouwen, versterken en ondersteunen van het sociaal netwerk rond het verkeersslachtoffer.
- Op **niveau van de betrokken diensten en professionele hulpverleners**  
Instaan voor de coördinatie, overleg, informatie- overdracht, afstemming, e.d.
- Op **mesoniveau** (=het beleid)  
Melden van structurele problemen.

De meeste diensten die een eigen hulpverleningsaanbod hebben staan open om zelf trajectbegeleiding te organiseren. De meningen hierover zijn verdeeld, sommige diensten zien dit niet als een mogelijkheid, anderen zeggen dat beide diensten te combineren zijn, terwijl

nog een andere groep vindt dat deze strikt gescheiden moeten blijven. Je kan geen trajectbegeleider zijn als je zelf hulpverlening biedt aan het slachtoffer. Omtrent de organisatie van trajectbegeleiding is er nog geen duidelijkheid.

## 5.5 VOORLOPIGE DEFINITIE

“Trajectbegeleiding is een vorm van procesbegeleiding waarbij personen die gewond raakten in een verkeersongeval en hun direct betrokkenen actief worden bijgestaan in het verhelderen van hun behoefte aan informatie en ondersteuning, in het zoeken van informatie en in het samenstellen, coördineren en opvolgen van een ondersteuningspakket – bestaande uit mogelijkheden binnen het sociaal netwerk en, indien nodig, de professionele hulpverlening- dat aansluit bij de noden en bijdraagt aan hun re-integratie in de samenleving en de kwaliteit van hun leven. Deze vorm van begeleiding doorheen het traject dat deze personen doormaken na een verkeersongeval is er op gericht hen terug greep te laten krijgen op het leven.” (KU Leuven, ZEBRA, 2009, p. 25)

## 5.6 PILOOTPROJECTEN

De doelgroep werd afgebakend tot gezinnen van een gewonde minderjarige die minstens 48 uur in het ziekenhuis verbleef en de zwaargewonde verkeersslachtoffers en hun omgeving. (KU Leuven, ZEBRA, 2009, p. 27-35)

Alle diensten die het verkeersslachtoffer ondersteunen moeten trajectbegeleiding samen aanbieden. Deze diensten op elkaar afstemmen blijkt niet zo'n gemakkelijke karwei te zijn.

Binnen dit project zal men werken met verschillende pistes, telkens neemt één dienst, slachtofferhulp, deze op zich:

- Een pool van trajectbegeleiders coördineren uit de autonome CAW's.
- Een pool van trajectbegeleiders coördineren uit de ingebouwde CAW's.
- De trajectbegeleiding zelf opnemen met een systeem van duo- begeleiding (één dienst slachtofferhulp neemt de trajectbegeleiding op en de andere slachtofferhulp).
- De trajectbegeleiding op zich nemen met een systeem van geïntegreerde begeleiding.
- Een pool van trajectbegeleiders coördineren uit een dienst thuisbegeleiding.

Wanneer we de moeilijkheden bekijken zien we bij de verschillende pistes vaak terugkomen dat het coördineren van medewerkers in het CAW vanuit slachtofferhulp niet evident is omdat het mandaat ervoor ontbreekt. De extra werkdruk is ook niet weg te denken en alsook het feit dat er geen extra middelen beschikbaar gesteld worden. We merken ook op dat er een voldoende expertise gemist wordt dat maakt het een moeilijke opgave om een coördinerende rol op zich te kunnen nemen binnen de trajectbegeleiding.

Piste 5 is verdwenen aangezien de thuisbegeleidingsdiensten een verdere deelname aan het project niet zagen zitten.

De eigenlijk pistes die uitgevoerd zullen worden zijn:

### **(1) Piste trajectbegeleiding door de diensten maatschappelijk werk van de mutualiteiten**

*Dit is een piste die op initiatief van de mutualiteiten ontstaan is. De trajectbegeleiders van de mutualiteit zullen zelf het eerste contact leggen met cliënten en deze trajectbegeleiding op zich nemen.*

## **(2) Minimum – maximum piste**

*De trajectbegeleiding wordt in de eerste plaats opgenomen door slachtofferhulp maar in de loop van het project zullen andere diensten de begeleiding op zich nemen. Men zal beroep doen op bestaande diensten, niet zozeer op nieuwe diensten.*

## **(3) Piste trajectbegeleiding door dienst maatschappelijk werk van de mutualiteit geïntegreerd vanuit slachtofferhulp**

*De dienst slachtofferhulp coördineert een pool van trajectbegeleiders vanuit de mutualiteit. De hulpverleners vanuit slachtofferhulp worden projectmedewerkers verkeer, zij maken een overzicht en signaleren problemen in verband met trajectbegeleiding.*

## **(4) Trajectbegeleiding en psychosociale begeleiding geïntegreerd door dienst slachtofferhulp**

*Slachtofferhulp zal zelf de trajectbegeleiding opnemen volgens het systeem van geïntegreerde begeleiding. De dienst biedt psychosociale begeleiding aan de cliënten en hun omgeving.*

## **(5) Module trajectbegeleiding**

*De diensten slachtofferhulp hebben een tijdelijke overleggroep opgericht om de trajectbegeleiding verder uit te diepen. Verschillende diensten gaan samen zitten en samen werken aan het project.*

Er werd een handleiding opgesteld voor trajectbegeleiders zodat de begeleiding van gewonde verkeersslachtoffers en hun omgeving kan geoptimaliseerd worden. Het draaiboek wou de trajectbegeleiders een steuntje in de rug geven tijdens de eigenlijke trajectbegeleiding in het kader van de pilootprojecten. (KU Leuven, ZEBRA, 2009, p. 27-35)

## **5.7 EVALUATIE**

Men ging de pilootprojecten evalueren aan de hand van onderzoeksvragen.

### **— Proces van trajectbegeleiding**

Wanneer we de doelgroep bekijken, zien we dat de leeftijd wisselt van 6 tot 78 jaar. De meest voorkomende doelgroep waren cliënten ouder dan 18 jaar. De meeste onder hen leven samen met hun partner en een viertal wonen nog in bij hun ouders of familieleden. Het merendeel onder hen is al eerder met hulpverlening in aanraking gekomen in het bijzonder met slachtofferhulp of een andere dienst van het CAW, een dienst maatschappelijk werk van de mutualiteit of een revalidatiecentrum. Voornamelijk kregen zij persoonlijke assistentie, therapie, verpleegkundige en medische zorg en/of psychosociale ondersteuning als gevolg van het verkeersongeval.

Er blijft discussie omtrent het ideale moment voor het opstarten van de trajectbegeleiding. De cliënten opteren voor zo snel mogelijk na het ongeval ermee te starten terwijl de begeleiders twijfelen aan de efficiëntie hiervan. Binnen de doorverwijzing van verkeersslachtoffers en hun omgeving speelt de mutualiteit, de sociale dienst van het ziekenhuis en de politie een essentiële rol.

2,7 keer per maand was er contact tussen de trajectbegeleider en het slachtoffer. Waarschijnlijk heeft deze frequentie te maken met het feit dat het project bovenop het takenpakket van de trajectbegeleiders komt.

De cliënten geven aan dat ze het een meerwaarde zouden vinden als ze in de toekomst op lange termijn en herhaaldelijk beroep zouden kunnen doen op deze trajectbegeleiders.

Het werken met een logboek biedt meer structuur en is nuttig voor enkele cliënten. De rol van de vrijwilligers binnen dit project blijft nog onduidelijk.

Trajectbegeleidingen verschillen onderling van elkaar door de individuele aanpak die vereist is naar de cliënten toe. (KU Leuven, ZEBRA, 2009, p. 38-48)

#### — **Inhoud van de trajectbegeleiding**

Op inhoudelijk gebied lag de focus vooral op verschillende levensdomeinen namelijk wonen, onderwijs, vrije tijd en arbeid. Ook de juridische en administratieve zaken komen op de schouders van de trajectbegeleiders terecht. De stappen die ze ondernemen zijn gericht op het verbeteren van de levenskwaliteit van de cliënt vanuit verschillende invalshoeken namelijk persoonlijke ontwikkeling, maatschappelijke integratie, fysiek en materieel welbevinden en sociale relaties. De ondersteuning van de sociale omgeving van de cliënten wordt door de trajectbegeleiders ook niet uit het oog verloren.

De belangrijkste taken van de trajectbegeleider zijn:

- Het verduidelijken van de hulpvraag van de cliënt.
- Verstrekken van informatie in het zoeken naar oplossingen voor problemen.
- Coördineren en overzien van diverse vormen van geboden ondersteuning.
- Opnemen van praktische, administratieve en juridische ondersteuning.
- Het vormen van een steun en toeverlaat voor de cliënt.

De trajectbegeleiders gaan als volwaardige partners samenwerken met de cliënten. Uit de ervaringen van de cliënten kunnen we tot de conclusie komen dat de trajectbegeleiders vraaggericht en emancipatorisch werken<sup>4</sup>. De trajectbegeleider gaat via zijn ondersteuning de cliënt aanzetten om zijn leven terug in handen te nemen en opnieuw sterk te worden.

De meeste trajectbegeleiders hebben al ervaring in het begeleiden van slachtoffers maar nog niet specifiek met verkeersslachtoffers. Een trajectbegeleider dient naast zijn algemene kennis over een ruimere specifieke kennis te beschikken.

De meerwaarde van trajectbegeleiding ligt volgens de cliënten op het inhoudelijke niveau en de taken die de begeleider op zich neemt. De minpunten die naar voor komen, waren te vinden op organisatorisch vlak, ook de nood aan een regelmatig contact en het nadeel van de late opstart van de trajectbegeleiding. Het voordeel van trajectbegeleiding ligt in het feit dat de cliënt 1 vaste contactpersoon heeft. Hij is de steun en toeverlaat van de cliënt en zal de cliënt en zijn omgeving ondersteunen tijdens zijn te doorlopen traject.

Cliënten die trajectbegeleiding gekregen hebben waren zeer tevreden over de begeleiding. Ze worden ondersteund en gesterkt door hun begeleiding. Ze voelen dat iemand hen respecteert en naar hen luistert. (KU Leuven, ZEBRA, 2009, p. 48- 57)

#### — **De organisatie van trajectbegeleiding**

Binnen elke piste zijn er voor- en nadelen. De manier van werken verschilt naargelang de vorm van hulpverlening, men maakt het onderscheid tussen de 'gewone

---

<sup>4</sup> Emancipatorisch werken: er wordt gestreefd naar zelfstandigheid en maatschappelijk gelijke verhoudingen. Men vertrekt vanuit de sterktes en mogelijkheden van de cliënt. De cliënt en de hulpverlener staan binnen de hulpverleningsrelatie op een gelijkwaardige hoogte.

hulpverlening' en trajectbegeleiding. Deze trajectbegeleiding krijgt een andere plaats binnen de dienst. Volgens één van de trajectbegeleiders zou het een meerwaarde zijn om trajectbegeleiding in een afzonderlijke dienst te organiseren op provinciaal niveau.

Om een goede doorverwijzing te garanderen zijn er duidelijke samenwerkingsafspraken nodig tussen verschillende diensten. Het samenwerken met verschillende diensten verliep niet altijd zo vlot. Het is een noodzaak dat er één aanspreekpersoon is voor de cliënt. Er waren twijfels over de coördinerende rol van slachtofferhulp, hun mandaat en opdrachtomschrijving zou duidelijker moeten geformuleerd worden. (KU Leuven, ZEBRA, 2009, p. 57-60)

## 5.8 CONCLUSIE

Het zou een meerwaarde zijn wanneer de slachtoffers gedurende hun traject ondersteund worden door een trajectbegeleider. Slachtoffers en hun familie worden tijdens dit traject geconfronteerd met obstakels die ze moeilijk het hoofd kunnen bieden. Het initiatief trajectbegeleiding wordt zowel door de slachtoffers als door de familie positief onthaald.

Uit de evaluatie is gebleken dat voor de cliënt een snelle opstart belangrijk is, zodat ze in dit vroege stadium al een vertrouwensrelatie kunnen opbouwen met hun trajectbegeleider. Ze willen herhaaldelijk beroep kunnen doen op hun begeleider ook als de begeleiding al afgerond is.

De trajectbegeleider biedt voor de slachtoffers een meerwaarde op het inhoudelijke niveau (praktische, administratieve en juridische ondersteuning) en hun takenpakket. Hij zal in samenspraak met de cliënt, zijn hulpvraag verduidelijken. De trajectbegeleider ondersteunt en adviseert hen wanneer ze met vragen zitten. De slachtoffers zien de trajectbegeleider als een persoon waarbij ze in een moeilijke tijd beroep kunnen doen, hij luistert en respecteert hen als persoon, ze vormen de steun en toeverlaat in deze moeilijke periode. Dit weten de slachtoffers enorm te appreciëren.

Alsook uit de evaluatie is aangetoond dat trajectbegeleiding een MUST is. Men ging kijken wat men kan doen om het traject dat het slachtoffer moet doorlopen optimaler te laten verlopen?

De trajectbegeleider kan het slachtoffer ondersteunen op het verzekeringstechnisch gebied, op juridisch en praktisch niveau. Ze bieden de slachtoffers en hun naastbestaanden emotionele ondersteuning en leiden hen door het verwarrende web van doorverwijzingen. Het slachtoffer spreekt de taal van de hulpverlening niet, ze weten de weg niet en komen vaak niet tot bij de hulpverlening. Trajectbegeleiding zal een pro-actief aanbod doen naar de slachtoffers toe, zo raken ze bekend met het aanbod en weten dat ze er beroep kunnen op doen. Als trajectbegeleider ga je de vele schakels binnen de hulpverlening met elkaar verbinden.

Ik vind trajectbegeleiding voor verkeersslachtoffers en hun familie een enorme meerwaarde binnen de hulpverlening. Deze slachtoffers dienen met de nodige zorg en voorzichtigheid begeleid en ondersteund te worden tijdens hun intensieve tocht. Deze weg verloopt met ups en downs en hier kan de trajectbegeleider zijn hulpverlening aanbieden.



**Figuur 3: Wegwijs in de hulpverlening**

## 6 VERKEERSSLACHTOFFER

Hoe wordt een verkeersslachtoffer gedefinieerd? Op welke manier is men betrokken bij het ongeval? Wat zijn de gevolgen van het ongeval voor het slachtoffer? Welke letsels heeft hij/zij opgelopen? Zijn deze blijvend of tijdelijk? Dit zijn allemaal vragen waar ik in dit hoofdstuk een antwoord probeer op te formuleren. Om een optimale hulpverlening voor het slachtoffer te organiseren dienen we eerst een duidelijk profiel van onze doelgroep te hebben. Het is noodzakelijk dat we inzicht krijgen in de doelgroep. Hopelijk schept deze toelichting voor jullie meer duidelijkheid.

### 6.1 WAT IS EEN VERKEERSSLACHTOFFER?

Om een beter profiel te kunnen schetsen van een verkeersslachtoffer licht ik eerst toe wat we kunnen verstaan onder een verkeersongeval. (<http://users.skynet.be>, geraadpleegd op 01.05.2009)



Figuur 4: Verkeer

Een verkeersongeval is een ruim omvat begrip, dit kan gaan van een auto-ongeval, een ongeval met een zwakke weggebruiker tot een arbeidsongeval op weg naar het werk en dergelijke. Bij een verkeersongeval maakt men een onderscheid tussen een eenzijdig of een tweezijdig ongeval. Een eenzijdig ongeval betekent dat er maar één partij bij betrokken is. We spreken van een tweezijdig ongeval wanneer er een tweede partij bij betrokken is.

#### Bijvoorbeeld:

- *Iris komt van een feestje terug samen met haar vriend en verliest de controle over het stuur en rijdt tegen een betonnen tuinomheining. (=eenzijdig ongeval)*
- *Tom wordt aangereden op weg naar zijn werk door een ander voertuig. (=tweezijdig ongeval)*

Iemand die bij een verkeersongeval lichamelijke, materiële en/of morele schade heeft opgelopen, kan gedefinieerd worden als een verkeersslachtoffer.

Heb je als slachtoffer een letsel opgelopen als gevolg van een verkeerssituatie waarbij een voertuig betrokken is, al dan niet op de openbare weg, dan word je ook aanzien als een verkeersslachtoffer.

Als slachtoffer kan je op verschillende manieren betrokken zijn in een ongeval. Je kan gewond geraakt zijn in een ongeval, je kan iemand verloren hebben, je kan getuige zijn, je kan veroorzaker zijn. Deze verschillende vormen van betrokkenheid worden in het volgende hoofdstuk verder toegelicht. (<http://users.skynet.be>, geraadpleegd op 01.05.2009)

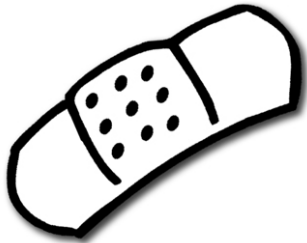
Er wordt binnen verkeersslachtoffers een gradatie gemaakt van lichtgewond slachtoffer tot een zwaargewond slachtoffer. Een zwaargewond slachtoffer zijn toestand is zo ernstig dat hij minstens 24 uur in het ziekenhuis moet verblijven. Een lichtgewond slachtoffer is een slachtoffer dat niet voldoet aan deze criteria. De graad van verwonding vertelt ons nog niets over hoe zwaar het ongeluk kan wegen op iemand. Deze gradatie is vooral belangrijk voor de registratie van de politie. Zij registreren aan de hand van een verkeersongevallenformulier, hier worden het aantal dodelijke slachtoffers, lichtgewonden en zwaargewonde slachtoffers, alsook de toestand van de andere betrokkenen vermeld. De gradatie wordt

gemaakt door de politieagent die het PV opmaakt of die het formulier invult. (www.steunpuntmowverkeersveiligheid.be, geraadpleegd op 10.04.2009)

In de praktijk is het niet altijd eenvoudig om dit onderscheid te maken en niet iedereen hanteert dezelfde criteria binnen deze gradatie. Binnen het samenwerkingsprotocol richten we ons enkel op de zwaargewonde slachtoffers om de overvloed van aanmeldingen te beperken.

## 6.2 DE VERSCHILLENDE SOORTEN VAN BETROKKENHEID

### 6.2.1 *Jij of je naaste zijn gewond*



**Figuur 5: Ben je gewond?**

Als je zwaargewond raakt in een verkeersongeval zal de ambulance je van de plaats van het ongeval overbrengen naar het dichtstbijzijnde ziekenhuis namelijk naar de spoed-gevallendienst. Ook wanneer je lichtere verwondingen hebt opgelopen is dit noodzakelijk, omdat de verwondingen ernstiger kunnen zijn dan dat in eerste instantie lijkt. Uitwendig kan je volkomen in orde zijn terwijl je toch ernstige inwendige bloedingen, breuken of kneuzingen kan opgelopen hebben. Een nauwkeurig onderzoek is een vereiste. Wanneer je een specifiek letsel hebt opgelopen dan kan je van de spoedgevallendienst

overgebracht worden naar een specifieke afdeling die je meer en betere zorgen kan verschaffen. Wanneer je toestand stabiel is, kunnen de administratieve zaken in orde gebracht worden, dit is noodzakelijk voor de samenstelling van het medisch dossier. (Rondpunt, 2009, p. 35-47)

Ik haal hierbij een praktijkvoorbeeld aan.

*Tim was passagier bij Yves, samen waren ze betrokken in een verkeersongeval. Op het eerste zicht leek alles in orde met Tim. Hij is op eigen kracht uit het voertuig gestapt en had op het eerste zicht enkel verwondingen in het aangezicht. Eens in het ziekenhuis aangekomen bleek zijn toestand ernstiger dan in eerste instantie leek. Inwendig had hij ernstige verwondingen opgelopen: een scheurtje in zijn lever en mild, een bloeding in de nieren.*

Wanneer je verwondingen zo ernstig zijn dat ze je leven in gevaar brengen dan worden de eerste medische zorgen toegediend op spoed door één of meerdere artsen of specialisten.

De mogelijkheid bestaat dat je een operatie dient te ondergaan, na deze ingreep word je dan overgebracht naar intensieve zorgen. Is er geen sprake van een operatie word je overgebracht naar een gewone kamer. Als je toestand niet langer kritiek is dan mag je de spoedafdeling of intensieve zorgen verlaten.

Familie en vrienden dienen vaak lange tijd te wachten voor ze het slachtoffer mogen zien. Het medische team verschaft in eerste instantie alle medische verzorging aan de patiënt maar het is belangrijk dat de omringenden en de naasten hier ook aandacht krijgen. Wanneer de toestand van de patiënt het toelaat zullen de artsen en verpleegkundigen hen zo snel mogelijk bij het slachtoffer laten. In deze belangrijke fase werkt het voelen van de familiale aanwezigheid helend zowel voor het slachtoffer als voor de familie en vrienden.

Als patiënt neem je een centrale functie in binnen het ziekenhuis. Je verwacht als patiënt dat het medische team je zo optimaal mogelijk en doelgericht behandelt. Respect, professionaliteit en recht op informatie zijn belangrijke waarden, je koestert de hoop dat deze



nageleefd worden en niet geschonden worden. Wanneer je het moeilijk krijgt heb je recht op psychologische bijstand in het ziekenhuis.

Als naaste word je ofwel door de patiënt zelf, door het ziekenhuis of door de politie op de hoogte gebracht van het ongeval. Wanneer je zo'n nieuws krijgt wil je in eerste instantie zo snel mogelijk bij je geliefde zijn in het ziekenhuis. Een arts of iemand van het verplegend personeel zal jou een eerste opvang verschaffen. Je krijgt informatie over de gezondheidstoestand en de medische verzorging die de patiënt op dit moment krijgt. Je dient er wel rekening mee te houden dat in zo'n vroeg stadium de toestand van de patiënt niet met 100 % zekerheid kan voorspeld worden. Een voorspelling kan hier riskant zijn dus het verplegend personeel of de arts behoedt zich voor dergelijke uitspraken. Een uitspraak over de levensverwachting en het toekomstperspectief van de patiënt kan in dit stadium nog niet worden meegedeeld. Mensen zijn op dit moment zeer sterk geëmotioneerd zodat de informatie die ze krijgen niet doorsijpelt. Nadien kan je nog beroep doen op de deskundigen voor het verkrijgen of verduidelijken van informatie. Voor de familie en vrienden kan het moeilijk worden om het hoofd boven water te houden, zij kunnen terecht bij een vertrouwenspersoon zowel in het ziekenhuis als later in het revalidatiecentrum of bij zelfhulpgroepen. Alsook kan je beroep doen op verschillende instanties zoals huishoud-, gezins- en psychosociale ondersteuning; de sociale dienst of een CAW kan je hierbij ondersteunen. Een opname in het ziekenhuis kan zowel voor de patiënt als voor de familie een intensief en lang proces zijn, deze lijn kunnen we doortrekken naar het verblijf in het revalidatiecentrum. Een belangrijke tip voor familie en vrienden van een patiënt, verlies jezelf niet uit het oog, gun jezelf de nodige tijd, zowel jij als het slachtoffer zullen er wel bij varen. (Rondpunt, 2009, p. 35-47)

### 6.2.2 *Een naaste is overleden*

Iemand verliezen in een verkeersongeval is een enorm schokkende gebeurtenis. Zonder afscheid te kunnen nemen is je geliefde familielid of partner er plots niet meer. (Rondpunt, 2009, p. 49-59)

Na het ongeval komt er op jou, als naastbestaande, enorm veel af. Er dienen praktische zaken in orde gebracht te worden zoals de mutualiteit, de verzekering, de burgerlijke stand op de hoogte brengen. Dit moet nu eenmaal gebeuren, je slaat jezelf er als het ware door op automatische piloot.

Afscheid kunnen nemen van de overledene is een centraal begrip. Ofwel kan je dit doen op de plaats van het ongeval of pas enkele ogenblikken later in het ziekenhuis. Hij/ zij wordt opgebaard in een mortuarium<sup>5</sup>. Wanneer het slachtoffer ter plaatse overleden is dan mag het lichaam niet meer getransporteerd worden door de ziekenwagen. Er zal contact opgenomen worden met de begrafenisondernemer.

Wanneer er een gerechtelijk onderzoek<sup>6</sup> gestart wordt, wordt het lichaam niet onmiddellijk vrijgegeven. Je mag het lichaam wel zien maar niet aanraken. Het slachtoffer wordt dan niet gewassen en er worden nog geen verbanden aangelegd. Er kan eventueel een autopsie<sup>7</sup> uitgevoerd worden, wanneer het parket die opdracht geeft.

Je bent als naastbestaande vrij om te beslissen of je het lichaam van de overleden persoon wil zien of niet. Het is een keuze die je zelf maakt. Er zijn wel personen die je hier kunnen

---

<sup>5</sup> Mortuarium: een plaats waar de overleden persoon enkele dagen kan blijven tot de dag van de begrafenis. (Rondpunt, 2009, p.174)

<sup>6</sup> Gerechtelijk onderzoek: een onderzoek dat gevoerd wordt onder leiding van een onderzoeksrechter. De doelstelling van dit onderzoek is het opsporen van de daders van misdrijven en het collectieren van informatie. (Federale overheidssdienst, p. 72)

<sup>7</sup> Autopsie: een in- en uitwendig onderzoek van de overleden persoon voor de beschrijving van de letsels en om de doodsoorzaak vast te stellen. (Rondpunt, 2009, p. 167)

in bijstaan en je kunnen voorbereiden op wat je te zien zal krijgen. Kinderen mogen hier ook niet uit het oog verloren worden. Indien zij dit wensen kunnen ook zij afscheid nemen van de overleden persoon. Een belangrijk aandachtspunt is dat je het kind gaat voorbereiden over hoe de overledene eruit ziet en dat ze bijgestaan worden door een persoon die ze vertrouwen. Wanneer het kind voor zichzelf de keuze maakt dat hij/zij de overledene niet wil zien, is respect tonen voor deze beslissing noodzakelijk.

Overlijdt het slachtoffer na zijn aankomst in het ziekenhuis dan worden de naastbestaanden geïnformeerd en opgevangen door een arts of een verpleegkundige van de spoedgevallendienst. Vermoedelijk sijpelt de verkregen informatie op dit moment niet volledig door. Nadien heb je de optie om contact op te nemen met de hulpverleners.

Wanneer iemand in het buitenland overlijdt, dient zijn lichaam naar ons land overgebracht te worden. Deze repatriëringprocedure is een complex gegeven. De formaliteiten die dienen vervuld te worden verschillen van land tot land of van regio tot regio. Er zijn heel wat documenten die dienen ingevuld te worden alvorens men het lichaam mag transporteren.

Een verkeersslachtoffer die overleden is, komt in aanmerking voor orgaandonatie, vooral gezonde en jonge mensen. Volgens de wet mag iedere meerderjarige Belg zijn organen afstaan tenzij hij schriftelijk verzet heeft aangetekend. Artsen mogen hierdoor zonder je toestemming organen of weefsels wegnemen. Maar de praktijk is anders, men zal steeds de toestemming vragen aan de naaste familie. Wanneer die niet akkoord gaan is men verplicht hier rekening mee te houden, tenzij de overledene een uitdrukkelijke verklaring voor kandidaat – donor heeft afgelegd. Voor de familie is het een pijnlijk moment wanneer dit gevraagd wordt door de artsen. Je hebt net een persoon van wie je houdt verloren, de pijn en het verdriet zijn nog zo intens. Dit kan tweestrijdige gevoelens opwekken bij de naastbestaanden. Enerzijds kan het een troost zijn dat de dood van je naaste, iemand anders kan redden. Anderzijds wil je niet dat iemand nog aan het lichaam komt van je geliefde.

Vooraleer de organen worden weggenomen is het slachtoffer hersendood<sup>8</sup> verklaard door 3 artsen die geen deel uitmaken van transplantatieteam. De ingreep wordt met zorg uitgevoerd alsof de persoon nog in leven zou zijn.

Er wordt een onderscheid gemaakt tussen orgaandonatie en lichaamsafstand. Personen kunnen ervoor kiezen om hun lichaam af te staan aan de wetenschap. (Rondpunt, 2009, p. 49-59)

### 6.2.3 *Je bent getuige*

Ben je ooggetuige van een verkeersongeval dan kan je in geen geval zomaar weglopen, hoe graag je het misschien ook wil. Je hoort je verantwoordelijkheid op te nemen zowel naar de veroorzaker toe als naar het slachtoffer. Jij hebt gezien wat er gebeurd is en dit kan latere discussies vermijden. Als getuige kan je net als het slachtoffer en de veroorzaker enorm aangedaan zijn door wat je gezien hebt. ([www.watnaevenverkeersongeval.be](http://www.watnaevenverkeersongeval.be), geraadpleegd op 04.04.2009)



Wanneer de politie ter plaatse is dan zullen ze jou **Figuur 6: Ooggetuige** een verklaring laten afleggen, namelijk de getuigen-

---

<sup>8</sup> Hersendood: de hersenfuncties zijn onherstelbaar en onomkeerbaar uitgevallen, bijvoorbeeld wanneer de patiënt niet meer zelfstandig kan ademen en aan een beademingstoestel ligt waar hij volledig afhankelijk van is. (Rondpunt, 2009, p. 171)

verklaring. Je geeft zo getrouw mogelijk weer wat je precies gezien, gehoord of waargenomen hebt. Dit kan van enorme betekenis zijn voor het slachtoffer, voor de vergoeding van de schade door de verzekering van de andere partij. Wanneer het slachtoffer het causaal verband tussen de opgelopen schade en de fout van de veroorzaker niet kan aantonen, wordt er soms geen schadevergoeding uitgekeerd. Als getuige speel je een cruciale rol in het vaststellen van de juiste feiten en bij het vinden van het antwoord op de vraag wie aansprakelijk is.

Deze verklaring wordt afgenomen door de politie, dit gebeurt op de plaats van het ongeval, bij je thuis of op het politiebureau. Jouw getuigenverklaring wordt dan opgenomen in het Proces Verbaal<sup>9</sup> dat de politie aan het parket<sup>10</sup> zal bezorgen.

Opdat er geen gegevens zouden verloren gaan alvorens je je verklaring moet afleggen kan je voor jezelf enkele notities maken, deze kunnen je helpen tijdens de afname van je verhoor. Je kan aan de politie een afschrift vragen van je verklaring.

Als getuige kan je ook opgeroepen worden tijdens het onderzoek, zowel de beklaagde als de burgerlijke partij kan aan de onderzoeksrechter jouw getuigenis vragen. Dit gebeurt via een oproepingsbrief of per dagvaarding, je bent verplicht om hierop in te gaan. Bij weigering dien je een geldboete te betalen of word je via de politie gedwongen om te komen getuigen. Wanneer je omwille van persoonlijke omstandigheden niet kan getuigen dan dien je de onderzoeksrechter, de voorzitter van de rechtbank of de Procureur Des Konings<sup>11</sup> hierover in de lichten.

Je wordt gehoord door de onderzoeksrechter<sup>12</sup> in het bijzijn van de griffier maar de tegenpartij en zijn advocaat zijn hier niet bij aanwezig. De dag van vandaag gebeurt dit nog zelden, de rechter baseert zich op de schriftelijke verklaring van de getuige die bekomen is tijdens het vooronderzoek, in opdracht van de Procureur des Konings of de onderzoeksrechter. In de praktijk zijn het meestal de politiemensen die de getuigenis afnemen. ([www.watnaeenvkeersongeval.be](http://www.watnaeenvkeersongeval.be), geraadpleegd op 04.04.2009)

Wanneer je als getuige enorm aangedaan bent door het verkeersongeval en de beelden je niet loslaten, kan je beroep doen op hulpverleners voor bijstand en ondersteuning.

Ik geef enkele praktijkvoorbeelden waarbij deze hulpverlening aangewezen kan zijn:

- *Wanneer Jan de plaats van het ongeval voorbij rijdt, wordt hij overvallen door een hevige angst. Hij zou het liefst zo snel mogelijk weg willen. Ook bij het horen van sirenes, voorbijscheurende auto's krimpt hij in elkaar.*
- *Tom heeft gezien hoe een fietser werd gegrepen door een vrachtwagen. Na het zien van het ongeval durft Tom niet meer met de fiets rijden. Hij is voortdurend bang dat hij zal aangereden worden.*

---

<sup>9</sup> Proces verbaal: een document waarin schriftelijk verslag wordt uitgebracht over de verklaringen of de vaststellingen die gedaan zijn. Het PV wordt opgemaakt door een gerechtelijke autoriteit of een medewerker ervan. (Rondpunt, 2009, p. 175)

<sup>10</sup> Parket: ofwel het Openbaar ministerie genoemd. Het is het overkoepelende geheel van alle diensten die geleid worden door de Procureur des Konings of door de Procureur-generaal op het niveau van het hof van beroep. Hun hoofdtaak bestaat erin om de maatschappij te beschermen en wanneer er inbreuken zijn op de strafwet, hier een gepaste strafuitvoering te voorzien. (Rondpunt, 2009, p. 175)

<sup>11</sup> Procureur Des Konings: de parketmagistraat die de taak op zich neemt om de belangen van de maatschappij te vertegenwoordigen. Hij wordt in zijn taak bijgestaan door eerste substituten en substituten. (Rondpunt, 2009, p. 176)

<sup>12</sup> De onderzoeksrechter: hij leidt het gerechtelijk onderzoek. De onderzoeksrechter heeft een zeer uitgebreide bevoegdheid om alle onderzoeksmaatregelen te bevelen zoals een huiszoeking, DNA-onderzoek, telefoontap, getuigenverhoor,.... (Rondpunt, 2009, p. 175)

- *Ann was getuige van een ongeval waarbij een kind ernstig gewond raakte. Ze kan de beelden niet loslaten, wanneer ze alleen is kruipt ze in een hoekje en begint te wenen, ze kan ook moeilijk de slaap vatten. Ze wil voortdurend praten over wat ze gezien heeft maar heeft het gevoel dat ze bij haar partner niet terecht kan. Ann heeft het gevoel dat ze elke dag al haar moed bij elkaar moet rapen om zich door de dag te sleuren. Op het werk is haar aandacht voortdurend afgeleid, ze kan zich niet concentreren.*

Uit deze voorbeelden kan je zien dat ook de getuige niet uit het oog mag verloren worden. Het ongeval kan ook zijn sporen nalaten op hun verdere leven. Dit zijn maar enkele verschijnselen waar mensen mee geconfronteerd kunnen worden, uiteraard variëren deze van persoon tot persoon.

#### 6.2.4 *Je bent veroorzaker*

De wet maakt een duidelijk onderscheid tussen de slachtoffers van een ongeval en de veroorzaker. Het ongeval moet veroorzaakt zijn door gedragingen die de veroorzaker gesteld heeft, er wordt een onderzoek gedaan naar de causaliteit. Het oorzakelijk verband tussen de daden van de veroorzaker en de schade van het slachtoffer wordt onderzocht. (Rondpunt, 2009, p. 159- 163)

Een verkeersongeval is niet alleen voor de slachtoffers een ingrijpende gebeurtenis maar ook voor de veroorzaker. Het heeft alsook een impact op zijn/haar leven. Als veroorzaker heb je losstaand van je aansprakelijkheid recht op de noodzakelijke medische en psychosociale zorgen.

De veroorzaker wordt ook aangeraden om beroep te doen op een advocaat voor juridische bijstand. Er kan ook beroep gedaan worden op je rechtsbijstandverzekeraar.

Als veroorzaker kan je na het ongeval overvallen worden door een schuldgevoel en een gevoel van machteloosheid. Je hebt spijt dat het ongeval gebeurd is en je stelt je de vraag hoe het is kunnen gebeuren. Ook de naastbestaanden van het slachtoffer kunnen met zulke gevoelens geconfronteerd worden.

Wanneer je veroorzaker bent is het belangrijk voor jezelf maar ook voor de slachtoffers dat je verantwoordelijkheid opneemt voor wat er gebeurd is en dat je de strafrechtelijke gevolgen draagt. Het wil niet altijd zeggen omdat je aansprakelijk bent voor een ongeval dat er strafrechtelijke gevolgen zijn of zullen komen. Wanneer je de beslissing neemt om met de familie in contact te komen of niet, is het vooraf moeilijk te voorspellen hoe de familie hier zal mee omgaan. Sommige slachtoffers geven aan dat ze het op prijs zouden gesteld hebben moest de veroorzaker enig contact gezocht hebben. Slachtoffers en hun omgeving zitten vaak met vele vragen zoals 'hoe is het ongeval gebeurd?', 'wie is de veroorzaker?',.... De veroorzaker is niet alleen veroorzaker maar ook een persoon met gevoelens, dit is soms moeilijk te begrijpen voor het slachtoffer.

Zowel voor jezelf als veroorzaker als voor het slachtoffer kan elke vorm van contact van enorme betekenis zijn. Het is belangrijk om je bewust te zijn dat de confrontatie tussen beide partijen enorm aangrijpend kan zijn. Een negatieve reactie op je poging om contact te nemen is dan ook vaak voorkomend. Het wordt ervaren door de slachtoffers als een onderdeel van de schok die men voordien al heeft ondergaan. Je kan er ook voor opteren om een brief te schrijven naar het slachtoffer of zijn nabestaanden. Wanneer je dit zelf moeilijk vindt kan je deze stappen zetten via een bemiddelaar. Zij hebben de taak om te checken of

de andere partij bereid is contact te hebben. Hiervoor kan je terecht bij de dienst bemiddeling van Suggnomé<sup>13</sup>. (Rondpunt, 2009, p. 159- 163)

In dit praktijkvoorbeeld wil ik aantonen dat niet elk slachtoffer openstaat voor contact te hebben met de veroorzaker.

*Een jaar geleden raakte Bea ernstig gewond na een verkeersongeval. De wagen die naast haar reed kreeg een klapband en verloor de controle over het stuur toen hij Bea nog wou inhalen. Hij raakte de wagen van Bea waardoor ook zij de controle over het stuur verloor. Bea draagt tot op de dag van vandaag nog steeds gevolgen van het ongeval, ze kan nog steeds moeilijk stappen. Ze zit met enorm veel kwaadheid naar de veroorzaker toe, Bea is er van overtuigd als hij haar niet had ingehaald dit allemaal niet zou gebeurd zijn. Ze kan niet aanvaarden dat ze een blijvend letsel heeft opgelopen. Bea wil hem nooit meer zien, ze hoopt dat hij hetzelfde lot zal ondergaan dan haar.*

In deze case merk je dat het slachtoffer met enorm veel kwaadheid zit naar de veroorzaker toe. Niet ieder slachtoffer wil de confrontatie opnieuw aangaan met de veroorzaker. Het is te pijnlijk om hem/haar terug te zien, ze kunnen deze confrontatie niet aan. Natuurlijk is dit sterk geïndividualiseerd. Voor sommige slachtoffers kan het net een meerwaarde zijn in hun herstelproces om in contact te treden met de veroorzaker.

### 6.2.5 *Er is enkel materiële schade*

De schade die niet voortvloeit uit een lichamelijk letsel wordt stoffelijke of materiële schade genoemd. Deze opgelopen schade dient ook vergoed te worden, door de persoon die aansprakelijk is voor de schade. De grootste materiële schade bij een ongeval is meestal de schade aan de voertuigen. (www.watnaeenverkeersongeval.be, geraadpleegd op 04.04.2009)

Als slachtoffer kan je in aanmerking komen voor verschillende vergoedingen. Namelijk:

- Wanneer je auto totaal vernield is.

Hier wordt een onderscheid gemaakt tussen technisch en economisch verlies. Technisch verlies houdt in dat de auto onbruikbaar is. Economisch verlies betekent dat de kosten voor herstelling hoger zullen oplopen dan de eigenlijke waarde van het voertuig.

- Depannagekosten.
- Administratieve kosten.
- Een waardevergoeding van het voertuig net voor het ongeval.
- Een vergoeding voor elke dag dat je je auto moet missen of een groot deel van de kost voor het gebruiken van een huurauto.
- De stallingkosten van het wrak.

---

<sup>13</sup> Dienst herstelbemiddeling Suggnomé: slachtoffer en dader gaan met de hulp van een neutrale persoon een gesprek aan met elkaar omtrent de feiten, de achtergrond, de betekenis en de gevolgen van het misdrijf. Als slachtoffer zit je vaak met vele vragen omtrent het gebeurde misdrijf, herstelbemiddeling creëert de mogelijkheid om deze beantwoord te krijgen. Om beroep te kunnen doen op herstelbemiddeling zijn er wel enkele voorwaarden verbonden. Men kan kiezen voor een rechtstreekse (face – to face contact) of onrechtstreekse bemiddeling (gesprekken met de dader- veroorzaker en het slachtoffer apart en dan wordt de informatie overgebiefd). (www.suggnome.be/, geraadpleegd op 13.05.2009)

- Je voertuig is nog te herstellen, dan heb je als slachtoffer recht op volgende vergoedingen.
  - Alle herstellingskosten aan je voertuig en de accessoires.
  - Depannage- en stallingkosten.
  - Een vergoeding per dag dat je je auto moet missen of een groot gedeelte van de kost voor de huurauto die je nodig hebt.

De eigen verzekeringsmaatschappij zal een deskundige vragen om de schade aan je voertuig vast te stellen, dit wanneer de aansprakelijkheid bij de tegenpartij ligt. Een inspecteur van de verzekeringsmaatschappij zal het slachtoffer bezoeken. Zijn functie bestaat erin een inventaris op te stellen en nadien wordt er een vaststaand bedrag aangeboden. (www.watnaeenverkeersongeval.be, geraadpleegd op 04.04.2009)

## **6.3 GEVOLGEN**

### *6.3.1 Lichamelijke gevolgen – je bent gewond*

#### 6.3.1.1 Ziekenhuis

Ben je het slachtoffer geworden van een verkeersongeval? Ben je licht of zwaargewond? Wanneer de hulpdiensten ter plaatse komen, word je via de spoedafdeling in het ziekenhuis binnengebracht. Op de spoedafdeling zal de eerste verzorging toegediend worden. Afhankelijk van je verwondingen zal je overgebracht worden naar een gespecialiseerde afdeling van het ziekenhuis voor verder onderzoek en verzorging.

Wanneer je zwaar gewond raakt in het verkeersongeval, dan zal je naar de afdeling intensieve zorgen overgebracht worden. Hier sta je onder voortdurende bewaking als patiënt. Wanneer je toestand stabiel is, word je overgebracht naar een gewone kamer.

Als slachtoffer kan het dat je gedurende enkele weken, maanden in het ziekenhuis moet verblijven, tot je zo optimaal mogelijk hersteld bent. Hierna kan men overgaan naar de revalidatieperiode.

Meer informatie vind je in hoofdstuk 6.2.1.

#### 6.3.1.2 Niet Aangeboren Hersenletsel – NAH

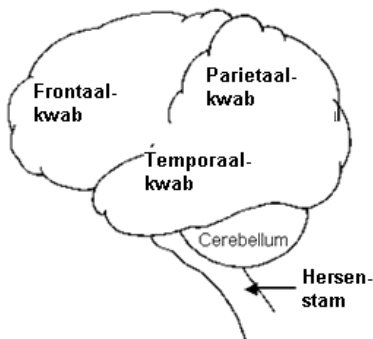
Om een niet aangeboren hersenletsel te verduidelijken vertrek ik vanuit de getuigenis van Sam, die ik gekregen heb tijdens een studiedag in het revalidatiecentrum 'Ter Wilghen'. Uit het gesprek met Sam op 03/03/2009, slachtoffer van een verkeersongeval heb ik deze informatie bekomen.

*Sam is 6 jaar geleden aangereden door een auto toen hij een drukke steenweg overstak. De auto kon hem niet meer ontwijken en Sam werd geraakt. Hij heeft een zware smak gekregen op zijn hoofd waardoor hij 5 hersenbloedingen opliep. Sam heeft 45 dagen in een coma gelegen. Na het verlaten van het ziekenhuis verbleef Sam in tal van instellingen en revalidatiecentra. Voor hem had het ongeval gevolgen op het vlak van mobiliteit, spraak en articulatie en persoonlijkheidsveranderingen. Door zijn doorzettingsvermogen is Sam erin geslaagd om opnieuw te stappen. Door het ongeval heeft Sam ook problemen opgelopen met zijn geheugen, hij kan moeilijk iets onthouden of herkennen. Hij probeert dit zoveel mogelijk tegemoet te komen door alles te noteren.*

*Tijdens zijn revalidatie heeft hij begeleiding gekregen van een logopedist, kinesist en ergo-therapeut. Vooral op sociaal niveau wordt het voor Sam moeilijk: toen hij in het revalidatie-centrum verbleef kwamen vele vrienden op bezoek maar eens hij thuis was, bleven ze weg. Sam is nooit kwaad geweest op de veroorzaker van het ongeval, hij legt de schuld bij zichzelf. Tot op heden heeft hij een goed contact met deze man.*

*Wanneer we na dit gesprek ook de opinie van zijn arts te horen krijgen is het toch even schrikken. Het gaat niet zo goed met Sam in tegenstelling tot wat hij zelf zegt en uitstraalt. Ik denk dat het als hulpverlener zeker niet gemakkelijk is om met deze doelgroep te werken.*

We spreken van een NAH wanneer er op latere leeftijd een letsel aan de hersenen ontstaat ten gevolge van een traumatisch of een niet-traumatisch hersenletsel. Een hersentrauma kan verschillende vormen aannemen, namelijk van een whiplash<sup>14</sup> tot ernstige stoornissen.



**Figuur 7: Hersenen**

Onder een traumatisch hersenletsel verstaan we het krijgen van een klap op het hoofd. Een niet-traumatisch hersenletsel kan te wijten zijn aan een infectie, een tumor, herseninfarct. (www.nah-info.nl, 2009)

Ten gevolge van een verkeersongeval kan je een niet aangeboren hersenletsel oplopen. De gevolgen van dit hersenletsel kunnen zeer uiteenlopend zijn en zijn strek geïndividualiseerd: moeilijkheden met het lopen en/of praten, moeilijkheden met kracht en controle over de ledematen, vermoeidheid, concentratiestoornissen, geheugenproblemen, persoonlijkheid- of stemmingsstoornissen, onzeker en angstig zijn. Deze symptomen zijn afhankelijk van welk deel van de hersenen beschadigd is.

We kunnen een onderscheid maken tussen primaire en secundaire gevolgen. Onder primaire gevolgen verstaan we de zichtbare en de onzichtbare beperkingen die de patiënt heeft opgelopen zoals karakter- of persoonlijkheidsveranderingen. Als secundaire gevolgen zien we het niet meer kunnen werken of naar school gaan of de woonsituatie die dient aangepast te worden.

Het is zowel voor het slachtoffer als voor zijn sociale omgeving een enorme aanpassing. Het vraagt veel tijd, begrip en geduld. Door de letsels die het slachtoffer heeft opgelopen is zijn persoonlijkheid veranderd, dit kan leiden tot vele frustraties. De omstaanders mogen ook niet uit het oog verloren worden, het leven met een NAH- patiënt is zeker niet gemakkelijk.

Voor de patiënt kunnen agenda's, PDA (Personal Digital Assistent – een handcomputer) en dagelijkse notities een handig hulpmiddel zijn om het voor zichzelf zo comfortabel mogelijk te maken. Men moet zijn leven over een andere boeg gooien, zowel de patiënt als zijn omringenden moet leren omgaan met het feit dat men nooit zal genezen van de NAH, er is iets blijvend geraakt.

Men start de behandeling met een observatieperiode van twee maand. Tijdens deze periode worden tal van tests doorlopen om op basis van de resultaten een trainingsschema op te stellen. Tijdens de revalidatie word je begeleid door een multidisciplinair team. Ook hier

<sup>14</sup> Whiplash: het hoofd en de nek hebben een snelle beweging gemaakt bij het botsen. Met een enorme snelheid wordt het hoofd eerst naar voor en dan naar achteren gegooid. De belangrijkste oorzaak hiervan is een kop- staartbotsing maar dit kan ook een val zijn. De symptomen die we opmerken bij een whiplash zijn hoofdpijn, nekpijn en/of een psychologische aandoening. (www.gezondheid.be, geraadpleegd op 20.04.2009)

is de behandeling geïndividualiseerd: dit kan gericht zijn op lichamelijke verbetering, communicatieverbetering, omgaan met cognitieve beperkingen tot arbeidsgewinning. (www.nah-info.nl, geraadpleegd op 22.04.2009)

Hoe de revalidatie van een NAH- patiënt eruit ziet, licht ik in het volgende hoofdstuk toe.

### 6.3.1.3 Revalidatie

Na een ongeval kan er sprake zijn van een blijvend letsel, men kan niet meer functioneren zoals voordien. Bij het verlaten van het ziekenhuis zal je arts je de vraag stellen of je in revalidatie wil gaan. Hij zal dan samen met jou bekijken welk centrum het meest op jouw beperking is afgestemd. Deze centra kunnen ambulante of residentiële zijn. In de ambulante voorzieningen kan je enkel voor dagbegeleiding terecht. In de residentiële voorzieningen verblijf je gedurende je hele revalidatie in het centrum. In een semi-residentiële centrum is er gedurende de week opvang voorzien in de voor- en namiddag.

- *Mieke (26 jaar) is het slachtoffer geworden van een zwaar verkeersongeval, zij werd bij het oversteken gegrepen door een personenwagen. Hierbij liep zij zware verwondingen op. Na haar ziekenhuisopname stelt haar behandelende arts voor om haar behandeling verder te zetten in een revalidatiecentrum. Mieke kiest voor een ambulante revalidatiecentrum, ze wil niet verblijven in het centrum, na elke interventie kan zij terug naar huis. Mieke wil 's avonds samen zijn met haar gezin.*
- *Jan (37 jaar) houdt ervan om met de moto te rijden. Tijdens één van zijn ritjes heeft hij een zware val gemaakt. Hij werd zwaargewond overgebracht naar het ziekenhuis, waar hij enkele maanden verbleef. Hij liep ernstige verwondingen op aan zijn onderbenen. Wanneer Jan aan de beterhand was, moest hij voor een intensieve begeleiding naar een revalidatiecentrum. In Jan's situatie leek een residentiële opname het meest aangewezen. Hij heeft een enorm sterk karakter en wil geen enkele kans laten voorbij gaan om opnieuw te kunnen stappen.*

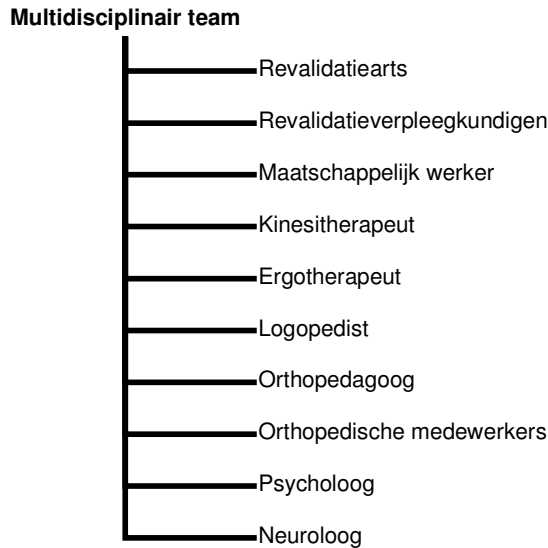
Revalidatie is een continu leerproces. Je wordt voortdurend geconfronteerd met je eigen beperkingen en je moet leren om hiermee om te gaan.

De doelstelling die het revalidatiecentrum wil bereiken door samen met jou aan de slag te gaan is je opnieuw in staat stellen om te functioneren, men wil jou opnieuw valide maken.

Het af te leggen traject bij je revalidatie is afhankelijk van je opgelopen letsels, deze kunnen variëren van cognitieve tot lichamelijke letsels. Er wordt een trainingsschema op maat van de patiënt opgesteld door een multidisciplinair team. De termijn van de revalidatie zal variëren naargelang het letsel dat je opgelopen hebt.

*Bijvoorbeeld: na een verkeersongeval kan het zijn dat je dagelijkse taken moeilijk of niet meer kan uitvoeren, het team zal met jou werken rond het opnieuw kunnen uitvoeren van deze taken, zoals je veters knopen, je aankleden en dergelijke.*





**Figuur 8: Samenstelling multidisciplinair team**

Ik licht even kort toe wat de voornaamste taken zijn van deze teamleden. Naargelang het letsel je hebt opgelopen zal je met deze hulpverleners geconfronteerd worden. (Lafosse, 2009, p. 80- 83)

In combinatie met de mondelinge uiteenzetting van Dr. Lafosse op 03.03.2009 in het revalidatiecentrum 'Ter Wilghen' verkreeg ik deze informatie.

— Revalidatiearts

De medische specialist die mensen begeleidt en ondersteunt die omwille van een ongeval of een aandoening een beperking opgelopen hebben in hun functioneren. Hij heeft als doelstelling mensen die meer beperkt zijn geworden in hun functioneren opnieuw in hun zelfstandigheid te sterken. Zelfredzaamheid en zelfstandigheid zijn belangrijke streefdoelen.

De revalidatiearts is gespecialiseerd in zijn kennis over revalidatie zodat hij de patiënt en zijn familie kan begeleiden tijdens deze ingrijpende gebeurtenis en de invloed ervan wil proberen te minimaliseren. Hij wordt hierin bijgestaan door zijn revalidatieteam. (Lafosse, 2009, p. 80)

— Maatschappelijk werker

De maatschappelijk werker binnen het revalidatiecentrum zal zich vooral ontfermen over de administratieve zaken waar het slachtoffer mee in aanraking komt.

— Kinesitherapeut/ fysiotherapie

Door de kinesitherapeut wordt er een lichamelijk onderzoek gedaan en op basis van deze resultaten stelt men een behandelingsplan op. De patiënt dient gemotiveerd te zijn, hij neemt de centrale positie in, de kinesitherapeut neemt enkel de ondersteunende rol op zich. Deze therapie is voornamelijk gericht op het lichamelijke aspect. Men wil het fysieke functioneren optimaliseren en de pijn minimaliseren. Wanneer de aandoening chronisch is, zal men het functioneren proberen te bevorderen binnen de mate van het mogelijke. Dit tracht men te bekomen aan de hand van lichamelijke oefeningen. (Lafosse, 2009, p. 81)

— Ergotherapeut

Een ergotherapeut ondersteunt mensen die door fysieke, psychologische, zintuiglijke of emotionele problemen, moeilijkheden hebben bij het dagdagelijkse functioneren. Verkeersslachtoffers worden van de ene dag op de andere met hun beperkingen geconfronteerd. Door het ongeval kan men een letsel opgelopen hebben waarbij dagelijkse activiteiten die vroeger voor de hand lagen niet meer uitvoerbaar zijn zonder hulp van derden. Aan de hand van een kennismakingsgesprek komen ze samen tot de belangrijkste werkpunten. Deze variëren van problemen met de zelfredzaamheid, problemen op arbeidsniveau tot woon- en/of mobiliteitsproblemen. Gebaseerd op deze informatie wordt er een behandelingsplan opgemaakt. Er worden doelstellingen zowel op lange termijn (te bereiken op het einde van de revalidatie), als op korte termijn (de tussendoelstellingen) geformuleerd. Er zal samen met de patiënt gezocht worden naar verschillende mogelijkheden om hem hierbij te helpen. Men kijkt hoe men de activiteit opnieuw kan leren uitvoeren, anders kan uitvoeren of een alternatief voor de activiteit kan zoeken. (Lafosse, 2009, p. 81)

— Logopedist

Zij werken vooral rond communicatie, slikproblemen en het beheersen van secreties. Wanneer er als gevolg van het ongeval communicatieproblemen ontstaan zijn, zullen zij hier bijzondere aandacht naar richten. Communicatie is een belangrijke schakel voor de reïntegratie in de samenleving. Spraak is hier maar één onderdeelje van maar wel de meest essentiële manier om je te uiten. Veranderingen in de spierfuncties kunnen onze verbale communicatie belemmeren. Men zal je tips en oefeningen geven om deze gespannen spieren tot rust te laten komen. Slikproblemen krijgen hier ook bijzondere aandacht. Hier speelt de verandering in de spierwerking opnieuw een functionele rol, deze bemoeilijkt het eten en drinken. Op het moment dat iemand moet slikken duiken de problemen op. Het kost hen een grote inspanning en veel energie, hierdoor raken deze personen snel zeer vermoeid. Logopedisten gaan hen nieuwe houdingen aanleren zodat dit proces comfortabeler verloopt voor de patiënt. Patiënten kunnen geconfronteerd worden met overtollig speeksel of slijm in de mond, dit leidt tot grote frustraties. Er wordt hen aangeleerd hoe ze kunnen omgaan met de hoeveelheid speeksel die in hun mond zit, door ademhaling- en relaxatieoefeningen en gewoonteverandering. ([www.alsliga.be](http://www.alsliga.be), geraadpleegd op 21.04.2009)

— Orthopedagoog

Wanneer het gaat om kinderen wordt er een orthopedagoog ingeschakeld. Hij is gespecialiseerd in de leer- en opvoedingssituatie van kinderen. Een verkeersongeval kan leerbependingen tot gevolg hebben, kinderen hebben dan nood aan iemand die hen ondersteunt in deze moeilijke fase. Deze mensen gaan aan de slag met de kinderen met als doelstelling hun huidige situatie te verbeteren.

— Psycholoog

Een psycholoog staat ter beschikking van de patiënt wanneer die nood heeft aan psychologische ondersteuning. De psycholoog is geïnteresseerd in de achterliggende oorzaken van de problematiek. Hij probeert het gehele gedrag van de persoon te verklaren. Hij biedt het slachtoffer therapeutische gesprekken aan en ondersteunt de patiënt bij het oplossen en het aanvaarden van zijn beperkingen in zijn functioneren. Zijn taak is er vooral op gericht om het sociaal functioneren van de cliënt en/of de wisselwerking met zijn omgeving te gaan optimaliseren. Hierbij gaan cliënt en hulpverlener een hulpverleningsrelatie aan.

— Orthopedische medewerkers

Wanneer er als gevolg van de opgelopen letsels aangepast schoeisel of instrumenten nodig zijn, worden deze medewerkers aangesproken. Bijvoorbeeld: voor het maken van een prothese.

— Neuropsycholoog

Neuropsychologie of gedragspsychologie bestudeert de relatie tussen de hersenen en het gedrag. Via een onderzoek gaat men na welke gevolgen het hersenletsel heeft op het dagelijkse functioneren van de patiënt. De neuropsycholoog heeft informatie over de cognitieve functies, gedrag en emoties. (Lafosse, 2009, p. 80)

Een steeds meer overheersende problematiek is dat de wachtlijsten in de revalidatiecentra lang zijn. De eerste maanden in de revalidatie zijn cruciaal voor de patiënt. In de eerste 6 maanden heeft de revalidatie het meeste invloed op het verdere functioneren.

In dit hoofdstuk wil ik kort de revalidatie na het oplopen van een hersenletsel bespreken. Deze informatie ben ik bekomen tijdens de informatiedag omtrent de revalidatie van NAH-patiënten op 03/03/2009 met gastspreker dokter Christophe Lafosse.

De eerste 6 maand na het oplopen van een hersenletsel is de belangrijkste herstelperiode. Het meeste herstel vindt plaats in de eerste 3 maanden, dit heeft te maken met de plasticiteit van de hersenen. Dit maakt het mogelijk dat de hersenen ook na lange tijd kunnen herstellen en de stoornissen nog in graad van ernstigheid kunnen afnemen. (Lafosse, 2009, p. 79- 85)

Het revalidatieprogramma van de patiënt is afhankelijk van de letsels die hij in zijn hersenen heeft opgelopen. Wanneer het om een neurorevalidatie gaat, wordt het multidisciplinaire team versterkt door een neuropsycholoog.

De doelstellingen van neurorevalidatie zijn:

- Het opnieuw leren van functies en vaardigheden in een situatie waarbinnen herstel mogelijk is.
- Het leren om functies en vaardigheden te behouden in situaties waarin we opmerken dat er geen herstel meer mogelijk is.
- Het leren om functies en vaardigheden te veralgemenen zodat situatief handelen en opnieuw kunnen participeren in het sociale leven opnieuw mogelijk zijn.
- Voorkomen van complicaties en het behoud van de kwaliteit van leven.
- Het realiseren van een terugkeer naar huis en de reïntegratie in de maatschappij.

Deze doelstellingen worden gerealiseerd door adequate diagnostiek en metingen (1), vaardigheidstraining (2) en educatie voor de patiënt en zijn omgeving (3).

(1) Hier wordt er bekeken wat de achterliggende oorzaken zijn en gaat men deze in kaart brengen. Het multidisciplinaire team is ook aandachtig voor de mogelijkheden en de overblijvende functies van de patiënt op de verschillende niveaus. (2) In deze fase worden de beschadigde vaardigheden via training opnieuw hersteld. (3) Voor zowel de patiënt als zijn omgeving is het belangrijk om voldoende informatie te krijgen. Er worden voorlichtingsprogramma's georganiseerd.

Het slagen van de revalidatie hangt af van een viertal factoren namelijk de ernst en de aard van het letsel, vorm en graad van de beperkingen, algemene gezondheidstoestand en de ondersteuning van de omgeving. Wanneer één van deze factoren niet aanwezig is, kan dit de revalidatie verstoren. Van een NAH kan men nooit volledig genezen, de revalidatie kan enkel helpen om het functioneren zo optimaal mogelijk te laten verlopen en te streven naar zelfstandigheid. Men wil de levenskwaliteit van deze slachtoffers op elk niveau in de mate van het mogelijke bevorderen. (Lafosse, 2009, p. 79- 85)

### 6.3.2 Psychologische gevolgen

De reacties van slachtoffers van een verkeersongeval verschillen van persoon tot persoon. Ze hangen samen met de leeftijd, de persoonlijkheid en de aard van betrokkenheid. Er is niet één juiste manier om met de gevolgen van een ongeval om te gaan, iedereen heeft zijn individuele manier. Een verkeersongeval is een traumatische gebeurtenis omdat het je leefwereld helemaal door elkaar haalt .

#### 6.3.2.1 Angstneurosen

Een verkeersongeval kan tot gevolg hebben dat men een hevige angst ontwikkelt wanneer men zich in het verkeer moet wagen of wanneer men in een auto moet zitten. Ons lichaam kan hierop reageren met een flight- or fight reaction. Mensen die opnieuw met hun angst geconfronteerd worden kunnen hier op deze twee manieren reageren: ofwel vluchten ze van hun probleem ofwel gaan ze er tegen vechten. (Prof. Dr. W. Vandereycken, Drs. R. van Deth, 2007,p. 132- 146)

Angst kunnen we omschrijven als een “onplezierig gevoel van belemmering of spanning, gepaard gaand met motorische en fysiologische verschijnselen als reactie op gevaar”. (Prof. Dr. W. Vandereycken, Drs. R. van Deth, 2007,p. 132- 146)



Figuur 9: Angst

Wanneer we over angst praten, zijn er 3 elementen belangrijk namelijk:

— **Psychologisch**

Je kan als verkeersslachtoffer na het ongeval overvallen worden door een gevoel van angst.

— **Motorisch**

Dit kan een overgevoelige reactie uitlokken, je wordt onrustig, hyperactief.

— **Fysiologisch**

Je lichaam zal deze angsten ook gaan uiten. Je hartritme verhoogt, veranderingen in je ademhaling, zweten,....

Angst maakt ons attent op bedreigingen zoals een letsel, pijn, straf of een scheiding van een geliefde of een familielid. Ons lichaam zal hierop alarm slaan en dit gevaar proberen ontwijken. Angst wil ons beschermen en stimuleert ons om anders te reageren of om ons beter te laten presteren. Er kan een onderscheid gemaakt worden tussen positieve angst en te sterke angst. Bij een positieve angst werkt de angst als een stimulans, de alertheid en de aandacht van deze mensen zal verhogen. Angst kan ook een belemmering vormen voor iemand. Men kan onder deze omstandigheden nog moeilijk functioneren en zijn concentratievermogen neemt af. Dit kan leiden tot een verkeerde waarneming (=illusies), door de blootstelling aan deze angst gaat het individu bepaalde prikkels niet correct interpreteren.

Wanneer we dit toepassen op **verkeersslachtoffers** krijgen we:

- Positieve angst: mensen die betrokken zijn in verkeersongeval kunnen hierdoor extra alert worden in het verkeer. Ze buigen hun angst om in positieve energie.

- Te sterke angst: verkeersslachtoffers kunnen door deze schokkende gebeurtenissen een te sterke angst ontwikkelen om nog in een voertuig te stappen en/of om zich in het verkeer te wagen. Wanneer slachtoffers overvallen worden door deze angst verstijven zij wanneer ze in een auto moeten stappen. Deze angst belemmert hun verdere leven. Gezinsuitstapjes naar zee zijn niet meer vanzelfsprekend omdat één van hen niet meer in de auto durft.

De angstneurosen waar verkeersslachtoffers eventueel mee geconfronteerd kunnen worden zijn paniekstoornissen, fobie, post- traumatische stress- stoornis.

#### 6.3.2.2 Paniekstoornis

- ⇒ Een irrationele, uitzonderlijke angst die paniekaanvallen uitlokt.

Deze paniekaanvallen komen te voorschijn op onregelmatige basis en duren meestal maar een paar minuten. De lichamelijke symptomen die hiermee gepaard gaan zijn kortademigheid, beklemmend gevoel aan de borst, duizeligheid, trillen, misselijkheid, e.d..

Verkeersslachtoffers kunnen de paniekaanvallen krijgen wanneer ze op straat gaan, zich in het drukke verkeer bevinden, het openbaar vervoer nemen. De slachtoffers maken vaak voor zichzelf de beslissing om deze plaatsen niet meer alleen te betreden. Dit kan effect hebben op de sociale omgeving van het slachtoffer.

De paniekstoornis kan een hyperventilatie-aanval uitlokken, dit gebeurt wanneer de ademhaling te sterk is in verhouding tot de werkelijke behoefte van het lichaam. (Prof. Dr. W. Vandereycken, Drs. R. van Deth, 2007,p. 135- 137)

#### 6.3.2.3 Fobie

- ⇒ Angst + vermijdingsdrang

We spreken over een enkelvoudige fobie wanneer er een hevige, onredelijke angst voor één bepaald object of één bepaalde situatie is; hierdoor wordt het dagelijkse functioneren van de persoon belemmerd.

Een verkeersongeval is een schokkende gebeurtenis voor de betrokken partijen, door deze schok kan je een fobie ontwikkelen. Mensen hebben een angst ontwikkeld om nog in een auto te stappen en ze opteren er dan ook voor om alle elementen die hiermee samenhangen te vermijden.

Het dagelijkse functioneren komt in het gedrang, zaken die voordien zo vanzelfsprekend leken worden nu onmogelijk. Bijvoorbeeld boodschappen doen. (Prof. Dr. W. Vandereycken, Drs. R. van Deth, 2007,p. 137- 139)

#### 6.3.2.4 Posttraumatische stress stoornis – PTSS

Wanneer men slachtoffer geworden is van een schokkende gebeurtenis dan kan enige tijd na het ongeval een PTSS zijn intrede doen. Dit verschilt van persoon tot persoon, niet ieder slachtoffer zal automatisch een PTSS ontwikkelen.

- Bij kinderen

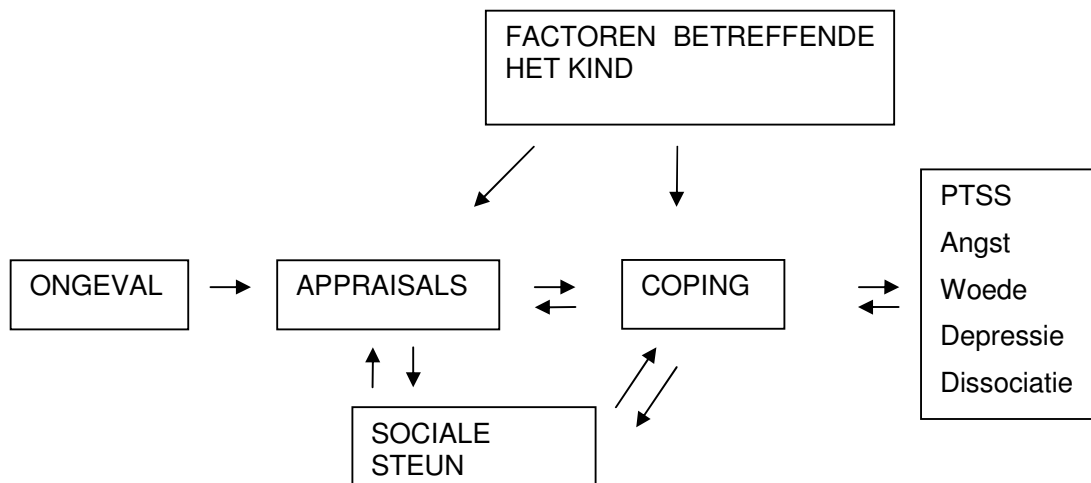
Men kan op jonge leeftijd geconfronteerd worden met een schokkende gebeurtenis die zo intens is dat je als kind deze het hoofd niet kan bieden. Kinderen kunnen op verschillende manieren slachtoffer zijn van een verkeersongeval. Wanneer je opnieuw met de situatie geconfronteerd wordt roept dit een overweldigde angst, een gevoel van hulpeloosheid op. Wanneer kinderen betrokken zijn in een verkeersongeval kan dit een enorme impact hebben op hun verdere functioneren. Kinderen worden te vaak uit het plaatje gehouden. Volwassenen denken vaak dat ze hun kinderen dienen

te beschermen en plaatsen hen in een glazen kastje, kinderen geven moeilijke of niet te interpreteren signalen. Dit wil niet onmiddellijk zeggen dat ze geen ondersteuning nodig hebben. Steunfiguren in de onmiddellijke omgeving zijn van essentieel belang. (www.kindengezin.be, geraadpleegd op 06.04.2009)

De gevolgen die deze gebeurtenis kan hebben zijn:

- **Angst**  
(Kinderen zijn bang om de gebeurtenis nogmaals te beleven, angst om dood te gaan,...)
- **Vermijdingsgedrag**  
(Men vindt geen plezier meer in het spelen, wat men voordien leuk vond gaat men nu vermijden)
- **De spanning kan toenemen**  
(Concentratiestoornissen, slaapproblemen)

Een ingrijpende gebeurtenis bij kinderen zorgt ervoor dat ze hun gevoel van veiligheid kwijt zijn. Ze worden ineens zo kwetsbaar in deze grote wereld. Steun van de ouders is voor hen enorm van belang voor het verwerkingsproces.



Figuur 10: Schema PTSS (Sarah ball) – (www.angstcentrum.be)

Bespreking schema:

In dit schema bekijken we hoe een kind omgaat met een traumatische gebeurtenis. Een verkeersongeval is een ingrijpende gebeurtenis in het jonge leven van het kind. Appraisals kunnen we zien als de manier waarop het kind zelf met het ongeval omgaat. Hoe ervaren zij de gebeurtenis? Voelen ze zich geschonden in hun basisveiligheid? In deze fase is het belangrijk dat hij/zij sociale ondersteuning krijgt van de ouders, dit is medebepalend voor het verwerkingsproces. Hoe ouders omgaan met deze situaties weerspiegelen ze onbewust op hun kinderen, zij kopiëren het gedrag van hun ouders. Wat hier ook een essentiële rol speelt is het coping-gedrag, hoe ging

het kind in het verleden om met probleemsituaties. De eigenschappen en factoren van het kind zullen in zijn verwerkingsproces ook bepalend zijn voor het al of niet ontwikkelen van een PTSS. In dit schema zien we dat er een voortdurende wederzijdse beïnvloeding is tussen de verschillende actoren. Zij spelen voortdurend in op elkaar.

Praktijkvoorbeeld:

*Jan (10 jaar) was samen met zijn oma en opa op weg naar zee, onderweg werden ze aangereden door een vrachtwagen. Oma en opa raakten zwaargewond en Jan liep enkele lichte verwondingen op. Jan is heel rustig wanneer hij aankomt in het ziekenhuis, terwijl mama totaal overstuurt en licht hysterisch arriveert in het ziekenhuis. Op dit moment begint Jan ook hevig te huilen en hij wordt enorm paniekerig. Hij neemt het gedrag van zijn mama over, ook al was hij voordien heel rustig. Voordien heeft Jan zich altijd kunnen redden uit probleemsituaties, wanneer hij viel met de fiets, stond hij spontaan weer op alsof er niets gebeurd was. Zijn zus Maaike heeft al eens in het ziekenhuis gelegen, hier ging hij ook op een rustige manier mee om. Hij krijgt veel steun van zijn gezin en de vriendjes uit de klas. Hierdoor ontwikkelt Jan geen PTSS.*

— Bij volwassenen

Een verkeersongeval kan door de slachtoffers als een zeer ingrijpende gebeurtenis ervaren worden en dit kan een zware impact hebben op hun verdere toekomst. Het brengt bij hen een emotionele schok teweeg, waar een hevige angst en een gevoel van hulpeloosheid of machteloosheid overheerst. (Prof. Dr. W. Vandereycken, Drs. R. van Deth, 2007,p. 141- 144)

Het wordt ervaren als een traumatische gebeurtenis. Onmiddellijk na het ongeval kan een acute stress-stoornis zich ontwikkelen.

De symptomen hiervan zijn:

- Allerlei angstverschijnselen en spanningsklachten
- Een gevoel van verdoving of vervreemding

Deze verdwijnen gewoonlijk binnen de maand na het ongeval. Wanneer ze langer duren of pas later opduiken spreken we van posttraumatische stress.

Enkele kenmerken van deze stoornis zijn:

- Concentratiestoornissen
- Slapeloosheid
- Schrikachtig zijn
- Rusteloos
- Prikkelbaar
- Weinig of geen toekomstperspectief meer zien
- Moeilijk of niet kunnen uiten van gevoelens

Deze traumatische ervaring wordt door de slachtoffers steeds opnieuw beleefd in hun dromen of in flashbacks. Ze gaan dan vaak situaties gaan vermijden die hen aan het ongeval doen denken. Sommige slachtoffers missen herinneringen van het ongeval.

Deze posttraumatische stress kan behandeld worden, het verwerken van de traumatische ervaring is hierbij een essentiële schakel. Een oorzaakgerichte behandeling is noodzakelijk tijdens de behandeling, men gaat hierbij niet het verleden maar de oorzaak van de angst aanpakken. Hypnose, cognitieve en psychodynamische therapie of gedragstherapie zijn hier hulpmiddelen bij. 'Eye movement desensitization and reprocessing (EMDR) is een gebruikte methodiek, hierbij volgt de persoon de hand van de therapeut met zijn ogen, hierdoor zou de gebeurtenis aan intensiteit verliezen.

Wanneer we het slachtoffer confronteren met zijn angst of de ingrijpende gebeurtenis, hen dus opnieuw doen beleven, is het belangrijk om dit stap voor stap en voorzichtig aan te pakken. Steun en veiligheid van zijn omgeving in deze fase is essentieel. (www.angstcentrum.be, geraadpleegd op 05.04.2009)

### 6.3.3 *Strafrechtelijke gevolgen*

Een verkeersongeval met dodelijke of gewonde slachtoffers kan op juridisch gebied 2 soorten gevolgen hebben namelijk strafrechtelijke en burgerrechtelijke gevolgen. In dit puntje licht ik de strafrechtelijke gevolgen toe. (Federale overheidsdienst, 2007, p. 38- 42)

We spreken van strafrechtelijke gevolgen wanneer er een misdrijf gepleegd is.

Er wordt een vordering ingesteld door het parket of krachtens een beslissing van de raadkamer. Zij houden de strafvordering van de veroorzaker voor ogen, hij heeft de wegcode overtreden en het slachtoffer onopzettelijk slagen en verwonden toegediend, in sommige gevallen met de dood tot gevolg. Zijn strafvordering kan er als volgt uitzien: dit kan gaan van een geldboete, een gevangenisstraf tot een vervallenverklaring van het recht tot sturen.

De wet bepaalt een minimum- en een maximumstraf voor de veroorzaker. De ernst van het ongeval en het verleden van de veroorzaker zullen enige invloed uitoefenen op de uitspraak van de rechter. De strafsanctie zal verschillen naar gelang het gaat over een dodelijk verkeersongeval of een ongeval met letsels.

### 6.3.4 *Burgerrechtelijke gevolgen – herstel van de schade*

We kunnen spreken van burgerrechtelijke gevolgen wanneer de veroorzaker de geleden schade moet vergoeden. (Federale overheidsdienst, 2007, p. 42- 58)

De aansprakelijkheid speelt hier een doorslaggevende rol. Er dient een oorzakelijk verband te zijn tussen het feit dat er een fout gebeurd is, de daad van de veroorzaker en de geleden schade van het slachtoffer. (artikel 1382)

#### Praktijkvoorbeeld:

*Koen steekt de straat over op het zebrapad en wordt aangereden door Tommy. Tommy kwam van een fuif en was dronken. Koen liep hierbij ernstige verwondingen op en werd overgebracht naar het ziekenhuis. Tommy heeft een zware overtreding begaan, hij is veroorzaker van het ongeval en wordt dus aansprakelijk gesteld voor het ongeval.*

Als slachtoffer of na(ast)bestaande heb je het recht om zowel je materiële, je lichamelijke als je morele<sup>15</sup> schade te laten vergoeden. Dit betreft de burgerlijke vordering. Om aanspraak te kunnen maken op deze vergoeding dient het slachtoffer zich burgerlijke partij te stellen.

---

<sup>15</sup> Morele schadevergoeding: bij een ongeval kan men ook in zijn levenskwaliteit aangetast worden. Zowel het slachtoffer als de familie hebben recht op deze vergoeding. (Federale overheidsdienst, p. 72)



Het stellen van een schade-eis verloopt als volgt.

### **1. Principe van de schadevergoeding**

Wanneer je als slachtoffer schade hebt geleden heb je recht op een schadevergoeding.

### **2. Bepaling van de schade in concreto**

Om de schade-eis in orde te brengen is het nodig dat het slachtoffer het bestaan en de omvang van zijn schade in rechte moet kunnen aantonen en begroten. Wanneer het slachtoffer geen vraag naar een schadevergoeding indient dan kan de rechter deze ook niet toewijzen.

### **3. Indicatieve tabel +**

Door 2 verenigingen van magistraten wordt op een geregeld tijdstip een indicatieve tabel gepubliceerd.

Deze tabel wordt meestal gebruikt om de morele schadevergoeding vast te stellen.

*Bijvoorbeeld: €41 per dag dat men in het ziekenhuis moet verblijven en wanneer men nadien nog tijdelijk arbeidsongeschikt is €25 per dag.*

Niet iedere zaak komt noodzakelijk voor de rechtbank, soms wordt alles tussen de verzekeringen onderling geregeld. In deze situatie is het niet nodig om je burgerlijke partij te stellen. (Federale overheidsdienst, 2007, p. 42- 58)

## **6.3.5 Verzekering**

Het afsluiten van een verzekeringspolis is sterk aan te raden, we worden meer met een verkeersongeval geconfronteerd dan dat we in eerste instantie zouden denken. We kunnen niet enkel geconfronteerd worden als slachtoffer maar evenzeer als veroorzaker. Een kleine onoplettendheid kan ernstige gevolgen hebben. De veroorzaker staat in voor de medische kosten en/of andere kosten die het slachtoffer heeft opgelopen plus de eigen opgelopen kosten voor verzorging, inkomensverlies en dergelijke.

Het afsluiten van een verzekering burgerlijke aansprakelijkheid auto is verplicht voor elk voertuig dat op de openbare weg komt. Deze verzekering dekt materiële en lichamelijke schade veroorzaakt aan derden bij een ongeval, alsook de lichamelijke schade die de inzittenden hebben opgelopen. De verzekeringsnemer, de eigenaar en alle geautoriseerde bestuurders van het voertuig zijn door deze verzekering gedekt.

Zo'n polis verschilt van verzekeringsmaatschappij tot verzekeringsmaatschappij. Iedereen krijgt een verzekeringsagent toegewezen die een polis op maat maakt. Ieder agentschap legt zijn specifieke nadrukken en biedt verschillende opties. ([www.assuralia.be](http://www.assuralia.be), geraadpleegd op 25.04.2009)

## **6.3.6 Conclusie**

Het begrip verkeersongeval kan zeer ruim omvat worden. Dit varieert van een auto-ongeval tot een ongeval met een zwakke weggebruiker tot een arbeidsongeval. Verder merken we ook op dat er een onderscheid gemaakt wordt tussen een éézijdig en een tweezijdig ongeval.

Wanneer je schade opgelopen hebt omwille van een verkeersongeval dan val je onder de groep van verkeersslachtoffers.

In het verkeer kan je op verschillende manieren betrokken zijn in een verkeersongeval, jij of je naaste zijn gewond, je naaste is overleden, je bent getuige, je bent veroorzaker, je hebt

enkel materiële schade opgelopen. Op welke manier je ook betrokken bent, je hebt recht op de nodige ondersteuning en begeleiding.

Een verkeersongeval brengt altijd gevolgen met zich mee en deze zijn zeker niet te onderschatten. Mensen worden door het ongeval ineens opgeschrikt en geconfronteerd met hun kwetsbaarheid. Een verkeersongeval kan een immense impact hebben op je verdere toekomst. Je kan met lichamelijke, psychologische, strafrechtelijke, burgerrechtelijke gevolgen geconfronteerd worden. Ook qua verzekering kan dit enkele veranderingen teweegbrengen. Uiteraard zijn deze gevolgen zeer individueel getint en afhankelijk van het ongeval.

## 7 HULPVERLENING

Een hulpverlener kan omschreven worden als iemand die vanuit een bepaalde organisatie hulp verleent. Hulpverlening kan enorm ruim gezien worden. Er zijn tal van hulpverleners die zich inzetten voor de verkeersslachtoffers en hun na(ast)bestaanden. Iedere instantie heeft zijn specifieke opdracht en voert die met zorg uit. In dit hoofdstuk verdiep ik mij in hun specifiek takenpakket rond verkeer.

Er zijn tal van instanties die zich inzetten voor het belang van de verkeersslachtoffers, ik wil bekijken welke instanties welke taken uitvoeren. Welke ondersteuning bieden zij momenteel aan de verkeersslachtoffers en hun na(ast)bestaanden? Wie zijn ze? Welke taken voeren zij uit?

Deze informatie is gebaseerd op de interviews met de verschillende instanties en de gevonden literatuur. De vragenlijst vindt u in bijlage 1.

### 7.1 POLITIE

De taken van de politie wanneer er een verkeersongeval gebeurd is, kunnen we onderverdelen in 2 kerntaken. (Rondpunt, 2009, p. 17- 22)



**Figuur 11: Logo Politie**

– Op de plaats van het ongeval

De politie dient verwittigd te worden wanneer er een verkeersongeval gebeurd is, zowel wanneer het slachtoffer gewond is als wanneer hij/zij overleden is. De politiediensten komen dan zo snel mogelijk ter plaatse om de nodige vaststellingen te doen.

De magistraat van het parket wordt door de politie op de hoogte gebracht wanneer er sprake is van een ernstig verkeersongeval. Er kan ook een verkeersdeskundige bij geroepen worden. Zowel de magistraat als de verkeersdeskundige kunnen ter plaatse komen.

Wanneer de politiediensten als eerste ter plaatse zijn, voor de medische hulpdiensten, dan dienen zij ook de eerste hulp toe aan de slachtoffers van het ongeval. De politie regelt ook het verkeer op de plaats van het ongeval maar hun opdracht is ruimer dan dit; nieuwsgierigen dienen op afstand gehouden te worden, alsook de media, ze gaan op zoek naar getuigen, en dergelijke. De plaats van het ongeval wordt afgezet, hierdoor kunnen het onderzoek en de vaststellingen optimaal verlopen.

Het onderzoek van de politie moet zo nauwkeurig mogelijk verlopen. Er worden opmetingen gedaan, situatieschetsen gemaakt, foto's genomen, verklaringen van de slachtoffers en van de getuigen worden afgenomen, de staat van de voertuigen wordt weergegeven, enzoverder. Dit alles is nodig om een zo'n getrouw mogelijke weergave te bekomen van het ongeval. Deze soort reconstructie is noodzakelijk voor de aansprakelijke van het ongeval te bepalen.

Wanneer er zwaargewonde slachtoffers zijn, verzamelt de politie alle persoonlijke gegevens van de betrokken partijen (de identiteit, de plaats op het moment van het ongeval, het ziekenhuis waar ze zullen verzorgd worden, de transportdienst en de recente ontwikkelingen in de gezondheidstoestand van het slachtoffer).

Alle vaststellingen worden samengebracht in een proces-verbaal dat overgemaakt wordt aan de parketmagistraat. Het verdere onderzoek en/of de gerechtelijke procedure zal hier later op gebaseerd worden. De parketmagistraat kan bij een aanvullend onderzoek op nieuw beroep doen op de politie.

- Bijstand door de politie
  - Zorgzame opvang

Doordat de politie meestal als eerste aanwezig is bij een ongeval, geven zij een kwaliteitsvolle eerste opvang. De dienst slachtofferbejegening deelt praktische informatie mee en geeft een eerste emotionele ondersteuning.

- Het slechte nieuws brengen

Iemand die slachtoffer geworden is van een verkeersongeval en daarbij overgebracht wordt naar het ziekenhuis, zal in eerste instantie zelf zijn naasten inlichten, indien dit mogelijk is. Wanneer het slachtoffer niet in staat om dit zelf te doen dan zal de politie of het ziekenhuis deze taak op zich nemen.

Het is de taak van de politie, wanneer een persoon overleden is bij een verkeersongeval, de familie in te lichten. Vooreerst gebeurt er een identificatie van het slachtoffer en hierna wordt de familie verwittigd.

Het op de hoogte brengen van de familie neemt enige tijd in beslag aangezien men de boodschap liever persoonlijk overbrengt. Ook de correcte identificatie van het slachtoffer neemt soms enige tijd in beslag. (Rondpunt, 2009, p. 17- 22)

## 7.2 BRANDWEER

*Deze informatie heb ik verkregen door Johan Tuypens van Brandweer Zottegem te interviewen. Ik dank hem ten zeerste voor dit boeiende interview op 02.04.2009.*

De brandweer is verplicht om elke oproep die binnenkomt te beantwoorden. Naast het bestrijden van brand hebben ze nog 22 andere taken waaronder optreden bij verkeersongevallen. De brandweer wordt niet opgeroepen bij elk verkeersongeval; namelijk wanneer er enkel blik schade is, is hun tussenkomst niet vereist.

Er kan een onderscheid gemaakt worden tussen twee soorten tussenkomsten bij een verkeersongeval:

- Een ongeval met geknelde personen, personen die niet uit eigen kracht of met hulp van derden uit het voertuig raken.
- Een tussenkomst waarbij de politie om hun assistentie vraagt, bijvoorbeeld wanneer er brandstof lekt, of een olieplas is. Dan bestaat hun taak erin om de plaats van het ongeval op te ruimen.



**Figuur 12: bevrijden van een slachtoffer uit een gekneld voertuig**

De brandweer is structureel en organisatorisch goed opgebouwd. De procedure die ze volgen is: er gebeurt een oproep bij de 100, de 100- centrale stuurt een code die de aard van de oproep weergeeft naar de territoriaal bevoegde brandweerdienst. Deze code wordt via een softwareprogramma vanuit de kazerne verwerkt voor de alarmmelding. Via biepers worden de brandweermannen opgeroepen en verzamelen ze zo snel mogelijk in de kazerne.



**Figuur 13: Snellehulpwag**

plaatse met een commandowagen. De onderlinge communicatie tussen de kazerne en de voertuigen die ter plaatse gaan is zeer goed, er wordt gewerkt met een ASTRID- systeem (All-Round Semi-Trunking Radio communication system with Integrated Dispatchings). Dit is een digitaal radiocommunicatiesysteem, hiermee kan men extra brandweermannen oproepen of melden dat ze specifiek materiaal nodig hebben om het slachtoffer te bevrijden.

Bij het ter plaatse komen houden de brandweer en de medische hulpdienst een korte briefing over de ernst van de toestand van de slachtoffers. Bij het bevrijden volgen ze dan ook de instructies op van de medische discipline. Wanneer er een kind betrokken is, hebben de meeste brandweermannen wel de drang om hem/haar eerst te bevrijden. Als het kind gemakkelijk te bevrijden is dan gebeurt dit wel, anders wordt de ernst van de toestand ingeschat.

De brandweer begeleidt niet onmiddellijk het slachtoffer, in eerste instantie heeft de urgentiearts contact met het slachtoffer. De arts krijgt voorrang, hij kijkt eerst in welke toestand het slachtoffer zich bevindt en probeert hem/haar te stabiliseren.

Intussen voert de brandweer het voorbereidende werk uit; hij beveiligd het voertuig, legt brandblussers klaar, immobiliseert het voertuig (= het voertuig vastzetten met blokken). Elk ongeval waarvoor uitgerukt wordt verschilt en vraagt dus een diverse aanpak. Men werkt met een voorbeproefde methode namelijk de 'Savermethode'. De brandweerlui krijgen verschillende technieken aangeleerd zodat ze op alle omstandigheden voorbereid zijn.

De officier overlegt met de politie over het afsluiten en later het vrijmaken van de rijweg: er moet ook gedacht worden aan de veiligheid van de brandweermannen. Hierbij werkt men met verschillende zones (bijvoorbeeld de 5 meter zone rond het ongeval voor het nodige knip en snijwerk, een 10 meter zone voor de ondersteuning en een veiligheidszone in overleg met de politie voor het afbakenen van de interventieplaats).

De brandweerman staat niet altijd het slachtoffer bij in het voertuig, enkel indien dit mogelijk is, bijvoorbeeld wanneer er plastic schelpen achter het slachtoffer dienen gestoken te worden ter beveiliging en bescherming dan praat hij tegen het slachtoffer, hij verduidelijkt wat er zal gebeuren. Ze proberen ook het slachtoffer in de wagen gerust te stellen, want vaak horen of zien de slachtoffers angstaanjagende dingen om zich heen gebeuren. Wanneer de brandweerman niet in het voertuig kan, gebeurt dit van buitenaf. Als het slachtoffer uit het voertuig gehaald wordt, houden de brandweermannen rekening met de instructies die de arts ter plaatse gegeven heeft zo worden ernstigere kwetsuren vermeden.

Wanneer het slachtoffer uit het voertuig is, wordt hij verder verzorgd door het urgentieteam, hier eindigt de taak van de brandweer. Hun taak is vooral technisch gericht, het slachtoffer

---

<sup>16</sup> Spreider: Hydraulisch bediende vijzel voor het opendrukken/snijden van bijv. bij een ongeval in elkaar gedrukte auto's ter bevrijding van bekneld geraakte personen. (www.encyclo.nl, geraadpleegd op 15.05.2009)

op een vlugge en efficiënte manier uit een voertuig bevrijden . Ze worden later niet op de hoogte gehouden van de toestand van de slachtoffers; dit is soms wel moeilijk. Wanneer je iemand bevrijdt, dan ben je als hulpverlener benieuwd naar hoe het verder verloopt.

Met het geven van informatie aan na(ast)bestaanden zijn brandweermannen voorzichtig. Dit gebeurt vooral door de politie die ter plaatse is. Bij de brandweer ligt de focus vooral op het slachtoffer en het voertuig met andere woorden het technische en niet op de getuigen of omstaanders. Hun prioriteit is het slachtoffer zo snel en optimaal mogelijk te bevrijden.

Jaren geleden was er geen psychologische bijstand voor de brandweer, dit is de laatste jaren enorm veranderd. De psycholoog Eric De Soir heeft tal van werken geschreven omtrent deze psychologische bijstand en posttraumatische stress. Nu wordt er gewerkt met een FIST – team (fire fighter stress team), in elke kazerne zijn er losse medewerkers die een korte opleiding hieromtrent gevolgd hebben. Bij deze medewerkers kunnen de brandweermannen terecht met hun verhaal. Kort na het ongeval, ten laatste 2 dagen nadien, wordt er een debriefing gehouden. Wanneer het FIST- team niet voldoende is, kunnen deze brandweermannen beroep doen op andere mensen in de kazerne of nabijgelegen kazernes die een geavanceerde en gespecialiseerde opleiding gekregen hebben hiervoor. Wanneer dit nog niet voldoende is, wordt er beroep gedaan op een psycholoog. Het is van belang dat de brandweermannen de nodige ondersteuning krijgen.

## **7.3 ZIEKENHUIS**

### *7.3.1 Spoeddienst*

Ben je het slachtoffer geworden van een verkeersongeval, dan worden de hulpdiensten gecontacteerd ofwel door jezelf of door een omstaander, via het nummer '100'. Dag en nacht kunt u op deze mensen rekenen, er staat voortdurend een ervaren team van verpleegkundigen klaar om uit te rukken. Wanneer zij een oproep krijgen, gaan zij zo snel mogelijk ter plaatse. Binnen elke afdeling in het ziekenhuis is er een wachtdienst zodat gespecialiseerde hulp zo snel en efficiënt mogelijk het team kan versterken.

Op de plaats van het ongeval dienen ze de eerste zorgen toe en dan word je overgebracht naar de spoedgevallendienst. Meer informatie vindt u in hoofdstuk 6.2.1.

### *7.3.2 Sociale dienst*

De opdracht van de sociale dienst bestaat erin te voorzien in maatschappelijke begeleiding en ondersteuning van de opgenomen patiënten. Hun hoofdtaak is de patiënt ondersteunen bij het zoeken naar een oplossing wanneer hij/zij na zijn ziekenhuisverblijf nog verzorging of ondersteuning nodig heeft. Ze zullen samen met de patiënt zoeken naar een gespecialiseerde instelling bijvoorbeeld een rust- en verzorgingstehuis, herstelverblijf, thuishulp, .... Zij kunnen instaan voor de eerste contacten met de instelling en hebben een zicht op de wachtlijsten die er zijn. De sociale dienst zal de patiënt en zijn familie binnen de mate van het mogelijk voorbereiden op het ontslag uit het ziekenhuis en de thuiskomst.

Afhankelijk van het ziekenhuis kan er een ontslagteam aanwezig zijn. Zij beslissen in samspraak met de patiënt of er enige nazorg nodig is en welke. De sociale dienst gaat met de verschillende diensten in overleg om een traject op maat van de patiënt op te maken. Op deze manier is de nazorg via het ziekenhuis verzekerd.

Naast deze taak bieden zij ook ondersteuning aan bij verschillende financiële en administratieve vragen, bijvoorbeeld het aanvragen van een uitkering, het opmaken van een dossier voor het Vlaams Fonds.

De sociale dienst biedt zijn hulpverlening gratis aan. Iedere patiënt of na(ast)- bestaande die nood heeft aan ondersteuning en vragen heeft kan bij hen terecht. ([www.sintjozefbornem.be](http://www.sintjozefbornem.be), geraadpleegd op 21.04.2009)

#### Taken van de sociale dienst binnen het ziekenhuis:

- Opname en onthaal van de patiënten en hun familie.
- Begeleiding bij eventuele sociale of familiale problemen, zij houden regelmatig contact met de patiënt. In sommige situaties vormen zij een brugfunctie tussen patiënt, zorginstelling en familie.
- Deelnemen aan overleg.
- Ontslagmanagement.
- Het onthaal verzorgen van externe diensten, wanneer slachtoffers/ patiënten naar een andere afdeling of dienst overgebracht worden.

## **7.4 BEGRAFENISONDERNEMER**

Wanneer het slachtoffer overlijdt ten gevolge van het verkeersongeval komt er voor de familie heel wat bij kijken. Er dient in een korte periode veel geregeld te worden. De familie kan veel van deze taken op zich nemen maar meestal doen ze hiervoor beroep op een begrafenisondernemer. De familie is vrij om te kiezen op welke ondernemer zij beroep willen doen. ([www.begrafenissenlimburg.be](http://www.begrafenissenlimburg.be), geraadpleegd op 24.04.2009)

Wanneer het slachtoffer op de plaats van het ongeval overlijdt, mag hij/zij niet meer vervoerd worden door de ziekenwagen maar door een speciaal voertuig van de begrafenisondernemer. Het slachtoffer wordt overgebracht naar een mortuarium.

#### De taken van de begrafenisondernemer zijn:

- Een aangifte doen van het overlijden.
- Toelating tot begraven en/of vervoer verzorgen.
- Een vergunning voorzien voor het begraven of cremieren van het lichaam.
- Aanvraag tot crematie, indien nodig.
- Hij zorgt voor een bewijs van korte afwezigheid voor de werkgever of school.

Er zijn enkele taken die hij verzorgt in samenspraak met de familie inzake het verloop van de uitvaart. Het is belangrijk voor de familie dat ze een persoonlijke toets kunnen geven, ze willen de uitvaart organiseren volgens de wens van het slachtoffer. *Bijvoorbeeld tijdens de dienst eigen muziek, eigen teksten gebruiken.* De begrafenisondernemer houdt rekening met uw keuzes en wensen. De begrafenisondernemer verzorgt ook volgende taken voor de familie.

- Contact leggen met de parochiepriester.
- Afspraken maken met het crematorium indien het slachtoffer gecremeerd wil worden.
- Overlijdensberichtgeving.
- Bij een overlijden dient de burgerlijke stand op de hoogte gebracht te worden, dit kan ook een taak zijn die de begrafenisondernemer op zich neemt.
- Het regelen en verzorgen van de koffietafel.

De begrafenisondernemer voert ook specifieke taken uit die betrekking hebben op het stofelijk overschot van de overleden persoon. In eerste instantie wordt het lichaam opgebaard

en wordt de lijktooi<sup>17</sup> verzorgd, aanvullend hierbij voert hij ook de bewaringszorgen uit. Als tweede zorgt men dat het stoffelijk overschot kan vervoerd worden. Een derde activiteit is het uitvoeren, verzorgen en organiseren van de begrafenisplechtigheid tot de begraaf- of de crematieplaats naargelang de wensen van de familie. (www.begravenissenlimburg.be, geraadpleegd op 24.04.2009)

Bij een verkeersongeval kan de overleden persoon zeer ernstig gewond zijn; om het afscheid voor de familie 'draaglijker' te maken kunnen er verschillende technieken gebruikt worden om de overleden persoon 'toonbaar' te maken, één ervan is thanatopraxie. Deze techniek houdt in dat het ontbindingsproces van de overleden persoon vertraagd wordt en dat er een betere hygiënische toestand wordt bekomen maar vooral het ernstig beschadigde gelaat zoveel mogelijk herstellen. Deze techniek wordt niet door alle begrafenisondernemers toegepast.

Voor de familie en vrienden is het belangrijk dat zij op een rustige manier afscheid kunnen nemen van hun geliefde.

## 7.5 MUTUALITEIT

De begeleiding/ ondersteuning die de mutualiteit op zich neemt verschilt van organisatie tot organisatie. (www.cm.be, geraadpleegd op 19.04.2009) - (www.libmutov.be, geraadpleegd op 19.04.2009).

Deze informatie heb ik verworven uit interviews met verschillende mutualiteiten.

Het ziekenfonds ziet het begrip ongeval zeer ruim; men onderscheidt verschillende soorten: arbeidsongeval, medische fout, ongeval, ongeval in het buitenland. Een zwaar verkeersongeval wordt door de mutualiteit omschreven als een ongeval met ernstige/ blijvende letsels als gevolg.

Wanneer je slachtoffer bent in een verkeersongeval dien je zo snel mogelijk contact op te nemen met je mutualiteit en een aangifteformulier in te vullen. Dit formulier dient zo vlug mogelijk overhandigd te worden aan de mutualiteit. Zij zorgen voor de uitbetaling van je medische kosten ten gevolge van het ongeval. Bij de uitbetaling wordt er een onderscheid gemaakt of je bestuurder, passagier of zwakke weggebruiker was; dit zal vooral gevolgen hebben voor jouw verzekering of die van de tegenpartij.

De mutualiteit kan via de dienst uitkeringen of de arbeidsgeneesheer op de hoogte gebracht worden. Dit kan ook via een aanvraag voor arbeidsongeschiktheid, het revalidatiecentrum of via rechtstreeks contact met de patiënt of zijn naastbestaanden. Wanneer er medische ingrepen gebeurd zijn, dan raakt de mutualiteit op de hoogte via de nomenclatuur van de doktersbriefjes.

De concrete hulp- en dienstverlening die zij bieden is afhankelijk van de hulpvraag van het slachtoffer. De hulp varieert van administratieve hulpverlening tot het in orde brengen van uitkeringen. Voor psychosociale ondersteuning verwijst men door naar de bevoegde instanties zoals slachtofferhulp of zelfhulpgroepen.

De mutualiteit wordt niet op de hoogte gebracht wanneer een verkeersslachtoffer ontslagen wordt uit het ziekenhuis. Het is dus niet evident om enige nazorg te voorzien. Qua revalidatie en nazorg wordt alles via de sociale dienst van het ziekenhuis geregeld. In sommige ziekenfondsen is er wel enige vorm van nazorg voorzien voor de slachtoffers maar niet

---

<sup>17</sup> De lijktooi is de laatste verzorging die de patiënt krijgt. Deze dient met het nodige respect uitgevoerd te worden.



voor de naastbestaanden. Men gaat enkele malen bij de slachtoffers op huisbezoek om hen de nodige ondersteuning te bieden.

Taken:

- Ondersteuning bij het in orde brengen van de formulieren.
- De kosten voor geneeskundige verzorging en looncompensatie vergoeden.
- Dit bedrag terugvorderen bij de verzekeringsmaatschappij of de persoon die aansprakelijk is.
- Betalingsoverzicht aan de patiënt voorzien zodat die zijn persoonlijke uitgaven kan terugvorderen.

## 7.6 ZEBRA

### 7.6.1 *Wie zijn ze?*

ZEBRA is een bondgenoot van jonge verkeersslachtoffers. Kinderen en jongeren raken steeds vaker betrokken bij een verkeersongeval, hetzij als slachtoffer, getuige of als na(ast)bestaande van een slachtoffer die gewond of overleden is. (www.zebra.be, geraadpleegd op 10.04.2009)



**Figuur 14: Logo ZEBRA**

Kinderen en jongeren hebben meer begeleiding en ondersteuning nodig, dan dat zij kunnen of durven aangeven. Kinderen die zelf slachtoffer geworden zijn van een ernstig ongeval kunnen hierbij ernstige kwetsuren opgelopen hebben, waardoor zij in de toekomst nog een moeilijk parcours moeten doorlopen: herstellen, revalideren en het aanvaarden van de eventuele blijvende beperking.

Na het ongeval begint voor de familie de lijdensweg: het rouwproces, financiële en/of juridische obstakels, arbeidsongeschiktheid met inkomensverlies als gevolg. Kinderen worden hierbij wel eens uit het oog verloren.

ZEBRA gaat kijken wat er misloopt in de begeleiding en ondersteuning van deze jonge slachtoffers en bekijkt hoe de kinderen en jongeren dit zelf ervaren. Ze polsen ook wie deze hiaten kan opvullen.

### 7.6.2 *Opdracht*

- ZEBRA sensibiliseert  
Ze vestigen hun aandacht op de betere opvang van jonge verkeersslachtoffers.
- ZEBRA informeert  
ZEBRA gaat steeds op zoek naar nieuwe informatie over deze doelgroep en de problematiek en geeft dit door aan de slachtoffertjes zelf, hun naaste omgeving, aan de hulpverleners, het publiek, het beleid en het Levenslijn Kinderfonds.
- ZEBRA spoort aan  
De medewerkers sporen andere instanties en organisaties aan om de gepaste hulpverlening te bieden aan deze kinderen. ZEBRA ondersteunt acties en projecten die zich hiervoor inzetten.

ZEBRA signaleert de noden van de jonge verkeersslachtoffers. Op deze manier wil ze de overheid attent maken voor deze problematiek en de opvang van de slachtoffers optimaliseren. (www.zebra.be, geraadpleegd op 10.04.2009)

ZEBRA heeft allerlei initiatieven op punt gezet. Een voorbeeld hiervan is 'Zeppe, de zebra'. Kinderen associeerden ZEBRA meer met het dier 'de zebra' dan met het zebra-pad, zo is Zeppe in het leven geroepen. Hij werd ook de mascotte van ZEBRA.



Ik ben Zeppe!

**Figuur 15: Zeppe  
De Zebra**

'Zeppe' zorgt ervoor dat de afstand tussen de politie, brandweer en ambulanciers minder groot wordt. In het heetst van de strijd blijven kinderen en jongeren wel eens in de kou staan. Terwijl net die eerste ondersteuning bepalend kan zijn voor de verdere verwerking. 'Zeppe' stelt het slachtoffer gerust en geeft hen een veilig gevoel.

Naast de knuffelactie organiseert ZEBRA nog andere projecten; je kan het ZEBRA- charter ondertekenen, de zeppekit, de B-Box (= doos voor de politiediensten). ZEBRA startte ook met het project 'conceptontwikkeling trajectbegeleiding voor gewonde verkeersslachtoffers'. (www.zebra.be, geraadpleegd op 10.04.2009)

## 7.7 SLACHTOFFERHULP

Een begeleiding bij slachtofferhulp start bij de aanmelding. Een aanmelding komt bij slachtofferhulp binnen via de politie of via het slachtoffer zelf. Het is een eerste contact van de hulpvrager met zijn hulpvraag met slachtofferhulp. De aanmelding kan telefonisch, schriftelijk of persoonlijk gebeuren. Men werkt enorm laagdrempelig. De aanmelding wordt dan verdergezet in het onthaal. Het onthaal is de start van het hulpverleningsproces, er is een eerste contact tussen de hulpverlener en de hulpvrager. Als hulpverlener kan je op huisbezoek gaan of de slachtoffers kunnen ook op de dienst komen. De hulpverlening die slachtofferhulp biedt wordt gratis ter beschikking gesteld van de slachtoffers. Net als volwassenen kunnen ook kinderen bij deze dienst terecht. Alle medewerkers van slachtofferhulp zijn gebonden aan het beroepsgeheim, alles wat je vertelt blijft vertrouwelijk. (CAW, 2009, p. 15)



**Figuur 16: Logo  
slachtofferhulp**

Slachtofferhulp biedt aan de verkeersslachtoffers:

- Emotionele ondersteuning en begeleiding; een verkeersongeval is een ingrijpende gebeurtenis zowel voor het slachtoffer als zijn omgeving. Zij kunnen bij slachtofferhulp terecht om te praten over wat hen overkomen is.
- Informatie en advies verlenen is ook één van de kernopdrachten van slachtofferhulp. Als slachtoffer kan je geconfronteerd worden met juridische en praktische vragen. Slachtofferhulp legt zelf contact of ondersteunt zijn slachtoffers in de contacten met advocaten, parket en de verzekering. Slachtofferhulp informeert hen over burgerlijke partij stellen, statuut van benadeelde, over je rechten als slachtoffer, ....
- Als laatste opdracht bieden zij ook administratieve en praktische ondersteuning.

Binnen slachtofferhulp is er ook een vrijwilligerswerking. De vrijwilligers gaan op huisbezoek bij cliënten. Zij vormen voor slachtofferhulp een enorme meerwaarde. De vrijwilligers kunnen meer tijd investeren in de begeleiding van slachtoffers. De inzet van de vrijwilligers zorgt ervoor dat slachtofferhulp niet hoeft te werken met wachtlijsten. De vrijwilligers volgen

een basisopleiding van 30 uur en worden verder ondersteund door de vrijwilligerscoördinatoren. Op geregelde basis worden er groepssupervisie georganiseerd, waar de vrijwilligers in groep hun begeleidingen kunnen bespreken. Er wordt van de vrijwilligers verwacht dat hij/zij bijkomende vormingen volgt met betrekking tot uiteenlopende problematieken. (CAW, p.8)

## 7.8 SLACHTOFFERONTHAAL

### 7.8.1 *Wat?*

Op het parket zijn er justitieassistenten aanwezig die werken voor slachtofferonthaal. (Ministerie van Justitie, p.2-5)



**Figuur 17: Logo slachtofferonthaal**

Hun opdracht bestaat erin om er voor te zorgen dat slachtoffers van een misdrijf en/of hun na(ast)bestaanden niet uit het oog verloren worden. Er wordt informatie meegegeven over de gerechtelijke procedure, de stand van het dossier en dergelijke. Daarnaast organiseren zij ook bijstand voor de slachtoffers (dossierinzage, wegwijs in het gerechtelijke,...).

### 7.8.2 *Wie kan er bij terecht?*

- Alle slachtoffers van een misdrijf en hun verwanten en na(ast)bestaanden.
- De nabestaanden van iemand die zelfdoding gepleegd heeft.
- Verkeersslachtoffers die zwaar gekwetst zijn of bij een dodelijk verkeersongeval hun nabestaanden. (Ministerie van Justitie, p.2-5)

### 7.8.3 *Wie kan de tussenkomst vragen?*

De tussenkomst kan gevraagd worden door de magistraat en het personeel van de parketten, de rechtbank en justitiehuizen. Ook het slachtoffer of iemand vanuit diens omgeving kan dit aanvragen. Externe diensten kunnen mits toestemming van de cliënt ook een tussenkomst vragen.

Naast de aanwezigheid van slachtofferonthaal kan men bij een dossierinzage ook beroep doen op de ondersteuning van slachtofferhulp. (Ministerie van Justitie, p.2-5)

### 7.8.4 *Opdracht*

*Deze opdracht is gericht naar verkeersslachtoffers.* (Ministerie van Justitie, p.2-5)

#### – **Informereren**

De justitieassistent verstrekt aan verkeersslachtoffers en hun na(ast)bestaanden informatie inzake de gerechtelijke procedure, vanaf het moment van de klachtneerlegging tot aan de eigenlijke strafuitvoering. Er dient niet altijd een strafuitvoering te zijn. Deze informatie die meegegeven wordt, handelt over de rechtsbijstand, mogelijke diensten voor psychosociale hulp, schadevergoeding en de behandeling van de zaak voor het vonnisgerecht.

#### – **Bijstaan**

Tijdens de gerechtelijke procedure kunnen zij het slachtoffer en zijn familie ondersteunen en bijstaan op moeilijke momenten. *Bijvoorbeeld bij een inzage van het dossier.*

- **Verwijzen**

Voor juridische bijstand of psychosociale hulpverlening doen zij beroep op meer gespecialiseerde diensten en personen.

- **Sensibiliseren**

Slachtofferonthaal wil de positie van de cliënt in deze gerechtelijke procedure optimaliseren. Men wil de medewerkers van de rechtbanken en parketten attent maken op de behoeften, verwachtingen en rechten van de slachtoffers.

## 7.9 LOTGENOTENGROEPEN

In een lotgenotengroep kunnen mensen die zich in een gelijkaardige positie bevinden bij elkaar steun vinden. Er wordt een ruimte gecreëerd om met elkaar te praten en elkaar te ondersteunen. In zo'n groep vindt men troost en steun in de verhalen van andere. Door naar elkaars verhaal te luisteren, kan men misschien tips of hulpmiddelen vinden voor het aanvaardings- of verwerkingsproces van zowel de slachtoffers als de na(ast)bestanden.

### 7.9.1 OVK



**Ouders van Verongelukte Kinderen vzw**

Figuur 18: Logo OVK

De vzw Ouders van Verongelukte Kinderen is ontstaan vanuit de noden van ouders die hun kind verloren in het verkeer. Ze zochten naar een luisterend oor en naar personen die hen begrepen. 18 gezinnen hebben hun schouders onder dit initiatief gestoken, zo konden ze ondersteuning bieden aan lotgenoten. Dit initiatief groeide uit tot een groots project, het aantal leden groeit tot op de dag van vandaag. Momenteel zijn er 450 gezinnen actief binnen deze vereniging. OVK slaagde erin om op het vlak van verkeersveiligheid het beleid te overtuigen voor een diverse meer gecoördineerde aanpak. Er wordt gestreefd naar een efficiënte, adequate, menselijke opvang van families van jonge verkeersslachtoffers. (www.ovk.be, geraadpleegd op 10.04.2009)

De 3 belangrijkste doelstellingen van OVK zijn:

- **Lotgenotenwerking**

Ze willen dat ieder slachtoffer in het verkeer en zijn gezinsleden op humane, efficiënte en professionele hulp kan rekenen. Zij staan ter beschikking van alle families die een kind verloren hebben door een verkeersongeval. De hulp wordt voorzien door iemand die een gelijkaardige situatie heeft meegemaakt, dit kan van fundamenteel belang zijn tijdens het verwerkingsproces.

OVK organiseert voor de ouders en voor de broers en zussen van de slachtoffers praatgroepen, bijeenkomsten en therapeutische weekends.

Op de plaats van het ongeval wordt op vraag van de ouders van het verkeersslachtoffer een herdenkingsbord met SAVE (samen actief voor veilig verkeer) geplaatst. Hierop wordt de naam en de leeftijd van het slachtoffer vermeld.

— **Preventie**

Ze komen op tegen de grote verkeersonveiligheid in België bijvoorbeeld via de SAVE- borden en flitspalen. Ze ontwikkelen en steunen toneelvoorstellingen rond verkeer. OVK organiseert ook preventieve activiteiten op scholen.

— **Sensibilisering**

Om het publiek bewust te maken van de problematiek werken ze mee aan projecten. Deze projecten zijn niet enkel gericht op het publiek maar ook op professionelen zoals politie, justitie, rechtbank, ziekenhuis en de verzekeringsmaatschappijen. OVK wil deze instanties bewust maken van de behoeften en verzoeken van de families van een verkeersslachtoffer.

Ze willen ook de weggebruikers attent maken op hun werking. Sinds enkele jaren heeft OVK de SAVE- actie op poten gezet, weggebruikers die zich wensen in te zetten voor een veiliger verkeer, kunnen een charter ondertekenen.

Er wordt ook vaak deelgenomen aan informatiebeurzen om het publiek warm te maken voor de heersende problematiek rond verkeer. ([www.ovk.be](http://www.ovk.be), geraadpleegd op 10.04.2009)

### 7.9.2 *Over-hoop*

Bij een verkeersongeval waarin een kind het slachtoffer is, is het hele gezin betrokken. Het heeft niet enkel zijn weerslag op het slachtoffer zelf maar op alle leden van het gezin. Over-hoop is organisatie van gezinnen waarvan een kind slachtoffer is geworden van het verkeer.

Ze willen hun ervaringen delen met andere gezinnen.

De vereniging Over-hoop is tot stand gekomen door Sabine Cocquyt, zij schreef een boek naar aanleiding van het verkeersongeval waarin haar zoontje Dries betrokken was. Hij liep hierbij een NAH (niet aangeboren hersenletsel) op. Ze heeft haar ervaringen gebundeld in een boek. Ze beschrijft het traject dat ze samen met haar gezin heeft moeten afleggen tijdens deze moeilijke periode. Niet alleen Dries krijgt het zwaar te voorduren, ook het hele gezin. Sabine wil haar ervaringen delen met iedereen die in een soortgelijke situatie verkeert.

Over-hoop richt zich tot de ouders. Men organiseert ook activiteiten zowel voor de kinderen als de ouders, tijdens hun ontmoetingsmomenten willen ze het hele gezin bereiken.

Ze willen via deze weg mensen wegwijs maken in de verschillende thema's en het hulpverleningsaanbod waar je als naaste of als slachtoffers mee geconfronteerd kan worden, het onderling contact tussen de ouders en de andere betrokkenen zorgt voor het vinden van steun bij elkaar. Ze willen het aanspreekpunt vormen voor de ouders wanneer zij met vragen zitten. ([www.overhoop.be](http://www.overhoop.be), geraadpleegd op 10.05.2009)

### 7.9.3 *Conclusie*

Politie, brandweer, ziekenhuis, slachtofferhulp, slachtofferonthaal, ZEBRA, begrafenisondernemer, lotgenotenverenigingen en nog andere diensten of organisaties zetten zich allemaal in voor het welzijn van de verkeersslachtoffers.

Als slachtoffer of naaste van een slachtoffer word je in elke fase van je traject geconfronteerd met nieuwe hulpverleners (artsen, verpleegkundigen, brandweer, politie, revalidatiearts, logopediste, ergotherapeut, maatschappelijk werker, psycholoog,...).

De politie zorgt voor een eerste opvang en ondersteuning, de brandweer zal het slachtoffer bevrijden indien hij/zij gekneld zit in het voertuig, het ziekenhuis is vooral gericht op het herstel van het slachtoffer, slachtofferhulp biedt psychosociale ondersteuning, slachtofferonthaal neemt vooral het juridische luikje op zich, zo zet iedere hulpverleningsorganisatie zich vanuit zijn individuele en specifiek takenpakket in voor het slachtoffer en zijn familie.

Iedere taak die zij uitvoeren is gericht op het herstel en toekomstperspectief van het slachtoffer.

## 8 SAMENWERKINGSPROTOCOL VERKEERS-SLACHTOFFERS

Naast hun standaard takenpakket hebben de hieronder vermelde instanties zich ertoe verbonden om een samenwerkingsprotocol verkeersslachtoffers te ondertekenen. Ze gaan de verbintenis aan om zich extra in te zetten voor deze doelgroep. Hun taken zullen hierbij meer specifiek uitgewerkt worden naar de verkeersslachtoffers toe. (zie bijlage 6- artikel 5)

In dit hoofdstuk wil ik het samenwerkingsprotocol dat afgesloten werd tussen de verschillende diensten belichten. Ik schets jullie een duidelijk beeld van wat het protocol inhoudt, wie er deel van uit maakt en wat hun doelstellingen zijn. Aangezien het protocol geëvolueerd werd tijdens mijn stageperiode, kon ik dit goed opvolgen en ook een plaatsje geven als meerwaarde binnen dit hoofdstuk.

### 8.1 VOORSTELLING SAMENWERKINGSPROTOCOL VERKEER



Wanneer mensen betrokken zijn bij een verkeersongeval dan heeft dit een enorme inpakt op hun leven zowel op het materiële niveau als op psychologisch niveau. Het is een noodzaak dat de slachtoffers en hun na(ast)bestaanden de nodige ondersteuning en begeleiding krijgen. Opmerkelijk is dat er heel wat verschillende partijen betrokken zijn bij een verkeersongeval zoals eerstelijnsdiensten als tweedelijnsdiensten. Elk van deze diensten heeft zijn verantwoordelijkheid naar de slachtoffers toe. (Bundel samenwerkingsprotocol verkeersslachtoffers - Politiezone Vlaamse Ardennen)

**Figuur 19: Samenwerken**

Elke dienst of organisatie heeft aangegeven welke verbintenissen zij kunnen aangaan om de begeleiding van verkeersslachtoffers te kunnen optimaliseren.

Het werkingsgebied van dit protocol is Kluisbergen, Kruishoutem, Oudenaarde, Wortegem-Petegem en Zingem voor zover de na(ast)bestaanden verblijven in de Vlaamse Ardennen.

Er is een voorkeur om binnen dit protocol te analyseren welke verbintenissen er onmiddellijk op de plaats van het ongeval kunnen gebeuren en welke in de nazorg op korte termijn.

Het samenwerkingsprotocol werd tussen de volgende partijen afgesloten: Lokale politie Vlaamse Ardennen, Parket van de Procureur des Konings van het arrondissement Oudenaarde, Federale politie, brandweer, FiST (Fire Stress Team), Algemeen ziekenhuis Oudenaarde, slachtofferonthaal bij het Parket Oudenaarde, CAW Zuid- Oost- Vlaanderen Slachtofferhulp, OVK (ouders van verongelukte kinderen), Zebra, Suggnomé (forum voor herstelrecht en herstelbemiddeling), steunpunt verkeersslachtoffers, Vlaamse autonome raad uitvaartwezen, Centrum morele dienstverlening Ronse en FOD Volksgezondheid.

Deze 15 partners hebben al een duidelijke verantwoordelijkheid bij hun interventies inzake de verkeersongevallen. Dit protocol heeft als doel de verkeersslachtoffers en de na(ast)bestaanden van ernstige verkeersongevallen goed te ondersteunen en in de nazorg te voorzien. Hiermee wil men een goede samenhang tussen de verschillende diensten voorzien en ervoor zorgen dat ze beter op elkaar afgestemd zijn.

Dit project is van start gegaan op 1 oktober 2008 en is geldig voor onbepaalde duur.

Elke partij neemt zich voor om enkele afspraken na te komen. (Bundel samenwerkingsprotocol verkeersslachtoffers - Politiezone Vlaamse Ardennen)

— Lokale Politie

- Oprichten van een verkeersnetwerk.
- Aanstelling van een verkeersconsulent
- Aandacht voor correcte vaststellingen en het opmaken van het PV, kwaliteitsvolle slachtofferbejegening.
- Schetsenprogramma, die de kwaliteit van de schetsen van de ongevallen zal optimaliseren.
- Aandacht voor kinderen die betrokken zijn bij een verkeersongeval.
- De familie van zwaargewonde verkeersslachtoffers telefonisch verwittigen. Politie gaat naar spoed, staat de familie bij en verleent hen informatie over het ongeval.
- Informatie navragen bij de interventieleider van de brandweer.
- Overleden? Specifiek opgeleide slechtenieuwsmelders nemen de taak op zich.
- De begrafenisondernemer dient verwittigd te worden.
- Slachtofferhulp en slachtofferonthaal op de hoogte brengen.
- De brandweer op de hoogte houden van de toestand van het slachtoffer.
- Persoonlijke bezittingen van het slachtoffer bewaren.
- De brochure 'wat na een verkeersongeval' raadplegen.
- Organisatie van een nabezoek.

— Parket

- Elke partij evenals de diensten die in het ongeval betrokken zijn kunnen zich wenden tot de behandelende parketmagistraat en/of de Procureur Des Konings.
- Ouders van verongelukte inwonende kinderen kunnen een gesprek aanvragen bij de Procureur Des Konings gericht op het krijgen van een erkenning van slachtofferschap.

— Federale Politie

- De slachtofferbejegenaar zal specifieke taken uitoefenen binnen het project verkeer en een coördinerende rol op zich nemen binnen dit arrondissement.
- Onderzoek naar de mogelijkheid om het vormingspakket van de verschillende actoren te ondersteunen.
- Een overzicht van cijfermateriaal omtrent de verkeersongevallen.

— Brandweer

- Taak van verkeersregelaar op te nemen indien nodig.



- Iemand inzetten voor psychosociale ondersteuning van familieleden of bekenden op de plaats van de feiten.
  - Eekhoornproject<sup>18</sup> + de bespreking van de op zich genomen taken naar de familieleden toe.
  - Privacy van de slachtoffers waarborgen.
  - Gevonden goederen van tijdens de opruiming worden aan de politie bezorgd.
  - Aandacht voor kinderen.
- FiST
- Biedt acute en uitgesteld psychosociale hulp aan slachtoffers van een verkeersongeval of de mogelijkheid ertoe.
- Algemeen ziekenhuis Oudenaarde, Spoed
- Politie op de hoogte houden van de toestand van de patiënt
  - Voorzien in eerste opvang – informatie verstrekken over de gezondheidstoestand van de patiënt.
  - Een aparte opvangruimte voor de naastbestaanden.
  - De sociale dienst van het ziekenhuis op de hoogte brengen en zorgen voor bijstand voor de familie. Zoniet zal het verplegend personeel voor de nodige opvang zorgen.
  - De goederen van de patiënt met zorg behandelen.
  - Aandacht voor kinderen.
- Algemeen ziekenhuis Oudenaarde, sociale dienst
- Bijstand aan het slachtoffer en zijn naastbestaanden.
  - Doorverwijsfunctie naar opvolgdiensten.
  - Het opstellen van een folder met tips voor slachtoffers en hun naastbestaanden om hen te begeleiden in het verdere proces. De contactgegevens van de arts die de patiënt behandelt worden ook in deze folder opgenomen.
- Slachtofferonthaal
- Een ondersteuningsaanbod opstellen voor de naastbestaanden van een dodelijk verkeersslachtoffer.
  - Specifieke ondersteuning bieden.

---

<sup>18</sup> Eekhoornproject: “psychologische stabilisatie van geknelde en kritieke gewonde verkeersslachtoffers.” Dit is de taak die de brandweereekhoorn op zich neemt. Slachtoffers die zich in het wrak bevinden kunnen enorm getraumatiseerd zijn door het ongeval, ze worden geconfronteerd met beangstigende geluiden, hevige pijn, angst. De brandweerman gaat bij het slachtoffer in het voertuig indien mogelijk en stelt hen gerust, het slachtoffer wordt begeleid en ondersteund tijdens de bevrijding. Hij waarschuwt en licht toe wat er zal gebeuren. Op deze manier wordt het slachtoffer op psychologisch niveau ondersteund. (Bundel samenwerkingsprotocol verkeersslachtoffers - Politiezone Vlaamse Ardennen)

- De noden nagaan bij de ouders van verongelukte kinderen in een gesprek met de Procureur Des Konings in verband met het slachtoffererkenning. Het gesprek tussen beiden partijen regelen.
- Slachtofferhulp
    - Psycho- sociale hulpverlening en administratieve ondersteuning.
    - Trajectbegeleiding bij zwaargewonde slachtoffers en hun naasten.
    - Een eigen expertise stellen in functie van het project.
- OVK
    - Vormingspakket voor de verschillende actoren
    - Het aanbieden van ondersteuning door middel van een lotgenotengroep.
    - Een eigen expertise stellen in functie van het project.
- ZEBRA
    - Vormingspakket voor verschillende actoren
    - Uitwerking en ondersteuning van de zebra-actie.
    - Een eigen expertise stellen in functie van het project.
- Herstelbemiddeling Suggnomé
    - Stelt haar ervaring en kennis inzake herstel ter beschikking van het project.
    - Een aanbod doen van bemiddeling tussen slachtoffer en veroorzaker. Deze bemiddeling wordt gekenmerkt door:
      - › Erkenning van de veroorzaker naar het slachtoffer toe over het ongeval.
      - › Een rechtstreekse en vrijwillige deelname zowel van het slachtoffer als van de dader.
      - › Een neutrale bemiddelaar, die ervoor zorgt dat het bemiddelingsproces in goede banen loopt.
    - Feedback geven rond het proces.
    - De werking van het project toetsen aan de filosofie van het herstelrecht, dit samen met de stuurgroep herstelrecht en herstelbemiddeling met oog op de verbetering en bijsturing van het project.
- Steunpunt verkeersslachtoffers
    - Vormingspakket voor verschillende actoren.
    - Een eigen expertise stellen in functie van het project.
    - Bereikbaar zijn voor vragen in functie van doorverwijzing.
- Vlaamse autonome raad uitvaartwezen
    - Zo snel mogelijk ter plaatse zijn.

- CMD Ronse
  - De gepaste ondersteuning bieden aan de veroorzakers van het ongeval.
  
- FOD Volksgezondheid
  - Er kan bij een ernstig verkeersongeval het PsychoSociaal Interventieplan (PSIP) afgekondigd worden door de federaal gezondheidsinspecteur. Dit plan houdt in dat:
    - › Niet gewonden getransporteerd worden.
    - › Een onthaalcentrum en een telefooninformatiecentrum wordt opgebouwd.
    - › De familie en vrienden worden opgevangen.
    - › Dat het psychosociaal coördinatiecomité samengeroepen wordt en kan voorzien in eventuele nazorg.

## 8.2 EVALUATIE SAMENWERKINGSPROTOCOL

Tijdens mijn stageperiode heb ik de evaluatie van het protocol mogen mee volgen. Ik licht de eventuele moeilijkheden en de positieve evoluties die het doorgemaakt heeft toe. Op de evaluatievergaderingen van het samenwerkingsprotocol op 30/04/2009 en 27/04/2009 kreeg ik deze informatie.

Er werd per betrokken dienst besproken welke ervaringen zij hebben bij het uitvoeren van het protocol. Men kwam tot de conclusie dat er aanpassingen nodig zijn aan het protocol voor een optimaler niveau.

- Het is nodig dat er informatie rond de zwaargewonde slachtoffers doorgegeven wordt naar slachtofferonthaal.

*Het is voor slachtofferonthaal handig als zij op de hoogte zijn van het aantal zwaargewonde verkeersslachtoffers, zo kunnen zij op regelmatige tijdstippen een brief sturen naar de slachtoffers en hun familie.*

- Er is de afspraak gemaakt dat er een brief opgemaakt zal worden waarin de verschillende diensten voorgesteld worden en deze zal op de verschillende tijdstippen na het ongeval verstuurd worden zowel naar de slachtoffers als naar hun na(ast)bestaanden.
- Een herwerking van het eekhoornproject.

*De eekhoorn is nog geen bekend fenomeen. We zien dat het in de praktijk meestal iemand van het medische team is die deze taak op zich neemt. Het zou voor het slachtoffer in de wagen een meerwaarde zijn wanneer iemand van de brandweer deze taak uitvoert. Zij hebben kennis van de technische zaken die rond het slachtoffer gebeuren en kunnen het slachtoffer ook geruststellen wanneer ze angstig zijn. Ook niet iedere brandweerman kan deze taak op zich nemen, er dient een zorgvuldige selectie te gebeuren. Zij volgen dan een opleiding voor de begeleiding van deze slachtoffer.*

- Er dienen duidelijke afspraken gemaakt te worden rond de omgang met de pers, iedereen dient eenzelfde methode te gebruiken. Er zullen algemene richtlijnen geformuleerd worden inzake het contact met de pers.

*Het is voor de familie van enorm belang dat er geen verkeerde informatie doorgegeven worden. Het kan tot pijnlijke en frustrerende momenten leiden wanneer ze foute informatie vernemen in de media.*

### 8.3 CONCLUSIE

Door het samenwerkingsprotocol krijgen deze instanties specifieke gerichte taken naar de verkeersslachtoffers en hun na(ast)bestaanden toe. Uit de interviews en de informatie uit hoofdstuk 7, heb ik vooral de algemene taken belicht en in dit protocol krijgen zij specifieke taken erbij.

Met dit protocol wil men de verkeersslachtoffers en hun familie in elk opzicht een betere ondersteuning bieden. Wanneer er een optimale samenwerking is tussen deze verschillende diensten dan kan het slachtoffer en zijn omgeving er enkel maar wel bij varen. Elk engagement die zij aangaan heeft gevolgen voor het verkeersslachtoffer.

We merken op dat er ook meer alertheid is naar kinderen toe die betrokken zijn in een ongeval. We zien het belang van kinderen terugkeren bij meerdere deelnemers aan het protocol. Kinderen zijn zo kwetsbaar in onze maatschappij en verdienen ook de nodige ondersteuning te krijgen.

Wat ik opmerkelijk vind is dat men bij zwaargewonde slachtoffers de naastbestaanden telefonisch op de hoogte wil brengen. Enerzijds zie ik hier wel het voordeel van in, de familie kan dan sneller bij zijn geliefde naaste zijn in het ziekenhuis maar anderzijds zie ik hier ook een gevaar dat zeker niet uit het oog verloren mag worden. Wanneer naastbestaanden zo'n boodschap krijgen stort hun wereld als het ware in, dit kan het functioneren belemmeren. Het is dan ook gevaarlijk wanneer deze mensen zelfstandig in het ziekenhuis moeten raken. Ik schets dit even aan een krantenartikel 'Vrouw rijdt tegen boom op weg naar verongelukte echtgenoot' (zie bijlage 6- artikel 1)

Er wordt met dit protocol ook meer aandacht besteed aan de hulpverlener als persoon. Ik haal hierbij het voorbeeld aan uit mijn interview. Er wordt hier aangegeven dat wanneer het slachtoffer uit het voertuig bevrijd is, er verder geen informatie wordt teruggekoppeld naar de brandweer. Ik merkte op dat het toch iets was waar brandweermannen soms mee worstelen. Ze stellen zich vaak na het ongeval de vraag hoe het nu verder gaat met het slachtoffer. In dit protocol heeft men hier aandacht voor, mede dankzij het eekhoornproject. Mij lijkt het een meerwaarde, dat deze mensen op de hoogte gehouden worden van de toestand van de cliënt.

## 9 GETUIGENISSEN VERKEERSSLACHTOFFERS

Slachtoffers aan het woord! Naast het perspectief van de hulpverleners en de instanties zijn de slachtoffers zelf onze grootste leermeesters. Ze kregen hier de kans om vanuit hun perspectief hun verhaal te vertellen. Een verkeersongeval is een schokkende ervaring voor de slachtoffers en hun na(ast)bestaanden. Iedereen heeft een eigen persoonlijkheid en als hulpverlener dien je hier ook aandachtig voor te zijn, er dient hulpverlening op maat georganiseerd te worden. Met de 4 verschillende getuigenissen wil ik het onderscheid schetsen in het geïndividualiseerd verwerkingspatroon van de slachtoffers.

Hun verhaal is gebaseerd op de interviewvragen zie bijlage 2. De cliënten zijn akkoord dat hun gegevens op anonieme basis verwerkt en gebruikt worden voor mijn onderzoek, deze verklaring vind je in de informed consent, zie bijlage 3.

### 9.1 GETUIGENIS 1

*Anneke en haar man Paul hebben op 11 maart 2003 een zwaar verkeersongeval gehad. Er kwam een auto op hen afgereden waardoor zij moesten uitwijken met als gevolg dat ze van de weg geraakt zijn, hierdoor zijn ze op een betonnen pilaar terecht gekomen. Er is vluchtmisdrijf<sup>19</sup> gepleegd en er waren geen getuigen.*

Anneke had een zware hersenschudding. Haar man lag op haar keel, zijn bloed sijpelde in haar mond waardoor ze niet meer kon ademen. Zij had een zware hoofdwonde waarbij ze ook bloed verloor, dat ook in haar mond terecht kwam. Ze had 8 breuken en een zeer zwaar letsel aan haar been. De brandweer heeft 45 minuten nodig gehad om haar te bevrijden. Het koppel reed met een camionette, deze had geen neus dus ze zaten gekneld zoals in een sardienendoosje. Ze kon haar man niet wegduwen. Een voorbijganger, die een opleiding bij de brandweer genoten had, heeft hen de eerste hulp geboden. Pijn voelde ze op dit moment niet, ze voelde wel dat ze niet kon bewegen. Ze verloor telkens het bewustzijn, de brandweerman praatte voortdurend tegen haar maar elke keer ze moest antwoorden had ze het moeilijk.

Hierna weet Anneke niets meer. Ze is terug bij bewustzijn gekomen door een hevige pijn in haar enkel. Nadien is dit een dode plek geworden, ze hebben dit moeten wegsnijden. Er was sprake van een amputatie omdat ze teveel bloed verloor. Ze weet niet meer hoe ze in het ziekenhuis geraakt is.

Haar man, Paul, is klinisch dood geweest en werd gereanimeerd. Hij was in kritieke toestand en is overgebracht naar het UZ in Gent. Hij had zeer zware hersenletsels, zijn schedel was ingedrukt. Dit heeft Anneke later gehoord omdat ze niet bij bewustzijn was door haar eigen verwondingen en ze kon hem niet zien. Hij had nog andere letsels zoals een klaplong, een schouderbreuk. Paul heeft nog verschillende maanden in een coma gelegen.

Dochter Karo en hun vriend Pol werden opgevangen door slachtofferbejegening. Anneke heeft geen ondersteuning gehad door slachtofferhulp. Er is wel een politieagent langs geweest maar hier herinnert ze zich niets meer van. Na 6 maand is er nog eens iemand van de politie langs geweest omdat Anneke zei dat ze nooit ondervraagd geweest is. Anneke heeft nooit ondersteuning gekregen. Ze vindt dit echt jammer. Ze lag alleen op een kamer, ze kon niet bewegen, het heeft 2 maand geduurd voor ze nog maar kon rechtzitten. Anneke heeft 3,5 jaar in een rolstoel gezeten. Dankzij haar doorzettingsvermogen en wilskracht

---

<sup>19</sup> Vluchtmisdrijf: de verkeerswet omschrijft iemand die schuldig is aan vluchtmisdrijf als volgt. De bestuurder van een voertuig of van een dier, wetend dat het de oorzaak of de aanleiding was van een ongeval op de openbare weg, die de vlucht neemt om aan de nodige vaststellingen te ontsnappen. Ook wanneer het ongeval niet aan zijn schuld te wijten is. (Federale overheidsdienst, p. 75)

kan ze toch stappen wel korte afstanden. Anders verplaatst ze zich met een kruk. Ze heeft enorm veel steun gehad van de kinesist. Ze kon haar arm niet meer plooiën, benen niet meer bewegen (de spieren waren verkrampd).

Ze heeft in het ziekenhuis ook geen psychiater gehad. In de eerste maand beseftte Anneke niet wat haar overkomen was. Toen ze in de auto lag dacht ze vooral aan haar man, ze wou dat hij gered werd. Ze dacht dat hij overleden was, ze was angstig en bang. Ze was in schok, ze zat vast. Had de 2<sup>de</sup> voorbijganger hen niet gevonden, dan hadden ze het wellicht niet overleefd. Anneke vindt nu troost in het schrijven van poëzie. (zie onderaan)

De afgelopen jaren heeft Anneke al enorm veel in het ziekenhuis gelegen. Het ongeval heeft niet alleen lichamelijke gevolgen gehad ook de financiële problemen staken de kop op. Het ging beter met haar, tot er een brand ontstond in haar woning. Dit heeft het ongeval opnieuw naar boven gebracht. Ze droomt er nog vaak over. Wanneer ze in het ziekenhuis lag heeft ze zelf contact opgenomen met iemand van slachtofferhulp. Het helpt Anneke veel om met hen te praten. Ze is heel tevreden over de begeleiding en opvang. Ze vindt het jammer dat ze deze begeleiding niet onmiddellijk na het ongeval had, dan had ze dit misschien nu al een plaats kunnen geven. Ze zal het nu beetje bij beetje kunnen verwerken. Helemaal verwerken zal misschien niet lukken omdat Paul een blijvend hersenletsel heeft. Hij heeft geen besef meer van tijd en ruimte, hij haalt namen/voorwerpen door elkaar. Enkel de naam van Karo, hun dochter, kan hij onthouden. Toen hij in een coma lag is ze om de 2 dagen bij hem langs geweest. Anneke heeft hem foto's getoond van het ongeval, hij herkende zijn eigen camionette niet meer. Haar man verblijft momenteel in een home, hij heeft verzorging nodig. Hij komt een paar keer per week nog naar huis, dit is voor Anneke telkens opnieuw een confrontatie met het ongeval.

Anneke heeft nu ook contact gehad met slachtofferonthaal. Ze heeft haar dossier mogen inkijken. Voor haar was dit een enorme verrijking omdat ze zich niet veel meer herinnerde van het ongeval. De sociale dienst van het ziekenhuis is langs geweest om te kijken of ze nog iets nodig had maar niet voor extra hulp na het ongeval te bieden. Ze hebben er wel voor gezorgd dat alles in orde was met het ziekenfonds.

Ze gaf mee als tip dat wanneer er een ongeval gebeurd is, er sneller en als een automatische beroep zou moeten gedaan worden op slachtofferhulp. Mensen die een ongeval hebben meegemaakt zijn zo geschrokken dat die eerste opvang enorm belangrijk is voor het verwerkingsproces.

Het is zo donker,  
Zo donker om me heen  
Het is zo donker  
Ik voel me zo alleen

Mijn hartje kun je makkelijk raken  
Er is toch niemand die erover wil waken.  
Van buiten ziet iedereen mij als blij en druk,  
Maar van binnen is mijn hartje stuk.

De leegte die mensen achter kunnen laten,  
En altijd denk je dat zijn mijn maten!  
Maar eigenlijk kennen ze je niet  
En dat kan zorgen voor veel verdriet.

Ze kunnen mij gemakkelijk kwetsen,  
Ook al zeg ik stoer 'laat maar kletsen'  
Mijn muren sluiten zich om me heen  
Ik voel me zo onzeker en alleen. (Anneke)

## 9.2 GETUIGENIS 2

*Lien is 21/10/2009 aangereden door een auto toen ze met school op uitstap ging. De hele klas was op dat moment aan het oversteken toen de wagen op hen kwam ingereden. Lien zat gekneld onder het voertuig, de auto stond als het ware op haar lichaam. De brandweer is ter plaatse gekomen om haar te bevrijden.*

Vanaf het moment van de aanrijding zei Lien tegen de omstaanders dat ze haar moeder moesten opbellen. Ze heeft zelf nog het nummer gedicteerd. Één van de getuigen heeft contact opgenomen met Hilde. Hilde was enorm geschrokken en in paniek. Ze hoorde 'mijn dochter heeft een ongeval gehad' en verder niets meer. Ze heeft de telefoon gegeven aan iemand die rustiger was om toch meer informatie te krijgen. Ze is onmiddellijk naar de plaats van het ongeval gelopen. Onderweg kwam ze een politieagent tegen die haar begeleidde naar de plaats. Toen Hilde aankwam waren de politie, de brandweer en de ambulance al aanwezig. Hilde werd door iemand van de brandweer tegengehouden om bij Lien te gaan. Over de opvang van deze man is Hilde niet te spreken, hij zou haar moeten kalmeren en dat is in geen enkele zin gelukt. De leerlingen zijn onmiddellijk bij Hilde gegaan om haar op de hoogte te brengen, zij waren een grote steun. De veroorzaker van het ongeval was op dit moment al weggebracht door de politie. De arts die ter plaatse was heeft Hilde gerustgesteld 'alles is ok, ze is niet buiten bewustzijn geweest'. De paniecreactie van Hilde was 'hoe kan je dat weten, ze ligt er nog onder'. Bij het optillen van de auto moest Hilde de andere kant gaan staan, ze mocht dit niet zien. Dit vond ze wel jammer. Met een schepbrancard is Lien dan door de brandweer van onder het voertuig gehaald. Lien zelf is gedurende heel deze periode heel kalm gebleven. Lien herinnert zich dat de rit naar het ziekenhuis enorm lang duurde, haar tijdsbesef was verdwenen. Dit is opmerkelijk bij een traumatische ervaring.

Lien werd overgebracht naar het ziekenhuis waar ze allerlei onderzoeken moest ondergaan. Omdat haar toestand kritiek was moest Lien overgebracht worden naar intensieve zorgen. Hilde had het voordeel dat zij zelf in het ziekenhuis werkte en zo veel informatie kreeg en de hele tijd bij Lien mocht blijven, ook op intensieve zorgen. Hilde heeft veel van de zorg van Lien op zich genomen omdat zij zelf verpleegkundige is. Sommige van haar collega's waren zeer begripvol terwijl anderen vonden dat dit totaal niet kon.

De zus van Lien werd via de school op de hoogte gebracht. Er waren enkele leerkrachten die het ongeval gezien hebben. Een verpleegster van de spoeddienst is haar gaan ophalen. Hilde heeft zelf naar Tom, Lien's broer, gebeld, hij is ook zo snel mogelijk naar het ziekenhuis gegaan. Op het moment van het ongeval voel je je zo machteloos, alles gaat aan je voorbij.

De politie is onmiddellijk naar de spoeddienst gekomen. Ze vroegen of ze Lien al enkele vragen konden stellen. Dit was veel te vroeg, Lien verkeerde nog in kritieke toestand, men wist op dat moment nog niet welke letsels ze had opgelopen. Hilde gaf aan dat ze dit veel te vroeg vond.

Lien had tal van lichamelijke letsels opgelopen namelijk een gebroken schouderblad, klaplongen, gekneusde ribben, een gebroken pols, een gescheurde lever, ook een letsel opgelopen aan haar been en haar hele lichaam stond vol schaafwonden. Op psychologisch gebied heeft het ongeval ook zijn sporen nagelaten. Lien is veel alerter wanneer ze de straat moet oversteken.

De dienst slachtofferbejegening is ook langs geweest, hier hebben ze een positieve ervaring mee. Deze dame heeft hen ondersteund tijdens deze moeilijke periode. De dienst slachtofferhulp is ook langs geweest in het ziekenhuis en komt nu nog thuis. Slachtofferhulp biedt hen emotionele en praktische ondersteuning zoals bijvoorbeeld informatie zoals het statuut van benadeelde, rond verzekering en dergelijke. Wanneer je betrokken bent in een ongeval dan gaan dit soort dingen gewoon aan je voorbij, hier is slachtofferhulp een

belangrijke schakel. Lien heeft zowel in het ziekenhuis als thuis kiné gekregen. De sociale dienst heeft geen contact opgenomen met hen in het ziekenhuis voor zover ze zich nog herinneren. De mutualiteit heeft hen wel enige ondersteuning voorzien, zij hebben een voorstel gedaan voor huishulp. Als alleenstaande mama vond Hilde het niet gemakkelijk om alles bol te werken bijvoorbeeld strijken, koken voor de andere kinderen. Ze kreeg wel steun van haar omgeving en familie maar huishulp zou welkom geweest zijn.

De spanning waar je de eerste dagen doorgaat is bijna ondragelijk, voortdurend tests, bloedafname. Je leeft als het ware op automatische piloot. Het ongeval was niet enkel voor Lien een zware klap maar heeft zijn invloed laten gelden op het hele gezin.

Lien maakt de opmerking dat er op school meer begeleiding was voor haar medeleerlingen dan dat zij gekregen heeft. Op school werd er onder andere een klasgesprek georganiseerd. Bij Lien is de hulpverlening pas later op gang gekomen. Dit vindt ze wel jammer.

De dader heeft na het ongeval contact opgenomen met hen. Hij is langs geweest met een doosje pralines. Dit gaf een zeer raar gevoel. Hilde was eerst zo kwaad op de veroorzaker maar toen hij voor haar stond was ze toch even sprakeloos. De bestuurder van de wagen is zijn rijbewijs maar 14 dagen kwijt geweest, Hilde en Lien vinden dit onverantwoord. Dit is een relatief lichte straf voor wat er gebeurd is, de definitieve straf moet echter nog volgen.

#### Tips:

- Financiële ondersteuning.
- Huishulp - meer bekendheid hieromtrent
- Naar vriendelijkheid toe van politie en brandweer die ter plaatse waren.
- Slachtofferbejegening is langs geweest maar Hilde vond het jammer dat er na enige tijd iemand anders kwam, deze vrouw was in verlof.
- De huisarts mocht iets sneller op bezoek komen.
- Soms blijf je als slachtoffer in de kou staan in het ziekenhuis.
- Het zou misschien in het belang zijn van de patiënt moest er een psycholoog langskomen in het ziekenhuis.
- Kinderen die niet binnenmogen op intensieve zorgen
- Verlofregeling op het werk beter organiseren

### **9.3 GETUIGENIS 3**

*Thomas (23jaar) werd op 24/07/2004 aangereden met zijn fiets door een roekloze chauffeur toen hij samen met Koen van een barbecue kwam. Koen kon zich nog net wegslaan maar Thomas werd gegrepen door de wagen. De chauffeur heeft vluchtmisdrijf gepleegd. Koen had de wagen herkend en op basis hiervan kon de veroorzaker toch ingerekend worden.*

Als gevolg van het ongeval liep hij een bilaterale longcontusie, met pneumothorax (doorboorde long), een breuk van de rechter femur (dijbeen) en verwondingen op het aangezicht. Op psychologisch gebied heeft het ongeval ook zijn sporen nagelaten bij Thomas, hij is sindsdien bang om nog met de fiets te rijden. Zijn beschadigde fiets staat vandaag nog onaangeroerd in de garage. Ook nu sinds hij zijn autorijbewijs heeft is hij alerter geworden in het verkeer.



Het ongeval is 's nachts gebeurd, een geluk dat Koen aanwezig was, of het had enige tijd geduurd vooraleer iemand hem zou gevonden hebben. Doordat zijn long doorboord was door zijn rib, kon hij moeilijk ademen. Koen heeft onmiddellijk de hulpdiensten kunnen verwittigen en dit is zijn redding geweest. Thomas werd onmiddellijk overgebracht naar de spoeddienst van het ziekenhuis, hier heeft hij de eerste verzorging gekregen. Omdat er een fractuur was aan zijn rechterbeen en er enige onzekerheid was of het in de toekomst nog zou functioneren, moest hij onmiddellijk geopereerd worden. Thomas heeft een drietal weken op intensieve zorgen gelegen, hier werd hij in een kunstmatige coma gehouden om de pijn niet te voelen. Toen hij wakker werd en zijn toestand niet langer kritiek was werd Thomas overgebracht naar een gewone kamer.

De moeder van Thomas heeft de meeste zorgen op zich genomen. Thomas heeft ook veel steun gekregen van zijn vrienden, die regelmatig op bezoek kwamen. Na het verlaten van het ziekenhuis kwam een thuisverpleegkundige van het Wit Gele Kruis langs voor de verdere verzorging aan zijn been. De sociale dienst van het ziekenhuis heeft hen deze dienst aangeraden.

Thomas heeft een lange revalidatie doorlopen, zijn been was ernstig beschadigd. Hij heeft enkele weken in een rolstoel gezeten, na een intensieve training kon hij met krukken stappen en dankzij zijn doorzettingsvermogen kon hij enkele weken later ook zonder krukken stappen.

Doordat de veroorzaker vluchtmisdrijf gepleegd heeft en dit een strafwettelijk feit is, moet de zaak voor de rechtbank komen. De veroorzaker van het ongeval werd aansprakelijk gesteld en diende op te draaien voor de schade die Thomas opgelopen heeft. Thomas werd onderzocht door een gerechtsdokter om zo getrouw mogelijk zijn verwondingen weer te geven. Thomas is niet tevreden over het gerechtssysteem, voor hem mag alles sneller verlopen. Het is nu 5 jaar geleden en hij heeft nog steeds niets gezien van een schadevergoeding. Thomas en zijn moeder vinden dit ongehoord, hij was volledig in zijn recht als zwakke weggebruiker. Om zijn rechten optimaal te bekomen heeft het gezin een advocaat onder de arm genomen.

Thomas heeft geen aanbod gekregen van slachtofferhulp. Hij vond dit wel jammer. Hij had graag eens met een buitenstaander over zijn ongeval gepraat, misschien was hij hierdoor van zijn angst geraakt om met de fiets te rijden. Thomas en zijn moeder hebben veel zelf moeten uitzoeken na het ongeval, slachtofferhulp kon hen hier misschien bij ondersteunen.

Wanneer ik aan Thomas vroeg wat voor hem kwaliteitsvolle hulpverlening is antwoordt hij 'kwaliteitsvolle hulpverlening is inspelen op de noden en behoeften van de cliënten. De manier waarop de hulpverlening gebeurt, is uitermate belangrijk.' Dit heeft hij deels meegekregen door zijn opleiding orthopedagogie.

## 9.4 GETUIGENIS 4

*Op 21 januari 2009 is Ellen, toen ze op weg was naar haar werk, beginnen slippen met de wagen. Ze verloor de controle over het stuur en kwam tot stilstand tegen een geparkeerd voertuig.*

Ellen was vooral enorm geschrokken door het ongeval. Onmiddellijk na het ongeval heeft ze zelf contact opgenomen met haar vriend en met haar ouders en ze is erin geslaagd om de aanrijdingformulieren zelf in te vullen. De politie en brandweer zijn niet tussengekomen. Er was geen opname in het ziekenhuis of revalidatie vereist.

Toen haar vriend aankwam zei ze hem dat alles goed ging en dat ze wou gaan werken. Na enige discussie heeft hij haar toch naar het station gebracht. Eens ze op de trein zat heeft Ellen haar emotionele weerslag gekregen. Op dat moment begon door te dringen wat er gebeurd was.

Toen ze op het werk aankwam is ze beginnen huilen. Ellen is heel goed opgevangen door haar collega's en haar verantwoordelijke. Zij heeft haar dan doorverwezen naar de arts van het werk. De arts stuurde haar meteen naar het ziekenhuis in Brussel om haar letsels te laten vaststellen. Op dit moment was Ellen helemaal alleen, ze voelde zich zo eenzaam in dat grote ziekenhuis. Ellen liep gekneusde nekwevels op en het ongeval heeft op psychologisch gebied ook gevolgen; Ellen durft niet meer met de auto te rijden bij vriesweer en ze voelt zich onveilig als passagier. Na het onderzoek in het ziekenhuis is ze onmiddellijk naar huis gegaan. Ze kreeg een nekkraag en moest het enkele weken rustig aandoen. Ze moest wekelijks naar de kinesist gaan om haar nekspieren soepel te houden. Daar dit een verkeersongeval was op weg naar het werk kan dit aangegeven worden als een arbeidsongeval. Ook van de mensen in haar naaste omgeving heeft Ellen enorm veel steun gehad.

Ellen ondervond wel moeilijkheden bij het invullen van alle administratie. Ze kreeg een hoop papierwerk waar ze zelf haar weg in moest vinden. Ze gaf wel aan dat ze enige psychologische bijstand kon gebruiken om opnieuw in de wagen te stappen. Het was voor haar niet simpel om deze angst te overwinnen. *Hier zou slachtofferhulp misschien de nodige ondersteuning kunnen bieden.*

Voor Ellen is kwaliteitsvolle hulpverlening: 'Iemand waar een slachtoffer alles kan aan vertellen, er moet naar hem geluisterd worden. Ook iemand die voldoende informatie kan bieden ivm de afhandeling van een verkeersongeval (verzekering, ziekenfonds,...)'.  
'

## 9.5 CONCLUSIE

Uit de getuigenissen van de verkeersslachtoffer is duidelijk merkbaar dat de slachtoffers behoefte hebben aan emotionele ondersteuning. 2/4 rekent op de ondersteuning van slachtofferhulp en blijkt hier heel tevreden over te zijn, de andere 2/4 geeft aan dat ze toch enige ondersteuning gemist hebben, omdat zij het aanbod niet gekregen hebben. De getuigenis van Anneke heeft me nog meer bewust gemaakt van het feit dat ondersteuning in van immens belang is in elke fase van het af te leggen traject. Deze mensen zijn enorm kwetsbaar na een verkeersongeval en dienen met de nodige empathie, zorgzaamheid en voorzichtigheid benaderd te worden. Uit deze 4 getuigenissen merk je dat deze slachtoffers elk op hun individuele manier omgaan met wat er gebeurd is. Het is dan ook een noodzaak dat deze verkeersslachtoffers ook vanuit dit individuele perspectief benaderd en ondersteund worden. Elk ongeval is anders, elk slachtoffer is anders en elk verwerkingsproces is anders en vraagt ook een diverse aanpak.

Ik vond het zeer aangrijpend om naar de getuigenissen van de slachtoffers te luisteren. Ik had hierbij het gevoel dat ik in hun verhaal zat. Deze slachtoffers hebben enorm veel kracht en moed om verder te gaan. Hun doorzettingsvermogen bewonder ik ten zeerste, het heeft hen gebracht tot wie ze nu zijn. Door naar hun verhaal te luisteren werd ik geconfronteerd met de kwetsbaarheid en het onvoorspelbaarheid in het leven.

Bij deze zou ik graag Anneke, Ellen, Lien en Thomas nog eens bedanken voor hun openhartigheid tijdens het interview. Ik wens hen nog een voorspoedige toekomst toe.

## 10 AANBEVELINGEN VOOR SLACHTOFFER- HULP VOOR DE BEGELEIDING VAN VER- KEERSSLACHTOFFERS

---

- Uit de interviews en de evaluatie van het project trajectbegeleiding merken we op dat er steeds verkeersslachtoffers zijn die door de mazen van het net glippen. Hoe kunnen we vanuit de dienst slachtofferhulp voor meer bekendheid zorgen?

### **Aanbeveling**

*Ik zou een reclamecampagne opzetten via de media en posters op vaakbezochte plaatsen hangen. Via een rapportage in Koppen of dergelijke kan dit concept verduidelijkt worden. In de rapportage kunnen verschillende verkeersslachtoffers aan het woord komen en het belang van ondersteuning tijdens hun traject verduidelijken. Hierin zou ik de campagne voorstellen, ik zou als gastspreker een medewerker van slachtoffer uitnodigen. ‘Laat je volgen...’ kan een titel zijn voor de campagne. Deze titel verwijst naar de nood aan ondersteuning tijdens de moeilijke weg die de slachtoffers vaak af te leggen hebben. Het belang van trajectbegeleiding wordt voorgesteld.*

*Een folder voor de slachtoffers en hun familieleden zou een handig werkinstrument zijn. In de folder zal men het aanbod van slachtofferhulp naar de verkeersslachtoffers toelichten namelijk trajectbegeleiding, de contactgegevens van slachtofferhulp en eventueel een korte getuigenis van een verkeersslachtoffer die beroep gedaan heeft op deze hulpverlening. Mij lijkt de meest geschikte plaats om deze te verspreiden het ziekenhuis via een medewerker van de sociale dienst, hij kan het slachtoffer en zijn familie bezoeken en deze informatie meegeven. Ook de politie speelt hier een essentiële rol in, zij kunnen de slachtoffers aanspreken over dit hulpverleningsaanbod. Deze 2 diensten zijn de meest geschikte om een actief aanbod te doen. Verder zou ik de folders verspreiden in het ziekenfonds en de verzekeringsmaatschappij.*

- Het is in het belang van de cliënten – verkeersslachtoffers dat de hulpverleners een duidelijk zicht hebben op de sociale kaart, met het oog op een betere en efficiënte doorverwijzing.

### **Aanbeveling**

*Er kan eventueel een mini- sociale kaart gemaakt worden per regio. Zo kunnen de hulpverleners relatief snel de correcte doorverwijzing doen. Ik heb in de bijlage al enkele contactadressen meegegeven die voor de hulpverleners ook een handige leidraad kunnen zijn.*

- Wanneer men het eerste aanbod doet van trajectbegeleiding kan het zijn dat het slachtoffer of zijn familie daar op dat moment niet onmiddellijk behoefte aan heeft. Hun zorg gaat in eerste instantie naar het herstel. Een trajectbegeleider dient pro- actief te werken. Er werd al een brief opgemaakt door de medewerkers binnen het samenwerkingsprotocol die op regelmatige basis naar het slachtoffer zal verstuurd worden. Voor de hulpverleners is het moeilijk om dit organisatorisch bij te houden.

### **Aanbeveling**

*Een systeem die de hulpverleners een automatische herinnering stuurt om contact op te nemen met het verkeersslachtoffer, zou een handig hulpmiddel zijn. Dit kan mis-*

*schien praktische verlopen via de Google agenda. Wanneer het ongeval gebeurd is en de hulpverlener neemt contact op met het slachtoffer, kan dit eventueel in een systeem ingevoerd worden of eventueel via mail kan er een maandelijkse herinnering gestuurd worden voor de contactname. De hulpverleners kunnen voor zichzelf een logboek bijhouden met de gegevens van de cliënten en de tijdstippen wanneer zij dienen gecontacteerd te worden.*

- Wanneer cliënten betrokken zijn bij een verkeersongeval heeft dit enorme gevolgen op hun verdere leefwereld. De hulpverlener dient oog te hebben voor de verschillende levensdomeinen: school, werk, vrije tijd. Ook voor het verzekeringstechnische aspect dient men alert te zijn.

### **Aanbeveling**

*Deze zijn aspecten waar men als hulpverlener extra aandacht dient voor te hebben. Hierbij kan mijn checklist gebruikt worden, ik heb een speciaal vragenonderdeeltje gemaakt over deze thema's.*

- Het sociale netwerk, de omgeving van het verkeersslachtoffer dient ook de nodige ondersteuning te krijgen. Hun leefwereld wordt net als die van het slachtoffer volledig door elkaar geschud. Het is belangrijk dat het slachtoffer ondersteund wordt door zijn omgeving, als hulpverlener dien je hier ook alert voor te zijn.

### **Aanbeveling**

*Wanneer je merkt dat de familie het moeilijk heeft om het ongeval of om het verlies van hun naaste een plaats te geven en zij het gevoel hebben dat zij niet in hun omgeving terecht kunnen, kan je als hulpverlener van slachtofferhulp het aanbod doen van een lotgenotenvereniging.*

- Het samenwerkingsakkoord (zie hoofdstuk 8) wordt uitgevoerd binnen één zone. Uit de positieve evaluatie blijkt dat dit protocol in de goede richting evolueert, het is dus aan te raden om andere zones aan te moedigen om ook zo'n protocol af te sluiten. Deze samenwerking is in het belang van de slachtoffers.

### **Aanbeveling**

*De positieve evaluatie voorstellen aan andere zones; iedere partij die deelneemt aan het protocol, kan zijn nieuwe opdracht toelichten. Het is misschien een mogelijkheid om per zone en per organisatie enkele medewerkers aan te stellen, die zich willen engageren binnen dit samenwerkingsakkoord. Wanneer we enkele mensen kunnen motiveren binnen een hulpverleningsorganisatie kunnen zij dit overbrengen naar de andere medewerkers en naar verantwoordelijken toe.*

- Binnen de trajectbegeleiding (zie hoofdstuk 5) merkten we op dat de samenwerking tussen de verschillende diensten niet altijd even vlot verloopt. Het grootste slachtoffer hiervan is het verkeersslachtoffer of zijn familie. Voor een goede samenwerking is het belangrijk dat er niet alleen een vertrouwensrelatie ontstaat tussen de cliënt en de hulpverlener maar ook tussen de hulpverleners onderling.

### **Aanbeveling**

*De diensten die regelmatig met elkaar moeten samenwerken kunnen we via terugkomdagen samenbrengen; daar kunnen ze elkaar leren kennen. Bijvoorbeeld: terugkomdag verkeer, “En opeens werd alles anders...”. Deze titel wijst op de enorme gevolgen een ongeval kan hebben op je verdere toekomst.*

- De hulpverleners van slachtofferhulp dienen een voldoende kennis te hebben van de juridische, verzekeringstechnische en administratieve aspecten van de problematiek. De thematiek ‘verkeer’ vraagt specifieke kennis van de hulpverlener.

### **Aanbeveling**

*Een specifieke kennis omtrent de verzekeringen is vereist. Voor de hulpverlener van slachtofferhulp kan het nuttig en leerrijk zijn informatie in te winnen bij een deskundige.*

*Een hulpverlener van slachtofferhulp heeft al een zekere kennis van juridische en administratieve zaken maar de specifieke aspecten rond verkeer kunnen zeker nog bijgeschaafd worden. Het zou een goed idee zijn om ervaringsdeskundigen op bezoek te laten komen, zij kunnen ons meegeven met welke specifieke vragen zij als slachtoffer mee geworsteld hebben. Het bezoek van de ervaringsdeskundigen levert ons ook een ruimere kennis omtrent de doelgroep, wat toch wel nodig is wanneer je wil inspelen op de noden en behoeften van de slachtoffers.*

- Omdat de hulpverleners geconfronteerd zullen worden met zwaargewetste slachtoffers, is het toch belangrijk dat zij hier in enige zin op voorbereid zijn. Wanneer je als hulpverlener in een vroeg stadium met het slachtoffer in contact komt, bestaat de mogelijkheid dat het slachtoffer zeer ernstig verwond is. Als hulpverlener kan je ook in contact komen met personen met een NAH. Er is toch enige ervaring vereist om deze doelgroep te begeleiden.

### **Aanbeveling**

*We maken een onderverdeling per arrondissement binnen de hulpverleners van slachtofferhulp. In kleinere groepjes kunnen ze een afdeling intensieve zorgen bezoeken en informatie verkrijgen van een bevoegde arts.*

*Er kan misschien ook een bezoek georganiseerd worden in een revalidatiecentrum voor NAH- patiënten, waar de hulpverleners een hele namiddag de tijd krijgen om deze mensen te leren kennen. Op deze manier kunnen zij ook zelf inzicht krijgen in hun eigen hulpverleningsstijl. Deze doelgroep begeleiding en ondersteuning bieden vraagt toch een diverse aanpak.*

## 11 CHECKLIST

Dit is een handige leidraad voor de hulpverleners van slachtofferhulp. Als hulpverlener kan je deze checklist overlopen. Op deze manier krijg je een duidelijk overzicht van de hulpverlening die de cliënt al krijgt, wat hij verlangt en wat wij meer kunnen bieden.

	<i>Vul in, indien dit gewenst is.</i>
<p><b><i>Korte situatieschets</i></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— <i>Weergave van het ongeval</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; <i>Waar is het gebeurd?</i> <i>Binnen welke zone?</i></li> <li>&gt; <i>Wanneer heeft het zich plaatsgevonden?</i></li> <li>&gt; <i>Wat is er precies gebeurd?</i></li> <li>&gt; <i>Welke partijen zijn betrokken? Korte schets.</i></li> </ul> </li> </ul>	
<p><b><i>Met welke hulpverlening is de cliënt al in contact gekomen?</i></b></p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>— Brandweer           <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Zat u gekneld in het voertuig? Bent u begeleid door een brandweerman tijdens de bevrijding?</li> <li>&gt; Hoe werd u opgevangen door de brandweer?</li> <li>&gt; Heeft u enige ondersteuning gehad van een brandweerman toen u nog in het voertuig zat? (eekhoornproject)</li> <li>&gt; Wie was uw contactpersoon?</li> </ul> </li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>— Politie           <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Hoe werden je familieleden op de hoogte gebracht?</li> <li>&gt; Heeft u contact gehad met de dienst slachtofferbejegening?</li> <li>&gt; Heeft u reeds een verklaring afgelegd?</li> <li>&gt; PV- nummer?</li> <li>&gt; Heeft u nadien nog contact gehad met de politie omtrent het ongeval?</li> </ul> </li> </ul>	

<ul style="list-style-type: none"> <li>› Wie was uw contactpersoon?</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>– Ziekenhuis <ul style="list-style-type: none"> <li>› In welk ziekenhuis werd u opgenomen?</li> <li>› Van wanneer tot wanneer was je opname?</li> <li>• Spoedopname <ul style="list-style-type: none"> <li>› Welke verzorging hebt u gehad?</li> <li>› Bent u overgebracht naar een gespecialiseerde afdeling van het ziekenhuis? Of naar intensieve zorgen?</li> <li>› Hoe was het contact met de familie tijdens de verzorging op de spoedopname?</li> <li>› Hoe ervaarde u of u familie de informatiedoorstroom?</li> </ul> </li> <li>• Sociale dienst <ul style="list-style-type: none"> <li>› Welke hulpverlening hebben zij u aangeboden?</li> <li>› Hoe is dit contact verlopen?</li> <li>› Wie was uw contactpersoon in het ziekenhuis?</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>– Revalidatiecentrum <ul style="list-style-type: none"> <li>› Werd u na uw verblijf in het ziekenhuis verder begeleid in een revalidatiecentrum? Zo ja, welk?</li> <li>› Duur van de opname?</li> <li>› Welke begeleiding hebt u gekregen? (revalidatiearts, logopedist, psycholoog, kinesist, orthopedagoog, ergotherapeut, neuroloog)</li> <li>› Contactpersoon binnen het revalidatiecentrum?</li> </ul> </li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>– Verzekering <ul style="list-style-type: none"> <li>› Bij welke verzekeringsmaatschappij bent u aangesloten?</li> <li>› Wie is u makelaar?</li> <li>› Heeft u al contact gehad met uw verzekeringsmakelaar?</li> <li>› Welke verzekeringen heeft u?</li> </ul> </li> </ul>	

<ul style="list-style-type: none"> <li>› Contactpersoon binnen de maatschappij?</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>– Mutualiteit <ul style="list-style-type: none"> <li>› Bij welke mutualiteit bent u lid?</li> <li>› Bent u in contact gekomen met de mutualiteit?</li> <li>› Hoe werden zij op de hoogte gebracht van het ongeval?</li> <li>› Welke hulpverlening hebt u van hen gekregen?</li> <li>› Contactpersoon?</li> </ul> </li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>– Slachtofferonthaal <ul style="list-style-type: none"> <li>› Heeft u een brief ontvangen van slachtofferonthaal?</li> <li>› Wenst u beroep te doen op deze dienst om meer duidelijkheid omtrent het dossier of om op termijn een dossierinzage te krijgen?</li> <li>› Contactpersoon?</li> </ul> </li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>– Parket <ul style="list-style-type: none"> <li>› Bent u al in contact geweest met het parket of met de Procureur des Konings?</li> <li>› Wenst u op termijn beroep te doen op zijn aanbod tot hulpverlening?</li> <li>› Heeft u specifieke vragen omtrent zijn optreden?</li> </ul> </li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>– Lotgenotengroepen <ul style="list-style-type: none"> <li>› Heeft u al contact met een lotgenotengroep?</li> <li>› Wenst u hier beroep op te doen?</li> </ul> </li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>– Slachtofferhulp <ul style="list-style-type: none"> <li>› Heeft u voordien al contact gehad met slachtofferhulp?</li> <li>› Van waaruit hebt u dit aanbod gekregen?</li> <li>› Wat verwacht u van de hulpverlening?</li> </ul> </li> </ul>	



<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Zijn er specifieke noden of wensen die u heeft naar slachtofferhulp toe?</li> <li>&gt; Contactpersoon?</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>— Suggnomé - herstelbemiddeling <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Bent u bekend met de dienst Suggnomé? Heeft u reeds een aanbod gekregen?</li> <li>&gt; Zou u op termijn openstaan voor contact met de veroorzaker?</li> <li>&gt; Heeft u momenteel al specifieke vragen naar de veroorzaker van het ongeval?</li> <li>&gt; Contactpersoon?</li> </ul> </li> </ul>	
<p><b>Waar heb ik recht op?</b></p>	
<p><b>Wat moet er nog geregeld worden?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Algemene zaken?</li>   <li>&gt; Qua school?</li>   <li>&gt; Qua werk?</li>   <li>&gt; Qua vrije tijd?</li> </ul>	

## 12 EINDCONCLUSIE

---

Een verkeersongeval, het zal je maar overkomen. Iedereen denkt wel eens 'mij zal het niet gebeuren, ik ben voorzichtig'. Maar hoe voorzichtig je ook bent, er kan altijd iets mislopen, het verkeer is namelijk onvoorspelbaar. Er zijn zoveel zaken in het verkeer waar je als bestuurder van een voertuig rekening mee dient te houden, voorrang van rechts, zwakke weggebruikers, zone 30 in een schoolomgeving, andere snelheidsbeperkingen, aangepaste snelheid bij glad wegdek, en dergelijke. Ook in het voertuig is de nodige alertheid nodig, iedere persoon in het voertuig dient zijn veiligheidsgordel te dragen. Een kleine onoplettendheid in het verkeer kan zeer grote gevolgen hebben.

Ik vond het enorm confronterend om naar de getuigenissen van de verkeersslachtoffers te luisteren. Het schudt me wakker, het verkeer is immers zo onvoorspelbaar. Het laat me stilstaan bij hoe kwetsbaar we wel zijn. Ik merk op dat sommige mensen hier veel te nonchalant mee omspringen, dronken rijden, te snel rijden. Alles gaat goed tot wanneer er eens iets gebeurt. Vaak zijn onschuldige mensen hiervan het slachtoffer. Er is dringend nood aan verandering.

Wanneer je slachtoffer wordt van een verkeersongeval word je opgeschrikt uit je 'veilige' leefwereld, je wordt geraakt in je veilige haven. Het evenwicht in jou wordt verstoord en je dient op zoek te gaan naar een nieuw evenwicht. Men leert omgaan met verlies, omgaan met de beperking, ... .

Verkeersslachtoffers hebben de behoefte aan een ondersteuning en begeleiding op maat. Naast het slachtoffer heeft het ongeval ook indirecte gevolgen voor de directe omgeving. Het verwerkings- en herstelproces is sterk geïndividualiseerd en tijdens de ondersteuning en hulpverlening dient dit voor ogen gehouden te worden.

Iedere instantie heeft zijn specifieke taak naar het verkeersslachtoffer toe. De brandweer bevrijdt het slachtoffer wanneer die gekneld zit in zijn/haar voertuig. De politie zorgt voor een eerste opvang en doet de eerste vaststellingen. Het ziekenhuis zorgt voor de noodzakelijke medische verzorging. Een begrafenisondernemer bekommert zich om het overleden slachtoffer en verzorgt de afscheidsceremonie. ZEBRA zet zich in voor de noden van de kinderen en jonge verkeersslachtoffers. Slachtofferhulp biedt emotionele ondersteuning aan de slachtoffers en hun naasten, ze informeren het slachtoffer over zijn/haar rechten, alsook kunnen zij juridische en administratieve ondersteuning bieden. De mutualiteit zorgt ervoor dat de administratieve taken en de uitkeringen van het slachtoffer en/of de familie in orde raken. De verzekering zal de schade vergoeden die men opgelopen heeft. Slachtofferonthaal biedt juridische ondersteuning, zij zorgen ervoor dat slachtoffers hun dossier kunnen inkijken en dergelijke, lotgenotenverenigingen zorgen dat de slachtoffers en de familie zich erkent voelen, de steun van mensen die in een soortgelijke situatie bevinden werkt helend, mensen kunnen hier veel uit menen. Dit is een beknopte weergave van de betrokken partijen die zich inzetten voor de verkeersslachtoffers en wat hun taken zijn.

Een verkeersslachtoffer dient met de nodige zorgzaamheid en het nodige respect benaderd te worden. Uit de interviews met de verkeersslachtoffer merk ik op dat er in deze benadering van hulpverleners hiaten zitten. Sommige slachtoffers zijn niet te spreken over de opvang van de politie of de aanpak van de brandweer. Natuurlijk wil ik hiermee niet alle hulpverleners over dezelfde kam scheren. Tijdens een ongeval zijn de slachtoffers en/of hun naasten zo kwetsbaar en dienen zij ook met de nodige voorzichtigheid benaderd te worden. Uit de verschillende interviews merk ik ook op dat het enige tijd duurt voor het slachtoffer een verklaring kan afleggen bij de politie, dit zorgt voor frustratie bij de slachtoffers. Doordat dit zo laat gebeurd wordt de hele procedure vertraagt.

Wat me opviel uit de getuigenissen van de verkeersslachtoffers is dat weinigen onder hen ondersteuning gekregen hebben van de sociale dienst van het ziekenhuis. Terwijl ik net denk dat zij een meerwaarde kunnen bieden aan het herstel en de verwerking van de

slachtoffers en hun familie. Mensen weten soms na het ziekenhuisverblijf niet waar naartoe, naar mijn mening kan de sociale dienst hier de nodige ondersteuning bieden.

Ik ben ook voorstander dat het samenwerkingsprotocol verspreid zou worden over alle zones. Door de samenwerking van de verschillende diensten worden de slachtoffers en hun naasten optimaler ondersteund.

In elke fase van het ongeval worden slachtoffers en hun naasten geconfronteerd met verschillende hulpverleners. Elke fase is een nieuwe uitdaging voor de slachtoffers en/of hun naasten waarin ze telkens voor nieuwe moeilijkheden komen te staan, waar ze met nieuwe vragen en knelpunten worden geconfronteerd. Elke stap die ze zetten is een stapje dichterbij hun eigenlijke herstel. Er zijn zoveel instanties of organisaties die begaan zijn met het welzijn van de verkeersslachtoffers en hun omgeving maar toch is het opmerkelijk dat deze verkeersslachtoffers de nood hebben aan één aanspreekpunt. Een trajectbegeleider kan deze taak op zich nemen. Tijdens de af te leggen weg van de slachtoffers worden ze met heel wat hoogtes en laagtes geconfronteerd en deze hulpverlener zal hen hierin bijstaan. Hierin kan slachtofferhulp zijn meerwaarde laten gelden. Waarom net slachtofferhulp hiervoor geschikt is? Slachtofferhulp heeft al enige ervaring met het verlenen van deze hulpverlening. Alle slachtoffers van een misdrijf kunnen terecht voor emotionele ondersteuning, ze zijn al op de hoogte van een aantal juridische en praktische aspecten. Natuurlijk is er verdere toespitsing naar verkeersslachtoffers toe nodig. Ik som hieronder nog eens de ta-ken op van een trajectbegeleider.

- Juridische en praktische ondersteuning
- Ondersteuning bij de verzekeringstechnische aspecten
- Emotionele ondersteuning

*Slachtofferhulp biedt emotionele ondersteuning aan de slachtoffers en hun naastbestaanden.*

- Doorverwijzen

*Wanneer er nood is aan een doorverwijzing, dan kan slachtofferhulp de slachtoffers en hun naasten hierin de weg wijzen.*

De slachtoffers hebben nood aan een vroege opstart, ze vinden het belangrijk dat er naar hen geluisterd wordt, zeker in deze cruciale fase. Wanneer het ongeval pas gebeurd is, dan zijn mensen vaak zo geschrokken dat het net hier belangrijk is om een steun en toeverlaat te hebben. Hun omgeving (familie, vrienden, ...) zijn een niet te missen schakel in het verwerkingsproces. Daarnaast kan het voor hen ook een opluchting zijn om eens met een 'buitenstaander' te praten. Uit mijn gesprekken met de slachtoffers heb ik ook gehaald dat het voor hen een noodzaak is om iemand in de buurt te hebben die op de hoogte is van juridische en administratieve aspecten en hen hierin de weg kan tonen.

Tijdens het uitwerken van mijn thesis hoorde ik bijna elke dag op het nieuws, op de radio, het bericht, 'opnieuw slachtoffers in het verkeer'. Het was alsof ik voelsprietten had voor deze informatie. Naar mijn gevoel is het aantal verkeersslachtoffers aan het stijgen.

Ik ben tot de conclusie gekomen dat de initiatieven die momenteel lopend zijn omtrent verkeer zeker zijn nut bewijzen. Als ik bekijk dat voordien slachtofferhulp enkel de naastbestaanden van een dodelijk verkeersslachtoffer ondersteuning kon bieden, stel ik me de vraag waar de verkeersslachtoffers voordien terecht konden. Ik ben er dan ook stevast van overtuigd dat slachtofferhulp hierin zijn meerwaarde kan laten gelden.

Tot slot zou ik graag mijn titel van mijn eindwerk hier aan koppelen. 'Als het licht op groen staat, verkeersslachtoffers hebben voorrang!' hiermee geef ik aan hoe belangrijk het is dat de slachtoffers een optimale ondersteuning en begeleiding krijgen. Verkeersslachtoffers verdienen dit.

# BIBLIOGRAFIE

## SITES – BOEKEN- BROCHURES

- Assuralia, (s.d.). *Motorrijtuigverzekering*. [online]. Brussel: Assuralia. <http://www.assuralia.be/nl/branches/auto/index.asp> (geraadpleegd op 25.04.2009).
- Als Liga België vzw, (2005). *Logopedie*. [online]. Leuven: Als Liga België vzw. <http://www.alsliga.be/index.php?id=121> (geraadpleegd op 21.04.2009).
- Angstcentrum, Behandel & Adviescentrum voor angsten, fobieën en emotionele problemen, (s.d.). *Posttraumatische stress- stoornis (PTSS)*. [online]. Geetbets: Angstcentrum. <http://www.angstcentrum.be/ptss.htm> (geraadpleegd op 05.04.2009).
- BABL, (2008). *Consument... De uitvaart... De begrafenisondernemer...* [online]. Limburg: BABL. <http://www.begravenissenlimburg.be/page8/page11/page20/page20.html> (geraadpleegd op 24.04.2009).
- CAW, (2009). *Als je slachtoffer wordt van een schokkende gebeurtenis – een weg- en werkwijzer*. Brochure. Berchem, CAW.
- CAW- Zuid- Oost- Vlaanderen (2008). *Beleidsplan CAW- Zuid- Oost- Vlaanderen: 2009-2011*. Intern document. Zuid- Oost- Vlaanderen, CAW- Zuid- Oost- Vlaanderen.
- CAW Zuid- Oost- Vlaanderen, (s.d.). *Onthaalbrochure*. Brochure. Zuid- Oost- Vlaanderen, CAW Zuid- Oost- Vlaanderen.
- Christelijke mutualiteit, 2005. *Wat te doen bij? Andere situaties*. [online]. Midden Vlaanderen: CM. [http://www.cm.be/nl/100/wattedoenbij/andere\\_situaties/index.jsp](http://www.cm.be/nl/100/wattedoenbij/andere_situaties/index.jsp) (geraadpleegd op 19.04.2009).
- Dr. Christophe Lafosse, in samenwerking met Steunpunt Expertisenetwerken, 2009. *Ik herken je niet meer*. Antwerpen: Steunpunt Expertisenetwerken.
- Federale overheidsdienst Justitie, 2008. *Informatie en raadgevingen aan families van verkeersslachtoffers*. Brussel, A. Bourlet.
- Encyclo online encyclopedie, (2009). *Spreider*. [online]. Nederland: Encyclo. <http://www.encyclo.nl/begrip/Spreider> (geraadpleegd op 15.05.2009)
- Gezondheid NV, 2009. *Whiplash door autostoel*. [online]. Vlaanderen: Gezondheid NV. [http://www.gezondheid.be/index.cfm?fuseaction=art&art\\_id=6039](http://www.gezondheid.be/index.cfm?fuseaction=art&art_id=6039) (geraadpleegd op 20.04.2009).
- Kind en gezin - Kind is koning, (s.d.). *Posttraumatische stressstoornis*. [online]. Vlaanderen: Kind en Gezin. [http://www.kindengezin.be/Themas/Opvoeding/Kinderangsten/posttraumatische\\_stressstoornis.jsp](http://www.kindengezin.be/Themas/Opvoeding/Kinderangsten/posttraumatische_stressstoornis.jsp) (geraadpleegd 06.04.2009).
- Lamart P., (s.d.). *Politieagenten moeten soms doktertje spelen*. [online]. Diepenbeek: Steunpunt mobiliteit en openbare werken. <http://www.steunpuntmowverkeersveiligheid.be/modules/press/store/4.pdf> (geraadpleegd op 10.04.2009).
- Liberale mutualiteit, (s.d.). *Wat doe ik bij... verkeersongeval*. [online]. Brussel: Liberale mutualiteit. <http://www.libmutov.be/jsp/content.jsp?l=NI&r=41&d=1931&o=Mut400> (geraadpleegd op 19.04.2009).
- NAH Stichting, (2009). *NAH- INFO- NIET AANGEBOREN HERSENLETSEL*. [online]. Wageningen: NAH Stichting. <http://www.nah-info.nl/index.php> (geraadpleegd op 22.04.2009).
- Maes B., Verschuren J., Westland G., Hutsebaut K., (2009). *Eindverslag 'conceptontwikkeling trajectbegeleiding voor gewonde verkeersslachtoffers'*. Eindverslag. Leuven, ZEBRA.

Ministerie van Justitie, (2001). *Wegwijs in justitie- U bent slachtoffer*. Brochure. Brussel. Ministerie van Justitie.

OVERHOOP Families met jonge verkeersslachtoffers, (2009). *Welkom bij overhoop*. [online]. Kortrijk- Dijle: OVERHOOP Families met jonge verkeersslachtoffers. [www.overhoop.be](http://www.overhoop.be) (geraadpleegd op 06.05.2009).

O.V.K. vzw, (2009). *Ouders van Verongelukte Kinderen*. [online]. Brussel: O.V.K. vzw. <http://www.ovk.be/> (geraadpleegd op 10.04.2009).

Politiezone Vlaamse Ardennen, (2009). *Samenwerkingsprotocol verkeersslachtoffers*. Bundel. Vlaamse Ardennen, Politiezone Vlaamse Ardennen.

Rondpunt, 2009. *Als het verkeer je raakt – praktische gids na een verkeersongeval*. Berchem, ISBN.

Rondpunt als het verkeer je raakt, (s.d.). *Info voor pro's*. [online]. Berchem: Rondpunt. <http://www.watnaeenverkeersongeval.be/?action=onderdeel&onderdeel=61> (geraadpleegd op 04.04.2009).

Sabine Cocquyt, 2000. *De stille epidemie Leven na een tragisch ongeval*. Berchem, Epo & Sabine Cocquit.

Sint Jozef Ziekenhuis, (s.d.). *Sociale dienst*. [online]. Bornem: Sint Jozef Ziekenhuis <http://www.sintjosefbornem.be/main.asp?lan=1&typ=90> (geraadpleegd op 21.04.2009).

STEUNPUNT, (s.d.). *Slachtofferhulp- Historiek..* [online]. Berchem: STEUNPUNT; [http://www.steunpunt.be/xcms/lang\\_nl-BE/mid\\_13879/ModelID\\_0/EhPageID\\_629/4986/default.aspx](http://www.steunpunt.be/xcms/lang_nl-BE/mid_13879/ModelID_0/EhPageID_629/4986/default.aspx) (geraadpleegd op 22.04.2009)

STEUNPUNT, (s.d.). *Slachtofferhulp- Visie en werkingsprincipes*. [online]. Berchem: STEUNPUNT; [http://www.steunpunt.be/xcms/lang\\_nl-BE/mid\\_13879/ModelID\\_0/EhPageID\\_629/4986/default.aspx](http://www.steunpunt.be/xcms/lang_nl-BE/mid_13879/ModelID_0/EhPageID_629/4986/default.aspx) (geraadpleegd op 22.04.2009)

Stuurgroep aan de Staten Generaal voor een betere opvang en begeleiding aan verkeersslachtoffers, (2007). *Voor een betere opvang en begeleiding van verkeersslachtoffers - Rapport van de stuurgroep aan de Staten – Generaal*. Rapport. Brussel, Vlaamse overheid.

Suggnomé VZW, (2009). *Suggnomé forum voor herstelrecht en bemiddeling*. [online]. Leuven: Suggnomé. <http://www.suggnome.be/bemiddeling.php> (geraadpleegd op 15.05.2009).

V.Z.W. Verkeersslachtoffers Vereniging voor bijstand na een ongeval. (s.d.). *Wat is...?* [online]. Blankenberge: V.Z.W. Verkeersslachtoffers. <http://users.skynet.be/vzw-verkeersslachtoffers/terminologie.html> (geraadpleegd 01.05.2009).

Prof. Dr. W. Vandereycken, Drs. R. van Deth, 2007. *Psychiatrie*. Houten, ISBN. Pg 132-146

ZEBRA, bondgenoot van kinderen van de weg, (s.d.). *ZEBRA is er....* [online]. Leuven: ZEBRA. [www.zebra.be](http://www.zebra.be) (geraadpleegd op 10.04.2009).

ZEBRA, Levenslijn kinderfonds, Rondpunt, (2009). *Eindresultaten van het project 'Conceptontwikkeling trajectbegeleiding voor gewonde verkeersslachtoffers' een synthese mei 2009*. Brochure. Leuven, ZEBRA, Levenslijn kinderfonds, Rondpunt.

## KRANTENARTIKEL

### Artikel 1:

Hollebeke A., Demeyer P., Tylgat M. (09.02.2009). "Vrouw rijdt tegen boom op weg naar verongelukte echtgenoot", *Het nieuwsblad*, 09/02/2009.

### **Artikel 2:**

Vermoere F., (29.04.2009). "In plaats van zijn communie regelen we zijn begrafenis", *Het nieuwsblad*, 29/04/2009.

### **Artikel 3:**

Belga, (03.05.2009) "Achtienjarige bestuurder overlijdt na klap tegen boom in Ninove", *Het nieuwsblad*, 03/05/2009.

### **Artikel 4:**

V.G., (23.04.2009), "22- jarige bestuurster om het leven", *De Beiaard*, 23/04/2009: 1.

### **Artikel 5:**

Stockman D., (20.09.2009), "Professionele opvang voor familie verkeersslachtoffers", *Het nieuwsblad*, 20.09.2009.

## **AFBEELDINGEN**

### **Figuur 3: Wegwijs in de hulpverlening**

In Petto, (s.d.). *In petto*. [online]. Berchem: In Petto. <http://www.inpetto-jeugddienst.be/Portals/jeugdadviseurs/In%20Petto/afbeeldingen/algemeen/wegwijzer.png> (geraadpleegd op 13.05.2009).

### **Figuur 4: Verkeer**

Meestervandezee, (2009). *Meestervandezee*. [online]. Nederland: Meerstervandezee. <http://meestervandezee.maakjestart.nl/images/verkeer.jpg> (geraadpleegd op 12.05.2009).

### **Figuur 5: Ben je gewond?**

Menco en Geraldien, (2009). *Pleister*. [online]. Menco en Geraldien. <http://mencoengeraldien.files.wordpress.com/2006/10/pleister.jpg> (geraadpleegd op 12.05.2009).

### **Figuur 6: Ooggetuige**

Lanclan, (2009). *Oplossingen Ilo consolidatie*. [online]. Nederland: Lanclan. [http://www.lanclan.nl/files/large/20070510085001\\_zien\\_sm.jpg](http://www.lanclan.nl/files/large/20070510085001_zien_sm.jpg) (geraadpleegd op 12.05.2009).

### **Figuur 7: Hersenen**

Open therapeutisch centrum, (s.d.). *Wat is NAH (niet aangeboren hersenletsel)?* [online]. Herent: Open therapeutisch centrum. <http://www.opentherapeuticum.be/OTL-jeugd/NietAangeborenHersenletsel.htm> (geraadpleegd op 22/04/2009).

### **Figuur 9: Angst**

Van der Pol A., Jaspers R. (2007). *Faalangst – signalering en interventie op school*. [online]. België: Freewebs. <http://www.freewebs.com/faalangstinschool/Meisje%20stop.jpg> (geraadpleegd op 13.05.2009).

### **Figuur 11: Logo politie**

Politie, (s.d.). *Nieuws*. [online]. Aalst: Politie. <http://www.aalst.be/Default.asp?printpage=1&rubriekid=7&url=%2Fnieuws%2Fdefault.asp&niewsrubriekid=40> (geraadpleegd op 04/04/2009).

### **Figuur 12: Brandweer**

Natalee Holloway- Korps Politie Suriname, (31.08.2007). *Internationale nieuwsarchieven*. [online]. Suriname: Natalee Holloway. <http://www.korps-politie-suriname.com/nieuws/nieuwsbronnen%20internationaal/archief%20nieuwsbronnen%20internatio>

<naal/2007/2007-10-nieuwsbronnen-internationaal/10-23-dodelijk-ongeluk.jpg> (geraadpleegd op 05/04/2009).

**Figuur 13: Multifunctionele autopomp**

Brandweer Zottegem, (s.d.). *Wagenpark*. [online]. Zottegem: brandweer Zottegem. <http://www.brandweertzottegem.be/images/mercedes.gif> (geraadpleegd op 05/04/2009).

**Figuur 14: Logo zebra**

ZEBRA, bondgenoot van kinderen van de weg, (s.d.), *ZEBRA, bondgenoot van kinderen van de weg*. [online]. Leuven: ZEBRA. [http://www.zebraweb.be/images/nl/zeppekit/logo\\_zebra.jpg](http://www.zebraweb.be/images/nl/zeppekit/logo_zebra.jpg) (geraadpleegd op 04/04/2009).

**Figuur 15: Ik ben zeppe**

ZEBRA, bondgenoot van kinderen van de weg, (s.d.), *Je bent getuige, De kinder- en jongerentelefoon*. [online]. Leuven: ZEBRA. <Http://www.zebraweb.be/nl/kinderen/article.cfm?sr=215&sn=378&c=&a=1076> (geraadpleegd op 04/04/2009).

**Figuur 16: Logo slachtofferhulp**

Steunpunt Algemeen Welzijnswerk, (20.04.2009). *Intrafamiliaal geweld*. [online]. Berchem: Steunpunt Algemeen Welzijnswerk. <http://www.steunpunt.be/steunpunt/images/default/logo/Slachtoffermanrood.bmp> (geraadpleegd op 20/04/2009).

**Figuur 17: Logo slachtofferonthaal**

Intellectueel netwerk Gent vzw, uw partner in diversiteit, (s.d.). *Sociaal en/of juridisch – justitiehuis Gent*. [online]. Gent: Intellectueel netwerk Gent vzw. [http://www.ingent.be/images\\_soc/logo\\_46.jpg](http://www.ingent.be/images_soc/logo_46.jpg) (geraadpleegd 28/04/2009).

**Figuur 18: Logo OVK**

OVK, (2009). *Ouders van verongelukte kinderen*. [online]. Brussel: OVK. [www.ovk.be](http://www.ovk.be) (geraadpleegd 24.04.2009).

**Figuur 19: Samenwerken**

Natuur en Milieu, (s.d.). *Jaarverslag*. [online]. Nederland: Natuur en milieu. [http://www.snm.nl/img/2007jv\\_343\\_samenwerking\\_2.gif](http://www.snm.nl/img/2007jv_343_samenwerking_2.gif) (geraadpleegd op 14.05.2009).

# BIJLAGEN

## BIJLAGE 1: VRAGENLIJST INSTANTIES

Dit is een algemene vragenlijst, die ik kan gebruiken in de verschillende instanties.

- Hoe definiëren jullie een verkeersongeval?
- Hoe handelen jullie bij een melding? Wat is jullie stappenplan?
- Hoe wordt het slachtoffer begeleid tijdens en na het ongeval?
- Wat is jullie stappenplan na het ongeval?
- Hoe begeleiden jullie het slachtoffer direct na het ongeval?
- Hoe begeleiden jullie de naastbestaanden na het ongeval?
- Is er enige opvang voorzien voor de familie? Zo ja, welke?
- Wat houdt een slechtenieuwsgesprek in?
- Wat doen jullie als er kinderen betrokken zijn bij een ongeval?
- Hoe gaan jullie tewerk met getuigen?
- Wat kan volgens jullie de meerwaarde van slachtofferhulp zijn naar een slachtoffer toe?
- Wat kan slachtofferhulp doen voor slachtoffers van een verkeersongeval?
- Wat kan slachtofferhulp voor jullie organisatie doen?
- Hoe kunnen we samenwerken om de hulpverlening van slachtoffers te verbeteren?
- Is er enige psychologische begeleiding voor het personeel? Zo ja, welke?



## BIJLAGE 2: VRAGENLIJST VERKEERSSLACHTOFFERS

Ik stel mezelf voor en de dienst 'slachtofferhulp'.

Ik verduidelijk de opzet van mijn eindwerk, op deze manier krijgen de slachtoffer een duidelijkere kijk op het doel van mijn interview. Ik verduidelijk de inform consent.

### Algemene gegevens

Geboortedatum:

.....

Datum verkeersongeval:

.....

- Situatie verduidelijken.  
Wat is u overkomen?
  
- Welke letsels heeft u opgelopen bij het ongeval?  
(Zowel lichamelijk als psychologisch)
  
- Met welke diensten ben je in contact gekomen?  
(*ziekenhuis, politie, brandweer, slachtofferhulp, e.d*)
  - Wat heb je gemist in die eerste opvang?
  - Wat vond je positief?
  - Welke opvang heb je gekregen in het ziekenhuis?
  - Wat na het ziekenhuis?
  - E.d. afhankelijk van het contact met de diensten.
  
- Welke steun had je verder nodig en heb je niet gekregen?
  
- Wat is voor jou kwaliteitsvolle hulpverlening?
  
- Heb je enkele tips voor ons 'slachtofferhulp'? Of voor de andere diensten?

## BIJLAGE 3: INFORMED CONSENT



### GEINFORMEERDE TOESTEMMING – INFORMED CONSENT

Hierbij bevestig ik, ....., een aantal afspraken die gemaakt zijn met Kim Peeterbroeck (= naam onderzoeker).

Dat het onderzoek persoonlijk aan mij is uitgelegd en mijn rol hierbinnen mij duidelijk is.

Dat ik steeds bijkomende informatie kan vragen aan de onderzoeker.

Dat ik uit vrije wil deelneem aan het onderzoek en ten allen tijde mijn deelname aan het onderzoek kan stopzetten.

Dat mijn verhaal volledig anoniem wordt gemaakt en geen enkele naam of plaats nog herkenbaar zijn.

Dat ik de toestemming heb gegeven dat mijn verhaal – uitsluitend in het kader van wetenschappelijk onderzoek – naar buiten mag worden gebracht.

Dat ik op de hoogte ben dat ik op aanvraag een samenvatting van het onderzoek kan verkrijgen en dat ik hierbij uitleg kan vragen aan de onderzoeker.

Voor akkoord,

Plaats en datum

Naam + handtekening van de deelnemer

.....

.....

Plaats en datum

Naam + handtekening van de onderzoeker

.....

.....

0 Hierbij geef ik eveneens toestemming voor een auditieve opname van het gesprek, dat uitsluitend in het kader van het onderzoek wordt gebruikt.

## **BIJLAGE 4: AANBEVELINGEN STATEN GENERAAL**

## **BIJLAGE 5: NUTTIGE ADRESSEN**

### **SLACHTOFFERBEJEGENING**

Hier kan u zich wenden tot het dichtstbijzijnde politiekantoor.

### **SLACHTOFFERHULP**

CAW Zuid- Oost- Vlaanderen  
Afdeling Sociaal Huis Pandora  
Grotenbergestraat 26  
9620 ZOTTEGEM  
Tel. 09 360 33 66

Kompas Ronse  
O. Ponettestraat 87  
9600 RONSE  
Tel. 055 20 83 32

CAW Visserij  
Visserij 153  
9000 GENT  
Tel. 09 225 42 29

### **JUSTITIEHUIS – DIENSTEN SLACHTOFFERONTHAAL**

Justitiehuis Oudenaarde  
Lappersfort 1  
9700 OUDENAARDE  
Tel. 055 31 21 44

Justitiehuis Gent  
Cataloniëstraat 6-9  
9000 GENT  
Tel. 09 269 62 20

### **LOTGENOTENGROEPEN**

Vereniging “ouders van verongelukte kinderen”  
Léon Théodorstraat 85  
1090 BRUSSEL  
Tel. 02 427 75 00

Over- Hoop – families met een jong verkeersslachtoffer  
Mevr. Sabine Cocquyt  
Nijvelsebaan 162  
3060 KORBEEK - DIJLE  
Tel. 016 47 23 88

### **ZEBRA**

Bondgenotenlaan 134  
3000 LEUVEN  
Tel. 016 31 91 10

## **VOORZIENINGEN EN HULPMIDDELEN IN HUIS**

Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap  
Sterrenkundelaan 30  
1210 BRUSSEL  
Tel. 02 225 84 11

Provinciale Afdeling VAPH Oost- Vlaanderen  
Kortrijksesteenweg 788  
9000 GENT  
Tel. 09 269 23 11

## **BEMIDDELING**

Suggnomè  
Forum voor herstelrecht en bemiddeling  
Maria Theresiastraat 114  
3000 LEUVEN  
Tel. 016 22 53 88

## **GEESTELIJKE GEZONDHEIDZORG**

Centrum Geestelijke Gezondheidszorg Eclips - De Schelp  
Elyzeese Velden 74  
9000 GENT  
Tel. 09 223 23 09

GGZ De Spiegel  
Terkerkenlaan 1A  
9700 OUDENAARDE  
Tel. 055 33 36 36

GGZ Geraardsbergen  
Abdijstraat 2-4  
9500 GERAARDSBERGEN  
Tel. 054 41 30 00

Centrum voor Geestelijke Gezondheidszorg Zuid-Oost-Vlaanderen – Zottegem  
Sociaal Huis Pandora  
Grotenbergestraat 26  
9620 ZOTTEGEM  
Tel. 09 360 33 66

## **CENTRUM MORELE DIENSTVERLENING**

Centrum Morele Dienstverlening Zottegem  
Kastanjelaan 73  
9620 ZOTTEGEM  
Tel. 09 326 85 70

Centrum Morele Dienstverlening Aalst  
Koolstraat 80-82  
9300 AALST  
Tel. 053 77 54 44

Centrum Morele Dienstverlening Ronse  
Zuidstraat 13  
9600 RONSE  
Tel. 055 21 49 69

## **REVALIDATIECENTRA**

Ter Kouter  
Aalstersesteenweg 2  
9800 DEINZE  
Tel. 09 386 38 90

Hof Ter Schulde  
August Vermeylenlaan 6  
2050 ANTWERPEN  
Tel. 03 210 60 60

'De Bijtjes'  
Inkendaalstraat 1  
1602 VLEZENBEEK  
Tel. 02 531 51 11

Revalidatiecentrum Pulderbos  
Reebergenlaan 4  
2242 ZANDHOVEN  
Tel. 03 446 06 10

Revalidatiecentrum Overleie  
Overleiestraat 57  
8500 KORTRIJK  
Tel. 056 35 18 52

Centrum voor locomotorische en neurologische revalidatie  
De Pintelaan 185  
9000 GENT  
Tel. 09 332 42 37

## **VERZEKERINGEN**

Assuralia, Huis der verzekering  
De meeûssquare 29  
1000 BRUSSEL  
Tel. 02 547 56 11

## **OVERHEIDSDIENSTEN**

FOD Justitie  
Waterloolaan 115  
1000 BRUSSEL  
Tel. 02 542 65 11

FOD Sociale zekerheid  
Victor Hortaplein 40 bus 20  
1060 BRUSSEL  
Tel. 02 528 60 11

FOD Mobiliteit en Vervoer  
Vooruitgangstraat 56  
1210 BRUSSEL  
Tel. 02 277 30 50

FOD financiën  
Kruidtuinlaan 50  
1010 BRUSSEL  
Tel. 02 210 36 11

## **BIJLAGE 6: ARTIKELS**

### **ARTIKEL 1: VROUW RIJDT TEGEN BOOM OP WEG NAAR VERONGELUKTE ECHTGENOOT**

Het Nieuwsblad - 9.02

POPERINGE - Op weg naar het dodelijke ongeval van haar echtgenoot botste een vrouw zelf tegen een boom in Poperinge. Ze raakte zwaargewond. Het koppel heeft twee kinderen.

Els Dondeyne (34) werd gisterenmiddag rond vier uur op de hoogte gebracht dat haar echtgenoot Geert Parmentier bij een ongeval betrokken was. Hij was met zijn witte Mercedes-bestelwagen tegen een boom gereden langs de Provenseweg aan de hoeve van de familie Worm. De weg staat bekend als gevaarlijk. Hij is bochtig en langs beide zijden staat een bomenrij. Gisteren lag de weg er droog bij.

De brandweer van Poperinge was snel ter plaatse. Parmentier zat gekneld achter het stuur, maar alle hulp kwam te laat.

Toen de MUG arriveerde, stuurde de brandweer de ambulance onmiddellijk door naar een ander ongeval even verderop langs de Couthoflaan. Dat is dezelfde weg (N308) als die waar Geert Parmentier verongelukte, maar vanaf Proven heet de weg Couthoflaan.

Ter hoogte van het domein Couthof - van graaf Henri d'Udekem d'Acoz, de oom van prinses Mathilde - was Els Dondeyne met haar grijze Mercedes tegen een boom gereden. Ze was minder dan een kilometer verwijderd van de plaats waar haar echtgenoot verongelukte. Ook deze plek staat bekend als gevaarlijk.

De ravage was enorm. Het motorblok, de versnellingsbak en de radiator van de wagen lagen aan de andere kant van de weg. De bestuurster zat gekneld in haar wagen. De medische diensten en de brandweer hadden de grootste moeite om haar te bevrijden. De vrouw is overgebracht naar het Jan Ypermanziekenhuis in Ieper. Gisteravond verbleef de vrouw nog altijd op de spoedafdeling, maar haar toestand was niet langer levensbedreigend. De politie stuurde een team naar het ziekenhuis om de verklaring van de vrouw op te nemen. 'Er is nog veel onduidelijk over de omstandigheden van beide ongevallen', zegt korpschef Luc Deryckere van de politiezone Arro Ieper. 'Zo weten we bijvoorbeeld nog niet wie de vrouw op de hoogte bracht van het ongeval van haar echtgenoot. We weten ook niet uit welke richting de verongelukte echtgenoot kwam.'

Geert Parmentier was nog maar net zelfstandig metaalbewerker en lasser geworden. Echtgenote Els werkt bij Familiehulp. Het echtpaar woont in Roesbrugge (Poperinge) en heeft twee kinderen: Kim en Kimberly.

Beide kinderen zijn veertien jaar oud - ze zijn allebei in hetzelfde jaar geboren. Ze volgen het tweede jaar secundair onderwijs in Poperinge. Na het ongeval werden ze opgevangen door de zus van de verongelukte Geert Parmentier.

Onmiddellijk werd het zorgteam van Poperinge versterkt tot zes personen 'om het slechte nieuws te melden aan de familieleden en psychologische bijstand te geven', zegt korpschef Luc Deryckere. 'Het gebeurt trouwens wel vaker dat mensen op weg naar een ongeval van een familielid zelf ook in een ongeval betrokken raken. Stress vermindert de concentratie.'

Andres Hollebeke, Paul Demeyer en Martin Tytgat



## ARTIKEL 2: 'IN PLAATS VAN ZIJN COMMUNIE REGELEN WE ZIJN BEGRAFENIS'

Afscheid van verongelukte Quinten (6) valt familie bijzonder zwaar

Het nieuwsblad – 29/04/2009

GULLEGEM - 'Nu zal ik hem nooit meer kunnen vastnemen', snikt Fanny Coussement uit Gullegem. Haar zoontje Quinten Vandenbulcke (6) kwam maandag om bij een verkeersongeval. Het jonge keepertje zou volgend jaar bij eersteklasser KV Kortrijk gaan voetballen.



Het ongeval gebeurde maandag rond 17 uur. Quinten volgde met zijn BMX-fietsje zijn fietssende moeder en kon waarschijnlijk niet snel genoeg remmen toen hij vanuit een zijstraat de Peperstraat in Gullegem inreed en tegen een parkerende jeep met aanhangwagen botsste. Enkele uren later overleed hij.

De dag nadien weten Lieven Vandenbulcke en zijn vrouw Fanny Coussement uit het West-Vlaamse Gullegem nog altijd niet goed wat hen overkomen is. Ze zijn kapot van verdriet. Gennis (12) en Chesney (11), de twee andere kinderen van Fanny, zijn niet thuis. Ze verblijven bij haar eerste man.

'Quinten was onze oogappel', zegt moeder Fanny Coussement. 'Zo'n levenslustige jongen. Hij was overal graag gezien en maakte overal snel vrienden en nu is dat alles weg. Hij was nooit moe en ik heb ook nooit geweten dat hij ziek was. En als hij 's avonds naar bed moest, had hij nog altijd energie over om verder te spelen.'

De grote passie van Quinten was voetbal. Hij was een supporter van Club Brugge maar toonde dat hij zelf ook wat in zijn mars had als keeper bij de pluimpjes van SV Moorsele. Er was interesse bij de eersteklassers KSV Roeselare en KV Kortrijk. Beide clubs waren hem komen scouten. 'Hij had inmiddels samen met zijn halfbroer Chesney gekozen voor KVK', zegt zijn vader Lieven Vandenbulcke. 'Volgend jaar zou hij overgaan naar de duiveltjes, hij zou samen met Chesney bij KV Kortrijk starten. Het zal dus anders zijn volgend seizoen. Chesney zal zonder zijn broer naar Kortrijk moeten gaan. Ik vrees dat het veel pijn zal doen de eerste keer dat we richting Guldensporenstadion zullen rijden.'

De twee ouders kregen een brief van de directie van de vrije basisschool van Gullegem waar Quinten zat en ook halfbroer Chesney en halfzus Gennis les volgen. Het is een brief die alle kinderen van de school gisteravond meekregen naar huis. Er staan twee foto's op van Quinten en een tekst ter herinnering aan de jongen 'Goeie reis, staat er', snikt Fanny. 'Het is mooi gezegd maar ik heb er mijn zoontje niet mee terug. Ik kan niet wennen aan de gedachte dat ik Quinten nooit meer levend zal te zien krijgen en zal kunnen knuffelen. Normaal zou Quinten op 21 mei zijn eerste communie doen. In plaats van zijn communiefeest regelen we zijn begrafenis. Het enige wat we nu nog voor Quinten kunnen doen is hem een mooie uitvaart geven.'

Het is even stil. 'Hij was nog eens zo graag meegegaan naar Zuid-Frankrijk', zegt Lieven. 'We gingen er kamperen en dat was fantastisch voor hem.'

De begrafenisplechtigheid vindt zaterdag om tien uur plaats in de Sint-Amanduskerk in Gullegem. Vrijdagavond is er om 18.30 uur in diezelfde kerk nog een gebedswake.

Freddy Vermoere

### ARTIKEL 3: ACHTTIENJARIGE BESTUURDER OVERLIJDT NA KLAP TEGEN BOOM IN NINOVE

Het nieuwsblad - 03/05/2009

NINOVE - Een jongeman van achttien uit Haaltert is zondagochtend op de N45/Expresweg Ninove-Aalst de controle over zijn stuur verloren en heeft daarbij een boom geramd. Hij overleed ter plekke, meldt de politie van Ninove.

Glenn R. reed omstreeks 03.00 uur zondagochtend in de richting van Aalst toen hij de controle over zijn stuur verloor en tegen een boom terechtkwam.

De brandweer moest het slachtoffer uit zijn voertuig bevrijden. De jongeman overleed nog voor hij naar het ziekenhuis kon worden gebracht.

Bij het ongeval waren geen andere voertuigen betrokken, maar de weg moest wel gedeeltelijk worden afgezet. Intussen is ze weer vrijgemaakt.

Belga

### ARTIKEL 4: 22-JARIGE BESTUURDSTER OM HET LEVEN

In Outer-Appelterre

## 22-jarige bestuurster om het leven

In de Kerkhofstraat in Outer gebeurde zaterdagmorgen omstreeks 4u30 een dodelijk verkeersongeval.

De Mini-Cooper bestuurd door de 22-jarige Shiara Kemal uit de Muylemstraat in Appelterre-Eichem ging van de baan en belandde eerst tegen een gemetselde brievenbus en nadien tegen een omheiningmuurtje. Shiara Kemal werd door de brandweer van Ninove bevrijd en in kritieke toestand naar het UZ in Jette overgebracht.

De passagier, de 21-jarige Immad Z., eveneens uit Appelterre, werd gewond en naar het UZ van Aalst overgebracht. Door het ongeval werd de Kerkhofstraat geruime tijd afgesloten. Een deskundige van het parket kwam ter plaatse.

Shiara is de jongste van twee kinderen in het gezin Kemal. Zij studeerde marketing in Aalst en werkte in het weekend als jobstudente in de GB in Ninove. De uitvaartplechtigheid voor



De auto belandde tegen een omheiningmuurtje. De bestuurster overleefde de klap niet.  
Inzet: Shiara Kemal.

Foto V.G.

Shiara heeft vrijdag 24 april om 11 uur in de kerk van Aspelare plaats.

De redactie biedt haar medeleven aan bij dit zwaar verlies.

## **ARTIKEL 5: PROFESSIONELE OPVANG VOOR FAMILIE VERKEERS-SLACHTOFFERS**

Politiezone Vlaamse Ardennen stelt primeur voor

VLAAMSE ARDENNEN - Alle diensten die binnen de politiezone Vlaamse Ardennen bij een verkeersongeval optreden, stemmen hun werking op elkaar af om slachtoffers en hun familie efficiënt op te vangen. Het samenwerkingsprotocol Verkeersslachtoffers is een primeur voor Vlaanderen.

'Bij een zwaar verkeersongeval deed elke hulpdienst zijn ding, maar die inspanningen waren niet op elkaar afgestemd', licht John De Vlaminck, korpschef van de politiezone Vlaamse Ardennen, toe. 'Zo groeide het idee om alle diensten, die bij een ongeval tussenkomen, samen te brengen. Bij een ongeval met zwaargewonden of doden hebben onder meer politie, brandweer, de spoedafdeling van het ziekenhuis, gerechtelijke diensten, slachtofferhulp en de begrafenisondernemer een verantwoordelijkheid. In het samenwerkingsprotocol is duidelijk en concreet omschreven wie welke taak op de schouders neemt. Het doel is tweeledig: voorkomen dat dubbel werk wordt geleverd en zorgen voor een goede opvang en nazorg van slachtoffers en na(ast)bestaanden. De politiezone Vlaamse Ardennen is de eerste in Vlaanderen waar dergelijk initiatief van start gaat.'

Vijftien partners hebben gisteren in het stadhuis in Oudenaarde het samenwerkingsprotocol *Verkeersslachtoffers* ondertekend. De samenwerking treedt effectief in werking bij verkeersongevallen met zwaar gewonden en/of doden in Kluisbergen, Kruishoutem, Oudenaarde, Wortegem- Petegem en Zingem en dit voor zover de nabestaanden binnen de politiezone Vlaamse Ardennen wonen.

Voortaan heeft elke hulpdienst een duidelijke opdracht. De politie neemt onder meer de taak op zich om de nabestaanden te verwittigen. Daarvoor worden specifiek opgeleide *slechtnieuwsmelders* ingeschakeld, terwijl een consulent wordt aangesteld om nabestaanden te helpen bij de nasleep van een ongeval. Medewerkers van Slachtofferhulp en het Fire Stress Team (Fist) staan dan weer klaar met psychologische hulp. Bijzondere aandacht gaat voorts naar jonge slachtoffers. Zowel politie als brandweer zullen proberen om met de knuffel *Zeppe de zebra* kinderen gerust te stellen. Elke hulpdienst engageert zich voor een optimale afhandeling van verkeersongevallen.

De Oudenaardse burgemeester Marnic De Meulemeester (Open VLD) hoopt dat het nieuwe initiatief navolging krijgt: 'De aanwezigheid van gouverneur Denys betekent een erkenning voor onze inspanningen en een signaal voor andere regio's in Vlaanderen om een analoog project op te starten.'

David Stockman

