

2007-2008



departement Bedrijfskunde, Lerarenopleiding & Sociaal Werk

studiegebied Sociaal - Agogisch Werk



Rouwverwerking en de politie ? !

3SW-MW
Wim Peeters

Supervisor : Katrien Vander Zande
Hogeschool Antwerpen
Departement Bedrijfskunde, Lerarenopleiding & Sociaal werk

Rouwverwerking en de politie ? !

Hogeschool Antwerpen
Departement Bedrijfskunde, Lerarenopleiding & Sociaal werk

AJ 2007-2008

Sociaal Werk (optie : MW) - Dept BLS
Supervisor : Katrien Vander Zande

Voorwoord

In de eerste plaats zou ik alle nabestaanden die ik, in het kader van dit eindwerk, interviewde, van harte willen bedanken. De, vaak lange, interviews, die ik met hen had, waren meestal zeer intens en emotioneel. Zonder hun medewerking was deze thesis nooit geweest wat ze nu is.

Ik sta er op om mijn stagebegeleider Johan Florus en zijn collega Els De Buf te bedanken. Zij hebben het mogelijk gemaakt dat ik een zeer aangename, intensieve en bewogen, maar vooral heel leerrijke stage heb mogen meemaken. Zij hebben mij uitstekend begeleid en toch voldoende zelfstandig laten werken. Mede dankzij hen, zal ik mijn laatstejaarsstage nooit vergeten.

Ik wens ook het korps van de lokale politie van Zwijndrecht te danken voor het feit dat ik, in hun organisatie, stage heb mogen lopen. In het bijzonder wens ik David Wauters, commissaris van de zuil, waartoe de dienst jeugd en gezin - slachtofferbejegening behoort, en de korpschef Frank Noens te danken.

Ik wens ook mijn supervisor, Katrien Vander Zande, uitdrukkelijk te bedanken voor de betrokkenheid die zij, zowel tijdens supervisie, als bij de begeleiding van deze thesis, toonde. Zij heeft veel interessante ideeën en denkpistes voor deze thesis aangebracht. Zij was steeds bereid om, op een nauwgezette manier, de delen die ik haar bezorgde snel na te lezen en te voorzien van nuttige tips en adviezen. Tijdens supervisie was het ook zij die me steeds, op een deskundige manier, confronteerde met de sterktes en zwaktes van mijn beroepspersoonlijkheid. Verder wil ik ook mijn medesupervisanten (Jill en Charis) bedanken voor de aangename, diepgaande supervisiesessies.

Ik wil ook mijn ouders bedanken. Zij hebben het mogelijk gemaakt dat ik mijn studies sociaal werk heb kunnen volgen. In het bijzonder wil ik mijn moeder (Irene Lambrechts), die ook als politieassistente is tewerkgesteld, te bedanken. Zij heeft gedurende gans mijn opleiding vele werkstukken, verslagen, ... steeds grondig nagelezen. Als ik afstudeer, zal zij vermoedelijk stilaan op pensioen gaan. Vermits ik graag, als maatschappelijk assistent of politieassistent, bij de politie wil gaan werken, zou je kunnen spreken van een aflossing van de wacht. Toch ben ik er mij van bewust dat ik nog veel praktijkervaring zal moeten opdoen en nog veel zal moeten leren om de deskundigheid van mijn moeder te kunnen benaderen. Ik ben mij ook

ten volle bewust van het feit dat mijn vader (August Peeters) zeer trots op mij is en des te meer zal zijn als ik mijn diploma behaal.

Ik sta er ook op om mijn grootmoeder (Dora Willaert) te bedanken voor het feit dat zij steeds heeft geloofd dat ik mijn opleiding sociaal werk tot een goed einde zou brengen. Vermits zij, sinds een paar weken, mentaal en lichamelijk sterk achteruit is gegaan, zal zij waarschijnlijk niet meer bewust meemaken dat ik afstudeer. Toch ben ik er van overtuigd dat zij zeer fier zou zijn op deze thesis en op het feit dat ik, normaal dit jaar, als sociaal werker afstudeer.

Verder wil ik ook Nathalie Buys en Inge Laurijssens bedanken voor het feit dat zij mijn thesis zeer aandachtig hebben nagelezen en mij enkele nuttige tips hebben gegeven.

Tot slot wil ik mijn zus (Kristel), broers (Tom en Bart), schoonbroer (Steven), toekomstige schoonzus (Anina), mijn neef (Thomas) en mijn vrienden en kennissen bedanken voor hun inbreng in deze thesis en voor de steun tijdens mijn studies.

Inhoudsopgave

Voorwoord	II
Inhoudsopgave	IV
Inleiding	1
 Deel 1 : Voorstelling stageplaats : Dienst jeugd en gezin – Slachtofferbejegening – Politie Zwijndrecht	
Inleiding deel 1	3
2. Lokale politie Zwijndrecht	4
2.1 Het ontstaan van de politiezone Zwijndrecht	4
2.2 De leiding van de politiezone Zwijndrecht	4
2.3 De werking van de politiezone Zwijndrecht	5
3. Dienst jeugd en gezin – slachtofferbejegening	8
3.1 De personeelsbezetting.....	8
3.2 Taken van de dienst jeugd en gezin	8
3.3 Persoonlijke reflectie	10
4. Politionele slachtofferbejegening	11
4.1 Het wettelijke kader	11
4.2 Hoe wordt dit concreet bij de politie van Zwijndrecht ingevuld ?	16
4.3 Persoonlijke reflectie	17
4.4 De probleemstelling	18
 Deel 2 (thema) : Rouwverwerking en de politie	
Inleiding deel 2	20
6. Het slechte nieuwsgesprek	22
6.1 Valkuilen en foutieve werkwijzen	22
6.2 De fases van een slecht nieuwsgesprek	25
6.3 Reacties van nabestaanden tijdens een slecht nieuwsgesprek	27
6.4 Resultaten eigen bevraging	28
6.5 Besluit	29

7. Schokkende gebeurtenissen en traumaverwerking	30
7.1 Het verschil tussen een trauma en een emotioneel schokkende gebeurtenis.....	30
7.2 Het verloop van een verwerkingsproces	32
7.3 Basisbehoeften van de getroffenena na een schokkende gebeurtenis	35
7.4 Het ONVEE-principe	37
7.5 Besluit	40
8. Van rouwproces tot rouwverwerking	41
8.1 Wat is rouwen ?	41
8.2 Rouwen = Arbeid verrichten	42
8.3 Reacties bij een rouwproces	47
8.4 Enkele tips voor de opvang van nabestaanden na een overlijden	53
8.5 De grens tussen bejegenen en begeleiden	54
8.6 Aandachtspunten i.v.m. rouw bij kinderen en jongeren	55
8.7 Kenmerken en aandachtspunten over het rouwproces en de opvang van nabestaanden van iemand die zichzelf heeft gedood	57
8.8 Besluit	60
9. Methodisch kader	62
9.1 De basis van de Rogeriaanse benadering en behandeling	62
9.2 De bruikbaarheid van deze visie voor de probleemstelling	63
9.3 De 3 grondhoudingen van de Rogeriaanse benadering	63
9.4 De basis van de counselingmethode	68
9.5 De doelen van de counselingmethode	69
9.6 Indicaties en contra-indicaties om al dan niet te counselen	69
9.7 Mogelijke technieken van de counselingmethode	71
9.8 Besluit	72
 Deel 3 : Besluiten – Adviezen	
 Besluit – Adviezen	75
 Bronnenlijst	79
 Bijlagen	84

Inleiding

“De politie die slachtoffers ‘bejegt’ en nabestaanden opvangt ?” Als ik aan kennissen en vrienden over mijn stage bij de dienst jeugd en gezin – slachtofferbejegening van de politie vertelde, kreeg ik vaak te horen dat ze niet wisten dat één van de kerntaken van de politie slachtofferbejegening is. Velen beweerden dat het concept van politionele slachtofferbejegening waarschijnlijk een mooi theoretisch of wettelijk concept is, waar in de praktijk niets concreets mee gedaan wordt. In deze thesis wil ik enerzijds duidelijk maken dat de politie effectief aan slachtofferbejegening doet. Anderzijds zal ik, van één specifiek aspect van deze slachtofferbejegening (het opvangen van nabestaanden), beschrijven hoe dit het best kan gebeuren.

Mijn thesis is opgebouwd uit 2 delen. In het eerste deel stel ik mijn stageplaats voor. Hierin bespreek ik eerst algemeen de structuur en werking van de politie van Zwijndrecht. Vervolgens stel ik de dienst voor waar ik stage heb gelopen. Omdat mijn probleemstelling specifiek aan het aspect slachtofferbejegening is gebonden, bespreek ik, op het einde van het eerste deel, het wettelijk kader omtrent politionele slachtofferbejegening. Vervolgens licht ik toe hoe mijn stageplaats voldoet aan de wettelijke verplichtingen inzake slachtofferbejegening. Tot slot bespreek ik de probleemstelling die ik behandel in het tweede deel.

In het tweede deel bespreek ik hoe een politionele slachtofferbejegenaar het best nabestaanden kan opvangen. Ik doe dit enerzijds door deze probleemstelling te benaderen vanuit vier theoretische kaders. Anderzijds heb ik zelf ook een bevraging gehouden bij nabestaanden, die door de politie werden opgevangen. Op basis van deze twee invalshoeken probeer ik na te gaan hoe een politionele slachtofferbejegenaar het best nabestaanden kan bejegenen.

Het laatste deel van deze thesis bestaat uit een besluit waarin ik formuleer hoe de politie nabestaanden het best kan opvangen. In dit besluit geef ik ook enkele adviezen i.v.m. de politionele slachtofferbejegening van nabestaanden.

Deel 1 :

Voorstelling stageplaats:

Dienst Jeugd en gezin - Slachtofferbejegening

Politie Zwijndrecht

Inleiding deel 1

“Hebben de medewerkers van de dienst jeugd en gezin – slachtofferbejegening van de politie van Zwijndrecht eigenlijk wel iets te doen ?” Toen vaststond dat ik mijn laatstejaarsstage sociaal werk bij de politie van Zwijndrecht zou lopen, had ik schrik dat ik een veel te rustige stage zou hebben. Ik dacht dat, in een kleine en landelijke gemeente als Zwijndrecht, er niet veel behoefte zou zijn aan een dienst jeugd en gezin – slachtofferbejegening. Ik dacht dat ik misschien beter bij de politie van Antwerpen of van een grotere politiekezone zou stage lopen. Gelukkig heb ik mij volledig vergist. De dienst jeugd en gezin – slachtofferbejegening heeft een goed gevuld takenpakket en er is meer dan voldoende werk om al zijn medewerkers en zelfs een stagiair aan het werk te houden. Ik hoop dit in dit eerste deel duidelijk te maken.

Ik zal eerst bespreken hoe de lokale politie van Zwijndrecht is georganiseerd. Ik licht toe hoe de politiekezone Zwijndrecht is ontstaan, wie de leiding van deze politiekezone heeft en hoe de structuur en werking van de politiekezone is. Dit laatste doe ik door de verschillende diensten van de politiekezone te bespreken.

In het volgende hoofdstuk stel ik de dienst “jeugd en gezin – slachtofferbejegening” voor. Omdat ik op deze dienst stage heb gelopen, bespreek ik deze uitgebreid. Ik bespreek eerst de personeelsbezetting van deze dienst. Vervolgens licht ik hun takenpakket toe. Ik eindig deze voorstelling met een persoonlijke reflectie.

Het laatste hoofdstuk gaat specifiek over politieke slachtofferbejegening. Ik heb bewust gekozen om meer aandacht aan dit aspect te besteden omdat dit aansluit bij de probleemstelling van het tweede deel. Eerst licht ik het wettelijk kader van de politieke slachtofferbejegening toe. Vervolgens bespreek ik hoe de politie van Zwijndrecht dit wettelijk kader in de praktijk uitvoert en geef ik een persoonlijke reflectie. Ten slotte beschrijf ik mijn probleemstelling.

2. Lokale politie Zwijndrecht

2.1 Het ontstaan van de politiezone Zwijndrecht

Sinds de politiehervorming is de structuur van de toenmalige gemeentepolitie, rijkswacht en gerechtelijke politie volledig veranderd. Deze drie aparte entiteiten werden herwerkt tot de geïntegreerde politie. Deze is gestructureerd op twee niveaus. Enerzijds is er de lokale politie. Anderzijds is er de federale politie. Bij de lokale politie is het zo dat er met politiezones wordt gewerkt. Een politiezone bestaat uit één of meerdere gemeentes. De lokale politie van Zwijndrecht is een ééngemeentezone en bestaat dus enkel uit de gemeente Zwijndrecht (= 1781 hectare, ca. 19.000 inwoners (Noens, 2007, p.2)). De politiehervorming heeft er, voor de gemeente Zwijndrecht, dus toe geleid dat de rijkswacht en de gemeentepolitie sinds 2002 tot één structuur zijn teruggebracht, die bevoegd is voor de lokale politietaken op het grondgebied Zwijndrecht.

2.2 De leiding van de politiezone Zwijndrecht

Het beleid van en de strategie die de politiezone Zwijndrecht volgt, wordt bepaald door de partners die deel uitmaken van de zonale veiligheidsraad. Op het gebied van bestuurlijke zaken is de burgemeester van Zwijndrecht bevoegd. Beslissingen over bestuurlijke zaken moeten worden genomen door de gemeenteraad en het college van burgemeester en schepenen van Zwijndrecht.¹ Omdat de politiezone Zwijndrecht behoort tot het gerechtelijk arrondissement Antwerpen, bestaat de gerechtelijke overheid uit het openbare ministerie van dit arrondissement. De concrete leiding over de uitvoering van het beleid is toegewezen aan de korpschef van de politiezone. In de zonale veiligheidsraad² (= politiebeleidsorgaan) ontmoeten deze partijen of hun vertegenwoordigers elkaar (Noens, 2007, p. 3).

¹ In politiezones waar meerdere gemeentes deel uitmaken van de politiezone, is er een aparte politieraad. Deze is samengesteld door gemeenteraadsleden van de verschillende gemeentes en kan bestuurlijke beslissingen nemen.

² Ook de directeurcoördinatoren (= dirco en dirjud) van de federale politie nemen deel aan de vergaderingen van de zonale veiligheidsraad. (Paulus de Châtelet, 2008)

2.3 De werking van de politiezone Zwijndrecht

De 50 personeelsleden³ (Noens, 2007, p. 5), die momenteel⁴ zijn tewerkgesteld in deze politiezone, behoren tot één van de 6 hieronder beschreven diensten. Deze 6 diensten zijn onderverdeeld in 3 zuilen. Elke zuil wordt geleid door een officier. Op het einde van dit deel vindt u een schematisch overzicht van de verschillende zuilen.

A : De zuil 'Gebiedsgebonden werking'

De eerste zuil (= Gebiedsgebonden werking) bestaat uit de dienst wijkwerking en de verkeersdienst.

2.3.1 Wijkwerking

De dienst wijkwerking wordt bemand door en voert de typische taken van wijkagenten uit. De gemeente Zwijndrecht wordt in 3 wijken ingedeeld. Elke wijk heeft zijn specifieke wijkagenten. Deze wijkagenten zijn een aanspreekpunt voor de inwoners van 'hun' wijk. Zij voeren politionele taken uit waarvoor een eerder persoonlijk contact met of waarbij specifieke kennis van de inwoners van de wijk nodig is. Zij hebben ook een preventieve functie. Zo moeten zij bv. vermijden dat conflicten tussen burgers escaleren of onveilige situaties signaleren. Het is belangrijk dat zij zichtbaar, contacteerbaar en aanspreekbaar zijn (Politie Zwijndrecht, 2007, p. 2).

2.3.2 Verkeersdienst

De verkeersdienst streeft ernaar de verkeersveiligheid te verhogen, de verkeersleefbaarheid te verbeteren en de mobiliteit te bevorderen. Zij organiseren hiervoor allerlei preventie- en controle-acties, vergaderingen met de verschillende actoren, controles op de verkeerssignalisatie en wegmarkeringen, opleiding voor gemachtigde opzichters, ... Zij patrouilleren ook regelmatig in de gemeente, maken analyses van verkeersongevallen en zijn tevens ook het aanspreekpunt voor verkeerstechnische vragen (Politie Zwijndrecht, 2007, p. 7).

³ 42 van deze personeelsleden zijn politieambtenaren, 8 zijn CALOG's (= burgerpersoneel bij de politie) (Noens, 2007, p. 5)

⁴ Het organiek kader voorziet 56,5 FTE. (45 politieambtenaren en 11,5 CALOG's) (Noens, 2007, p. 5)

B : De zuil 'Interventie en bijzondere diensten'

De tweede zuil (= Interventie en bijzondere diensten) bestaat uit de permanentiedienst, de dienst lokale recherche en de dienst jeugd en gezin - slachtofferbejegening.

2.3.3 Permanentiedienst

Deze dienst bestaat enerzijds uit het onthaal en anderzijds uit de interventiedienst.

Bij het onthaal, dat bemand wordt door een politieambtenaar, worden bezoekers telefonisch of persoonlijk te woord gestaan. Dit kan inhouden dat men de bezoekers informatie geeft, hun vragen beantwoordt, attesten of documenten aflevert, klachten en aangiften akteert, verloren voorwerpen in ontvangst neemt, ... De politieambtenaar, die het onthaal bemant, moet ook de interne radiocommunicatie met de interventieploegen verzekeren en zal de voor hen noodzakelijke informatie opzoeken (Politie Zwijndrecht, 2007, p. 5).

De interventiedienst staat vooral in voor de invulling van de permanente bereikbaarheid en beschikbaarheid van politiediensten. Deze dienst zal, op elke oproep waarbij een politie-interventie ter plaatse vereist is, zo spoedig mogelijk, een antwoord bieden. Uiteraard zullen zij prioriteit geven aan dringende oproepen. Zij zullen ook preventieve en ontradende patrouilles op het grondgebied van de politiezone uitvoeren. Indien er specifieke problemen opduiken of als er specifieke controles (vb. : wegcontroles, bewaken van plaatsen) moeten worden uitgevoerd, zullen deze ook door de politie-inspecteurs van de interventiedienst worden gedaan (Politie Zwijndrecht, 2007, p. 5).

2.3.4 Lokale recherche

De dienst lokale recherche voert het politionele recherchewerk uit dat toebehoort aan de lokale politie. Zij doen gerechtelijke opsporingen en onderzoeken over gebeurtenissen die zich in Zwijndrecht voordoen. Ze voeren regelmatig kantschriften uit in opdracht van onderzoeksrechters of van de Procureur Des Konings of zijn substituten. Algemene rechetaken zoals het verhoren van daders, slachtoffers of getuigen, buurtonderzoeken uitvoeren, analyses van misdrijven maken, ... behoren ook tot hun takenpakket (Politie Zwijndrecht, 2007, p. 6).

2.3.5 Dienst jeugd en gezin – slachtofferbejegening

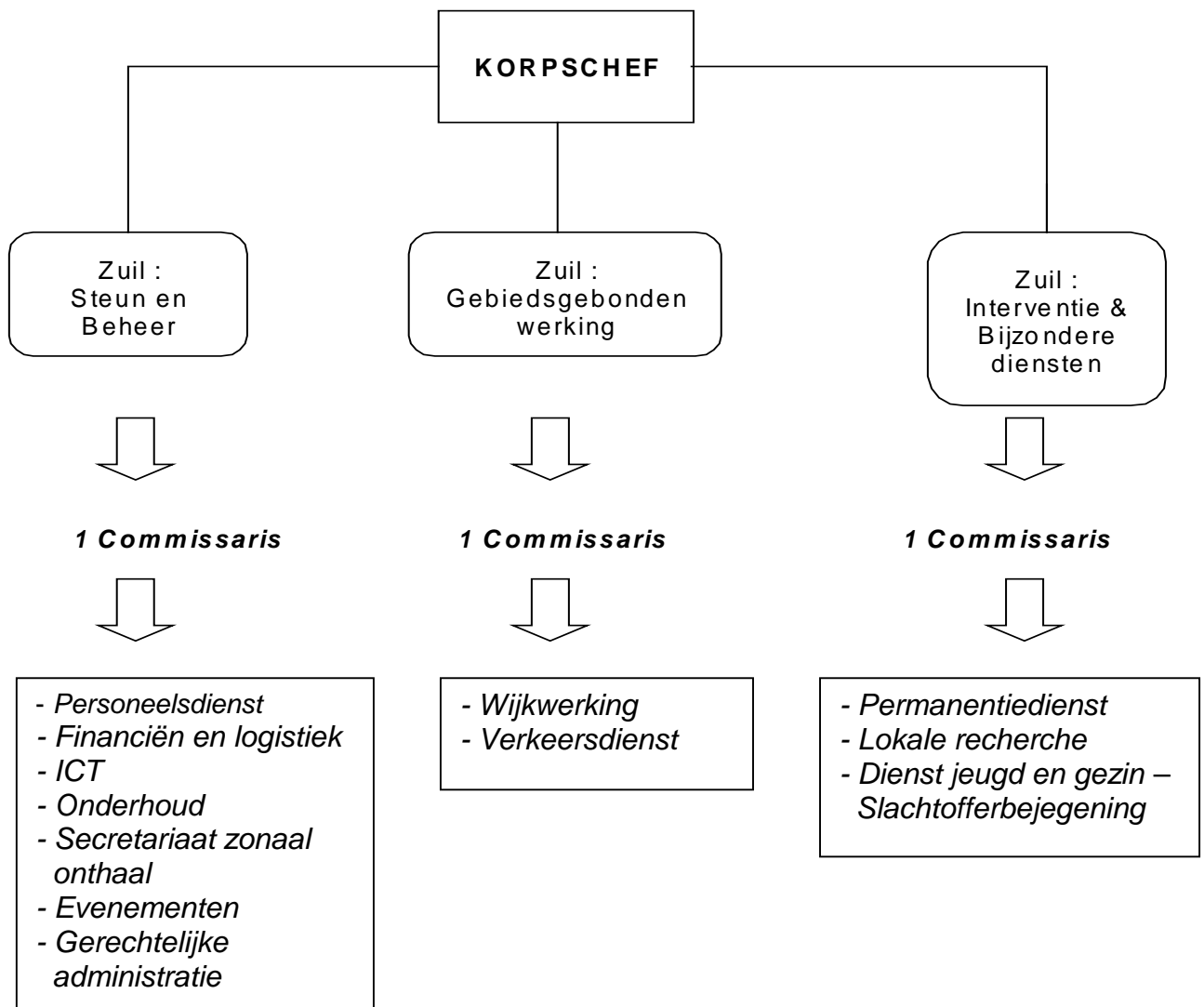
Deze dienst wordt in het volgende hoofdstuk verder behandeld.

C : De zuil 'Steun en beheer'

De derde zuil (= Steun en beheer) bestaat uit de steundienst.

2.3.6 Steundienst

De steundienst is 'het secretariaat' van de politiezone. Deze dienst is onderverdeeld in drie afdelingen. Eén afdeling regelt alle gerechtelijke administratie. Dit houdt : het versturen van PV's, het verdelen en versturen van kantschriften en het opvolgen van onmiddellijke inningen van verkeersboetes in. Een tweede afdeling beheert alle administratie die met de openbare orde en veiligheid in de gemeente te maken heeft. Concreet houdt dit o.a. het uitreiken van wapenvergunningen, registratie van alarmen, organisatie van een wielervedstrijd, ... in. De laatste afdeling regelt alles i.v.m. het personeelsbeheer, financiën, beheer van de gebouwen en de materialen van de politiezone, verzekeringen, ... (Politie Zwijndrecht, 2007, p. 8 – 9)



3. Dienst jeugd en gezin – Slachtofferbejegening

In dit hoofdstuk geef ik algemene informatie over de dienst jeugd en gezin - slachtofferbejegening weer. Ik bespreek achtereenvolgens de personeelsbezetting en de taken van deze dienst. Tot slot geef ik een persoonlijke reflectie. In het volgende hoofdstuk zal ik specifiek verder ingaan op de taak politionele slachtofferbejegening om zo vervolgens tot de probleemstelling komen. De dienst jeugd en gezin is, in de politiezone Zwijndrecht, ook bevoegd voor de politionele slachtofferbejegening. Omdat ik mijn tekst zo vlot mogelijk en duidelijk leesbaar wil houden zal ik verder spreken van de dienst jeugd en gezin.

3.1 De personeelsbezetting

In het personeelsbehoefteplan 2008 is vastgelegd dat de dienst jeugd en gezin wordt bemand door 2 personeelsleden. Het diensthoofd van deze dienst is een politieassistent⁵. Hij is een hoofdinspecteur en heeft dus politiebevoegdheid. Hij heeft echter ook het diploma van maatschappelijk assistent behaald. Het andere personeelslid is een politie-inspectrice. Zij heeft geen verdere hogere opleiding in de sociale sector gevolgd (Wauters, 2008, p. 6).

3.2 Taken van de dienst jeugd en gezin

Naast de taak van gespecialiseerde slachtofferbejegenaar (zie volgende hoofdstuk) heeft deze dienst nog een heel aantal andere taken.

3.2.1 Jongeren- en gezinsproblemen

De dienst jeugd en gezin heeft een expertise op het gebied van werken met jongeren die misdrijven plegen (= MOF) of waarbij de opvoeding problematisch verloopt (=POS). Indien er binnen de politie (bv. : bij de recherche) met MOF'ers wordt gewerkt is het, aldus de visietekst van de politie van Zwijndrecht, aangewezen dat er wordt samengewerkt met de dienst jeugd en gezin. Het is, aldus dezelfde visietekst, essentieel dat de dienst jeugd en gezin een overkoepelende kijk heeft op de lokale jeugdcriminaliteit (Wauters, 2008, p. 7).

⁵ De functiebeschrijving en meerwaarde van een politieassistent binnen een politiezone wordt beschreven in de omzendbrief GPI 19 van 6 mei 2002 (GPI 19, 2002).

De dienst jeugd en gezin zal ook spijbelonderzoeken opvolgen. Indien een jongere, die in Zwijndrecht woont, problematisch afwezig is op school, kan een C.L.B.⁶ of een school contact opnemen met de dienst jeugd en gezin. Er zal dan steeds iemand van deze dienst met de jongere en/of met zijn ouders een gesprek hebben. Er zal steeds worden gepeild waarom de jongere niet naar school wenst of kan gaan. De dienst zal de jongere eventueel doorverwijzen naar een time-outproject of naar andere hulpverleners. Indien er geen zicht is op een mogelijke oplossing of op een verandering in het spijbelgedrag van de jongere, zal de dienst de problematische afwezigheid, via een PV, melden aan het parket (Politie Zwijndrecht, 2007, p. 3).

De dienst jeugd en gezin is ook bevoegd voor de globale problematiek van gezinsconflicten. Indien de politie bij conflicten als o.a. echtscheidingsproblemen, relatieproblemen, conflicten tussen adolescenten en hun ouders, ... wordt betrokken, zullen deze verder worden opgevolgd door de dienst jeugd en gezin (Politie Zwijndrecht, 2007, p. 3).

Het hoofd van de dienst jeugd en gezin werkt ook mee aan het wachtbeurtensysteem van het arrondissementeel netwerk, dat instaat voor het audiovisueel verhoren van minderjarigen. Hij heeft hier een specifieke opleiding voor gevolgd. Gemiddeld om de 7 weken is hij een week van wacht voor dit netwerk (Wauters, 2008, p. 7).

3.2.2 Intrafamiliaal geweld

De aanpak en het beheer van het fenomeen intrafamiliaal geweld (vb. partnergeweld, stalking, oudermishandeling, ...), binnen de lokale politiezone, is een prioritair aandachtspunt in het zonale veiligheidsplan van de politie van Zwijndrecht. Deze taak is toegewezen aan de dienst jeugd en gezin. De dienst zorgt er voor dat de interventieagenten voldoende opleiding rond dit fenomeen krijgen. De medewerkers van deze dienst doen ook steeds een hercontactname met de slachtoffers en eventueel met de geweldplegers van het intrafamiliaal geweld. Zij proberen beiden partijen te overtuigen van het nut van een eventuele verdere vrijwillige begeleiding bij een externe organisatie. Verder registreert de dienst jeugd en gezin alle geweldincidenten die onder dit fenomeen vallen en verwerkt deze gegevens statistisch (De Buf, 2005, p. 1 –16).

⁶ C.L.B. = centrum voor leerlingenbegeleiding
Hogeschool Antwerpen – Departement BLS
Eindwerk : "Rouwverwerking en de politie ?!"

3.2.3 Contacten met externe sociale partners onderhouden

De dienst jeugd en gezin is bevoegd voor het onderhouden van de contacten met de sociale partners. De medewerkers van de dienst moeten, in naam van gans het politiekorps, contacten uitbouwen en onderhouden met o.a. sociale diensten van de federale politie, diverse welzijns- en hulpverleningsorganisaties (bv. : O.C.M.W.'s⁷, CAW's⁸, diensten geestelijke gezondheidszorg, Comité voor Bijzondere Jeugdzorg, ...). De medewerkers staan ook in voor het overleg dat gepleegd moet worden met de arrondissementele raad inzake slachtofferzorg. De dienst jeugd en gezin is ook verantwoordelijk voor het uitwerken en actueel houden van een sociale kaart. Via deze kaart kunnen andere personeelsleden van de politie de contactgegevens van sociale partners en hulpverleningsorganisaties opzoeken (Politie Zwijndrecht, 2007, p. 3).

3.2.4 Uitvoeren kantschriften

De dienst jeugd en gezin moet, op vraag van het parket, een aantal onderzoeken doen. Via een kantschrift vraagt het parket (vb. : de zonemagistraat) om bepaalde dingen na te gaan of verder te onderzoeken. Alle kantschriften, die een sociaal karakter hebben of waarvoor een actieve begeleiding van een gezin nodig is, worden toegewezen aan de dienst jeugd en gezin. Er kan gevraagd worden om o.a. de leefomstandigheden van minderjarigen na te gaan, een sociaal onderzoek uit te voeren in het kader van een adoptie, na te gaan of er zich nog geweldincidenten hebben voorgedaan bij een koppel, waar de politie in het verleden is moeten tussenkomen in het kader van intrafamiliaal geweld, ... (Politie Zwijndrecht, 2007, p. 3)

3.3 Persoonlijke reflectie

Ik ben geen voorstander om medewerkers, die alleen een politieopleiding hebben gevolgd, op de dienst jeugd en gezin te werk te stellen. Deze mensen hebben, volgens mij, vaak een te beperkte kennis over de sociale sector (vb. : kennis sociale organisaties en instellingen), sociale wetgeving (vb. : voorwaarden leefloon), methodieken en gesprekstechnieken van het maatschappelijk werk.

Ik vind dat deze dienst beter zou worden bemand door een maatschappelijk assistent en een politieassistent. Het voordeel van de maatschappelijk assistent is dat hij niet elk feit, dat mogelijk strafbaar is, moet melden of rapporteren aan het parket. Het voordeel van de politieassistent is dat hij zijn politiebevoegdheid kan combineren met zijn kennis en vaardigheden die hij als maatschappelijk assistent heeft. Zo kan hij bv. bij een slachtoffer van intrafamiliaal geweld het verhoor afnemen en toch ook het slachtoffer bejegenen volgens de methodes en technieken van het maatschappelijk werk.

⁷ O.C.M.W. : Openbaar Centrum voor Maatschappelijk Welzijn

⁸ CAW : Centrum Algemeen Welzijnswerk
Hogeschool Antwerpen – Departement BLS
Eindwerk : "Rouwverwerking en de politie ?!"

4. Politionele slachtofferbejegening

In dit hoofdstuk schets ik eerst het algemene wettelijke kader over de politionele slachtofferbejegening. Vervolgens bespreek ik hoe deze wettelijke bepalingen concreet in de politiezone Zwijndrecht worden ingevuld. Daarna geef ik een persoonlijke reflectie over deze materie. Ten slotte ga ik dieper in op de probleemstelling die ik behandel in het tweede deel.

4.1 Het wettelijke kader

A : Regelgeving op supranationaal vlak

4.1.1 Verenigde Naties : Verklaring over de basisrechten van slachtoffers van misdrijven en machtsmisbruik

Deze verklaring is een principeverklaring over de positie van het slachtoffer, de schadevergoeding en slachtofferzorg. Ze heeft geen juridisch dwingend karakter. Ze werd in 1985 goedgekeurd door de algemene vergadering van de Verenigde Naties. De verklaring heeft tot doel aanbevelingen te formuleren aan de nationale regeringen en de internationale instellingen (Aertsen, e.a., 2002, p. 182).

In de verklaring staan een aantal algemene bepalingen i.v.m. slachtoffers van misdrijven en slachtoffers van machtsmisbruik beschreven. Zo beschrijft de verklaring onder meer de noodzaak om victimisering te beperken. In de verklaring staat ook vermeld dat de slachtofferaandacht niet ten koste van verdachten of daders mag gaan. Verder bespreekt de verklaring dat slachtoffers respectvol en begripvol moeten worden behandeld, dat ze recht hebben op schadeherstel en dat de gerechtelijke en administratieve procedures beter moeten worden afgestemd op de behoeften van de slachtoffers. Volgens de verklaring moeten slachtoffers kunnen rekenen op de nodige bijstand en moeten zij voldoende worden geïnformeerd over dit aanbod (Aertsen, e.a., 2002, p. 182).

Deze verklaring is niet specifiek afgestemd op de politie, maar kan wel een algemeen kader bieden van waaruit de politie slachtoffers kan bejegenen. Zo kan o.a. uit de verklaring worden afgeleid dat het belangrijk is om informatie te geven, mee te werken aan schadeherstel, door te verwijzen naar andere hulpverleningsorganisaties, ... (Aertsen, e.a., 2002, p. 182)

4.1.2 Raad van Europa: Aanbeveling nr. R (85) 11 inzake de positie van het slachtoffer binnen het strafrecht en de strafprocedure

Deze, juridisch niet afdwingbare, aanbeveling vermeldt enkele concrete voorstellen die de positie van het slachtoffer, gedurende de verschillende fasen van de strafrechtsgang, kunnen verbeteren. Specifiek voor de politie vermeldt de aanbeveling dat :

- Politieambtenaren getraind moeten worden om op een professionele manier (constructief, begripvol, geruststellend) te kunnen omgaan met slachtoffers. (vb. : In de basispolitieopleiding wordt er aan alle aspirant-inspecteurs een cursus gegeven over hoe ze met slachtoffers moeten omgaan.)
- Politieambtenaren slachtoffers moeten informeren over hoe zij hulp, praktisch advies, juridische raad en schadeherstel kunnen krijgen. (vb. : De medewerkers van de politie moeten slachtoffers kunnen informeren over hoe ze het statuut van benadeelde kunnen krijgen.)
- Slachtoffers informatie moeten kunnen krijgen over het resultaat van het politieonderzoek. (vb. : Slachtoffers kunnen per brief of met een verzoekschrift bij het parket inzage in het dossier vragen.)
- De politie in haar rapportage aan de vervolgende instanties zo volledig en duidelijk mogelijk moet vermelden wat de schade van het slachtoffer is.

Verder vermeldt de aanbeveling ook dat er, tijdens het verhoor van het slachtoffer, erkenning moeten worden gegeven aan zijn persoonlijke situatie, zijn rechten en zijn waardigheid. De aanbeveling bespreekt ook dat er aandacht moet zijn voor de bescherming van het privé-leven van het slachtoffer en dat het slachtoffer moet worden beschermd tegen intimidatie en wraakpogingen van de dader. Deze verklaring werd in 1985 door de Raad van Ministers van de Raad van Europa aangenomen (Aertsen, e.a., 2002, p. 183).

4.1.3 Raad van Europa: Aanbeveling nr. R(87)21 inzake de hulpverlening aan slachtoffers en de preventie van victimisering

Deze aanbeveling bespreekt hoe hulp aan slachtoffers kan worden geboden en welke preventie er kan worden voorzien. Deze aanbeveling benadrukt het belang van een eventuele doorverwijzing naar de hulpverlening door de politie. Er wordt verder ook besproken dat slachtoffers moeten kunnen rekenen op onmiddellijke hulp, bescherming voor eventuele wraakpogingen van de dader, advies en informatie over hun rechten. Ten slotte vermeldt de aanbeveling dat de overheden aan criminaliteitspreventie moeten doen. Deze

aanbeveling werd in 1987 door de Raad Van Ministers goedgekeurd (Aertsen, e.a., 2002, p. 184).

4.1.4 Verklaring van de rechten van slachtoffers in de strafrechtelijke procedure

Deze verklaring beschrijft de basisrechten voor slachtoffers van criminaliteit. Ze werd in 1996 gelanceerd door het Europees forum voor diensten aan slachtoffers. Deze rechten zijn ook van belang voor de Belgische politionele slachtofferbejegening. De lijst, met de rechten die van belang zijn voor de politionele slachtofferbejegening, vindt u in bijlage 1. (Aertsen, e.a., 2002, p. 184)

B : Regelgeving op nationaal vlak

4.1.5 De wet op het politieambt van 5 augustus 1992

Artikel 46 van deze wet bespreekt hoe de politie, volgens de wet, zijn bijstands- en hulpverleningstaak moet waarnemen. Het artikel beschrijft dat politiediensten personen, die hulp of bijstand vragen, in contact moet brengen met gespecialiseerde diensten. In het artikel staat tevens dat de politiediensten bijstand verlenen aan het slachtoffer van misdrijven en hen de nodige informatie verstrekken. Vanaf het ogenblik dat dit artikel van kracht werd, moet elk politiekorps ook aan slachtofferbejegening doen. Hoe deze bejegening concreet moet worden uitgewerkt staat niet in deze wet beschreven. Daarom werden er verschillende ministeriële omzendbrieven over de werking van de politionele slachtofferbejegening uitgewerkt (Aertsen, e.a., 2002, p. 187).

4.1.6 De wet van 7 december 1998 tot organisatie van een geïntegreerde politiedienst, gestructureerd op 2 niveau's

Artikel 123 van deze wet bespreekt dat burgers en dus ook slachtoffers bijstand en bescherming van politieambtenaren mogen verwachten. Het artikel bespreekt verder dat politieambtenaren de rechten van de mens en fundamentele vrijheden moeten naleven (Aertsen, e.a., 2002, p. 187).

4.1.7 De wet van 12 maart 1998 tot verbetering van de strafrechtspleging in het stadium van het opsporingsonderzoek en het gerechtelijk onderzoek

Deze wet formuleert zeer duidelijk dat een slachtoffer recht heeft op een behoorlijke bejegening. Deze bejegening dient te gebeuren door leden van het parket, de rechtbank, justitieassistenten maar ook door de politiediensten. Een belangrijk gegeven is echter wel dat deze bepaling slechts gezien moet worden als een morele code voor gerechtelijke autoriteiten en de politiediensten. Bij het niet naleven van deze bepaling kan er geen wettelijke sanctie volgen. Deze bepaling kan echter wel worden gehanteerd bij het domein van de interne tucht van politiediensten (Aertsen, e.a., 2002, p. 188 - 189).

4.1.8 Het Koninklijk besluit van 17 september 2001 tot vaststelling van de organisatie- en werkingsnormen van de lokale politie teneinde een gelijkwaardige minimale dienstverlening aan de bevolking te verzekeren en de daarbijhorende ministeriële omzendbrief PLP 10 van 9 oktober 2001

Het Koninklijk besluit gaat er van uit dat politionele slachtofferbejegening één van de zes kerntaken van de lokale politie is. Deze zes kerntaken verzekeren een minimale dienstverlening ten gunste van de bevolking. Deze taak houdt, aldus het koninklijk besluit, in dat er informatie, een adequate opvang en bijstand aan slachtoffers wordt verleend. De lokale politie moet zich ook dusdanig organiseren dat elke politieambtenaar in staat is deze functie te vervullen. Als de lokale politie wordt geconfronteerd met een zeer ernstige vorm van slachtofferschap (vb. : bij een verkrachting of een zeer zware inbraak) mag ze een beroep doen op een medewerker die gespecialiseerd is inzake slachtofferbejegening. Het Koninklijk besluit vermeldt dat er per politiezone één gespecialiseerde medewerker moet zijn om aan de minimale werkings- en organisatienorm te voldoen. In elke politiezone moet er ook steeds een dergelijke gespecialiseerde medewerker bereikbaar en terugroepbaar zijn. Deze permanentie kan eventueel georganiseerd worden in samenwerking met andere politiezones (KB 17/09/2001, 2001).

De ministeriële omzendbrief PLP 10 beschrijft verder ook met welke taken een gespecialiseerde medewerker kan belast worden. Deze zijn : (PLP 10, 2001)

- De bewustmaking en voortgezette vorming van de korpsleden. (vb. : vormingsessies geven over hoe met slachtoffers moet worden omgegaan, draaiboeken ter beschikking stellen van onthaalmedewerkers of interventieagenten)
- Alle informatie die gelinkt is aan slachtofferbejegening inzamelen en ter beschikking

stellen van het korps. (vb. : aanmaken van een “sociaal zakwerkboekje” waarin sociale organisaties staan vermeld)

- Het bijstaan van slachtoffers bij emotionele crisissituaties of zwaar slachtofferschap. (vb. : opvangen nabestaanden nadat hun kind is omgekomen in een verkeersongeval)
- Slachtoffers die nood hebben aan psychosociale hulp doorverwijzen naar bevoegde diensten. (vb.: slachtoffers die zeer sterk onder de indruk zijn van een home-jacking doorverwijzen naar het Centrum voor Hulp aan Slachtoffers)
- Het onderhouden van contacten en samenwerken met hulpinstanties. (vb. : protocolakkoorden met het OCMW afsluiten)
- Deelnemen aan overlegstructuren. (vb. : welzijnsteam slachtofferzorg)

4.1.9 Omzendbrief GPI 58 betreffende politionele slachtofferbejegening in de geïntegreerde politie, gestructureerd op 2 niveau's

De omzendbrief vermeldt dat slachtofferbejegening een essentiële taak van de politiediensten is. De nieuwe omzendbrief GPI 58 van 11 juli 2007 vervangt de omzendbrieven OOP 15, OOP 15 bis en OOP 15ter (GPI 58, 2007).

De omzendbrief vertrekt van de stelling dat samenwerking met verschillende externe hulpverleningspartners en justitie belangrijk is bij de politionele slachtofferbejegening. De minister van Binnenlandse zaken verzoekt de politiediensten om de reeds gesloten samenwerkingsverbanden na te leven en uit te voeren. Hij geeft ook aan dat het mogelijk is om als politiedienst nieuwe samenwerkingsprotocollen af te sluiten. De minister vraagt in de omzendbrief dat de politiekorpsen deelnemen aan de overlegorganen die reeds zijn opgericht (GPI 58, 2007).

De omzendbrief vermeldt dat de politie een belangrijke rol heeft inzake slachtofferbejegening. De politie verleent praktische en eerste bijstand, zorgt voor een correct en respectvol onthaal, geeft basisinformatie en verwijst, indien nodig, door. Als eerstelijnsdienst is deze doorverwijzing een belangrijke taak. De hulp die door de politie aan slachtoffers dient te worden geboden is niet van therapeutische of gespecialiseerde aard (GPI 58, 2007).

De diensten politionele slachtofferbejegening geven enerzijds opleiding aan andere personeelsleden en bieden anderzijds gespecialiseerde bijstand aan slachtoffers. Ook hier

wordt er echter geen begeleiding of therapie aangeboden. De omzendbrief vermeldt verder ook dat er in elke politiezone permanent een gespecialiseerde slachtofferbejegenaar bereikbaar en terugroepbaar moet zijn (GPI 58, 2007).

De minister vermeldt in de omzendbrief ook dat elk personeelslid van de politie, dat mogelijk in contact kan komen met slachtoffers, over de nodige kennis, vaardigheden en attitudes moet beschikken om hiermee om te gaan (GPI 58, 2007).

Deze omzendbrief is van toepassing op elke politiedienst. Voor de uitvoering van deze richtlijn dient zowel de korpschef, de politieambtenaar als de ambtenaar van de dienst politionele slachtofferbejegening bepaalde taken op zich te nemen. Deze taken worden in de omzendbrief vermeld (GPI 58, 2007).

4.2 Hoe wordt dit concreet bij de politie van Zwijndrecht ingevuld ?

De taken die wettelijk worden voorzien voor de dienst politionele slachtofferbejegening worden waargenomen door de dienst jeugd en gezin. Omdat op deze dienst, zoals eerder vermeld, een politieassistent werkt, wordt aan de wettelijke verplichting, om een gespecialiseerde medewerker slachtofferbejegening te hebben, voldaan. Indien er bij de politie van Zwijndrecht nood is aan een gespecialiseerde politionele slachtofferbejegenaar en er is een medewerker van de dienst jeugd en gezin aan het werk, wordt er beroep gedaan op deze medewerker. Als er niemand aan het werk is van de dienst jeugd en gezin en er is nood aan een gespecialiseerde politionele slachtofferbejegenaar, is het zo dat er, in eerste instantie, altijd contact zal worden opgenomen met de medewerkers van deze dienst. Indien zij niet bereid zijn of niet kunnen komen werken, kan er beroep worden gedaan op een gespecialiseerde medewerker van de politie van Antwerpen. Dit is geregeld via een protocolakkoord. Via deze regeling voldoet de politie van Zwijndrecht ook aan de wettelijke verplichting die bepaald dat er steeds een gespecialiseerde medewerker bereikbaar en terugroepbaar moet zijn (Wauters, 2008, p. 6).

De politie van Zwijndrecht gaat er ook zeer sterk van uit dat ze geen begeleiding of therapie aan slachtoffers kan aanbieden. De medewerkers mogen slachtoffers alleen bejegenen en, indien nodig, doorverwijzen naar gespecialiseerde diensten zoals bv. het Centrum voor Hulp aan Slachtoffers. Volgens de politie van Zwijndrecht zou het gevaar bestaan dat, als slachtoffers te intensief worden begeleid, zij foutieve verwachtingen over de hulpverlening door de politie kunnen krijgen. Vermits de politie aan deze verwachtingen dan niet kan

voldoen, bestaat het risico dat slachtoffers secundair gevictimiseerd worden (Wauters, 2008, p. 6).

In de praktijk is het meestal zo dat de dienst jeugd en gezin door de interventiediensten of door de medewerkers van de onthaaldienst worden opgeroepen als er, naar hun aanvoelen, een geval van zwaar slachtofferschap is. Meestal worden de interventiediensten of de medewerker aan het onthaal, in eerste instantie, met het slachtoffer of nabestaanden geconfronteerd. Vermits zij vaak niet over de nodige tijd beschikken om het slachtoffer of de nabestaanden op een rustige en gedegen manier te bejegenen en op te vangen, zal er een medewerker van de dienst jeugd en gezin worden opgeroepen.

De feiten waarbij er een medewerker van de dienst jeugd en gezin wordt bijgeroepen kunnen zeer divers zijn. Volgende zaken kunnen allemaal aan bod komen : de opvang van een vrouw die verkracht is, de opvang van een getuige van een ingrijpende gebeurtenis, de opvang van nabestaanden van iemand die zichzelf heeft gedood of die is omgekomen in een verkeersongeval, het bejegenen van een slachtoffer van een inbraak, ...

4.3 Persoonlijke reflectie

Ik vind het niet evident om de grens tussen bejegenen en begeleiden duidelijk af te bakenen. Ik denk dat het in bepaalde situaties verkeerd is om alleen maar een strikt bejegenende rol aan te nemen. Uiteraard ben ik het ermee eens dat langdurige psychosociale begeleidingen niet door de politie kunnen worden aangeboden. Toch heb ik tijdens mijn stage ervaren dat, als je soms een aantal gesprekken (Dit gaat dus verder dan bejegenen.) met slachtoffers en geweldplegers van intrafamiliaal geweld hebt, je deze mensen sneller op vrijwillige basis kunt doorverwijzen naar gespecialiseerde diensten (vb. : time-outproject). Soms is het, volgens mij, nodig om eerst een stuk vertrouwen op te bouwen alvorens je een slachtoffer kan overtuigen om zich te laten en zelf op een degelijke manier te kunnen doorverwijzen naar bv. het Centrum voor Hulp aan Slachtoffers. Uiteraard moet er steeds over gewaakt worden dat, als een politionele slachtofferbejegenaar, bij een specifiek slachtoffer verder zou gaan dan alleen bejegenen, er nog voldoende ruimte is om ook aan andere nieuwe slachtoffers aandacht te besteden en deze op te vangen.

Ik ben zelf een grote voorstander om een vast wachtbeurtensysteem voor slachtofferbejegenars op te richten in de politiezone Zwijndrecht. Het huidige systeem is, naar mijn aanvoelen, onduidelijk. Ik denk dat het, buiten de kantooruren, voor

interventieagenten niet altijd even duidelijk is wie ze kunnen contacteren als ze een slachtofferbejegenaar nodig hebben. Ik vind het huidige systeem ook t.o.v. de medewerkers van de dienst jeugd en gezin niet goed. Zij kunnen dag en nacht worden opgebeld met de vraag of ze willen of kunnen komen. Ik denk dat het aangenamer is als je op voorhand weet dat je bepaalde weken van wacht bent en hier ook een wachtvergoeding voor krijgt.

4.4 De Probleemstelling

Elke politionele slachtofferbejegenaar of interventieagent⁹ kan tijdens zijn carrière ooit de opdracht krijgen of geconfronteerd worden met de opvang van nabestaanden van iemand die overleden is. In dit eindwerk wil ik nagaan hoe je, als politionele slachtofferbejegenaar, op een degelijke manier nabestaanden kan opvangen. Ik ga ook proberen duidelijk te maken welke ondersteunende dingen je, als slachtofferbejegenaar, kan doen zonder dat je in een begeleidings of therapeutische relatie vervalt.

Hierbij maak ik zowel gebruik van 4 theoretische invalshoeken, die deze opvang benaderen, als van een kleinschalig onderzoek. In dit onderzoek heb ik 17 nabestaanden die door de politie werden opgevangen, bevraagd. Beide benaderingen worden in het volgende deel uitvoerig besproken en op elkaar afgestemd.

⁹ Ik kies hier en verder in dit eindwerk bewust voor de term interventieagent. Deze term slaat niet op de graad agent van politie. Met deze term bedoel ik elke politieambtenaar (inspecteur, hoofdinspecteur, commissaris) die mee interventie rijdt.

Deel 2 :

Thema :

Rouwverwerking en de politie

Inleiding deel 2

“Rouwverwerking en de politie ?” Ik moet eerlijk toegeven dat, voor mijn stage, ik zelf misschien ook wel even raar zou hebben opgekeken als iemand mij het mogelijke verband tussen rouwverwerking en de politie had gevraagd. In dit tweede deel zal ik proberen duidelijk te maken dat de politie wel degelijk een invloed kan hebben op rouwverwerking.

Ik heb deze probleemstelling gekozen omdat ik, tijdens mijn tweede stagedag, de nabestaanden van een man die zichzelf had gedood, heb moeten opvangen. Ik vond deze opvang zeer intensief. Soms voelde ik me onzeker over het feit of ik de nabestaanden correct bejegende. Omwille van deze onzekerheid en omwille van het feit dat deze opvang één van de cruciale herinneringen van mijn stage is, heb ik deze probleemstelling gekozen.

In het vorige deel beschreef ik al dat, elke interventieagent of slachtofferbejegenaar, tijdens zijn carrière, vroeg of laat, wel eens zal worden geconfronteerd met de opvang van nabestaanden. In dit deel zal ik nagaan hoe hij of zij deze opvang het beste kan doen. Ik zal proberen weer te geven waarop de slachtofferbejegenaar moet letten en wat hij beter wel en niet kan doen.

Nadat ik deze probleemstelling had gekozen en op zoek ging naar literatuur viel het mij al snel op dat, op enkele cursussen van de politieschool na, er weinig tot geen wetenschappelijke literatuur over dit thema is geschreven. Ik heb er daarom voor gekozen om enerzijds vanuit 4 theoretische kaders aandachtspunten en technieken te zoeken en anderzijds vanuit een bevraging van nabestaanden, die door de politie werden opgevangen, tot een goede probleemoplossing te komen.

Als eerste kader bespreek ik de theoretische concepten van het slechte nieuwsgesprek. Vaak is het zo dat, als nabestaanden worden opgevangen door de politie, de politie het overlijden aan de nabestaanden meldt. In dit eerste hoofdstuk bespreek ik hoe de politionele slachtofferbejegenaar of interventieagent dit gesprek het beste kan aanpakken. Ik licht toe waar hij of zij moet op letten en welke dingen hij beter kan vermijden. Ik beschrijf ook de verschillende fases van het slechte nieuwsgesprek en de fases die de ontvanger van het slechte nieuws, gedurende dit gesprek, doormaakt.

Het tweede kader is gebaseerd op de theorievorming van de opvang van slachtoffers van een schokkende of traumatische gebeurtenis. Ik bespreek in dit hoofdstuk enkele elementen uit dit kader die ook bruikbaar zijn voor het oplossen van mijn probleemstelling.

In het volgende hoofdstuk bespreek ik het theoretische kader van rouwverwerking. Ik haal uit dit kader de elementen die bruikbaar zijn voor de opvang van nabestaanden door de politie. Ik beschrijf achtereenvolgens : wat juist onder het begrip rouwen wordt begrepen, de verschillende psychologische taken die nabestaanden gedurende een rouwproces hebben, mogelijke reacties in een rouwproces en concrete tips voor de directe opvang van nabestaanden. Ik eindig dit hoofdstuk met enkele aandachtspunten voor de opvang van kinderen en van nabestaanden van iemand die zichzelf heeft gedood.

Het laatste kader is gebaseerd op de methodes en visies van het maatschappelijk werk, die, naar mijn aanvoelen, het best aansluiten bij de probleemstelling. Ik heb bewust gekozen om ook een methodisch kader weer te geven. Ik ben namelijk iemand, die het essentieel vind, dat maatschappelijk assistenten hun werkwijze methodisch kunnen verantwoorden.

Zoals eerder vermeld, heb ik ook een bevraging gedaan bij nabestaanden die werden opgevangen door de politie. Ik heb van 17 nabestaanden een diepte-interview afgenomen. De resultaten van deze bevraging worden, doorheen de bespreking van de 4 kaders, verwerkt. Bepaalde theoretische inzichten zullen ook verduidelijkt worden met getuigenissen van nabestaanden. Deze getuigenissen zijn gebaseerd op de gesprekken die ik, tijdens mijn bevraging, had met de nabestaanden. Ik heb er bewust voor gekozen om de groep geïnterviewden zo gevarieerd mogelijk te maken. (jongeren, ouderen, nabestaanden van iemand die zichzelf heeft gedood, van iemand die is omgekomen in een verkeersongeluk, ...) In bijlage 3 vindt u een lijst met de verschillende casussen van de ondervraagden. De structuur en de vraagstelling van de interviews vindt u in bijlage 4.

Na de bespreking van de vier kaders vindt u een figuur waarin de verschillende aandachtspunten, die zijn duidelijk geworden in de 4 kaders, schematisch worden voorgesteld. In het derde deel van dit eindwerk vindt u een besluit waarin wordt geformuleerd hoe nabestaanden het best worden opgevangen door de politie.

Tot slot zou ik willen vermelden dat u in bijlage 2 een draaiboek vindt dat gebruikt kan worden voor de psychosociale opvang van nabestaanden. Dit draaiboek heb ik opgesteld op basis van mijn eindwerk. Dit document is een product dat ik heb gemaakt voor mijn stageplaats. Misschien kunnen in de toekomst ook andere politiezones gebruik maken van dit document ?

6. Het slechte nieuwsgesprek

Vaak is het zo dat politionele slachtofferbejegenaars of interventieagenten aan nabestaanden moeten melden dat hun dierbare familielid is omgekomen of zichzelf heeft gedood. De eerste opvang en bejegening van de nabestaanden start tijdens dit slechte nieuwsgesprek. Uit mijn bevraging blijkt dat de manier waarop dit nieuws wordt gebracht en de eerste opvang zeer bepalend is voor een toekomstige vertrouwensrelatie. Een nabestaande omschreef het als volgt :

“Ik voelde gewoon dat het niet klikte tussen mij en de slachtofferbejegenaar, die mij opving. De manier waarop hij had laten weten dat mijn ex-man was gestorven, vond ik beneden alle peil. Het feit dat hij mij telefonisch had in kennis gesteld van het overlijden, zei voor mij al meer dan genoeg over zijn bekwaamheid. Ik heb dan ook bewust gevraagd of ik, na de eerste opvang, door een andere medewerker van de dienst slachtofferbejegening kon worden verder geholpen.”
(casus 1 : zie bijlage 3)

Omdat dit eerste opvangsgesprek zo belangrijk is, heb ik hier een apart hoofdstuk aan gewijd. Eerst bespreek ik hoe je als slachtofferbejegenaar zeker niet het slechte nieuws moet brengen. Vervolgens geef ik weer uit welke fasen een professioneel uitgevoerd slechte nieuwsgesprek bestaat. Ten slotte beschrijf ik welke fasen de ontvanger van het slechte nieuwsgesprek doorloopt.

6.1 Valkuilen en foutieve werkwijzen

Niemand brengt graag slecht nieuws. Vele slechte nieuwsboodschappers hebben de neiging het slechte nieuws te vermijden of hun ‘vervelende’ opdracht om het nieuws te moeten brengen te ontvluchten. Het is belangrijk om, als politionele slachtofferbejegenaar of interventieagent, je bewust te zijn welke vluchtroutes jij probeert te hanteren (Vrolijk, 1997, p. 14). Hieronder beschrijf ik enkele veel voorkomende vluchtroutes :

6.1.1 Uitstellen van de mededeling

Als politiemensen de opdracht krijgen slecht nieuws te brengen, zullen sommige proberen dit gesprek uit te stellen. Men zal zoeken naar andere opdrachten die eerst nog kunnen of moeten gebeuren. Het gebeurt ook dat ze op zoek gaan naar andere collega's die het gesprek in hun plaats kunnen doen (Vrolijk, 1997, p. 14).

Tijdens het gesprek zelf, wordt het brengen van het slechte nieuws soms ook uitgesteld. Dit kan gebeuren door rond de hete brij te draaien of door uitgebreid over koetjes en kalfjes te praten. Deze techniek maakt de situatie moeilijker dan nodig is. Hierdoor wordt ook de onzekerheid van de nabestaanden verlengd of het kan de nabestaanden op het verkeerde spoor zetten (Stragier, 2006, p. 169).

6.1.2 De “Hang-yourself”-methode

Deze methode is vaak het gevolg van het uitstellen. De slachtofferbejegenaar of interventieagent hoopt dat, door suggestieve vragen te stellen en vage hints te geven, de nabestaanden zelf kunnen opmaken wat er gebeurd is. De boodschapper gaat er van uit dat, naarmate de vragen toenemen, de boodschap wel duidelijk zal worden en de vraagsteller zelf zijn conclusie zal maken. Hij zal, bij manier van spreken, zijn hoofd in de strop steken (Stragier, 2006, p. 170). Deze methode mislukt in 99 % van de gevallen omdat de ontvanger van het slechte nieuws weigert zijn kop in de strop te steken en weigert om het slechte nieuws onder ogen te zien (Vrolijk, 1991, p. 428).

6.1.3 De anamnestiche methode

Bij deze methode start de slechte nieuwsboodschapper met allerlei vragen te stellen in de trend van : Bent u Mevrouw Janssens ? Bent U de echtgenote van Mijnheer Peeters ? Is uw echtgenoot deze ochtend met een blauwe Mazda naar Gent gereden ?, ... Door deze vragen zal diegene die de boodschap moet ontvangen, zichzelf allerlei rampscenario's gaan indenken. Hij zal zelf vragen of er een ongeluk is gebeurd en of zijn familielid overleden is. Hierdoor moet de boodschapper van het slechte nieuws alleen nog met ja of nee antwoorden. Hierdoor vermijdt hij dat hij rechtstreeks het slechte nieuws moet brengen (Vrolijk, 1991, p. 429).

6.1.4 De “ vergulden pil”-methode

Het slechte nieuws wordt bij deze aanpak zo eufemistisch voorgesteld dat het nieuws nog maar amper als slecht nieuws kan worden herkend. Typische vormen van deze methode zijn : het geven van valse hoop, het zo draaien dat de ontvanger van het nieuws nog blij mag zijn met de goede afloop of met enkele positieve elementen (vb. : bij een overlijden : Hij heeft toch al geen pijn geleden). Vaak zijn deze opmerkingen goed bedoeld. Toch voelen nabestaanden zich door deze opmerkingen niet begrepen, ze hebben het gevoel dat

problemen geminimaliseerd worden, ze voelen zich voor de gek gehouden of vernederd (Stragier, 2006, p. 170).

6.1.5 Indirect overbrengen en vermijden van persoonlijk contact

Het is absoluut niet aangewezen om de boodschap dat een familielid overleden is op een onpersoonlijke en indirecte manier te brengen. Het is volledig uit den boze dat familieleden telefonisch, per fax, per mail, via de media of via een derde deze boodschap te horen krijgen. Er is dan geen mogelijkheid om de eerste emoties op te vangen. Ook de kans op onnauwkeurigheden of een verkeerde interpretatie neemt dan zeer sterk toe (Stragier, 2006, p. 171). Tijdens de bevraging die ik bij de nabestaanden deed zei een nabestaande hier het volgende over :

“Ik vind dat men de mensen die een dergelijk boodschap telefonisch overbrengen, de doodstraf zouden moeten geven. Ik stond helemaal alleen. Er was niemand om mij op te vangen. Ik wist niet wat ik moest doen. Ik was volledig over mijn toeren. Ik dacht dat ik een hartaanval kreeg.” (casus 2 : zie bijlage 3)

Ik denk dat het essentieel is dat interventieagenten of politionele slachtofferbejegenaars het nieuws van het overlijden persoonlijk gaan brengen. Uit mijn bevraging bleek ook dat het enorm belangrijk is dat wanneer de politie, via een antwoordapparaat of voice-mail, vraagt om terug contact op te nemen, er best een nummer wordt opgegeven waarop de betrokken slachtofferbejegenaar of inspecteur steeds te bereiken is. Zo was er bij een nabestaande op zijn antwoordapparaat ingesproken dat hij dringend contact diende op te nemen met een bepaalde politie-inspecteur. Toen de nabestaande belde naar het opgegeven nummer kwam hij terecht bij iemand die niets van de zaak afwist en die niet wist wanneer de bewuste politie-inspecteur terug bereikbaar was. De nabestaande had hier een heel slecht gevoel bij en wilde uiteraard zo snel mogelijk weten wat er aan de hand was. Dit zijn zaken die, volgens mij, vermeden kunnen worden door, voor de politionele slachtofferbejegenaar, een dienst-GSM te voorzien.

6.2 De fases van een slecht nieuwsgesprek

6.2.1 Fase 0 : De voorbereiding

Voordat je het nieuws gaat melden, moet je je zo goed mogelijk informeren. Je moet zo veel mogelijk informatie (vb. : omstandigheden overlijden, gezinssituatie van de overledene, indien mogelijk : medische voorgeschiedenis, ...) proberen in te winnen. Het is ook erg belangrijk dat je nagaat of de informatie, die je over het overlijden en de overleden persoon hebt, nauwkeurig, juist en volledig is. Je moet trachten na te gaan wat de nabestaanden al precies weten of wat hen al, door anderen, op voorhand is medegedeeld (De Soir, 2006, p. 184).

Tijdens deze fase is het ook belangrijk om na te gaan of je het nieuws alleen gaat brengen of je je laat bijstaan door een collega. Indien dit laatste het geval is, is het essentieel om een duidelijke taakverdeling te maken. Zo kan één iemand het nieuws brengen, terwijl de andere al probeert te zoeken naar oplossingen of antwoorden op dringende vragen (vb. : Is er een uitvaartverzekering ?) of praktische problemen (vb. : Hoe geraken we bij het lichaam van de overledene ?) (De Soir, 2006, p. 184).

6.2.2 Fase 1 : Het brengen van het slechte nieuws

Het is altijd het best om het slechte nieuws zo snel mogelijk te brengen. Enerzijds reduceert dit het gevoel van onzekerheid voor de nabestaanden. Anderzijds zorgt dit ervoor dat je, als slachtofferbejegenaar of interventieagent, je “ei” kwijt bent en aandacht en energie kan steken in de reacties en de gevoelens van de nabestaanden (Stragier, 2006, p. 173).

Het snel brengen van het slechte nieuws heeft niets te maken met het feit dat je hard bent. Enkel de manier waarop je het nieuws brengt bepaalt hoe hard je eigen opstelling als slachtofferbejegenaar is (Kluytmans, 1995, p. 145). Het is belangrijk dat je een sfeer scheidt van respect, openheid en medemenselijkheid (Stragier, 2006, p. 173). Dit kan je doen door op je uitstraling, je toon, je lichaamshouding en je taal te letten (De Soir, 2006, p. 195).

Vanaf dat je contact met een nabestaande hebt, zeg je kort wie (naam + functie) je bent (De Soir, 2006, p. 195). Voordat je effectief meldt dat een familielid is overleden, zeg je best dat je heel slecht nieuws hebt (Vrolijk, 1991, p. 437). Onmiddellijk daarna meld je dat het familielid is gestorven (De Soir, 2006, p. 195). Probeer hierbij het woord “overleden” te

vermijden : nabestaanden kunnen dit, door de emotionele verdoofdheid, verstaan als overreden (Florus, 2008). Het kan soms nodig zijn om deze boodschap verschillende keren te herhalen (De Soir, 2006, p. 195). Nadat de kerninhoud van het slechte nieuws, nl. het overlijden, is gemeld, kan er een korte toelichting worden gegeven. Dit zorgt ervoor dat de boodschap voor de nabestaanden wordt verhelderd. Dit vermijdt ook dat er misverstanden of valse hoop ontstaan. Vermijd op dit ogenblik om te veel over details te praten (Stragier, 2006, p. 173 –174). Laat, onmiddellijk na deze melding, de nabestaanden nooit alleen achter (De Soir, 2006, p. 195).

6.2.3 Fase 2 : Omgaan met de reacties van de ontvanger

Nabestaanden zullen, tijdens deze fase, hun frustraties uiten om zo tot drukverlichting te komen (Stragier, 2006, p. 174). Na het melden van het slechte nieuws kunnen allerlei reacties volgen. Deze reacties kunnen verschillen van persoon tot persoon en van situatie tot situatie (Kluytmans, 1995, p. 147). Verder in dit hoofdstuk en in het hoofdstuk over rouwverwerking wordt verder op deze reacties ingegaan.

Het werkt ondersteunend als de slachtofferbejegenaar korte en invoelende opmerkingen geeft (dus geen lange zinnen). De slachtofferbejegenaar kan ook best op een rustige toon en tempo spreken (Stragier, 2006, p. 174).

Tijdens deze fase zijn de twee voornaamste taken van de slachtofferbejegenaar luisteren en reflecteren (Stragier, 2006, p.174). Hij moet de gevoelens van de nabestaanden op de juiste toon en in de juiste sterkte reflecteren. Dit helpt de nabestaande zijn emoties beter te uiten (Kluytmans, 1995, p. 148 –149).

De gevoelston slaat op het feit dat de slachtofferbejegenaar het soort emoties juist benoemd. Er is een groot verschil tussen verdrietig of boos zijn. Om deze juiste toon te vinden zal hij tussen de regels moeten lezen en zal hij moeten letten op de totale expressie van de nabestaande (allerlei non-verbale signalen zoals : de intonatie, de lichaamstaal, ...) De gevoelsreflecties moeten op een vragende manier naar voor worden gebracht. Hierdoor kunnen nabestaanden eenvoudig met de reflectie instemmen of ze corrigeren (Kluytmans, 1995, p. 148).

De gevoelssterkte wordt door veel slachtofferbejegenaars sterk afgezwakt. Dit kan nabestaanden het gevoel geven niet begrepen te worden. Zo is het helemaal niet ondersteunend om aan iemand die woedend is te vragen of hij zich nogal stoort aan de

situatie. Het is ook niet aangewezen om verkleinwoordjes bij het reflecteren van emoties te gebruiken (vb. : een beetje boos) (Kluytmans, 1995, p. 149).

Tijdens deze fase zijn er een aantal valkuilen voor de slachtofferbejegenaar :

Ten eerste gaan sommige bejegenaars als reactie op agressief gedrag, contra-agressief gedrag vertonen. Uiteraard is dit niet productief.

Ten tweede gebeurt het soms dat bejegenaars de aandacht gaan richten op hun eigen emoties. Ze geven aan dat ze zelf deze situatie niet leuk vinden of dat ze dit zelf ook al eens hebben meegemaakt. Aan dit soort reacties hebben nabestaanden niets. Het helpt hen niet om hun emoties te verwerken en leidt hen alleen maar af. Ten slotte bestaat er in deze fase het risico op het toepassen van de eerder vermelde “vergulden pil-methode” (Kluytmans, 1995, p. 151).

6.2.4 Fase 3 : Zoeken naar een oplossing

Hier gaan de nabestaanden na wat er nu concreet dient te gebeuren. Als nabestaanden stoom hebben kunnen afdalen en hun frustraties afnemen, is er ruimte om na te denken over de nieuwe ontstane situatie en welke stappen (vb. : contacteren begrafenisondernemer, verwittigen kennissen, ...) er ondernomen moeten worden. Wanneer deze fase start, wordt volledig bepaald door de nabestaanden (Kluytmans, 1995, p. 152). Het is essentieel om, tijdens deze fase, het tempo van de nabestaanden te volgen en je er bewust van te zijn dat het denken aan de toekomst niet expliciet meteen handelen inhoudt. Tijdens deze fase moet je, als slachtofferbejegenaar, geen pasklare adviezen geven. Je kan wel nabestaanden helpen na te denken over de uitvoering en praktische aspecten van hun plannen (Stragier, 2006, p. 175).

In bepaalde gevallen is het niet aangewezen om de nabestaanden alleen te laten. Bij sommige nabestaanden (vb. : suïcidale neigingen, epilepsie, diabetici, oudere mensen, psychiatrische patiënten, ...) kan het belangrijk zijn om gezelschap of medische begeleiding te voorzien alvorens de woning te verlaten (Stragier, 2006, p. 176).

6.3 Reacties van nabestaanden tijdens een slecht nieuwsgesprek

Bij de aankondiging van een verlies doorlopen nabestaanden een aantal fases alvorens ze tot acceptatie van het verlies komen (Stragier, 2006, p. 171-172). Volgens Kübler – Ross, een bekende Amerikaanse psychiater, zijn dit fases die je bij het verwerken van elk verlies of schokkende gebeurtenis doormaakt (Kübler-Ross, 2005)

Tijdens de eerste fase zijn de nabestaanden nog onwetend. Het feit dat er iemand van de politie aan de deur staat, zorgt er echter al wel voor dat nabestaanden nattigheid voelen.

Tijdens de tweede fase (= de shockfase) ervaren de nabestaanden angst, onrust en twijfel. Het kan zijn dat er paniecreacties (vb. hyperventilatie), een fysische of een psychische shock ontstaan. Tijdens deze fase kunnen de nabestaanden er ook als verdoofd bij zitten.

De derde fase is de fase van de onzekerheid. De nabestaanden willen het overlijden niet aannemen of geloven. Deze ontkenning is een natuurlijke beschermingsreactie van het intellectueel en psychisch verwerkingsysteem. Typische reacties tijdens deze fase zijn : het nieuws als een boze droom zien, zich afsluiten, ...

Na deze fase volgt er een fase waarin hevige emoties, woede, agressie en het uiten van frustratie centraal staan. Deze fase start meestal met een blinde, ongecontroleerde uitbarsting. Tijdens deze fase is het voor nabestaanden ook moeilijk om een onderscheid tussen boodschap en boodschapper te maken.

De vijfde fase is de marchandeerfase. Tijdens deze fase zullen nabestaanden proberen om, in ruil voor bepaalde voorwaarden, het overlijden ongedaan te maken. Ze zullen ook proberen te zoeken hoe ze het overlijden hadden kunnen voorkomen. Ze denken in de trend van als ik dit of dat had gedaan, dan had ik het overlijden kunnen voorkomen.

Tijdens de zesde fase ervaren de nabestaanden een depressief gevoel. Ze zien de toekomst als één groot zwart gat van onzekerheid. Gevoelens van verlatenheid, isolement, schuld en een gedrukte stemming zijn kenmerkend voor deze fase.

Tijdens de laatste fase is er een aanvaarding van het nieuws. Het nieuws is nog niet verwerkt, maar wel aanvaard. Het zal nog lang duren voor er effectief sprake is van een aanvaarding van het overlijden op zich en voor er een nieuw evenwicht ontstaat.

6.4 Resultaten eigen bevraging

Uit mijn bevraging is duidelijk geworden dat nabestaanden, waarbij het overlijden door een politionele slachtofferbejegenaar werd gemeld, meer tevreden over de politionele opvang zijn dan zij, waarbij het nieuws door interventieagenten werd gemeld. In het algemeen geven de nabestaanden, die werd opgevangen door gespecialiseerde slachtofferbejegenaars, aan

meer steun te hebben ondervonden aan de opvang. Zij gaven aan dat ze het gevoel hadden dat de politiemedewerker effectief tijd voor hen had.

“Tine, de dame van de dienst slachtofferbejegening, pakte echt haar tijd om ons te komen melden dat de vader van mijn kleinkinderen zich in de gevangenis had gedood. Toen ze het nieuws had gemeld, kwam ze rustig bij ons zitten. Ze gaf zowel aan ons, als aan onze kleinkinderen, de kans om te vertellen hoe we ons voelden en wat we allemaal dachten. Ze heeft met ons een tas koffie gedronken alvorens we samen met haar hebben overlopen welke praktische stappen we toen concreet moesten zetten.” (casus 3 : zie bijlage 3)

De nabestaanden, die werden opgevangen door interventieagenten, gaven aan dat de melding soms onprofessioneel overkwam. Zij hadden het gevoel dat de interventieagenten geen tijd wilden of konden vrijmaken om hen degelijk op te vangen.

“Toen de politie ons kwam vertellen dat onze zoon Peter was overleden, hadden wij het gevoel dat zij zo snel mogelijk weer weg wilden of moesten zijn. De 2 agenten vroegen ons wie het snelste naar ons kon komen om ons verder op te vangen. Ze kregen immers voortdurende via hun radio opdrachten binnen. Eén agent zei zelfs dat “CICANT”¹⁰ ongeduldig werd en dat er heel wat opdrachten open stonden. Ik moet wel zeggen dat ze, samen met ons, hebben gezocht wie naar ons kon komen. Ze hebben dan ook gewacht tot een bevriende buurvrouw bij ons was aangekomen.” (casus 4 : zie bijlage 3)

6.5 Besluit

Om als slachtofferbejegenaar een goede vertrouwensrelatie met de nabestaanden op te bouwen is het essentieel dat het gesprek, waarin het overlijden wordt gemeld, op een professionele manier wordt gevoerd. Alvorens het slechte nieuws te gaan melden is het belangrijk dat je, je goed voorbereid. Tijdens het eigenlijke gesprek moet je het tempo van de nabestaanden volgen. Het is belangrijk om goed naar de nabestaanden te luisteren en hun gevoelens te reflecteren. Gedurende het gesprek kunnen nabestaanden verschillende emoties en reacties vertonen. Ze kunnen heel kwaad of depressief reageren, kunnen beginnen te marchanderen, ... Tot slot is gebleken dat nabestaanden zich beter voelden als politionele slachtofferbejegenaars i.p.v. interventieagenten het overlijden kwamen melden.

¹⁰Cicant = radiokamer politie : Van hieruit worden alle oproepen gecoördineerd en worden de interventieploegen aangestuurd.

7. Schokkende gebeurtenissen en traumaverwerking

In dit deel zal ik de politionele opvang van nabestaanden bespreken vanuit het theoretische kader van schokkende gebeurtenissen en traumaverwerking. Ik zal eerst, aan de hand van enkele begripsverklaringen, duidelijk maken waarom ik voor deze invalshoek heb gekozen. Vervolgens zal ik het verloop van een verwerkingsproces en de behoeften van de getroffen personen bespreken. Ik heb er, gezien de probleemstelling, bewust voor gekozen om enkel te kiezen voor invalshoeken die bruikbaar zijn voor de politionele opvang van nabestaanden. Ik ben mij er echter wel van bewust dat ik hierdoor geen volledig beeld geef van alle methodieken, inzichten en actuele tendensen in de traumaverwerking.

7.1 Het verschil tussen een trauma en een emotioneel schokkende gebeurtenis

Erik De Soir, een bekende Belgische crisispsycholoog en psychotraumatheerapeut, geeft als definitie voor een emotioneel schokkende gebeurtenis: "Een gebeurtenis, in de ruime zin van het woord, die hevig doet schrikken, ontroert en die door haar plotseling of onverwacht optreden het emotionele, lichamelijke en cognitieve evenwicht van een betrokken individu ernstig kan verstoren." Hij haalt zelf aan dat een pijnlijk of onverwacht overlijden van een familielid of een kennis hieronder kan vallen (De Soir, 2006, p. 70).

Niet iedereen, die een schokkende gebeurtenis meemaakt, houdt hier ook een trauma aan over. Ingrijpende gebeurtenissen zoals bv. het verliezen van een dierbare maar ook een inbraak of ontslag, worden vaak een trauma genoemd. Deze ervaringen hebben, zoals eerder vermeld, bij bijna iedereen negatieve gevolgen op het algemeen welbevinden. Toch volgt na, enige tijd, bij velen, op natuurlijke wijze, een herstel. Om een onderscheid te kunnen maken tussen een schokkende gebeurtenis en een trauma, moet er worden gekeken naar de ernst van de feiten en naar de persoonlijke kwetsbaarheid van de betrokkenen. Deze bepalen of de gevolgen ingrijpend of langdurig zullen zijn (Aarts, e.a., 1999, p. 1).

Het feit of een gebeurtenis als gewoon, schokkend of traumatisch wordt beschouwd, heeft te maken met het verschil in intensiteit van een gebeurtenis.

Gewone gebeurtenissen zijn dagdagelijkse gebeurtenissen zoals koffie zetten, de tram nemen, ... Zij worden door iedereen meegemaakt en op natuurlijke wijze verwerkt.

Schokkende gebeurtenissen hebben als kenmerk dat ze onverwacht voorvallen. Ze geven een gevoel van machteloosheid en leiden tot een acute ontwrichting van het dagelijkse leven.

Traumatische gebeurtenissen zijn schokkende gebeurtenissen die gepaard gaan met een intense angst en emoties tijdens en na de gebeurtenis (CAW De mare : Slachtofferhulp, 2007, p. 3).

De Soir gaat er van uit dat een schokkende gebeurtenis traumatisch is als ze voldoet aan de volgende 4 criteria : (De Soir, 2006, p. 72)

1. De gebeurtenis is zeer plotseling en onverwacht.
2. Ze wekt een gevoel van overweldigende machteloosheid, ontredding en/of boosheid op.
3. De gebeurtenis gaat gepaard met zeer hevige emoties en/of intense angstgevoelens.
4. Door de gebeurtenis wordt de getroffene op directe wijze met de dood of met een ernstige aantasting van de fysieke integriteit van zichzelf of een ander geconfronteerd.

Ik denk dat deze begripsverklaringen en definities voldoende duidelijk maken dat het melden van een overlijden door de politie en het overlijden zelf kunnen worden beschouwd als een schokkende gebeurtenis. Deze melding en het overlijden zullen, volgens mij, meestal onverwacht en plotseling komen. Ze zullen hevige emoties oproepen en zullen tenslotte ook gevolgen hebben op het emotioneel en lichamelijk vlak van de betrokkenen. Ook hier is, afhankelijk van de context en de draagkracht van de betrokken, per case een onderscheid te maken in intensiteit. Deze intensiteit bepaalt, volgens mij, of de melding en het daarbij horende overlijden kan worden gezien als een schokkende of een traumatische gebeurtenis.

Als politionele slachtofferbejegenaar denk ik dat het essentieel is om zelf goed te kunnen inschatten welke impact de slechte nieuwsmelding en het overlijden op de nabestaanden heeft. Het is, volgens mij, belangrijk om te beseffen dat elke situatie en context uniek is. Uit mijn onderzoek is het duidelijk geworden dat er moet worden opgelet met, als slachtofferbejegenaar, te snel te bepalen welke impact de feiten op de betrokkenen hebben. In een bepaalde case was het zo dat een politionele slachtofferbejegenaar er was vanuit gegaan dat een vrouw, die gescheiden was van haar man, niet zwaar zou tillen aan het overlijden van haar ex-man. Hij ging er immers vanuit dat ze niet voor niets uit de echt waren gescheiden. De vrouw had echter nog elke dag een goed contact met haar ex-man. In een andere case was de slachtofferbejegenaar er van uitgegaan dat hij de vrouw van een man emotioneel zou moeten ondersteunen. Het koppel leefde echter al jaren naast elkaar en de vrouw had geen nood aan psychosociale opvang.

7.2 Het verloop van een verwerkingsproces

Bij de bespreking van het verloop van een verwerkingsproces, dat volgt op een schokkende gebeurtenis, concentreer ik mij vooral op de eerste fase van het proces (= impact of schokfase). Omdat je, als politionele slachtofferbejegenaar, alleen aan bejegening doet en niet aan de begeleiding van nabestaanden, zal je als slachtofferbejegenaar vooral in deze fase met de nabestaanden werken.

7.2.1 De shock of impactfase

Dit is de eerste en misschien ook meest ingrijpende fase van het verwerkingsproces. Dit is de fase die start tijdens de schokkende gebeurtenis zelf. Tijdens deze fase kunnen er allerlei gevoelens en reacties bij nabestaanden ontstaan. Er kunnen gevoelens van extreme machteloosheid ontstaan. Men heeft immers de situatie niet onder controle en kan er geen invloed op uitoefenen. Vaak is er een gevoel van acute ontwrichting. Het overlijden komt soms plots en onverwacht en zorgt voor een evenwichtsverstoring. Nabestaanden voelen zich voor een situatie geplaatst waarbij redmiddelen uit het verleden niet als oplossing worden ervaren. Enerzijds wil men zoeken naar een oplossing en anderzijds ervaart men een neiging tot verwarring en angst (CAW De mare : Slachtofferhulp, 2007, p. 4). Tijdens deze fase zijn ook angst, woede, schaamte, ongeloof, schuld, onbegrip, ontredde, verbijstering, vervreemding en verwardheid normale reacties (De Soir, e.a., 2007, p. 129). Ik denk dat het essentieel is dat je, als slachtofferbejegenaar, weet dat deze reacties normale reacties op een abnormale gebeurtenis zijn.

Tijdens deze fase treedt er zeer dikwijls een natuurlijke bewustzijnsvernaauwing op. Deze wordt in de praktijk ook een 'tunnelervaring' genoemd (CAW De mare : Slachtofferhulp, 2007, p.5). Vaak hangt deze vernauwing samen met het verdergaan op automatische piloot. Deze twee reacties zijn natuurlijke beschermingsreacties van ons lichaam : het is een psychologisch mechanisme. Ze vermijden dat mensen het gevoel krijgen overspoeld te worden en/of dat ze in totale paniek geraken. Deze vernauwing werkt in twee richtingen. Bepaalde objecten en details krijgen alle aandacht, terwijl andere zaken volledig aan de waarneming of de beleving van de betrokkenen ontsnappen (De Soir, e.a., 2007, p. 97).

Uit mijn bevraging en uit mijn eigen praktijkervaring is het mij duidelijk geworden dat bepaalde nabestaanden zeer veel informatie of gegevens willen over bepaalde details. Bepaalde onder hen zijn, als het ware dwangmatig, geïnteresseerd en doen alles om info

over deze details te weten te komen. Uit de bevraging blijkt ook dat vele nabestaanden, kort na het overlijdensbericht, tijdelijk op automatische piloot verder gaan.

“Toen ik te horen had gekregen dat mijn ex-man zichzelf had vergast wilde ik kost wat kost te weten komen, hoe hij eruit zag toen de politie hem had gevonden. Ik wilde tot in detail weten waar en hoe hij erbij lag toen de politie hem vond. Ik zou alles gedaan hebben om dit zo exact mogelijk te weten te komen.” (casus 2 : zie bijlage 3)

Hoe deze fase doorlopen wordt, bepaalt sterk of de verdere verwerking natuurlijk of pathologisch zal zijn. Mensen kunnen dissociëren wanneer ze iets emotioneel ingrijpend of gevaarlijk meemaken. Hun geest splitst zich dan af van de realiteit en ze zullen dingen niet meer bewust meemaken. Ze hebben gaten in hun geheugen, een soort black-outs, en kunnen bepaalde dingen niet meer herinneren. Uit onderzoek is gebleken dat, precies die delen en belevingen, die weg zijn, een grote voorspellende waarde hebben om te bepalen of de verwerking pathologisch zal zijn. Wat niet bewust wordt meegemaakt kan immers geen plaats krijgen en kan niet verwerkt worden (De Soir, 2006, p. 79 – 80). De Soir geeft daarom ook aan dat het essentieel is dat slachtoffers van schokkende gebeurtenissen, tijdens deze eerste fase, zo snel mogelijk, passende psychologische hulp en ondersteuning krijgen (De Soir, 2006, p. 152).

Tijdens mijn eigen bevraging viel het mij ook zeer sterk op dat nabestaanden, die in het algemeen positief waren over de opvang door de politie, naar mijn aanvoelen, opener en rustiger over hun dierbare en zijn overlijden konden praten. Mensen die zeer ontevreden waren over de politionele opvang, hadden het veel moeilijker om hierover te praten.

Op basis van de theorie van De Soir en de resultaten van mijn eigen bevraging denk ik dat het, als politionele slachtofferbejegenaar, essentieel is dat je nabestaanden bij de slechte nieuwsmelding goed opvangt en begeleidt. Ik ben ervan overtuigd dat, wanneer je, als hulpverlener, de tijd neemt om nabestaanden tijdens het eerste gesprek correct te bejegenen, de kans op een problematisch verwerkingsproces of pathologische rouw vermindert.

Tot slot zou ik ook willen meegeven dat het belangrijk is dat je, tijdens deze fase, nog niet kan inschatten welke emotionele en psychologische letsels de nabestaanden zullen overhouden aan deze schokkende gebeurtenis. De Soir vergelijkt dit met een overstroming. Zolang het water hoog staat, kan men slechts vermoeden welke blijvende beschadigingen de

overstroming heeft aangebracht. Pas als na verloop van tijd het water is weggeëbd, kan er worden vastgesteld welke ravage de overstroming werkelijk heeft aangericht (De Soir, e.a., 2007, p. 97). Ik denk dat je, als politionele slachtofferbejegenaar, je er bewust moet van zijn, dat je, na de eerste opvang, niet kan inschatten of de nabestaanden verdere hulp of begeleiding nodig hebben. Een latere hercontactname kan hier, volgens mij, een beter beeld over geven.

7.2.2 Na-shockfase

In deze fase, die volgt op de impactfase, kunnen de reacties van de betrokkenen zeer gevarieerd zijn. Sommigen kunnen op een rustige manier vertellen over wat er is gebeurd of over hun dierbare. Andere zijn zeer emotioneel en wenen heel hard. Nog anderen trekken zich terug en doen of er niets aan de hand is (CAW De mare : Slachtofferhulp, 2007, p. 7).

Als hulpverlener of politionele slachtofferbejegenaar mag je er niet te snel vanuit gaan dat nabestaanden of slachtoffers “het wel zullen aankunnen”. Het is zeer gevaarlijk om dit oordeel alleen te baseren op het uiterlijk gedrag van de nabestaande (CAW De mare : Slachtofferhulp, 2007, p.7). Uit mijn bevraging bleek ook dat politionele slachtofferbejegenaars vaak de neiging hebben om zich vooral te richten naar personen die opvallen of de aandacht trekken door hun gedrag. (vb. : door hevig te wenen, te roepen, ...) De bevraging toont aan dat mensen, die niet achter hulp vragen, er gewoon stilletjes bij zitten of de touwtjes in handen hebben en de situatie managen, vaak achteraf aangeven dat ze eigenlijk nood hadden aan een gesprek, een luisterend oor of het gevoel dat er iemand naar hen luisterde.

7.2.3 Verwerking

Voor de effectieve verwerking van het overlijden van een dierbare verwijs ik graag naar het hoofdstuk over rouwverwerking. Dit theoretisch kader is, naar mijn aanvoelen, beter toepasbaar op de probleemstelling dan het verwerkingsproces van een schokkende gebeurtenis. Voor de volledigheid beschrijf ik kort hoe dit kader kijkt naar de effectieve verwerkingsfase.

De verwerkingsfase bestaat uit de afwisseling van twee centrale psychische processen : ontkenning en herbeleving. De herbeleving slaat op de herinneringen, schrikreacties, nachtmerries en emoties die terugkomen in situaties die lijken op de oorspronkelijke

gebeurtenis. De betrokkenen kunnen zich zeer concreet en levendig de schokkende gebeurtenis herinneren. Het ontkennen van de gebeurtenissen komt o.a. tot uitdrukking door niet te willen praten over de gebeurtenis, de locatie en omstandigheden van de gebeurtenis proberen te vermijden. Ook het ontkennen van de feiten, emotionele doofheid of verminderde belangstelling in vroegere interesses zijn symptomen van het ontkeningsproces. Het wisselen tussen ontkennen en onderdrukken wordt minder intens en neemt geleidelijk aan af. Zo komt men tot effectieve verwerking en voltooiing van het verwerkingsproces (Kleber, 1999, p. 47).

Om effectief van voltooiing te spreken is het nodig dat er een zekere rust is gekomen. Het gebeurt nog slechts sporadisch dat de gevoelens zeer intens zijn. Er kan op een rustige manier over en aan de feiten gedacht worden. Het is echter niet vreemd dat, op bepaalde ogenblikken, de slachtofferervaring terug op de voorgrond komt (CAW De mare : Slachtofferhulp, 2007, p. 9).

7.3 Basisbehoeften van de getroffen en na een schokkende gebeurtenis

Getroffen en van een schokkende gebeurtenis hebben vooral nood aan enkele eenvoudige basisbehoeften. Kort na een schokkende gebeurtenis ervaren de getroffen en een grote steun aan basale verzorgende handelingen en houdingen zoals vasthouden, fysiek contact aanbieden, warmte, geborgenheid, rust, kalmte, het geven van een kop koffie, een sigaret, ... Verder heeft een getroffen en twee centrale basisbehoeften: een materiële behoefte en de behoefte aan informatie. Deze behoeften moeten zo snel mogelijk ingevuld worden (De Soir, 2006, p. 158 – 161).

Als politionele slachtofferbejegenaar denk ik dat het belangrijk is om deze basale verzorgende handelingen en houdingen uit te voeren en te integreren. Ik ben er ook van overtuigd dat het essentieel is om de materiële behoefte en de behoefte aan informatie zo snel en zo volledig mogelijk in te vullen.

7.3.1 De materiële behoefte

Bij rampen, branden, instortingen, ... is het duidelijker hoe deze behoefte concreet (vb. : kledij, een tijdelijke woonst, ...) kan worden ingevuld dan bij het melden van een overlijden. Toch blijkt uit mijn bevraging zeer duidelijk dat nabestaanden aangeven nood te hebben om op een warme plaats met een minimum aan comfort te worden opgevangen. Vele

nabestaanden geven aan dat het hen goed deed dat er tijdens de opvang door de politie een kop koffie, thee of een glas water wordt aangeboden. Het wordt ook zeer sterk geapprecieerd dat er wordt nagegaan of de nabestaanden, de volgende dagen, steun hebben van hun sociaal netwerk of eventueel bij vrienden of kennissen kunnen overnachten. Uit mijn bevraging bleek verder ook dat, als nabestaanden tijdelijk niet thuis verblijven, het een grote meerwaarde is dat de politionele slachtofferbejegenaar nagaat of de nabestaanden de noodzakelijke middelen en medicatie bij zich hebben.

“Toen mijn man zich had opgehangen mochten we niet in mijn woning binnen omdat het parket het labo ter plaatse zou laten komen. Ik stond samen met Johan en Wim, twee mensen van de politie, in de regen te wachten. Het begon steeds harder te regenen. Ik kon niet bij mijn burens of bij vrienden binnen gaan zitten. Ik was blij dat Johan voorstelde om met iedereen (Wim, Johan, ik, mijn man zijn broer en mijn zoon) naar het politiebureau te rijden. Het deed goed dat we in een warme ruimte mochten zitten en dat we een kop koffie kregen aangeboden. Ik ging later bij mijn schoonzus logeren omdat ik nog niet in het huis, waar mijn man zich had opgehangen, kon slapen. Toen ik, samen met de politie, enkele spullen thuis ging oppikken, vond ik het zeer goed dat Wim aan mij vroeg of ik maandverband en medicatie bij had. Ik was deze dingen vergeten in te pakken.” (casus 5 : zie bijlage 3)

7.3.2 De behoefte aan informatie

Vele hulpverleners wimpelen de prangende vragen van getroffenen af. Vaak geven zij aan dat de vragen, die getroffenen stellen, op dit ogenblik, niet belangrijk zijn. De Soir geeft aan dat het essentieel is dat informatie, waar de getroffenen recht op hebben, op een eenvoudige, gestructureerde, juiste en duidelijke wijze, zo snel mogelijk wordt aangereikt (De Soir, e.a., 2007, p. 120).

Uit mijn eigen bevraging blijkt dat nabestaanden het zeer belangrijk vinden dat zij correct worden geïnformeerd. Ze voelen zich secundair gevictimiseerd als er foute informatie wordt verschaft. Vele nabestaanden geven aan dat ze het veel eerlijker zouden vinden als de politie aangeeft dat ze iets niet weten i.p.v. een foutief antwoord te geven.

“Mijn vader was al lange tijd een alcoholist. Hij stond in de gemeente bekend als iemand die zeer veel dronk. Hij was lange tijd voor zijn dood geleidelijk aan meer en meer in een roes aan het leven en had minder contact met de samenleving. Op de dag dat zijn huisbaas hem uit huis zou laten drijven, was hij aan een hartstilstand gestorven. De huisbaas had hem

gevonden en had de politie gebeld. De politie had ons opgebeld en gevraagd om naar het politiekantoor te komen. Toen we aankwamen en het nieuws hoorden, wilde ik onmiddellijk de exacte doodsoorzaak weten. Ik wilde weten waaraan hij was gestorven en of het zeker geen zelfdoding was. De hoofdinspecteur, die ons te woord stond, zei ons dat een alcoholintoxicatie vermoedelijk de doodsoorzaak was. Toen ik een dag later belde met de spoedarts die het overlijden had vastgesteld was ik helemaal in shock toen hij zei dat het absoluut geen alcoholintoxicatie, maar een hartstilstand was. Als ze iets niet weten, moeten ze dat ook niet zeggen en moeten ze hun mond houden.” (casus 6 : zie bijlage 3)

7.4 Het ONVEE-principe

ONVEE is een memotechnisch woord dat staat voor : onmiddellijkheid, nabijheid, verwachtingen, eenvoud en eenheid. Deze 5 woorden zijn, aldus De Soir, 5 centrale begrippen bij de eerste opvang van slachtoffers van een schokkende of traumatische gebeurtenis (De Soir, e.a., 2007, p. 120). Ik zal deze begrippen elk apart bespreken. Ik zal ook steeds trachten de link te leggen met mijn eigen probleemstelling en onderzoek.

7.4.1 Onmiddellijkheid

Zoals reeds eerder in dit hoofdstuk werd aangegeven is het essentieel om zo snel mogelijk hulp te bieden en zo de kans op een natuurlijk en spoedig herstel te vergroten. Door deze onmiddellijke ondersteuning help je, het gezonde copingmechanisme van de getroffene, te ondersteunen en te stimuleren. Bij deze onmiddellijke opvang hoort ook het vervullen van de materiële en de behoefte aan informatie (De Soir, 2006, p. 208).

Uit mijn onderzoek blijkt dat zij, die aangeven onmiddellijk goed te zijn opgevangen door de politie, op latere tijdstippen in mindere mate nood hebben gehad aan andere professionele ondersteuning van hulpverleners of medici.

7.4.2 Nabijheid

De nabijheid bestaat uit twee componenten : de geografische en de sociale nabijheid. Met de geografische nabijheid wordt bedoeld dat de ondersteuning zo dicht mogelijk bij de plaats van de traumatische gebeurtenis moet gebeuren (De Soir, e.a., 2007, p. 121). Ik denk dat het, als politionele slachtofferbejegenaar, belangrijk is om, op de plaats waar het eerste contact met de nabestaanden is, al actief de nabestaanden te bejegenen. Anderzijds blijkt uit

mijn bevraging dat nabestaanden een sterke behoefte hebben om naar het overleden lichaam en/of de plaats van het overlijden (vb. bij een verkeersongeval) te gaan.

De tweede component, de sociale nabijheid, slaat op het gevoel van nabijheid onder lotgenoten. Lotgenoten weten wat het is om dat bepaald feit mee te maken en hebben recht om hier over mee te spreken. Vele getroffen en van een schokkende gebeurtenis willen niet behandeld worden als patiënten die een hulpverlener nodig hebben. Ze willen behandeld worden als lotgenoten die normaal reageren op een niet alledaags of abnormale gebeurtenis (De Soir, e.a., 2007, p. 122). Het is, als hulpverlener, die vaak een gespecialiseerde en/of technische opleiding heeft gevolgd, belangrijk je bewust te zijn dat je soms alleen als klankbord kan dienen. Lotgenoten zullen soms sneller het mandaat van helper krijgen dan een professionele hulpverlener, die niet dezelfde schokkende gebeurtenis heeft meegemaakt (De Soir, 2006, p. 210).

Uit mijn bevraging is gebleken dat vele nabestaanden een zeer grote steun ervaren aan zelfhulpgroepen en contact met andere lotgenoten. Uit de bevraging werd wel duidelijk dat het belangrijk is om nabestaanden te verwijzen naar de meest geschikte zelfhulpgroep. Zo werkt en is een christelijke geïnspireerde zelfhulpgroep voor mensen, die hun partner verloren, helemaal anders dan een pluralistische zelfhulpgroep voor nabestaanden van iemand die zichzelf heeft gedood. Als politionele slachtofferbejegenaar denk ik dat het belangrijk is om steeds een overzicht te hebben van verschillende zelfhulpgroepen. Het is van groot belang om, indien nodig of gewenst, de nabestaanden naar de meest geschikte zelfhulpgroep door te verwijzen.

7.4.3 Verwachtingen

Het is belangrijk om slachtoffers van een schokkende gebeurtenis duidelijk te maken welke reacties zij kunnen verwachten. Het is essentieel om duidelijk te maken dat bepaalde reacties normale reacties op een abnormale gebeurtenis zijn. Deze reacties zijn aanvankelijk zeer intens en kunnen zeer hevig aanwezig zijn. Het kan een geruststelling zijn voor slachtoffers om te weten dat deze reacties in intensiteit en aantal minderen. Deze informatie kan mondeling worden gemeld en/of er kan een infolder over worden meegegeven (De Soir, e.a., 2007, p. 123).

Ik denk dat elke politionele slachtofferbejegenaar goed op de hoogte moet zijn dat de, in het volgende hoofdstuk vermelde reacties, die tijdens een rouwproces optreden, normale

reacties zijn op het verlies van een dierbare. Het is ook belangrijk dat een politionele slachtofferbejegening meldt aan de nabestaanden dat deze reacties, die vaak voor nabestaanden ongekend zijn, normale reacties zijn. Uit mijn bevraging blijkt dat vele nabestaanden dit een beetje rust geeft.

7.4.4 Eenvoud

Hoe simpeler de aanpak van de hulpverlener, hoe efficiënter de hulpverlening. Vaak is het onnodig om een heel gamma methodieken en principes te kennen om iemand, na een schokkende of zelf traumatiserende gebeurtenis, verder te helpen. Vaak volstaan kleine en eenvoudige dingen zoals : iemand vastpakken, iemand omhelzen, een sigaret of snoep aanbieden, samen een kop koffie drinken, ... om mensen echt verder te helpen. Soms zijn slachtoffers of nabestaanden al heel wat verder geholpen door hen gewoon een luisterend oor aan te bieden (De Soir, 2006, p. 212 – 213).

Uit mijn bevraging blijkt ook dat vele nabestaanden het als een hele steun ervaren als er gewoon iemand naar hen luistert. De nabestaanden, waarbij de politionele slachtofferbejegenaar gewoon de indruk gaf dat hij tijd voor de nabestaanden had, naar hen wilde luisteren en een steun voor hen wilde zijn, gaven allemaal aan dat ze zeer tevreden waren van de opvang door de politie.

7.4.5 Eénheid en éénvoudigheid

De opvang van getroffenen van een schokkende gebeurtenis moet op een éénvoudige en gestructureerde manier gebeuren. Na een schokkende gebeurtenis is het zo dat vele hulpverleners, elk vanuit hun eigen invalshoek en opinie, hulp willen verlenen aan de getroffenen. Dit maakt de chaos en verwarring voor de nabestaanden of slachtoffers er alleen maar groter op. Het is belangrijk dat getroffenen, volgens een vaste procedure of draaiboek, op een gestructureerde wijze, worden verder geholpen. Het is ook een grote meerwaarde als de getroffenen door één vaste persoon worden opgevangen.

Uit mijn onderzoek blijkt ook dat nabestaanden veel belang hechten aan het feit dat ze, tijdens de eerste politionele opvang, door één persoon worden opgevangen. Het feit dat zij zowel door interventieagenten als door een slachtofferbejegenaar als door een wachtofficier

of OGP¹¹ worden te woord gestaan en verder worden geholpen, maakt de situatie en de hulpverlening alleen verwarder. Ik denk dat het essentieel is dat, bij de opvang van nabestaanden, waar een politionele slachtofferbejegenaar wordt bijgeroepen, deze slachtofferbejegenaar de centrale contactpersoon is.

7.5 Besluit

In dit hoofdstuk is duidelijk geworden dat de melding van een overlijden van een dierbare en het overlijden zelf kunnen worden bekeken als schokkende gebeurtenissen. In bepaalde gevallen en bij een aantal personen zullen dit zelfs traumatische gebeurtenissen zijn. Het is belangrijk om, zonder vooroordelen, als slachtofferbejegenaar, na te gaan welke impact deze schokkende gebeurtenissen op de nabestaanden hebben.

Bij de verwerking van deze gebeurtenissen doorlopen de nabestaanden verschillende fases. Als politionele slachtofferbejegenaar werk je vooral in de eerste fase (= shock of impactfase) met nabestaanden. Tijdens deze fase is de nabestaanden hun evenwicht verstoord. Ze ervaren allerlei, soms tegenstrijdige, gevoelens. Als slachtofferbejegenaar moet je aan nabestaanden duidelijk maken dat deze reacties normale reacties op een abnormale gebeurtenis zijn.

Het is erg belangrijk om, als slachtofferbejegenaar of interventieagent, snel een goede opvang tijdens deze eerste fase te bieden. Uit dit hoofdstuk is immers gebleken dat, hoe nabestaanden deze eerste fase doorlopen, een sterke invloed heeft op het feit of de verdere verwerking natuurlijk of pathologisch zal zijn. Dit hoofdstuk toont ook aan dat het essentieel is om aan alle nabestaanden aandacht te besteden. Dus ook aan de nabestaanden waarvan nog niet blijkt dat ze ondersteuning nodig hebben.

Nabestaanden hebben tijdens de eerste opvang geen nood aan moeilijke therapieën of ingewikkelde begeleidingen. Vaak volstaan kleine dingen zoals een knuffel geven, een kop koffie aanbieden, een luisterend oor aanbieden, ... Het is tevens ook belangrijk om de nabestaanden op te vangen op een warme plaats met een minimum aan comfort. Ze hebben vaak ook een grote behoefte om correcte informatie te krijgen. Het is een meerwaarde als de nabestaanden, gedurende de eerste opvang, één vaste slachtofferbejegenaar of politie-inspecteur hebben die hen begeleidt en die hun contactpersoon is.

¹¹ O.G.P. = officier gerechtelijke politie (in deze context : verantwoordelijke hoofdinspecteur voor de interventiediensten)

8. Van rouwproces tot rouwverwerking

Rouwen, een rouwproces en rouwverwerking zijn zeer uitgebreide begrippen en thema's. Het is gezien het kader en de doelstellingen van mijn stageplaats, niet de bedoeling om rouwverwerking vanuit een therapeutische hoek te benaderen. Ik wil in dit hoofdstuk echter wel enkele algemene kaders en begrippen over rouw en rouwverwerking bespreken. Ik zal eerst bespreken wat juist wordt begrepen onder het begrip rouwen. Hierna bespreek ik welke reacties kunnen voorkomen in een rouwproces. Verder bespreek ik enkele typische aandachtspunten voor de opvang van en het verloop van een rouwproces bij kinderen. Tot slot vermeld ik specifieke aandachtspunten voor de opvang van nabestaanden na een zelfdoding. Ik zal steeds trachten om de link met en mogelijke aandachtspunten voor de politionele slachtofferbejegenaar duidelijk te maken. Ook in dit hoofdstuk zal ik, waar mogelijk, dingen illustreren met getuigenissen en cases waarmee ik, tijdens mijn stage of mijn onderzoek, geconfronteerd werd.

A : Rouwen algemeen

8.1 Wat is rouwen ?

In de literatuur (Zeylmans, 2000, p. 24) wordt rouwen beschreven als een proces van aanpassing aan de verliezen in ons leven. Je kan door een rouwproces gaan bij : het overlijden van een persoon, een echtscheiding, het verlaten van de school, ... Het is belangrijk om te weten dat, iemand die rouwt, geen oplossing voor de rouw zoekt. Het verlies of de dood van een naaste is niet op te lossen. Rouwen is een gezonde en normale reactie op een overweldigend verlies (Werkgroep Verder, 2008).

Een rouwproces is een individueel en uniek iets. Er is een groot verschil tussen een moeder die haar kind verliest en een man die zijn vrouw verliest. Ook bij het overlijden van een bepaalde persoon kan voor iedereen de rouw anders worden ingevuld. Voor een vader wiens zoon is overleden, wordt de rouw misschien ervaren door zondag niet meer samen naar de voetbal te gaan. Terwijl de moeder van diezelfde zoon intens verdrietig kan zijn en rouw kan ervaren omdat haar zoon haar niet zit op te wachten als ze thuiskomt. Toch zijn er, bij elke rouwproces, een aantal kenmerken en reacties die regelmatig terugkomen en herkenbaar zijn (Keirse, 2003, p. 21).

Ik denk dat het essentieel is om, als politionele slachtofferbejegenaar, zich bewust te zijn van het feit dat elk overlijden en de daarbij horende gezinssituatie uniek is. Toch denk ik dat het een grote meerwaarde is dat elke politieambtenaar, die nabestaanden opvangt, op de hoogte is van een aantal gelijkaardige kenmerken die in vele rouwprocessen terugkomen.

8.2 Rouwen = arbeid verrichten

Verlies verwerken = arbeid verrichten ! Vele rouwenden hebben vaak een tekort aan energie om actief dingen te ondernemen. In de literatuur wordt beschreven dat dit gebrek te verklaren is door het feit dat een verlies verwerken, arbeid verrichten is. Men spreekt van het begrip rouwarbeid. Deze rouwarbeid houdt in dat men actief bepaalde taken moet uitvoeren. Het begrip rouwarbeid houdt ook in dat andere mensen kunnen helpen bij het uitvoeren van deze arbeid (Keirse, 2003, p. 21). Volgens mij is het essentieel dat een politionele slachtofferbejegenaar zich bewust is van het feit dat hij een actieve rol kan opnemen tijdens de opstart en eventueel zelfs bij het verdere verloop van het rouwproces.

Een bekende Amerikaanse rouwtherapeut, William Worden beschrijft dat rouwenden 4 taken moeten uitvoeren om tot een verwerkt rouwproces te komen (Boelen, e.a., 1999, p. 22). Ik bespreek deze vier taken op basis van verschillende literatuurbronnen.

8.2.1 Eerste rouwtaak : aanvaarden van de werkelijkheid van het verlies

Als iemand sterft, is dit verlies voor de nabestaanden vaak zeer onwezenlijk. Zeker bij een plots overlijden dringt de realiteit van deze gebeurtenis vaak niet in zijn volle dimensie door. Dit onwezenlijke karakter zorgt ervoor dat mensen, vaak zeer verschillend, reageren. Sommige beginnen te huilen, andere kunnen geen woord meer uitbrengen, nog anderen willen onmiddellijk de overledene zien of willen naar de plaats van het ongeval gaan. Om tot een goede verdere verwerking van het rouwproces te komen is het belangrijk dat nabestaanden de werkelijkheid van het verlies aanvaarden (Keirse, 2003, p. 21 - 25).

Voor nabestaanden is het, als ondersteuning bij deze eerste rouwtaak, vaak een zeer grote hulp om het lichaam van de overledene te kunnen zien. Vaak maakt het zien van het dode lichaam het verlies pas echt tot een realiteit (Keirse, 2003, p. 23). Uit mijn bevraging van de nabestaanden blijkt dat alle nabestaanden, die het lichaam nog gezien hebben, hier een goed gevoel aan over houden. De nabestaanden, die het lichaam van de overledene niet meer hebben gezien, gaven aan dat ze het jammer vonden dat ze hun dierbare geen laatste

groet hebben kunnen brengen. Onderzoek van de universiteit van Leuven toont aan dat ouders van kinderen die zijn omgekomen in een verkeersongeval, een grote behoefte hebben om hun overleden kind te kunnen zien (Hutsebaut, e.a., 2005). Professor Keirse geeft ook aan dat mensen die geen laatste groet hebben gebracht, vaak een erger beeld van het dode lichaam overhouden dan dat dit in werkelijkheid is (Keirse, 2008).

“Toen Jan gestorven was in een verkeersongeval, zei Karel (=politie slachtofferbejegenaar) me dat ik beter niet meer kon gaan kijken naar Jan. Ik kon hem mij beter herinneren zoals ik hem had gezien toen hij naar school vertrok. Nu 2 jaar later heb ik er nog altijd spijt van dat ik mijn zoon niet meer heb kunnen zien. Was het zicht dan zo erg? Soms heb ik 's nachts nachtmerries over het beeld hoe Jan er moet hebben uitgezien. Ik had echt graag nog iets van Jan gezien, al was het maar een pink of een hand.” (casus 7 : zie bijlage 3)

Ik denk dat het belangrijk is om, als politie slachtofferbejegenaar, nabestaanden niet te proberen overtuigen om het dode lichaam niet meer te zien. De keuze om het dode lichaam al dan niet te zien, moet de keuze van de nabestaanden blijven. Deze moet, volgens mij, steeds gerespecteerd worden. Het is, volgens mij, wel essentieel om mensen voor te bereiden op hoe het dode lichaam eruit ziet.

Als nabestaanden niet komen tot een aanvaarding van de werkelijkheid van het verlies blijven zij steken in de ontkenningfase. Zij weigeren het verlies te erkennen. Ze kunnen het feit of de betekenis (vb. : betekenis die de persoon had of zwaarte van het verlies) van het verlies ontkennen (Keirse, 2003, p. 24).

8.2.2 Tweede rouwtaak : ervaren van de pijn van het verlies

Nabestaanden kunnen het verlies enkel verwerken als ze door de periode van pijn van het verlies gaan. Als men terug voldoening in het leven wil vinden moet men door een periode van pijn gaan. Als men de pijn niet voelt of de pijn van het verlies ontloopt, komt deze vaak later terug onder de vorm van pathologisch gedrag.

De pijn van het verlies is meestal niet constant aanwezig. Vaak komt deze voor onder de vorm van tijdelijke en hevige pijscheuten. Tijdens deze pijscheuten wordt de overledene hard gemist en voelt de nabestaande zich emotioneel zeer slecht. Vaak is het zo dat deze pijscheuten zich voordoen op emotioneel moeilijke ogenblikken. (vb. : het binnenbrengen

van de SIS-kaart van de overledene, verjaardagsdatum van de overledene, de eerste keer Kerstmis vieren zonder de overledene, ...)

Andere mensen kunnen de nabestaanden bij deze taak helpen door hen de mogelijkheid te geven over de overleden persoon te praten. Het helpt niet om de pijn steeds te ontlopen. Vele mensen durven met de nabestaanden niet meer te praten over de overleden persoon uit angst dat dit te veel pijnlijke emoties zou kunnen oproepen. Dit is echter vaak een foute instelling. Door over de overleden persoon te kunnen praten, kan de pijn van het verlies vaak gedeeld worden (Keirse, 2003, p. 25 - 30).

Tijdens de gesprekken, die ik met de nabestaanden had, viel op dat het zeer sterk werd geapprecieerd dat de politionele slachtofferbejegenaar een tijd na het overlijden (een paar weken later) of rond een moeilijke periode (verjaardag overleden persoon of rond de feestdagen) nog een keer terug contact opneemt met de nabestaanden om te vragen hoe het met hen gaat. Nabestaanden die niet werden gehercontacteerd gaven aan dat ze het vreemd vonden dat iemand, waar ze emotioneel zeer intense ogenblikken mee hadden beleefd, plotseling niets meer van zich liet horen. Ze voelden zich een stuk in de steek gelaten. Ik zou hierbij wel willen opmerken dat, indien de nabestaanden verder worden begeleid door een andere hulpverlener (vb. : Centrum voor Hulp aan Slachtoffers, psycholoog), je moet opletten dat je, je niet teveel begeeft op het terrein van je collega-hulpverlener. Het is belangrijk dat je de grenzen van je taak (bejegenen van slachtoffers) voldoende bewaakt. Mijn inziens kan het bv. niet de bedoeling zijn dat je op vaste basis (bv. wekelijks) begeleidingsgesprekken hebt. (zie ook 8.5)

“Het deed goed dat Wim (= politionele slachtofferbejegenaar) me drie weken na de zelfdoding van mijn man nog eens opbelde. Hij maakte even tijd voor me vrij en vroeg hoe het was te leven zonder Mark. Ik apprecieerde het sterk dat er toch nog iemand was waarmee ik over Mark kon praten. Andere mensen proberen het onderwerp te mijden. Het lijkt alsof ze schrik hebben om Mark zijn naam nog te noemen. Ik heb hier echter soms zo een behoefte aan.” (casus 5 : zie bijlage 3)

8.2.3 Derde rouwtaak : Aanpassing aan de omgeving zonder de overledenen

Deze taak is voor iedereen anders. Voor een moeder, die alleen met haar kinderen achter blijft, kan het een hele opgave zijn om de taken, die de vader opnam, terug georganiseerd te krijgen (vb. : gras afrijden, kinderen naar de voetbal brengen, administratie van het

huishouden regelen, huiswerk nakijken, ...). Voor een gepensioneerde vrouw, waarvan heel het sociaal leven was opgebouwd rond haar man, kan het overlijden van haar man betekenen dat ze terug nieuwe sociale contacten moet leren leggen. Tijdens deze rouwtaak moeten de nabestaanden nieuwe vaardigheden ontwikkelen en kennis verwerven over de rollen die de overledene vroeger opnam (Boelen, e.a., 1999, p. 35).

De nabestaanden kunnen door anderen geholpen worden door te luisteren naar wat deze aanpassingen juist, voor de nabestaanden, inhouden en hoe ze hier mee omgaan. Het is belangrijk om na te gaan welke nieuwe vaardigheden kunnen of moeten worden aangeleerd en om te luisteren welke moeilijkheden de nabestaanden hierbij ondervinden (Keirse, 2003, p. 32).

Deze rouwtaak vindt meestal plaats in 'het midden' van een rouwproces. Meestal zijn de nabestaanden van de overledene in deze periode beter in staat om de realiteit van het overlijden in te zien. Men is minder in shock, de gevoelens van ongeloof en ontkenning zijn verminderd, ... Tijdens deze periode is er vaak een afwisseling tussen enerzijds gevoelens van woede, angst, frustratie en anderzijds zijn er ogenblikken waarin de nabestaande minder met het verlies en het verdriet bezig is (Boelen, e.a., 1999, p. 36).

Als slachtofferbejegenaar kan het ook in deze fase belangrijk zijn om toch nog eens een (telefonische) hercontactname te doen. Tijdens deze hercontactname of als mensen zelf een gesprek met je vragen is het, volgens mij, belangrijk om een luisterend oor te bieden en na te gaan of het rouwproces gunstig verloopt en/of er sprake is van een pathologische rouw. Indien hiervan sprake is, moet de slachtofferbejegenaar de nabestaande doorverwijzen naar gespecialiseerde hulp. Ook hier is het erg belangrijk om de grenzen van je taakinhoud goed te bewaken.

"Ik ben blij dat ik naar Tine (=politie slachtofferbejegenaar) kan bellen om te zeggen hoe moeilijk het is om, als grootouder, je twee kleinkinderen in huis op te nemen als hun beide ouders zijn overleden. Ik weet dat ik naar haar kan bellen als er problemen met hen zijn of ook gewoon om te zeggen of ze al dan niet geslaagd zijn op school. Zij volgt ons immers al op vanaf dat mijn dochter is overleden. Het feit dat ik op haar kan terugvallen geeft een gevoel van veiligheid." (casus 3 : zie bijlage 3)

8.2.4 Vierde rouwtaak : Een nieuwe plaats geven aan de overledene en opnieuw van het leven leren houden.

Tijdens deze vierde taak krijgt de overledene een nieuwe emotionele plaats. Vele mensen en nabestaanden denken dat dit samen gaat met het 'vergeten' van de overledene. Dit is uiteraard niet het geval. De overledene krijgt een nieuwe plaats. De intensiteit van de band met de overledene wordt anders. Nabestaanden leren terug genieten van het leven, van mensen en van heugelijke gebeurtenissen (Keirse, 2003, p. 33).

Als iemand deze taak heeft volbracht, is het, volgens mij, belangrijk om, als politionele slachtofferbejegenaar, met de nabestaande te evalueren hoe hij of zij de opvang door de politie ervaren heeft, wat mogelijke knelpunten en leerpunten kunnen zijn. Uit mijn bevraging is mij opgevallen dat je uit dergelijke gesprekken zeer veel nuttige informatie haalt. Tijdens de bevraging gaven nabestaanden, waarbij een dergelijke gesprek door de politie had plaatsgevonden, aan dat ze dit als zeer positief ervaarden.

8.2.5 Voltooiing rouwproces

De duur van een rouwproces is verschillend van persoon tot persoon en van situatie tot situatie. Factoren, die de duur van het proces beïnvloeden, zijn o.a. : de relatie met de overledene, de manier waarop men beroep kon doen op een sociaal netwerk, de manier waarop het overlijden werd gemeld, ... (Keirse, 2003, p. 34)

Als een rouwproces is beëindigd, is er een integratie van het verlies. Dit wil echter niet zeggen dat men de overledene is 'vergeten'. Men kan aan hem terugdenken met een zekere droefheid maar zonder intense pijnscheuten en hevige huilbuien. Bij een dierbare kan dit proces 1 à 2 jaar duren. Bij het overlijden van een kind kan het normaal zijn dat dit 5 jaar duurt (Keirse, 2003, p. 34).

Manu Keirse spreekt van een voltooiing van het rouwproces als er minstens aan volgende voorwaarden voldaan is : (Keirse, 2003, p. 35)

1. De nabestaanden voelen zich de meeste momenten terug goed in het leven en ze kunnen terug opnieuw genieten van alledaagse dingen.
2. Ze kunnen de problemen van het leven terug aan.
3. Ze worden minder in beslag genomen door het verdriet.

8.3 Reacties bij een rouwproces

In de literatuur over rouwverwerking vind je enkele basiswerken die de reacties van nabestaanden bij een rouwproces verder uitdiepen. Op basis van deze bronnen bespreek ik hieronder enkele mogelijke reacties. Ik koppel deze literatuur aan de bevindingen van mijn eigen onderzoek.

8.3.1 Ontkenning en ongelooft

Sommige nabestaanden hebben het zeer moeilijk om de realiteit onder ogen te zien. Ze weigeren te geloven dat hun dierbare overleden is of zijn er heilig van overtuigd dat er een vergissing in het spel is (Boelen, e.a., 1999, p. 24).

8.3.2 Verwarring en desoriëntatie

Nabestaanden voelen zich, na de melding van het overlijden en tijdens het rouwproces, vaak zeer verward. Men heeft allerlei onsamenhangende gedachten en wordt overstelpt door hevige emoties (Keirse, 2003, p. 39).

Het verlangen naar de overledene kan zo sterk zijn, dat men hem in hallucinaties ziet en hoort. De nabestaanden hebben het gevoel dat ze psychisch gestoord worden. De persoon die hen opvangt (vb. : politionele slachtofferbejegenaar) kan de nabestaanden geruststellen en melden dat dit normale reacties zijn (Keirse, 2003, p. 40).

De politionele slachtofferbejegenaar, die de familie opvangt, moet voorzichtig zijn met onmiddellijk raadgevingen, beoordelingen of advies te geven. Vaak hebben de nabestaanden iemand nodig die, geduldig en aandachtig, naar hen luistert en waartegen ze steeds opnieuw hetzelfde verhaal doen en hun verwarrende gedachten kunnen uiten. Ze hebben, tijdens de eerste opvang, geen behoefte aan onmiddellijk advies of beoordelingen. Door gewoon aandachtig te luisteren kan men de nabestaanden helpen de verwarrende gedachten te uiten en zelfs te ordenen (Keirse, 2003, p. 40).

“Toen Wim mij opving nadat ik had ontdekt dat mijn man zich had gedood, was het goed dat ik een kop koffie kon drinken. Ik herinner me dat ik tot 8 keer toe heb verteld wat ik het laatste weekend met Mark, mijn man, had gedaan. Het was allemaal zo verwarrend. Wim luisterde erg geïnteresseerd. Het luchtte op dat ik dat het kon vertellen. Ik had toen nog geen behoefte om al onmiddellijk te plannen waar ik tijdelijk zou verblijven.” (casus 5 : zie bijlage 3)

8.3.3 Ambivalentie

Zowel in het gedrag als in de gevoelens van nabestaanden vindt men ambivalentie. Men wil bv. enerzijds herinneringen vasthouden en anderzijds wil men dingen vergeten omdat ze te veel pijn oproepen. Men wil van alles doen maar voelt zich, wegens een gebrek aan energie, tot niets in staat (Keirse, 2003, p. 40).

8.3.4 Angst en vrees

Nabestaanden kunnen, omwille van verschillende redenen, angstig zijn. Sommige zijn bang voor de toekomst. Men stelt zich de vraag of men in de toekomst nog verder kan leven zonder het overleden familielid. Andere zijn bang over situaties die in verband staan met het overlijden. Als iemand zijn partner is omgekomen in een auto-ongeluk, kan er bv. de vrees zijn om zelf nog met een auto te rijden. Het overlijden van een naast familielid doet nabestaanden vaak ook beseffen dat zichzelf of andere familieleden ook kunnen sterven. Zij staan stil bij de dood en hebben hier angst voor. Ten slotte kunnen nabestaanden ook angstig zijn omwille van de reactie die ze vertonen op het overlijden (Boelen, e.a., 1999, p. 28).

Het is, als politieel slachtofferbejegenaar, belangrijk om de angst van deze mensen te erkennen. Uit het onderzoek blijkt dat de meeste nabestaanden zich het best voelden, wanneer ze deze gevoelens konden uiten aan degene die hen opvangt. Het proberen, vaak met rationele argumenten, weerleggen van deze gevoelens werd als zeer negatief ervaren. De nabestaanden geven aan dat ze zelf ook weten dat de angstgevoelens rationeel geen waarde hebben. Vaak is het, volgens mij, voldoende om gewoon te luisteren naar de nabestaanden en hen te melden dat het normaal is dat ze deze gevoelens ervaren.

“Ik was zo bang om met de auto te vertrekken naar de begrafenisondernemer. Ik moest hiervoor passeren langs de plaats waar mijn man was verongelukt. Iedereen probeerde mij te overtuigen om toch met de auto te rijden. Ik kon toch zo goed rijden. Ik reed toch elke dag voor mijn werk. Ik was al elke dag langs het bewuste kruispunt gepasseerd en er was toch nooit iets gebeurd. Het was pech dat het nu was gebeurd. Uiteraard wist ik dit zelf ook wel allemaal. Er was echter niemand die begreep dat het gewoon een angst en psychologische drempel was om terug auto te rijden.” (casus 8 : zie bijlage 3)

8.3.5 Agressie en woede

In een rouwproces gebeurt het vaak dat mensen agressief zijn of woede voelen. Deze woede kan gericht zijn op andere nabestaanden, op de overledene, op personen die betrokken waren bij het overlijden, op de hulpverlener die het overlijden komt melden, ... (Keirse, 2003, p. 42)

Het is, volgens mij, belangrijk om, als slachtofferbejegenaar, deze agressie en woede niet persoonlijk op te nemen. Uit de diepte-interviews, die ik met de nabestaanden had, blijkt dat vele zich later schamen voor deze woede. Het kan misschien zinvol zijn dat je als je, als slachtofferbejegenaar, een tweede contact met de nabestaanden hebt, duidelijk maakt dat je deze woede en agressie begrijpt en kan plaatsen. Dit kan het schaamtegevoel, volgens mij, wegnemen.

8.3.6 Schuldgevoelens

Nabestaanden kunnen enerzijds schuldgevoelens hebben over dingen die ze gedaan hebben of conflicten die ze met de overledene hebben gehad. Anderzijds kunnen ze ook schuldgevoelens hebben over dingen die ze hebben nagelaten. Zo kunnen ze bv. vinden dat ze de overledene hadden moeten tegenhouden om met de auto te vertrekken. Ze kunnen ook denken dat ze een zelfdoding hadden kunnen tegenhouden als ze meer aandacht hadden besteed aan de overledene, ... (Boelen, e.a., 1999, p. 29)

Als je, als slachtofferbejegenaar, met nabestaanden met schuldgevoelens wordt geconfronteerd, is het niet bevorderlijk om te zeggen dat men zich niet schuldig mag of moet voelen. Hierdoor belemmert men de uiting van schuldgevoelens. Het is belangrijk te melden dat men deze gevoelens mag uiten telkens als men ze voelt opkomen. Het uiten van deze gevoelens verhindert dat men deze gevoelens opkropt en kan bevrijdend werken (Keirse, 2003, p. 43).

8.3.7 Schaamtegevoelens

Schaamtegevoelens zijn die gevoelens die mensen voelen als ze niet in staat zijn het beeld van zichzelf hoog te houden. Vaak komen deze gevoelens naar boven onder de vorm van opstandigheid, woede of agressie. Deze gevoelens kunnen, door iedere rouwende, verschillend worden ingevuld. Een jongere kan zich schamen omdat hij, zonder vader,

anders is dan zijn leeftijdsgenoten. Een weduwe van een man die een hoge functie bekleedde, kan zich schamen omdat zij niet langer meer de vrouw van ... is. Net zoals bij de schuldgevoelens is het belangrijk dat deze gevoelens geuit kunnen worden (Keirse, 2003, p. 44).

8.3.8 Depressie en wanhoop

Rouw is veel meer dan droefheid en verdriet. Vele mensen denken bij rouwen aan hevig huilen en verdrietig zijn. Rouwen is echter veel meer. Rouwenden kunnen zich somber, teneergeslagen of down voelen. De nabestaanden hebben geen energie of motivatie om activiteiten te ondernemen. Ze kunnen ook zeer apatisch reageren of pessimistisch zijn.

Het is ook hier belangrijk om niet direct raadgevingen of beoordelingen te geven. Vaak volstaat het om, als hulpverlener, kennis of vriend, gewoon te luisteren naar hoe deze depressieve gevoelens concreet worden beleefd. Het kan ook een steun zijn om duidelijk te maken dat het normaal is dat deze gevoelens voorkomen in een rouwproces (Keirse, 2003, p. 45).

8.3.9 Dwangmatig overpeinzen

Veel rouwenden denken, soms bijna op een dwangmatige manier, voortdurend aan het overlijden en de omstandigheden van het overlijden. Het steeds terugkijken op de omstandigheden van het overlijden en het bezig zijn met de overledene is een natuurlijke reactie op verlies (Keirse, 2003, p. 46).

Uit de contacten die ik met de nabestaanden had, blijkt dat ze nood hebben om, vaak al vanaf de eerste opvang, hun verhaal van de omstandigheden van het overlijden te doen. De nabestaanden waren tevreden dat het ook geen kwaad kon dat zij hun verhaal regelmatig herhaalden. De nabestaanden gaven verder ook aan dat ze nood hebben aan exacte informatie over de omstandigheden van het overlijden. Dit vermindert, volgens hen, de gevoelens van onzekerheid en onduidelijkheid.

“Ik denk dat ik tijdens de eerste opvang tot 1000 keer toe aan Wim (= politionele slachtofferbejegenaar) heb verteld dat ik de vorige avond onze woning niet had durven binnengaan. Ik was immers bij mijn schoonzus gaan slapen omdat ik ruzie had gehad met Mark. Ik heb later ook nog een gesprek met Wim gehad over hoe Mark zich juist had

verhangen. Hij was immers invalide en de politieagenten hadden mij verteld dat hij op zijn knieën zat. Dit leek me raar. Ik was heel de tijd aan het denken over hoe hij nu juist zichzelf had gedood. Gelukkig kon ik hier met Wim over praten.” (casus 5 : zie bijlage 3)

8.3.10 Vragen naar de zin

Tijdens een rouwproces en tijdens de eerste opvang van nabestaanden door een politionele slachtofferbejegenaar is het normaal dat nabestaanden vragen als : Waarom hij ? Waarom op die manier ? Waarom nu ? Waarom gebeurt zo iets ? , ... stellen. Bij een plots overlijden, een zelfdoding of een moord is dit, aldus professor Keirse een essentieel onderdeel van het rouwproces (Keirse, 2003, p. 47).

Het is belangrijk dat er ruimte wordt gelaten aan de nabestaanden om deze vragen te stellen. Sommige eerder concrete vragen kunnen onmiddellijk beantwoord worden. Andere vragen zijn moeilijk te beantwoorden of hebben geen antwoord. Toch is het essentieel dat nabestaanden het gevoel hebben dat ze deze vragen mogen stellen. Aan nabestaanden melden dat het geen zin heeft deze vragen te stellen of eenvoudige antwoorden (vb. : Dat is de gang van het leven, God zal het zo gewild hebben, ...) geven is destructief. Elke hulpverlener, die nabestaanden opvangt (dus ook een politionele slachtofferbejegenaar), zou moeten weten dat om een verlies te verwerken, er existentiële vragen gesteld moeten mogen worden en dat het niet essentieel is om antwoorden te vinden op alle vragen (Keirse, 2003, p. 48).

8.3.11 Identificatie

Het is normaal dat nabestaanden zich na het overlijden van een dierbare identificeren met de overleden persoon. Dit kan gebeuren door een aantal taken van hem over te nemen of door plotseling dezelfde interesses als de overleden persoon te hebben (Keirse, 2003, p. 48).

8.3.12 Idealisering

Sommige nabestaanden zullen hun dierbare overledene, kort na zijn overlijden, soms zo ideaal voorstellen, dat het onmogelijk wordt om, als levende persoon, aan deze verwachtingen te voldoen. Als een rouwproces gunstig verloopt neemt deze idealisering geleidelijk af (Keirse, 2003, p. 49).

Tijdens mijn bevraging werd het mij duidelijk dat nabestaanden behoefte hebben om de positieve dingen van de overleden persoon extra in de verf te zetten. Tijdens enkele gesprekken werd het mij duidelijk dat in bepaalde gevallen (vb. : vrouw die regelmatig door haar overleden man werd geslagen, een koppel dat op het punt stond uit de echt te scheiden waarvan één van de twee partners sterft, ...) hier zeer veel onbegrip komt vanuit de politie. Ik denk dat politionele slachtofferbejegenaars onder alle omstandigheden ruimte moeten laten om de overleden persoon te idealiseren.

8.3.13 Zelfmoordgedachten

Zelfmoordgedachten hebben kan, tijdens een rouwproces, normaal zijn, concrete zelfmoordplannen hebben is niet normaal. Tijdens een rouwproces kan het zijn dat, het verlangen om terug samen met de overledene te zijn zo groot is, dat men als enige weg zelfdoding ziet. Het kan zijn dat de emotionele pijn zo zwaar is dat men zou willen kiezen om uit het leven te stappen (Boelen, e.a., 1999, p. 25). Indien nabestaanden echter heel concrete plannen hebben en een poging ondernemen om zichzelf te doden, moet er verdere hulp gezocht worden (Keirse, 2003, p. 50).

8.3.14 Opluchting

Sommige mensen zijn ook opgelucht met het overlijden van een dierbare. Deze opluchting kan verschillende oorzaken hebben. Het kan zijn dat men heel angstig was dat een depressief familielid zichzelf zou doden. Het kan zijn dat men het gevoel heeft dat de overledene uit zijn pijn verlost is. Het kan ook zijn dat er, via het overlijden, een einde komt aan een langdurige slechte relatie waarin er regelmatig misbruik of mishandeling was. Vaak voelen nabestaanden zich schuldig over dit gevoel omdat ze dit, gezien de omstandigheden, niet gepast vinden.

Ik denk dat het, als politionele slachtofferbejegenaar, belangrijk is dit gevoel te erkennen en niet te veroordelen. Ik ben er ook van overtuigd dat je, omdat deze nabestaanden hun opluchting tonen of uiten, er niet mag van uit gaan dat deze mensen geen verdere opvang of hulp nodig hebben.

8.3.15 Andere reacties

Omdat een rouwproces vaak zo emotioneel intensief is en zo ingrijpend kan zijn is het normaal dat hier verschillende reacties op mogelijk zijn. Deze reacties kunnen o.a. zijn : een

vermindering van de seksuele verlangens, lichamelijke reacties (vb. : gebrek aan eetlust, hoofdpijn, ...), dromen over de overledene, vermindering van het concentratie of denkvermogen, ... (Boelen, e.a., 1999, p. 23 – 34)

8.3.16 Hoe reageren de slachtofferbejegenaars op deze reacties ?

Uit mijn onderzoek bleek dat vele politionele slachtofferbejegenaars vaak niet goed wisten hoe ze moesten reageren op bovenvermelde reacties. Sommige slachtofferbejegenaars negeerden de reacties. Anderen dramatiseerden bepaalde reacties.

Het is, volgens mij, belangrijk dat politionele slachtofferbejegenaars weten dat bovenvermelde reacties normale reacties zijn op een abnormale, ingrijpende en emotionele gebeurtenis. Deze reacties moeten niet onmiddellijk worden geïnterpreteerd als pathologisch. Vaak is het onnodig om mensen, die deze reacties vertonen, door te verwijzen naar gespecialiseerde hulpverleners. De reacties moeten, volgens mij, echter wel worden erkend en er moet voldoende aandacht aan worden besteed.

8.4 Enkele tips voor de opvang van nabestaanden na een overlijden

Durf te zeggen dat je niet weet wat je in deze omstandigheden en op dit ogenblik het best kan zeggen. Door jezelf kwetsbaar op te stellen, je onmacht te tonen en aan te geven dat wat er is gebeurd je ook raakt, kan je een verbondenheid creëren en een vertrouwensrelatie opbouwen (Werkgroep Verder, 2008).

Als je over de overledene spreekt, kan je hem het best bij zijn voornaam noemen. Uit mijn bevraging blijkt dat vele nabestaanden aangeven dat dit persoonlijk overkomt. Ze geven aan dat ze het moeilijk hebben met termen als het lijk, de overledene, het dode lichaam, ...

Mijn onderzoek toont aan dat vele nabestaanden het als een enorme steun ervaren als de medewerker van de politie, die hen op het eerste ogenblik heeft opgevangen, aanwezig is op de begrafenis. Nabestaanden geven aan dat dit hen duidelijk maakt dat de bekommernis en de zorg om hen niet enkel uit professionele overweging is. Door het feit dat iemand van de politie naar de begrafenis komt, lijkt de zorg over hen, aldus de nabestaanden, ook oprecht gemeend.

8.5 De grens tussen bejegenen en begeleiden

Het is belangrijk dat een politionele slachtofferbejegenaar goed de grens weet te bewaken tussen begeleiden en bejegenen. Zoals eerder vermeld voorziet het wettelijke kader, dat de politionele slachtofferbejegening regelt, enkel dat slachtoffers bejegend moeten worden. Indien er een begeleiding nodig is, moeten slachtoffers worden doorverwezen naar een gespecialiseerde dienst. Ik vind dat een politionele slachtofferbejegenaar bij de opvang van nabestaanden iets verder mag gaan dan het wettelijke kader. Ik vind het bv. niet verkeerd dat een slachtofferbejegenaar een tijdje na het overlijden nog eens contact met de nabestaanden opneemt om te horen hoe het met hen gaat. Zij hebben immers samen emotionele ogenblikken doorgemaakt. Zoals eerder vermeld is het wel belangrijk om te zorgen dat, indien nabestaanden zijn doorverwezen, je niet in het vaarwater terecht komt van je collega-hulpverlener. Het kan, volgens mij, niet de bedoeling zijn dat een politionele slachtofferbejegenaar op vaste basis gesprekken met de nabestaanden heeft.

B : Rouwen bij kinderen

Vaak wordt er bij een overlijden vooral aandacht besteed aan de echtgenote of, bij het overlijden van jonge kinderen, aan de ouders van het gestorven kind. Uit de resultaten van mijn bevraging bleek dat vele nabestaanden aangeven dat familieleden of hulpverleners vaak te weinig aandacht besteden aan de opvang van de kinderen van de overleden persoon of aan de broers en zussen van het overleden kind.

“Bij het overlijden van onze Bart (25 jaar) had Johan (= politionele slachtofferbejegenaar) vooral aandacht voor mij als vader. Misschien had hij toch wat meer tijd kunnen besteden aan de broers van Bart. Hij had misschien achteraf ook eens kunnen vragen hoe het met hen ging. Het is trouwens ook heel opvallend dat er op vele plaatsen borden worden gezet waarop staat ouders van verongelukte kinderen. Er staan echter nergens borden broers of zussen van een overledene.” (casus 9 : zie bijlage 3)

Het hele rouwproces van kinderen en jongeren specifiek bespreken zou ons te ver leiden in het kader van dit eindwerk. Ik zou toch enkele aandachtspunten en handvaten i.v.m. rouw en kinderen/jongeren, die toepasbaar of zinvol kunnen zijn als politionele slachtofferbejegenaar, willen meegeven.

8.6 Aandachtspunten i.v. m. rouw bij kinderen en jongeren

Het is uitermate belangrijk om kinderen correct te informeren. Het betreft hier zowel informatie over de doodsoorzaak als over de omstandigheden van het overlijden. Dit kan beletten dat kinderen informatie via andere personen vernemen. Het is veel beter dat kinderen deze informatie in een veilige omgeving via hun vertrouwde personen vernemen (De Smet, 2006, p. 23).

Als je met jonge kinderen praat over het overlijden of over de overleden persoon, is het heel normaal dat ze na een tijdje liever wensen te spelen dan verder te praten. Het kan ook zijn dat zij even de emotionele pijn niet meer aankunnen en tijdelijk iets anders willen doen. Het is belangrijk om deze signalen niet te negeren en het tempo van de kinderen te volgen (De Smet, 2006, p. 27).

Als politionele slachtofferbejegenaar is het erg belangrijk om steeds in de gaten te houden dat kinderen vertrouwenspersonen hebben die aandacht aan hen geven en waar ze bij terecht kunnen. Vaak is het zo dat familieleden het vaak zelf heel moeilijk hebben met het verlies zodat zij zelf niet in staat zijn om de kinderen op te vangen. Vele vrienden en familieleden richten zich vaak ook alleen tot de ouders of de partner. Toch is het erg belangrijk dat er, ook voor de kinderen, personen zijn die hen opvangen en waar ook zij hun verhaal aan kunnen doen (De Smet, 2006, p. 31). Dit kunnen burens, ouders van vrienden van de kinderen, leerkrachten, ... zijn (Boelen, e.a., 1999, p. 66).

Kinderen zullen, als zij met verlies worden geconfronteerd, soms zeer hevig en explosief reageren. Het is essentieel dat er ruimte wordt geboden om deze emoties te uiten zonder dat zij hierover schuldgevoelens moeten hebben. Het is, als hulpverlener en dus ook als politionele slachtofferbejegenaar, belangrijk om te peilen naar de ondergrond van deze emoties. Als aan de basis van deze emoties bepaalde vragen liggen, kan het zinvol zijn om eerlijk te antwoorden op deze vragen (Keirse, 2003, p. 61).

Kinderen een groet laten brengen aan de overledene kan heilzaam zijn. Tijdens mijn bevraging bleek dat vele ouders niet goed weten of ze hun kinderen de overledene een laatste groet moeten laten brengen. Vele ouders denken dat het beter is om zonder hun kinderen een laatste groet aan de overledene te brengen. Bij de resultaten van mijn onderzoek bleek echter dat, als de kinderen mee gingen groeten, zowel de ouders als de kinderen hier een goed gevoel aan overhielden. Professor Keirse raadt ook aan om kinderen

een laatste groet te laten brengen. Hij benadrukt wel dat het belangrijk is dat kinderen niet worden gedwongen en dat de laatste groet goed voorbereid moet worden. Er moet goed beschreven worden hoe het lichaam er uitziet en hoe het lichaam ligt. Er moet ook, op voorhand, worden gemeld hoe volwassenen kunnen reageren bij het zien van de overledene. Omdat kinderen vaak concreet uitdrukking aan hun verdriet willen geven, kan het zinvol zijn om hen een tekening, knutselwerk of brief te laten maken voor de overledene. Ook na de laatste groet is het belangrijk dat kinderen over hun emoties en indrukken kunnen praten met een vertrouwenspersoon (Keirse, 2003, p. 65 – 66). Het kan, als politionele slachtofferbejegenaar, belangrijk zijn deze informatie aan ouders mee te geven.

Aan jonge kinderen is het belangrijk om correct uit te leggen wat dood zijn betekent. Vaak hebben allerlei verhaaltjes en leugens, op langere termijn, nefaste gevolgen. Het is belangrijk om jonge kinderen duidelijk te maken dat de dood onomkeerbaar is en dat een overledene geen dorst of honger meer heeft, geen warmte of koude meer voelt en niet meer ademt. Soms kunnen jonge kinderen zeer confronterende vragen stellen waar je, als ouder of hulpverlener, nog niet wil of kan op antwoorden. De vraag is dan niet of we iets zeggen maar hoeveel, op welke wijze en wanneer we iets zeggen. Als je iets nog niet wil of kan zeggen, is het best om dit eerlijk aan het kind te melden (Keirse, 2003, p. 69).

Het is ook belangrijk om, als politionele slachtofferbejegenaar, aan ouders mee te geven dat het normaal is dat kinderen hun rouwproces soms pas veel later opstart. Onmiddellijk na een overlijden van een dierbare zijn kinderen vaak alleen bezig met hun eigen veiligheid en zekerheid. (vb. : Ga ik nu nog naar de sportclub kunnen gaan ?, Wie gaat er nu 's avonds voor mij koken ?,...) Het kan soms gebeuren dat ze zich pas na een paar maanden bewust beginnen te worden van het verlies en dat pas dan hun effectieve rouwproces opstart. Als politionele slachtofferbejegenaar kan je ouders best aanraden om, ook een paar maanden na het overlijden, alert te blijven op de reacties van de kinderen en aandacht te hebben voor hen als zij om een gesprek vragen (De Smet, 2006, p. 38).

Bij pubers en adolescenten is het erg belangrijk om voldoende aandacht te hebben voor de specifieke kenmerken van hun ontwikkelingsfase. Zij schamen zich vaak om hun gevoelens te uiten. Zij hebben soms behoefte om bij hun vrienden te zijn. Het is belangrijk om, als hulpverlener, deze gevoelens te respecteren. Je kan deze jongeren aanmoedigen om hun gevoelens met hun vrienden te bespreken. Er moet vaak ook specifieke aandacht worden besteed aan schuldgevoelens. Vaak zijn pubers opstandig en houden zij bewust afstand van hun ouders. Als dan één van hun ouders plots overlijdt, voelen zij zich vaak schuldig over

hun opstandig gedrag. Ook hier is het belangrijk dit gevoel bespreekbaar te maken en te respecteren (De Smet, 2006, p. 65).

Als laatste aandachtspunt zou ik willen meegeven dat het erg belangrijk is om de reacties van volwassenen op een verlies ook aan kinderen te laten zien. Vaak is het contraproductief om, ter zogenaamde bescherming van de kinderen, geen emoties in het bijzijn van kinderen te laten zien of niet over emoties te praten. Het is belangrijk om aan kinderen duidelijk te maken dat ook zij hun emoties mogen uiten. Zij moeten zich niet sterk en groot houden. Door over emoties te praten met en deze te laten zien aan kinderen, wordt aan de kinderen duidelijk gemaakt dat er ook ruimte is voor hun emoties en dat ze over hun beleving mogen en kunnen praten (De Smet, 2006, p. 14).

C : Rouwen na een zelfdoding

Als je, als politionele slachtofferbejegenaar, wordt opgeroepen om nabestaanden op te vangen, is het dikwijls zo dat de overledene zichzelf heeft gedood. Dit was ook het geval tijdens mijn stage en dit bleek ook uit mijn bevraging van de nabestaanden. Daarom geef ik hieronder enkele specifieke aandachtspunten over hoe je het best met nabestaanden van iemand die zichzelf heeft gedood, kan omgaan. Bij het schrijven van dit deel baseer ik mij op de informatie van de website van de 'Werkgroep Verder' en op de informatie die werd gegeven op de studiedagen : 'Dag van de nabestaanden'¹².

8.7 Kenmerken en aandachtspunten over het rouwproces en de opvang van nabestaanden van iemand die zichzelf heeft gedood

Als eerste zou ik willen aangeven dat de eerder vermelde reacties, die tijdens een rouwproces optreden, uiteraard ook kunnen optreden in een rouwproces na een zelfdoding. Toch zijn er enkele reacties die typisch zijn aan het rouwproces na een zelfdoding. Het is, volgens mij, belangrijk om als politionele slachtofferbejegenaar te weten dat dit normale reacties zijn.

¹²Dit is een jaarlijkse studiedag over zelfdoding, de opvang van nabestaanden van iemand die zichzelf heeft gedood, ... Deze studiedag wordt georganiseerd door de Werkgroep Verder. Op deze studiedag ontmoeten nabestaanden en hulpverleners elkaar.

8.7.1 Typische reacties in het rouwproces

Bij een zelfdoding is er vaak een sterk gevoel van ongeloof en ontkenning bij de nabestaanden. Het feit dat de zelfdoding totaal onverwacht komt, versterkt dit gevoel. Het gebeurt dikwijls dat vele nabestaanden de zelfdoding proberen te verklaren of te verhullen als een 'uit de hand gelopen spel' of moord (Werkgroep Verder, 2008).

Vele nabestaanden willen exact de precieze omstandigheden en manier van de suïcide te weten komen. Vragen zoals : Hoe lang heeft het geduurd ?; Heeft hij/zij veel geleden ?; Wie was erbij ?; ...zijn vragen die regelmatig terugkomen in het rouwproces (Werkgroep Verder, 2008).

Heel dikwijls willen nabestaanden te weten komen waarom hun dierbare zichzelf heeft gedood. Heel dikwijls gaat men op allerlei manieren op zoek naar een antwoord op deze vraag. De nabestaanden willen proberen alle puzzelstukjes in elkaar te kunnen leggen. Vermits hun dierbare er niet meer is, zal het nooit mogelijk zijn om de puzzel volledig in elkaar te krijgen en een correct en totaal antwoord op de waaromvraag te krijgen (Werkgroep Verder, 2008).

Het eerder vermelde schuldgevoel is vaak, in extreme mate, aanwezig bij nabestaanden van een zelfdoding. Vele nabestaanden verwijten zichzelf de doding niet te hebben zien aankomen (vb. door bepaalde signalen genegeerd of niet herkend te hebben) of te hebben kunnen vermijden (vb. : had ik nog maar dit of dat gedaan) (Werkgroep Verder, 2008).

Bij een zelfdoding komt het soms ook voor dat nabestaanden zichzelf opgelucht voelen. Het overlijden zorgt ervoor dat er een einde komt aan de zorgen en de angst over wat er met de dierbare zou kunnen gebeuren. Het gebeurt soms ook dat familieleden aangeven blij te zijn dat de overledene vrij is van zijn of haar lijden (Werkgroep Verder, 2008).

Vele nabestaanden hebben, na de suïcide van hun familielid, zelf ook suïcidale neigingen. Het is ontzettend belangrijk om als hulpverlener na te gaan hoe concreet deze neigingen zijn. Nabestaanden na een zelfdoding vormen immers een risicogroep om zelf ook door zelfdoding om het leven te komen (Werkgroep Verder, 2008).

Als politionele slachtofferbejegenaar is het, volgens mij, erg belangrijk deze gevoelens te erkennen. Naar mijn aanvoelen is het ook essentieel om aan de nabestaanden duidelijk te maken dat dit normale reacties in hun rouwverwerkingsproces zijn.

8.7.2 Enkele concrete tips voor politionele slachtofferbejegenaars en omstaanders in het omgaan met nabestaanden van een zelfdoding

Vele nabestaanden hebben grote verwachtingen van een mogelijke afscheidsbrief. Ze verwachten hierin verklaringen te vinden en antwoorden op de “waarom-vraag”. Nochtans vervullen veel afscheidsbrieven niet de verwachtingen die de nabestaanden hebben. Ze zijn vaak geschreven op het einde van een suïcidaal proces en op een ogenblik dat degene, die overleden is, een vernauwd blikveld had. In sommige gevallen kan de brief nabestaanden het gevoel geven dat de zelfdoding een bewuste keuze is, kan hij betekenis geven aan de zelfdoding of kan hij de innerlijke rust van de nabestaanden bevorderen. (Werkgroep Verder, 2008) Uit mijn bevraging is gebleken dat het erg belangrijk is dat de politie of de politionele slachtofferbejegenaar duidelijk aangeeft of er al dan niet een afscheidsbrief is gevonden. Het kan ook erg belangrijk zijn dat er een hulpverlener aanwezig is terwijl de nabestaanden de afscheidsbrief lezen. Deze kan de emoties, die bij de nabestaanden opkomen, opvangen en kan de nabestaanden ondersteunen.

Als nabestaanden vragen waarom hun familielid zichzelf heeft gedood, kan en mag je, als politionele slachtofferbejegenaar, zeggen dat je hier ook geen antwoord op weet. Je kan zelfs zeggen dat hier waarschijnlijk nooit een antwoord zal op komen (Werkgroep Verder, 2008).

Het is erg belangrijk dat je, als politionele slachtofferbejegenaar, geen oordeel over de zelfdoding uitspreekt. Je kan ook beter volgende uitspraken vermijden :

- “Hij/Zij heeft er zelf voor gekozen.”
- “Hij/Zij was psychisch ziek of was niet goed in zijn hoofd.”
- “Het is misschien beter zo.”

Nabestaanden ervaren deze reacties niet als ondersteunend (Werkgroep Verder, 2008).

Uit mijn onderzoek is gebleken dat vele nabestaanden het moeilijk hebben met het feit dat het parket het labo vordert om op de plaats van het overlijden een onderzoek te doen. Ze geven aan dat ze het nut hier niet van begrijpen. Als politionele slachtofferbejegenaar is het belangrijk om duidelijk uit te leggen waarom dit gebeurt.

Het verhoren van nabestaanden na een zelfdoding ligt heel gevoelig. Vele nabestaanden voelen zich niet goed bij het feit dat zij worden verhoord door de politie. Uit mijn bevraging blijkt dat zij zich hierdoor vaak secundair gevictimiseerd voelen. Ik denk dat het, als

politie slachtofferbejegenaar, heel belangrijk is om uit te leggen dat zij niet als mogelijke dader of schuldige worden bekeken. Ik denk dat het ook een meerwaarde is als je, als politie slachtofferbejegenaar, niet zelf het verhoor afneemt. Dit zou, volgens mij, voor een breuk in de vertrouwensrelatie kunnen zorgen. Je kan, als slachtofferbejegenaar, wel aanwezig blijven om de nabestaanden tijdens het verhoor te ondersteunen.

Ik denk dat het ook niet goed is om nabestaanden een kopie van hun verklaring mee te geven. Tijdens mijn stage werd dit enkel gedaan op uitdrukkelijke vraag van de ondervraagde nabestaande. Ik vind dit een goed principe. Als je toch de verklaring meegeeft, denk ik dat vele mensen deze verklaring regelmatig zullen herlezen. Ze zullen, volgens mij, regelmatig terugdenken aan het verhoor en wat ze juist hebben verklaard. In plaats van met de verwerking van het overlijden bezig te zijn, bestaat, volgens mij, het risico dat ze zullen beginnen piekeren over wat ze juist hebben verklaard. Ik ben mij ervan bewust dat het, volgens de wet Franchimont, normaal verplicht is om expliciet te vragen of de nabestaande een kopie van zijn verhoor wil. Toch denk ik dat een nabestaande op dat ogenblik, door zijn emotionele toestand, niet in staat is om op die vraag het beste antwoord te geven. Ik denk dat je, in het belang van het welzijn van de nabestaande, deze vraag zelf negatief mag beantwoorden. Tijdens mijn bevraging gaven nabestaanden aan dat ze met deze werkwijze geen probleem hebben.

Tijdens mijn stage was het ook zo dat de nabestaanden niet altijd effectief werden verhoord. Er werd meestal een verklaring uitgetypt op basis van het verhaal dat de politie slachtofferbejegenaar aan de agent, die het verhoor afneemt, meegeeft. De nabestaanden moesten dan enkel deze verklaring ondertekenen. Ik vind dit zeer goed omdat het vermijdt dat de nabestaanden hun verhaal weer helemaal opnieuw, aan een vreemde politie-inspecteur, moeten doen. Uit mijn bevraging bleek dat ook de nabestaanden deze werkwijze apprecieerden .

8.8 Besluit

In dit hoofdstuk is duidelijk geworden dat rouwen een natuurlijk en normaal proces is, dat volgt op een verlieservaring. Een rouwproces wordt door elke persoon anders beleefd. Tijdens een rouwproces doorlopen nabestaanden een aantal fases. Elke fase wordt gekenmerkt door een specifieke rouwtaak. Deze taak moet doorlopen zijn alvorens nabestaanden naar een volgende fase en uiteindelijk tot voltooiing van het rouwproces kunnen overgaan. Als politie slachtofferbejegenaar is het belangrijk om nabestaanden te ondersteunen bij deze taken.

Gedurende een rouwproces kunnen er verschillende reacties bij nabestaanden optreden. Deze gevoelens kunnen gaan van ongeloof, zelf dood willen zijn, angst tot opluchting. Het is belangrijk om als politionele slachtofferbejegenaar deze gevoelens te erkennen en bespreekbaar te maken. Nabestaanden ervaren het niet als ondersteunend als de slachtofferbejegenaar deze gevoelens minimaliseert of rationaliseert. Het is niet aangewezen om te melden dat deze gevoelens niet nodig zijn.

Tijdens de opvang van nabestaanden is het belangrijk om, als slachtofferbejegenaar voldoende aandacht aan kinderen te besteden. Er moet rekening worden gehouden met de specifieke kenmerken van de ontwikkelingsfase, waarin ze zich bevinden. Kinderen moeten, mits voldoende ondersteuning, betrokken worden bij de dingen (vb. : emoties uiten, overledene gaan groeten) die specifiek gebonden zijn aan het overlijden. Het is het beste om op een eerlijke manier correcte informatie aan kinderen te geven.

Politionele slachtofferbejegenaars worden vaak opgeroepen om de nabestaanden van iemand die zichzelf heeft gedood op te vangen. Vaak is het zo dat deze nabestaanden, op allerlei manieren (vb. : dwangmatige zoeken naar een afscheidsbrief, voortdurende de waaromvraag stellen, ...), een verklaring zoeken voor het, vaak plotse, overlijden. Als slachtofferbejegenaar mag je de nabestaanden melden dat ook jij geen antwoord hebt op hun waarom – vraag. Bij het rouwproces van deze nabestaanden zijn er meestal ook enkele specifieke reacties, die eigen zijn aan het overlijden door zelfdoding. Als politionele slachtofferbejegenaar is het belangrijk op de hoogte te zijn van deze reacties en ze ook zo goed mogelijk trachten op te vangen. Als nabestaanden worden verhoord door de politie, is het belangrijk om duidelijk te maken dat zij niet als schuldige worden bekeken. Ik ben er ook van overtuigd dat het zinvol is om slechts een verklaring van het verhoor aan de nabestaande mee te geven als deze hier expliciet om vraagt.

9. Methodisch kader

In dit deel belicht ik welke methodische kaders kunnen worden gebruikt om een antwoord te bieden op de probleemstelling. Ik heb bewust gekozen om mijn probleemstelling ook te bekijken vanuit algemene methodische kaders. Ik ben immers iemand die het erg belangrijk vind dat maatschappelijke assistenten vanuit theoretische kaders kunnen verklaren waarom ze bepaalde handelingen doen en hoe dingen verlopen. Bij mijn probleemstelling vind ik dat de Rogeriaanse benadering en de counselingmethodiek het beste aansluiten. Ik zal eerst bespreken welke invalshoeken ik vanuit de Rogeriaanse visie kan gebruiken om mijn probleemstelling op te lossen. Vervolgens bespreek ik enkele invalshoeken vanuit de counselingmethodiek die kunnen bijdragen tot de oplossing van mijn probleemstelling. Ook bij dit hoofdstuk zou ik willen benadrukken dat het niet de bedoeling is om heel de methodiek uit te werken. Ik bespreek slechts enkele invalshoeken uit elke methodiek. Uiteraard heb ik bewust gekozen voor die invalshoeken die bruikbaar zijn voor het oplossen van mijn probleemstelling.

A : De Rogeriaanse benadering

9.1 De basis van de Rogeriaanse benadering en behandeling

Carl Rogers vertrekt van een zeer optimistisch mensbeeld. Hij heeft een zeer groot vertrouwen in mensen en gelooft dat je cliënten een grote marge van vrijheid kan en mag geven. Hij is er van overtuigd dat iedereen over groeimogelijkheden beschikt. Verder legt hij een grote nadruk op hoe cliënten subjectief en individueel de dingen, die hen overkomen, emotioneel ervaren (Eisenga, e.a., 1999, p. 251 – 264).

De therapie of begeleiding van cliënten gebeurt volledig op het tempo en op basis van de inbreng van de cliënt. Cliënten mogen zelf bepalen over welk onderwerp ze het willen hebben. De therapeut heeft als taak om zich te concentreren op wat er 'nu' door cliënt heen gaat. Hij vat regelmatig samen, helpt gevoelens en conflicten te verduidelijken en te analyseren. Zijn belangrijkste taak is luisteren en laten merken dat er wordt geluisterd. Door deze aanpak geeft de therapeut de cliënt een maximale experimenteer- en exploreerruimte (Dijkstra, 1989, p. 44).

9.2 De bruikbaarheid van deze visie voor de probleemstelling

Ik ben er van overtuigd dat de Rogeriaanse visie en benadering zeer toepasbaar is als je, als politionele slachtofferbejegenaar, nabestaanden opvangt. Je moet geloven dat nabestaanden zelf kunnen groeien en op termijn, meestal, zelf het verlies kunnen verwerken. Het is ook essentieel dat je je steeds bewust bent van het feit dat het overlijden voor elke nabestaande een andere emotionele invulling krijgt.

Het begeleiden van nabestaanden kan, volgens mij, ook het best gebeuren volgens de Rogeriaanse kijk op hulpverlening. Ik vind het essentieel dat een politionele slachtofferbejegenaar actief luistert. Hij moet, volgens mij, ook de nabestaanden zelf laten bepalen over wat, hoe en wanneer ze willen praten. Dit blijkt ook uit onderstaande getuigenis van een dame die ik interviewde in het kader van mijn bevraging.

“Ik had het gevoel dat er echt naar mij geluisterd werd. Ik kon en mocht zeggen wat ik wou. Zelfs toen ik zei dat ik kwaad op mijn ex-man was en dat ik zeer ontgoocheld was over wat hij had gedaan, werd er rustig naar mij geluisterd. Zelfs op het ogenblik dat ik niets zei, had ik het gevoel dat er naar mijn emoties werd geluisterd.” (casus 2 : zie bijlage 3)

9.3 De 3 grondhoudingen van de Rogeriaanse benadering

Rogers gaat er van uit dat een hulpverlener gedrag moet stellen dat een compensatie bevat voor de stoornissen in het proces van zelfactualisatie. Het gedrag van de hulpverlener moet het versturende gedrag, dat wordt gesteld door personen uit de omgeving van de cliënt en dat het proces van zelfactualisatie verhindert, met zijn eigen houding en gedrag compenseren (Lang, e.a., 2003, p.37).

Ik denk dat het, als politionele slachtofferbejegenaar, belangrijk is om bij de opvang van nabestaanden te zorgen dat je, op een dusdanige professionele manier, hulp biedt zodat nabestaanden verder op eigen kracht het verlies kunnen verwerken of een plaats geven. Volgens mij, moet je, als slachtofferbejegenaar, proberen te vermijden dat er later nog externe psychiatrische of psychologische hulp nodig is. Door op een correcte en degelijke manier de eerste opvang van de nabestaanden te doen, verminder je, volgens mij, de kans dat er later nog externe hulp nodig is. Het is, mijn inziens, essentieel dat je steeds probeert te zoeken welke elementen, personen of omstandigheden een hindernis kunnen zijn om het verlies op eigen kracht te verwerken. Op deze hindernissen moet je, als politionele slachtofferbejegenaar, gepast proberen in te gaan.

Rogers nuanceert echter wel de toestand van zelfactualisatie. Het is niet zo dat, als iemand het ideaal van volledige zelfactualisatie niet bereikt, deze cliënt onmiddellijk als problematisch moet worden beschouwd. Het is beter te spreken van een gradatie die ligt tussen mindere problematische en meer problematische graad van zelfactualisatie (Lang, e.a., 2003, p. 37).

Het is, volgens mij, als slachtofferbejegenaar, niet goed om te denken in extremen. Het is, volgens mij, verkeerd om enkel te beoordelen : deze nabestaande komt er wel door of hij heeft een pathologische rouw. Sommige nabestaanden hebben nood om, gedurende hun rouwproces, af en toe een gesprek te hebben met een hulpverlener. Vermits je, als slachtofferbejegenaar, niet in een begeleidende of therapeutische rol mag vervallen, moet je steeds de afweging maken of je zelf deze gesprekken kan en mag doen. Uiteraard moet je soms nabestaanden doorverwijzen naar het Centrum voor Hulp aan Slachtoffers of naar andere hulpverleners.

Om op een gepaste manier, het eerder vermelde, compenserende gedrag te vertonen gaat Rogers er van uit dat er drie fundamentele grondhoudingen zijn : (Lang, e.a.,2003, p. 38)

1. Echtheid
2. Onvoorwaardelijke positieve waardering
3. Empathie

Ik zal deze 3 grondhoudingen achtereenvolgens bespreken.

9.3.1 Echtheid

Deze houding werd pas na de andere twee attitudes door Rogers als essentiële grondhouding toegevoegd. Toch zag hij dit als de meest fundamentele. Rogers omschreef deze echtheid als volgt :

“Echtheid in therapie betekent dat de therapeut zijn werkelijke zelf is tijdens de ontmoeting met zijn cliënt. Zonder een façade op te trekken staat hij open voor de gevoelens en houdingen die in hem opwellen in het nu-moment. Dit veronderstelt zelfbewustzijn, hetgeen betekent dat zijn gevoelens voor hem toegankelijk zijn, toegankelijk voor zijn bewustzijn en dat hij in staat is deze gevoelens te doorleven, ze te ervaren in de relatie en ze te communiceren indien ze blijvend zijn. De therapeut ontmoet zijn cliënt op een directe manier, van persoon tot persoon. Hij *is* zichzelf, loochent *zichzelf* niet.“ (Rogers, 1966, p. 185)

Uit mijn bevraging blijkt dat het belangrijk is dat je, als politionele slachtofferbejegenaar, bespreekbaar maakt als het tussen jou en nabestaanden niet klikt. Indien er echt geen vertrouwensrelatie mogelijk is, kan het zinvol zijn dat de nabestaanden worden verder geholpen door een andere slachtofferbejegenaar. Ik ben mij er echter wel ten volle van bewust dat dit vaak niet mogelijk is. Als nabestaanden moeten worden opgevangen door een slachtofferbejegenaar, die van wacht is, of als er slechts één slachtofferbejegenaar in een bepaalde politiezone werkt, is het vaak onmogelijk om de nabestaanden door iemand anders te laten opvangen.

“Ik voelde vanaf het eerste ogenblik dat het niet klikte met de politionele slachtofferbejegenaar, die mij opving. Ik werd, samen met mijn kinderen, door hem, op de hoogte gebracht van het feit dat mijn ex-man zichzelf had gedood. Ik voelde me niet goed bij hem en was niet tevreden van zijn opvang. Het was moeilijk om tussen ons een vertrouwensrelatie op te bouwen. Ik heb gevraagd of ik niet door een andere slachtofferbejegenaar kon worden opgevangen. Ik was heel blij dat dit kon. Met haar klikte het wel. Ik was heel tevreden van de manier waarop zij mij opving.”
(casus 1 : zie bijlage 3)

Echtheid houdt echter niet in dat de therapeut zijn cliënt moet belasten met de openlijke expressie van al zijn gevoelens. Het wil ook niet zeggen dat de therapeut zich volledig zelf bloot geeft aan (Swildens, 1999, p. 29). Tijdens mijn onderzoek gaven nabestaanden aan dat het niet ondersteunend is dat slachtofferbejegenaars melden hoe moeilijk ze het zelf met deze feiten hebben of dat ze dezelfde feiten zelf ook al hebben meegemaakt.

9.3.2 Onvoorwaardelijke positieve waardering

De hulpverlener zal de cliënt waarderen zoals hij is. Hij zal de goede en minder goede gedachten, gevoelens en gedragingen accepteren. De hulpverlener zal respect hebben voor de cliënten waar hij mee werkt. Deze attitude houdt ook in dat de hulpverlener zich bewust is van het feit dat iedereen recht heeft op een verschillende mening of visie over bepaalde gedragingen en feiten (Lang, e.a., 2003, p. 38).

Ik denk dat het, als politionele slachtofferbejegenaar, belangrijk is om bij de opvang van nabestaanden deze nabestaanden onvoorwaardelijk te waarderen en te accepteren. Het is essentieel om nabestaanden hun visies, gedachten, reacties, ... op het overlijden te accepteren, hoe vreemd hun reacties of gedachten soms ook lijken. Aan de gevoelens en reacties van nabestaanden kunnen, volgens mij, tijdens de opvang door de politie, geen eisen gesteld worden.

Deze onvoorwaardelijke positieve waardering houdt echter niet in dat je het met alles wat de nabestaanden vertellen eens moet zijn. Het is ook niet zo dat je, als hulpverlener, overschrijdend gedrag moet negeren. Indien er echt overschrijdend gedrag wordt vertoond, mag je de nabestaande gerust confronteren met zijn gedrag (Tops, 2005, p. 85).

9.3.3 Empathie

Empathie is het aanvoelen en begrijpen van de ander alsof men de ander is. Rogers omschrijft dit als volgt : “Empathisch zijn is het interne verwijzingskader¹³ van een ander iemand accuraat waarnemen, met de emotionele componenten en betekenissen die er in vervat liggen, alsof men de ander is, maar zonder ooit dit alsof karakter te verliezen. Het betekent dus de pijn of vreugde van een ander iemand voelen zoals hij die voelt en de oorzaken ervan zien zoals hij deze ziet, maar zonder ooit uit het oog te verliezen dat het is “alsof” ik gekwetst of blij ben. Als deze “alsof”-kwaliteit niet meer aanwezig is, dan gaat het om een toestand van identificatie.” (Rogers, 1959, p. 120-211)

Concreet op de probleemstelling wil empathisch zijn eigenlijk zeggen dat je je, als politionele slachtofferbejegenaar, kan inleven in de nabestaanden. Dit doe je zonder dat jezelf wordt overspoeld door de gevoelens, gedachten en indrukken die bij de nabestaanden opkomen (Tops, 2005, p. 85). Uit mijn onderzoek bleek dat nabestaanden de opvang pas als goed bekeken als de slachtofferbejegenaar zich empathisch had opgesteld. Omdat empathie zo belangrijk is bij de opvang van nabestaanden volgen hieronder enkele tips over hoe je, volgens Egan, empathie het beste kan overbrengen : (Egan, 2000, p. 144 – 145)

- Geef jezelf de tijd om na te denken : Vele beginnende hulpverleners geven te snel een empathische respons. Vanaf dat er een stilte valt willen ze deze opvullen met een empathisch antwoord. Het is belangrijk om rustig eerst even te laten bezinken wat de kernboodschap is die nabestaanden willen overbrengen alvorens een antwoord te geven. Je moet jezelf de tijd geven om op te nemen wat de cliënt zegt voordat je reageert.
- Geef korte responsen : Het is belangrijk om korte, accurate en concrete empathische responsen te geven. Het werkt niet ondersteunend en empathisch als een slachtofferbejegenaar een heel verhaal vertelt. Het is

¹³ Rogers bedoelt hiermee : “Alle aspecten van iemands ervaringswereld die op een gegeven ogenblik bereikbaar zijn voor zijn bewustzijn. Het gaat hier dus om de subjectieve wereld van het individu, die hij alleen ten volle kan kennen, en die door een ander iemand nooit volledig kan gekend worden. (Rogers, 1959, p. 210)

beter om cliënten mee te betrekken in het verhaal en met hen in dialoog te gaan. Je kan dan vaak een empathische respons geven. Deze kunnen sober en terzake zijn.

- Stem je respons af op je cliënt : De manier waarop je empathisch reageert moet overeenstemmen met de omstandigheden en de stemming van de cliënt. Het is absoluut niet empathisch om als slachtofferbejegenaar al lachende aan de nabestaanden te zeggen dat je het overlijden betreurt.

Volgens Egan kan je, als je empathisch wil overkomen, best voorzichtig omgaan met volgende zaken : (Egan, 2000, p. 145 – 146)

- Geen respons geven of niet reageren als een nabestaande iets zegt. Hierdoor lijkt het dat je de nabestaande niet hebt begrepen of dat je het niet waard vindt om te reageren op wat hij zegt.
- Antwoorden met een vraag : Als een nabestaande een gevoel heeft gemeld en de slachtofferbejegenaar antwoordt met een vraag kan het lijken dat aan de nabestaande zijn gevoelens en woorden wordt voorbijgegaan. De aandacht wordt meer gericht op het feit dat de slachtofferbejegenaar meer informatie wil. Tijdens mijn onderzoek kwam ook naar boven dat je, als politionele slachtofferbejegenaar voorzichtig moet zijn met het stellen van vragen. Een nabestaande vertelde dat het heel slecht was overgekomen dat de politionele slachtofferbejegenaar had gevraagd of de nabestaande de overledene, die zichzelf had gedood, dan het laatste levend had gezien. De slachtofferbejegenaar had deze vraag gesteld nadat de nabestaande had gezegd dat hij de overledene drie uur eerder nog had gezien.
- Een doodoener : Als je aan een nabestaanden zegt dat iedereen vroeg of laat komt te sterven , is dit uiteraard weinig ondersteunend.
- Papegaaien : Empathie is niet puur napraten. Gewoon opnieuw zeggen wat de nabestaande zelf aanreikt komt niet empathisch over.
- Advies geven : Let op met te vlug adviezen te geven. Hierdoor ga je soms voorbij aan de emoties van de nabestaanden.
- Interpretatie geven : Let op met te vlug zelf te interpreteren wat de nabestaande zegt. Hierdoor vergeet je soms te reageren op de werkelijke gevoelens van de nabestaande. Je loopt ook het risico dat je de inhoud van wat de cliënt zegt verdraait.

B : De non-directieve counselingmethode

De non-directieve counselingmethode is, volgens mij, 'de' maatschappelijk werk methode. Bijna elke maatschappelijk werker zou, aldus Herman De Mönnink, deze methode als basis moeten gebruiken. Voor de bespreking van deze methode baseer ik mij op hoofdstuk 10 (p. 145 - 163) van het boek 'De gereedschapskist van de maatschappelijk werker' van Herman De Mönnink (2005).

9.4 De basis van de counselingmethode

In deze methode staat centraal dat, alles wat de cliënt zegt en doet, aandacht verdient. De hulpverlener gaat uit van een zekere, aldus De Mönnink, 'professionele onnozelheid'. Hij neemt niets voor vanzelfsprekend en gaat na wat de cliënt juist bedoelt en wat een ervaring voor de cliënt betekent. De grondhoudingen van de non-directieve counselingmethode zijn dezelfde als de, reeds eerder vermelde grondhoudingen van de Rogeriaanse visie. In deze methode staat het verhaal en de wil van de cliënt en de relatie tussen hulpverlener en cliënt centraal.

Deze non-directieve methode is ontwikkeld op basis van 3 methoden uit de psychotherapie en de social caseworkmethode :

De eerste methode is de psychosociale therapie. Deze methode hecht zeer veel belang aan het voeren van gesprekken en aan de therapeutische relatie tussen hulpverlener en de cliënt. Er wordt steeds aangesloten bij de ervaringen van de cliënt. De maatschappelijk werker is, volgens deze methode, iemand die actief contact maakt en praktische hulp aanreikt. Deze methode gelooft niet in een non-directieve opstelling omdat ze ervan uit gaat dat het moeilijk is om op een non-directieve manier hulp te bieden als een cliënt zelf echt geen uitweg meer ziet.

De tweede methode is de Rogeriaanse counseling waarin de relatie tussen cliënt en maatschappelijk werker centraal staat. Een goede relatie is, volgens Rogers, alleen mogelijk als de maatschappelijk werker non-directief werkt en niet vanuit zichzelf sturend is. Hij stuurt niet vanuit zijn eigen agenda, diagnose of behandelopties maar vanuit het verhaal van de cliënt.

De derde methode is de narratieve of constructivistische methode. Deze methode vertrekt vanuit individuele verhalen en levensverhalen van cliënten. Deze verhalen vormen de basis voor de voortdurende dialoog tussen cliënt en maatschappelijk werker.

Ik denk dat de basis van deze methode ook het methodisch kader zou moeten zijn dat gehanteerd wordt tijdens de eerste opvang van nabestaanden. Ik denk dat het ook daar heel belangrijk is dat er een goede relatie tussen de slachtofferbejegenaar en de nabestaanden is. Ik ben er ook van overtuigd dat het verhaal van de nabestaanden de basis zou moeten zijn van de dialoog die de slachtofferbejegenaar met de nabestaanden heeft. Het is ook essentieel om bij deze eerste opvang voldoende aandacht te besteden aan de ervaringen en gevoelens van de nabestaanden.

9.5 De doelen van de counselingmethode

Het centrale algemene doel van deze methode is dat cliënten bronnen van onrust en spanning herkennen en minder negatieve spanning ervaren. Hieronder staan enkele specifieke doelen van deze methode. Ik heb bewust gekozen om enkel de doelstellingen te vermelden die van toepassing zijn op de probleemstelling :

- Nabestaanden krijgen weer meer grip over het eigen verwerkingsproces.
- Nabestaanden krijgen zicht over hun eigen copingstijlen.
- Nabestaanden voelen zich gerespecteerd.
- Nabestaanden ervaren belangstelling voor hun eigen verhaal.
- Nabestaanden ervaren weer richting en ervaren vooruitgang.
- Nabestaanden staan bewust stil bij zingevingsvragen.
- Nabestaanden krijgen zicht op hun eigen kracht.

9.6 Indicaties en contra-indicaties om al dan niet te counselen

Ik bespreek hieronder de indicaties en contra-indicaties voor het toepassen van deze methode. Ik vermeld enkele de indicaties die van toepassing zijn op de probleemstelling.

9.6.1 Indicaties

“De cliënt zoekt hulp vanwege geestelijke onrust maar weet niet precies waarvoor.” :

Tijdens de eerste opvang vinden nabestaanden het overlijden van hun dierbare zo overweldigend. Ze hebben het moeilijk met wat er is gebeurd en dit zorgt voor geestelijke onrust. De nabestaanden kunnen ook niet al hun gevoelens, gedachten en de geestelijke onrust plaatsen en verklaren.

“De cliënt heeft geen duidelijke hulpvraag.” :

Zoals reeds in het hoofdstuk over rouwen vermeld, hebben nabestaanden in hun rouwproces geen duidelijke hulpvraag. Het is niet zo dat ze een concrete vraag of probleem hebben waarvoor een onmiddellijke oplossing bestaat..

“Onrust, spanning, geraaktheid, ... zijn de belevingen die op de voorgrond treden.” :

In de vorige hoofdstukken werd reeds vermeld dat het normaal is dat nabestaanden zich onrustig, gespannen of geraakt voelen.

“De cliënt stelt zich existentiële vragen zoals : “Waarom ik ?”, “Ik kan niet verder”, “Ik weet het niet meer”, ...” :

In deze thesis werd reeds eerder duidelijk gemaakt dat het vaak zo is dat nabestaanden zich existentiële vragen stellen.

“De cliënt kan zich onvoldoende uiten.” :

Voor bepaalde nabestaanden is het overlijden van de dierbare zo overweldigend en zijn de gevoelens zo intensief dat ze moeilijkheden hebben met te uiten hoe ze deze gebeurtenissen ervaren.

9.6.2 Contra-indicaties

Indien één van hieronder vermelde indicaties aanwezig is, is het niet aangewezen de non-directieve counselingmethode toe te passen :

- Onvoldoende cognitief vermogen
- Ernstige verwardheid
- De cliënt is onder invloed.
- Een concrete informatieve vraag
- Systemische indicaties (vb. : niet met één partner werken als er een probleem in een relatie is.)
- Positionele indicaties (vb. : Deze methode niet gebruiken als er gesignaleerd moet worden.)
- Individuele knelpunten die om een directieve aanpak vragen.
- Onvoldoende continuïteitsgarantie

Het zou steeds kunnen dat één van deze contra-indicaties aanwezig is in een context waar nabestaanden worden opgevangen. Toch denk ik dat in het algemeen meestal deze contra-indicaties niet aanwezig zullen zijn. De enigste contra-indicatie, die in bepaalde politiezones of contexten, mogelijk aanwezig zou kunnen zijn is dat er een gebrek aan continuïteit zou kunnen zijn. Vermits ik zelf pleit dat er meer continuïteit in de begeleiding en opvang van nabestaanden door de politie zit, negeer ik deze mogelijke contra-indicatie.

9.7 Mogelijke technieken van de counselingmethode

Hieronder bespreek ik technieken van deze methode die toepasbaar zijn op de probleemstelling.

9.7.1 SLOP – counselingtechnieken

SLOP staat voor : Stilte, Lichaamstaal, Onder woorden brengen, Praktische handreikingen. Onder stilte verstaat men dat een goede counselor ook een goede luisteraar is. Met lichaamstaal bedoelt men o.a. : aanrakingen, oogcontact, fysieke aanwezigheid, ... Het onder woorden brengen kan gebeuren met o.a. uitnodigende vragen te stellen, samen te vatten, te parafraseren, gevoelsreflecties te geven. Ten slotte bedoelt men met praktische handreikingen een kop koffie aanbieden, een telefoon i.p.v. de nabestaande te doen, ...

9.7.2 Beveiligingstechnieken

De slachtofferbejegenaar past basisregels van vertrouwelijkheid en ongedwongenheid toe. De eerste cruciale regel is dat er niets van wat de nabestaanden zeggen tijdens de opvang wordt gemeld aan externen zonder de toestemming van de nabestaanden. De tweede regel is de regel van de ongedwongenheid. Deze regel houdt in dat de nabestaanden zich tot niets gedwongen moeten voelen in de relatie met de slachtofferbejegenaar.

9.7.3 Inventarisatietechniek

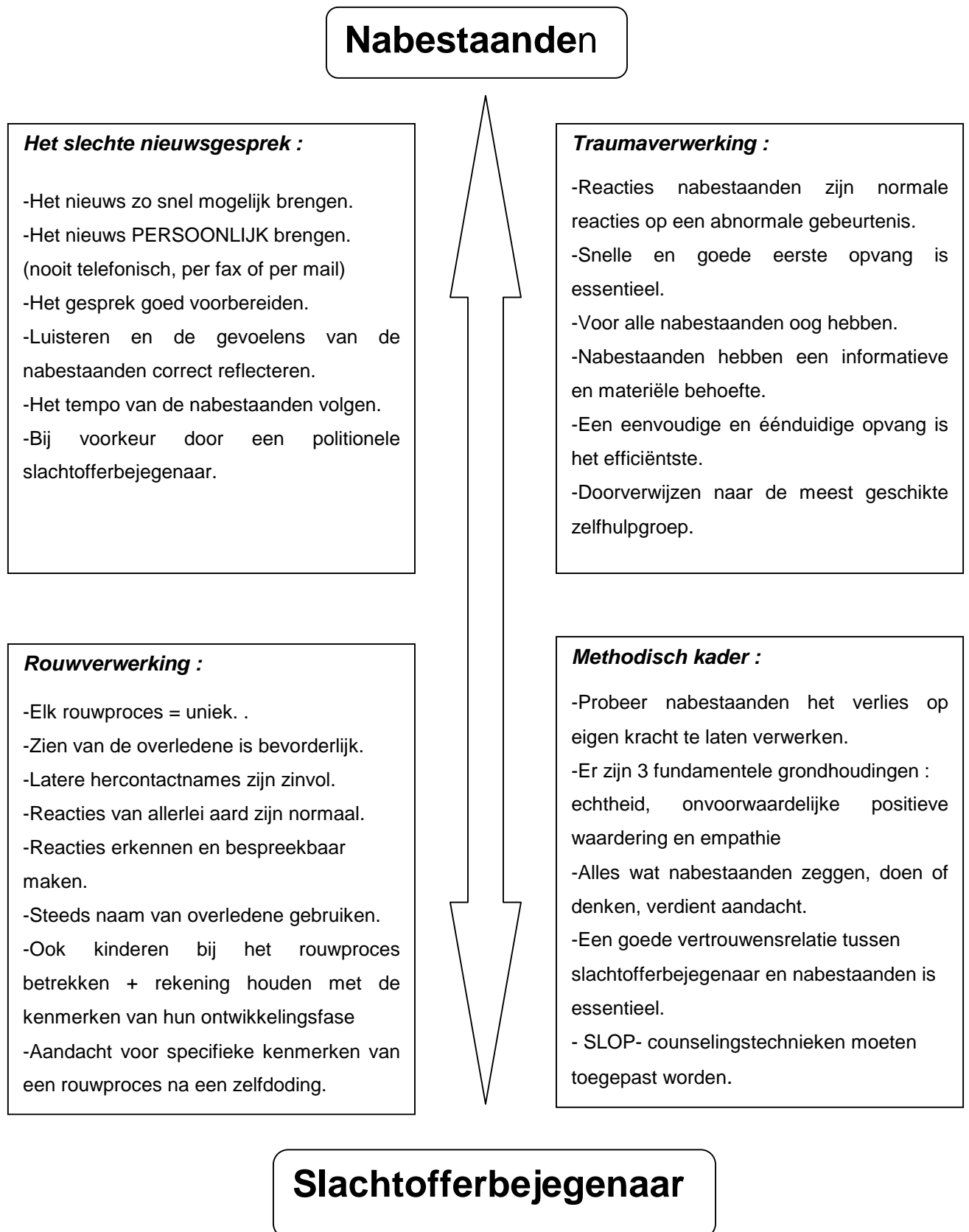
De slachtofferbejegenaar observeert tijdens zijn contact met de nabestaanden met welke problemen de nabestaanden zitten en welke factoren of problemen spanning oproepen. Hij zal op en met deze spanningopwekkende factoren werken.

9.8 Besluit

De visie van Rogers kan als basis worden genomen om te bepalen welke houding je, als slachtofferbejegenaar, t.o.v. nabestaanden het best kan aannemen. Het is belangrijk dat je gelooft dat nabestaanden op een natuurlijke wijze in staat zijn het verlies te verwerken. Het is ook essentieel om, als slachtofferbejegenaar, goed te luisteren naar en te reflecteren over gevoelens en deze te verduidelijken. Tijdens de opvang van nabestaanden moet je ook steeds het tempo van de nabestaanden volgen. Het is essentieel om de drie fundamentele grondhoudingen (echtheid, empathie, onvoorwaardelijke positieve waardering) van de Rogeriaanse benadering ook toe te passen bij de opvang van nabestaanden.

De basismethode van het maatschappelijk werk, de non-directieve counselingmethode, is ook toepasbaar als je, als politionele slachtofferbejegenaar, nabestaanden opvangt. Deze methode hecht ook zeer veel aandacht aan de gevoelens en het verhaal van de nabestaanden.

Schematisch overzicht van de aandachtspunten voor de opvang van nabestaanden door de politie vanuit de 4 theoretische kaders :



Deel 3 :

Besluit – Adviezen

Besluit – Adviezen

De politie van Zwijndrecht hecht veel belang aan de sociale kant van het politiewerk. Dit wordt o.a. duidelijk door het feit dat zij 2 van haar 45 politieambtenaren tewerkstelt op de dienst jeugd en gezin – slachtofferbejegening. Via dit eindwerk heb ik getracht om voor een bepaald aspect van de politionele slachtofferbejegening, nl. het opvangen van nabestaanden, te schetsen hoe dit het best kan verlopen. Ik heb dit gedaan door enerzijds uit 4 theoretische kaders aandachtspunten te halen en anderzijds zelf diepte-interviews af te nemen. Op basis van de koppeling van beide resultaten is duidelijk geworden hoe de opvang door de politie een meerwaarde voor de nabestaanden kan betekenen.

Op basis van dit eindwerk heb ik een draaiboek geschreven over hoe de politie, op een goede manier, aan nabestaanden psychosociale ondersteuning kan bieden. Zoals in het eerste deel beschreven, is het, volgens de PLP 10, de taak van de dienst jeugd en gezin om alle medewerkers van de politiezone op te leiden om, op een professionele manier, met slachtoffers om te kunnen gaan. De dienst jeugd en gezin zal dit draaiboek, als vormingsinstrument, verspreiden onder alle personeelsleden van de politiezone Zwijndrecht. Ik hoop dat hierdoor de kwaliteit van de slachtofferbejegening, die door de politie van Zwijndrecht, aan nabestaanden wordt aangeboden en die, naar mijn aanvoelen, nu reeds zeer goed is, nog geoptimaliseerd kan worden. Alzo hoop ik een nuttige bijdrage te hebben geleverd voor zowel de nabestaanden als voor mijn stageplaats.

Als eerste wil ik meegeven dat het mij duidelijk is geworden dat er niet één bepaalde procedure of methode kan worden weergegeven over hoe je nabestaanden moet opvangen. Elke situatie, waarin nabestaanden worden opgevangen, is immers verschillend. Voor elke nabestaande heeft het overlijden een andere betekenis. De reacties, die nabestaanden kunnen vertonen, kunnen ook sterk verschillen van persoon tot persoon. Toch hebben de vier kaders duidelijk gemaakt dat bepaalde dingen bepalen of de eerste opvang, door de politionele slachtofferbejegenaar, al dan niet als ondersteunend worden aanvoeld en als bevorderlijk voor het rouwproces kunnen worden beschouwd.

Bij de bespreking van de verschillende kaders en uit de resultaten van mijn onderzoek is de meerwaarde van een snelle en vooral goede eerste opvang duidelijk geworden. Als de nabestaanden, snel na de melding van het overlijden en op een professionele manier, worden opgevangen, vermindert de kans dat ze later een pathologisch rouwproces doormaken of externe psychologische of medische hulp nodig hebben.

Als je, als politionele slachtofferbejegenaar, het overlijden moet gaan melden, doe dit dan zo snel mogelijk en van persoon tot persoon. Trek voldoende tijd uit voor dit gesprek en de opvang na dit gesprek. Het is immers cruciaal dat je nabestaanden voldoende tijd geeft om dit slechte nieuws te verwerken alvorens je andere praktische zaken begint te regelen.

Tijdens de eerste opvang van nabestaanden is het niet nodig zeer ingewikkelde methodieken of technieken toe te passen. Vaak volstaat het om, op een empathische manier, naar de gevoelens en het verhaal van nabestaanden te luisteren. Het is ook erg zinvol om over de gevoelens van de nabestaanden op een professionele manier te reflecteren. Kleine handelingen zoals een kop koffie aanbieden of de nabestaanden een knuffel geven kunnen als zeer ondersteunend worden beschouwd. Het beantwoorden van de vragen van nabestaanden en hen juiste informatie geven is essentieel bij de opvang van nabestaanden.

Probeer tijdens de eerste opvang goed op je woordgebruik te letten. Gebruik bv. tijdens de melding van het overlijden, niet het woord overleden. Dit kan verward worden met het woord overreden. Het komt ook veel persoonlijker over als je de overledene met zijn voornaam aanspreekt, dan dat je spreekt van het dood lichaam. Sommige uitspraken kunnen, ook al zijn ze absoluut niet zo bedoeld, zeer beschuldigend overkomen.

Gedurende de eerste opvang en het verdere rouwproces kunnen er zeer verschillende gevoelens, gedachten en patronen bij de nabestaanden opkomen of voorkomen. Ze kunnen zich kwaad voelen, kunnen schuldgevoelens hebben, kunnen verward zijn, kunnen zich depressief voelen, ... Nabestaanden kunnen zich soms zelfs opgelucht voelen. Het is erg belangrijk dat je, als politionele slachtofferbejegenaar, deze gevoelens en gedachten niet onmiddellijk als pathologisch gedrag beschouwt. Het zijn normale reacties op een abnormale en schokkende gebeurtenis. Het is goed als je aan nabestaanden duidelijk maakt dat deze reacties normale reacties zijn op een zeer ingrijpende gebeurtenis.

Zowel gedurende het slechte nieuwsgesprek als gedurende gans het rouwproces moeten nabestaanden doorheen verschillende fases, alvorens de acceptatie van het nieuws of het overlijden kan plaatsvinden. Het is erg belangrijk dat nabestaanden pas naar een volgende fase gaan, als ze doorheen de vorige fase zijn gegaan. Volg steeds het tempo van de nabestaanden.

Bij de opvang van nabestaanden moet de politionele slachtofferbejegenaar voldoende aandacht aan kinderen besteden. Ze moeten, met de nodige ondersteuning, bij het rouwproces betrokken worden. Er moet ook rekening worden gehouden met de kenmerken van de ontwikkelingsfase waarin ze zich bevinden. Ook aan hen moet correcte informatie worden gegeven.

Als je, als politionele slachtofferbejegenaar, nabestaanden, van een persoon die zichzelf heeft gedood, opvangt, is het belangrijk dat je voldoende aandacht besteed aan de specifieke kenmerken van dit type rouwproces. Vele van deze nabestaanden willen weten waarom hun dierbare zichzelf heeft gedood. Ze gaan op allerlei manieren antwoorden zoeken op deze waaromvraag. Als slachtofferbejegenaar kan je enkel meegeven dat ook jij geen antwoord weet op deze waaromvraag. Probeer bij de nabestaanden aanwezig te zijn als zij een afscheidsbrief lezen zodat je hen emotioneel kan opvangen. Wees ook voorzichtig met nabestaanden te snel de verklaring van hun verhoor mee naar huis te geven.

Gedurende een rouwproces is het belangrijk dat nabestaanden doorheen de pijn, die het overlijden bij hen oproept, gaan. Het is verkeerd om te proberen om nabestaanden deze pijn te besparen. Het heeft geen zin om, als slachtofferbejegenaar, het overlijden te minimaliseren. Het is ook bevorderlijk dat nabestaanden worden geconfronteerd met het lichaam van de overledene. Vele nabestaanden ervaren een grote steun aan contacten met lotgenoten. Indien je, als politionele slachtofferbejegenaar, nabestaanden doorverwijst naar een zelfhulpgroep is het belangrijk dat je ze naar de meest geschikte zelfhulpgroep verwijst.

Het kan heel ondersteunend voor nabestaanden zijn als de politionele slachtofferbejegenaar, die hen tijdens of na de slechte nieuwsmelding begeleidde, nog eens met de nabestaanden in contact treedt. Dit kan bv. door naar de begrafenis te komen of door op een later tijdstip nog eens een hercontactname te doen. In bepaalde politiekorpsen gebeurt dit nu reeds. In bepaalde andere korpsen wordt dit bijna nooit gedaan. Ik denk dat deze laatste korpsen zich misschien meer bewust zouden moeten worden van hoe sterk de nabestaanden deze hercontactname waarderen en welke steun dit voor hen kan betekenen.

Uit mijn onderzoek is ook gebleken dat slachtoffers, die door een politionele slachtofferbejegenaar werden opgevangen, meer tevreden over deze opvang waren dan slachtoffers die door interventieagenten werden opgevangen. Ik denk dat dit te verklaren is door het feit dat het niet elke interventieagent is gegeven om deze opvang op zich te nemen. Bepaalde interventieagenten kunnen zeer goed de misdaad bestrijden of tussenkomen bij een

verkeersongeval, maar voelen zich niet geroepen en/of zijn misschien minder geschikt om nabestaanden te bejegenen of om een slechte nieuwsmelding te gaan doen. Bepaalde interventieagenten beschikken soms ook niet over voldoende tijd om op een degelijke manier nabestaanden op te vangen. Ik denk dat het daarom beter is dat nabestaanden, in de mate van het mogelijke, zo veel mogelijk worden opgevangen door politionele slachtofferbejegenars.

Ik ben er van overtuigd dat er in de basisopleiding van politie-inspecteurs voldoende aandacht moeten worden besteed aan hoe je, als interventieagent, het best slachtoffers en nabestaanden kan opvangen. Het is immers onmogelijk om altijd een slachtofferbejegenaar een overlijden te laten gaan melden. Soms zullen interventieagenten deze taak op zich moeten nemen. Het is dan belangrijk dat zij over de nodige kennis en vaardigheden beschikken om dit, op een degelijke manier, te kunnen doen.

Het is, volgens mij, niet verkeerd als je, bij de opvang van nabestaanden, iets meer doet dan deze nabestaanden, zoals het wettelijk kader voorschrijft, enkel te bejegenen. Naar mijn mening kan en mag je, zoals eerder vermeld, na een tijdje nog eens contact opnemen met de nabestaanden. Het is wel essentieel dat je, als politionele slachtofferbejegenaar, alert bent dat je niet start aan een effectieve begeleiding. Indien een echte rouwbegeleiding nodig is (vb. : als nabestaanden op regelmatige basis gesprekken willen of als ze een pathologisch rouwproces doormaken), moet je nabestaanden op tijd doorverwijzen naar andere gespecialiseerde diensten. Het is dan ook belangrijk dat je de effectieve begeleiding dan overlaat aan de hulpverleners van de gespecialiseerde dienst.

Ik hoop dat deze thesis heeft duidelijk gemaakt dat de politie wel degelijk slachtoffers bejegenet en dat de politie een belangrijke rol kan spelen in een rouwproces.

Bronnenlijst

1. Elektronische bronnen

- OVK, Ouders van verongelukte kinderen vzw. *Internet*, mei 2008. (www.ovk.be)
- OVOK, Ouders van een overleden kind. *Internet*, mei 2008. (www.ovok.be)
- PAULUS DE CHATÉLET, V., Politie : hervormingen : lokale politie : zonale veiligheidsraad. *Internet*, 15 april 2008. (www.brugouverneur.irisnet.be/NL/police_miss3.htm)
- WERKGROEP VERDER, Verder voor hulpverleners, artsen, politie, scholen ... maar ook voor familie, vrienden, collega's. *Internet*, mei 2008. (www.werkgroepverder.be/h_home.htm)

2. Mondelinge bronnen

- ANONIEM, *Mondelinge mededeling*. Bevraging van nabestaanden die werden opgevangen door de politie, 25 maart 2008.
- ANONIEM, *Mondelinge mededeling*. Bevraging van nabestaanden die werden opgevangen door de politie, 24 maart 2008.
- ANONIEM, *Mondelinge mededeling*. Bevraging van nabestaanden die werden opgevangen door de politie, 24 maart 2008.
- ANONIEM, *Mondelinge mededeling*. Bevraging van nabestaanden die werden opgevangen door de politie, 4 april 2008.
- ANONIEM, *Mondelinge mededeling*. Bevraging van nabestaanden die werden opgevangen door de politie, 5 april 2008.
- ANONIEM, *Mondelinge mededeling*. Bevraging van nabestaanden die werden opgevangen door de politie, 5 april 2008.
- BRIDTS, F., *Mondelinge mededeling*. Bevraging van nabestaanden die werden opgevangen door de politie, 19 maart 2008.
- CLAES, M., *Mondelinge mededeling*. Bevraging van nabestaanden die werden opgevangen door de politie, 9 april 2008.
- DE MUNTER, C., *Mondelinge mededeling*. Bevraging van nabestaanden die werden opgevangen door de politie, 27 maart 2008.
- DE SMET, E., *Mondelinge mededeling*. Bevraging van nabestaanden die werden opgevangen door de politie, 14 april 2008.
- FLORUS, J., *Mondelinge mededeling*. Gesprek over eindwerk, 14 mei 2008.

- KEIRSE, M., *Mondelinge mededeling*. Lezing op studiedag voor politionele slachtofferbejegenaars over het opvangen van slachtoffers van verkeersongevallen, 12 februari 2008.
- PAUWELS, P., *Mondelinge mededeling*. Bevraging van nabestaanden die werden opgevangen door de politie, 1 april 2008.
- PEETERS, K., *Mondelinge mededeling*. Bevraging van nabestaanden die werden opgevangen door de politie, 23 maart 2008.
- RIETBERGEN, A., *Mondelinge mededeling*. Bevraging van nabestaanden die werden opgevangen door de politie, 18 maart 2008.
- VAESEN, L., *Mondelinge mededeling*. Bevraging van nabestaanden die werden opgevangen door de politie, 2 mei 2008.
- VERHAEGEN, M., *Mondelinge mededeling*. Bevraging van nabestaanden die werden opgevangen door de politie, 6 mei 2008.
- VERMEULEN, P., *Mondelinge mededeling*. Bevraging van nabestaanden die werden opgevangen door de politie, 26 maart 2008.
- VERMEULEN, W., *Mondelinge mededeling*. Bevraging van nabestaanden die werden opgevangen door de politie, 26 maart 2008.

3. Schriftelijke bronnen

3.1 Bijdragen in bundel

- EISENGA, R. en WIJNGAARDEN, H., *Het mensbeeld van de cliëntgerichte therapie*. In : SWILDENS, H., (red.), *Leerboek gesprekstherapie. De cliëntgerichte benadering*. Maarssen, Elsevier/De tijdstroom, 1999.
- KLEBER, R., J., *Trauma en verwerking*. In : AARTS, P.,G.,H. en VISSER, W., D., (red.) *Trauma. Diagnostiek en behandeling*. Houten/Diegem, Bohn Stafleu Van Loghum, 1999.
- ROGERS, C.,R., 'Client-centered therapy' In : ARIETI, S., (red.) *American handbook of psychiatry (vol. 3)*. New York, Basic Books, 1966.
- ROGERS, C.,R., 'A theory of therapy, personality and interpersonal relationships as developed in the client-centered framework'. In : KOCH, S., (red.), *Psychology : a study of science. Vol. III: Formulations of the person and the social context*. New York, Mc Graw Hill, 1959.

3.2 Boeken

- AARTS, P.,G.,H. en VISSER, W., D., (red.) *Trauma. Diagnostiek en behandeling*. Houten/Diegem, Bohn Stafleu Van Loghum, 1999.
- AERTSEN, I., e.a., *Vademecum politie slachtofferbejegening*. Gent, Academia Press, 2002.
- BOELEN, P., HUISKES, C., KIENHORST, I., *Rouwen en rouwbegeleiding*. Utrecht, Landelijk Steunpunt Rouwbegeleiding/ Nederlands Instituut voor zorg en welzijn/ Universiteit Utrecht, Klinische psychologie,1999.
- DE JONG, P., e.a., *De kracht van oplossingen. Handwijzer voor oplossingsgerichte gesprekstherapie*. Lisse, Swets & Zeitlinger, 2001.
- DE MÖNNINK, H., *De gereedschapskist van de maatschappelijk werker. Handboek multimethodisch maatschappelijk werk*. Maarssen, ELSEVIER Gezondheidszorg, 2005.
- DE SOIR, E., e.a., *Stress en trauma bij de politie. Politiepraktijkboeken*. Antwerpen/Apeldoorn, MAKLU, 2007.
- DE SOIR, E., *Een heel klein beetje oorlog. Omgaan met traumatische ervaringen*. Tielt, Lannoo, 2006.
- DIJKSTRA, C., *Rogeriaanse Therapie. Thema en Variaties*. Amsterdam/Lisse, Swets & zeitlinger, 1989.
- EGAN, G., *Deskundig hulpverleners. Een model, vaardigheden en methoden*. Assen, Van Gorcum, 2000.
- HUTSEBAUT, F., e.a., *Kinderen als slachtoffer van het verkeer. Onderzoek naar de noden, behoeften en ervaringen van verkeersslachtoffers en hun nabestaanden*. Leuven, KUL (Onderzoekseenheid strafrecht en criminologie), 2005.
- KEIRSE, M., *Helpen bij verlies en verdriet. Een gids voor het gezin en de hulpverlener*. Tielt, Lannoo, 2003.
- KLUYTMANS, F., e.a., *Gespreksvoering. Vaardigheden en modellen*. Heerlen, Open universiteit, 1995.
- KÜBLER-ROSS, E., *On Grief and Grieving. Finding the Meaning of Life Through the Five Stages of Loss*. New York, Scribner, 2005.
- LANG, G., VAN DER MOLEN, H.T., *Psychologische gespreksvoering. Een basis voor hulpverlening*. Soest, Uitgeverij Nelissen, 2003.
- SWILDENS, H., (red.), *Leerboek gesprekstherapie. De cliëntgerichte benadering*. Maarssen, Elsevier/De tijdstroom, 1999.
- VROLIJK, A., *Gesprektechnieken*. Houten/Zaventem, Bohn Stafleu Van Loghum, 1991.

-VROLIJK, A., *Slechte-nieuwsgesprek. Gesprekstechnieken in de praktijk.* Houten/Zaventem, Bohn Stafleu Van Loghum, 1997.

-ZEYLMANS, R., *Rouwverwerking en rouwbegeleiding. Sterven-rouwen-troosten.* Zeist, Uitgeverij Christofoor, 2000.

3.3 Cursussen

-STRAGIER, V., *Het professionele gesprek.* Antwerpen, HA, 2006.

-TOPS, M., *Algemene psychologie I.* Antwerpen, HA, 2005.

3.4 Interne nota's

-CAW DE MARE : SLACHTOFFERHULP, *Het verwerkingsproces. Verwerking van misdrijven en éénmalige schokkende of traumatische gebeurtenissen.* Antwerpen, z.u., 2007.

-COBBAUT, C., *Slides : Slechtenieuwsmelding. z.p., z.u., 2008.*

-DE BUF, E., *Aandachtspunt : Intrafamiliaal geweld. Bijlage aan het zonale veiligheidsplan 2005 – 2008 PZ Zwijndrecht.* Zwijndrecht, Lokale politie Zwijndrecht, 2005.

-DE SMET, K., *Rouwen kinderen ook ?* Amsterdam, z.u., 2006.

-HUTSEBAUT, F., *Slides : Kinderen, slachtoffer van het verkeer.* Leuven, K.U.Leuven/OVK, 2008.

-NOENS, F., *Beknopte voorstelling lokale politie Zwijndrecht.* Zwijndrecht, Lokale politie Zwijndrecht, 2007.

-POLITIE ZWIJNDRECHT, *Organisatiestructuur politie Zwijndrecht.* Zwijndrecht, z.u., 2007.

-WAUTERS, D., *Visietekst. Zuil Interventie & Bijzondere Diensten. Dienst jeugd en gezin & lokale recherche.* Zwijndrecht, Lokale politie Zwijndrecht, 2008.

3.5 Wettteksten

-KONINKLIJK BESLUIT tot vaststelling van de organisatie- en werkingsnormen van de lokale politie teneinde een gelijkwaardige minimale dienstverlening aan de bevolking te verzekeren. *Ministerie van Binnenlandse zaken*, 17 september 2001.

-MINISTERIËLE OMZENDBRIEF (PLP 10) inzake de organisatie- en werkingsnormen van de lokale politie met het oog op het waarborgen van een minimale gelijkwaardige dienstverlening aan de bevolking. *Ministerie van Binnenlandse zaken*, 9 oktober 2001.

-OMZENDBRIEF GPI 19 : Omzendbrief die de functie, bevoegdheden en opdrachten van politieassistenten binnen de nieuwe politieorganisatie toelicht. *Ministerie van Binnenlandse zaken*, 6 mei 2002.

-OMZENDBRIEF GPI 58 : Omzendbrief betreffende politionele slachtofferbejegening in de geïntegreerde politie, gestructureerd op twee niveaus. *Ministerie van Binnenlandse zaken*, 4 mei 2007.

Bijlagen

Bijlage 1 : Rechten van slachtoffers

**Bijlage 2 : Draaiboek psychosociale opvang van
nabestaanden door de politie**

Bijlage 3 : Lijst casussen bevraging nabestaanden

Bijlage 4 : Interviewschema (diepte-interviews)

Bijlage 1 : Rechten van slachtoffers

Deze rechten werden in 1996 geformuleerd door het Europees Forum voor Diensten aan Slachtoffers. Hieronder vindt u enkel de rechten, die van toepassing zijn voor de politie

Respect en erkenning :

- Er moet erkend worden dat het slachtoffer belangen heeft. Er moet met deze belangen rekening worden gehouden gedurende elke stadium van de strafrechtelijke procedure.
- Als slachtoffers verhoord worden moet dit, gedurende gans de strafrechtelijke procedure, gebeuren met respect voor de individuele waardigheid van het individu. Kinderen of mensen met beperkte mentale vermogens kunnen alleen ondervraagd worden in aanwezigheid van een ouder, een opvoeder of een ander begeleidend persoon.

Recht om informatie te ontvangen :

- Slachtoffers, die een misdrijf melden, moeten, indien zij dit wensen, worden geïnformeerd over elke ontwikkeling van hun zaak.
- De informatie moet zo snel mogelijk, klaar en duidelijk worden gegeven. Indien nodig moeten slachtoffers beroep kunnen doen op de verantwoordelijke beslissers voor verduidelijking of toelichting.

Recht om informatie te verstrekken :

- Het moet mogelijk zijn dat slachtoffers informatie kunnen verstrekken aan de politie of aan de gerechtelijke instanties over elk aspect van de zaak.(vb. : over de dader, over de gevolgen van hun slachtofferschap, ...)

Recht op juridische bijstand en advies :

- Voor elk slachtoffer dient juridisch advies beschikbaar te zijn.
- Als slachtoffers of hun nabestaanden een actieve rol in de strafrechtelijke afhandeling spelen, moeten er zowel advies en bijstand als vertegenwoordiging voor hen worden voorzien.

Recht op bescherming :

- De privacy van slachtoffers en van andere getuigen dient te worden beschermd. Zo dient de politie er over te waken dat de namen van slachtoffers of details, die het mogelijk maken hen te herkennen, niet worden gepubliceerd of in de media terecht komen.
- Er moeten speciale voorzieningen worden getroffen zodat kinderen en kwetsbare slachtoffers niet dienen te getuigen in aanwezigheid van de beklaagde of van het publiek.
- Als er kan worden vanuit gegaan dat slachtoffers of getuigen opnieuw slachtoffer van verdere geweldplegingen of bedreigingen zullen worden, moet alles in het werk worden gesteld om hen te beschermen.
- Tijdens het onderzoek moet de politie het slachtoffer beschermen. Rechtstreeks contact tussen dader en slachtoffer moet worden vermeden.

Recht op compensatie of op herstel van de veroorzaakte schade :

-Alle instanties, die in contact komen met slachtoffers, moeten zich bewust zijn van de diversiteit van de gevolgen van misdrijven voor slachtoffers en van de risico's van secundaire victimisatie, die wordt ervaren door een ongepaste behandeling.

Bron : AERTSEN, I., e.a., *Vademecum politiële slachtofferbejegening*. Gent, Academia Press, 2002.

Bijlage 2 :

DRAAIBOEK
PSYCHOSOCIALE OPVANG
VAN NABESTAANDEN
door de politie

Inleiding

Als je, als politie-inspecteur of slachtofferbejegenaar, nabestaanden moet opvangen en denkt om snel naar dit draaiboek op zoek te gaan, zal ik je moeten teleurstellen. Maak je immers geen illusies : Dit draaiboek is geen stappenplan dat bij de hand moet worden genomen en strikt moet worden gevolgd als er nabestaanden door de politie worden opgevangen.

Dit draaiboek is echter wel een nuttig instrument om eens rustig door te nemen op een vrij ogenblik. Het kan ook worden gebruikt om, na de opvang van nabestaanden, te evalueren hoe alles is verlopen. Als de opvang van nabestaanden helemaal niet vlot is verlopen, kan er, op basis van dit handboek, eens worden nagegaan wat er juist is misgelopen. Ten slotte kan dit draaiboek ook als basis dienen voor een vormingssessie voor politionele slachtofferbejegenaars of interventieagenten.

Het draaiboek start met informatie over het slechtenieuwsgesprek en de eerste opvang. Verder bevat het draaiboek informatie over mogelijke reacties tijdens een rouwproces. Er wordt specifieke aandacht besteed aan de opvang van nabestaanden van een zelfdoding en het rouwproces van kinderen. Het draaiboek legt uiteraard vooral de nadruk op welke psychosociale hulp de politie kan aanbieden. In bijlage vind je enkele relevante adressen en contactgegevens.

Alvorens je dit werk begint te lezen, zou ik willen meegeven dat elk rouwproces en elke opvang van nabestaanden uniek is. Ik probeer algemene richtlijnen en handvaten aan te bieden. In vele gevallen zal je soms verder komen met gewoon, op basis van je eigen gevoel, te werken. Dit draaiboek heeft zeker niet de pretentie de wijsheid in pacht te hebben.

1. Het slechte nieuwsgesprek

Het slechte nieuwsgesprek bestaat steeds uit 4 fasen. Deze fasen volgen elkaar CHRONOLOGISCH op. Je MOET een FASE DOORLOPEN ALVORENS je naar een VOLGENDE FASE kan gaan.

FASE 1 : DE VOORBEREIDING

Tijdens deze fase is het belangrijk om zo veel mogelijk **INFORMATIE** op te zoeken :

- Wie is er waar overleden ?
- Wat waren de omstandigheden van het overlijden ?
- Hoe is de gezinssituatie van de nabestaanden ?
- Welke informatie hebben de nabestaanden al gekregen ?
- Indien mogelijk : de medische voorgeschiedenis van de nabestaanden ?

Ga na of de informatie **CORRECT, JUIST, NAUWKEURIG** en **VOLLEDIG** is.

Als je het nieuws samen met een COLLEGA gaat brengen, is het tijdens deze fase belangrijk om een duidelijke **TAAKVERDELING** te maken. (vb. : Wie brengt het slechte nieuws ?, Wie zorgt voor de communicatie met andere collega's ?, Wie lost praktische problemen (vb. : Is er een uitvaartverzekering ?) op ?)

FASE 2 : HET BRENGEN VAN HET NIEUWS

Breng het nieuws **ZO SNEL MOGELIJK** :

1. Bij het eerste contact met de nabestaanden zeg je eerst kort **WIE** je bent (= naam + functie)
2. Je zegt dat je **SLECHT NIEUWS** komt brengen.
3. Je zegt **WIE** er is **GESTORVEN** (*Let op met het woord overleden te gebruiken.*)
4. Je geeft een **KORTE TOELICHTING** over het overlijden (vb. : **OMSTANDIGHEDEN** (zelfdoding, verkeersongeluk, ...))

Na deze boodschap laat je nabestaanden **NOOIT ALLEEN** achter.

FASE 3 : OMGAAN EN OPVANGEN VAN DE REACTIES

Er kunnen **VERSCHILLENDE REACTIES** volgen op het slechte nieuws.

Als slachtofferbejegenaar kan je tijdens deze fase best op een **RUSTIGE TOON** en een **RUSTIG TEMPO** spreken. Geef **KORTE** en **INVOELENDEN** opmerkingen. (Gebruik **GEEN LANGE** zinnen !)

De belangrijkste taken tijdens deze fase zijn : **LUISTEREN** en **REFLECTEREN**. Het reflecteren van de gevoelens van de nabestaanden dient op de **JUISTE TOON** en in de **JUISTE STERKTE** te gebeuren :

- Er is een groot verschil tussen verdrietig en boos zijn. Een beetje kwaad en woedend zijn ook verschillende emoties. Probeer zo correct mogelijk te verwoorden wat de nabestaanden volgens jou voelen.
- Een reflectie van de gevoelens van de nabestaanden dient op een vragende manier te gebeuren. Nabestaanden kunnen dan eenvoudig instemmen of kunnen de gevoelsreflectie corrigeren.
- Gebruik bij het verwoorden van reflecties nooit verkleinwoordjes (vb. : een beetje boos)

VERMIJD om aan te geven wat **JE ZELF DENKT OF VOELT** bij en over deze situatie !

FASE 4 : ZOEKEN NAAR EEN OPLOSSING

Tijdens deze fase gaan nabestaanden na wat er **NU CONCREET DIENT TE GEBEUREN** ! (vb. : verwittigen kennissen, zoeken begrafenisondernemer, ...)

BEGIN pas aan deze stappen als **NABESTAANDEN HIER ZELF KLAAR VOOR ZIJN** !

Geef, als slachtofferbejegenaar, **GEEN PASKLARE ADVIEZEN** : Help nabestaanden mee na te denken over de uitvoering en praktische aspecten van hun plannen.

Bepaalde nabestaanden kan je na deze fase NIET ALLEEN achterlaten. (vb. : personen met suïcidale neigingen, oudere mensen, epilepsiepatiënten, diabetici, ...) ZOEK naar en WACHT op MEDISCHE BEGELEIDING of GEZELSCHAP.

WELKE TECHNIKEN KAN JE BETER NIET TOEPASSEN ?

-STEL NOOIT het gesprek of de mededeling van het slechte nieuws UIT.

-STEL NOOIT SUGGESTIEVE VRAGEN of GEEF NOOIT VAGE HINTS waaruit de nabestaande het nieuws zelf zou moeten afleiden.

-BEGIN NOOIT HET GESPREK MET ALLERLEI VRAGEN TE STELLEN

-PROBEER HET OVERLIJDEN NOOIT POSITIEF VOOR TE STELLEN

(vb. : Hij heeft toch al geen pijn geleden)

-MELD het overlijden NOOIT TELEFONISCH, PER FAX of PER MAIL !!!

Indien je nabestaanden niet persoonlijk kan contacteren en je vraagt hen via hun antwoordapparaat of voicemail om terug contact op te nemen, zorg dan dat je steeds bereikbaar bent op het telefoonnummer dat je opgeeft. Indien dit onmogelijk is, let er dan op dat de persoon, die op dit nummer de telefoon beantwoordt, op de hoogte is van de zaak ! Het is niet aangeraden om nabestaanden telefonisch te contacteren. Doe dit slechts als er geen andere oplossingen zijn.

2. De eerste opvang

Deze opvang gebeurt best door **de persoon die de verdere opvang op zich neemt**.

Vermijd dat nabestaanden met veel verschillende personen worden geconfronteerd.

Nabestaanden hebben tijdens deze opvang vooral **nood** aan enkele **eenvoudige basisbehoeften**. Ze ervaren een grote steun aan **kleine verzorgende handelingen** : een knuffel geven, een kop koffie aanbieden, een sigaret laten roken, geborgenheid, warmte, ... **Als je niet weet wat te zeggen, zeg dit dan gewoon !**

Nabestaanden hebben ook **nood aan informatie**. Zij kunnen zich vragen stellen over **details**, over de **exacte omstandigheden**, over de **juiste doodsoorzaak**, ... Geef nabestaanden de informatie waar ze recht op hebben. Let er wel op dat je enkel **correcte informatie** geeft ! Als je iets niet weet, meldt dit dan ook aan de nabestaanden.

Vele nabestaanden hebben nood om naar de **plaats van het overlijden** te gaan. **Begeleid hen**, in de mate van het mogelijke, hier mee **naar toe**. Onderzoek heeft ook aangetoond dat, het **zien en groeten** van het **lichaam**, een **positieve invloed** hebben op het **rouwproces**. Als nabestaanden hier onmiddellijk behoefte aan hebben, zorg dan dat dit in de mate van het mogelijke kan ! Als nabestaanden het lichaam niet hebben gezien, zullen zij dit later in hun fantasie gruwelijker voorstellen dan het werkelijk was.

Als nabestaanden tijdelijk **ergens anders gaan verblijven**, **help** hen dan mee hun bagage en noodzakelijke middelen mee **in te pakken**. **Overloop steeds of ze niets vergeten zijn**. (vb. : medicatie, maandverband, geld, documenten, ...) Kijk mee na of de **woning goed wordt afgesloten**. (vb. : deur slotvast, voeding uit koelkast weg, verwarming afgezet, huisdieren opgevangen, vensters gesloten,...)

Ga na of de overledene een **overlijdensverzekering** had. Indien dit het geval is, neem zo snel mogelijk contact op met de verzekeringsmaatschappij.

Hecht voldoende aandacht aan **personen die aangeven** dat ze het **wel aankunnen** en die **de indruk geven geen hulp nodig** te hebben. Ook zij hebben vaak **nood** om hun **verhaal te doen**.

Als je over de **overledene spreekt**, gebruik dan zijn **voornaam**. **Vermijd** termen als **lijk**, **dood lichaam**, **overledene**, ...

3. Verder contacten

De meeste nabestaanden **appreciëren** het zeer sterk als er een **dag later terug** met hen **contact wordt opgenomen**.

Uit een bevraging van nabestaanden is ook gebleken dat vele nabestaanden het **erg positief** vinden als de politionele slachtofferbejegenaar, die hen opving, **aanwezig** is op de **begrafenis**. Doe dit in de mate van het mogelijke !

Het kan erg leerrijk voor jezelf en ondersteunend voor nabestaanden zijn als je een **half jaar na de feiten** terug een **gesprek met de nabestaanden** hebt. Je kan dan nagaan **hoe het met hen gaat**. Je kan ook **nagaan wat ze van de politionele opvang vonden**. Uit dit gesprek kan je vaak leren.

4. Rouwproces

Wees je er van bewust dat **volgende reacties normale reacties** in een **rouwproces** zijn. **Maak** aan de nabestaanden **duidelijk** dat het **normale reacties op een abnormale gebeurtenis** zijn.

- *Ontkenning/ongeloof*
- *Verwarring/desoriëntatie*
- *Ambivalentie* : Enerzijds wil men herinneringen ophalen, anderzijds wil men herinneringen verdringen omdat deze veel pijn oproepen.
- *Angst* : Dit kan o.a. voor de toekomst, voor situaties die in verband met het overlijden staan, om zelf te overlijden, voor de reacties die ze vertonen op het overlijden, ... Erken de angst en probeer deze niet te rationaliseren !
- *Agressie/woede* : Deze woede kan op allerlei personen gericht zijn (vb. : melder van het overlijden, zichzelf, andere nabestaanden, de overledene, ...) Neem deze woede absoluut niet persoonlijk op ! Reageer hier niet met agressie of woede op terug. Dit maakt de zaak alleen maar erger !
- *Schuldgevoelens* : Dit kan gaan over conflicten uit het verleden, over dingen die ze hebben nagelaten, over het feit of ze het overlijden niet hadden kunnen voorkomen, ... Reageer hier NIET op met te melden dat men zich niet schuldig moet voelen. ERKEN het gevoel en zeg dat men deze gevoelens MAG UITEN.
- *Schaamtegevoelens* : Deze gevoelens treden vaak in een rouwproces op. Ze worden door iedereen verschillend geuit. (vb. : woede, agressie, verdriet, ...)
- *Depressie/wanhoop* : Rouwen is meer dan alleen maar huilen en verdrietig zijn. Nabestaanden kunnen zich pessimistisch of down voelen. Het is normaal dat men geen energie of motivatie heeft om iets te ondernemen. Ze kunnen apathisch of pessimistisch reageren.

- *Dwangmatig overpeinzen* : Nabestaanden hebben nood aan exacte informatie over details of de omstandigheden. Het is ook normaal dat ze hun verhaal zeer dikwijls herhalen. Laat dit toe !
- *Vragen naar de zin* : Tijdens de eerste opvang is het normaal dat nabestaanden waaromvragen stellen. Wees je bewust dat je deze vragen niet kan beantwoorden. Geef dan ook geen eenvoudige of korte antwoorden ! Zeg ook niet aan de nabestaanden dat het geen zin heeft deze vragen te stellen !
- *Identificatie* : Nabestaanden gaan zich soms identificeren met de overledene. Dit kan door een aantal taken van hem over te nemen of door plots dezelfde interesses te hebben.
- *Idealisering* : Kort na het overlijden zal men de overledene, ook al was deze niet altijd even vriendelijk en positief gekend, zeer ideaal voorstellen. Dit gevoel neemt na een tijd af.
- *Zelfdodinggedachten* : Het kan zijn dat mensen het gevoel hebben liever dood te willen. Dit kan hen het gevoel geven terug met de overledene samen te worden gebracht. CONCRETE PLANNEN om zichzelf te doden zijn NIET NORMAAL. (Dan moet er verdere hulp gezocht worden.)
- *Opluchting* : Soms kan het gebeuren dat nabestaanden opgelucht zijn met het overlijden. Ze kunnen het gevoel hebben dat de overledene uit zijn pijn is verlost. De onzekerheid, of een depressief familielid zich zal doden, is weg. Het kan ook zijn dat door de doding een einde komt aan slechte relatie of aan mishandeling. Veroordeel dit gevoel niet ! Erken het gevoel ! Ga er ook niet vanuit dat, omdat iemand opgelucht is, hij geen verder opvang nodig heeft !
- *Andere reacties* : vermindering van de eetlust, hoofdpijn, minder seksuele verlangens, dromen over de overledene, vermindering van de concentratie of het denkvermogen, ... zijn NORMALE reacties in een rouwproces. Maak dit ook aan de nabestaanden duidelijk.

Lotgenotencontact en zelfhulpgroepen kunnen in een rouwproces erg ondersteunend zijn. Als je nabestaanden hiernaar doorverwijst, let dan op dat je gericht doorverwijst. Er is een groot verschil tussen een zelfhulpgroep van ouders van verongelukte kinderen en een zelfhulpgroep van nabestaanden van een zelfdoding.

5. Aandachtspunten bij de opvang van nabestaanden van iemand die zichzelf heeft gedood

Nabestaanden van een zelfdoding maken een zelfde rouwproces door als andere nabestaanden. Toch zijn enkele reacties vaak sterker aanwezig :

- *Het gevoel van ongeloof en ontkenning* : Omdat een zelfdoding vaak onverwacht komt, wordt dit gevoel versterkt. Het is normaal dat nabestaanden de zelfdoding als moord of ongeluk gaan bekijken.
- *Het vragen naar exacte gegevens* : Vele nabestaanden willen de exacte gegevens van het overlijden weten. Geef hen de informatie waar ze recht op hebben. Als je zelf iets niet weet, zeg dit dan ook duidelijk.
- *De waaromvraag* : Vele nabestaanden willen weten waarom hun dierbare zichzelf heeft gedood. Ze zullen hier echter nooit een volledig antwoord op krijgen. Respecteer het gevoel dat ze een antwoord op deze vraag willen. Maak ook duidelijk dat ook jij niet weet waarom de persoon zichzelf heeft gedood en dat op deze vraag waarschijnlijk nooit volledig beantwoord zal worden.
- *Schuldgevoelens* : Vele nabestaanden hebben extreme schuldgevoelens. Ze gaan na of ze de zelfdoding niet hadden kunnen vermijden of zien aankomen.
- *Opluchting* : Het eerder vermelde gevoel van opluchting komt dikwijls voor tijdens de eerste opvang van nabestaanden van een zelfdoding.
- *Suïcidale neigingen* : Vele nabestaanden hebben zelf ook suïcidale neigingen. Ga steeds na hoe concreet deze neigingen zijn. Wees je bewust van het feit dat nabestaanden van een zelfdoding zelf ook een risicogroep vormen voor suicide. Verwijs mensen tijdig door naar professionele hulp en laat hen niet onmiddellijk alleen achter.

Een afscheidsbrief : Vele nabestaanden verwachten in een afscheidsbrief verklaringen te vinden en antwoorden op de “waarom-vraag”. Veel afscheidsbrieven vervullen deze verwachtingen niet. Ze zijn vaak geschreven op het einde van een suïcidaal proces en op een ogenblik dat degene, die overleden is, een vernauwing in het blikveld had. In sommige gevallen kan de brief nabestaanden het gevoel geven dat de zelfdoding een bewuste keuze was, kan de brief betekenis geven aan de zelfdoding of kan hij de innerlijke rust van de nabestaanden bevorderen. Het is erg belangrijk dat je duidelijk aangeeft of er al dan niet een afscheidsbrief is gevonden. Blijf ook aanwezig terwijl de nabestaanden de afscheidsbrief lezen. Je kan dan de emoties, van de nabestaanden opvangen en hen ondersteunen.

Spreek tijdens de opvang nooit een oordeel over zelfdoding uit !

Vermijd volgende uitspraken ;

- *“Hij/Zij heeft er zelf voor gekozen.”*
- *“Hij/Zij was psychisch ziek of was niet goed in zijn hoofd.”*
- *“Het is misschien beter zo.”*

Het verhoren van nabestaanden :

- Vele nabestaanden voelen zich niet goed bij het feit dat zij worden verhoord door de politie. Maak, als politionele slachtofferbejegenaar, duidelijk dat de nabestaanden niet als mogelijke dader worden bekeken.
- Let op om, als slachtofferbejegenaar, zelf het verhoor af te nemen ! Dit kan voor een breuk in de vertrouwensrelatie zorgen. Blijf wel aanwezig om de nabestaanden tijdens het verhoor te ondersteunen.
- Geef enkel een kopie van het verhoor als de nabestaanden hier expliciet om vragen !
- Soms kan het verhoor al op voorhand worden getypt op basis van het verhaal van de slachtofferbejegenaar. Dit vermijdt dat de nabestaanden opnieuw tegen een vreemde politieagent zijn verhaal moet doen.

6. Aandachtspunten voor de opvang van kinderen

Als eerste zou ik willen meegeven dat uit onderzoek is gebleken dat er **vaak veel te weinig aandacht en tijd** wordt besteed aan de opvang van kinderen na een overlijden.

Informeel kinderen correct : Geef juiste informatie over de doodsoorzaak en de omstandigheden van het overlijden. Het is vaak veel erger als kinderen deze informatie van vreemden vernemen zonder dat er iemand bij is die hen opvangt. Als je iets nog niet kan, wil of mag zeggen aan de kinderen, zeg dit dan ook eerlijk.

Maak jonge kinderen duidelijk wat 'dood zijn' betekent : Vermeld dat de dood onomkeerbaar is, dat de overledene geen dorst of honger meer zal hebben, niet meer voelt of het warm of koud is en dat hij niet meer ademt.

Kinderen kunnen zich slechts een beperkte tijd met een emotioneel gesprek bezig houden : Het is heel normaal dat kinderen na een tijdje liever wensen te gaan spelen. Volg het tempo van de kinderen en respecteer als ze het even over iets anders willen hebben of als ze iets anders willen doen.

Zorg dat er opvang voor de kinderen voorzien is : Vaak wordt er alleen gekeken naar de echtgenoot of naar familieleden die aangeven het emotioneel moeilijk te hebben. Toch is het erg belangrijk dat ook kinderen hun verhaal kunnen doen. Zorg dat er, ook voor hen, vertrouwenspersonen zijn. (vb. : burens, leerkrachten, tante of nonkel, ...)

Het is erg zinvol om ook kinderen een laatste groet aan de overledene te laten brengen : Vele ouders twijfelen of ze hun kinderen mee een laatste groet zullen laten gaan brengen. Onderzoek heeft aangetoond dat 'het groeten' zinvol is. Het is belangrijk om kinderen niet te dwingen, hen goed voor te bereiden op wat ze gaan zien, hoe het verloopt en te zorgen dat er, na het groeten, aan hun emoties en vragen aandacht wordt besteed. Geef deze informatie ook mee aan de ouders.

Het rouwproces van kinderen start soms pas later op : Onmiddellijk na een overlijden zijn kinderen alleen bezig met hun eigen zekerheden en eigen veiligheid. (vb. : Wie zal mij nu naar de sportclub brengen ?) Soms duurt het maanden alvorens het rouwproces bij kinderen start. Maak dit aan de ouders duidelijk !

Hou bij pubers rekening met de kenmerken van hun leeftijd : Zij schamen zich soms om hun gevoelens te uiten. Ze hebben behoefte om bij hun vrienden te zijn. Respecteer deze gevoelens ! Moedig deze jongeren ook aan om hun gevoelens te bespreken met leeftijdsgenoten. Hecht ook voldoende aandacht aan het feit of ze geen schuldgevoelens hebben. Vele pubers zijn opstandig en houden bewust een afstand van hun ouders. Als één van de ouders dan overlijdt, voelen ze zich schuldig over hun gedrag. Maak dit gevoel bespreekbaar en respecteer het.

Scherm geen emoties voor kinderen af : Laat volwassenen hun emoties ook tonen aan kinderen. Dit maakt duidelijk dat ook kinderen hun emoties mogen uiten.

BIJLAGE : nuttige adressen *(Kan blijvend aangevuld worden)*

1. Uitvaartverzekeringen

Dela : 03/231.55.35 (24 op 24 uur)

2. Begrafenisondernemers

Van Bogaert rouwcentrum :

Dorpstraat 64

2070 Zwijndrecht (Burcht)

03/252.71.62

Van Bogaert rouwcentrum :

Statiestraat 15

2070 Zwijndrecht

03/252.71.62

3. Zelfhulpgroepen

Werkgroep verder (= overkoepelende organisatie opvang van nabestaanden na een zelfdoding) : www.werkgroepverder.be

Zelfhulpgroep Antwerpen :

CAW De Terp vzw Consulantenbureau

Kris Focketyn

Eva Mangelschots

Tel. 03/326 00 00

nazelfdoding.antwerpen@werkgroepverder.be

OVOK (= ouders van een overleden kind) : www.ovok.be

Zelfhulpgroep Antwerpen :

Koen en Lief Perdieus-Vivet

Tel :03/475.17.45

OVK (ouders verongelukte kinderen) : www.ovk.be

Bijlage 3 : Lijst casussen bevraging nabestaanden

Omwille van het feit dat bepaalde nabestaanden uitdrukkelijk anoniem wensten te blijven, worden er steeds fictieve namen gebruikt en worden bepaalde persoonlijke gegevens licht vervormd. Vier nabestaanden hebben uitdrukkelijk gevraagd om hun casus of gegevens niet te vermelden. Uiteraard heb ik deze vraag gerespecteerd.

Casus 1 :

Karen is een vrouw van +/- 50 jaar. Zij was twee jaar wettelijk gescheiden van haar man Paul. Zij had echter nog veel contact met haar ex-man. Ze waren immers enkel gescheiden omwille van financiële redenen. Haar ex-man had zeer veel financiële problemen. Op de dag dat hij, door een gerechtsdeurwaarder, uit zijn huis zou worden gedreven, heeft hij zichzelf gedood. Karen en haar twee kinderen (2 zonen van Karen en Paul) werden opgevangen door Pieter. Pieter is een medewerker van de dienst politionele slachtofferbejegening. Hij heeft Karen en haar twee zonen op de hoogte gebracht van het overlijden. Voor dit onderzoek heb ik Karen en één van haar zonen geïnterviewd.

Casus 2 :

Marie is een 60-jarige vrouw. Na 25 jaar huwelijk is zij van haar man gescheiden. Ze zijn gescheiden omdat het pas toen voor haar duidelijk werd dat zij lesbisch was. Zij had nog een zeer goed contact met haar ex-man. Zij bleven elkaar bekijken als beste vrienden. Zij hadden ook dagelijks contact met elkaar. Toen Marie een weekend op reis naar Parijs was, heeft haar ex-man zich vergast. Marie heeft dit nieuws, via een zus van haar ex-man, telefonisch vernomen, toen ze terug in België was. Zij is, omdat ze het emotioneel heel moeilijk had, later opgevangen en begeleid door de politie van de zone waar de zelfdoding zich had voorgedaan.

Casus 3 :

José is een 68-jarige vrouw. Haar dochter werd vermoord door haar man. Sinds deze moord heeft José de kinderen van haar dochter (één zoon van 15 jaar en één dochter van 13 jaar) bij haar in huis genomen. Toen de vader van de kinderen in de gevangenis verbleef, heeft hij zichzelf gedood. José en haar kleinkinderen werden door Tine, een

politie slachtofferbejegenaar, opgevangen. Tine heeft ook het overlijden van de moeder aan de kinderen en José gemeld.

Casus 4 :

Katrien en René zijn de ouders van Peter. Peter is, op 22-jarige leeftijd, toen hij met zijn brommer na een feestje 's nachts naar huis reed, aangereden door een auto. Peter was onmiddellijk dood. Katrien en René werden door twee interventie-agenten op de hoogte gebracht van het overlijden van hun zoon. Zij hebben later nog een gesprek gehad met een medewerker van de dienst slachtofferbejegening.

Casus 5 :

Monique is een 40-jarige vrouw. Nadat haar man (Mark) lange tijd depressief was, heeft hij zichzelf thuis gedood. Toen Monique van haar werk kwam, waren alle gordijnen en rolluiken dicht. Alle deuren waren ook zodanig gesloten dat niemand naar binnen kon gaan. Monique wist dat haar man nog in huis moest zijn en vreesde het ergste. Ze heeft toen de politie gebeld. De interventieagenten hebben een deur geforceerd, zijn binnen gegaan en hebben het dode lichaam van Mark gevonden. De interventieagenten hebben Monique opgevangen, maar hebben onmiddellijk medewerkers van de dienst slachtofferbejegening laten komen. Monique is verder opgevangen door twee medewerkers (Johan en Wim) van de dienst slachtofferbejegening.

Casus 6 :

Jef was een 60-jarige man. Hij was lange tijd een man van aanzien geweest. Toen hij van zijn vrouw gescheiden is, is hij verslaafd geraakt aan alcohol. Deze verslaving zorgde er voor dat hij werkloos werd, financiële problemen kreeg en dat hij hoe langer, hoe meer, als kluizenaar ging leven. Toen Jef, door zijn huisbaas, uit zijn huis zou worden gedreven, werd hij dood aangetroffen. Jef had een hartstilstand gehad. Zijn zoon (25 jaar) en dochter (32 jaar) werden opgevangen door een politie slachtofferbejegenaar. Voor dit onderzoek werd de zoon bevraagd.

Casus 7 :

Anja is een vrouw van 49-jaar. Ze is de moeder van drie kinderen. Eén van haar zonen (Jan) is op 15-jarige leeftijd omgekomen in een verkeersongeval op weg van school naar huis. Anja werd door twee interventieagenten op de hoogte gebracht van het overlijden. Omdat Anja zeer emotioneel reageerde, hebben de interventieagenten een politionele slachtofferbejegenaar opgeroepen om Anja bij te staan. Zij is later ook in begeleiding bij een psycholoog gegaan.

Casus 8 :

Els is een 27-jarige weduwe. Nadat ze twee jaar met Tim (26 jaar) getrouwd was, is Tim in een verkeersongeval gestorven. Het overlijden is door een maatschappelijk assistente (Petra), die bij de politie is tewerk gesteld (= politionele slachtofferbejegenaar), aan haar gemeld. Els heeft, na de eerste opvang, ook nog, af en toe, een gesprek met Petra gehad.

Casus 9 :

Gust is een 62-jarige man. Zijn zoon (Bart : 25 jaar) is door een vriend, waar Bart mee samenwoonde, dood in zijn bed gevonden. Gezien de jonge leeftijd en het onverklaarbare overlijden, ging het parket ervan uit dat het een verdacht overlijden betrof. Later bleek dat het toch een natuurlijk overlijden betrof. Gust en zijn kinderen (= broers van Bart) werden door een politionele slachtofferbejegenaar (Johan) opgevangen. Voor dit onderzoek heb ik zowel van Gust, als van één van zijn zonen een diepte-interview afgenomen.

Casus 10 :

Ellen was 22 jaar toen haar moeder zichzelf had gedood. Haar moeder was voor een trein gesprongen. Ellen had deze zelfdoding helemaal niet zien aankomen. Haar moeder was, volgens Ellen, zeer gelukkig. Ellen werd door een slachtofferbejegenaar op de hoogte gebracht van het overlijden. Ellen is, gedurende één jaar, verder opgevolgd door het Centrum voor Hulp aan Slachtoffers.

Casus 11 :

Marcel is een 44-jarige weduenaar. Zijn vrouw is gestorven door een arbeidsongeval. Ze is in de fabriek, waar ze werkte, tussen twee machines gekneld geraakt. Het overlijden werd door twee interventieagenten gemeld. Marcel heeft na de melding geen verdere bejegening of begeleiding gekregen van de politie.

Bijlage 4 : Interviewschema (diepte-interviews)

0. INTRODUCTIE

Tijdens de introductie stel ik mezelf en de probleemstelling van mijn eindwerk kort voor en geef een korte toelichting over het verloop van het interview.

1. OPEN VERHAAL

De nabestaande zelf zijn verhaal over het overlijden, het rouwproces en de ervaringen met de politie laten doen.

2. CHECKLIST

Tijdens de tweede fase van het interview wordt nagegaan of volgende items voldoende aan bod zijn gekomen :

Algemeen :

- Wat is de relatie tussen de geïnterviewde en de overledene ?
- Wat was de doodsoorzaak ?
- Hoe komt het dat de politie de nabestaande heeft opgevangen ?
- Was het een interventieagent of een politionele slachtofferbejegenaar die de nabestaanden heeft opgevangen ?
- Waren de nabestaanden tevreden over de opvang door de politie ? Waarom wel ? Waarom niet ?

De melding van het overlijden :

- Wie heeft het overlijden gemeld ?
- Hoe is dit verlopen ?
- Hoe hebben de nabestaanden dit ervaren ?
- Hoe hebben de nabestaanden gereageerd op de melding van het overlijden ?
- Kon deze melding volgens de nabestaanden beter gebeuren ? Zo, ja op welke manier ?
- Wat zijn, volgens de nabestaanden, aandachtspunten bij dit gesprek ?

De eerste opvang door de politie ?

- Hoe is de opvang door de politie (interventieagenten en/of slachtofferbejegenaar) verlopen ?
- Wat heeft de politie juist gedaan ?
- Wat vonden de nabestaanden sterke punten van de eerste opvang door de politie ?
- Wat vonden ze zwakke punten ?
- Wat zijn, volgens de nabestaanden, aandachtspunten bij deze opvang ?
- Bij een zelfdoding : - Is er een verhoor afgenomen ?
 - Wie nam dit verhoor af ? Hoe verliep dit ?
 - Hoe voelde je je bij dit verhoor ?

Het rouwproces :

- Was er iemand van de politie aanwezig op de begrafenis ?
Indien ja : Hoe werd dit ervaren door de nabestaanden ?
Indien nee : Zou je dit een meerwaarde hebben gevonden ? Waarom ?
- Welke symptomen of reacties vertoonden de nabestaanden op het overlijden ?
- Hoe reageerde de politie op deze symptomen ?
- Hebben zij, gedurende het rouwproces, nog contact gehad met de politie ?
(Waarom wel ? Waarom niet ?)
Zo ja : - Op welke regelmaat ?
 - Hoe hebben zij deze contacten ervaren ?

3. EINDE

De nabestaande bedanken voor het interview. Navragen of de gegevens van de nabestaande mogen worden vermeld. Tot slot geef ik een kleine attentie aan de nabestaande.