# Opvang van slachtoffers door de politiediensten. Beantwoordt de GPI 58, die in 2007 verschenen is, nog altijd aan de hedendaagse realiteit?

***Vast Comité van Toezicht op de politiediensten***

*Toezichtsonderzoek*

Luchtfoto: WIM ROBBERECHTS & Co
Bron: Kamer van volksvertegenwoordigers, foto gerealiseerd met medewerking van de Directie Luchtsteun van de federale politie.

# INHOUD

**1. SYNTHESE** ____ **1**

**2. OPDRACHT** ____ **3**

**3. REFERENTIEKADER** ____ **3**

3.1 Vooraf ---- 3

3.2 Drie onderzoeksassen ---- 3

3.2.1 As 1: slachtoffers (3 categorieën) ..... 4

3.2.2 As 2: opvang (een transversale as) ..... 7

3.2.3 As 3: politiediensten ..... 8

**4. EERSTE ONDERZOEKSFASE BETREFFENDE DE IMPLEMENTATIE VAN DE GPI 58** ____ **8**

**5. METHODE** ____ **9**

**6. ONDERZOEKSRESULTATEN** ____ **10**

6.1 Vraag 1: wat denkt u over de definitie van slachtoffer zoals vervat in de GPI 58? Zou zij uitgebreid/ingeperkt kunnen/moeten worden? ---- 11

6.1.1 Definitie als dusdanig ..... 11

6.1.2 Kwetsbare personen die niet vallen onder de definitie van de GPI 58..... 12

6.1.3 Doelgroepen die meer specifieke verwachtingen kunnen koesteren..... 14

6.1.4 Samengevat..... 16

6.2 Vraag 2: heeft u binnen uw politiekorps een specifiek beleid ontwikkeld inzake slachtofferbejegening (zoals voorzien in de GPI 58)? ---- 17

6.3 Vraag 3: heeft u een evaluatie gemaakt van de toepassing van de GPI 58 binnen uw politiekorps? ---- 20

6.4 Vraag 4: ondervindt u moeilijkheden bij de toepassing van de GPI 58? ---- 21

6.4.1 Kwestie van het beroepsgeheim ..... 22

6.4.2 Kwestie van de dubbele pet en van de toelage ..... 23

6.4.3 Toegang tot de werkinstrumenten ..... 24

6.4.4 Verwijsformulieren en arrondissementele raad ..... 24

6.4.5 Op structureel vlak ..... 24

6.4.6 Media en sociale netwerken..... 24

6.4.7 Voortdurende opleiding en sensibilisering van de personeelsleden ..... 25

6.4.8 Onthaal van buitenlandse slachtoffers en/of slachtoffers die een andere taal spreken dan de taal van de streek waar ze wonen ..... 25

6.4.9 Onthaal van slachtoffers die illegaal in het land verblijven..... 25

6.4.10 Psychiatrische patiënten ..... 25

6.5 Vraag 5: denkt u dat de politionele slachtofferbejegening verbeterd kan worden binnen uw politiezone? Op welk vlak? ---- 26

6.5.1 Individueel aspect ..... 26

6.5.2 Rekrutering ..... 26

6.5.3 Visie van de verantwoordelijke ..... 27

6.5.4 Hercontactname ..... 27
6.5.5 Afwezigheid van de anderen opvangen ..... 27
6.5.6 Structureel niveau ..... 28
6.6 Vraag 6: heeft u binnen uw politiezone specifieke initiatieven ontwikkeld met betrekking tot politionele slachtofferbejegening? ---------- 28
6.7 Vraag 7: wat denkt u over de arrondissementele raad voor slachtofferbeleid zoals voorzien in de GPI 58? Hoe is die arrondissementele raad bij u geïmplementeerd? ---------- 29
6.8 Vraag 8: welke rol vervult de DirCo? ---------- 31
6.9 Vraag 9: heeft u een verantwoordelijke aangesteld om het politionele slachtofferbejegeningsbeleid te ondersteunen? Wat is zijn rol en waar biedt hij een meerwaarde? ---------- 32
6.10 Vraag 10: wat doet u om uw personeelsleden te sensibiliseren en op te leiden? Ondervindt u moeilijkheden met betrekking tot dat specifieke aspect van de GPI 58? --------- 33
6.11 Vraag 11: wat denkt u over de competenties die men eist van de korpsleiding? ------ 34
6.12 Vraag 12: wat denkt u over de competenties die men eist van de dienst politionele slachtofferbejegening? ---------- 35
6.13 Vraag 13: aan wie heeft u de taak van gespecialiseerd medewerker toevertrouwd? Hoe werkt hij of hoe werkt de dienst politionele slachtofferbejegening? ---------- 36
6.14 Vraag 14: hoe verloopt de interactie tussen de dienst politionele slachtofferbejegening en de andere diensten van uw politiezone? ---------- 37
6.15 Vraag 15: heeft de dienst politionele slachtofferbejegening (of de gespecialiseerde politieambtenaar) binnen uw politiezone de neiging om de rol over te nemen van de tussenkomende politieambtenaar? ---------- 38
6.16 Vraag 16: wat denkt u over de samenwerking met de verschillende tussenkomende diensten op het vlak van politionele slachtofferbejegening (onthaal/hulp)? ---------- 39
6.17 Vraag 17: wordt de toestand van de slachtoffers met de andere partners van de slachtofferbejegening (onthaal/hulp) opgevolgd? Zo ja, hoe en hoe zit het dan met het beroepsgeheim? ---------- 41
6.18 Vraag 18: krijgt u van uw partners feedback over het geleverde werk inzake politionele slachtofferbejegening? ---------- 42
6.19 Vraag 19: is het verwijsformulier, zoals het voorzien is in punt 6.2. van de GPI, ingevoerd in uw politiezone? ---------- 43
6.20 Vraag 20: de GPI voorziet maatregelen voor specifieke vormen van slachtofferschap, minderjarigen die slachtoffer zijn van mishandeling en personen die een residentiële opvang nodig hebben. Ondervindt u moeilijkheden bij de opvang van die slachtoffers? ---------- 45
6.21 Vraag 21: beantwoordt de GPI 58, die verschenen is in 2007, nog altijd aan de hedendaagse realiteit? ---------- 46
6.21.1 De GPI beantwoordt aan de huidige werkelijkheid … ..... 46
6.21.2 ... hoewel hij dient te worden herzien op bepaalde punten ..... 47
6.21.3 Afzonderlijke functionaliteit en (nog te) weinig gekende tekst ..... 48
6.21.4 Een gebrek aan uniformiteit als gevolg van de realiteit op het terrein en een gebrek aan structuur ..... 48
6.21.5 Gezien de praktijk, wensen sommigen standaardisering ..... 49

**7. CONCLUSIE(S) _____ 50**

**8. AANBEVELING(EN)** ____ **52**
8.1 Met betrekking tot de politiediensten ---- 52
8.2 Met betrekking tot de GPI 58 als dusdanig ---- 53

**9. AFKORTINGEN** ____ **54**

# 1. Synthese

1. Dit toezichtsonderzoek werd uit eigen beweging geopend door het Comité P. Politionele slachtofferbejegening is immers een bijzonder aandachtspunt van de instelling. De afgelopen jaren werden verscheidene onderzoeken gevoerd met betrekking tot dit thema.

2. In het kader van dit onderzoek werd de nadruk gelegd op de opvang van slachtoffers door de politiediensten aan de hand van de GPI 58. Deze ministeriële omzendbrief regelt immers de politionele slachtofferbejegening sinds 2007. Hij is dwingend want hij reglementeert de politiepraktijken inzake slachtofferbejegening, de politiediensten moeten zich daar dus naar schikken.

3. Sinds zijn publicatie hebben de politiediensten het hoofd moeten bieden aan talrijke tragische gebeurtenissen en hebben ze daarop passend en professioneel moeten reageren, hetzij op het vlak van het opsporen van de daders van strafbare feiten, hetzij op het vlak van de opvang van slachtoffers. Wat dit laatste betreft, luidt de onderzoeksvraag als volgt: “Beantwoordt de GPI 58 nog altijd aan de hedendaagse realiteit?”. Om een antwoord op deze vraag te kunnen formuleren, werd een vragenlijst gestuurd aan een staal van twaalf politiezones en werd een vraaggesprek gehouden met de korpschefs en de vertegenwoordigers van de basispolitiefunctionaliteit ‘politionele slachtofferbejegening’ in elk van die zones. De antwoorden die zij hebben verstrekt op de onderzoeksvraag, kunnen als volgt worden samengevat: “de GPI 58 beantwoordt nog altijd aan de realiteit maar is niet langer actueel”.

4. Vanuit die vaststelling zou het relevant kunnen zijn om onder meer na te denken over de definitie van slachtoffer gegeven het feit dat de politiediensten veel verder gaan dan wat voorzien is door de ministeriële omzendbrief. Ze komen bijvoorbeeld tussen ten aanzien van slachtoffers van verkeersongevallen en/of rampen, wat nochtans niet voorzien is in de ministeriële omzendbrief.

5. De politiediensten werken overigens talrijke initiatieven uit inzake politionele slachtofferbejegening en sommigen wijzen op de noodzaak om bepaalde aspecten te uniformiseren en/of te standaardiseren, zoals bijvoorbeeld het aantal gespecialiseerde politieambtenaren per politiezone. Naar aanleiding van het toezichtsonderzoek werden ook verschillende problematieken aangesneden waaronder problemen die verband houden met: het beroepsgeheim, de dubbele pet, het verwijsformulier; de rol van de arrondissementele raden; de specifieke vormen van slachtofferschap. Over deze verschillende punten zou dus kunnen worden gereflecteerd.



6. Er kunnen twee aanbevelingen worden onderscheiden. De eerste aanbeveling heeft betrekking op de politiediensten die de al bestaande initiatieven moeten aanmoedigen en bevorderen. Ze zouden bovendien kunnen worden gekaderd in een duidelijk beleid inzake politionele

slachtofferbejegening door een (beleids)implementatienota op te stellen zoals soms gebeurt. Tot slot zou het nuttig zijn dat ze het werk van politionele slachtofferbejegening zoals het binnen hun eenheid wordt verricht, evalueren. De tweede aanbeveling betreft de ministeriële omzendbrief als dusdanig. Immers, indien hij niet meer actueel is, kan het nodig zijn hem te actualiseren. Dit gezegd zijnde, valt deze aanbeveling buiten het exclusieve terrein van de politiediensten die verplicht zijn die te volgen. Ze is niet aan hen gericht, maar wel aan de overheden die gelast zijn de omzendbrief te evalueren, daar het Comité P enkel zijn toepassing binnen de politiediensten heeft geëvalueerd.

# 2. Opdracht

7. Het toezichtsonderzoek heeft betrekking op de opvang van slachtoffers door de politiediensten in het algemeen. De onderzoeksvraag die in deze eerste fase werd geformuleerd, is echter veel nauwkeuriger en doelgerichter. De vraag luidt als volgt: *"Beantwoordt de GPI 58, die in 2007 verschenen is, nog altijd aan de hedendaagse realiteit?"*.

8. Voor dit toezichtsonderzoek diende te worden gewerkt in opeenvolgende fasen, beginnend met de uitwerking van een referentiekader betreffende de opvang van slachtoffers door de politiediensten, en dit globaal genomen. Dit referentiekader werd uitgewerkt om, op middellange termijn, andere toezichtsonderzoeken uit te voeren vanuit drie onderzoeksassen die werden bepaald (*cf. infra*). Een van deze assen houdt verband met 'de opvang' van slachtoffers en maakt het voorwerp uit van de eerste onderzoeksfase.

# 3. Referentiekader

9. Uit de aanvankelijke reflectie – die betrekking had op de uitwerking van een referentiekader – zijn verscheidene theoretische aspecten naar voren gekomen, die hierna worden uiteengezet.

## 3.1 Vooraf

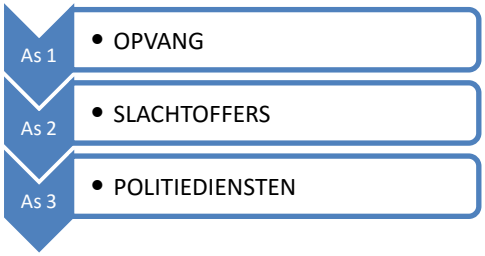
10. Met dit onderzoek heeft het Comité P niet de bedoeling om de boodschap te geven dat de opvang van slachtoffers door de politiediensten goed of slecht is maar wel om de boodschap te geven dat hij altijd verbeterd kan worden. Het gaat erom de weg te vinden naar een verbetering van de opvang van slachtoffers – zelfs indien die over het algemeen toereikend is –, wat het onderzoek zal moeten aantonen.

11. Dankzij de uitwerking van een referentiekader kan het Comité P vertrekken vanuit een ruimere (dan de analyse van individuele klachten) en meer toekomstgerichte (dan die gebaseerd op de gebeurtenissen uit het verleden) reflectie. Het kader stelt de instelling in staat om verder vooruit te kijken dan de problemen die zijn aangeklaagd door punctuele slachtoffers via de klachten die ze ontvangt en de bijbehorende vaststellingen. De problemen die ter kennis worden gebracht van de controleorganen houden meestal verband met individuele disfuncties. Hoewel deze disfuncties er niet hoeven te zijn, zijn ze niet altijd de afspiegeling van de structurele oorzaak van een mogelijk slechte opvang van slachtoffers door de politiediensten.

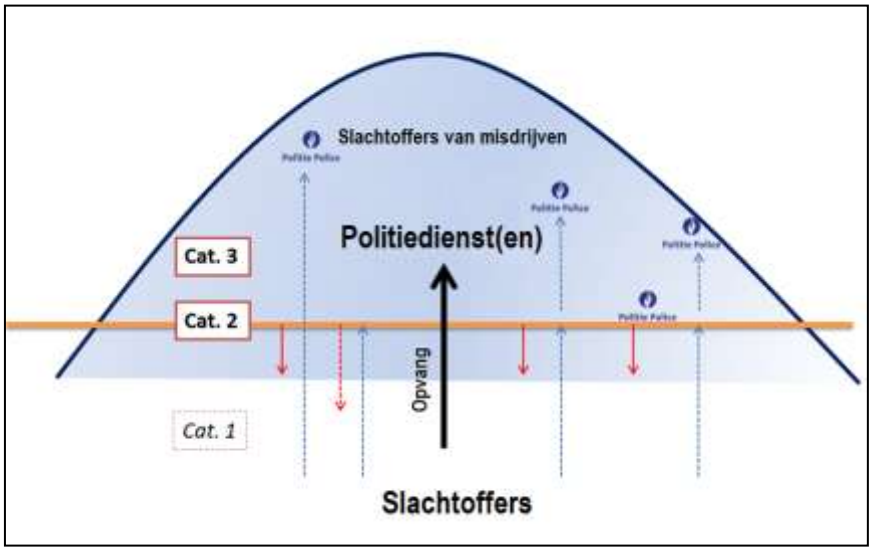


## 3.2 Drie onderzoeksassen

12. Vertrekkende vanuit de titel van het toezichtsonderzoek werd de nadruk gelegd op drie onderscheiden assen:

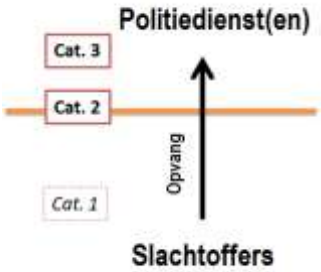



13. Op een schema komen de onderzoeksassen nog beter tot uiting.




### 3.2.1 As 1: slachtoffers (3 categorieën)

14. Vertrekkende vanuit deze eerste werkas, kunnen de slachtoffers worden ondergebracht in één van de drie volgende onderverdelingen:




**categorie (1)**: slachtoffers 'in het algemeen';

**categorie (2)**: slachtoffers die een stap zetten naar de politiediensten;

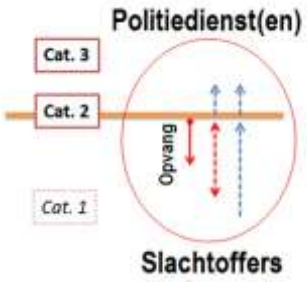
**categorie (3)**: slachtoffers die (correct) opgevangen worden door de politiediensten.

15. **Categorie (1)** heeft betrekking op slachtoffers 'in het algemeen'; deze personen ondervonden of ondervinden een nadeel, een gebeurtenis, een schade, enz. en beslissen om de informatie niet ter kennis te brengen van de

politiediensten en *(de facto)* de gerechtelijke overheid. Deze slachtoffers zijn vast en zeker talrijk en maken deel uit van de bevolking in ruime zin.

16. Deze categorie valt niet rechtstreeks binnen het onderzoeksveld van het Comité P omdat ze *(a priori)* geen actieve stappen hebben ondernomen bij een politiedienst. Ze hebben, goed- of kwaadschiks, beslist om hun situatie te beleven zonder die aan te klagen. Dat is een keuze die men kan begrijpen en die sommige organisaties, met behulp van sensibiliseringscampagnes, kunnen proberen te beïnvloeden[1]. Dat behoort niet direct tot de bevoegdheden en de opdrachten van het Comité P, ook al kan het interessant zijn om zich vragen te stellen bij de redenen waarom deze (verborgen) slachtoffers zich niet tot de politiediensten richten[2].

17. **Categorie (2)** omvat de personen die beslist hebben om zich tot de politiediensten te wenden om de feiten die ze hebben ondergaan aan te geven. Dit is een belangrijke categorie voor het Comité P want de slachtoffers, die zich tot de politiediensten richten, hebben dit eerste contact dat bepalend is voor het vervolg van hun traject als slachtoffer. Ze kunnen echter ingevolge dit contact:




(**a**) 'terugkeren' naar categorie[3] (**1**);

(**b**) 'vast blijven zitten' in categorie (**2**);

(**c**) 'overgaan' naar categorie (**3**).

18. Normaliter moeten de slachtoffers na dit bezoek aan de politiediensten kunnen overgaan naar categorie (**3**), die voornamelijk bestaat uit de slachtoffers van een misdrijf (misdrijven) die een stap hebben gezet naar de politiediensten en die (correct) werden opgevangen. Deze status komt het vaakst voor wanneer een proces-verbaal is opgesteld en/of de slachtoffers correct werden opgevangen op het vlak van politionele slachtofferbejegening. In dat geval wordt het misdrijf in eerste instantie gekwalificeerd en wordt de persoon, als slachtoffer, opgevangen op basis van hetgeen voorzien is in de wetteksten, de verschillende omzendbrieven waaronder de GPI 58, enz.

19. De aandacht van het Comité P moet worden gevestigd op het feit dat niet alle slachtoffers die een klacht wensen in te dienen, kunnen overgaan naar categorie (**3**), dit is meer bepaald het geval wanneer ze geconfronteerd worden



[1] Sensibiliseringscampagnes kunnen immers, door bemiddeling van professionals op het terrein, proberen om bepaalde slachtoffers bewust te maken van hun situatie opdat ze die zouden aanklagen, zich laten helpen, enz.

[2] Aanwijzingen over de perceptie (onderzoekstype "monitor") die de 'slachtoffers' kunnen hebben van de politiediensten zouden echter zeer interessant kunnen zijn.

[3] Met de bijkomende bijzonderheid gebonden aan het feit dat deze slachtoffers een stap zullen hebben gezet naar politiediensten.

met: (1) situaties van weigeren te akteren waarbij de politieambtenaar zijn weigering direct te kennen geeft en (2) situaties van weigeren te akteren die men als "verdoken" zou kunnen bestempelen[4].

20. Hoewel de meeste situaties van slachtoffers die zich aanbieden bij de politiediensten niet zo worden behandeld en wetende dat de politiediensten in het merendeel van de gevallen goed of zelfs uitstekend werk verrichten op het vlak van politionele slachtofferbejegening, zijn er ook voorbeelden van vervelende situaties. Terwijl dat nooit het geval zou moeten zijn en men zelfs zou moeten kunnen spreken van een vorm van 'nultolerantie' voor deze situaties.

21. De categorieën zoals ze hier beschreven zijn, leggen de nadruk op het feit dat de politiediensten soms, op hun niveau, een ongeoorloofde, zelfs onwettige filter toepassen wanneer ze slachtoffers wegsturen – ongeacht of dit op duidelijke dan wel verdoken wijze gebeurt –, terwijl de slachtoffers hun schroom hebben overwonnen om de stap te zetten om een klacht in te dienen en om uit categorie **(1)** te raken.

22. Tot categorie (**2)** behoren ook de slachtoffers waarvoor de politiediensten een proces-verbaal akteren maar waarvoor geen opvang van het vlak van politionele slachtofferbejegening werd verricht. Deze slachtoffers werden niet ingelicht over hun rechten, ze werden niet doorverwezen naar een hulpverleningsdienst, ze hebben m.a.w. een situatie beleefd die 'secundaire victimisatie[5]' zou kunnen worden genoemd.

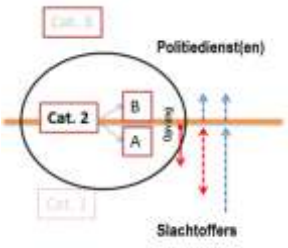
.....

[4] Waarbij politieambtenaren bijvoorbeeld aan het slachtoffer meedelen: dat hij moet terugkomen met een medisch attest (wanneer de persoon een klacht komt indienen voor slagen en verwondingen); dat het medisch attest niet geldig is omdat dit een speciaal model moet zijn (wanneer de persoon (terug)komt met een medisch attest); dat wat hij uitlegt een burgerlijk probleem is, we zijn niet bevoegd (terwijl het bijvoorbeeld gaat over het niet afgeven van een kind); dat het commissariaat gaat sluiten, dat hij 's anderendaags moet terugkomen (terwijl de persoon niet de tijd heeft om terug te komen en het niet bijna het sluitingsuur is); dat er een wachttijd van drie uur is (terwijl de wachtzaal nagenoeg leeg is); dat de persoon niet in staat is om te worden verhoord wanneer hij meer dan twee biertjes gedronken heeft; dat de persoon geen geldige verblijfsvergunning heeft, dat hij illegaal in België verblijft; dat de persoon een klacht moet indienen bij de politie van zijn woonplaats wanneer hij zich aanbiedt bij het dichtstbijzijnde en voor hem makkelijkste commissariaat; dat de politie geen klachten tegen politieambtenaren akteert wanneer de persoon het slachtoffer is geworden van politiegeweld; dat verkrachting tussen echtgenoten niet bestaat; enz. De voorbeelden van dit soort van disfunctie zijn legio en ze kunnen worden geïllustreerd door de dossiers die binnen de instelling worden behandeld.

[5] Het volgende uittreksel is opgenomen om kort te verduidelijken wat wordt verstaan onder 'secundaire victimisatie': *"secundaire victimisatie komt voort uit de reacties van de systemen en van de omgeving van de persoon die het slachtoffer was van een onaanvaardbare daad (misdaad, agressie, enz.)"* (vrije vert.) – http://www.agidd.org/domaines-dintervention/victimisation-secondaire/.

23. De slachtoffers van misdrijven bijvoorbeeld waarvoor geen proces-verbaal werd geakteerd, keren terug naar categorie (**1**), ze treden niet toe tot categorie (**2**) en ze lopen dus het risico om nooit over te gaan naar categorie (**3**)[6]. Van de slachtoffers voor wie een proces-verbaal is opgesteld, zullen sommigen niet overgaan naar categorie (**3**) omdat ze niet zullen zijn opgevangen op het vlak van politionele slachtofferbejegening, ze blijven vasthangen in categorie (**2**). Daarnaast zijn er ook slachtoffers voor wie de procedure correct werd gevolgd, een proces-verbaal werd opgesteld en de slachtoffers werden opgevangen op het vlak van politionele slachtofferbejegening; deze slachtoffers gaan dan over naar categorie (**3**). Samengevat, omvat categorie (**2**) twee subcategorieën van slachtoffers[7]:

- *subcategorie (**A**)* waarin de slachtoffers opgenomen zijn die een stap hebben gezet naar de politiediensten maar waarvoor geen proces-verbaal werd opgesteld;
- *subcategorie (**B**)* waarin de slachtoffers opgenomen zijn waarvoor enkel een proces-verbaal[8] werd opgesteld maar voor wie de opvang niet correct of zelfs helemaal niet is gebeurd.




24. **<u>Categorie</u> (3)**, tot slot, heeft betrekking op de slachtoffers voor wie een proces-verbaal werd opgesteld en die passend zijn opgevangen. Ze gaan logischerwijs over van categorie (**1**), naar categorie (**2**), naar categorie (**3**), ze werden verhoord, geïnformeerd, doorverwezen, enz., en werden gecodeerd in het kader van een proces-verbaal. Voor categorie (**3**) heeft ambtshalve een opvang op louter politioneel vlak plaatsgevonden (een proces-verbaal opstellen) maar ook op het vlak van politionele slachtofferbejegening (informatie verstrekken; verwijzen naar een hulpverleningsdienst of naar de dienst politionele slachtofferzorg; hebben de politieambtenaren blijk gegeven van empathie; hebben ze een correcte houding aangenomen; enz.).

### 3.2.2 As 2: opvang (een transversale as)

25. Wat de tweede as betreffende de opvang betreft, dient te worden verwezen naar de teksten die de inhoud en de context van deze opvang verduidelijken. De plichten van politieambtenaren tegenover slachtoffers zijn *in extenso* vermeld in verscheidene documenten[9], met inbegrip van de deontologische



.....

[6] Behalve indien zij zich rechtstreeks richten tot instanties zoals het parket, een advocaat, het Comité P, of andere. In dat geval passen deze slachtoffers niet in het schema dat de politionele interventies beoogt.

[7] Een belangrijk verschil ligt in het feit dat voor subcategorie (B) wanneer de feiten geregistreerd zijn in ISLP en *de facto* in de ANG, het slechts vanaf dat ogenblik is dat de slachtoffers – voor wie het registratieproces afgerond is – 'zichtbaar' zijn. Wat niet het geval is voor de slachtoffers van subcategorie (A).

[8] Voor de slachtoffers van misdrijven.

[9] Ze zijn talrijk.

code waarop de politieambtenaren zich moeten beroepen. De analyse die kan voortvloeien uit deze as is vrij eenvoudig. Hoewel de situaties nooit volledig zwart of wit zijn, kan rekening worden gehouden met het feit dat: (**1**) de politieambtenaar de voorschriften inzake onthaal en politionele slachtofferbejegening heeft nageleefd want hij heeft niet verzuimd aan de opdrachten die hem zijn opgelegd; (**2**) de politieambtenaar de voorschriften inzake onthaal en politionele slachtofferbejegening niet heeft nageleefd en is tekortgeschoten in zijn opdrachten van basispolitiezorg.

### 3.2.3 As 3: politiediensten

26. Wat de derde onderzoeksas betreft, dienen alle politiediensten in overweging te worden genomen, ongeacht of ze lokaal dan wel federaal zijn.

# 4. Eerste onderzoeksfase betreffende de implementatie van de GPI 58

27. Het Comité P heeft beslist om de materie aan te snijden via de tweede onderzoeksas die betrekking heeft op *"de opvang"* van slachtoffers. Deze opvang wordt geregeld door een politionele richtlijn, **"**GPI 58[10]**"** genaamd. Deze richtlijn is gepubliceerd in 2007. Daarna zullen, uitgaande van de eerste onderzoeksas die meer specifiek betrekking heeft op de doelgroep vertegenwoordigd door "de slachtoffers", de navolgende onderzoeken nauwkeuriger en doelgerichter kunnen zijn[11].

28. Dit onderzoek kan dus worden beschouwd als een voorafgaande stap die betrekking heeft op de politionele slachtofferbejegening in de zin van de GPI 58. De navolgende onderzoeken zouden kunnen handelen over meer precieze types van slachtoffers[12] die geïdentificeerd zouden kunnen worden als (meer) 'verzwakte' slachtoffers door hun status, hun levensomstandigheden of hun leeftijd. Wij denken bijvoorbeeld aan de slachtoffers van echtelijk geweld, seksueel geweld, stalking, enz.

29. Andere types van slachtoffers kunnen echter ook opduiken in functie van onverwachte gebeurtenissen, en dit onafhankelijk van hun status, hun leeftijd of hun situatie. Wij denken onder meer aan de slachtoffers van terroristische aanslagen. Slachtoffers kunnen in contact treden met de politiediensten zonder te vallen onder de voorschriften van de omzendbrief GPI 58. Het onderzoek heeft het bestaan aangetoond van gebeurtenissen die geen verband houden



.....

[10] Omzendbrief GPI 58 van 4 mei 2007 (gepubliceerd op 5 juni 2007) betreffende politionele slachtofferbejegening in de geïntegreerde politie, gestructureerd op twee niveaus.

[11] Er kunnen immers verscheidene types van slachtoffers worden onderscheiden afhankelijk van het feit of ze bijvoorbeeld vrouwen, minderjarigen, bejaarden of mindervaliden zijn.

[12] Zonder hen evenwel te willen stigmatiseren.

met een misdrijf en waarvoor de politiediensten eensgezind van oordeel zijn dat opvang op het vlak van politionele slachtofferbejegening noodzakelijk is[13].

30. Met betrekking tot de derde onderzoeksas betreffende de politiediensten, werd dit onderzoek, in eerste instantie, beperkt tot de lokale politiezones.

# 5. Methode

31. De onderzoeksdaden werden verricht in de periode van januari tot juni 2018 volgens de onderstaande opeenvolgende stappen:

1) **het opmaken van een gedetailleerde vragenlijst** uitgaande van de voorschriften van de GPI 58 en gericht aan de korpschefs. De vragenlijst die voorgelegd is aan de politiezones is als bijlage bij dit verslag opgenomen;

2) **het selecteren van een staal** van politiezones (12 in totaal) aan wie de vragenlijst werd gestuurd;

3) **het afnemen van interviews** op basis van de eerder aan de korpschefs gestuurde vragenlijsten opdat ze de ontmoeting met de commissarissen-auditors nuttig zouden kunnen voorbereiden;

4) het opstellen van **een onderzoeksverslag** waarin de resultaten voor alle politiezones van het staal samengevat zijn weergegeven.

32. In deze eerste onderzoeksfase werd enkel de lokale politie bevraagd. De twaalf politiezones die het staal uitmaken, werden geselecteerd op basis van zowel objectieve[14] als subjectieve[15] criteria. De volgende politiezones werden geselecteerd:

.....

[13] Dit aspect zal *infra* worden besproken aan de hand van de verslagen over de afgenomen interviews.

[14] We hebben ons daarbij onder meer gesteund op een (louter) cijfermatig overzicht van de dossiers vervat in de databank van het Comité P in verband met de functionaliteit DPSB (Dienst Politionele Slachtofferbejegening) voor de jaren 2014 t.e.m. 2016 en op de ervaring die werd opgedaan tijdens bepaalde recente dossiers die werden behandeld door de Dienst Enquêtes P en verband houden met de thematiek van de opvang van slachtoffers.

[15] Er diende ook te worden vermeden dat dezelfde politiezones zouden worden geselecteerd als deze die worden bezocht in het kader van andere (thematische) toezichtsonderzoeken die thans aan de gang zijn; alsook dienden de politiezones te worden gediversifieerd rekening houdend met hun typologie; diende één politiezone per provincie te worden gekozen en twee voor het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.

| | | | |
|---|---|---|---|
| 5273 | ZP Braine-l'Alleud | 5343 | PZ Montgomery |
| 5277 | ZP Liège | 5350 | PZ Grens |
| 5299 | ZP Gaume | 5380 | PZ Tongeren/Herstappe |
| 5304 | ZP Orneau-Mehaigne | 5406 | PZ Dilbeek |
| 5318 | ZP Comines-Warneton | 5419 | PZ Schelde-Leie |
| 5339 | PZ Brussel-Elsene | 5449 | PZ Oostende |

33. Merk op dat zowel de Nederlandstalige als de Franstalige gesprekspartners ronduit hebben kunnen spreken tijdens de interviews die gedepersonaliseerd zijn verlopen. De ontmoetingen hebben hoofdzakelijk plaatsgevonden in aanwezigheid van de korpschef en van gespecialiseerde medewerkers/referentiepersonen inzake politionele slachtofferbejegening. Over het algemeen zijn de gesprekken goed verlopen en stonden de gesprekspartners positief tegenover de onderzoeksmethode.

34. Het is hier niet de bedoeling om een beeld op te hangen van de politionele slachtofferbejegening per zone maar wel om een beeld op nationaal vlak te schetsen van de functionaliteit aan de hand van de voorschriften van de GPI 58 en van de ervaringen van de politiezones uit het staal. Om de gedane belofte na te komen, zal de inhoud van de antwoorden niet specifiek gelinkt worden aan de geselecteerde politiezones.

# 6. Onderzoeksresultaten

35. In dit deel van het verslag wordt op gedepersonaliseerde, synthetische en analytische wijze verslag uitgebracht over de (voornaamste) antwoorden op de vragen die – vertrekkende vanuit de voorschriften van de GPI 58 – werden gesteld aan de verschillende bezochte politiezones.

## 6.1 Vraag 1: wat denkt u over de definitie van slachtoffer[16] zoals vervat in de GPI 58? Zou zij uitgebreid/ingeperkt kunnen/moeten worden?

### 6.1.1 Definitie als dusdanig

36. Volgens onze respondenten blijkt de ministeriële omzendbrief GPI 58 zeer ruim te zijn qua inhoud maar is de definitie van slachtoffer, paradoxaal genoeg, vrij beperkt. Dit kan onder meer worden verklaard door het feit dat de politiediensten in contact komen met verschillende soorten mensen die niet altijd vallen onder de categorie van slachtoffers van strafbare feiten. Bijgevolg is hun optreden inzake politionele slachtofferbejegening ruimer en leven ze niet *sensu stricto* na wat voorzien is door de ministeriële omzendbrief. Bij wijze van voorbeeld verwijzen sommigen naar hun interventies met betrekking tot: natuurrampen; onopzettelijke brandstichtingen; zelfdodingen; verkeersongevallen (waarbij soms alleen bestuurders betrokken zijn); crisissituaties met mentaal gestoorden; situaties waarbij getuigen betrokken zijn; personen die een morele, fysieke en/of andere schade hebben geleden; enz. De aangehaalde voorbeelden van interventies, buiten het strikte kader van de GPI 58, zijn zeer talrijk.

37. De definitie van slachtoffer, zoals die voorzien is door de GPI 58, is dus, in het licht van degenen die tussenkomen, te beperkt. Dat kan worden verklaard doordat de werkelijkheid waarmee de politiediensten geconfronteerd worden veel ruimer is. Dit ook rekening houdend met het feit dat de politie-interventies zelf maatschappelijke bezorgdheden kunnen opwekken. Het sociaal aspect maakt ook deel uit van de politieopdrachten. Een omzendbrief zoals de GPI 58 biedt een kader om de praktijk te benaderen, dat kader is noodzakelijk. Toch zien de respondenten het slachtofferschap ruimer en strekt het zich onder meer uit over de personen die fysieke en mentale letsels hebben opgelopen en/of die psychologisch lijden, een economisch verlies lijden, …[17] en niet enkel ingevolge een misdaad, een wanbedrijf of een schending van een wetsbepaling[18].

.....

[16] *"De natuurlijke persoon alsook zijn na(ast)bestaanden die als direct gevolg van handelen of nalaten in strijd met de wetgeving schade heeft geleden, met inbegrip van een lichamelijk of geestelijk letsel, een psychisch lijden of een economisch verlies"*.

[17] De zelfdoding van een kind; de dood van een man naar aanleiding van een arbeidsongeval, zijn twee voorbeelden die gegeven werden tijdens de interviews.

[18] Een voorbeeld van de definitie van slachtoffer zoals voorgesteld door een respondent: *"het slachtoffer is een persoon die een schokkende gebeurtenis heeft beleefd buiten de gebruikelijke menselijke ervaring, die daarvan getuige is geweest of die de gebeurtenis heeft gehoord en die heeft gereageerd met een hevig gevoel van onmacht en van diepe angst. Dit zijn normale reacties op een abnormale gebeurtenis waarin de eigen perceptie van het slachtoffer in eerste instantie bepalend is voor de impact van de gebeurtenis"*. Deze definitie verwijst niet naar het strafbaar feit.

38. Voor vele, zo niet voor alle respondenten zou de definitie van slachtoffer aldus kunnen worden verruimd en aangepast aan deze realiteit. De politiediensten treden hoofdzakelijk op voor de emotioneel geraakte slachtoffers maar ook voor de emotioneel geraakte getuigen. Deze laatsten zijn echter niet opgenomen in de ministeriële omzendbrief. Zoals hiervoor vermeld, zou de omzendbrief moeten kunnen worden uitgebreid tot de slachtoffers van traumatiserende gebeurtenissen zoals branden, rampen, verkeersongevallen en getuigen. Wat in de praktijk gebeurt[19].

39. Het begrip 'nabestaanden' is niet duidelijk. De politiediensten weten niet altijd wie precies de nabestaanden van de slachtoffers zijn. De omzendbrief is hieromtrent niet nauwkeurig. Dat is een ingewikkeld aspect voor de politiediensten, temeer daar de maatschappij evolueert en de gegevens die betrekking hebben op de gezinnen met de tijd veranderen. Een definitie van het begrip 'nabestaande'[20] is vervat in de COL 17/2012, net als een schema[21]. In dit schema is bijvoorbeeld rekening gehouden met gescheiden koppels. Deze definitie zou idealiter kunnen worden toegevoegd in de GPI 58. De politieambtenaren moeten vermijden dat ze flaters slaan, wat niet altijd evident[22] is, ook rekening houdend met de situaties van koppels die niet samenleven.

40. Bovendien hebben de slachtoffers hogere verwachtingen van de politiediensten dan vroeger *"in de jaren 90, sprak men niet over politionele slachtofferbejegening zoals vandaag het geval is"*. Dit gezegd zijnde, zijn de verwachtingen die de slachtoffers kunnen hebben van de politieambtenaren ook veel talrijker en hebben sommigen zelfs verduidelijkt dat de tendens is om steeds meer te verlangen van deze laatsten.

### 6.1.2 Kwetsbare personen die niet vallen onder de definitie van de GPI 58

41. Wat met personen die geen slachtoffer zijn maar die dat zouden kunnen worden afhankelijk van diverse elementen die gelinkt kunnen zijn aan de leeftijd, de levensomstandigheden en/of andere omstandigheden? Zoals

.....

[19] Een ander voorbeeld in verband met de definitie van slachtoffer: *"Wat de definitie betreft: we gebruiken eerder de definitie van de sector van de slachtofferhulp en van de Europese richtlijnen inzake slachtofferhulp (psychosociale eerstelijnshulp) die ruimer is"*.

[20] *"Rechthebbende van de overledene of elke persoon die een affectieve band heeft met hem"*.

[21] *In casu* om te bepalen welke nabestaande moet worden verwittigd (bijlage 1 bij de COL 17/2012).

[22] De kwestie van de nabestaanden is een echte moeilijkheid voor het personeel op het terrein. De politiediensten hebben geen oplossing, terwijl de gevolgen toch zwaar kunnen zijn voor de betrokken personen. Wie verwittigen? Is de persoon een nabestaande? Verwittigt men hem of verwittigt men hem niet? Wie verwittigt men in de allereerste plaats? Sommige nabestaanden, of personen die als dusdanig worden beschouwd, hebben niets meer te maken met het slachtoffer, terwijl anderen, die niet worden beschouwd als naasten maar dat wel zijn, niet werden verwittigd, …

hiervoor vermeld, vinden de vertegenwoordigers van de politiediensten dat de definitie van slachtoffer ruimer moet worden bekeken.

#### 6.1.2.1 Bejaarden

42. De politieambtenaren denken onmiddellijk aan bejaarden die verdwijnen uit psychiatrische instellingen en/of rusthuizen waar ze verblijven. Sommige politiezones werken nauw samen met de instellingen op hun grondgebied om snel en doeltreffend te kunnen handelen met betrekking tot deze problematiek[23]. In welbepaalde gevallen is de persoon geen slachtoffer maar dreigt hij dat op een of ander ogenblik wel te zijn. De informatie die vergaard is in het kader van een voorafgaand werk wordt meegedeeld binnen enkele minuten die volgen op de melding van de verdwijning. In bepaalde politiezones werd een protocol "verdwijning senior" op punt gezet.

43. Een ander voorbeeld dat naar voren wordt geschoven met betrekking tot bejaarden betreft de 'hitteplannen' tijdens dewelke de politie een rol kan moeten spelen. Er dient opgemerkt dat tijdens de interviews de goede samenwerking met de gemeentediensten in dit verband vaak werd aangehaald en dat sommige politiediensten meer dan andere optreden in het kader van deze plannen.

#### 6.1.2.2 Daklozen

44. Een andere categorie van personen die niet worden beschouwd als slachtoffers in de zin van de GPI 58 maar met wie de politiediensten contact hebben, zijn de daklozen. Deze categorie is vooral onderworpen aan politie-interventies tijdens de 'grote kou'-plannen. Dat is een periode waarin informatiebeheer door de politie onvermijdelijk is en de politie in staat moet kunnen zijn om deze personen correct te informeren. De politiediensten bieden soms hulp om deze personen te vervoeren naar de voorziene opvangplaatsen. Een vertegenwoordiger van een politiezone heeft erop gewezen: *"Wat daklozen betreft, komen we niet echt tussenbeide. Wat we doen, is bij het levenseinde, dan werken we met een vzw. Het idee is om de straatvrienden te vinden om een plechtigheid te kunnen organiseren. We hebben dat gedaan met een dakloze die met zijn moeder samenleefde"*.

45. Men mag niet vergeten dat de politie, tegenover deze doelgroep, een sociale rol te vervullen heeft, zoals vrij duidelijk blijkt uit het bovenstaande voorbeeld. Vertegenwoordigers van de politiezones hebben erop gewezen dat ze in hun cellen daklozen hebben moeten huisvesten toen het erg koud was en er geen plaatsen voorhanden waren in de opvangcentra. Dit komt niet zelden voor maar het is een praktijk die vragen oproept bij de verantwoordelijken die



.....

[23] *Cf.* inlichtingenfiche die informatie bevat die nuttig is voor de onderzoekers; de invalspunten; de foto; de naam van de behandelend geneesheer, enz.

soms het onderwerp niet durven aan te snijden. Ze vragen zich af of ze er goed aan doen of niet.

#### 6.1.2.3 Minderjarigen

46. Een andere categorie van personen die meer risico lopen, zijn uiteraard de minderjarigen, meer bepaald wanneer ze weglopen uit psychiatrische instellingen en/of jeugdbeschermingsinstellingen en er zo snel mogelijk gereageerd moet worden. Vergeten we ook niet de minderjarigen die getuige en/of slachtoffer zijn van intrafamiliaal geweld.

#### 6.1.2.4 Personen betrokken bij verkeersongevallen en/of incidenten gelinkt aan rampen

47. De GPI 58 heeft het specifiek over slachtoffers van misdrijven, maar wat met de slachtoffers van verkeersongevallen en van branden en rampen? In de tekst wordt niet verwezen naar deze slachtoffers. De processen-verbaal die worden opgesteld in het kader van een verkeersongeval vermelden niet de term “slachtoffer” maar “betrokken partij”. Het is een feit dat een bestuurder die in fout is ook in shock kan zijn door het ongeval en de schade die hij heeft veroorzaakt. Moet hij worden opgevangen op het vlak van politionele slachtofferbejegening? De vraag werd gesteld.

48. Volgens een respondent zou de GPI 58 zich ook kunnen baseren op de COL 17 uit 2012[24] inzake het respectvol omgaan met en het waardig afscheid nemen van de overledene. Deze richtlijn van 12 november 2012 – die verschenen is na de GPI 58 – bevat goede dingen, volgens hen[25]. Ze is volledig en vooral, ze werd opgesteld met mensen van het terrein. Meer algemeen gesproken, zou het voor sommige respondenten eenvoudiger zijn om zich te kunnen wenden tot één enkele tekst die de hele materie van politionele slachtofferbejegening zou overkoepelen.

### 6.1.3 Doelgroepen die meer specifieke verwachtingen kunnen koesteren

49. Doelgroepen kaderen binnen de definitie van slachtoffer zoals ze bestaat, maar ze kunnen meer specifieke verwachtingen koesteren ten aanzien van de politiediensten.



.....

[24] Gemeenschappelijke omzendbrief van de minister van Justitie, de minister van Binnenlandse Zaken en het College van procureurs-generaal inzake het respectvol omgaan met de overledene, de mededeling van zijn overlijden, het waardig afscheid nemen en de schoonmaak van de plaats van de feiten, in geval van tussenkomst door de gerechtelijke overheden.

[25] Deze richtlijn vloeide voort uit de vaak negatieve ervaringen die ouders van vermoorde kinderen hadden beleefd die meenden dat ze niet in waardige en fatsoenlijke omstandigheden afscheid hadden kunnen nemen van hun kind en dat ze geen passende hulp en bijstand hadden genoten.

### 6.1.3.1 Slachtoffers van aanslagen

50. Slachtoffers van aanslagen vallen helemaal onder de definitie van de GPI 58 maar dat betekent evenwel niet dat alle verwachtingen van deze slachtoffers inzake opvang worden ingelost. In Frankrijk werd ingevolge een reeks gebeurtenissen het "enig loket" ingevoerd. In België heeft de onderzoekscommissie gelast met de analyse van de omstandigheden die hebben geleid tot de terroristische aanslagen van 22 maart 2016 ook aanbevelingen geformuleerd met betrekking tot slachtoffers, onder meer de oprichting van een enig loket voor de slachtoffers en een verandering van de vergoedingsregeling[26].

### 6.1.3.2 Slachtoffers van intrafamiliaal geweld

51. Slachtoffers van intrafamiliaal geweld vallen ook onder de definitie van de GPI 58 maar er blijkt dat zij niet altijd correct worden opgevangen. Er dient opgemerkt dat de wet op de verwijdering[27] niet vaak, zelfs nagenoeg nooit wordt toegepast, omdat het parket hier geen voorstander van is. Volgens sommigen is deze wet te snel gepubliceerd. *"In Holland zijn er opvangcentra voor gewelddadige mannen, terwijl dat bij ons niet bestaat"*. De wet werd enigszins gekopieerd van Nederland, maar de structuren zijn niet dezelfde in België. Dit houdt niet rechtstreeks verband met de definitie van slachtoffer maar is een aspect dat door verscheidene respondenten naar voren werd geschoven en dus aandacht verdient. Dit aspect zal verder in dit verslag worden besproken (*cf. infra*).

### 6.1.3.3 Grenzen aan de uitbreiding van het concept "slachtoffer"

52. Met betrekking tot de grenzen aan dit alles, want er moeten grenzen zijn aan de uitbreiding van het concept en/of de definitie van slachtoffer, wordt natuurlijk de verwijzing en de doorverwijzing naar de *ad-hocdiensten* vermeld. Temeer daar de politiediensten aandachtig moeten zijn en blijven om niemand 'op de tenen te trappen'. De gespecialiseerde medewerkers moeten ervoor opletten geen therapeut te zijn en, als dat het geval is, dan is het duidelijk en houden ze zich aan hun opdrachten. De benadering moet geruststellend zijn voor de slachtoffers op het vlak van dringende en globale opvang, het gezond verstand primeert. Men moet soepel zijn en tegelijkertijd de bakens in acht nemen.



53. Voor de ontmoete gesprekspartners is het belangrijk om de politionele slachtofferbejegening en de (gemeentelijke) sociale diensten te splitsen. In kleine politiezones lijkt het moeilijker om zich hieraan te houden. Grote politiezones slagen erin om een zekere gedragslijn aan te houden want ze zijn

.....

[26] Zie hieromtrent onder meer de site: https://justitie.belgium.be/nl/commissiefinancielehulp.

[27] De wet van 15 mei 2012 betreffende het tijdelijk huisverbod in geval van huiselijk geweld.

omringd door talrijke sociale diensten. In kleine gemeenten is het anders, volgens de respondenten.

54. Omtrent dit specifieke aspect, is er een terrein waarop de politiediensten de indruk hebben dat ze zullen worden opgeslorpt, met name de noodplanning. Volgens sommigen azen de sociale diensten, in de kleinste gemeenten, op de maatschappelijke assistenten van de politie, ze verwachten en rekenen op hun hulp. De politiezone kan optreden maar men moet niet te snel van mening zijn dat de gemeentelijke diensten hun eigen middelen niet moeten mobiliseren. De middelen moeten gemobiliseerd en aangevuld worden door de maatschappelijk assistent van de politiezone en niet het omgekeerde.

55. De politionele slachtofferbejegening moet een eerstelijnsdienst blijven die geen therapeutische stappen moet zetten. Niettegenstaande dit feit (alom) erkend wordt, dient toch te worden vastgesteld dat de tendens meer en meer neigt naar psychosociale tussenkomsten. Deze interventies evolueren afhankelijk van de slachtoffers en hun verwachtingen, alsook van de evolutie van de media, van omzendbrieven, enz. Het is dus noodzakelijk om goed opgeleid te zijn. Volgens de ontmoete professionals op het terrein, zijn de vragen van de slachtoffers steeds ruimer. De opleidingen moeten dus deze vragen volgen en toegespitst zijn op het psychologische aspect van het trauma. De politiediensten passen zich dus aan deze evolutie aan.

### 6.1.4 Samengevat

56. De ontmoete politiediensten wijzen op de volgende tekortkomingen met betrekking tot de definitie van slachtoffer in de GPI 58:

1) het begrip ‘strafbaar feit’ is te beperkend;

2) getuigen worden niet beschouwd als slachtoffers, terwijl ze evenzeer een slachtoffer kunnen zijn ingevolge hetgeen ze hebben beleefd/gezien/gehoord[28];

3) het begrip ‘nabestaande’ is niet duidelijk;

4) de personen die betrokken zijn bij verkeersongevallen worden niet beoogd – *cf. supra*.



57. De vier punten die hiervoor aangehaald zijn, zouden moeten worden aangesneden in het kader van de GPI 58.

.....

[28] Dat kan een probleem zijn voor de politieambtenaar want hij moet de persoon invoeren in het ISLP-systeem als getuige en niet als slachtoffer. Deze getuige zal niet worden opgevangen op het vlak van politionele slachtofferbejegening.

Conclusie(s): de geïnterviewde personen zijn het er nagenoeg eensluidend over eens dat de definitie van slachtoffer zoals vervat in de GPI 58 zonder twijfel zou kunnen worden verruimd.

## 6.2 Vraag 2: heeft u binnen uw politiekorps een specifiek beleid ontwikkeld inzake slachtofferbejegening (zoals voorzien in de GPI 58)?

58. Deze vraag levert van zone tot zone erg verschillende antwoorden op in die zin dat er vaak wordt verwezen naar de specifieke maatregelen die zijn doorgevoerd door de diensten politionele slachtofferbejegening, en dit teneinde, misschien, de afwezigheid van een specifiek beleid inzake politionele slachtofferbejegening als dusdanig te maskeren. Dit gebrek aan specifiek beleid zal onder meer worden gerechtvaardigd door het feit dat de politionele slachtofferbejegening deel uitmaakt van de zeven basispolitiefunctionaliteiten, niets meer en niets minder, en dus deel uitmaakt van het dagelijkse politiewerk.

59. In het kader van dit verslag is het niet de bedoeling om de politiezones die geen specifiek beleid ontwikkeld hebben inzake politionele slachtofferbejegening met de vinger te wijzen maar wel om de antwoorden naar voren te schuiven die het mogelijk maken om wat meer kennis te hebben van het beleid in kwestie. Gelet op de gegeven antwoorden, is echter gebleken dat ze het vaakst betrekking hebben op het werk dat in plaats gesteld is door de gespecialiseerde diensten/medewerkers onder de leiding – zelfs in afwezigheid van leiding – van de korpschef.

60. Sommige respondenten beschrijven vrij gedetailleerd het werk dat wordt geleverd binnen de diensten politionele slachtofferbejegening en/of door de gespecialiseerde medewerkers en vermelden: de rekrutering van gespecialiseerde personeelsleden of (administratieve) personeelsleden die beschikken over eigenschappen als empathie en luistervaardigheid; de coördinatie tussen de arrondissementele diensten politionele slachtofferbejegening; de aanwezigheid van referentiepolitieambtenaren; de samenstelling van de ploegen; de gevolgde opleidingen; de opmaak van de sociale gids; de 24 urenwachtdienst; de driemaandelijkse personeelsvergaderingen over specifieke thematieken[29]; de provinciale platformen (één vergadering elke drie maand); het sturen van brieven aan slachtoffers op basis van het ISLP-systeem[30]; enz.



.....

[29] Enkele jaren geleden is de vzw ouders van verongelukte kinderen (OVK) naar een politiezone gekomen en dat heeft de manier van tussenkomen van de politieambtenaren veranderd (“door elkaar gegooid”).

[30] Integrated System for the Local Police.

61. Een specifiek beleid heeft ook betrekking op de keuzes die de korpschefs maken. Deze keuzes kunnen de volgende zijn, volgens hetgeen ons werd verteld:

- aan het gespecialiseerd personeel (vaak CAlog-personeel) alle tools[31] ter beschikking stellen opdat het kan werken in een politiezone, met name de toegang tot de gegevens van ISLP, tot het Rijksregister, …;
- de creatie van een netwerk (pool) van bereikbare/terugroepbare mensen met wachtdienst;
- de oprichting van een multidisciplinair team;
- de uitbouw van ZSG (zorgcentra na seksueel geweld);
- het nemen van structurele maatregelen opdat het slachtoffer zo snel mogelijk in contact zou kunnen komen met de juiste persoon; het in plaats stellen van supervisies voor de gespecialiseerde personeelsleden;
- de keuze van de plaats waar het gespecialiseerd personeel gevestigd is (het kantoor dicht bij de interventiedienst of dicht bij de korpschef, …);
- de technopreventie binnen de politiezone;
- het voortdurend sensibiliseren van de personeelsleden;
- …

62. Dit alles maakt deel uit – en hangt af – van een specifiek beleid inzake politionele slachtofferbejegening maar dat is niet noodzakelijkerwijs opgenomen in een document, een eigenlijke beleidsnota.

*"Ja, er zijn heel wat zaken maar we hebben geen uitgeschreven plan."*

*"We doen dingen maar we hebben ze niet neergeschreven."*

*"In onze actieplannen is er een deel opvolging en telkens komt de DPSB tussen ten aanzien van de slachtoffers. We passen dat toe maar we hebben dat niet neergeschreven."*

*"Indien nodig, halen we er morgen één tevoorschijn."*

*"We hebben geen actieplan in plaats gesteld, want dat is een zoveelste plan."*

*"Dit alles biedt een voldoende kader opdat het personeel de houding en het gewenste gedrag zou kunnen kennen en bepalen".*

63. Doordat we koste wat het kost een duidelijk antwoord willen krijgen met betrekking tot het al dan niet bestaan en/of de opmaak van een beleid, of zelfs



.....

[31] Waaronder ook een aangepast lokaal en een dienstvoertuig.

een specifieke beleidsnota inzake politionele slachtofferbejegening, kunnen we vaststellen dat, behoudens enkele zeldzame uitzonderingen[32], er geen is. Dat betekent echter niet dat er koste wat het kost één moet zijn[33], maar de vraag werd gesteld gelet op de voorschriften opgelegd door de GPI 58. Bijgevolg is het in de situatie zoals ze voorligt nodig om het onderscheid te kunnen maken tussen: enerzijds, de uitwerking, door de korpschef van de politiezone, van een specifiek beleid inzake politionele slachtofferbejegening en de keuzes gemaakt door deze laatste en anderzijds, het werk verricht door de diensten politionele slachtofferbejegening (met inbegrip van alle initiatieven genomen door deze diensten/personen).

64. Men moet er dus op toezien dat *"de keizer wordt gegeven wat des keizers is"* door goed het onderscheid te maken tussen dit werk en het specifieke beleid of nog de interne nota's en projecten die de werking van de dienst regelen. Het onderzoek heeft in het daglicht kunnen stellen dat, zelfs bij gebrek aan specifiek beleid, het werk dat wordt verricht inzake politionele slachtofferbejegening zeer belangrijk is binnen de politiezones en dat er meestal geen beperkingen zijn. Vaak houdt het werk verband met de persoonlijke inspanningen van de personeelsleden van de diensten politionele slachtofferbejegening die bezield kunnen zijn door zeer concrete problematieken, hetzij in functie van wie ze zijn door hun competenties, hun parcours, hun ervaring, hun persoonlijkheid, enz. of in functie van de situaties waarmee ze al geconfronteerd werden. Gespecialiseerde leden onderstrepen het feit dat de GPI 58 zeer goed gemaakt is omdat net de rubriek betreffende de dienst politionele slachtofferbejegening ruim is en ze voegen eraan toe dat *"dat goed is"*.

65. Er dient vastgesteld dat de korpschefs de gespecialiseerde medewerkers laten werken in de materies waar ze een voorliefde voor hebben en dat ze niet of slechts zeer zelden tussenkomen om hen te (her)oriënteren. Ze onderstrepen het professionalisme en het persoonlijk engagement van deze medewerkers en voelen meestal niet de behoefte noch de noodzaak om tussen te komen[34].

66. Op de vraag of de uitwerking van een specifiek beleid echt zin heeft[35], is het antwoord: dat kan nodig zijn in de politiezones waarin de politionele slachtofferbejegening geen prioriteit is.



.....

[32] Zoals het geval is in de ene of de andere politiezone waarin de organisatie van de dienst en van de functionaliteit politionele slachtofferbejegening werd omgezet in een dienstnota.

[33] Een nota.

[34] Behoudens in sommige extreme gevallen van personeelsleden die op de rand van een burn-out staan.

[35] Deze vraag werd gesteld gelet op het gebrek aan specifiek beleid.

Conclusie(s): er dient te worden vastgesteld dat er, in heel wat opzichten, een specifiek beleid inzake politionele slachtofferbejegening is maar dat dit beleid zelden werd neergeschreven in een document getiteld “specifiek beleid inzake politionele slachtofferbejegening”.

## 6.3 Vraag 3: heeft u een evaluatie gemaakt van de toepassing van de GPI 58 binnen uw politiekorps?

67. Ook hier dient te worden vastgesteld dat er geen evaluatie als dusdanig werd verricht binnen de politiekorpsen met betrekking tot de implementatie van de GPI 58. De toepassing van de omzendbrief zelf heeft niet het voorwerp van evaluatie uitgemaakt.

68. De meeste geïnterviewde personen hebben echter geantwoord dat de evaluatie niet gebeurt op directe en formele wijze, maar op indirecte en informele wijze, via verschillende kanalen. Deze kanalen zijn het dagelijks werk en de dagelijkse contacten, wat omvat: de deelname aan opleidingen en aan wekelijkse en/of maandelijkse (management- of operationele) vergaderingen; de oprichting van netwerken; de (talrijke) dankbetuigingen; de (zeldzame) klachten, de tevredenheidsenquêtes[36]; de onderzoeken van de veiligheidsmonitor; het werk van buitenlandse stagiaires; enz. Bijgevolg, en op basis van deze voorbeelden, is de evaluatie, voor ons staal, permanent.

69. Er is ook een belangrijke opvolging van het werk geleverd inzake politionele slachtofferbejegening via verscheidene kanalen die soms “filters” of “veiligheidsnetten” worden genoemd. Dit dagelijks werk wordt geconcretiseerd in het lezen van de informatiefiches; het opstellen van incidentenfiches; het herlezen van gerechtelijke dossiers; geautomatiseerde verificaties, ‘query’s’ genaamd (in ISLP) om tekortkomingen op te merken (bv. het zich niet benadeelde partij hebben verklaard); het systematisch sturen van een brief aan bepaalde slachtoffers om een dienstenaanbod voor te stellen, enz.

*“We lezen elke ochtend de PV’s waarin er een contact is geweest tussen de dader en het slachtoffer. We sturen een brief aan het slachtoffer, behalve in geval van intrafamiliaal geweld. Wanneer er geen telefoonnummer is, telefoneren we niet en sturen we geen brief want dat is een te groot risico.”*

70. De evaluatie gebeurt ook tijdens debriefings waarbij alle ervaringen openlijk en op transparante wijze kunnen worden besproken binnen het team. De zaken kunnen dan worden geëvalueerd en bijgestuurd indien nodig. Als er iets niet werkt, kunnen er onmiddellijk maatregelen worden genomen om de dienstverlening te verbeteren. Om aan de eisen te voldoen, kan het personeel op elk ogenblik een passende opleiding vragen.



.....

[36] Een korpschef heeft gewezen op het bestaan van een tevredenheidsenquête maar dat had niet specifiek betrekking op de implementatie van de GPI 58. Een andere korpschef heeft gewezen op het bestaan van een enquête die eerder handelde over de evaluatie van de functionaliteit politionele slachtofferbejegening.

71. Voor sommigen luidt het antwoord op deze vraag eenduidig "*nee, er is geen nood aan evaluatie van de toepassing van de GPI 58*" om alle aangehaalde redenen. Voor hen is, zoals eerder vermeld, de evaluatie continu en permanent. Sommigen bekijken wel de mogelijkheid om aan het slachtoffer een evaluatiefiche te overhandigen die het zou kunnen terugbezorgen aan de betrokken politiedienst.

*"De werkprocessen worden voortdurend geëvalueerd en wanneer we ontdekken dat iets niet werkt zoals gewenst, verhelpen we dat ook."*

72. Ondanks het gebrek aan geformaliseerde evaluatie, zijn de respondenten ervan overtuigd dat de politionele slachtofferbejegening, die wordt geleverd door gespecialiseerde personeelsleden, van zeer goede kwaliteit is (en dus geen evaluatie als dusdanig behoeft). Ze verduidelijken dat de klachten in verband met deze materie meer in het bijzonder betrekking hebben op de andere personeelsleden (die niet gespecialiseerd zijn). Bij sommige gelegenheden vangen leden van de politie weleens op dat bepaalde collega's het slachtoffer of de slachtoffers niet op de gewenste manier benaderd hebben tijdens een specifieke interventie. In voorkomend geval wordt de betrokken persoon altijd verantwoordelijk gehouden. In die gevallen gaat het dan om individuele disfuncties.

Conclusie(s): er heeft geen evaluatie als dusdanig van de toepassing van de GPI 58 plaatsgevonden. De geïnterviewde personen zien daar het nut niet van in aangezien de evaluatie op informele, indirecte en permanente wijze gebeurt in plaats van op formele, directe en occasionele wijze.

## 6.4 Vraag 4: ondervindt u moeilijkheden bij de toepassing van de GPI 58?

73. Bij deze vraag konden de gesprekspartners zich vrij uitspreken over de moeilijkheden die ze ondervinden in het kader van de toepassing van de politionele slachtofferbejegening in het algemeen en meer specifiek op het vlak van de GPI 58.

74. Algemeen gesproken, blijkt uit de antwoorden dat de mentaliteit de afgelopen tien jaar sterk geëvolueerd is inzake politionele slachtofferbejegening. Deze materie wordt nu onderwezen in het kader van de basisopleiding van de politieambtenaren; er worden geregeld voortgezette opleidingen georganiseerd ten bate van het personeel met een goed deelnemingspercentage; de diensten slachtofferhulp zijn goed geïntegreerd in het politielandschap en de samenwerking tussen de gespecialiseerde diensten en de politieambtenaren op het terrein is over het algemeen goed.

75. De politiezones hebben niet aangegeven dat ze het hoofd moeten bieden aan talrijke moeilijkheden wat betreft de toepassing van de GPI 58. Sommigen hebben zelfs gepreciseerd dat er in de omzendbrief niets niet te

verwezenlijken is. Binnen de politiediensten zijn de middelen aanwezig om de omzendbrief toe te passen. Hoewel bepaalde meer structurele moeilijkheden werden aangehaald, zoals deze die hierna worden vermeld, blijkt ook dat er op individueel vlak moeilijkheden kunnen zijn. Deze moeilijkheden houden rechtstreeks verband met de persoonlijkheid van de politieambtenaar. Er zullen altijd politieambtenaren zijn die niet vertrouwd zijn met deze materie, en dit niettegenstaande er heel veel aandacht wordt besteed aan sensibilisering en opleiding.

### 6.4.1 Kwestie van het beroepsgeheim

76. Een van de grote moeilijkheden heeft betrekking op het beroepsgeheim van de gespecialiseerde personeelsleden. Deze leden werken voor de politie en moeten zich houden aan hun beroepsgeheim dat, volgens hen, van tweeërlei aard kan zijn: dat van de politieambtenaar en dat van de maatschappelijk assistent en/of psycholoog. Het kader is verschillend en geen enkele tekst stelt duidelijk welke van deze twee beroepsgeheimen bovengeschikt is. De CAlog-leden volgen dan "hun eigen geweten" en sommigen antwoorden dat ze de voorkeur geven aan het beroepsgeheim gebonden aan hun basisopleiding. De personeelsleden proberen zo goed en zo kwaad als het gaat om te gaan met dit probleem want ze hebben geen keuze, maar dat is niet altijd evident voor hen. Dit temeer daar voor de korpschefs het beroepsgeheim als politieambtenaar moet primeren op het andere.

*"Mijn beroepsgeheim, dat is dat van maatschappelijk assistent maar ik pas mij aan het feit dat ik werk in een politiekorps aan. Ik verwittig de mensen dat ze moeten letten op wat ze mij gaan verklaren."*

*"Het is artikel 458 van het Strafwetboek zoals voor de politieambtenaren. We zijn in een politiedienst. We zijn verplicht om bepaalde feiten aan te geven maar dat leggen we uit aan het slachtoffer. We maken niets openbaar maar we geleiden naar de klacht. Onze rol is ook om de schakel te zijn tussen de verschillende diensten."*

*"We werken veel met het gedeelde beroepsgeheim."*

*"Het gespecialiseerde lid zou een slachtoffer van slagen en verwondingen kunnen horen zonder klachtneerlegging. Dat is niet het geval van de politieambtenaren."*

77. De kwestie van het beroepsgeheim van de leden van de politionele slachtofferbejegening werd in 2015 opgeworpen door een politiezone en voorgelegd aan de juridische dienst van de federale politie. Het antwoord van de federale politie[37] - dat hier niet gedetailleerd wordt weergegeven – lijkt een ernstige werkbasis te zijn om een antwoord te bieden op de vraag die sommige politiezones zich stellen: wat zijn de beperkingen van het beroepsgeheim in het



.....

[37] Met referte DGR/JUR/AJO/2015/32900 en waarvan de zone waarvan sprake ons een kopie heeft gegeven.

kader van de politionele slachtofferbejegening?[38] Daarin is onder meer sprake van het onderscheid te maken tussen het feit houder te zijn van een diploma, bijvoorbeeld van psycholoog, en het feit dat beroep uit te oefenen. De psychologen en de maatschappelijk assistenten die aangeworven zijn binnen een dienst politionele slachtofferbejegening oefenen niet het beroep uit van psycholoog of maatschappelijk assistent maar wel dat gelinkt aan het statuut van lid van het administratief en logistiek kader van de politiediensten gelast met de politionele slachtofferbejegening.

### 6.4.2 Kwestie van de dubbele pet en van de toelage

*"In een politiezone is het ingewikkelder want het is een politieambtenaar die halftime 'politionele slachtofferbejegening' doet en halftime 'operationeel' is. Dit is een eerstelijnspolitieambtenaar. Hij gaat vooreerst geleid worden door zijn informatieplicht ten aanzien van het parket. Hij gaat misschien niet ten volle peilen naar de elementaire en praktische behoeften van het slachtoffer wanneer hij tussenkomt voor een strafbaar feit. Dit terwijl het eerste wat moet gebeuren is het slachtoffer steunen en naar hem luisteren. Wanneer u onderzoekshoofd bent, gaat u aan de elementaire en praktische behoeften voorbijgaan."*

78. De kwestie van de dubbele pet werd meermaals aangehaald en is perfect samengevat in het bovenstaande uittreksel uit een interview[39]. De kwestie geldt zonder slag of stoot voor de gespecialiseerde personeelsleden die ook politieambtenaar zijn. Deze situatie lijkt echter vrij zeldzaam te zijn geworden[40] want in veel politiezones vermijden de korpschefs deze rolverwarring, waarmee de gespecialiseerde CAlog-medewerker niet geconfronteerd wordt, liever. Sommigen vinden het trouwens niet normaal dat in sommige politiezones politieambtenaren de functie van gespecialiseerd lid vervullen.

*"In 2018 kan men dergelijke trucs niet meer gebruiken. Men heeft gespecialiseerde mensen nodig (…). Men definieert niet in de GPI wat men onder gespecialiseerde medewerker verstaat. Kan een politieambtenaar verscheidene petten hebben?"*

*"Als ik een slachtoffer ben en ik moet langsgaan bij een gespecialiseerde medewerker die flik is, zou ik niet zomaar mijn hart uitstorten. Er is geen vertrouwelijke plek, maar de passende opvang van het slachtoffer op politioneel vlak verloopt beter."*



.....

[38] Tijdens het onderzoek werden ook andere bronnen aangehaald zoals Lucien NOUWYNCK, advocaat-generaal bij het hof van beroep van Brussel in 2008, die zich heeft gebogen over deze kwestie van het beroepsgeheim: « *La position des différents intervenants psycho-médico-sociaux face au secret professionnel dans le travail avec les justiciables* », www.comitedevigilance.be.

[39] Andere voorbeelden werden gegeven om de problematiek van de dubbele pet te illustreren. Ze zijn niet opgenomen.

[40] Dat werd niet nagegaan in het kader van dit toezichtsonderzoek.

*"Waaraan geven de politieassistenten de voorrang wanneer ze dienen tussen te komen? Het opstellen van het proces-verbaal volgens de strikte richtlijnen van de magistraat of de politionele slachtofferbejegening door een luisterend oor en steun te bieden aan het slachtoffer, door beschikbaar te zijn voor het slachtoffer?"*

### 6.4.3 Toegang tot de werkinstrumenten

79. Wanneer de gespecialiseerde personeelsleden geen toegang hebben tot ISLP en/of een persoonlijk e-mailadres, kan dat problemen opleveren. Dat gebeurt, ook al blijkt het vrij zelden te zijn.

### 6.4.4 Verwijsformulieren en arrondissementele raad

80. De verwijsformulieren worden verder aangesneden in het kader van een specifieke vraag[41]. Sommigen bestempelen dit als een echt probleem. De arrondissementele raad maakt ook deel uit van de moeilijkheden die werden aangehaald maar wordt afzonderlijk uitgewerkt.

### 6.4.5 Op structureel vlak

81. Op structureel vlak zijn er bepaalde hinderpalen. Meer bepaald op het vlak van de inrichting van de onthaalruimten, hoewel er over het algemeen weinig kritiek is geleverd. Volgens sommigen zou de politionele slachtofferbejegening stiefmoederlijk behandeld worden door de politiediensten. Zij leggen uit dat er minimale normen zouden moeten zijn voor elke politiezone afhankelijk van het aantal inwoners. Een vertegenwoordiger van een politiezone heeft erop gewezen dat hij over ongeveer 15 extra gespecialiseerde personeelsleden zou moeten beschikken als de vergelijking werd gemaakt met andere politiezones. Dit is een veelzeggend cijfer.

### 6.4.6 Media en sociale netwerken

82. Soms stroomt de informatie sneller door via de media en de sociale netwerken dan via de officiële weg. Daarom kan het voorvallen dat de nabestaanden van een slachtoffer sneller via de media op de hoogte worden gebracht van slecht nieuws. De politie zou de mogelijkheid moeten hebben om de nodige schikkingen te treffen: *"we zullen u wat meer informatie geven nadat we de hele familie hebben ingelicht"*. Dit is echter een bevoegdheid van het openbaar ministerie, terwijl de moeilijkheid zich situeert op het vlak van de politiediensten als eerstelijnsintervenant.



.....

[41] Vraag 19.

### 6.4.7 Voortdurende opleiding en sensibilisering van de personeelsleden

83. De toepassing van de GPI 58 levert geen specifieke moeilijkheden op tenzij de nood aan voortdurende sensibilisering en opleiding inzake slachtofferbejegening. Als voorbeeld wordt gegeven het feit dat sommige agenten van politie vaak niet weten welke geweldsspiraal er kan bestaan tussen partners. Hoe kunnen alle leden van een politiekorps worden gesensibiliseerd en bereikt rekening houdend met de turn-over?

### 6.4.8 Onthaal van buitenlandse slachtoffers en/of slachtoffers die een andere taal spreken dan de taal van de streek waar ze wonen

84. Het onthaal van slachtoffers die een vreemde taal spreken levert soms problemen op, meer bepaald voor Franstaligen die in Nederlandstalige gebieden wonen. De gespecialiseerde intervenanten doen hun best maar wat als ze de taal niet spreken? Ze kunnen geen beroep doen op een tolk in het kader van de behandeling van slachtoffers want dit wordt niet beschouwd als gerechtskosten. En als het slachtoffer een buitenlander is die in het buitenland woont? Soms gaan de instructies van het parket ook in tegen de culturele gewoonten[42].

### 6.4.9 Onthaal van slachtoffers die illegaal in het land verblijven

85. Hoe te reageren op of om te gaan met slachtoffers die illegaal in het land verblijven? Welke “petje” moet men dan opzetten: dat van politieambtenaar en/of dat van slachtofferbejegenaar?

### 6.4.10 Psychiatrische patiënten

86. De kwestie is des te prangender voor psychiatrische patiënten daar de politie zich in de steek gelaten kan voelen door de psychosociale sector.

Conclusie(s): de toepassing van de GPI 58, als dusdanig, levert geen wezenlijke problemen op. De politiezones leggen echter de nadruk op enkele specifieke moeilijkheden die meer in het bijzonder betrekking hebben op: het beroepsgeheim; de problematiek van de dubbele pet; de toegang tot werkinstrumenten en/of niet-aangepaste infrastructuur (privémailbox, gedeelde kantoren, onthaallokalen, …); het verwijsformulier; de arrondissementele raad; de sociale media en netwerken; de voortdurende opleiding en sensibilisering van de personeelsleden; het onthaal van slachtoffers die een andere taal spreken en/of de buitenlandse slachtoffers en tot slot, de psychiatrische patiënten.

[42] Aangehaald voorbeeld: voor de Albanese gemeenschap is de uitvaart bijzonder belangrijk en kan die door het parket geweigerd worden.

## 6.5 Vraag 5: denkt u dat de politionele slachtofferbejegening verbeterd kan worden binnen uw politiezone? Op welk vlak?

87. De antwoorden op deze vraag kunnen, vrij algemeen gesproken, worden samengevat in de zin dat er een mogelijkheid is tot voortdurende verbetering. Net als voor de vorige vraag, werden echter verschillende punten opgeworpen door de respondenten die de nadruk leggen op:

### 6.5.1 Individueel aspect

88. Voor de ontmoete personen is het altijd mogelijk om dingen in plaats te stellen maar is de politionele slachtofferbejegening ook en vooral een "kunnen zijn" en *"is dat ingewikkeld voor sommigen"*.

*"De weinige "akkefietjes" die er kunnen zijn, houden verband met de persoonlijkheid van de intervenant. Men kan hen zoveel sensibiliseren en hersensibiliseren als men wil, dat zal niets veranderen."*

*"Eerlijk gezegd, bejegenen de politieambtenaren, over het algemeen, de slachtoffers goed. Ze hebben de neiging om naar mij (DPSB) door te sturen want ze kunnen niet alles doen."*

89. Een gespecialiseerd personeelslid legt uit dat tijdens de cursussen die hij gaf aan de politieambtenaren, hij verduidelijkte dat ze gedurende tachtig procent van de tijd zouden te maken hebben met slachtoffers en gedurende twintig procent met daders; dat hun interventie bepalend zal zijn voor het slachtoffer en dat het slachtoffer afhankelijk van die interventie al dan niet posttraumatische stress zal ervaren. Sommigen wijzen er ook op dat de politieambtenaren allemaal individuen zijn met hun sterkten en hun zwakten en dat de ene persoon uiteraard empathischer kan zijn dan de andere. Deze redenering onderstreept het belang van de voortdurende vorming en de sensibilisering van de politieambtenaren voor deze materie. De meerderheid van de personeelsleden is zich bewust van het belang van de slachtofferbejegening, maar in sommige gevallen blijven er twijfels bestaan en wordt er aan bewustmaking gedaan. Wanneer dit soort van problemen zich voordoen, kan het dat de collega in kwestie benaderd wordt door het gespecialiseerde personeelslid[43].



### 6.5.2 Rekrutering

90. De rekrutering is belangrijk en soms vergissen de korpschefs zich wat sommige kandidaten betreft; ze geven dat ook toe. Voor sommige functies zijn er echter zeer weinig kandidaten en moeten de selectiecriteria verruimd worden. Voor sommige korpschefs zou de nadruk meer moeten liggen op bepaalde selectiecriteria zoals empathie.

.....

[43] Dat gebeurt echter jammer genoeg niet altijd.

*"Als we vijf kandidaten hebben voor twee plaatsen, kunnen we kiezen maar als we drie plaatsen en drie kandidaten hebben, beoordelen we de vaardigheden, ook al zou iedereen een zekere dosis empathie moeten hebben."*

*"In geval van twijfel, moet men de kandidaat niet nemen."*

*"Het is altijd mogelijk om de zaken te verbeteren, maar men moet de juiste personen op de juiste plaatsen hebben."*

*"Met rollenspelen kan de kandidaat getest worden. Men moet echter rekening houden met de werkelijkheid en de schaarste aan kandidaten. Het contingent aspiranten is thans te klein om aan de behoeften te voldoen. Wanneer een kandidaat zich aanbiedt, moet men rekruteren om in de grootste behoeften te voorzien."*

### 6.5.3 Visie van de verantwoordelijke

91. De visie van de verantwoordelijke en zijn steun zijn absoluut noodzakelijke voorwaarden voor de goede werking van de politionele slachtofferbejegening. *"Met een goede visie en een goed management, is het mogelijk om vooruit te gaan en om goede dingen te realiseren op het vlak van politionele slachtofferbejegening."*

*"In sommige politiezones, is er helemaal geen management meer. Dat is niet meer dan logisch in kleine zones met weinig middelen. Alles berust op de mensen. Er is geen intern toezicht, geen management, geen planning, … Er is een structuur nodig die in staat is om "de boel te beheren". Het is een interessante piste om de zaken te blijven verbeteren."*

*"Het is soms een systeem van twee snelheden, er zijn grote en kleine zones. Sommige politiezones hebben ook de neiging om zich af te zonderen."*

*"Te klein is niet goed, te groot is niet de bedoeling, men moet de gulden middenweg vinden."*

### 6.5.4 Hercontactname

92. Voor de bevraagde personen kan alles verbeterd worden, vooral wat betreft de hercontactname met het slachtoffer na de feiten. Dat gebeurt soms in een aantal welbepaalde materies. *"Nu worden enkel de slachtoffers van een woninginbraak systematisch gehercontacteerd, voor het overige is er niets structureel geregeld in de zone."*

### 6.5.5 Afwezigheid van de anderen opvangen



93. Sommige verantwoordelijken klagen omdat ze de afwezigheid van een gespecialiseerd(e) lid (leden) in de naburige politiezones moeten opvangen omdat die zones rekenen op de zones die wel investeren in politionele slachtofferbejegening.

### 6.5.6 Structureel niveau

94. Er kan een structureel probleem zijn op het vlak van de lokalen die gewijd zijn aan het onthaal van bezoekers, aan het verhoor van slachtoffers en/of de opvang van minderjarigen. Dit probleem kan een impact hebben op de implementatie van de politionele slachtofferbejegening.

Conclusie(s): de politionele slachtofferbejegening kan altijd verbeterd worden, meer bepaald in sommige domeinen zoals die hiervoor werden geschetst.

## 6.6 Vraag 6: heeft u binnen uw politiezone specifieke initiatieven ontwikkeld met betrekking tot politionele slachtofferbejegening?

95. Binnen de politiezones blijken er talrijke initiatieven te zijn genomen met betrekking tot politionele slachtofferbejegening, in verschillende domeinen en op verschillende niveaus. Wanneer ze worden ondersteund door de hiërarchie, kan de materie evolueren op het ritme van deze initiatieven. Soms gaan ze uit van de hiërarchie zelf en moeten ze worden ondersteund door de personeelsleden. Deze initiatieven tonen duidelijk aan dat de politiezones een werkelijke belangstelling hebben voor de slachtoffers. Indien niet voor alle slachtoffers, dan toch voor de doelgroepen van slachtoffers/potentiële slachtoffers zoals bejaarden, slachtoffers van seksueel geweld, … Er zijn ook projecten omtrent de bijstand en de begeleiding van personeelsleden die geconfronteerd worden met ernstige situaties zoals de GPI 58 voorziet.

96. Elk initiatief, elk project, moet uiteraard ondersteund worden. Het is hier niet de bedoeling om ze allemaal aan te halen noch om ze in detail te beschrijven maar wel om er een thematisch overzicht van weer te geven, wetende dat sommige initiatieven of projecten al eerder werden vermeld. Ze hebben meer bepaald betrekking op:

- de toegankelijkheid van de informatie (24/24) voor de medewerkers, meer bepaald via de informaticasystemen/het intranet/de sociale kaart;
- de interzonale samenwerking (wederzijdse steun en versterking, gemeenschappelijke permanenties, uitwisseling van goede praktijken, …);
- de inplaatsstelling van een team/pool gespecialiseerd in politionele slachtofferbejegening en samengesteld uit politieambtenaren en CAlog-medewerkers;
- het werk in duo (politieambtenaar/maatschappelijk assistent);
- de schema's voor verhoor/opmaak van processen-verbaal;

- de opleiding en sensibilisering van politieambtenaren (bv.: inzake intrafamiliaal geweld; seksueel geweld; diversiteit; enz.);
- het onthaal en de sensibilisering van stagiair-politieambtenaren;
- het herbezoek (na bepaalde types van feiten/bij bepaalde slachtoffers);
- de eerste zorgen (EHBO-cel);
- de bijstand en de ondersteuning in crisisinterventie;
- de psychosociale urgentie (na de aanslagen);
- de bijzondere doelgroepen of de meer kwetsbare slachtoffers (bv.: bejaarden, jongeren, daklozen, verdwenen personen, …);
- de samenwerking met verschillende externe diensten (de gemeentebesturen, de rusthuizen, …) in het kader van bijzondere situaties (hittegolf, extreme koude);
- het peterschap en de sensibilisering op het niveau van de scholen;
- de sensibilisering van de bevolking voor verschillende thematieken (flyers, conferentie, uiteenzettingen, …);
- enz.

Conclusie(s): er worden initiatieven genomen, ze zijn talrijk en ze hebben betrekking op verschillende doelgroepen.

## 6.7 Vraag 7: wat denkt u over de arrondissementele raad voor slachtofferbeleid zoals voorzien in de GPI 58? Hoe is die arrondissementele raad bij u geïmplementeerd?

97. Wat de arrondissementele raad betreft, zijn de meningen verdeeld. In de meeste arrondissementen is er geen arrondissementele raad meer gehouden sinds enige tijd (dit kan teruggaan tot in 2012). In bepaalde streken heeft dit platform echter goed gewerkt, op een bepaalde plaats werkte dat zelfs '*goddelijk*'.

*"Er heeft geen raad meer plaatsgevonden sinds verscheidene jaren. Er werd er één georganiseerd op initiatief van de procureur het afgelopen jaar (2017), er wordt verondersteld dat dit weer van start is gegaan."*

*"Voor de arrondissementele raad zijn er geen gewichtige onderwerpen te behandelen en het is de visie van het parket om te wachten tot er te bespreken onderwerpen zijn om de raad bijeen te roepen."*

98. Sommige respondenten hebben erop gewezen dat de raad enigszins in onbruik is geraakt, dat die niet meer wordt gehouden en dit omdat hij overbodig lijkt te zijn gelet op het bestaan van andere platformen zoals dat van de ontmoetingen van de drie A's (Assistance (bijstand), Accueil (onthaal) en Aide (hulp)). Op basis van de gegeven antwoorden lijkt het ook niet makkelijk te zijn om die raad te organiseren en komt het de diensten slachtofferonthaal van het openbaar ministerie toe om dat te doen, wat in de praktijk niet gebeurt. Sommigen leggen tevens uit dat de recente hervorming van de gerechtelijke arrondissementen tevens een impact heeft gehad op de organisatie van de arrondissementele raad.

*"De samenstelling van de raad werd gewijzigd sinds de fusie van de parketten."*

99. Voor sommigen gaat het om niets anders dan een "forum" waar een machtsdynamiek heerst, een slechte dynamiek waaruit niets voortvloeit. De werking en de organisatie hangen, zo schijnt het, veel af van de magistraten en er dient te worden vastgesteld dat sommige magistraten aanwezig zijn, terwijl anderen dat niet zijn. Voor de respondenten moet men dus aanwijzen wie die raad moet organiseren maar is het aan de magistraat om het voorzitterschap waar te nemen want anders zijn het altijd de politiediensten die alles doen. De raad moet vooral worden georganiseerd om nieuwe partners te zoeken die hun werk zouden kunnen komen voorstellen.

*"De laatste arrondissementele raad, die hebben wij opgedrongen aan de magistraat. Het was een magistraat wiens loopbaan bijna ten einde was die dat op zijn bord heeft gekregen."*

100. Voor andere respondenten is één van de antwoorden op de vraag of de arrondissementele raad nuttig is: "*ja, al was het maar in theorie*." Wat wordt aangetoond met de Salduz-procedure, waarin het slachtoffer vergeten is. Doordat er een arrondissementele raad wordt opgericht, kan het slachtoffer weer op de voorgrond worden geplaatst en alleen al om die reden is het positief. Voor sommigen kan de aanpak misschien worden herzien: *"Het is niet achterhaald maar het is misschien niet meer echt passend"*.

101. Op dit niveau kunnen bijvoorbeeld oplossingen worden gevonden voor situaties/problematieken zoals de samenwerking met bepaalde begrafenisondernemers. Bij sommige begrafenisondernemers gebeurt alles met gesloten kist, wat problemen oplevert. De procureur des Konings zou de begrafenisondernemers moeten aanschrijven om te zeggen: *"Dat moet zo gebeuren"*. In de praktijk doet hij dat niet, terwijl dat in sommige streken wel gebeurt. Het is een voorbeeld van een problematiek die wordt aangehaald in een politiezone, die onbeantwoord is gebleven en die geregeld zou kunnen worden op het niveau van de arrondissementele raad. Een ander voorbeeld houdt verband met de hospitalisatie van slachtoffers. In de ziekenhuizen

kunnen de sociale diensten de fakkel overnemen, maar stroomt er geen informatie door vanwege het absolute medisch geheim. Ook daar zou de procureur des Konings kunnen tussenkomen op het niveau van de arrondissementele raad. Een ander voorbeeld is dat van het werken met brandweerlui die soms niet dezelfde logica volgen als politieambtenaren. De procureur des Konings zou kunnen zeggen: *"voilà, zo verloopt het"*. Immers, de arrondissementele raad wordt verondersteld een plaats te zijn waar de moeilijkheden, de noden en de problemen die zich voordoen in het kader van het slachtofferbeleid worden besproken en waar mogelijke verbeteringen worden voorgesteld.

102. Het probleem ligt voor sommigen in het feit dat op structureel, strategisch en beslissingsniveau, de arrondissementele raad niet de middelen heeft om te handelen, terwijl dat nochtans gevraagd was.

*"Voor de arrondissementele raad moet iedereen zijn verantwoordelijkheid nemen. Men moet een punt op de agenda zetten en men is vertrokken."*

*"Het is jammer dat er na de arrondissementele raad niet meer noodzakelijkerwijs linken zijn met de politiek (hoever staat het daarna, welke zijn de gevolgen,…) iedereen blijft op zijn niveau en daarna is er niets."*

Conclusie(s): vrij algemeen gesproken, afhankelijk van de verkregen antwoorden, lijkt het aan dynamiek te ontbreken wat betreft de implementatie van de arrondissementele raad. Daar waar sommigen erop wijzen dat er misschien geen grote problemen zijn die een arrondissementele raad vereisen, dient te worden vastgesteld dat de moeilijkheden zoals hiervoor uitvoerig beschreven logischerwijs zouden kunnen worden besproken tijdens die arrondissementele raden. Over deze struikelblokken zou diepgaander kunnen worden nagedacht en ze zouden aanleiding kunnen geven tot verbeteringen inzake politionele slachtofferbejegening. Op de vraag of die raad moet worden behouden, afgeschaft of aangepast, zijn de meningen ook verdeeld: sommigen zijn voorstander, terwijl anderen er geen enkele meerwaarde in zien.

## 6.8 Vraag 8: welke rol vervult de DirCo?

103. De aangereikte antwoordelementen op deze vraag zijn niet erg uitgewerkt. Sommigen zijn ontsteld over de rol van de DirCo, terwijl anderen daarentegen vinden dat de DirCo een fundamentele pijler is. Dit hangt af van de ervaring die men heeft. Er dient opgemerkt dat afhankelijk van het arrondissement de rol van de Dirco min of meer goed wordt vervuld.



104. Sommigen betreuren dat de maatschappelijk assistenten van het federaal niveau niet meedraaien in de permanentierol van bereikbaar en terugroepbaar personeel. Wat de eigenlijke werking betreft, gaat het meer over een samenwerking tussen diensten dan over een specifieke rol gespeeld door de DirCo. De meerwaarde van de maatschappelijk assistente van de DirCo is gebonden aan haar functie, ze heeft veel contacten en woont externe

vergaderingen bij op nationaal vlak en kan een faciliterende rol spelen. In één arrondissement organiseert zij jaarlijks een studiedag over de opvang van slachtoffers.

105. Algemeen gesproken, is de samenwerking tussen de gespecialiseerde leden van de politiezones en de maatschappelijk assistenten van de DirCo's goed. Tijdens vergaderingen van het psychosociale team wisselen de lokale en federale intervenanten informatie en ervaringen uit. Een uitzondering niet te na gesproken, blijkt ook dat de lokale politie steun levert aan de federale politie inzake politionele slachtofferbejegening, eerder dan omgekeerd. In situaties gelinkt aan aanslagen werken de lokale politie en de federale politie samen.

*"Het is vrij duidelijk wie waar optreedt."*

*"Er is geen hiërarchische positie. Iedereen weet waarom hij moet tussenkomen. Zij komen tussen voor de federale diensten."*

*"De DirCo heeft niet de middelen om een permanente toerbeurt te organiseren."*

Conclusie(s): de vraag betreffende de rol van de DirCo werd niet echt in detail uitgewerkt. De antwoorden hangen sterk af van de arrondissementen. Afhankelijk van het arrondissement antwoorden sommigen dat de DirCo's geen interesse hebben voor politionele slachtofferbejegening, terwijl anderen benadrukken dat zijn rol belangrijk is en dat hij investeert in de materie.

## 6.9 Vraag 9: heeft u een verantwoordelijke aangesteld om het politionele slachtofferbejegeningsbeleid te ondersteunen? Wat is zijn rol en waar biedt hij een meerwaarde?

106. Deze vraag wekt verscheidene reacties en antwoorden op. Wat vaak terugkomt, is het feit dat de politiezone gespecialiseerd personeel inzake politionele slachtofferbejegening aangeworven heeft. Of dat wil zeggen dat er een verantwoordelijke aangesteld is om het politionele slachtofferbejegeningsbeleid te ondersteunen, op die vraag is het antwoord direct minder evident.



107. Sommige politiezones waren duidelijk, voor hen is het antwoord nee. Ze verwijzen dan naar een (referte)politieambtenaar, een diensthoofd, de betrokkenheid van de korpschef, de operationele directeur 'Dirops' … maar zonder veel preciseringen. In andere zones werd wel een verantwoordelijke politionele slachtofferbejegening aangesteld. De respondenten leggen uit dat deze verantwoordelijke toezicht houdt op de kwaliteit van de opvang van slachtoffers, op de contacten met externe diensten; hij signaleert de problemen en werkt eraan samen met het gespecialiseerde personeel; hij coördineert de initiatieven. Zijn meerwaarde wordt dan onderstreept.

*"Het is een kleine politiezone, dus is de KC verantwoordelijk, het is aan hem om initiatieven te nemen en het beleid te ondersteunen."*

Conclusie(s): afhankelijk van de ontmoete politiezones is er al dan niet een verantwoordelijke aangesteld om het politionele slachtofferbejegeningsbeleid te ondersteunen.

## 6.10 Vraag 10: wat doet u om uw personeelsleden te sensibiliseren en op te leiden? Ondervindt u moeilijkheden met betrekking tot dat specifieke aspect van de GPI 58?

108. De respondenten hebben verschillende mogelijke kanalen aangehaald om het personeel te sensibiliseren, sommige daarvan zijn hierna opgesomd. Als grote en voorname moeilijkheid werd genoemd dat een groot deel afhangt van de motivatie en de belangstelling van de personeelsleden om opleidingen/sensibiliseringsacties te volgen en dat hun betrokkenheid ten aanzien van slachtoffers afhangt van hun graad van empathie. Bij sommigen is dat zeer weinig of helemaal niets. Bijgevolg vragen de ontmoete personen zich af hoe ze in die gevallen moeten reageren.

109. Een andere moeilijkheid die naar voren wordt geschoven, is dat er vaak capaciteit ontbreekt om vaak/regelmatig dezelfde opleidingen/sensibiliseringsacties te kunnen organiseren. Dit omdat het personeel vrij vaak verandert en men dus rekening moet houden met de komst van nieuwe medewerkers. Een opleiding/sensibiliseringsactie moet bijgewerkt worden want, enerzijds, evolueert de materie en, anderzijds, veranderen de personeelsleden. De politiezone moet er dus voor zorgen dat deze nieuwe personeelsleden op dezelfde manier opgeleid worden als de andere. Ze moeten soms enige tijd wachten om een opleiding/sensibiliseringsactie te volgen. Deze operationele gebeurlijkheid maakt dat het niet altijd evident is om iedereen op niveau te houden.

110. Dit gebrek aan opleiding/sensibilisering wordt opgevangen door een hele reeks zaken: de externe opleidingen voor de gespecialiseerde leden; de interne opleidingen voor de niet-gespecialiseerde leden; het intranet; de sociale gids; de ontmoetingen (debriefings) na een interventie; de gesprekken in kleine groepen; de interventie op vraag; de dagelijkse uitwisselingen; het 'opendeurbeleid'; het ter beschikking stellen van documentatie in de drie talen; de ochtendvergaderingen; de toepassing van het principe 'train the trainer'; de organisatie van het onthaal (via een stagesysteem bijvoorbeeld) voor de nieuwelingen; …

*"De politieambtenaren zijn niet altijd gemotiveerd. Sommigen komen hun uren presteren, niets meer, niets minder."*

*"We zijn beperkt door de zin en de motivatie van elkeen. Dus moeten de kanalen gediversifieerd worden en moet er iemand komen met een markant verhaal, moet er een video worden getoond, … Men moet diversifiëren."*

*"Het is niet noodzakelijkerwijs georganiseerd maar dat gebeurt op verschillende manieren."*

Conclusie(s): over het algemeen wijzen de respondenten erop dat er geen probleem is met de sensibilisering van de personeelsleden inzake politionele slachtofferbejegening. Ze wijzen er ook op dat er twee zeer verschillende belemmeringen zijn. Enerzijds, zijn de politieambtenaren niet altijd gemotiveerd, bijgevolg, moet men ze doorgaans verplichten om de opleidingen/sensibiliseringsacties te volgen. Anderzijds, kan er een capaciteitsprobleem zijn. Het is niet altijd evident voor de gespecialiseerde personeelsleden om zo vaak als nodig opleidingen/sensibiliseringsacties te organiseren. Dat zijn de twee grote remmen op de sensibilisering van de personeelsleden inzake politionele slachtofferbejegening.

## 6.11 Vraag 11: wat denkt u over de competenties die men eist van de korpsleiding?

111. Op deze vraag zijn de antwoorden vrij gelijklopend. De competenties die men eist op het niveau van de korpsleiding zijn toereikend en relevant. Elke dienst moet zijn rol spelen in deze ruime materie. Volgens sommigen blijkt de korpschef geen nood te hebben aan de omzendbrief om inhoud te geven aan deze materie. Korpschefs hebben er niettemin op gewezen dat ze zaken ontdekt hebben in de GPI 58 ingevolge het onderzoek. Velen van hen kennen de omzendbrief in grote lijnen maar niet in detail.

*"Ik bevind mij in deze structuur op drie niveaus waarbij de drie intervenanten complementair zijn. Voor mijn niveau heb ik niet speciaal opmerkingen te formuleren."*

*"Dat maakt deel uit van de opdrachten, het is één van de 7 functionaliteiten. Men moet erop toezien dat ze correct werkt."*

112. De korpschef is de eindverantwoordelijke, in de ogen van alle respondenten is het dus normaal dat hij betrokken is. Sommigen zijn meer gesensibiliseerd voor de materie politionele slachtofferbejegening dan anderen en deze sensibilisering hangt sterk af van de beroepsloopbaan van elkeen. Toch *"is de tijd van de grote gevechten voorbij. De korpschefs doen aan sensibilisering."* De korpschef moet zijn personeel stimuleren via de nodige opleidingen en investeringen. De eisen van de GPI 58 volstaan dus. De meesten zien geen aspecten die verbeterd of veranderd moeten worden en antwoorden dat ze zich goed kunnen vinden in wat er voorzien is in de tekst, niets meer en niets minder. Maar ze voegen wel een belangrijke precisering toe: *"dat zijn vanzelfsprekendheden en als ze niet worden vervuld, zal het niet werken."*

Conclusie(s): de eisen zijn toereikend en moeten worden vervuld opdat het zou werken.

## 6.12 Vraag 12: wat denkt u over de competenties die men eist van de dienst politionele slachtofferbejegening?

113. Er dient vastgesteld dat sommige antwoorden op deze vraag aansluiten bij de antwoorden op vraag 1. De GPI 58 beperkt zich tot misdrijven maar de huidige realiteit is anders en veel ruimer[44] dan de inhoud van de tekst. De diensten beantwoorden ook aan nieuwe werkelijke fenomenen. Terrorisme is daar één van. De politieambtenaren denken er voortdurend aan sinds 22 maart 2016: *"De aanslagen hebben vele zaken veranderd."* De tussenkomst van het/de gespecialiseerde lid/dienst is al veel ruimer in de praktijk dan in theorie (*cf*. definitie) en de aanslagen, zelfs als ze slachtoffers van misdrijven opleveren, zijn dat er tientallen, zelfs honderdtallen, wat onvermijdelijk een impact heeft op het dagelijks werk van deze en andere diensten.

*"We treden ruimer op dan hetgeen voorzien is door de GPI 58."*

*"De bijstand bij het verhoor is bijvoorbeeld niet opgenomen in de omzendbrief."*

114. Naast dit alles, verschilt de concrete interpretatie van de dienst politionele slachtofferbejegening vrij sterk van politiekorps tot politiekorps, niettegenstaande de basis overal dezelfde is. Volgens sommigen zouden de voorwaarden voor terugroeping beter gespecificeerd moeten worden opdat hun eigen interpretatie niet of minder aan de kaak zou worden gesteld. Volgens anderen biedt de GPI een toereikend kader dat ruimte voor actie en manoeuvreerruimte laat.

115. Hoewel de meeste politiezones beschikken over een eigen dienst politionele slachtofferbejegening, hebben ze niet allemaal die keuze gemaakt. Een politiezone heeft bijvoorbeeld de gespecialiseerde medewerkers ondergebracht in de dienst gezin/jeugd en een andere zone in de dienst lokale recherche. In sommige politiezones is er dus geen afzonderlijke dienst voor politionele slachtofferbejegening en sommigen menen dat dit niet nodig is.

116. In sommige gevallen wordt ook vermeld dat het gespecialiseerde lid soms niet voldoende wordt teruggeroepen, soms te vaak wordt teruggeroepen. Met betrekking tot deze te frequente terugroepingen, stellen sommigen vast dat: *"Hoe meer men investeert in opleidingen, hoe minder men teruggeroepen wordt."* Was dat niet één van de kerndoelstellingen van de GPI 58? Voor anderen zouden de zaken duidelijker moeten zijn met betrekking tot de situaties van terugroeping om te kunnen bepalen of terugroeping al dan niet noodzakelijk is. Om de terugroepingen te beheren, verwijzen sommigen naar



.....

[44] *Cf*. de uitleg gegeven bij vraag 1 over de definitie.

de rol van de officier op het terrein of van de officier die coördineert. Voor anderen zijn de eisen duidelijk en toereikend.

*"Vorige week werd ik elke nacht teruggeroepen enkel en alleen om advies te verstrekken in zaken waarvoor terugroeping niet nodig was."*

117. Een ander voorbeeld: de nabijheid van de eerstelijnsintervenanten blijkt een niet te verwaarlozen voordeel te zijn. In vele politiezones is het/de gespecialiseerde lid/dienst steeds vaker gevestigd op hetzelfde niveau/dezelfde verdieping als de dienst interventies. Deze nabijheid is een niet te verwaarlozen meerwaarde voor het slachtoffer en voor de samenwerking met de eerstelijnsdiensten. Ook op dit vlak verschillen de praktijken naargelang de inrichtingsmogelijkheden waarover de politiezone beschikt.

*"Dat we gevestigd zijn op twee verschillende sites zet een rem op de werking aangezien de opsplitsing in de feiten steeds zeldzamer wordt."*

*"Er is geen intern formulier dat moet worden ingevuld om te sturen aan de DPSB maar veel contacten met de politieambtenaar op het terrein."*

*"De interactie verloopt goed. Er is een goede samenwerking, volgens mij. Ik ben in hetzelfde gebouw als de interventie en het onthaal. Ik ben goed geplaatst."*

118. Een andere grens die goed gekend moet zijn, houdt verband met het feit dat de gespecialiseerde leden geen therapeuten zijn. Ze moeten de grenzen van hun interventie (goed) kennen.

Conclusie(s): de vraag en de antwoorden die ze oproept, verwijzen naar de uitleg gegeven betreffende de definitie van slachtoffer (die ruimer moet zijn) en naar de specificiteiten van de gespecialiseerde leden/diensten, meer bepaald bij terugroepingen die niet altijd gerechtvaardigd zijn. De verwachtingen ten aanzien van de basispolitieambtenaar worden niet altijd ingelost bij de uitvoering van zijn opdrachten van politionele slachtofferbejegening. Bijgevolg zijn de terugroepingen soms te talrijk. Soms doet het omgekeerde zich voor, wat schadelijker is voor het/de slachtoffer(s).

## 6.13 Vraag 13: aan wie heeft u de taak van gespecialiseerd medewerker toevertrouwd? Hoe werkt hij of hoe werkt de dienst politionele slachtofferbejegening?



119. Alle ontmoete politiezones beschikken over een dienst politionele slachtofferbejegening of over een lid gespecialiseerd in politionele slachtofferbejegening. Allen werken ze met een wachtrol bereikbaar/terugroepbaar personeel 24 op 24 uur, die op verschillende wijzen georganiseerd is.

Conclusie(s): alle ontmoete politiezones beschikken over een lid of een dienst gespecialiseerd in politionele slachtofferbejegening. De beurtrol 'bereikbaar/terugroepbaar' wordt overal verzekerd en georganiseerd, maar op verschillende wijze.

## 6.14 Vraag 14: hoe verloopt de interactie tussen de dienst politionele slachtofferbejegening en de andere diensten van uw politiezone?

120. Op deze vraag zijn de antwoorden nagenoeg unaniem. De interactie tussen de/het dienst/lid gespecialiseerd in politionele slachtofferbejegening en de leden van de andere diensten van de politiezone verloopt over het algemeen goed, zelfs zeer goed. Dat is fel geëvolueerd de laatste twintig jaar. De politieambtenaren weten nu beter waaraan de dienst politionele slachtofferbejegening beantwoordt en welke zijn opdrachten zijn.

*"Zelfs al zijn ze niet allen sociaal ingesteld, er vindt een aanpassing plaats."*

121. De enige kritische noot heeft betrekking op bepaalde diensten lokale recherche waar de samenwerking soms minder goed verloopt. Dat wordt vooral vastgesteld wanneer de kantoren van de onderzoekers gevestigd zijn op een andere plaats dan de kantoren van het/de gespecialiseerde lid/leden. Wanneer de onderzoeksdiensten echter één of meer politieambtenaren tellen met de hoedanigheid van hoofdinspecteur met specialisatie politieassistent, is de samenwerking echter zeer goed. Sommigen onderstrepen de complementariteit tussen de verschillende diensten.

122. Met de dienst interventie zijn de verhoudingen vaak goed. Met de dienst wijkwerking zijn de contacten minder frequent maar dat verschilt alweer van politiezone tot politiezone. Soms wordt bijstand geboden, door een gespecialiseerd lid, tijdens de overbrengingen voor VTM-verhoren (verhoortechniek minderjarigen) of tijdens de verhoren die wat gevoeliger zijn zoals inzake seksueel geweld. Het begrip 'feedback' is een begrip dat belangrijk blijkt te zijn en dat naar voren wordt geschoven in het kader van het behoud van de goede samenwerking tussen de diensten. De politieambtenaren stellen het op prijs dat hen feedback wordt gegeven door het gespecialiseerde lid wanneer een slachtoffer wordt opgevangen ingevolge hun tussenkomst(en).

*"We treden op als duo en gaan samen naar de woonplaats (politieambtenaar en gespecialiseerd lid)."*

*"Als ik iemand ontvang, kan ik doorverwijzen voor de klacht. Soms woon ik het verhoor bij."*



123. Het opendeurbeleid en de fysieke nabijheid van het/de gespecialiseerde lid/dienst tegenover de andere diensten zijn belangrijke aspecten. Aan deze aspecten wordt de voorrang gegeven in de meeste ontmoete politiezones. *"We voeren een opendeurbeleid. Communicatie is een kernpunt. Ze kennen de*

*rollen van elkeen zeer goed."* Men moet echter waakzaam blijven voor het feit dat het nuttig is om erop toe te zien dat sommige personeelsleden niet proberen om hun werk door te schuiven naar het/de gespecialiseerde lid/dienst of naar de jeugddienst.

*"Het gebeurt vaak dat we zaken in plaats stellen die misschien buiten het systeem vallen, buiten het strikte kader maar die belangrijk zijn voor het slachtoffer."*

Conclusie(s): wat de relaties en de interactie tussen de dienst politionele slachtofferbejegening en de andere diensten van de politiezone in zijn geheel betreft, luiden de antwoorden "goed", zelfs "uitstekend". De nadruk werd echter gelegd op de (fysieke) nabijheid tussen de diensten die een goede vector is en op de communicatie die grotendeels steunt op het principe van 'de open deur'. Debriefings, feedback, enz. zijn ook belangrijke begrippen.

## 6.15 Vraag 15: heeft de dienst politionele slachtofferbejegening (of de gespecialiseerde politieambtenaar) binnen uw politiezone de neiging om de rol over te nemen van de tussenkomende politieambtenaar?

124. Vrij algemeen gesproken, kunnen de antwoorden gegeven op deze vraag worden bijeengebracht onder de term "nee" (zoals blijkt uit de enkele citaten die hieronder weergegeven zijn). Sommigen wijzen trouwens op het complementair zijn eerder dan op het in plaats stellen.

*"Nee, we nemen elkaars plaats niet in."*

*"Het aantal terugroepingen toont aan dat het nee is."*

*"Nee, dat is zeker niet het geval. Intern is de operatie zeer duidelijk, iedereen kent zijn rol."*

*"(…) Ik was de hele tijd op pad met de officier met wacht, dat gebeurt niet meer. Wanneer ze ons terugroepen, dat is het echt gerechtvaardigd."*

125. Niettemin werden bepaalde nuances aangebracht aan deze categorische "nee", zoals blijkt uit de volgende voorbeelden:

*"Dat gebeurt, maar niet vaak."*

*"Ik hoop dat we een ondersteuning blijven."*

*"Sommigen brengen graag via de telefoon de boodschap dat iemand is overleden. Ik hamer hier veel op, maar ik sta liever 100 keer op wanneer het niet nodig is dan dat ik dat soort zaken moet meemaken."*

*"We proberen zo veel mogelijk dat ze goed voor ogen houden dat dit deel uitmaakt van hun opdrachten. Het is eigen aan iedereen."*

*"Sommigen bellen mij om een slechtnieuwsmelding te doen en het is beter zo."*

*"Van tijd tot tijd moet de werkwijze ook in herinnering worden gebracht. Zoals bijvoorbeeld de bestuurder in fout verwittigen dat hij een Salduz III-oproeping zal krijgen. De persoon is in fout wat het ongeval betreft, maar hij kan ook een dierbare verloren hebben in dit ongeval."*

126. Deze enkele voorbeelden illustreren dat de categorische "nee" opnieuw geëvalueerd kan worden. Het onderzoek heeft niet de pretentie deze vraag te kunnen beantwoorden. Daartoe zou een specifieke evaluatie nodig zijn. Immers, zoals hoger aangehaald, is het feit dat er geen specifieke evaluatie plaatsvindt van de implementatie van de GPI 58 (vraag 3) misschien een element dat deze soms dubbelzinnige antwoorden rechtvaardigt/verklaart. Dit blijft een open vraag.

Conclusie(s): het antwoord op deze vraag is "nee". Hier en daar werden evenwel nuances aangebracht. Het feit dat er (enkele uitzonderingen over bepaalde aspecten niet te na gesproken) geen specifieke evaluatie van de implementatie van de GPI 58 werd verricht, laat de twijfel voortbestaan.

## 6.16 Vraag 16: wat denkt u over de samenwerking met de verschillende tussenkomende diensten op het vlak van politionele slachtofferbejegening (onthaal/hulp)?

127. De antwoorden op deze vraag zijn iets moeilijker te analyseren dan de vorige want de wijze waarop de tweedelijnsdiensten (onthaal en hulp) georganiseerd en gestructureerd zijn, verschilt van arrondissement tot arrondissement en van streek tot streek. Hun opdrachten zijn ook verschillend[45]. Om rekening te houden met de toelichting van elkeen, moet er niet worden veralgemeend.

128. Wat de hulpdiensten betreft, geven sommigen geen voldoening om verscheidene redenen die meer bepaald verband houden met hun geografische ligging die niet altijd voor alle slachtoffers ideaal is. De diensten zijn soms niet centraal gelegen; de afstanden die de slachtoffers moeten afleggen zijn soms te groot; het personeel van deze diensten verplaatst zich niet altijd; er zijn weinig of geen gedelokaliseerde antennes[46]. Het gebrek aan personeel heeft soms voor gevolg dat slachtoffers laattijdig worden opgevangen en de regels vrij strikt worden toegepast (het slachtoffer moet zelf de hulpverlenende dienst bellen; de leden van deze diensten analyseren de situaties en nemen ze niet allemaal voor hun rekening, hun uurrooster is vrij beperkt, …).



.....

[45] In België heeft de zesde staatshervorming in 2009 het landschap inzake onthaal van en bijstand en hulp aan slachtoffers enigszins veranderd omdat die materie werd verdeeld tussen de federale staat en de gemeenschappen en gewesten. Algemeen gesproken, wordt de eerste lijn - die "bijstand aan slachtoffers" biedt – georganiseerd door de politie, dus door de federale overheid, terwijl de tweede lijn – die "onthaal van en hulp aan slachtoffers" biedt - georganiseerd wordt door de gemeenschappen en gewesten.

[46] Soms worden in de politiezones lokalen ter beschikking gesteld van de leden van de hulpverleningsdiensten.

129. Wat het onthaal van slachtoffers betreft, is de samenwerking min of meer goed, volgens de respondenten. Het standpunt verschilt al naargelang van de politiezone. Enerzijds zetten de respondenten uiteen dat de banden vrij nauw zijn tussen de personeelsleden van de politionele slachtofferbejegening en van het onthaal en dat deze dienst goed optreedt. Anderzijds wijzen de respondenten erop dat deze diensten soms moeilijk te contacteren zijn. Een voorbeeld illustreert een slechte ervaring in dit verband: *"We wisten niet waar de grens lag. Het was aan hen om de laatste eer te bewijzen, maar ze waren niet bereikbaar/terugroepbaar. Ze hadden geen functievoertuig. Als gevolg van een herstructurering heerst er frustratie omdat wij middelen hebben die zij niet hebben."*

130. Dit voorbeeld werd niet gegeven als een verwijt maar als een vaststelling. Deze vaststelling houdt verband met het feit dat de politie veel toegankelijker is dan de diensten slachtofferonthaal en slachtofferhulp. De toegekende middelen zijn verschillend van sector tot sector. Sommige herstructureringen hebben een rol gespeeld, wat in de praktijk niet altijd makkelijk was. Vrij algemeen gesproken, verloopt daar waar er samenwerking is, die samenwerking echter goed.

*"De sociale noodgevallen 24/24, dat is slechts bij de politie. De bevolking heeft hoge verwachtingen. We hebben een zeer belangrijke sociale taak."*

131. Anderzijds zijn er hier en daar initiatieven. Er zijn concrete projecten voortgevloeid uit gezamenlijke ontmoetingen. De drie A's (Assistance (bijstand), Accueil (onthaal) en Aide (hulp)) vergaderen geregeld, ze werken samen ideeën uit en slagen erin die te concretiseren, bijvoorbeeld de gezamenlijke brochures die ze maken. De coördinatievergaderingen tonen meestal aan dat dit goed werkt. De leden van de verschillende diensten kennen elkaar en er dient te worden vastgesteld dat er minder contacten zijn met de hulpverleningsdienst dan met de dienst slachtofferonthaal.

*"De diensten politionele slachtofferbejegening, de referentiepolitieambtenaren, de dienst slachtofferonthaal en de dienst slachtofferhulp vergaderen om de 7 weken. Uiteraard verloopt dat goed, we zien elkaar geregeld, we communiceren, we hebben gemeenschappelijke projecten. Sommige zones nemen niet regelmatig deel."*

*"De samenwerking met de diensten slachtofferonthaal en de diensten slachtofferhulp gaat er stilletjes aan op vooruit. Er is een goede interactie en een wederzijds contact dankzij de teamvergaderingen (6 tot 7 keer per jaar)."*

*"Indien nodig, vragen we informatie per telefoon. Dat is soms een probleem en soms niet, afhankelijk van de personen. Sommigen verstrekken niet graag informatie en verschuilen zich achter het beroepsgeheim."*

Conclusie(s): de samenwerking verloopt (betrekkelijk) goed, ook al werden er enkele verbeterpunten opgeworpen. Deze samenwerking verschilt van arrondissement tot arrondissement.

## 6.17 Vraag 17: wordt de toestand van de slachtoffers met de andere partners van de slachtofferbejegening (onthaal/hulp) opgevolgd? Zo ja, hoe en hoe zit het dan met het beroepsgeheim?

132. Over het algemeen wordt de toestand van de slachtoffers meer opgevolgd met de dienst die instaat voor het onthaal dan met de dienst die hulpverlening biedt. Sommigen zeggen: *"Het is niet aan ons om het onthaal en de hulp te beoordelen"* maar verduidelijken wel dat op het vlak van slachtofferonthaal, de werking meer bureaucratisch is en voegen eraan toe dat dit misschien volkomen terecht is. Met de diensten slachtofferhulp gebeurt de opvolging veel minder vaak, behalve voor de situaties van hulp aan jongeren[47]. De bevoorrechte partner van de politiediensten blijft de dienst slachtofferonthaal van het parket.

*"Dienst hulp aan rechtzoekenden, OVK[48], zelfdodingen, enz., we hebben geen feedback van deze diensten, maar dat is normaal."*

*"We merken ook op dat onze partners overstelpt worden met vragen en dat deze diensten niet onmiddellijk kunnen voorzien in de behoeften van een slachtoffer."*

133. De kwestie van het beroepsgeheim werd opnieuw aangesneden in de antwoorden op deze vraag. Voor de intervenanten is het ingewikkeld om dit aspect van het werk te beheren, zowel op theoretisch vlak maar ook en vooral op praktisch vlak. Op het vlak van slachtofferhulp is het beroepsgeheim duidelijk vermeld.

*"In de hulpverlening aan personen is artikel 458 van het Strafwetboek van toepassing."*

134. De gespecialiseerde leden van de diensten politionele slachtofferbejegening zijn aangeworven als consultant en kunnen dus hun beroepsgeheim van psycholoog en/of maatschappelijk assistent niet laten gelden (*cf. supra*). De korpschefs delen deze mening wat de interne communicatie betreft. Wat de mededelingen aan externen betreft, bestaat er een gedeeld beroepsgeheim dat enkel mag worden gedeeld op voorwaarde dat er een toestemming is van het slachtoffer. De politiedienst zal aan de diensten slachtofferhulp enkel de strikt noodzakelijke informatie meedelen. Omgekeerd is het voor de politiezones vaak alleen maar nuttig om te weten of er al dan niet hulp werd aangeboden en of er al dan niet een afspraak werd gemaakt met het slachtoffer.



.....

[47] Wat jongeren betreft, kan er ruimte zijn tot samenwerking met het PMS (psycho-medisch-sociaal centrum). Er dient echter te worden vastgesteld dat er een vrij grote terughoudendheid is om informatie mee te delen.

[48] Ouders van Verongelukte Kinderen.

*"We werken met het slachtoffer binnen een kader en in alle transparantie. Als het slachtoffer naar een politiedienst komt, is dat niet onbetekenend. (…) Ik kan mij losmaken van het geheim maar dat is niet altijd evident."*

*"Er is vertrouwen opgebouwd met het slachtoffer. Dat is ook het geval voor de collega's die vragen hoe dat verlopen is."*

135. Over het algemeen is de samenwerking vrij goed met de partners inzake slachtofferbejegening. In sommige arrondissementen is er ook ruimte gecreëerd op het vlak van de welzijnsteams om besprekingen te voeren over welbepaalde gevallen, maar dat gebeurt dan anoniem. Een politiezone heeft uitgelegd dat op dat platform verscheidene problemen waren besproken. Sinds de hervorming van de gerechtelijke arrondissementen in 2015, worden deze vergaderingen echter niet meer georganiseerd, wat de ontmoete gesprekspartners betreuren.

Conclusie(s): er dient vastgesteld dat de kwestie de respondenten die zich niet nader wensen uit te spreken over het onthaal van en de hulp aan slachtoffers enigszins stoort. Er gebeurt meer opvolging op het vlak van onthaal en hulp maar om precieze redenen en om praktische redenen gebonden aan het beroepsgeheim.

## 6.18 Vraag 18: krijgt u van uw partners feedback over het geleverde werk inzake politionele slachtofferbejegening?

136. De feedback over de toestand van de slachtoffers wordt in de praktijk gegeven maar enkel op vraag. Hij heeft geen betrekking op de inhoud van de bezoeken maar doorgaans op het feit of er al dan niet een contact heeft plaatsgehad tussen de dienst en het slachtoffer. Soms snijdt de inhoud van de meldingen de eventuele problemen aan waarover het slachtoffer heeft verteld. Indien de politionele aanpak niet goed was, kan dit het voorwerp uitmaken van een contact om te vermijden dat dit zich in de toekomst opnieuw zou voordoen.

137. De antwoorden variëren sterk tussen het feit dat dit over het algemeen goed verloopt en het feit dat dit veeleer zelden gebeurt. Het is dus moeilijk om een duidelijk standpunt in te nemen. Meer systematisch blijkt dat er over het geleverde werk regelmatiger feedback wordt gegeven vanuit de dienst slachtofferonthaal van het parket dan vanuit de dienst slachtofferhulp. Dit om verscheidene redenen – waaronder het gebrek aan medewerking, het beroepsgeheim, de verschillende praktijken, enz. – die hiervoor ontwikkeld zijn.



138. Er werd meegedeeld dat in Luxemburg de intervenanten aan de 'top' staan op het vlak van slachtofferbejegening. Voor de respondenten *"is dat daar de grote luxe"*. In Frankrijk, daarentegen, lijkt dat ingewikkelder te zijn, meer bepaald omdat er geen Rijksregister is, terwijl er opzoekingen moeten worden verricht, wat een echte belemmering vormt. De slachtofferbejegening, vanuit

een grensoverschrijdend standpunt, werd aangesneden door sommige respondenten die rechtstreeks betrokken zijn.

Conclusie(s): er wordt regelmatiger feedback gegeven vanuit de diensten slachtofferonthaal van de parketten dan vanuit de diensten slachtofferhulp. In de meeste gevallen blijkt dat echter gerechtvaardigd – *cf*. vorige vraag.

## 6.19 Vraag 19: is het verwijsformulier, zoals het voorzien is in punt 6.2. van de GPI, ingevoerd in uw politiezone?

139. Deze vraag is misschien de enige die verschillende antwoorden uitlokt afhankelijk van de taalrol en de geografische ligging in het land – verschil noord/zuid. In de Brusselse en Franstalige zones wordt, op enkele uitzonderingen na, het verwijsformulier zoals het vermeld is in de tekst van de GPI 58 niet gebruikt. In de Nederlandstalige politiezones wordt het daarentegen gebruikt en geïmplementeerd.

140. Langs Franstalige kant stellen de respondenten, op één uitzondering na, dat het formulier helemaal niet wordt gebruikt op het niveau van de eerstelijnsintervenanten. Zij nemen niet het initiatief om zelf de slachtoffers door te verwijzen want ze kunnen een beroep doen op de DPSB. Voor sommigen is het opstellen en het versturen, per fax, van het specifieke formulier een niet te verwaarlozen bijkomende administratieve werklast voor de politieambtenaar op het terrein. Zoals de hierna weergegeven uittreksels aantonen, is niet iedereen het eens met het verwijsformulier (er zijn pro's en contra's):

*"De DPSB verwijst door indien nodig."*

*"Het is al jaren dat men hoort spreken over dit formulier en dat men het niet gebruikt. De politieambtenaren zijn eerder geneigd om de slachtoffers door te verwijzen naar de interne diensten DPSB."*

*"Het is niet uit kwade bedoelingen maar vanwege de realiteit dat we niet doorverwijzen."*

*"De politieambtenaren zijn eerder geneigd om de slachtoffers door te verwijzen naar de interne diensten DPSB."*

*"Het feit dat het verwijsformulier moet worden gefaxt, dat is verouderd en onpersoonlijk."*

*"Het verwijsformulier wordt gefaxt door de intervenant. Enkel indien de persoon akkoord is. De dienst hulp aan rechtzoekenden heeft ons gezegd dat als wij er niet waren, ze geen werk zouden hebben. Deze dienst vraagt aan de politiezone om slachtoffers naar hen door te verwijzen."*

*"Het verwijsformulier, dat is ingewikkeld voor mij, men verliest het menselijke aspect."*

*"De hulp werkt enkel voor strafrechtelijke feiten. Bij ongevallen "alleen aansprakelijk" komen ze niet tussen. De dienst antwoordt: "we kunnen niets voor u doen". Er is niet ergers dan dat."*

*"Het formulier is beperkend en vrij restrictief, het is helemaal niet 'op maat'."*

*"Op het attest van klachtneerlegging staan alle diensten vermeld, dus dat wordt hen hoe dan ook meegedeeld."*

141. Sommigen rechtvaardigen zich nog meer: *"Er is maar één formulier dat we niet gebruiken, dat is het verwijsformulier. Dat staat niet in ISLP. Daar zijn redenen voor. De dienst waarnaar we moeten verwijzen, is zo georganiseerd dat het personeel voortdurend wijzigt, de directeur zelf is vertrokken. De personen kunnen zich niet verplaatsen, het is aan de slachtoffers om zich te verplaatsen, hun openingsuren zijn erg beperkt. Het is een kleine en ongezonde ruimte. Het gebouw is ingestort. Er zijn dus redenen waarom we de slachtoffers niet naar hen doorverwijzen. We hebben niet meer die reflex. Bovendien werken ze voor de gevangenen en voor de slachtoffers, wat deze laatsten kan choqueren."*

142. De vraag werd ook opgeworpen of het opportuun is om het verwijsformulier te systematiseren: *"(…) Wanneer een slachtoffer net een trauma of de nefaste gevolgen van een misdrijf heeft meegemaakt, is het nog in shock en staat het niet noodzakelijk open voor informatie over bestaande hulp. De verwijzing naar een tweedelijnsdienst is voor het slachtoffer niet altijd essentieel op dat precieze ogenblik. (…)."*

*"Het verwijsformulier: men moet maatregelen treffen opdat het automatisch zou zijn, er is een automatische link nodig. Indien het formulier gemaakt moet worden, dan is het via die link. De parameters moeten zo ingesteld zijn dat de persoon die verwittigd moet worden, op automatische of semi-automatische wijze verwittigd wordt."*

143. In het Nederlandstalige gedeelte van het land werd het verwijsformulier ingevoerd overeenkomstig de GPI 58. Het wordt gebruikt, het is zelfs een standaardpraktijk geworden:

*"Het is sinds lange tijd opgemaakt, het beantwoordt aan de behoeften van de politie. Het is een document dat de hulpverleningsdiensten machtigt om contact op te nemen met de slachtoffers."*

*"Ja, dat verschijnt automatisch in ISLP met het attest van klachtneerlegging dat bestemd is voor het slachtoffer. Het referentieformulier kan dan worden ingevuld en overhandigd aan de maatschappelijk assistente die verantwoordelijk is voor de verdere verwerking (fax gestuurd aan de dienst slachtofferhulp). Dat is een standaardpraktijk."*

*"De laatste versie werd opgesteld door het CAW en werd recent uitgebreid naar de verkeersongevallen, de oudergeschillen, ... Het verwijsformulier wordt automatisch aangemaakt met het attest van klachtneerlegging en wordt gebruikt zoals voorgeschreven."*

Conclusie(s): het verwijsformulier wordt doorgaans niet toegepast in het Franstalige landsgedeelte, behalve zeldzame uitzonderingen, noch in de Brusselse politiezones. Sommigen rechtvaardigen hun beslissing om dit niet toe te passen, anderen niet. Het formulier wordt daarentegen wel vrij goed toegepast in het Nederlandstalige landsgedeelte.

## 6.20 Vraag 20: de GPI voorziet maatregelen voor specifieke vormen van slachtofferschap, minderjarigen die slachtoffer zijn van mishandeling en personen die een residentiële opvang nodig hebben. Ondervindt u moeilijkheden bij de opvang van die slachtoffers?

144. De specifieke vormen van slachtofferschap hebben doorgaans betrekking op minderjarigen, slachtoffers van echtelijk geweld en bejaarden.

145. Voor de minderjarigen bestaat er, volgens de politiezones, een specifieke dienst: "*de jeugddienst*". Wat de "jongerenproblematieken" betreft, lijkt de opvang correct te verlopen. De jeugddiensten werken doorgaans samen met externe diensten. Sommigen leggen uit dat er niet veel huisvestingscentra voor minderjarigen zijn en dat er *de facto* veel opvang wordt geboden door familieleden. Een andere problematiek houdt verband met de opvang van minderjarigen binnen politiecommissariaten die daar niet altijd voor aangepast zijn. Verdachte minderjarigen worden opgesloten in een doorgangscel met de toestemming van de procureur des Konings en de andere minderjarigen worden vastgehouden in een verhoorlokaal.

*"De jeugddienst werkt zeer goed."*

146. De dienst politionele slachtofferbejegening komt vrij weinig tussen in problematieken gelinkt aan minderjarigen. Hij treedt weinig of niet op, tenzij om steun te leveren bij overbrengingen van minderjarigen met het oog op een VTM-verhoor (verhoortechniek minderjarigen). Sommige leden van deze diensten zien soms met lede ogen aan (wanneer dat niet gerechtvaardigd is) dat ze 'taxi moeten spelen' terwijl de begeleiding kan gebeuren door een vertrouwenspersoon.

*"In dringende gevallen is het begrijpelijk maar wanneer het gepland is, zou dat anders kunnen gebeuren."*



147. Wat slachtoffers van intrafamiliaal geweld betreft, werden de COL 3 en de COL 4 uit 2006 geactualiseerd in 2015 en in die zin zou de GPI 58 ook moeten worden bijgewerkt. Er dient ook opgemerkt dat de wet uit 2012 betreffende de verwijdering van gewelddadige echtgenoten haast nooit wordt toegepast. De magistraten wensen zich niet altijd te wagen aan deze procedure. Dan rijst er een probleem op het vlak van de residentiële opvang van slachtoffers aangezien de dader niet wordt verwijderd uit zijn woonst.

Soms heeft men de reflex om de slachtoffers van intrafamiliaal geweld naar de sociale noodhulp te sturen en rechtvaardigt men die keuze doordat *"(…) er niet veel structuren zijn op ons grondgebied."*

*"De toepassingsmodaliteiten van de wet op de verwijdering zijn zwaar, dat brengt heel wat administratie met zich mee."*

*"De magistraten zijn geen voorstander van de toepassing van de wet hoewel ze het principe van de verwijdering van de dader eerlijk vinden[49]."*

*"Sinds 2018 werd de wet niet meer toegepast in onze politiezone. Een verwijderingsmaatregel opleggen is echter een drastische maatregel die pas wordt genomen na verscheidene incidenten en wanneer men beschikt over een goed opgebouwd dossier."*

148. Naast de specifieke vormen van slachtofferschap opgenomen in de GPI 58, werd een andere doelgroep vermeld door de vertegenwoordigers van de bevraagde politiezones. Het gaat om daklozen. Deze doelgroep werd eerder al becommentarieerd.

*"In de winter mogen daklozen de nacht doorbrengen in de wachtzaal van het commissariaat."*

Conclusie(s): de moeilijkheden die worden ondervonden met specifieke vormen van slachtofferschap doen zich over het algemeen voor op het vlak van opvang en huisvesting, hetzij van minderjarigen die in nood verkeren, hetzij van slachtoffers van intrafamilaal geweld of nog daklozen. Wanneer ze geconfronteerd worden met problematische situaties, roeien de politiezones met de weinige riemen die ze hebben.

## 6.21 Vraag 21: beantwoordt de GPI 58[50], die verschenen is in 2007, nog altijd aan de hedendaagse realiteit?

149. Aan de hand van de antwoorden geleverd op deze laatste vraag kan al een besluit worden geformuleerd met betrekking tot de onderzoeksvraag *"Beantwoordt de GPI 58, die verschenen is in 2007, nog steeds aan de werkelijkheid van vandaag?"*. De antwoorden op deze vraag leveren reacties, meningen en suggesties op die niet (altijd) strijdig met elkaar zijn en die elkaar meestal aanvullen op enkele details na.



### 6.21.1 De GPI beantwoordt aan de huidige werkelijkheid …

150. De omzendbrief GPI 58 werd wel degelijk geïmplementeerd in de ontmoete politiekorpsen en, over het geheel genomen, stellen de respondenten

.....

[49] Deze informatie blijkt uit het interview van een personeelslid van een politiedienst en niet van een vertegenwoordiger van het parket, wat een belangrijke precisering is.

[50] *Pro memorie*: het gaat er hier niet om de GPI 58 als dusdanig te evalueren maar wel diens toepassing door de politiediensten.

dat het een goede omzendbrief is. Ook al is hij vrij theoretisch, de GPI beantwoordt aan de werkelijkheid want hij werd opgesteld vanuit de ervaring van professionals op het terrein[51]. De eisen van de GPI laten enige soepelheid toe in de toepassing ervan. Voor de meeste politiezones beantwoordt de omzendbrief dus nog altijd aan de werkelijkheid, weze het niet noodzakelijkerwijs de 'huidige'.

*"Iedereen heeft zijn eigen definitie van de politiefuncties en de GPI 58 is goed want er zijn andere vakjes aan te vinken."*

### 6.21.2 ... hoewel hij dient te worden herzien op bepaalde punten

151. Ondanks alles, vanuit het standpunt van zijn implementatie, dient de GPI 58 te worden herzien en/of verduidelijkt op bepaalde aspecten. Hij was geïnspireerd op eerdere teksten; hij heeft zijn geschiedenis en hij was goed doordacht. Niettemin benadrukken de respondenten dat de politiezones en de federale politie veel veranderd zijn in tien jaar tijd. De GPI is een oude tekst die intussen tien jaar oud is. Sommige structuren zijn geëvolueerd; sindsdien hebben nieuwe teksten en geactualiseerde[52] bepalingen met betrekking tot de opvang van slachtoffers (getuigen) het licht gezien; de samenleving en de verwachtingen van de slachtoffers zijn ook geëvolueerd. Zo blijkt uit het onderzoek dat er moet worden nagedacht over bepaalde punten, zoals:

- een reflectie over de definitie van slachtoffer;
- een reflectie over de (niet-)toepassing van het verwijsformulier;
- een reflectie over de rol[53] en over de samenstelling van de arrondissementele raden;
- een reflectie over de kwestie van het beroepsgeheim intern de politie en het beroepsgeheim naar externen toe;
- een reflectie over de aanpak van de specifieke vormen van slachtofferschap.

152. Deze punten zijn niet limitatief opgesomd, er kunnen er andere zijn. Zij zijn echter naar voren gekomen als zijnde belangrijke elementen om te worden geactualiseerd teneinde te beantwoorden aan de 'huidige' werkelijkheid.



.....

[51] Zoals het geval was van de COL 17/2012, verduidelijkte één van de respondenten.

[52] Zoals, onder meer en al vermeld, de volgende teksten: de COL 17/2012, de COL 3 en 4/2006 geactualiseerd in 2015.

[53] De rol van de arrondissementele raad werd onder meer ter sprake gebracht in de zin dat de GPI niets voorziet na de arrondissementele raad, terwijl hij een tussenschakel zou kunnen zijn naar een hogere instantie. *"De arrondissementele raad is het eindpunt maar indien het niet verder gaat, waartoe dient hij dan? Waarom in de omzendbrief niet iets voorzien dat een stap verder gaat?"*.

153. Sommigen pleiten ook voor één enkele tekst. Volgens hen zou het verstandig kunnen zijn om de delen van de COL 17/2012, die specifiek betrekking hebben op de rol van de politie als dusdanig in te voegen in de GPI 58 om één enkele tekst betreffende politionele slachtofferbejegening te creëren.

### 6.21.3 Afzonderlijke functionaliteit en (nog te) weinig gekende tekst

154. Bij de vergaarde commentaar valt op dat sommige respondenten zich afvragen waarom de politionele slachtofferbejegening wordt beschouwd als een afzonderlijke functionaliteit van basispolitiezorg, terwijl ze tot de bevoegdheid van elke politieambtenaar behoort. Dat het gaat om een volwaardige functionaliteit heeft voor gevolg dat sommige politieambtenaren de neiging kunnen hebben om hun opdracht van politionele slachtofferbejegening van zich af te schuiven.

155. Diezelfde respondenten verduidelijken echter dat: *"als we ze niet naast de zes andere functionaliteiten van basispolitiezorg zouden plaatsen, dan zouden we helemaal niets meer doen."* Het feit dat de politionele slachtofferbejegening een afzonderlijke functionaliteit is, houdt het inherente risico op een gebrek aan transversaliteit in. Volgens de respondenten zijn de politieambtenaren wel degelijk gesensibiliseerd, ook omdat ze geen keuze meer hebben. Desondanks is de GPI 58 misschien nog niet voldoende gekend door alle leden van de organisatie (met uitzondering van de leden die meer gespecialiseerd zijn in politionele slachtofferbejegening).

*"Nochtans is hij geweldig, maar ik heb geen oplossing daarvoor."*

156. Deze dubbele vaststelling – afzonderlijke functionaliteit en (nog) weinig gekende tekst – houdt een groot risico in dat gebonden is aan het feit dat de politionele slachtofferbejegening niet altijd (goed) toegepast wordt door de niet-gespecialiseerde politieambtenaren. De vraag betreffende de inzet van hoofdinspecteurs politieassistenten is natuurlijk ook meermaals gerezen. Sommigen spreken zelfs van een recuperatie van de materie[54]. Aangezien het toezichtsonderzoek geen betrekking had op dit specifieke aspect van de zaken[55], werd dit niet verder geëvalueerd.



### 6.21.4 Een gebrek aan uniformiteit als gevolg van de realiteit op het terrein en een gebrek aan structuur

157. De GPI 58 is gebonden aan een realiteit op het terrein. Volgens sommigen *"heeft men nooit zoveel aandacht besteed aan de optimale opvang van slachtoffers."* Nochtans dient te worden vastgesteld dat, voor sommigen,

.....

[54] De kwesties inzake de middelen en de polyvalentie werden in dat kader ook opgeworpen.

[55] De dubbele pet van de hoofdinspecteurs politieassistenten en/of van de politieambtenaren aangeworven voor politionele slachtofferbejegening (indien ze over het vereiste diploma beschikken).

hij te ruim is wat de voorziene activiteiten betreft (die niet doelgericht genoeg zijn) en te weinig precies is met betrekking tot de organisatie en de standaardisering binnen de verschillende politiekorpsen – aanwezigheid van CAlog-burgerpersoneel of aanwezigheid van politieambtenaren met de hoedanigheid van politieassistent om de functie te vervullen; al dan niet bestaan van een dienst politionele slachtofferbejegening (een dienst als dusdanig); enz.

158. De politiezones organiseren zich elk op hun eigen manier en leven daarbij de voorschriften van de GPI 58 na. Sommige respondenten vinden het gebrek aan uniformiteit echter stuitend. Er dient vastgesteld dat de omzendbrief anderen perfect schikt. Wat de structuur zelf van de tekst betreft, zijn er ook sommigen die zich erover beklagen, terwijl anderen er tevreden mee zijn. Voor sommigen zou de coherentie kunnen worden herzien, ook al schetst de inhoud van de GPI 58 zeer goed de problematiek van de opvang van slachtoffers. Hij laat voldoende manoeuvreerruimte, hij is niet te rigide noch te ruim.

### 6.21.5 Gezien de praktijk, wensen sommigen standaardisering

159. Gelet op de ondervonden moeilijkheden is de vraag van de interne organisatie van de politiezones onvermijdelijk gerezen. Een gespecialiseerde medewerker – die voortdurend bereikbaar/terugroepbaar is[56] – per zone geldt als minimale werkings- en organisatienorm[57]. De ministeriële omzendbrief PLP 10[58] voorziet ook dat deze taak integraal kan worden toevertrouwd aan een politieassistent (of aan een burgerpersoneelslid dat in het bezit is van een passend diploma). Andere personeelsleden die deze beroepsbekwaamheid verworven hebben door ervaring en door affiniteit komen ook in aanmerking. Bijgevolg organiseren de lokale politiezones zich zoals ze willen. Dat is wat in de praktijk werd vastgesteld. Het onderzoek heeft immers aangetoond dat alle ontmoete lokale politiezones hun eigen organisatie hebben.

*"Dat zou overal gelijk moeten zijn, één gespecialiseerd lid voor zoveel inwoners."*

*"Het is nodig om het werk dat moet worden gedaan met een slachtoffer te standaardiseren. We merken echter een enorm verschil op tussen de verschillende politiekorpsen."*

*"In 2018 kan één enkele gespecialiseerde werknemer niet instaan voor de slachtofferbejegening bij de politie. Het is nodig dat verscheidene werknemers van een politiekorps een gedegen opleiding krijgen."*



.....

[56] Eventueel in samenwerking met andere zones.

[57] Volgens het koninklijk besluit van 17 september 2001 dat de slachtofferbejegening definieert als één van de zes basisfunctionaliteiten en dat de organisatie- en werkingsnormen van de lokale politie voorziet.

[58] Met betrekking tot de organisatie- en werkingsnormen van de lokale politie die bedoeld zijn om een gelijkwaardige minimale dienstverlening aan de bevolking te waarborgen.

*"De basisopleiding volstaat niet."*

*"De politionele slachtofferbejegening wordt stiefmoederlijk behandeld bij de politie."*

160. Het Comité P heeft niet de bedoeling om zich uit te spreken over de interne organisatie van elke politiezone maar, in het verlengde van het vorige punt, dient vastgesteld dat sommigen deze te grote soepelheid in de organisatie betreuren alsook het feit dat er geen minimale norm moet worden bereikt noch er duidelijkere normen zijn inzake politionele slachtofferbejegening. Bij gelijkwaardige politiezones zijn er sommige die beschikken over meerdere gespecialiseerde personeelsleden, terwijl andere een zelfde werk moeten doen met minder personeelsleden toegewezen aan deze discipline. De verantwoordelijken proberen dan "iets in elkaar te steken", meer bepaald wat de permanentierol bereikbaar/terugroepbaar personeel betreft. Sommigen hebben ter sprake gebracht dat er in deze materie een brevet op poten zou moeten worden gezet. Voor hen zou het verstandig zijn om een evaluatie te maken van deze oplossing die het mogelijk zou maken om het verwachte profiel te 'standaardiseren' of om dit eenvoudigweg te kunnen definiëren. Op die manier zouden de praktijken enigszins gestandaardiseerd kunnen worden en zou een zekere continuïteit gewaarborgd kunnen worden. Afhankelijk van de politiedienst waarmee het slachtoffer te maken zal hebben, zal het diensten aangeboden krijgen maar dit aanbod zal verschillend zijn naargelang elke zone/dienst, wat vragen kan oproepen.

# 7. Conclusie(s)

161. Vanuit zijn referentiekader[59] heeft het Comité P beslist om de materie te benaderen via de tweede onderzoeksas die betrekking heeft op de "opvang" van slachtoffers van misdrijven. Dit onderzoek handelt over de politionele slachtofferbejegening vanuit het standpunt van de GPI 58 en vanuit het standpunt van de (lokale) politiediensten. Het standpunt van de slachtoffers werd niet onderzocht.

162. Er dient vastgesteld dat de ministeriële omzendbrief GPI 58 betreffende politionele slachtofferbejegening nog altijd beantwoordt aan de hedendaagse realiteit. Hij werd aldus goed geïmplementeerd in de ontmoete politiekorpsen, wat positief is.



163. Ons onderzoek, over de toepassing van de omzendbrief GPI 58, heeft echter de nadruk kunnen leggen op enkele aandachtspunten, zowel op individueel als op functioneel vlak. Zowat alle geïnterviewde personen zijn het erover eens dat de definitie van slachtoffer opgenomen in de GPI 58 zonder enige twijfel uitgebreid en geactualiseerd zou kunnen worden.

.....

[59] Dat zou kunnen worden aangepast na onderzoek.

164. Op het niveau van de politiediensten werden talrijke en erg verscheiden praktijken en initiatieven ontwikkeld inzake politionele slachtofferbejegening (onder meer betreffende de sensibilisering van politieambtenaren). Toch is er nog werk aan de winkel om de opvang van slachtoffers te verbeteren en hebben de verbeterpunten onder meer betrekking op: het beroepsgeheim; de problematiek van de dubbele pet; het verwijsformulier; de arrondissementele raad en bepaalde vormen van specifiek slachtofferschap[60].

165. De interactie tussen de dienst politionele slachtofferbejegening en de andere diensten van de politiezone wordt over het algemeen bestempeld als "goed", zelfs "uitstekend". Niettemin werd de nadruk gelegd op de (fysieke) nabijheid tussen de diensten die een goede vector is en op de communicatie die, grotendeels, gebaseerd is op het principe van 'de open deur'.

166. Een grote uitdaging blijft nog altijd de sensibilisering en de opleiding van - niet-gespecialiseerde - politieambtenaren niettegenstaande de eerstelijnspolitieambtenaren veel meer bewust gemaakt zijn dan voorheen wat hun taak betreft om bijstand te leveren aan de slachtoffers die ze ontmoeten in het kader van hun interventies.

167. In dat opzicht zijn er, volgens de bevraagde korpschefs, twee zeer verschillende aspecten die een belemmering vormen. Enerzijds, zijn de politieambtenaren niet altijd gemotiveerd en moet men ze dus meestal verplichten om de opleidingen/sensibiliseringssessies te volgen. Anderzijds, kan er een capaciteitsprobleem zijn. Het is immers voor de gespecialiseerde personeelsleden niet altijd evident om opleidingen/sensibiliseringssessies te organiseren zo vaak als nodig.

168. Bovendien rijzen er moeilijkheden op het vlak van de opvang en de huisvesting van minderjarigen die in nood verkeren, van slachtoffers van intrafamiliaal geweld, alsook van daklozen. Wanneer ze geconfronteerd worden met problematische situaties, roeien de politiezones met de weinige riemen die ze hebben.

169. Alle ontmoete politiezones beschikken over een lid of een dienst gespecialiseerd in politionele slachtofferbejegening. De korpschefs hebben meestal een totaal vertrouwen in hun gespecialiseerde personeelsleden die meestal ook tot hun grote tevredenheid werken.



170. De werking inzake politionele slachtofferbejegening is echter vrij verspreid en gediversifieerd onder de verschillende bezochte politiezones en soms wenst men uniformisering en standaardisering in deze materie.

.....

[60] Zoals buitenlandse slachtoffers en/of slachtoffers die een andere taal spreken dan de taal van de streek waar ze wonen of nog psychiatrische patiënten.

171. Het Comité P heeft kunnen vaststellen dat de korpschefs niet altijd documenten opstellen die bedoeld zijn om het implementatiewerk inzake politionele slachtofferbejegening te vergemakkelijken en dat ze de vrije loop laten aan initiatieven. Er zijn trouwens erg weinig politiezones die het document hebben ingevoerd dat voorzien is door de GPI 58 en getiteld is "specifiek beleid inzake politionele slachtofferbejegening".

172. Zo ook zijn er erg weinig politiezones die een evaluatie hebben gemaakt van de toepassing van de GPI 58. De geïnterviewde personen zien het nut hiervan niet in aangezien de evaluatie gebeurt op informele, indirecte en permanente wijze in plaats van op formele, directe en occasionele wijze.

# 8. Aanbeveling(en)

173. Wat de aanbevelingen betreft, heeft het Comité P beslist om twee voorname types te onderscheiden. Enerzijds, de aanbevelingen die betrekking hebben op de diensten van de geïntegreerde politie en anderzijds, de aanbevelingen die betrekking hebben op de overheden die gelast zijn, in voorkomend geval, de ministeriële omzendbrief GPI 58 te herzien. Deze aanbevelingen zijn de volgende:

## 8.1 Met betrekking tot de politiediensten

174. Conform en adequaat blijven investeren in politionele slachtofferbejegening. In die zin moeten de politiediensten de initiatieven zoals ze al bestaan aanmoedigen en bevorderen. Deze aanbeveling omvat de drie volgende onderaanbevelingen:

1) teneinde alle verwarring tussen het specifiek beleid en het werk geleverd door de diensten politionele slachtofferbejegening te vermijden, moet elke politiezone een **nota betreffende de visie omtrent de implementatie** van politionele slachtofferbejegening kunnen opstellen die de aspecten van het specifiek beleid zou overnemen (indien er een specifiek beleid is en indien dat er niet is, dient er eerst één te worden bepaald);

2) binnen de geïntegreerde politie overgaan tot een **evaluatie** van de aspecten betreffende de toepassing van de GPI 58. De evaluatie zou betrekking kunnen hebben op de aspecten die verband houden met het gebrek aan uniformiteit dat gebonden is aan de realiteit op het terrein en met de wens van standaardisering zoals die geuit is, alsook met het feit dat politieambtenaren zich in plaats stellen van de gespecialiseerde ambtenaar;

3) de inspanningen voortzetten die worden geleverd inzake **sensibilisering** en **opleiding** van de politieambtenaren voor de opvang van slachtoffers,

niettegenstaande de moeilijkheden die gepaard zouden gaan met meer individuele aspecten. In dat opzicht komt het erop aan om de ingezette middelen te diversifiëren. Men dient ook aandachtig te blijven voor het aspect inzake **rekrutering**, niettegenstaande, nogmaals, de struikelblokken die gebonden zijn aan het aanbod.

## 8.2 Met betrekking tot de GPI 58 als dusdanig

175. Met betrekking tot de **ondervonden moeilijkheden** of de **verbeterpunten** op het vlak van de toepassing van de GPI 58 zou er over elke problematiek die werd opgeworpen grondig moeten worden nagedacht en zouden de zaken moeten worden bijgesteld. Het gaat om punten in verband met: het beroepsgeheim; de dubbele pet; het verwijsformulier; de rol van de arrondissementele raden en de specifieke vormen van slachtofferschap.

176. De **definitie van slachtoffer** en zijn nabestaanden, in de zin van de GPI 58, zou tevens kunnen worden herzien rekening houdend met het feit dat in de praktijk deze definitie door de politiediensten beschouwd wordt als zijnde meer of minder flexibel/ruim. Het is immers wenselijk dat de politiediensten de slachtoffers op dezelfde manier bekijken. Moet deze definitie bijgevolg behouden blijven of uitgebreid worden? Het komt het Comité P niet toe om een antwoord te bieden op deze vraag. Een reflectie over het behoud of de uitbreiding van de definitie van slachtoffer zoals vervat in de GPI 58 blijkt echter meer dan nodig rekening houdend met de aangehaalde elementen die voortvloeien uit de praktijk op het terrein[61]. Het Comité P is zich terdege bewust van het feit dat deze reflectie het strikt politionele kader overschrijdt en kadert in veel ruimere uitdagingen in verband met het algemeen beleid inzake opvang van slachtoffers[62].



.....

[61] De begrippen 'getuige' en 'nabestaande' zouden ook in overweging moeten worden genomen.

[62] In dit verband is het belangrijk te vermelden dat er eerder al werk werd verricht inzake de opvang van slachtoffers door de politiediensten, onder meer door het NICC (Nationaal Instituut voor Criminalistiek en Criminologie), dat inzake documentatie en expertise een bron is waar je niet omheen kunt.

# 9. Afkortingen

| | |
|---|---|
| ANG | Algemene nationale gegevensbank |
| CAlog | Administratief en logistiek kader |
| CAW | Centrum Algemeen Welzijnswerk |
| COL | Omzendbrief van het College van procureurs-generaal bij de hoven van beroep |
| DirCo | Bestuurlijk directeur-coördinator |
| DPSB | Dienst politionele slachtofferbejegening |
| GPI | Omzendbrief geïntegreerde politie |
| ISLP | Integrated System for the Local Police |
| NICC | Nationaal Instituut voor Criminalistiek en Criminologie |
| OVK | Ouders van Verongelukte Kinderen |
| PLP | Ministeriële omzendbrief Police Locale/Lokale Politie |
| PV | Proces-verbaal |
| PZ | Politiezone |
| VTM | Verhoortechniek minderjarigen |
| VZW | Vereniging zonder winstoogmerk |
| ZP | Zone de police |
| ZSG | Zorgcentrum na seksueel geweld |