

**SCHRIFTELIJKE VRAAG**

nr. 239  
van **RENAAT LANDUYT**  
datum: 13 januari 2017

---

aan **JO VANDEURZEN**  
VLAAMS MINISTER VAN WELZIJN, VOLKSGEZONDHEID EN GEZIN

---

*Nabestaanden slachtoffers aanslagen 22 maart 2016 - Afstemming slachtofferhulp en psychosociale ondersteuning*

Net voor eindejaar 2016 verscheen er in de krant een artikel over een gezin dat pas een maand na de aanslag in Zaventem een telefoontje van Slachtofferhulp kreeg met de vraag of ze iets konden betekenen voor het gezin.

Op de website [nabestaanden.redactie.be](http://nabestaanden.redactie.be) kunnen we meer van dergelijke getuigenissen lezen:

"Ondanks de enorme impact van het gebeuren is het lastig om hulp te vinden, zelfs voor de directe slachtoffers en hun familie. Ik heb de voorbije maanden uren aan de telefoon gehangen met verzekeringsmaatschappijen, en verantwoordelijke diensten van openbaar nut. Blijkbaar weet niemand echt wat te doen. Er is geen overkoepelende slachtofferhulp. Hulp bij psychosociale problemen, administratieve vragen, verzekering, financiële hulp, schadevergoeding, juridische kluwens, belastingen... Ze moeten het zelf uitzoeken. En dat is niet simpel in een land met verschillende beleidsniveaus, regio's met een eigen koers, uiteenlopende en soms ook achterhaalde wetten. Dit geeft veel administratieve rompslomp en financiële onzekerheid. En dat allemaal naast het immense verdriet. Het vraagt zoveel energie. Die energie hebben we niet. Dat kan je niet van ons verwachten."

Ook in de reportage van Pano uitgezonden door Canvas op 28 december 2016 kwam deze noodkreet van slachtoffers en nabestaanden die zich in de steek gelaten voelen door de overheid meermaals naar voren. Ik citeer: "Ik was radeloos en voelde me in de steek gelaten. Er was helemaal geen psychologische expertise. Er hadden mensen naar mij toe moeten komen. Om voor mij te zorgen en te ontdekken wat we nodig hebben." Ondertussen hebben zij zelf al een vrijwilligersvereniging opgericht waarin lotgenoten hun verdriet en hun verhalen kunnen delen.

Het is duidelijk dat we als overheid zijn tekortgeschoten in het aanbieden van hulp. In 2015 zijn de gewesten bevoegd geworden voor de justitiehuisen, waaronder het slachtofferonthaal ressorteert. Daarnaast is de minister van Welzijn ook bevoegd voor de werking van de slachtofferhulp die wordt aangeboden door de centra algemeen welzijnswerk. Het is dus mede zijn verantwoordelijkheid dat deze op punt wordt gesteld en dat er lessen worden getrokken uit de behandeling van slachtoffers en nabestaanden van de slachtoffers van de aanslagen van 22 maart 2016.

Ik heb begrepen dat de federale overheid een hand uitreikt om samen te zitten om de psychosociale ondersteuning van slachtoffers te stroomlijnen. Eind vorig jaar vernamen

we in de plenaire vergadering dat de minister begin januari van zijn diensten een overzicht verwachtte van zaken die hij in die besprekingen kon inbrengen.

1. Wat zal de minister inbrengen in de besprekingen rond de afstemming van slachtofferonthaal, slachtofferhulp en slachtofferbejegening ? Graag een stand van zaken.
2. Hoeveel aanmeldingen voor slachtofferhulp ontvingen de diensten van de minister na de aanslagen van 22 maart 2016? Hoe werden de vragen naar psychosociale ondersteuning ingewilligd?

**ANTWOORD**

op vraag nr. 239 van 13 januari 2017

van **RENAAT LANDUYT**

---

1. Op basis van de evaluatie van de zorg voor de slachtoffers van de aanslagen werden tot op heden rond de afstemming van slachtofferbejegening, slachtofferonthaal en slachtofferhulp een aantal verbeterpunten geformuleerd.

Hieronder vindt U de voornaamste punten:

- Er zijn veel diensten op het terrein aanwezig die elk een eigen takenpakket hebben. Voor slachtoffers is het belangrijk dat hun vragen niet gefragmenteerd behandeld worden. Zij geven vaak aan één aanspreekpunt te willen waar ze terecht kunnen met al hun vragen. Het opzetten van één informatie- en aanspreekpunt voor slachtoffers (dus niet alleen slachtoffers van de aanslagen), is zinvol. Dit aanspreekpunt geeft informatie, advies en ondersteuning. Waar nodig wordt samengewerkt met of doorverwezen naar andere diensten maar ook hierin blijft het aanspreekpunt ondersteunend naar de slachtoffers. De eerste stappen in deze richting zijn intussen gezet. Zoals vermeld in de beleidsbrief Welzijn, Volksgezondheid en Gezin 2016-2017 komt er een duidelijk aanspreekpunt voor slachtoffers dat zal werken op basis van voornoemde principes. De CAW zullen hierin een belangrijke rol spelen. Slachtofferonthaal zal in de backoffice worden gepositioneerd als een gemandateerde tussenkomst noodzakelijk is. De rechtstreekse toegang tot slachtofferonthaal blijft mogelijk voor mensen die een duidelijke vraag tot bijstand bij de juridische procedure hebben.
- Er werden binnen de CAW afspraken gemaakt rond de aanduiding van een contactpunt voor slachtoffers in geval van rampen, crisissituaties of aanslagen. Deze afspraken worden nog verder geconcretiseerd en gecommuniceerd zodat ook andere slachtofferzorgactoren hiervan op de hoogte zijn.
- Vanuit het Steunpunt Algemeen Welzijnswerk wordt de nood in verband met de verdere ontwikkeling van expertise rond begeleiding van slachtoffers van rampen in kaart gebracht. Ook internationale ervaringen worden hierin opgenomen. Dit zal leiden tot initiatieven naar alle sectoren om de expertise naar hulpverleners te verhogen.

Voor een aantal punten in de evaluatie is verdere afstemming op federaal vlak nodig. Er is een technische werkgroep gepland voor de evaluatie van het psychosociaal interventieplan onder de verantwoordelijkheid van de minister van Sociale Zaken. Daarnaast hebben we de vraag aan de eerste minister gesteld om een meer gecoördineerde aanpak te bepleiten voor vragen van slachtoffers die beleidsdomeinen overschrijden en waarbij ook verantwoordelijkheid ligt voor de aanpak bij verschillende overheden.

- De rol en verantwoordelijkheden van de verschillende actoren in de psychosociale opvang van slachtoffers moet verder worden verduidelijkt. Deze taken en bevoegdheden moeten ook meer op elkaar zijn afgestemd. Hierbij moet ook aandacht zijn voor de diensten die niet standaard onder slachtofferzorg worden begrepen (o.a. de diensten voor preventie en bescherming op het werk die slachtoffers in een werkcontact begeleiden).
- Slachtofferonthaal maakt geen deel uit van het psychosociaal interventieplan. Om die reden werd slachtofferonthaal dan ook niet uitgenodigd op de eerste vergadering van het psychosociaal coördinatieteam. Hierover moeten verdere

afspraken worden gemaakt. Er moeten met de psychosociaal managers van FOD Volksgezondheid afspraken gemaakt worden rond wie wordt uitgenodigd voor deelname aan het psychosociaal coördinatiecomité.

- De afspraken inzake het doorgeven van contactgegevens van slachtoffers van rampen aan slachtofferhulp met het oog op het organiseren van nazorg en het doorverwijzen van slachtoffers naar slachtofferhulp, moeten onderhandeld en verankerd worden. Deze verankering kan gebeuren in een samenwerkingsakkoord inzake de psychosociale opvang van slachtoffers van rampen. Op die manier kan ook een basis worden gecreëerd voor de uitwisseling van gegevens van personen die betrokken zijn bij rampen. Ook hier is duidelijk dat de basis van een goede nazorg reeds in de acute fase moet worden gelegd.
- Veel slachtoffers die ondersteund en begeleid worden door slachtofferhulp komen met vragen rond het strafrecht dossier, verzekeringen, ... bij de hulpverleners van slachtofferhulp terecht. Het is voor deze hulpverleners vaak een zoektocht om het antwoord op deze vragen te vinden. Met betrekking tot de slachtoffers van de aanslagen werden bijvoorbeeld een aantal specifieke maatregelen genomen (bv. met betrekking tot de financiële hulp van de Commissie voor financiële hulp aan slachtoffers van opzettelijke gewelddaden). Opdat hulpverleners van slachtofferhulp hun hulpverlening op een kwalitatieve manier kunnen opnemen, moeten zij maximaal kunnen beschikken over relevante informatie voor de slachtoffers. Er moeten concrete afspraken worden gemaakt rond het permanent informeren van deze hulpverleners, rekening houdend met de bepalingen inzake beroepsgeheim, de vertrouwelijkheid van het gerechtelijk onderzoek en de eigenheid van de opdrachten van slachtofferhulp, slachtofferbejegening en slachtofferonthaal.

De bijstand en zorg aan slachtoffers van de aanslagen is nog lopende en deze evaluatie is een continu proces. De verbeterpunten kunnen dus in de toekomst nog worden aangevuld en bijkomende acties kunnen worden ondernomen.

2. Wat slachtofferonthaal betreft (cijfers voor de Nederlandstalige en Franstalige dienst samen):

Er zijn 857 diensaanboden verstuurd naar slachtoffers en nabestaanden (minstens 1 nabestaande per overleden slachtoffer). Van de families van de 32 overleden slachtoffers, zijn er 31 families waarmee de diensten achteraf contact(en) hebben gehad. Voor de slachtoffers hebben we nog geen exact cijfer over het aantal slachtoffers waarmee de diensten contact(en) hebben gehad.

Wat slachtofferhulp betreft:

In de periode van 22 maart 2016 tot en met 31 december 2016 zijn bij de CAW 327 aanmeldingen gebeurd met betrekking tot de aanslagen. Deze aanmeldingen kunnen over één of meerdere personen gaan. Van de 327 aanmeldingen stroomden er 203 door naar een onthaal door het CAW. Deze 203 casussen hebben betrekking op 240 personen. Van die 203 casussen stroomden er 54 door naar begeleiding. Deze 54 casussen hebben betrekking op 76 personen.

Daarnaast werden in de periode van 22 maart 2016 tot en met 31 december 2016 60 consultvragen vanuit CLB, scholen,... opgenomen door de CAW.

Wie rechtstreeks getroffen was door de aanslagen, de nabestaanden en naastbestaanden konden na de aanslagen, maar ook vandaag nog terecht bij de CAW voor slachtofferhulp. Het aanbod kan worden gestart wanneer een slachtoffer zelf contact opneemt met een CAW, wanneer hij/zij wordt doorverwezen door een andere dienst (bv. slachtofferonthaal, sociale dienst van een ziekenhuis, ...) of via proactieve benadering door de CAW. De slachtoffers waarvan contactgegevens beschikbaar waren op basis van een registratie door het Rode Kruis op de plaats van de aanslagen of waarvan de gegevens met akkoord van het slachtoffer werden

doorgegeven door de politie, werden proactief door de CAW gecontacteerd en werden geïnformeerd over het aanbod slachtofferhulp. De CAW-medewerker besprak samen met de cliënt zijn/haar noden en behoeften aan hulp en ondersteuning. Afhankelijk van de problematiek, noden en vragen werd het aanbod van slachtofferhulp gesitueerd, werd een ondersteuning en begeleiding door slachtofferhulp opgestart en werd waar nodig voor verdere therapie en intensievere begeleiding naar CGG of privé-therapeuten doorverwezen. De ondersteuning en begeleiding die slachtofferhulp biedt, omvat emotionele ondersteuning en begeleiding bij de verwerking van de gebeurtenis, administratieve ondersteuning, praktische ondersteuning, juridische informatie en advies. Dit kan zowel gaan om een éénmalig contact als om een langdurige begeleiding.