



ELI TEN LOHUIS

*Directeur beleid Slachtofferhulp Nederland  
Victor Jammers over slachtoffers, weerbaarheid  
en de veranderende kijk op hulpverlening*

# 'Slachtoffers zijn ontzettend veerkrachtig'



Victor Jammers

Victor Jammers stapte in 2009, na ruim negen jaar bij het ministerie van Justitie werkzaam te zijn geweest als hoofd Preventie- en Slachtofferbeleid, over naar Slachtofferhulp Nederland. Daar vervult hij nu de functie van directeur beleid. Eli ten Lohuis sprak met hem op het hoofdkantoor van Slachtofferhulp Nederland in Utrecht.

### **Van algemene (crisis)opvang naar maatwerk**

Alvorens uitgebreid te spreken over de mensen om wie het hem allemaal te doen is – zij die na een misdrijf, ongeval of calamiteit bij Slachtofferhulp Nederland aankloppen – schetst Victor Jammers de geschiedenis van de organisatie die in 2009 haar 25-jarig bestaan vierde. Oorspronkelijk was de hulp gericht op slachtoffers van criminaliteit en verkeersongevallen, in de volle breedte. Aanvankelijk alleen op afspraak, later in urgente situaties ook binnen een paar uur. Dat leidde ertoe dat de doelgroep breder werd, en er op verzoek van de meldkamer van de politie ook hulp werd geboden aan mensen die ontredderd achterbleven na andersoortige ingrijpende gebeurtenissen, zoals brand of suïcide. Een aantal jaren geleden kwamen daar de slachtoffers en nabestaanden van grootschaliger gebeurtenissen bij, zoals Koninginnedag 2009 in Apeldoorn en vliegtuigongelukken als dat van Turkish Airlines in hetzelfde jaar. 'Een logische uitbouw van onze dienstverlening', stelt Jammers, 'waarbij we inhoudelijk op steeds grotere schaal zijn gaan opereren.'

Maar terwijl deze schaalvergroting verder doorzet, vindt ook een verschuiving van accenten

en verandering in werkwijze plaats. Zo worden sinds 2007 ook nabestaanden van levensdelicten bijgestaan door casemanagers (beroepskrachten die betrokken zijn bij de eerste opvang van een nabestaande en verdere hulp- en dienstverlening organiseren) en wordt geëxperimenteerd met de centrale aanpak voor specifieke groepen slachtoffers. De veranderingen die in de loop der jaren plaatsvonden, betreffen een meer gerichte aanpak. 'Van een brede, algemene opvang van slachtoffers zijn we naar een verbijzondering van de hulp gegaan', legt de directeur beleid uit. 'We leveren meer maatwerk.'

### **Voetstuk**

Voor hij ingaat op een belangrijke ontwikkeling in de aanpak van Slachtofferhulp Nederland, beschrijft Jammers de belevingswereld van slachtoffers, en de emotionele schade die zij oplopen. 'Mensen raken na bijvoorbeeld een overval hun gevoel van veiligheid kwijt, durven niet meer over straat; of, in ruimere zin: ze verliezen hun vertrouwen in de medemens. Slachtoffers zijn in hun integriteit aangetast, en dat hakt erin! Anders gezegd: zij zijn van hun "voetstuk" geraakt, losgerukt van het vaste fundament dat voorheen de basis vormde voor hun leven binnen hun sociale omgeving en in de maatschappij.'

### **'Watchful waiting' in plaats van slachtofferen**

Maar meteen vervolgt hij, duidelijk met bewondering: 'Maar, *mind you*, mensen zijn ook ontzettend weerbaar, hebben zoveel veerkracht!' Hij doelt hierop wat inmiddels wetenschappelijk is komen vast te staan: veel mensen blijken, nadat zij een ongeval of misdrijf hebben meegemaakt, na enige tijd goed in staat hun leven weer op te pakken dankzij de natuurlijke veerkracht waarover zij beschikken. Slachtofferhulp Nederland heeft dit nieuwe inzicht van harte omarmd en, als meest recente ontwikkeling in zijn bestaan, onder de naam *watchful waiting* een centrale plaats gegeven in de aanpak. Jammers legt uit wat dit in de praktijk inhoudt: 'We geven in eerste instantie informatie over wat normale reacties zijn na een misdrijf of ongeluk. We leggen uit dat heftige reacties, of bijvoorbeeld slapeloosheid, vooraleerst bij het verwerkingsproces horen. Zo proberen we iemand gerust te stellen, in de hoop dat hij vervolgens op eigen kracht verder herstelt, zich metertijd weer op dat voetstuk zet dat hij is kwijtgeraakt. Als de sociale omgeving daarbij helpt, lukt dat meestal wel. Vanwege die enorme weerbaarheid willen we dus zeker niet onnodig medicaliseren of psychologiseren, en mensen allesbehalve in de slachtofferrol houden.'

## Dienstverlening

Deze aangeboren veerkracht ten spijt, kunnen slachtoffers toch een extra steuntje in de rug nodig hebben. Zo biedt de sociale omgeving misschien niet voldoende steun, of zijn de opgelopen problemen te groot, zowel geestelijk als fysiek. Met name als mensen na ingrijpende gebeurtenissen – bijvoorbeeld nabestaanden van een slachtoffer van moord – langdurig niet in staat zijn 'normaal' te functioneren, kan de emotionele problematiek ook resulteren in heel praktische vervolproblemen. Het niet functioneren kan tot het verlies van een baan leiden, waarna financiële problemen kunnen ontstaan, met mogelijk huisvestings problemen tot gevolg bij huurachterstand. Bij al deze problemen kunnen de medewerkers van Slachtofferhulp Nederland op allerlei manieren van dienst zijn: er wordt praktische hulp gegeven, bijvoorbeeld bij het leggen van contacten met officiële instanties, er is juridische bijstand, onder andere bij het verhalen van schade op een dader, en er is emotionele en psychosociale hulpverlening.

## Lotgenotencontact: de spiraal omhoog

Onderdeel van de psychosociale steun kan de zogenaamde lotgenotengroep zijn. Deze vorm van dienstverlening werd al zo'n tien jaar aangeboden aan verkeers slachtoffers maar wordt nu ook ontwikkeld voor slachtoffers van vormen van criminaliteit als overvallen of woninginbraak. Maar ook ouders van misbruikte kinderen blijken baat te hebben bij deze vorm van hulp. 'Slachtoffers willen vaak hun verhaal kwijt, en het helpt als ze dat kunnen bij mensen die iets vergelijkbaars hebben meegemaakt', aldus Jammers. 'De deel-

nemers aan zo'n groep, die ongeveer zes of zeven keer bijeenkomt, werken met elkaar en onder goede begeleiding van getrainde medewerkers aan hun herstel. Vanuit hun problemen of ellende proberen ze samen weer een spiraal omhoog te vinden, hun oorspronkelijke voetstuk weer in te nemen' – hij benadrukt het beeld nogmaals.

Soms komen de deelnemers rechtstreeks uit het cliëntenbestand van Slachtofferhulp Nederland. De gegevens van slachtoffers die aangifte bij de politie doen na een misdrijf of ongeval worden in overgrote meerderheid – de politie werkt met zo'n zeventig categorieën – doorgegeven aan de organisatie, die vervolgens contact opneemt, informatie geeft en eventueel hulp aanbiedt. Deelname aan een lotgenotengroep kan dan daaruit voortvloeien. Maar ook wordt voor deze groepen landelijk geworven, wordt de start van een nieuwe groep in advertenties aangekondigd. Mensen voor wie een lotgenotencontact belangrijk kan zijn, kunnen dan na een intakegesprek instromen. Tijdens dat intakegesprek wordt onder andere gelet op contra-indicaties. Nabestaanden dienen bijvoorbeeld al een deel van hun verlies te hebben verwerkt alvorens in groepsverband functioneel verder aan het eigen herstel te kunnen werken.

## Slachtoffer-dadergesprekken

Een betrekkelijk recent onderdeel in de hulpverlening zijn de slachtoffer-dader gesprekken, die de organisatie in nauwe samenwerking met zusterorganisatie Slachtoffer in Beeld entameert. 'Slachtoffers van een misdrijf blijven vaak met vragen zitten: Waarom is juist mij dit

over komen? Was het toeval of een doelbewuste actie die mij tot slachtoffer maakte? Het maakt heel veel uit voor slachtoffers om op dat soort vragen antwoord te krijgen. Duidelijkheid hierover helpt hun herstel te bewerkstelligen, leert de ervaring', aldus Jammers. Anderzijds kunnen daders het leed dat zij anderen hebben aangedaan, beseffen en oprecht betreuren. Het is voor beide partijen belangrijk dit uit te spreken, vooral in situaties waarbij dader en slachtoffer grote kans lopen elkaar te ontmoeten, zoals wanneer beiden lid zijn van eenzelfde sportvereniging. Voorwaarde voor het organiseren van zo'n gesprek is trouwens altijd de uitdrukkelijke wens van het slachtoffer. 'We gaan altijd uit van het slachtoffer, en als de dader met een dergelijke confrontatie instemt, wordt die in gang gezet.'

Gemiddeld vinden er zo'n duizend van dergelijke gesprekken per jaar plaats, en gezien de positieve feedback van zowel daders als slachtoffers zal de huidige gestage groei van dit aantal naar verwachting in de toekomst doorzetten. Ondanks dit succes staat Slachtofferhulp Nederland nog wel voor de vraag, op welk moment in het hulpcontact aan een slachtoffer moet worden voorgesteld in contact te treden met de dader. 'Het is duidelijk dat dat niet moet gebeuren in het allereerste gesprek, als een slachtoffer zich meldt na een misdrijf. Maar wat dan wel het juiste moment is om hem die mogelijkheid voor te leggen, weten we nog niet precies, dat zijn we nog aan het onderzoeken', licht Jammers toe.



Apeldoorn, een dag na het Koninginnedagdrama, 1 mei 2009 (foto Raymond Rutting/de Volkskrant/HH)

### Commissie-Deetman en Commissie-Samson

Jammers verwacht ten slotte nog een specifieke groep slachtoffers te ondersteunen als gevolg van het onderzoek van de commissie-Samson en de commissie-Deetman. Slachtoffers van seksueel kindermisbruik binnen de rooms-katholieke kerk en de jeugd- en pleegzorg zijn het afgelopen jaar al ondersteund door Slachtofferhulp Nederland. In samenwerking met Movisie (het landelijk kennisinstituut en adviesbureau voor sociale vraagstukken, o.a. op het terrein van sociale zorg en

veiligheid), KLOKK (de Koepel Landelijk Overleg Kerkelijk Kindermisbruik) en het Meldpunt Seksueel Misbruik Rooms Katholieke Kerk werkt Slachtofferhulp Nederland aan één meldpunt voor deze slachtoffers. 'Het eerste wat dat meldpunt moet doen is helder krijgen wat die hulpvraag is. Het kan gaan om emotionele steun, om hulp bij het verkrijgen van een schadevergoeding of om iets anders. En als blijkt dat getroffen mensen beter opgevangen of behandeld kunnen worden bij meer gespecialiseerde vormen van hulpverlening, dan zullen wij er alles aan doen om een warme

overdracht te organiseren naar andere organisaties die in ons brede netwerk zitten', aldus de directeur beleid die het als zijn taak ziet om zeer pragmatisch verbeteringen voor slachtoffers in werking te zetten.

[www.slachtofferhulp.nl](http://www.slachtofferhulp.nl)

ELI TEN LOHUIS

Eli ten Lohuis is schrijfster en vertaalster.