



Handboek Toeristenslachtofferhulp
Werkboek

Deel

1

**Organisatorische
leidraad**

Deel

3

**Opleidings
module**

97/14

Handboek Toeristenslachtofferhulp

Deel 2: Werkboek

Amsterdam, januari 1997

J.E. Bruinink
G.J. Slump

Inhoudsopgave

1	Achtergrond	5
2	Basiskennis opvang slachtoffers van misdrijven en verkeersongevallen	7
2.1	Inleiding	7
2.2	Psychosociale aspecten	7
2.2.1	Schokkende gebeurtenissen	7
2.2.2	Psychosociale gevolgen	7
2.2.3	Lichamelijke gevolgen	9
2.2.4	Verwerking	9
2.3	Juridische aspecten	10
2.3.1	De rechtelijke organisatie	10
2.3.2	De rechtsgebieden	11
2.3.3	Aandacht voor het slachtoffer in het strafrecht	13
2.4	Schade aspecten	14
2.4.1	Mogelijkheden schadevergoedingen	14
3	Afbakening van de doelgroep	19
3.1	De doelgroep	19
3.2	Richtlijnen voor hulpverlening aan de doelgroep	19
4	Specifieke kenmerken van toeristenslachtofferhulp	21
4.1	Inleiding	21
4.2	Werken onder tijdsdruk	21
4.3	Hulpverlening in interculturele en internationale context	22
4.3.1	Inleiding	22
4.3.2	Communicatie	22
4.3.3	Verbale en non-verbale communicatie	24
4.3.4	Beeldvorming	25
4.3.5	Culturen	26
4.3.6	Interculturele communicatie	29
4.4	Het hulpverleningsnetwerk	32
4.4.1	Rechtshandhaving	32
4.4.2	Identiteitspapieren	33
4.4.3	Financiën	33
4.4.4	Vervoer	34
4.4.5	Gezondheid	35
4.4.6	Verblijf	35
4.4.7	Cultuur	36
4.4.8	Overig	36
4.5	Grenzen aan de hulpverlening en doorverwijzing	36

Vervolg Inhoudsopgave

5	Checklist en itemlijsten	39
5.1	Het gebruik van de checklist en itemlijsten	39
5.2	De checklist	41
5.3	Praktische itemlijst	43
5.3.1	Ontvreemding van waardepapieren	43
5.3.2	Ontvreemding van persoonlijke bezittingen	44
5.3.3	Verkeer en vervoer	44
5.3.4	Onderdak	45
5.3.5	Eten en verpozen	46
5.3.6	Verzekeringen	47
5.3.7	Overlijden	47
5.3.8	Taalproblemen	47
5.4	Financiële itemlijst	47
5.5	Juridische aspecten	49
5.5.1	Eigen en collectieve voorzieningen	49
5.5.2	Rechtbijstandsverzekering	49
5.5.3	Schadevergoeding via de veroorzaker/verdachte	49
5.5.4	Resterende mogelijkheden	51
5.5.5	Verkeersongevallen	51
5.6	Emotionele itemlijst	52
5.7	Medische itemlijst	52
5.8	Sociaal-maatschappelijke itemlijst	53
	Trefwoordenlijst	55
	Colofon	60
	Bijlagen	
Bijlage 1	Consulaten en ambassades	op bijgesloten diskette
Bijlage 2	Luchtvaartmaatschappijen	op bijgesloten diskette
Bijlage 3	Trein, boot, bus en auto	op bijgesloten diskette
Bijlage 4	Instellingen voor financiële dienstverlening	op bijgesloten diskette

1 Achtergrond

Sinds 15 jaar zijn er in Nederland specifieke projecten en bureau's voor hulp aan slachtoffers van misdrijven opgericht. Deze verlenen emotionele en praktische hulp aan slachtoffers na een misdrijf. Sinds 1984 hebben deze bureau's zich georganiseerd in een vereniging en is een landelijk dekkend netwerk van bureau's gegroeid. Sinds 1988 verlenen de bureau's ook hulp aan slachtoffers van verkeersongevallen.

In Amsterdam werd in 1989 een leemte gesignaleerd in de opvang en nazorg van slachtoffer-toeristen. Bij het lokale bureau slachtofferhulp in Amsterdam was sinds 1984 wel een speciale map met praktische gegevens voor de opvang van slachtoffer-toeristen aanwezig. Incidenteel werden toeristen verder geholpen.

Op initiatief van de Politie Amsterdam, VVV Amsterdam, Slachtofferhulp Amsterdam, de Gemeente Amsterdam, het Ministerie van Justitie en de Stichting Samen voor 'n veilig Amsterdam is in 1991 in navolging van een initiatief in Barcelona een aparte Stichting Amsterdam Tourist Assistance Service (ATAS) opgericht.

De doelstelling is het verlenen van praktische en emotionele hulp aan buitenlandse toeristen die slachtoffer zijn geworden van een misdrijf. Daarbij wilde toeristenslachtofferhulp een aanvullende rol vervullen ten opzichte van overige hulpverlening en overheidsinstanties.

In de meeste gevallen gaat het om slachtoffer-toeristen die in acute nood gekomen zijn door het misdrijf. Bijna alle verwijzingen lopen via de politie.

In Den Haag werd in navolging van het Amsterdamse initiatief eind 1993 een werkgroep gevormd bestaande uit vertegenwoordigers van Politie Den Haag, Slachtofferhulp Den Haag, de Stichtingen Promotie Den Haag en Veilig Den Haag alsmede de Ministeries van Economische Zaken en Justitie. In de zomer van 1994 was Tourist Assistance Service (TAS) The Hague operationeel. De werkwijze van ATAS is gedeeltelijk overgenomen. In de doelgroep is specifiek de categorie congresgangers opgenomen. TAS The Hague maakt vanaf het begin deel uit van Slachtofferhulp Den Haag.

Ook in Zeeland is in 1993 het initiatief genomen tot het opzetten van een project toeristenslachtofferhulp. In Zeeland is er net als in Den Haag voor gekozen het project onder te brengen bij de reguliere slachtofferhulp. Vertegenwoordigers van de Provincie Zeeland, Politie Zeeland, plaatselijke VVV's, campingorganisatie RECRON, Bureau Slachtofferhulp Zeeland en het Ministerie van Justitie zijn bij het project betrokken.

De verbijzondering van de doelgroep in Zeeland is dat expliciet ook Nederlandse slachtoffers genoemd worden. Medewerkers in Zeeland volgen het basistrainingstraject van het Bureau Slachtofferhulp.

Andere initiatieven voor toeristenslachtofferhulp zijn genomen in Beverwijk (Zwarte Markt) en Schiphol. Alle projecten gezamenlijk hebben zich verenigd in het Landelijk Overleg Toeristenslachtofferhulp (LOT)

In alle gevallen is er uiteindelijk voor gekozen toeristenslachtofferhulp te huisvesten op de politiebureau's. Dat heeft deels te maken met het feit dat de hulpvorm nog dichter dan de reguliere slachtofferhulp aanligt tegen slachtofferzorg die door de politie geleverd wordt. Ook kunnen op deze wijze korte verwijslijnen gerealiseerd worden.

Voor meer informatie over de organisatie van toeristenslachtofferhulp verwijzen we naar deel 1 van het handboek.

In deel 2 gaan we verder in op basiskennis slachtofferhulp en specifieke kenmerken en benodigde kennis voor het werk bij de projecten toeristenslachtofferhulp. Tenslotte gaan we in op de methode van hulpverlening aan de hand van checklists en itemlijsten.

Deel 3 bevat de uitwerking en toepassing van de stof die we in deel 2 behandelen in een trainingsprogramma voor nieuwe medewerkers toeristenslachtofferhulp c.q. medewerkers van de reguliere slachtofferhulp die zich willen bekwamen in de opvang van slachtoffer-toeristen.

2 Basiskennis opvang slachtoffers van misdrijven en verkeersongevallen

2.1 Inleiding

Ook een (buitenlandse) toerist kan slachtoffer worden van een misdrijf of een verkeersongeval. Voor wat betreft de verwerking van het misdrijf of ongeval door het slachtoffer alsmede de juridische afhandeling in Nederland ervan zal weinig verschil optreden met een Nederlands slachtoffer. Vandaar dat voor wat betreft de psychosociale en juridische aspecten van slachtofferschap direct kan worden aangesloten bij de kennis die is opgedaan vanuit de reguliere Buro's Slachtofferhulp. Deze kennis is vrij recent gebundeld in een handboek voor vrijwilligers die deelnemen aan de basistraining Slachtofferhulp en in het memo Slachtofferhulp¹. In dit hoofdstuk zal een beknopt overzicht gegeven worden van de belangrijkste kennis-elementen uit beide documenten. Achtereenvolgens zal worden ingegaan op de psycho-sociale, juridische, en schade aspecten van slachtofferschap. Voor wie behoefte heeft aan een meer gedetailleerd en uitgebreid overzicht kan worden verwezen naar de basistraining alsmede het memo zelf, die bij elk bureau slachtofferhulp zijn op te vragen. Het memo is tevens in de boekhandel verkrijgbaar.

2.2 Psychosociale aspecten

2.2.1 Schokkende gebeurtenissen

Veel misdrijven en verkeersongevallen kunnen worden gezien als een schokkende gebeurtenis voor het slachtoffer of getuige(n). Een schokkende gebeurtenis is een gebeurtenis die buiten het patroon van de gebruikelijke menselijke ervaring ligt, leed veroorzaakt en plotseling voorkomt. Voorbeelden van dergelijke gebeurtenissen zijn ernstige verkeersongevallen, aanrandingen, verkrachtingen, mishandelingen en berovingen. Daarnaast kunnen natuurlijk ook minder ernstige misdrijven door het slachtoffer als schokkend worden ervaren. Voor een slachtoffer-toerist geldt dit al snel, omdat het misdrijf in het buitenland heeft plaats-gevonden en men niet kan terugvallen op het eigen sociale netwerk en op bekende hulpverlening.

2.2.2 Psychosociale gevolgen

Wanneer een toerist met een schokkende gebeurtenis te maken krijgt, dan zijn de mogelijke psychosociale gevolgen:

- 1 gevoel van machteloosheid, kwetsbaarheid en controleverlies;
- 2 gevoel van onveiligheid;
- 3 aantasting van het vertrouwen in anderen;
- 4 verlies van voorspelbaarheid, structuur en het vertrouwen in een rechtvaardige wereld.

1 gevoel van machteloosheid, kwetsbaarheid en controleverlies

Bij een schokkende gebeurtenis kan het slachtoffer geen invloed uitoefenen op de situatie, waardoor een (extreem) gevoel van machteloosheid ontstaat. En met machteloosheid kunnen mensen maar moeilijk omgaan, zo blijkt uit

Noot 1 Basistraining Slachtofferhulp, introductie voor de vrijwilliger van het Buro Slachtofferhulp, Huisintveld, J.A., LOS - Utrecht, februari 1996; Memo Slachtofferhulp 1996/1997, Kluwer, Deventer, 1996, ISBN 90-268-29094.

de (slachtofferhulp)praktijk. Soms wordt machteloosheid omgezet in een bepaald gedrag, zoals bijvoorbeeld agressie, vermijding of ontkenning. In ieder geval houdt machteloosheid in dat het slachtoffer geconfronteerd wordt met het feit dat men kwetsbaar is, terwijl het slachtoffer vaak een illusie van onkwetsbaarheid heeft. Daarbij raakt het slachtoffer ook het gevoel kwijt dat men controle heeft over het eigen leven, en dit leidt dan meestal weer tot (een toename van) angstgevoelens.

2 gevoel van onveiligheid

Een schokkende gebeurtenis geeft het slachtoffer een gevoel van onveiligheid. Zolang dat gevoel aanwezig is, zal het slachtoffer nauwelijks toekomen aan andere dingen, zoals de behoefte om ergens bij te horen, de behoefte aan zelfrespect en de behoefte aan ontplooiing. Het is voor de hulpverlener dan ook een vereiste het slachtoffer eerst een gevoel van veiligheid te geven alvorens andere zaken aan te pakken. Een gevoel van onveiligheid heeft doorgaans een ongewenste (blijvende) waakzaamheid tot gevolg, wat zich uit in slaapproblemen, prikkelbaarheid, concentratieproblemen en sterke schrikreacties.

3 aantasting van vertrouwen in anderen

Het vertrouwen in anderen kan door een schokkende gebeurtenis geschaad worden. Zo maakt een misdrijf duidelijk dat niet iedereen te vertrouwen is. Een verlies aan vertrouwen geeft het slachtoffer het gevoel er alleen voor te staan. Om de draad weer op te pakken, is het van groot belang dat het vertrouwen van het slachtoffer weer wordt hersteld.

4 verlies van voorspelbaarheid, structuur en het vertrouwen in een rechtvaardige wereld

Een schokkende gebeurtenis geeft het dagelijks leven een ruwe wending. De structuur van het dagelijks leven wordt onderbroken, bestaande zekerheden vallen weg en de voorspelbaarheid van de eigen toekomst lijkt vernietigd. Situaties die voor het slachtoffer voorheen vanzelfsprekend en routinematig waren, worden nu continu beoordeeld op waarde. Slachtoffers van een schokkende gebeurtenis zijn dan ook vaak vermoeider dan daarvoor. Daarnaast ervaart het slachtoffer dat de samenleving niet rechtvaardig is en krijgt hij vaak ook nog eens van de omgeving verwijten in plaats van medeleven; de omgeving blijft het geloof in een rechtvaardige wereld behouden door het slachtoffer de schuld te geven.



2.2.3 Lichamelijke gevolgen

Slachtoffers van een extreem schokkende gebeurtenis krijgen tijdens of vlak na een dergelijke gebeurtenis te maken met allerlei lichamelijke reacties, die niet gestuurd kunnen worden maar autonoom optreden. Zo wordt de ademhaling dieper, versnelt de hartslag, stijgt de bloeddruk, neemt de transpiratie toe, verscherpen de zintuigen, functioneren maag en darmen tijdelijk niet en verslappen bepaalde spieren, waaronder blaas en ingewanden. Zo'n snelle automatische reactie van het lichaam gaat vervolgens gepaard met een van de volgende drie reactievormen vluchten (weg van het gevaar), vechten (het gevaar bestrijden) of niets doen (verlamd door het gevaar). Ook deze reactievormen gebeuren automatisch, en het is dan dus ook niet vreemd dat slachtoffers vaak schrikken van hun eigen reactie. Wanneer het gevaar geweken is, herstelt het lichaam zich weer, althans bij de meeste slachtoffers. In sommige gevallen echter herstelt het lichaam maar langzaam, waardoor een soort hyperactivering van het lichaam blijft bestaan met allerlei lichamelijke gevolgen, zoals schrikreacties, slaapproblemen, hyperventilatie, hoofdpijn en maag- en darmstoornissen.

2.2.4 Verwerking

Een schokkende gebeurtenis zal door het slachtoffer verwerkt moeten worden. Twee modellen beschrijven deze verwerking:

- het fasenmodel. In dit model verloopt de verwerking in drie fasen. De eerste fase bestaat uit ongeloof, schrik en verbijstering, de tweede fase kenmerkt zich door ontkenning, herbeleving en emoties en in de derde fase staat acceptatie en reïntegratie centraal;
- het scenariomodel. Hierin 'schrijft' het slachtoffer tijdens het verwerken een nieuw levensverhaal, met daarin zowel vroegere gebeurtenissen als de schokkende gebeurtenis zelf.

Kenmerk van beide modellen is dat het langdurige processen zijn.

Kenmerkend aan toeristenslachtofferhulp is juist dat het in de regel om *eenmalige, kortdurende contacten* met slachtoffers gaat, direct na een misdrijf of ongeval (zie ook hoofdstuk 4). Een medewerker van toeristenslachtofferhulp heeft dus in verreweg de meeste gevallen te maken met de eerste fase van de verwerking uit het fasenmodel. De overige twee fasen van verwerking zal het slachtoffer in de regel wat later en daardoor niet meer in Nederland doorlopen. Hetzelfde geldt eigenlijk voor het scenariomodel. Daarvoor is voor de hulpverlening aan de slachtoffer-toerist in Nederland te weinig tijd

De eerste reactie op een schokkende gebeurtenis is bij de meeste slachtoffers ongeloof, schrik en verbijstering. De hele situatie lijkt onwerkelijk en wordt als een droom beleefd. Hierdoor is er nog geen plaats voor intense gevoelens bij de slachtoffers en reageren zij meestal koelbloedig en erg alert. Daarbij is het wel zo dat het slachtoffer vaak handelt in een hoge mate van verdoofdheid, waardoor bijvoorbeeld belangrijke (hulpverlenings)informatie nauwelijks blijft hangen.

Verder hebben slachtoffers in de eerste fase van de verwerking nogal eens de behoefte om (veel) over de gebeurtenis te praten. Het is voor de verdere verwerking van de gebeurtenis van groot belang dat slachtoffers daarvoor dan ook de tijd krijgen.

Natuurlijk is het zo dat niet iedereen een schokkende gebeurtenis op dezelfde manier verwerkt. De verwerking is afhankelijk van drie factoren:

- kenmerken van de gebeurtenis, zoals de duur van de gebeurtenis en de mate van gevaar voor eigen leven;
- kenmerken van het slachtoffer, zoals de mate van flexibiliteit en de

'locus of control' oftewel de wijze waarop het slachtoffer op zoek gaat naar de oorzaak van de gebeurtenis. Die oorzaak kan het slachtoffer bij zichzelf zoeken ("had ik maar") of buiten zichzelf ("dat rot-kruispunt!");

- kenmerken van de omgeving, zoals sociale steun vanuit familie, collega's en kennissen.

Een Australische man op rondreis in Europa wordt op gewelddadige wijze beroofd, na al eerder in Londen slachtoffer te zijn geworden van een beroving. Na deze tweede beroving komt hij terecht bij toeristenslachtofferhulp. De rondreis ziet hij niet meer zitten. De reis waar hij zo lang naar heeft uitgezien valt in duigen. De dienstdoend vrijwilliger helpt de man op weg door samen met hem allerlei praktische zaken te regelen: creditcard blokkeren, cheques als vermist opgeven en nieuwe regelen, handgeld in orde maken en een nieuw paspoort met visa rondkrijgen. Tijdens het regelen van deze praktische zaken raken de vrijwilliger en de man aan de praat over Australië en over de plannen voor zijn rondreis. Na een dag is alles geregeld en is er veel gespreksstof gepasseerd. De man vat weer nieuwe moed om zijn rondreis voort te zetten en niet het lijdend voorwerp te worden van de berovingen. Enkele weken later ontvangt de vrijwilliger een bedankkaart uit Australië. De man schrijft dat hij zonder de ondersteuning van toeristenslachtofferhulp waarschijnlijk enkele weken eerder was teruggekeerd in Australië.

(De casus die zijn beschreven in de kaders zijn bewerkingen van praktijkgevallen als beschreven in de brochure 'ATAS - 5 jaar steun en toelating' van ATAS. Het zijn voorbeelden van toeristen die mede dankzij de steun van vrijwilligers toeristenslachtofferhulp weer op weg zijn geholpen.)

Tot zover een beknopt overzicht van de belangrijkste psychosociale aspecten van slachtofferschap. Hoe met deze aspecten, vooral de verwerking van een schokkende gebeurtenis door het slachtoffer, in de praktijk kan worden omgegaan, komt onder meer aan bod in paragraaf 4.2 en 5.6. Wie meer informatie wil over het verwerkingsproces van een slachtoffer, wordt verwezen naar hoofdstuk 3 uit de basistraining Slachtofferhulp.

2.3 Juridische aspecten

Naast psychosociale aspecten brengt het slachtofferschap ook juridische aspecten met zich mee. In deze paragraaf komen enkele belangrijke aspecten op dit gebied aan de orde. Volstaan wordt hier met een beknopte beschrijving. Voor meer informatie kan verwezen worden naar de basistraining slachtofferhulp alsmede het Memo Slachtofferhulp, die uitgebreid stilstaan bij juridische aspecten van slachtofferschap.

2.3.1 De rechtelijke organisatie

De rechtelijke organisatie in Nederland bestaat uit (62) kantongerechten, (19) arrondissementsrechtbanken, (5) gerechtshoven en een Hoge Raad. In het *kantongerecht* spreekt de kantonrechter in z'n eentje recht, voornamelijk inzake geringe geldvorderingen (civiel recht) en overtredingen (straf- en verkeersrecht). Tegen een vonnis van de kantonrechter kan in hoger beroep gegaan worden bij de arrondissementsrechtbank. De *arrondissementsrechtbank* behandelt onder meer grote vorderingen (meer dan f 5000,-) in het civiele recht en alle misdrijven in het strafrecht. In het strafrecht kent deze rechtbank een enkelvoudige en een meervoudige kamer. Ingewikkelde zaken komen in de meervoudige kamer, waar met drie rechters recht wordt gesproken. Eenvoudige zaken komen voor de enkelvoudige kamer, waar een rechter recht spreekt (bijvoorbeeld de politierechter of de kinderrechter). De meeste misdrijven komen voor de enkelvoudige kamer. Tegen een vonnis van de arrondissementsrechtbank kan in hoger beroep worden gegaan bij het gerechtshof.

Het *gerechtshof* of hof behandelt alleen hoger beroepszaken tegen vonnissen van de arrondissementsrechtbank. Tegen een arrest van het gerechtshof kan in beroep (cassatie) worden gegaan bij de Hoge Raad. De *Hoge Raad* is het hoogste rechtscollege en bestaat uit vijf rechters. Indien de Hoge Raad vindt dat het recht niet goed is toegepast, wordt de zaak terug verwezen naar de lagere rechter, die dan opnieuw uitspraak moet doen.

2.3.2 De rechtsgebieden

Eigenlijk komen maar met twee rechtsgebieden in beeld bij toeristen-slachtofferhulp, te weten het strafrecht en het verkeersrecht. Het burgerlijk of civiel recht, dat conflicten regelt tussen burgers, behandelt zaken als echtscheidingen, faillissementen, arbeidsgeschillen en schadevergoedingen en komt niet of nauwelijks in beeld. Afgezien de onderlinge schadevergoeding (zie paragraaf 2.4.1) wordt op civiel recht dan ook niet verder ingegaan².

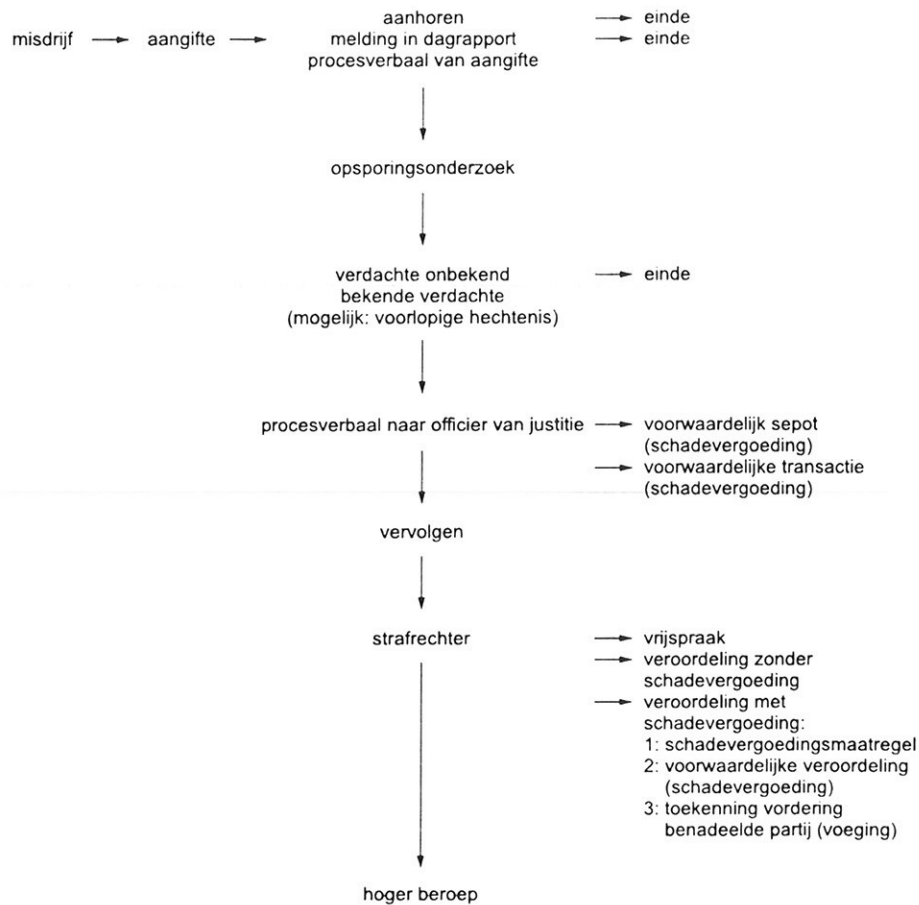
Het *verkeersrecht* regelt conflicten in het verkeer. Er zijn met name drie artikelen binnen het verkeersrecht die van belang zijn voor toeristen-slachtofferhulp:

- artikel 6 van de Wegenverkeerswet (WVW). Dit artikel stelt iemand strafbaar door wiens schuld een dodelijk ongeval of een ongeval met zwaar (lichamelijk) letsel plaatsvindt. Artikel-6 ongevallen worden door de officier van justitie beoordeeld om te bepalen welke ongevallen door de rechter vervolgd zullen worden;
- artikel 8 WVW (rijden onder invloed). Dit artikel regelt onder meer dat de bestuurder die onder invloed van alcohol is strafbaar gesteld moet worden. Het feit dat iemand onder invloed is kan worden vastgesteld aan de hand van een ademtest dan wel een aanvullende bloedtest. Artikel 130 WVW bepaalt dat een bestuurder na gebleken geestelijke of lichamelijke ongeschiktheid (waaronder alcoholmisbruik) het rijbewijs ontnomen kan worden.
- artikel 185 WVW. Dit artikel regelt de aansprakelijkheid bij een aanrijding tussen een motorrijtuig en een fietser (geen snorfiets!) of voetganger. De aansprakelijkheid ligt daarbij *altijd* bij de eigenaar van het motorrijtuig, tenzij bewezen kan worden dat het ongeval te wijten is aan overmacht. Dit kan alleen als de bestuurder van het motorrijtuig *geen* enkel verwijt kan worden gemaakt.
Overigens geldt sinds enige jaren dat bij een botsing tussen een auto en fietser of voetganger de automobilist voor minimaal 50 % aansprakelijk is. Op het restant vindt dan een nadere schuldvaststelling plaats. Een voorbeeld: bij 50% medeschuld van de fietser is de automobilist dan 50% + (50% van de resterende 50% = 25%) = 75% aansprakelijk. Bij kinderen onder de 14 jaar is de automobilist zonder meer aansprakelijk, behoudens overmacht.

Het meest zal een vrijwilliger toeristenslachtofferhulp te maken krijgen met het *strafrecht*, zodat we daar wat langer bij stilstaan. Het strafrecht regelt de conflicten tussen burgers en overheid/samenleving en verloopt meestal volgens een strafrechtelijke procedure zoals die in het volgende schema staat weergegeven.

Noot 2 Voor wie geïnteresseerd is in civiel recht, zie de Memo Slachtofferhulp en/of de basistraining. Slachtofferhulp.

Schema 1 De strafrechtelijke procedure



Wie slachtoffer of getuige is van een misdrijf, zal in de regel aangifte doen bij de politie. Dit kan bij de politie van de plaats waar het misdrijf heeft plaatsgevonden of bij elk ander politiebureau in Nederland³. De politie heeft vervolgens 'de keuze' om het verhaal over het misdrijf of de overtreding aan te horen, te muteren of op te tekenen in een proces-verbaal. Bij aanhoren gebeurt er niets met de aangifte en bij een mutatie worden alle feiten opgetekend in het dagrapport van de politie. Meestal zal de politie echter een proces-verbaal van aangifte opstellen, dat uit een verslag van de aangifte bestaat en dat door degene die aangifte doet ondertekend moet worden. De aangever heeft altijd recht op een kopie van het proces-verbaal.

Een opsporingsonderzoek wordt uitgevoerd door de politie en bestaat meestal uit het horen van getuigen en verdachten en eventueel een sporenonderzoek door de technische recherche. De bevindingen uit het opsporingsonderzoek worden toegevoegd aan het proces-verbaal en daarna voorgelegd aan de officier van justitie. Is de dader van het misdrijf of de overtreding onbekend (gebleven), dan eindigt hierbij voorlopig de strafrechtelijke procedure.

Is er echter sprake van een verdachte, dan kan de officier van justitie het volgende besluiten:

- *seponeren*, waarmee de zaak als afgedaan wordt beschouwd, meestal uit hoofde van onvoldoende bewijs;

Noot 3 In het laatste geval wordt het procesverbaal van de aangifte opgestuurd naar het politiebureau in de plaats waar het misdrijf zich heeft afgespeeld.

- *voorwaardelijk seponeren*, waarmee de zaak onder bepaalde voorwaarden als afgedaan wordt beschouwd, bijvoorbeeld het betalen van een schadevergoeding aan het slachtoffer;
- *schikken (transactie)*, waarmee de zaak (door een betaling aan de Staat der Nederlanden) kan worden afgekocht door de verdachte;
- *vervolgen*, waarmee de officier de verdachte voor de strafrechter brengt. De strafrechter beslist vervolgens of de verdachte schuldig is en zo ja, welke straf moet worden opgelegd.

2.3.3 Aandacht voor het slachtoffer in het strafrecht

Tot halverwege de jaren 80 waren de inspanningen van politie en justitie nagenoeg geheel gericht op de daders van misdrijven, en was er nauwelijks aandacht voor de slachtoffers. Op 1 maart 1986 komt hierin verandering door de Richtlijnen de Beaufort en Richtlijnen Vaillant, welke laatste in 1993 is vervangen door de *wet en richtlijn Terwee*⁴. De Richtlijnen de Beaufort bevatten aanbevelingen voor de politie in het omgaan met slachtoffers van een specifiek delict, te weten seksueel geweld. Voor toeristenslachtofferhulp is de wet en richtlijn Terwee relevant. In de richtlijn Terwee wordt ten aanzien van de *politie* onder meer het volgende bepaald:

- het op een behoorlijke manier bejegenen van het slachtoffer;
- het (zodanig) verwijzen van het slachtoffer naar hulpverlenende instanties, waaronder (toeristen)slachtofferhulp;
- het geven van algemene informatie aan het slachtoffer over de strafrechtelijke procedure en de mogelijkheden tot schadevergoeding.
- het opnemen van informatie van het slachtoffer in het proces-verbaal, onder andere omtrent schade en of vergoeding wordt gewenst;
- het bemiddelen in schade in het geval het slachtoffer schade heeft die hij/zij vergoed wil hebben en de dader bekend is. Het betreft hier overigens wel eenvoudige, niet bewerkelijke zaken.



Noot 4 Sinds 1 april 1995 is de wet en richtlijn Terwee voor heel Nederland van kracht geworden.

Voor verkeersslachtoffers geldt de wet en richtlijn Terwee ook, maar in de praktijk wordt er nauwelijks mee gewerkt. Het verhalen van schade loopt in Nederland namelijk veelal via de Wet Aansprakelijkheid Motorrijtuigen-verkeer (WAM). Wel behoort de politie de slachtoffers natuurlijk te wijzen op slachtofferhulp.

Ten aanzien van het *Openbaar Ministerie* wordt in de richtlijn Terwee onder andere bepaald:

- het op de hoogte houden van het slachtoffer over de gang van zaken in de strafrechtprocedure;
- een gesprek tussen de officier van justitie en het slachtoffer - voorafgaand aan de behandeling van de zaak - voorzover het slachtoffer daar prijs op stelt;
- het bemiddelen in minder eenvoudige schadezaken;
- als het tot een strafzaak komt en er is een wens tot schadevergoeding, moet een voegingsformulier worden toegestuurd.

Op alle parketten zijn medewerkers slachtofferzorg aangesteld, die informatie kunnen geven over het tijdstip van een zitting en het verloop van de strafzaak. Slachtoffers, maar ook vrijwilligers (toeristen)slachtofferhulp kunnen bij deze medewerkers voor informatie terecht.

2.4 Schade-aspecten

Er kunnen twee soorten schade worden onderscheiden, namelijk materiële schade en immateriële schade.

Onder *materiële schade* wordt vermogensschade verstaan, zoals ziekte-kosten, kosten van repatriëring, inkomstenderving, schade van vernielde en gestolen goederen, onvreemd geld en papieren met geldwaarde, reis-kosten, telefoonkosten en voorts extra redelijkerwijs gemaakte onkosten. Met *immateriële schade* wordt schade bedoeld die voortkomt uit pijn, letsel, het niet meer kunnen uitoefenen van een beroep, angst, onzekerheid, etc. Dergelijke schade wordt vergoed met smartegeld. Probleem hierbij is het ontbreken van objectieve criteria voor het uitdrukken van immateriële schade in geld.

2.4.1 Mogelijkheden schadevergoedingen

Wanneer toeristen te maken krijgen met schade, dan bestaan er verschillende schadevergoedingsmogelijkheden, waarvan de belangrijkste in deze paragraaf aan bod komen. De schadevergoedingsmogelijkheden kunnen worden onderverdeeld in vier categorieën, te weten:

- 1 eigen voorzieningen c.q. verzekeringen;
- 2 onderlinge schaderegeling;
- 3 schadevergoeding in het strafrecht;
- 4 fondsen.

Het schaderegelingsproces verloopt altijd in deze volgorde.

1 eigen voorzieningen c.q. verzekeringen

In de situatie dat een toerist slachtoffer is zal allereerst worden gekeken of het slachtoffer de geleden schade met eigen voorzieningen kan afdekken. Dit kan door de schade zelf te financieren en/of door aanspraak te maken op een verzekering. Er zijn verschillende type verzekeringen zoals:

- reisverzekeringen;
- ziektekostenverzekeringen;
- sociale verzekeringen (enkel van belang voor nederlandse toeristen);
- WA-motorvoertuigen en cascoverzekeringen.

Indien een toerist zelf 'dader' is, dat wil zeggen zelf schade heeft berokkend

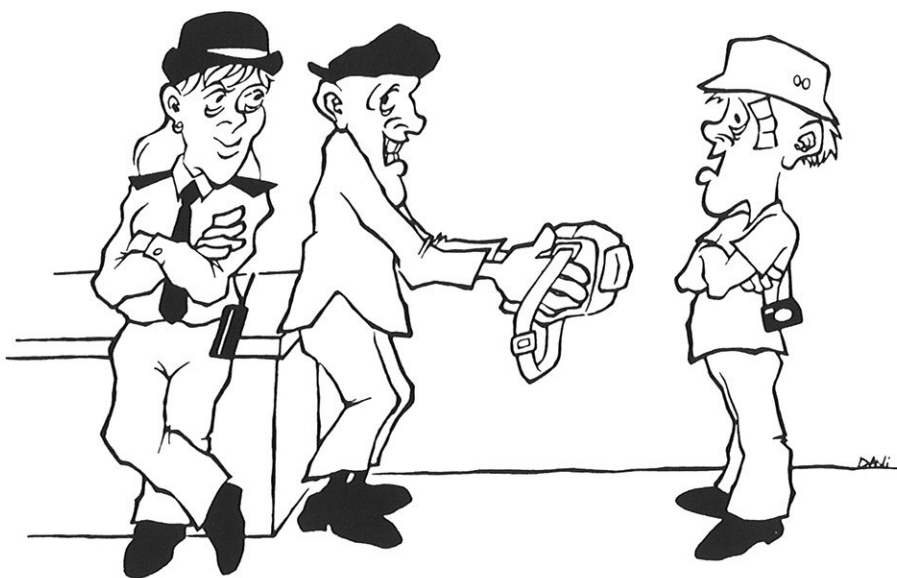
die niet opzettelijk is toegebracht, dan kan de schade natuurlijk ook weer zelf vergoed worden of met behulp van een van de volgende (door de toerist afgesloten!) verzekeringen:

- aansprakelijkheidsverzekering particulieren;
- WA-motorvoertuigen en cascoverzekeringen.

2 onderlinge schaderegeling

Wanneer de dader bekend is en de schade niet (geheel) door anderen (bijvoorbeeld de verzekeringen) is gedekt, kan over de (rest)schade een onderlinge schaderegeling worden afgesproken. Het slachtoffer en de dader moeten beide wel achter zo'n regeling staan. Kort weergegeven wordt in zo'n regeling eerst bepaald wie aansprakelijk is en welk deel van de schuld de partij die aansprakelijk is op zich neemt. Voorts wordt de hoogte van de schade vastgesteld en een onderlinge schaderegeling afgesproken. Voor meer informatie over deze (civielrechtelijke) procedure wordt verwezen naar het memo Slachtofferhulp.

Overigens hoort een schadebemiddeling door de politie (en het Openbaar Ministerie) in het kader van de richtlijn Terwee ook tot de mogelijkheden.



3 schadevergoeding in het strafrecht

In het geval de voorgaande twee stappen geen afdoende schadeafwikkeling oplevert, dan kan via de strafrechtsprocedure schadevergoeding van de verdachte worden gekregen. De volgende mogelijkheden dienen zich aan:

- schadevergoeding als bijzondere voorwaarde van het OM bij voorwaardelijk sepot of voorwaardelijke transactie;
- schadevergoeding als bijzondere voorwaarde van de rechter bij voorwaardelijke veroordeling (wordt na invoering van de schadevergoedingsmaatregel - zie hieronder - minder vaak toegepast);
- schadevergoedingsmaatregel door de rechter bij onvoorwaardelijke veroordeling of vordering;
- voeging in het strafproces als het tot een behandeling van de zaak ter terechtzitting komt.

Er moet bij de aangifte voor alle vier mogelijkheden bij de aangifte in ieder geval zijn aangegeven, dat er schade is en dat het slachtoffer die vergoed wil zien. Voor een voeging in het strafproces wordt een speciaal voegingsformulier door het Openbaar Ministerie toegestuurd.

Indien een slachtoffer zich wil voegen kan eenvoudig te bepalen (materiële

en immateriële) schade worden ingediend als vordering⁵. Er is geen maximum aan het te vorderen bedrag; wel dient er uiteraard verband te zijn tussen schade en vordering.

Het slachtoffer dat een vordering toegewezen heeft gekregen na een voeging is te allen tijde zelf bevoegd en verantwoordelijk voor de executie daarvan. Daar heeft het slachtoffer een afschrift van het vonnis voor nodig ('grosse'). Dit afschrift wordt een slachtoffer kosteloos verstrekt door de griffie van rechtbank of gerechtshof (bij hoger beroep).

Het is van belang om de mogelijkheden van de procedure aan de slachtoffer-toerist uit te leggen en eventueel het slachtoffer een verklaring te laten ondertekenen waarin deze de vrijwilliger of het Bureau als rechts-persoon machtigt namens hem/haar op te treden.

Overigens hoeft een slachtoffer of gemachtigde sinds 1 april 1995 voor een voeging niet meer in persoon te verschijnen voor de rechtbank. Het schriftelijk indienen van de vordering via het voegingsformulier (aangevuld met schriftelijke bewijsstukken van de geleden schade - aankoopbonnen, doktersverklaring, inventarislijsten van extra gemaakte kosten (vervangend ticket of paspoort, taxikosten etc. -) door of namens het slachtoffer volstaat.

Toeristenslachtofferhulp kan in de executiefase als intermediair optreden om het geld op de eigen rekening te laten storten waarna voor overmaking op rekening van het slachtoffer wordt zorg gedragen.

Denk in alle gevallen om volledigheid en juistheid van personalia van het slachtoffer en de gegevens omtrent de schade.

Het verdient aanbeveling waar mogelijk relevant vast een versie of kopie van het voegingsformulier met het slachtoffer in te vullen als de tijd dit toelaat. Een definitief voegingsformulier wordt door het Openbaar Ministerie toegezonden nadat een beslissing tot vervolgen van de verdachte is genomen. Daarna kan dit formulier worden ingevuld en geretourneerd. Zie verder paragraaf 5.5.3 (onder juridische itemlijst).

Indien de Officier van Justitie besluit tot het vorderen van een schade-vergoedingsmaatregel op de zitting (kan in aanvulling op een voeging door de benadeelde partij) en de rechter wijst deze maatregel toe, dan is de Officier verantwoordelijk voor de executie van de maatregel.

4 fondsen

Als allerlaatste redmiddel kan de schade nog (deels) vergoed worden door aanspraak te maken op een fonds. Belangrijke fondsen zijn:

- Schadefonds Geweldsmisdrijven. Dit fonds is er voor slachtoffers van opzettelijk gepleegde geweldsmisdrijven die zwaar lichamelijk en/of geestelijk letsel hebben opgelopen. Het fonds kan overigens altijd worden aangesproken, ook als de schade op een andere manier verhaald wordt;
- Stichting Medeleven met Gedupeerden ten gevolge van Misdrijven (MGM). De stichting MGM is er voor slachtoffers en nabestaanden van slachtoffers van (ernstige) misdrijven;
- Bond zonder Naam. Dit is een fonds voor slachtoffers van misdrijven die daardoor in een schrijnende (financiële) situatie zijn gekomen;
- Waarborgfonds Motorverkeer. Het fonds is bedoeld voor slachtoffers van schade die is veroorzaakt door met name doorrijders en niet-verzekerden;
- Buitenlandse charitas en/of kerkgenootschappen.

Noot 5 Het criterium 'eenvoudig te bepalen' is van groot belang. Soms is overleg met het Openbaar Ministerie nodig om uit te maken wat 'eenvoudig te bepalen' is. Het Openbaar Ministerie kan aangeven hoe een vordering in een 'eenvoudig' en een 'niet-eenvoudig' deel gesplitst kan worden. Het niet-eenvoudige deel kan dan via een aparte civielrechtelijke procedure gevorderd worden.

Een Ierse jongeman van 25 jaar meldt zich bij toeristenslachtofferhulp, na slachtoffer te zijn geworden van een zakkenrollerij waarbij zijn portemonnee gestolen wordt. In zijn portemonnee zat een paar honderd dollar. Het contact met zijn familie was minimaal na de scheiding van zijn ouders.

Hij heeft nog contact met zijn moeder. Samen met de jongeman wordt contact gezocht om te proberen via het thuisfront geld te regelen. Geld is er niet, wel het slechte nieuws dat zijn moeder ernstig ziek is. Na veel telefoontjes is de vertegenwoordiger van de katholieke Engelse kerk ter plaatse, na verificatie van het verhaal, bereid geld te verschaffen voor een ticket voor de terugreis. De Ierse jongeman staat nog dezelfde avond aan het bed van zijn doodzieke moeder.

3 Afbakening van de doelgroep

3.1 De doelgroep

De toeristenslachtofferhulp richt zich specifiek op één doelgroep, namelijk toeristen die slachtoffer zijn geworden (of getuigen zijn geweest) van een misdrijf of verkeersongeval en daarvan in principe aangifte hebben gedaan bij de politie, spoorwepolitie of marechaussee.

Onder een *toerist* wordt binnen de toeristenslachtofferhulp een persoon verstaan, die zijn of haar vakantieadres heeft in de plaats of regio waar toeristenslachtofferhulp actief is of die daar slechts één dag verblijft (de zogenaamde dagtoerist). Eventueel kunnen ook congresgangers/zakenreizigers onder de noemer toerist geschaard worden.

Toeristenslachtofferhulp is primair bedoeld voor buitenlandse toeristen, maar ook Nederlandse toeristen kunnen onderdeel uitmaken van de doelgroep. De Nederlandse toeristen worden echter meestal na de eerste opvang doorverwezen naar de reguliere slachtofferhulp in de eigen woonplaats.

Onder een *misdrijf* vallen alle gewelds- en zedenmisdrijven, alle misdrijven onder bedreiging van geweld, inbraak in of diefstal uit verblijfsaccommodatie, diefstal van vervoermiddel (auto, motor, boot, fiets), diefstal uit auto, tassen- en zakkenrollerij en overige eenvoudige diefstal, zoals bijvoorbeeld bagagediefstal.

N.B. Vermissing/verlies van goederen, waardepapieren of personen valt niet onder een misdrijf, maar als daarvan aangifte is gedaan c.q. een document van vermissing is opgemaakt, dan kan het slachtoffer in de meeste gevallen rekenen op toeristenslachtofferhulp.

Onder een *verkeersongeval* wordt verstaan een ongeval van of tussen verkeersdeelnemers met als gevolg letsel en/of dodelijke slachtoffers en/of materiële schade.

Over het algemeen wordt er *geen hulp* verleend aan buitenlandse 'toeristen' die:

- niet tot de doelgroep behoren maar toch bij toeristenslachtofferhulp (willen) aankloppen met problemen (bijvoorbeeld toeristen met uitsluitend relationele problemen);
- langere tijd in Nederland verblijven met het doel zich hier tijdelijk of blijvend te willen vestigen (inclusief vluchtelingen);
- illegaal in Nederland verblijven.

Voor deze 'toeristen' geldt doorverwijzing naar de instantie die op de hulpvraag van de 'toerist' van toepassing is. Hoofdstuk 4 en 5 geven meer inzicht. Verder is het van belang daarnaast een lokaal overzicht van relevante instanties te hebben.

De hulp aan toeristen kan voortijdig beëindigd worden. Meer hierover staat in paragraaf 4.5 'grenzen aan de hulpverlening en doorverwijzing'.

3.2 Richtlijnen voor hulpverlening aan de doelgroep

Om slachtoffer-toeristen voor hulpverlening in aanmerking te laten komen zijn met name drie richtlijnen van groot belang:

- de wens tot doorverwijzing naar toeristenslachtofferhulp moet in principe vooraf gemeld worden door de doorverwijzende instantie of de toerist zelf. Toeristenslachtofferhulp kan aan de hand van de melding dan beoordelen of de toerist voor hulpverlening in aanmerking komt. Op deze manier wordt voorkomen dat toeristen bijvoorbeeld voor het plegen van een telefoontje (onnodig) naar toeristenslachtofferhulp worden gestuurd;
- de toerist moet tot de doelgroep behoren en in principe aangifte hebben gedaan bij de politie, spoorwegpolitie of marechaussee;
- de hulpverlening aan slachtoffer-toeristen moet in principe direct betrekking hebben op (de gevolgen van) het misdrijf of verkeersongeval. Zo kan bijvoorbeeld niet worden bemiddeld bij (tijdelijk) werk.

N.B. Wanneer toeristen zonder melding vooraf naar toeristenslachtofferhulp worden gestuurd, maar wel tot de doelgroep behoren, dan dient de toerist uiteraard geholpen te worden. In zulke gevallen moet degene die heeft doorverwezen wel altijd benaderd worden over de juiste doorverwijzings-procedure.

Tot slot moet benadrukt worden dat voor advies *iedereen* een telefonisch beroep op toeristenslachtofferhulp kan doen. Dit geldt dus ook voor de politie, die weliswaar een doorverwijsfunctie heeft maar natuurlijk altijd toeristenslachtofferhulp kan raadplegen.

4 Specifieke kenmerken van toeristenslachtofferhulp

4.1 Inleiding

Toeristenslachtofferhulp lijkt natuurlijk voor wat betreft organisatie en hulpverlening in veel opzichten op de reguliere slachtofferhulp. Zo werkt laatstgenoemde instantie ook met vrijwilligers, bestaat de doelgroep ook uit slachtoffers van misdrijven en verkeersongevallen, is er eveneens sprake van een (nauwe) samenwerking met de politie, is de hulpverlening ook gratis en, meer in het algemeen, wordt tevens getracht de positie van het slachtoffer in de breedste zin van het woord te verbeteren. Maar er zijn natuurlijk ook duidelijke verschillen. In dit hoofdstuk wordt ingegaan op de specifieke kenmerken van hulpverlening aan slachtoffer-toeristen waar een vrijwilliger toeristenslachtofferhulp mee te maken krijgt.

4.2 Werken onder tijdsdruk

Bij opvang en hulpverlening aan toeristen die slachtoffer zijn geworden is er vaak weinig tijd om zaken te regelen. Toeristen verblijven over het algemeen maar relatief kort in Nederland en 'moeten' voor een bepaalde tijd thuis zijn. Dat 'moeten' hangt veelal af van het einde van het vakantie-verlof, de datum van de geboekte terug- of doorreis en/of allerlei andere verplichtingen (duur van het visum bijvoorbeeld) van de toerist. De hulpverlening aan een slachtoffer-toerist beperkt zich dan ook meestal tot de allereerste emotionele en zakelijke opvang.



De emotionele problemen van slachtoffer-toeristen hebben niet alleen betrekking op het verleden (het misdrijf), maar juist ook op de zeer nabije toekomst (de praktische gevolgen van het misdrijf, zoals bijvoorbeeld geen geld voor onderdak en/of terugreis). Vandaar dat een adequate zakelijke ondersteuning vrijwel altijd een gunstig effect heeft op de emotionele toestand (en ook de verdere verwerking) van het slachtoffer. Zeker als de tijd kort is om praktische zaken te regelen. Het is dan ook van belang dat vrijwilligers in staat zijn om te werken onder tijdsdruk. Dat vraagt een aantal specifieke vaardigheden. De eerste is het *goed kunnen luisteren* naar hetgeen het slachtoffer is overkomen. Slachtoffers willen vaak graag praten over wat er heeft plaatsgevonden en dat is weer belangrijk voor de latere verwerking (zie ook paragraaf 2.2.4). Het is dus belangrijk om het slachtoffer veel te laten praten, maar ook om ondertussen de problematiek helder voor ogen te krijgen. De tweede is dat een goede *kennis van de sociale kaart* is gewenst. Als de problematiek helder is zal de strategie moeten worden bepaald over de te volgen handelingswijze. Belangrijk is te bedenken waar iemand met welke problemen terecht kan.

Tenslotte is het belangrijk om *slagvaardig* te kunnen handelen. Nadat de problemen bekend zijn en de strategie bepaald is moeten er snel en daadkrachtig activiteiten ontplooid worden. Weinig tijd betekent namelijk regelmatig de noodzaak om buiten bestaande procedures om zaken te regelen, het niet (telefonisch) laten afbluffen, overzicht bewaren, niet gestresst of onzeker op het slachtoffer overkomen.

Tegelijkertijd kan het feit dat er namens het slachtoffer slagvaardig moet worden gehandeld naar instanties toe met zich meebrengen dat oplossingen niet altijd binnen standaardprocedures vallen. Er zullen dan met enige vasthoudendheid, overtuigingskracht en creativiteit oplossingen gezocht moeten worden en daarover zal moeten worden onderhandeld met de betreffende instanties.

4.3 Hulpverlening in interculturele en internationale context

4.3.1 Inleiding

Toeristen kunnen afkomstig zijn uit andere culturen dan die waaruit de medewerker afkomstig is. Daarnaast kan naast een taalprobleem ook een vertaalprobleem spelen. In deze paragraaf plaatsen we hulpverlening in een internationale en interculturele context.

Bij het schrijven van deze paragraaf maken we gebruik van hetgeen Pinto over interculturele communicatie op papier heeft gezet⁶.

4.3.2 Communicatie

In het dagelijks leven neemt communicatie een essentiële rol in. Op vele manieren proberen wij elkaar informatie door te spelen. Dat proces van informatie-overdracht is een continu proces. Het is in een samenleving nagenoeg onmogelijk om niet te communiceren.

Communiceren, zo zullen we later in de training zien, kan op verschillende manieren plaatsvinden.

We onderscheiden bij communicatie een aantal elementen:

- zender degene die de boodschap uitzendt
 - ontvanger degene die de boodschap ontvangt
- deze rollen wisselen voortdurend in een gesprek en kunnen zelfs tegelijkertijd vervuld worden.

Noot 6 D. Pinto; Interculturele communicatie; Houten, 1994

- informatie hetgeen iemand aan een ander wil overbrengen (vb: 'het regent')
- boodschap de wijze waarop de informatie wordt overgedragen (vb: 'bah, het regent' of 'ha, het regent')
- ruis factoren die invloed uitoefenen op de overdracht van de boodschap waardoor deze vervormt tijdens de overdracht. Dat kunnen interne (afhankelijk van een of beide partijen die communiceren) en externe (daarvan onafhankelijk, omgeving) factoren zijn

Communicatie kan nog verder worden onderverdeeld. Pinto maakt daarbij gebruik van de begrippen communicatie-boodschap en communicatie-feedback. De begrippen verwijzen naar de twee informatiestromen tussen zender en ontvanger.

Verder onderscheidt hij bij deze informatiestromen een mentaal gedeelte (voorbereiding die zich afspeelt in het hoofd van zender en ontvanger), een coderingsdeel (het uitvoeren van de informatie in woorden) en een taal-component (overdracht van de boodschap in woorden van zender op ontvanger).

Communicatie-boodschap

Het onderdeel heeft betrekking op datgene wat de zender wil communiceren.

De vier fasen zijn:

- Wat ga ik zeggen? (mentale inhoud)
- Wat zeg ik werkelijk? (codering in taal)
- Wat hoort de ander (taal)
- Wat denkt de ander te horen (codering in mentale inhoud)

Communicatie-feedback

Het onderdeel heeft betrekking op de reactie van de ontvanger op de verzonden boodschap van de zender.

De vier fasen zijn:

- Wat is de ander van plan te antwoorden? (mentale inhoud)
- Wat antwoordt de ander werkelijk? (codering in taal)
- Wat hoor ik de ander zeggen? (taal)
- Wat denk ik dat de ander zegt? (codering in mentale inhoud)

Communicatie is in dit model een cyclus waarbij een boodschap een reactie of feedback oproept. De feedback ontlokt weer een reactie aan degene die de oorspronkelijke boodschap verzond. En zo ontstaat een gesprek.

Effectief communiceren

Om effectief te kunnen communiceren dient aan minstens vier voorwaarden te zijn voldaan om de gecommuniceerde boodschap en de daarop volgende gecommuniceerde reactie zonder misverstanden te laten overkomen.

De vier voorwaarden zijn:

- Technisch: men verstaat elkaars taal (ook letterlijk)
- Cognitief: men is in staat op hetzelfde niveau te communiceren
- Interpretatief: men interpreteert gebruikte woorden op gelijke wijze
- Affectief: de gebruikte taal roept dezelfde emoties op bij zender en ontvanger

Veel communicatie speelt zich af zonder dat we ons bewust zijn van deze mechanismen. Communicatie heeft daardoor iets vanzelfsprekends. En dat is maar goed ook.

In het kader van deze handleiding en training is het echter belangrijk de

aspecten van communicatie te benoemen. Doordat iemand zich goed bewust is van wat er bij communicatie zoal komt kijken kan de kwaliteit van communicatie worden verbeterd.

4.3.3 Verbale en non-verbale communicatie

Verbale communicatie is alle communicatie die met behulp van gesproken taal gevoerd wordt. Twee belangrijke onderdelen daarbij zijn eenduidig taalgebruik en impliciete en expliciete betekenisgeving.

Non-verbale communicatie is alle communicatie die op een andere wijze dan via de gesproken taal gevoerd wordt. Zo kan informatie ook worden overgedragen via de lichaamshouding, ruimtelijke verhoudingen (denk aan het zoeken van een zitplaats in de tram), klank van de stem (tempo, volume, rust etc.), oogcontact, reuk en geur en mimiek en gebaren. Bekend is het voorbeeld van de Zuideuropeaan die vaak meer gebarentaal gebruikt om een boodschap over te brengen.

Verbale communicatie, eenduidig taalgebruik

Bij verbale communicatie is voor het optimaal communiceren van belang dat degenen die communiceren (zender en ontvanger) soortgelijke taalbegrippen hanteren. Dat wil zeggen dat men eenzelfde betekenis aan woorden geeft. Hoe beter men in de ruimste zin in staat is elkaar te verstaan, des te beter verloopt de communicatie. Denk aan de vier voorwaarden die we eerder noemden in 4.3.2.

Als voorbeeld kan het gebruik van vaktaal worden genoemd. Zo kan de politie begrippen hanteren waar een aangever waarschijnlijk niet goed mee uit de voeten kan ('opleggen' en 'inzenden' van een zaak, 'mutatie aanmaken' etc.).

Uiteraard is in dit opzicht het feit dat mensen een verschillende taal spreken een extra barrière. Deze barrière varieert met de mate waarin een van beide in staat is de taal van de ander (genuanceerd) te spreken. Niet alleen het feitelijk gebrek aan woordenschat maar ook de beperkte vaardigheid van het aanbrengen van nuanceringsen in de taal speelt daarbij een rol. Probeer maar eens de Nederlandse woorden 'gezelligheid' en 'sociale zekerheid' te vertalen in een andere taal. Een deel van de gevoelswaarde die het woord oproept zal daarbij hoogstwaarschijnlijk verloren gaan.

Verbale communicatie, impliciete en expliciete betekenisgeving

Niet alle betekenisgeving gaat expliciet via taalbegrippen of logische combinaties daarvan. Door middel van het vormen van zinnen en groepen van zinnen kunnen impliciete boodschappen worden afgegeven. Daarbij is dus niet de letterlijke inhoud van taalbegrippen en combinaties daarvan belangrijk, maar de boodschap 'tussen de regels door'. Van invloed op deze boodschap tussen de regels door kunnen de situatie, de persoon van de spreker en de context van de spreker zijn.

Een voorbeeld: als een glaszetter zegt: "Het stormt. Er is werk aan de winkel" zal hij waarschijnlijk wat anders bedoelen dan als een dijkwachter deze uitspraak doet.

Non-verbale communicatie

Het bijzondere van non-verbale communicatie is dat we die slechts ten dele in de hand hebben. Daarom wordt wel onderscheid gemaakt in bedoelde of bewuste en onbedoelde of onbewuste non-verbale communicatie.

Een voorbeeld van bedoelde of bewuste non-verbale communicatie is het gebruiken van oogcontact en lichaamshouding om te laten zien dat je aandacht hebt voor degene met wie je spreekt.

Een voorbeeld van onbedoelde of onbewuste non-verbale communicatie is

het zweten en trillen tijdens een voordracht of een belangrijk gesprek. Wees je er tenslotte ook van bewust dat als de verbale communicatie moeizaam verloopt, de nadruk kan komen te liggen op de nonverbale communicatie. Het is dan van belang te weten dat non-verbale uitingen in diverse culturen anders worden uitgelegd dan bij ons.

Evenwicht verbaal en non-verbaal

Verbale en non-verbale communicatie kunnen elkaar ondersteunen maar ook tegenspreken.

Zo kan de verbale boodschap "Hoe gaat het met je?" ondersteund worden door een open, aandachtige, veerkrachtige houding naar je gesprekspartner, maar ook ontkracht worden door een nonchalante, achterovergezakte houding waardoor de indruk van desinteresse zal worden gewekt bij de ontvanger van de boodschap.

4.3.4 Beeldvorming

In deze paragraaf gaan we in op het mechanisme van beeldvorming. Ieder mens vormt in zijn/haar leven beelden van de werkelijkheid. Die beelden worden onder meer in de opvoeding en socialisatie (met wie ga je om, wat heb je meegemaakt) gevormd en komen in voortdurende wisselwerking met de ons omringende werkelijkheid tot stand. De beelden worden voortdurend bijgesteld.

Zonder beelden van de werkelijkheid zou de werkelijkheid waarschijnlijk te complex en niet hanteerbaar zijn. Mensen hebben daarom de behoefte de werkelijkheid door het gebruik van beelden overzichtelijk te maken en te interpreteren. Vaak wordt de werkelijkheid daarbij vereenvoudigd.

Via een telefoontje van de politie wordt een onder meer van hun paspoorten bestolen echtpaar uit Saoedi-Arabië aangemeld bij toeristenslachtofferhulp. De vrouw is erg overstuur van het gebeuren; de man maakt een nogal autoritaire indruk en geeft precies aan wat hij wil.

Hij wil dat er contact gelegd wordt met het consulaat. Hij wil de consul spreken, en wel zo snel mogelijk. De vrijwilliger legt uit dat het vervangen van het paspoort enige dagen in beslag zal nemen. Misschien is het verstandig te denken aan het verzetten van hun terugvlucht. De man zegt dat dat onmogelijk is. De medewerker is van mening dat de man daarmee wel erg kort door de bocht wil en raakt wat verward. Om meer duidelijkheid te krijgen vraagt de vrijwilliger waarom de man eigenlijk zo'n haast heeft. Daarop zegt de man: "Because i'm the captain of this flight!"

Het kan raar lopen bij toeristenslachtofferhulp.

Belangrijk bij de vorming van ons beeld van de werkelijkheid is de rol die normen en waarden van een individu en groep daarbij spelen. Elke groep, samenleving of cultuur ontwikkelt eigen normen en waarden. Het zijn de spelregels waar mensen die deel uitmaken van de groep, samenleving of cultuur zich aan houden dan wel dienen te houden. De normen en waarden worden alweer door opvoeding, socialisatie en tevens sanctionering (sommigen zeggen disciplineren) aangeleerd en bijgebracht.

De normen en waarden maken deel uit van het proces dat uiteindelijk ons beeld van de werkelijkheid bepaalt. De mens ontleent aan normen en waarden in combinatie met het beeld van de werkelijkheid zekerheid en overzicht. De werkelijkheid wordt verklaarbaar en daarmee hanteerbaar. Omdat iedere groep individuen deze activiteiten ontplooit, hanteren verschillende mensen verschillende beelden van de werkelijkheid, mensbeelden en wereldbeelden.

De overzichtelijkheid die we met onze aldus gevormde eigen beelden, normen en waarden hadden gecreëerd wordt op de proef gesteld zodra we

te maken krijgen met beelden die anderen van de werkelijkheid hebben en vooral de daaraan ten grondslag liggende normen en waarden.

Reacties

Er kunnen twee reacties volgen als iemand geconfronteerd wordt met twee mens-/wereldbeelden of normen-/waardensystemen.

De eerste soort reacties zijn de bewuste reacties. Aan de ene kant kunnen verschillen worden ontkend; er volgt een afwerende reactie op de confrontatie. Aan de andere kant kunnen verschillen worden onderkend; er volgt een reactie waarin het verschil in mensbeeld of waardensysteem wordt toegelaten.

Het ontkennen of afweren van het bestaan van verschillende beelden (hetgeen vaak het verabsoluteren of monopoliseren van het eigen beeld van de werkelijkheid betekent) kan communicatie tussen mensen bemoeilijken of zelfs onmogelijk maken.

Daaruit kunnen weer stereotypen en vooroordelen voortvloeien. Dat zijn ideeën of beelden (positief of negatief) die men zich, al dan niet op de werkelijkheid gestoeld, over een groep mensen heeft gevormd en daarna toepast op alle leden van deze groep.

Het onderkennen van het feit dat er verschillende beelden bestaat kan tolerantie, begrip en een open gesprek opleveren. Daarvoor is het besef nodig dat de eigen werkelijkheidsbeleving subjectief is en er daarnaast andere werkelijkheidsbelevingen bestaan.

Naast deze bewuste reacties komen ook onbewuste reacties voor, waarbij iemand niet alert is op verschillen in normen en waarden en op grond daarvan gevormde beelden.

Als zich dat in een gesprek voordoet zal dat gesprek minder gemakkelijk verlopen en liggen communicatieproblemen voor de hand. In zo'n geval is het veel moeilijker om te volgen wat de ander zeggen wil, zowel verbaal (impliciet en expliciet) als non-verbaal.

4.3.5 Culturen

Aan het begin van deze paragraaf willen we eerst een definitie geven van het begrip cultuur.

Pinto (1994) beantwoordt de vraag wat een cultuur is als volgt:

"Een cultuur is een zich ontwikkelend systeem van waarden, normen en leefregels dat van generatie op generatie wordt doorgegeven en geïnternaliseerd. Voor de mensen binnen een groep is de cultuur vaak onbewust richtinggevend voor hun gedrag en kijk op de wereld."

Bij de hulpverlening aan slachtoffer-toeristen is een gegeven dat toeristen vaak afkomstig zijn uit een andere cultuur. De verschillen die tussen culturen bestaan komen tot uitdrukking in taalgebruik, kleding, gewoontes, verwachtingen, beleefdheidsvormen maar ook in denken over goed en kwaad en misdaad en straf.

De cultuurverschillen tussen medewerker en slachtoffer-toerist kunnen leiden tot (wederzijds) onbegrip.

Daarbij moet wel worden opgemerkt dat niet alle communicatieproblemen aan cultuurverschillen toegeschreven hoeven worden! Het aangeven van een cultuurverschil kan ook een gemakkelijk excuus worden voor miscommunicatie.

Het is van belang mensen niet te snel als onaardig, onbetrouwbaar of vreemd te bestempelen. Onze natuurlijke reactie is er vaak een van: 'wat de boer niet kent, dat vreet 'ie niet'.

Het is belangrijk te proberen erachter te komen hoe en waardoor de eigen beeldvorming wordt beïnvloed en waar de houding van de ander door kan worden bepaald.

Jezelf bewust worden van wat de eigen beeldvorming en normen en waarden heeft beïnvloed is een proces dat enige tijd kan kosten. Elke nieuwe situatie kan echter een verrijking zijn. Goed naar jezelf kunnen kijken (en naar invloeden die een rol spelen bij deze zelfreflectie) is daarbij van essentieel belang.

Om erachter te komen waardoor de houding/reacties van de ander worden bepaald is een open houding naar die ander nodig. Kennis van het bestaan van andere culturen kan daarbij behulpzaam zijn. Over indelingen komen we verderop te spreken.

Voor het opbrengen van begrip van andere culturen is diepgaande kennis over de culturen en cultuurverschillen voor onze praktijk van toeristenslachtofferhulp niet het meest essentiële (hoewel praktische kennis soms wel handig kan zijn).

Wat wel van essentieel belang is, is het besef of bewustzijn dat er cultuurverschillen bestaan en bereidheid na te denken hoe daarmee om gegaan kan worden.

Culturen kunnen op verschillende wijzen worden ingedeeld. Wij geven de indelingen van Hofstede en Pinto.

Hofstede (1984) meent dat cultuurverschillen terug te voeren zijn op 4 hoofdpunten:

- Maatschappelijke ongelijkheid:
In sommige culturen geldt het principe van gelijke rechten voor iedereen (heel sterk in Scandinavische landen), terwijl in andere culturen privileges en statussymbolen geaccepteerd zijn die toekomen aan bepaalde groepen van de bevolking (Arabië, Indiaase kastenstelsel b.v.).
- Individualisme versus collectivisme:
In een individualistische samenleving (b.v. Verenigde Staten) is privacy een groot goed en belangrijker dan het groepsleven. Een misstap leidt tot vermindering van zelfrespect en tot schuldgevoel. In een collectivistische samenleving is het privéleven ondergeschikt aan het groepsleven. Een misstap van een individu leidt niet alleen tot gezichtsverlies voor de persoon maar ook voor de groep waartoe hij behoort (bijvoorbeeld Azië).
- Mannelijkheid versus vrouwelijkheid:
In een samenleving die de mannelijkheid voorop stelt leeft men om te werken en worden sterken en winnaars bewonderd (b.v. Japan). Voor slachtoffers kan men geen begrip opbrengen. Het zijn verliezers.
In een samenleving die meer uitgaat van vrouwelijke waarden werkt men om te leven en is er sympathie voor slachtoffers, zwakken en verliezers (b.v. Scandinavië).
- Onzekerheidsvermijding:
Dit punt heeft te maken met de mate waarin leden van een samenleving zich bedreigd voelen door onzekerheid of onbekende situaties en men behoefte heeft aan voorspelbaarheid en aan formele c.q. informele regels. In culturen met een lage onzekerheidsvermijding hoort onzekerheid bij het leven en leeft men van dag tot dag. Er zijn niet meer regels dan nodig (b.v. Portugal, Griekenland). In culturen met een hoge onzekerheidsvermijding probeert men onzekerheid steeds onder controle te krijgen en is er grote behoefte aan regels (Singapore, Groot-Brittannië).

De indeling van Pinto is van een ander soort. Hij kijkt naar de structuur van het systeem van gedragsregels dat in een cultuur gehanteerd wordt.

Hij maakt onderscheid in:

- Culturen met een fijnmazige structuur van gedragsregels (F-cultuur).
- Culturen met een grofmazige structuur van gedragsregels (G-cultuur).
- Culturen met een gemengde structuur van gedragsregels (M-cultuur).

Belangrijkste verschil tussen F-culturen, G-culturen en M-culturen is de mate van individuele vrijheid. In F-culturen is de individuele vrijheid gering (b.v. Marokko, Turkije, of kleinschaliger: Friesland, Zeeland, Limburg). In G-culturen is er grote vrijheid van individueel gedrag (b.v. VS, Duitsland, Nederland of kleinschaliger: grote steden). M-culturen zitten daar tussenin (veel Latijns-Amerikaanse of Caraïbische culturen kun je daartoe rekenen).

Mensen afkomstig uit F- en G-culturen verschillen onder andere in de volgende opzichten van elkaar (we hebben gekozen voor de voor de praktijk van toeristenslachtofferhulp meest relevante verschillen):

- Mensen uit F-culturen zijn afhankelijker van de groep dan in een G-cultuur. Dat uit zich onder meer in sterke en uitgebreide familieverbanden. Binnen een groep vertrouwt men blindelings op elkaar. De groep zorgt voor veiligheid en zekerheid. De binding is groot, uit de groep stappen is moeilijk.
- Schaamte- en schuldbesef is in F-culturen groter dan in G-culturen. Het is belangrijk je zo te gedragen als de groep van je verlangt. In G-culturen is schuldbesef meer gekoppeld aan op zichzelf slechte daden (gedefinieerd door wetten en publieke opinie) dan aan verwachtingen van de groep.
- Status en aanzien worden in een F-cultuur voornamelijk bepaald door afkomst en positie/rol in de familie, en daarnaast aan zichtbare rijkdom en respectabel gedrag. In een G-cultuur is status en aanzien meer een individuele verdienste en persoonlijke prestaties.
- Rollen in een F-cultuur zijn veel uitgebreider, nauwkeuriger en vastomlijnder dan in een G-cultuur. Men wordt ook veel meer beoordeeld op vervullen van de rollen. Dat uit zich onder meer in de rolverdeling tussen man-vrouw, kind-ouder en rollen binnen een familie. Er is sprake van grote zekerheid en weinig vrijheid voor individuele invulling. In een G-cultuur daarentegen is veel ruimte voor het zelf definiëren van rollen.
- Wereldbeeld: een F-cultuur ziet de wereld primair als minder beheersbaar en veranderbaar. Er is weinig behoefte aan controle op de omgeving en weinig verzet tegen de natuurlijke loop der dingen. In G-culturen is het individu de spil van de samenleving. De samenleving is door het individu beheersbaar, onder meer door toepassing van technologie.
- De tijdshantering in F-culturen is los (geen lange-termijnplanning, tijdbeleving relatief) en met name gericht op het verleden (belang van tradities en gebruiken). In G-culturen is de tijdshantering daarentegen strak (afspraken hebben vast begin- en eindpunt) en gericht op het heden en de toekomst (veranderingen afgemeten aan te behalen voordeel).
- Communicatie: door het belang van rollen en de veelheid aan normen en voorschriften in F-culturen is er sprake van gedetailleerde voorschriften voor gesprekken en zal de ontvanger van een boodschap zich van deze normen en voorschriften (die veelal impliciet zijn) goed bewust moeten zijn om de boodschap van de zender te kunnen interpreteren. In G-culturen wordt communicatie minder beïnvloed door groepsnormen en -voorschriften en wordt dit punt betreft minder impliciet gecommuniceerd.
- In een G-cultuur wordt onderscheid gemaakt in zakelijk en persoonlijk contact. Een probleem tussen twee personen met een zakelijke verhouding zal niet direct in het persoonlijke getrokken worden, terwijl

dat in F-culturen wel zal gebeuren: er is geen onderscheid tussen zakelijk en persoonlijk contact. Een goed persoonlijk contact (aandacht voor de persoon) is in een F-cultuur dus bevorderlijk voor een zakelijk contact.

- Conflicten zullen door iemand uit een F-cultuur worden ervaren als gevolg van niet voldoen aan de collectieve normen en waarden. De rol van deze normen en waarden maakt dat het conflict ontweken wordt. Ontstaat een conflict dan wordt aan informele strategieën de voorkeur gegeven (impliciete communicatie). Volgt er toch directe actie dan zal deze snel escaleren, gepaard gaan met emoties en gericht zijn op (herstel van) harmonie in de groep.
Iemand afkomstig uit een G-cultuur zal conflicten meer zien als voortkomend uit het hanteren van individuele spelregels. De kans op fouten is groter; collectieve waarden en normen spelen een minder grote rol. Bij conflicten zal de directe confrontatie gezocht worden, gericht op een snel einde van het conflict. Daarbij spelen emoties een minder prominente rol; veel vaker zal een rationele strategie gehanteerd worden.
- Het aangaan van directe contacten is in een geïndividualiseerde G-cultuur heel belangrijk. De rol van tussenpersoon komt zelden voor. In F-culturen wordt echter veel frequenter gebruik gemaakt van tussenpersonen. Dat kan gebeuren om te voorkomen dat onenigheid ontstaat dan wel omdat status wordt toegekend aan de tussenpersoon. De tussenpersoon is buffer tussen twee partijen.
- Iemand uit een F-cultuur zal eerder sociaal wenselijke antwoorden verwachten. Een vraag veronderstelt een bepaald antwoord. Via een bevestigend antwoord kan de goede wil tot uitdrukking worden gebracht. Het resultaat is een andere zaak: de reactie op een afwijkend resultaat is afhankelijk van de status van degene die het resultaat toezegde.

In G-culturen zullen antwoorden veel letterlijker worden genomen.

Pinto wijst erop dat de F-culturen grotendeels de traditionele culturen omvatten en G-culturen de moderne culturen.

Ook bij de niet-westerse culturen vind je verhoudingsgewijze vaker F-culturen, terwijl in de westerse culturen vaker G-culturen worden aangetroffen.

Binnen de grenzen van een land kunnen zich nog weer verschillende culturen voordoen. Zo maakt het nogal een verschil of iemand uit Egypte van het platteland afkomstig is of uit een grote stad. Evenzeer zijn verschillen aan te geven tussen iemand uit Rotterdam of van de Veluwe komt.

4.3.6 Interculturele communicatie

Bij de communicatie tussen mensen van twee culturen gaat men uit van het eigen cultuurpatroon.

Bij interculturele communicatie is vaak sprake van het feit dat partijen met elkaars cultuur geconfronteerd worden en begrip voor elkaar moeten opbrengen. Meestal gaat men er van uit dat partijen wat bij de wijn moeten doen om elkaar te begrijpen.

De methode die door Pinto wordt voorgesteld gaat er echter vanuit dat bij interculturele communicatie de twee partijen juist in staat zijn iets nieuws aan elkaar toe te voegen. Daarvoor moet volgens hem wel aan drie voorwaarden zijn voldaan:

Intercultureel bewustzijn (IB)

Dit betekent dat mensen zich bewust zijn van het feit dat er verschillende culturen zijn, dat er binnen die culturen sprake is van verschillende

systemen van normen, waarden en leefregels.

In de praktijk van toeristenslachtofferhulp betekent dit dat een vrijwilliger bereid en in staat is om in te zien dat het slachtoffer uit een andere cultuur komt en dat deze afkomst de reactie van het slachtoffer op het misdrijf en ook zijn/haar verwachtingen van de te bieden hulp beïnvloedt.

Dubbel perspectief (DP)

Gespreksdeelnemers hanteren een dubbel perspectief als zij een situatie vanuit twee verschillende standpunten kunnen bekijken. Positief gevolg is dat de kans op misverstanden en irritaties minder groot worden.

Als een vrijwilliger toeristenslachtofferhulp zich bewust is van het verschil in culturen kan hij/zij ook in staat zijn om de hulpverleningssituatie die zich vanuit twee gezichtspunten te bezien: vanuit die van hulpverlener, afkomstig uit een cultuur en vanuit die van de hulpvrager met een eigen achtergrond en afkomst.

Eigenlijk behoort het tot de standaardhouding van een hulpverlener om beide perspectieven, die van hulpvrager en hulpverlener, in ogenschouw te nemen. Wat er nu extra bijkomt is de rol die cultuurverschillen spelen bij verwachtingen te aanzien van de hulpverleningssituatie.

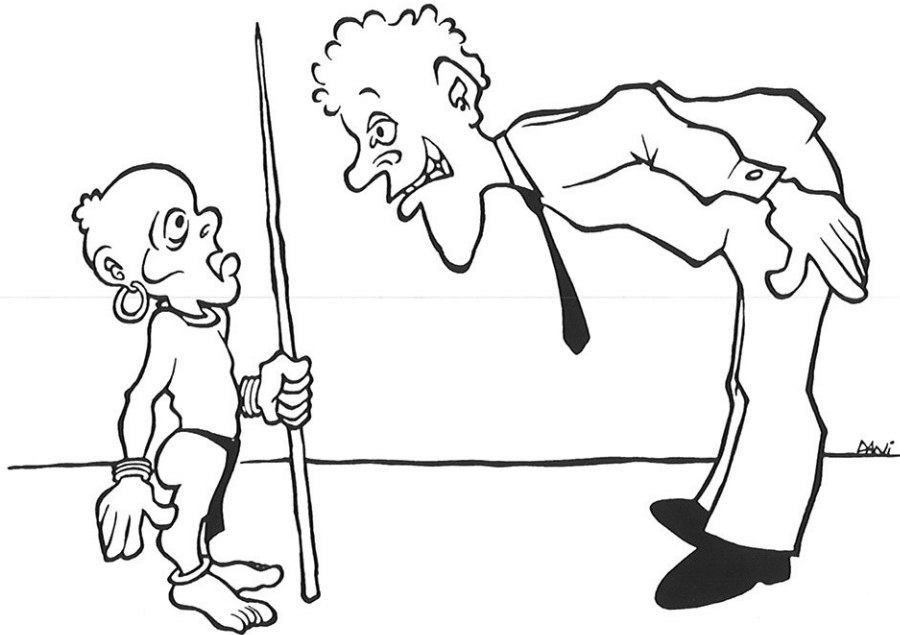
Drie stappen methode (DSM)

De drie stappen methode is een vrij eenvoudige en systematische methode om feiten te onderscheiden van eigen waardering van de feiten en de waardering die een ander geeft. De methode bestaat in hoofdlijnen drie stappen:

- Stap 1: Leer de eigen cultuurgebonden normen en waarden kennen.
Het gaat erom te ontdekken welke regels en codes van invloed zijn op het eigen denken, handelen en communiceren.
Uit wat voor (sub-)cultuur ben je zelf afkomstig en wat betekent dat voor handelen en waarneming? Inventariseer wat er met een slachtoffer is gebeurd en ga na welke normen en waarden van invloed zijn op jouw beoordeling van de gebeurtenis. Bewustzijn van het feit dat inventaris van de gebeurtenis en beoordeling daarvan twee verschillende dingen zijn is daarbij van belang.
- Stap 2: Leer de normen, waarden en gedragscodes van de ander kennen.
Het is van belang dat ook in stap 2 feiten/gebeurtenis worden gescheiden van de eigen mening over het gedrag van de ander. In aansluiting daarop dient te worden bedacht wat het vreemde gedrag van de ander kan betekenen.
Probeer bij inventaris van de feiten zo waardevrij mogelijk te werk te gaan. Wees alert op de eigen waardering van de feiten en scheid die van de feiten. Overleg met een ander kan soms helpen bij het (waardevrij) inventariseren van de feiten.
Bij het inschatten van het gedrag van de ander kan worden geprobeerd ontbrekende informatie in te winnen over de cultuur en daarin gehanteerde gewoontes bij een collega die misschien eerder met iemand uit deze cultuur te maken heeft gehad. Ook kan een buitenlandse culturele vereniging worden ingeschakeld voor navraag of overleg.
- Stap 3: Stel de omgangswijze met verschillen in normen en waarden vast in de situatie van de slachtoffer-toerist.
In stap 1 en 2 is het onderscheid tussen feiten en waardering ervan alsmede de verschillen in waardering van de feiten aan de orde geweest. In stap 3 wordt bepaald hoe daarmee om te gaan.
In feite komt het erop neer te bepalen hoe ver een ander tegemoet gekomen kan worden. Dat heeft te maken met de geconstateerde verschillen, maar ook met de persoon en de situatie zelf. Dat betekent dat de omgangswijze met de verschillen in stap 3 steeds per geval afzonderlijk zal moeten worden vastgesteld.

Daarbij spelen ook grenzen van acceptatie en aanpassing; eigen normen en waarden kunnen een belemmerende factor zijn (ik ben huiverig voor het afwijkende, ik moet tolerant zijn).

Hoe beter aan de ander duidelijk gemaakt kan worden waar de eigen grenzen liggen, in voor de ander begrijpelijke argumenten (sluit zoveel mogelijk aan op de culturele achtergrond van de ander), des te beter weet de ander waar hij/zij aan toe is.



Met de drie stappen methode worden drie effecten beoogd:

- wegnemen van bestaande vooroordelen;
- proberen de normen en waarden van de ander te begrijpen, accepteren en respecteren;
- vaststellen en verduidelijken van je eigen grenzen teneinde irritaties, onbegrip en overdreven tolerantie te voorkomen.

We vinden het belangrijk te onderstrepen dat in de praktijk van toeristen-slachtofferhulp veel regelwerk zal gebeuren zonder dat deze stappen bewust worden doorlopen. Er kunnen zich echter zaken voordoen waar een vrijwilliger langer mee bezig is en waarin meer contacten met een slachtoffer-toerist plaatsvinden. In die gevallen zullen de stappen vaak in elkaar overvloeien.

Het gaat er niet om het model exact te volgen. Veel belangrijker is de vaardigheid om de daarin beschreven mechanismen te kunnen hanteren.

De toepassing van de methode zal enige oefening vergen. Het is een methode die met name gericht is op bewustwording. Bewust omgaan met communicatie in een situatie waarin twee culturen een rol spelen is daarbij een uitdaging binnen de dienstverlening aan toeristen die het slachtoffer zijn geworden van een misdrijf of verkeersongeval.

Een misdrijf of ongeval op zich leidt vaak al tot onbegrip, ongeloof of verbijstering. Des te belangrijker is het om de slachtoffer-toerist in de hulpverlening zo goed mogelijk te kunnen volgen.

4.4 Het hulpverleningsnetwerk

Het hulpverleningsnetwerk van toeristenslachtofferhulp is erg uitgebreid en voor een belangrijk deel plaats- of gebiedsgebonden. Hieronder volgt een overzicht van alle instanties waar je als vrijwilliger mee te maken (kunt) krijgen. De instanties staan gegroepeerd in 8 hoofdcategorieën, te weten rechtshandhaving, identiteitspapieren, financiën, vervoer, gezondheid, verblijf, cultuur en overig.

4.4.1 Rechtshandhaving

Politie

De politie treedt op als belangrijkste doorverwijzer naar toeristenslachtofferhulp. Met de politie krijgt toeristenslachtofferhulp in bijna alle gevallen te maken, zodat het onderhouden van goede contacten met de politie van groot belang is.

De politie tekent dagelijks alle zaken op in een dagrapport. Er kan worden overwogen om een overzicht op te vragen van alle zaken (ook wel mutaties genoemd) waarbij buitenlandse toeristen zijn betrokken⁷.

De politie kan tevens geraadpleegd worden in het geval er goederen van toeristen vermist zijn; ze beschikt namelijk over een afdeling gevonden voorwerpen.

Overigens kan de politie ook een beroep doen op toeristenslachtofferhulp. Het betreft dan vaak (telefonisch) advies inzake praktische informatie.

Spoorwegpolitie

De spoorwegpolitie fungeert als tweede belangrijke doorverwijzer.

Daarnaast benadert de spoorwegpolitie toeristenslachtofferhulp relatief vaak voor praktische informatie. De hulpverlening aan de toerist verloopt dan dus indirect, dat wil zeggen via de spoorwegpolitie.

Wanneer toeristen slachtoffer worden van diefstal op het terrein van de NS, dan moeten zij bij de spoorwegpolitie aangifte doen. Zo'n aangifte heeft dezelfde waarde als een aangifte bij de politie.

Marechaussee/grensbewaking

De marechaussee kan worden benaderd met vragen en problemen wanneer niet duidelijk is of iemand Nederland uit kan en/of het land van bestemming in kan en hoe dit procedureel in z'n werk gaat.

Justitie

Met justitie kan toeristenslachtofferhulp te maken krijgen als de slachtoffer-toerist zich als benadeelde partij wil voegen in het strafproces om op deze wijze zijn/haar schade op de verdachte/dader te verhalen. Het slachtoffer kan toeristenslachtofferhulp machtigen om in zijn of haar naam in de zaak op te treden⁸. Het slachtoffer kan op deze manier toch een schadeclaim indienen, zonder zelf op de rechtbank te hoeven verschijnen. Zie verder paragraaf 2.3.

Noot 7 Dit mag eigenlijk alleen als een vrijwilliger toeristenslachtofferhulp (komt incidenteel voor) onbezoldigd ambtenaar van de politie is. Voorts mogen volgens de officiële richtlijnen alleen de slachtoffer-toeristen, die aan de politie te kennen hebben gegeven geen bezwaar te hebben tegen het doorspelen van naam, vakantieadres en telefoonnummer aan bureau Toeristenslachtofferhulp, worden benaderd. De politie moet hier altijd naar vragen (zie ook de wet en richtlijn Terwee, paragraaf 2.3.3).

Noot 8 Het voegen in het strafproces door of namens het slachtoffer kan per 1 april 1995 ook schriftelijk plaatsvinden.

4.4.2 Identiteitspapieren

Ambassades en consulaten

Bij diefstal of vermissing van paspoort, toeristenkaart (reisdocument geldig voor een bepaalde tijd) of laissez-passer (reisdocument geldig op een bepaalde datum voor een bepaald traject) zal voor een nieuw of vervangend reisdocument de (consulaire afdeling van een) ambassade of het consulaat van het land van herkomst van de toerist ingeschakeld moeten worden. Vaak duurt dit voor toeristen te lang, zodat de mogelijkheden moeten worden gezien om zonder paspoort naar het thuisland te komen. In steeds meer landen is dit inmiddels toegestaan, mits de toerist rechtstreeks naar huis gaat zonder het grondgebied van andere landen te betreden en een proces verbaal kan tonen, waarop staat aangegeven dat het reisdocument gestolen of vermist is en/of een ander identiteitsbewijs.

Een Russisch echtpaar wordt op Oudejaarsavond op brute wijze beroofd van een handtas. De man probeert de dief nog te achterhalen, en ontvangt enkele rake klappen. De dief springt op een gereedstaande motor en vlucht weg. Het echtpaar is erg ondersteboven van het gebeuren, met name omdat alle geld, de paspoorten en reisdocumenten in de handtas zitten.

De volgende ochtend worden zij verwezen naar toeristenslachtofferhulp en vertellen hun verhaal. Het geld voor deze reis was door de hele familie bij elkaar gebracht en er was niemand van het thuisfront waar nu nog een beroep op kon worden gedaan voor financiële bijstand.

De vrijwilliger belt, na het verhaal te hebben aangehoord, de Russische ambassade. Na wat heen en weer gebel tussen ambassademedewerkers wordt de juiste persoon gevonden.

Het verhaal wordt uit de doeken gedaan en aan de ambassademedewerker wordt de vraag voorgelegd wat hij kan doen. De ambassademedewerker zegt toe dat er nieuwe paspoorten geregeld zullen worden; tevens belooft hij dat op de een of andere wijze wordt gezorgd voor financiële steun.

Toeristenslachtofferhulp verstrekt het echtpaar vervoersbewijzen, pasfoto's en een plattegrond van Den Haag, waar de ambassade gevestigd is. Het echtpaar gaat op weg met een idee dat er ook nog mensen zijn met goede bedoelingen.

4.4.3 Financiën

Instanties voor travellers cheques en creditcards

Wanneer travellers cheques en/of creditcards zijn gestolen, zijn er diverse 'instanties' die benaderd kunnen worden voor blokkering en vervanging. Voor travellers cheques zijn dat meestal American Express International, Thomas Cook, Visa, Bank of America, Marks and Spencer en Eurocheque. Voor creditcards zijn dat veelal Eurocard, Mastercard, Diners Club Benelux N.V., Acces en reeds eerder genoemde American Express International en Visa Card.

'Money Transfers', banken, postkantoren en (grens)wisselkantoren

Voor geldovermakingen uit het buitenland wordt veel gebruik gemaakt van Western Union en Thomas Cook. Familie of vrienden van het slachtoffer kunnen in het land van herkomst van het slachtoffer zeer snel - vaak binnen 15 minuten! - geld overmaken naar Nederland, veelal het Grenswisselkantoor⁹.

Geld overmaken vanuit het buitenland via de eigen bank van het slachtoffer kan ook. Via een 'beschikbaarstelling door een bank' (Commitment by a bank) kan binnen 1 dag geld worden overgemaakt naar een willekeurige bank in Nederland. Ook is het mogelijk om het geld over te laten maken naar Toeristenslachtofferhulp via een doorsluisrekening. Voor het blokkeren van bankrekeningen dient eveneens de eigen bank van het slachtoffer benaderd te worden.

Noot 9 Western Union wordt in Nederland vertegenwoordigd door het GWK.

Tenslotte kan ook geld worden overgemaakt via het postkantoor (in Nederland de Postbank) met behulp van een telegrafische postwissel. Dit duurt gemiddeld zo'n 2 dagen.

Een aparte bank vormt nog de bank van lening of de gemeentelijke kredietbank. Hier kunnen spullen van waarde worden beleend, zodat het slachtoffer bijvoorbeeld in afwachting op een geldovermaking toch over geld kan beschikken.

Noodfondsen

Noodfondsen kunnen in de regel worden aangesproken wanneer de schade niet op een andere wijze wordt vergoed en het slachtoffer de schade niet kan dragen. Toeristenslachtofferhulp heeft voornamelijk te maken met Stichting M.G.M., het Waarborgfonds Motorverkeer, Bond zonder Naam en het Schadefonds Geweldsmisdrijven (zie ook paragraaf 2.3.5). Overigens is het geld veelal niet direct beschikbaar vanwege de administratieve afhandeling. Wel kan een soms een voorschot worden gerealiseerd.

Verzekeringsmaatschappijen

Met alarmcentrales van verzekeringsmaatschappijen van toeristen heeft toeristenslachtofferhulp rechtstreeks contact, maar met de verzekeringsmaatschappijen op zich nauwelijks. Het gaat hier veeleer om het wijzen van toeristen op de noodzaak van aangifte bij de politie alsmede het bewaren van alle rekeningen en onkostenbewijzen. Beide zijn namelijk een voorwaarde voor uitkering door deze maatschappijen.

4.4.4 Vervoer

Luchtvaartmaatschappijen/reisbureaus

Wanneer retourvliegtickets gestolen zijn, dan zal voor vervanging gezorgd moeten worden. Tickets zijn meestal wel te vervangen, maar hoe snel hangt af van het kantoor waar het ticket gekocht is. Daar moet namelijk de toestemming vandaan komen om een nieuw ticket uit te schrijven. Bij de meeste luchtvaartmaatschappijen is het mogelijk een ticket in het buitenland te boeken en dat op Schiphol af te halen. Er moet dan wel iemand in het buitenland voor betaling zorgen alvorens het ticket naar Schiphol getelext wordt.

Spoorwegen

Wanneer toeristen terug (willen) reizen per trein, dan zal het meestal gaan om de Nederlandse, Belgische, Duitse of Franse Spoorwegen. In tegenstelling tot vliegtickets blijken treintickets vaak niet te vervangen. Er zijn mogelijkheden om vervoerbewijzen te regelen met schuldbekentenis, waardoor het voor toeristen mogelijk is eerst te reizen en pas achteraf te betalen.

Indien toeristen bestolen zijn op het NS-terrein, dan kan geïnformeerd worden bij gevonden voorwerpen. Op veel NS-stations worden gedurende 4 dagen gevonden voorwerpen vastgehouden. Daarna gaan de gevonden voorwerpen naar een centraal depot in Utrecht.

Boot- en busmaatschappijen

Voor toeristen die per boot naar Engeland terug willen reizen, kan contact worden opgenomen met verschillende scheepvaartmaatschappijen, zoals North Sea Ferries, Stena Lines en Sealink. Belangrijke busmaatschappijen zijn National Express Coach en Budgetbus/Eurolines. Voor zowel boot- als bustickets is het vaak mogelijk een ticket in Engeland te laten bestellen door iemand met een creditcard.

Internationale liftcentrale Amsterdam

Een relatief goedkope manier van terugreizen verzorgt de liftcentrale. Deze instantie bemiddelt in het vinden van een lift. De lifter betaalt verzekerings- en bemiddelingskosten aan de liftcentrale en benzinekosten aan de chauffeur.

ANWB

In een geval van aanrijding kunnen Nederlandse toeristen die lid zijn van de ANWB de ANWB Alarmcentrale inschakelen. Buitenlandse toeristen zijn in de regel aangewezen op de alarmcentrale van de eigen touringclub. Indien de auto na het ongeval in een garage gerepareerd moet worden, dan kan veelal met een internationale Reis- en Kredietbrief (IRK) betaald worden. Nederlandse toeristen kunnen overigens in eigen land niet met een IRK betalen.

4.4.5 Gezondheid

Huisartsen, tandartsen, apothekers en ziekenhuizen

Indien noodzakelijk kunnen toeristen worden doorverwezen naar de dienstdoende arts, tandarts en apotheker. Voor alle drie zijn er meestal (nacht)diensten voor spoedgevallen. Voor spoedeisende hulp en ernstige ongevallen kunnen toeristen terecht in een ziekenhuis.

In Amsterdam is er zelfs een tourist medical service.

Centra voor psychische hulpverlening

Voor toeristen met psychische problemen zijn er tal van instanties die hulp kunnen bieden. Belangrijke instanties zijn ondermeer (in willekeurige volgorde):

- Crisisdienst (GG&GD, RIAGG), voor toeristen die zo in de problemen zijn geraakt dat acute hulp dringend gewenst is.
- De Rutgers Stichting, voor geslachtsziekten en de Morning afterpil. Van belang bij bijvoorbeeld zedendelicten.
- Maatschappelijk Werk, onder andere voor gevallen van mishandeling;
- Migrante, spaanstalige organisatie voor onder andere sociaal-psychiatrische hulp.
- Stichting Hulpverlening Buitenlanders, helpt buitenlanders met problemen, geeft hen advies, ondersteuning en/of begeleiding en verwijst zonodig door.

Begrafenisonderneming

In het geval een toerist komt te overlijden kan toeristenslachtofferhulp een begrafenisonderneming inschakelen. De begrafenisondernemer regelt de zaken meestal verder af.

4.4.6 Verblijf

Hotels, jeugdherbergen, campings, etc.

Toeristenslachtofferhulp heeft vaak met diverse overnachtingsadressen een overeenkomst afgesloten met betrekking tot een voordelig(er) overnachtingstarief voor gedupeerde toeristen. (Gratis) noodovernachtingen vinden in de regel plaats bij het Leger des Heils of eventueel tehuizen voor daklozen.

Jeugdherbergen en campings zijn goedkope overnachtingsadressen.

Attracties, restaurants en andere uitgaansgelegenheden

Ook met restaurants en diverse toeristische attracties heeft toeristenslachtofferhulp vaak afspraken gemaakt over een gratis of voordeliger

maaltijd respectievelijk toegangsbewijs. Dit met als doel het verblijf van het slachtoffer wat te veraangename.

VVV

De VVV wordt meestal geraadpleegd voor het regelen van onderdak voor het slachtoffer. Als gestrande toeristen zich melden bij de VVV, dan verwijst de VVV door naar de politie en eventueel naar toeristenslachtofferhulp.

4.4.7 Cultuur

Taal- en tolkencentra

Binnen Nederland zijn diverse taal en tolkencentra waar je een beroep op kan doen als je de taal van de toerist niet spreekt. Er kan telefonisch getolkt worden of een tolk opgeroepen worden.

Culturele instellingen en centra voor buitenlanders

Er zijn erg veel culturele instellingen en centra voor buitenlanders in Nederland. De functie van deze instellingen is echter heel verschillend en varieert van belangenbehartiging voor in Nederland verblijvende landgenoten tot het uitdragen van de cultuur van het desbetreffende land. De hulp die zij kunnen bieden is dat personen binnen deze instellingen meestal de taal goed beheersen en als tolk kunnen fungeren, zodat de toerist zijn verhaal kan doen in de eigen taal.

4.4.8 Overig

Buitenlandse slachtofferhulp

Wanneer de idee bestaat dat een slachtoffer-toerist nog voor verdere hulpverlening in het thuisland in aanmerking komt, wordt de slachtoffer-toerist doorgaans gewezen op slachtofferhulp in het buitenland, althans voorzover aanwezig.

4.5 Grenzen aan de hulpverlening en doorverwijzing

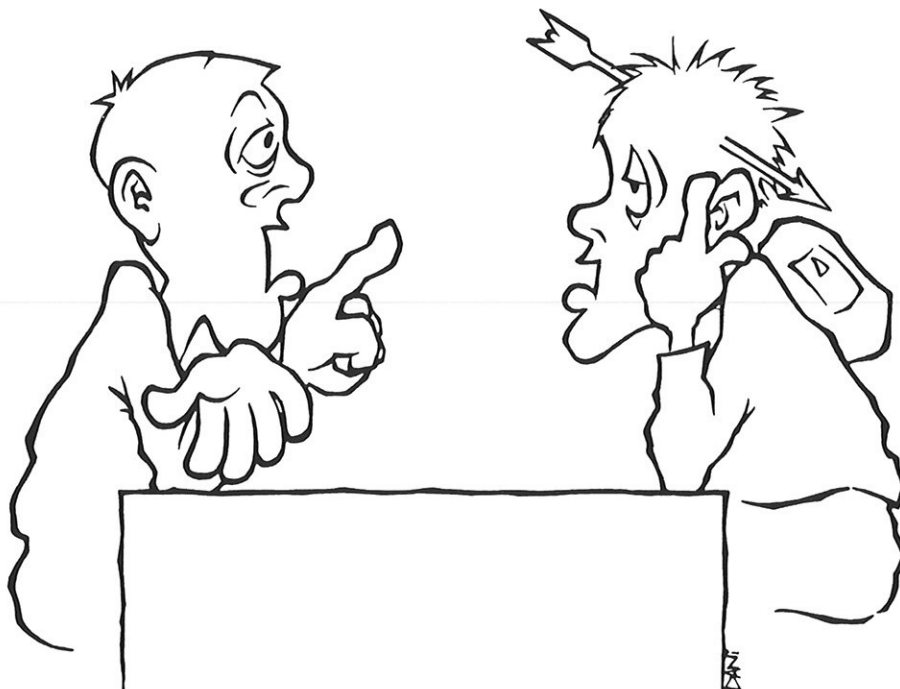
Een vrijwilliger toeristenslachtofferhulp is geen specialist en hoeft niet in alle gevallen (verdere) hulp te bieden. Er zijn nu eenmaal grenzen aan de hulpverlening. De volgende slachtoffer-toeristen worden doorgaans direct doorverwezen naar professionele hulpverleners:

- een toerist die in zeer ernstige geestelijke en/of lichamelijke nood verkeert. Dit zal vaak een toerist zijn die met een schokkende gebeurtenis te maken heeft gehad en meteen na die gebeurtenis buitensporig emotioneel reageert, erg bang is, veel alcohol drinkt of niet voor zich zelf kan zorgen. Wel wordt aan deze toerist de nodige hulp verleend bij praktische problemen als gevolg van het misdrijf of verkeersongeval;
- een toerist die alcohol-, drugs- of gokverslaafd is. Voor deze toerist geldt hetzelfde principe als hiervoor: geen hulp bij de verslaving, maar wel bij praktische zaken.

De hulpverlening wordt voortijdig beëindigd indien:

- een toerist zich blijvend beledigend opstelt, zich agressief gedraagt of misbruik van toeristenslachtofferhulp maakt, bijvoorbeeld door te liegen;
- er geen oplossing tot stand komt, bijvoorbeeld als de toerist niet voldoende wil meewerken.

Doorverwijzing van toeristen naar specialistische instanties op psychosociaal gebied is niet eenvoudig. Er zijn veel instanties op dit gebied, dus goede kennis van het hulpverleningsnetwerk (zie vorige paragraaf) is gewenst. Voorkomen moet worden dat toeristen van het kastje naar de muur worden gestuurd. Bij twijfel is het dus verstandig om eerst een contactpersoon te raadplegen van de instantie waarnaar zal worden verwezen.



5 Checklist en itemlijsten

5.1 Het gebruik van de checklist en itemlijsten

Om de problemen/vragen waar toeristenslachtofferhulp mee te maken krijgt enigszins overzichtelijk te rangschikken, is gekozen voor een algemene checklist in combinatie met aanvullende itemlijsten. Het overzicht van problemen en vragen is een neerslag van ervaringen opgedaan binnen toeristenslachtofferhulp tot nu toe en is daardoor praktisch van aard. De checklist en itemlijsten gezamenlijk vormen een praktische onderbouwing voor projectgebonden draaiboeken toeristenslachtofferhulp, die door de bureau's zelf (moeten) worden opgesteld.

Allereerst de *checklist*. Het werken aan de hand van een checklist heeft een aantal voordelen:

- een checklist geeft zoveel mogelijk in handelingsvolgorde puntsgewijs een overzicht;
- een checklist stelt in staat tot een snelle en adequate inventaris van problemen en vragen te komen;
- een checklist biedt houvast om aan een slachtoffer-toerist overzichtelijk te maken van wat je als hulp te bieden hebt;
- een checklist bevordert de uniformiteit in de hulpverlening;
- een checklist maakt het inwerken van nieuwe medewerkers gemakkelijker;
- een checklist bevordert overzicht en eenduidigheid in registratie en overdracht.

Een checklist is kortom bedoeld om het werk van vrijwilligers te vergemakkelijken.

Een Amerikaanse toeriste is bestolen van haar handtasje. Alles van waarde is verdwenen, inclusief de sleutel van de hotelkamer. De vrouw verzucht dat het toch wel verstandiger was geweest als zij haar spullen in de kluis van het hotel had achtergelaten. De vrijwilliger belt onmiddellijk het hotel om de diefstal van de sleutel door te geven, en om te voorkomen dat alle bagage van de hotelkamer ontvreemd zou worden. Ook maakt de vrijwilliger aanstalten om alles te regelen rond de vermiste geldswaarde- en reispapieren. De toeriste is zeer onder de indruk van de snelheid en accuratesse van de vrijwilliger. "We should have something like this in America!". Terwijl de vrijwilliger enigszins gevlod door deze opmerking bezig is de zaken verder te regelen komen twee agenten binnen met haar handtasje. De dief bleek het contante geld eruit gehaald te hebben en het tasje met alle andere papieren vlakbij het politiebureau op straat te hebben neergezet. Ontdaan bedankt de vrouw de agenten en voegt eraan toe: "Even thieves are nice here!"

Het *gebruik van de checklist* kan op diverse momenten in het hulpverleningsproces plaatsvinden.

1 De fase voorafgaand aan het gesprek met een slachtoffer-toerist

Als de komst van een slachtoffer-toerist van tevoren aangekondigd is, kan het op grond van de verstrekte voorinformatie (bijvoorbeeld een mutatieformulier) handig zijn om een eerste rubricering van te verwachten vragen en te regelen zaken te maken. Doe dit echter altijd beknopt. Te veel voorwerk kan het contact met het slachtoffer ook teveel modelleren en daardoor het slachtoffer (en vrijwilliger) op het verkeerde been zetten.

2 De beginfase van een gesprek

Zeker als het een niet-emotionele toerist betreft kan het bij de hand hebben van een checklist goede diensten bewijzen om samen met de toerist te bekijken welke punten geregeld moeten worden. Het is handig daarbij een

formulier te gebruiken waarop per item aantekeningen gemaakt kunnen worden.

Gaat het om een toerist die emotioneel is, dan verdient het aanbeveling in de beginfase de checklist te laten liggen zodat de aandacht volledig op de eerste emotionele opvang gericht kan zijn.

3 Gedurende het verloop van een gesprek

Als het gesprek eenmaal op gang is gekomen en het verhaal van de toerist duidelijk wordt, dan kunnen de checklist en itemlijsten ook tijdens het verdere contact een rol vervullen: concrete zaken en informatie kan worden gekoppeld aan het verhaal van de toerist.

De vrijwilliger kan het gesprek faseren: "u heeft nu uw verhaal verteld, laten we eens kijken wat er geregeld moet worden". Ook hier is het aan te bevelen een formulier te gebruiken waarvan de indeling correspondeert met de items.

4 In de eindfase van een gesprek

Zeker bij een toerist waarbij eerste emotionele opvang het belangrijkste is kan het voordelen bieden om pas in de eindfase van een gesprek te gaan kijken naar de zaken uit de checklist en itemlijsten, die voor de toerist van belang zouden kunnen zijn en die regeling behoeven.

Ook kan het goed zijn om ter afronding of samenvatting de checklist nog eens te screenen. Zo kan samen met de toerist duidelijkheid worden verkregen over wat er geregeld is c.q. moet worden.

5 Na afloop van een gesprek

De checklist kan een goede dienst bewijzen bij registratie en overdracht van de zaak aan een collega. Goede schriftelijke en mondelinge verslaglegging is gebaat bij overzicht.

Wel dient te worden bedacht dat, hoe de checklist en itemlijsten ook worden gebruikt, beide een hulpmiddel zijn en geen doel op zich. Een open gesprek vereist aandacht voor het slachtoffer en kan niet slechts vanachter of vanuit formulieren gevoerd worden. Formulieren kunnen behulpzaam zijn bij de ondersteuning, maar kunnen ondersteuning ook onmogelijk maken. Zorgvuldigheid en zorg voor een goede timing bij het gebruiken van de checklist en itemlijsten is van essentieel belang. Elke slachtoffer-toerist vraagt een eigen aanpak.



Naast de checklist komen er zes *itemlijsten* aan bod. Deze itemlijsten dragen oplossingen aan voor itemspecifieke problemen/vragen. We onderscheiden achtereenvolgens de volgende items: praktisch (paragraaf 5.3), financieel (paragraaf 5.4), juridisch (paragraaf 5.5), emotioneel (paragraaf 5.6), medisch (paragraaf 5.7) en sociaal maatschappelijk (paragraaf 5.8).

Voorafgaand aan de itemlijsten komt de checklist zelf aan bod (paragraaf 5.2). De checklist is zo opgebouwd dat er wordt doorverwezen naar de betreffende items.

5.2 De checklist

De checklist heeft een inventariserend karakter en bestaat uit twee delen. Het eerste deel bestaat uit vragen die gericht zijn aan de doorverwijzer oftewel de instantie die de slachtoffer-toerist (telefonisch) aanmeld. Het tweede deel van de checklist bestaat uit vragen die gesteld worden aan de slachtoffer-toerist op het moment van eerste kennismaking tussen het slachtoffer en toeristenslachtofferhulp.

Checklist: Vragen aan de doorverwijzer

Noteer eerst de gegevens van de doorverwijzer (naam, eventueel adres en telefoon). Bepaal vervolgens aan de hand van de volgende drie vragen of het slachtoffer binnen de doelgroep valt:

- Wat zijn de personalia, nationaliteit, woonplaats en voertaal van het slachtoffer?
- Wat is er gebeurd?
- Heeft het slachtoffer aangifte gedaan?

Indien het slachtoffer niet binnen de doelgroep valt, dan kort afdoen en zonodig verwijzen. Valt het slachtoffer wel binnen de doelgroep, dan zijn de volgende vragen relevant:

- Kan de zaak middels een eenvoudige advisering aan de doorverwijzer worden afgedaan?
- Moet er direct naar een hulpverleningsinstantie verwezen worden?
- Wie zijn er nu bij het slachtoffer?
- Is er sprake van een crisis?
- Wat is er door de doorverwijzer en/of het slachtoffer zelf al ondernomen om gevolgen te beperken? Zijn bijvoorbeeld credit-cards al geblokkeerd?
- Is het slachtoffer in staat om zelf naar bureau toe te komen of moet het slachtoffer door toeristenslachtofferhulp worden opgezocht?

Checklist: vragen aan het slachtoffer

Controleer c.q. verifieer allereerst aan de hand van de volgende drie vragen de informatie die je hebt gekregen van de doorverwijzer en/of die in het proces-verbaal staat vermeld:

- Wat zijn de personalia, nationaliteit, woonplaats en voertaal van het slachtoffer?
- Waar is het slachtoffer bereikbaar?
- Wat is er gebeurd en wanneer?

Indien het slachtoffer nog geen aangifte heeft gedaan, wijs hem\haar dan op de noodzaak ervan. Verder zijn de volgende vragen relevant:

- Hoe is de emotionele toestand van het slachtoffer?
Indien niet goed, zie paragraaf 5.6
- Heeft het slachtoffer ook lichamelijk letsel?
Zo ja, zie paragraaf 5.7
- Staat het slachtoffer onder medische controle of gebruikt het slachtoffer medicijnen?
Zo ja, zie paragraaf 5.7
- Heeft het slachtoffer schade geleden?
Zo ja, zie paragraaf 5.5
- Zijn er waardepapieren en/of goederen onvreemd/verloren gegaan?
Zo ja, zie paragraaf 5.3
- Over welke middelen en contacten kan het slachtoffer beschikken?
Zie paragraaf 5.4 en 5.8
- Heeft het slachtoffer handgeld of andere materiële voorzieningen nodig?
Zo ja, zie paragraaf 5.3 en 5.4
- Heeft het slachtoffer vervangend onderdak nodig?
Zo ja, zie paragraaf 5.3
- Zijn er familieleden of kennissen die benaderd moeten worden?
Zie paragraaf 5.8
- Is er een dader bekend waarop schadeverhaal mogelijk is?
Zie paragraaf 5.5

5.3 Praktische itemlijst

5.3.1 Ontvreemding van waardepapieren

- Is er *geld* ontvreemd?
Heeft het slachtoffer nog beschikking over handgeld?
Ga na hoe er eventueel geld geregeld kan worden. Zie verder de financiële itemlijst in paragraaf 5.4.
- Zijn er (*travellers*) *cheques of credit cards* ontvreemd?
Het slachtoffer moet deze direct melden bij de uitgevende maatschappij volgens de geldende procedure. Meestal is het risico van diefstal van de credit card voor rekening van houder tot het moment van melding/blokkering. Daarentegen kennen travellers cheques een verzekering bij verlies of diefstal. Denk aan het referentienummer (cheques), het kaartnummer en de geldigheidsdatum van de creditcard. Laat het slachtoffer zoveel mogelijk zelf het woord voeren aan de telefoon. Waarschuw het slachtoffer voor lastige vragen.
het slachtoffer kan een duplicaat credit card/vervangende cheques aanvragen.
Eventueel noodgeld regelen via maatschappij.
Bij diefstal van een paspoort is het bij uitzondering mogelijk, om met een afschrift van het proces-verbaal van aangifte toch travellers cheques te verzilveren.
- Zijn er *eurocheques of girocheques* ontvreemd?
Laat het slachtoffer de bank inlichten waar de cheques afkomstig van zijn, de diefstal opgeven, vervolgens de rekening (laten) blokkeren en tenslotte vervangende cheques aanvragen.
Eventueel kan via de bank noodgeld worden geregeld (zie verder paragraaf 5.4).



- Is het *paspoort of ander identiteitsbewijs* ontvreemd?
Het paspoort als gestolen opgeven en een nieuw reisdocument aanvragen via het consulaat of de (consulaire afdeling van de) ambassade. Bij een rechtstreekse reis naar het land van herkomst is een proces-verbaal van aangifte en/of een ander identiteitsbewijs (rijbewijs bijvoorbeeld) soms voldoende. Daarnaast is bijna altijd toestemming van de luchtvaartmaatschappij nodig!
Vaak is het regelen van een 'laissez-passer' (= toestemming om op een bepaalde datum één traject af te leggen en daarbij grenzen te passeren) via het consulaat of de ambassade voldoende om de grens over te komen.
Een derde mogelijkheid is om na diefstal van het paspoort te reizen zonder grensdocument maar met een afschrift van het proces-verbaal van aangifte. Een begeleidend briefje van de politie helpt soms. Verder is het mogelijk om afspraken te maken met de grensbewakingen (marechaussee/grenspolitie) van de landen die gepasseerd moeten worden.

5.3.2 Ontvreemding van persoonlijke bezittingen

- Zijn er *goederen* verloren gegaan?
Wijs het slachtoffer op het belang van volledige opgave bij aangifte in verband met de verzekering. Laat zonodig een aanvulling op de aangifte doen.
Wijs het slachtoffer op tijdige melding bij de verzekeringsmaatschappij. Voor zover relevant: bel zo snel mogelijk met een afdeling gevonden voorwerpen om na te gaan of er goederen gevonden zijn. Geef het slachtoffer het adres en telefoonnummer van gevonden voorwerpen, zodat na een paar dagen nogmaals gebeld kan worden.
- Zijn er *goederen voor de eerste levensbehoefte* weg?
Kan/moet het slachtoffer worden voorzien van noodzakelijke vervangende goederen (sokken, ondergoed, toiletartikelen etc.)?
- Is het slachtoffer de *sleutel en/of kluiscode van zijn/haar bagagekluis* kwijt?
Als het slachtoffer de code nog weet, laat het slachtoffer contact zoeken met het betreffende station of luchthaven om het kluisje te laten blokkeren. Als slachtoffer de code niet meer weet, dan moet het slachtoffer zich melden op station of luchthaven en legitimeren. De inhoud van de kluis wordt dan gecontroleerd.

5.3.3 Verkeer en vervoer

- Reist het slachtoffer met een *reisorganisatie*?
Dan is het voor alle volgende vragen vaak voldoende contact te zoeken met de reisorganisatie die de zaak verder afhandelt.
- Wil het slachtoffer zijn/haar *vakantie afbreken*?
Reist een slachtoffer op eigen gelegenheid, dan contact zoeken met de vervoersmaatschappij om reisdatum te verzetten.
- Zijn er *reisdocumenten ontvreemd*?
Er zal een vervangend ticket geregeld moeten worden.
Het vervangen van *vliegtickets* lukt meestal wel. Soms zijn er extra kosten aan verbonden.
Bedenk dat ook een familielid in het land van herkomst een ticket kan

kopen. Na betaling wordt het ticket gefaxt naar de luchthaven in Nederland.

Treintickets worden in de regel niet vervangen. Er zullen nieuwe tickets moeten worden aangeschaft. Soms is het mogelijk om te reizen met een ticket met achterafbetaling. Meer informatie hierover bij de NS, afdeling Internationaal.

De spoorweggpolitie kan worden gevraagd om te bemiddelen in vervoer (tot aan de Nederlandse grens) door de NS.

Indien *bus- en boottickets* gestolen zijn, laat het slachtoffer dan contact leggen met het reisbureau waar de reis is geboekt om te proberen een kopie van het ticket per fax opgestuurd te krijgen.

Voor ferries is het soms mogelijk een ticket in het land van herkomst te laten kopen en dat te laten faxen.

De liftcentrale kan een mogelijkheid zijn om goedkoper thuis te komen. Probeer in uiterste gevallen iets te regelen via de ambassade of het consulaat.

- Is de *auto* bij een verkeersongeval of misdrijf *beschadigd of verloren* gegaan?
Zorg altijd voor overleg met de verzekeringsmaatschappij van de auto en voor het inschakelen van de alarmcentrale. Er mogen namelijk geen kostbare reparaties worden verricht zonder melding.
Is het slachtoffer lid van een touringclub, een zusterorganisatie van de ANWB in het buitenland, of beter nog in het bezit van een Internationale Reis- en Kredietbrief, dan kan hij/zij de alarmcentrale van de betreffende touringclub of ook de ANWB inschakelen. Voor schaderegeling bij verkeersongeval zie de juridische itemlijst, paragraaf 5.5.5.
- Is de *auto weggesleept of aan een wielklem* gelegd?
Als het wegslepen of het zetten van een wielklem te maken heeft met regelen van de gevolgen van het misdrijf (bijvoorbeeld tijdens het doen van aangifte wordt een wielklem gezet) dan kan, eventueel in samenwerking met de politie, worden geprobeerd of het slachtoffer zonder betaling de auto meekrijgt.
- Is de *autoruit* van het slachtoffer *gesneuveld* bij diefstal uit de auto?
Veel verzekeringsmaatschappijen hebben afspraken met Carglass International. De eigenaar van de auto betaalt dan alleen het eventuele eigen risico. Carglass heeft een 24-uurs mobiele service, bereikbaar via hun alarmcentrale.
Er zijn ook lokale 24-uurs mobiele services (zie Gouden Gids).

5.3.4 Onderdak

- Heeft het slachtoffer *geen financiële middelen meer voor onderdak* als gevolg van het misdrijf?
Indien er toeristenslachtofferhulp afspraken heeft met hotels, dan kan voor het slachtoffer met een schuldbekentenis en een doorverwijzingsformulier van toeristenslachtofferhulp een overnachting worden geregeld.
Daarnaast kan een noodovernachting via het Leger des Heils of een thuislozenorganisatie/bed-, brood- en badvoorziening worden geregeld. Vraag vooraf wel of het slachtoffer daar geen bezwaar tegen heeft en fax/geef een doorverwijsformulier door/mee. Altijd eerst even bellen of er plaats is!

- Zijn er *goedkope overnachtingen* mogelijk?
Denk aan een overzicht van goedkope hotels, pensions, jeugdherbergen of campings. Als toeristenslachtofferhulp afspraken heeft met dergelijke overnachtingsadressen, dan is het ook hier mogelijk voor de toerist om de rekening achteraf te voldoen.

5.3.5 Eten en verpozen

- Heeft het slachtoffer (tijdelijk) *geen geld voor eten* en drinken?
In de gevallen dat een toerist geen geld meer heeft valt te denken aan een maaltijdvoorziening via charitatieve instellingen of restaurants waar toeristenslachtofferhulp afspraken mee heeft gemaakt.
- Moet een slachtoffer *in afwachting van vertrek* nog enige *tijd in ons land doorbrengen*?
In deze gevallen kunnen, indien daar afspraken over zijn gemaakt met betreffende bedrijven, gratis toegangskaarten verstrekt worden om het verblijf wat te veraangenamen en het leed wat te verzachten.



5.3.6 Verzekeringen

- *Wat wordt er gedekt* door de verzekeringsmaatschappij?
Laat het slachtoffer navraag doen bij de verzekeringsmaatschappij.
- Dient de *schade gemeld* te worden bij verzekeringsmaatschappij/alarm-centrale?
Wijs slachtoffer op meldingsplicht van kostbare schade binnen 24 of 48 uur.
- Kan de *verzekering* assistentie bieden?
Wordt meestal geregeld via een gezamenlijke verzekeraarshulpdienst.
Slachtoffer contact laten leggen.
- Moet er een *schademeldingsformulier* met het slachtoffer worden ingevuld?
- Heeft het slachtoffer een *afschrift* van het *proces-verbaal* van aangifte gekregen? Dat is vaak nodig voor de verzekering van het slachtoffer.

5.3.7 Overlijden

- Is het slachtoffer verzekerd via een *reisverzekering of ziektekosten-verzekering*?
Win informatie in over hoe te handelen. Veelal zal reisverzekering zorg dragen voor repatriëring.
- Welke *nationaliteit* heeft het slachtoffer?
Zoek contact met de ambassade of het consulaat van het land van herkomst in verband met registratie, papieren voor vervoer etc..
- Zijn er *reisgenoten* die tot regelen in staat zijn?
Schakel ze in. Zorg voor optimale betrokkenheid.

5.3.8 Taalproblemen

- Is een *tolk* nodig om met het slachtoffer te communiceren?
Schakel zo mogelijk een collega toeristenslachtofferhulp in die de taal machtig is. Lukt dit niet, schakel dan het regionale tolkencentrum/tolken-telefoon in. Telefonisch tolken is gratis en aan tolken ter plaatse zijn kosten verbonden. Tenslotte kan ook geprobeerd worden iemand van een culturele instelling in te schakelen.

5.4 Financiële itemlijst

- Kan het slachtoffer *geld* lenen van *reisgenoten*?
- Kan er *geld* worden overgemaakt *via eigen bankrekening*?
'Commitment by a bank' eventueel met bevestiging door de bank voor een voorschot uit eigen kas. Een 'Swift'-procedure is dan de snelste procedure om aan geld te komen. Dit duurt ongeveer 1 dag. Laat bij de bank om zo'n procedure vragen als het slachtoffer daar gebruik van wil maken.

Het slachtoffer heeft een geldig legitimatiebewijs of een afschrift van het proces-verbaal nodig.

Denk aan het verstrekken van het adres van de bank (in Nederland) aan slachtoffer.

- Kan er *geld* worden overgemaakt *via postale telegrafie* door familie/kennissen?
Er kan een telegrafische postwissel (money order, mandat postale, postanweisung, mandato postale) overgemaakt worden naar een postkantoor hier. Dat duurt minimaal 4 uur en maximaal 2 tot 3 dagen. Er wordt geen provisie gerekend.
Het slachtoffer heeft een geldig legitimatiebewijs nodig (tijdelijk paspoort met vermelding 'titre de voyage' is ook een legitimatiebewijs en soms is na bemiddeling zelfs een proces-verbaal voldoende).
Denk aan het verstrekken van het adres van het postkantoor (in Nederland) aan het slachtoffer.
- Kan er *geld* worden overgemaakt *op rekening toeristenslachtofferhulp*?
Deze procedure verloopt hetzelfde als bij overmaking via eigen bankrekening of postale telegrafie, alleen nu op bank/girorekening van het bureau toeristenslachtofferhulp.
Denk eraan dat de geldverstreckende bank of het girokantoor een fax van postwissel of stortingsbewijs naar het bureau stuurt. Vergeet niet om het verblijfadres van het slachtoffer te registreren.
- Heeft het slachtoffer een *credit card*?
In dat geval is het verstrekken van noodgeld soms mogelijk.
- Is er een '*money transfer*' mogelijk/noodzakelijk?
Dit is een snelle noodgeldprocedure, maar wel vrij duur. Familie of kennissen storten geld via American Express (30 minuten, provisie 10 - 45%), Thomas Cook (4 tot 24 uur, provisie plusminus f 60,-) of Western Union (binnen 20 minuten, provisie plusminus 10%).
Bij Western Union en Thomas Cook heeft het slachtoffer geen paspoort nodig voor het ophalen van het geld; er kan een wachtwoord worden afgesproken.
Het slachtoffer krijgt een money transfer control number voor het afhalen van het geld.
- Is *de ambassade of het consulaat* bereid te fungeren *als intermediair*?
Uit landen waar het overmaken van geld naar het buitenland niet is toegestaan, kan soms de familie de betaling regelen door het ministerie van binnenlandse zaken aldaar in te schakelen. Via het ministerie komt het geld bij de ambassade of het consulaat in Nederland terecht.
- Is een *voorschot* door het *bureau toeristenslachtofferhulp* mogelijk na tekening van een schuldbekentenis?
Alleen bij zeer kleine bedragen vanwege het risico dat het geld later niet wordt teruggestort.
- Kan er een beroep gedaan worden op een *fonds* dat kan zorgen voor snelle uitkering?
Denk onder meer Stichting MGM en Bond Zonder Naam of een plaatselijke of landelijke culturele vereniging die zich inzet voor mensen uit het land van herkomst van het slachtoffer.

- Is het slachtoffer eventueel bereid *goederen te belenen* bij de bank van lening of gemeentelijke kredietbank?
Na belening van spullen van waarde (voor een termijn van maximaal 6 maanden) kan het slachtoffer direct de beschikking krijgen over geld.

5.5 Juridische itemlijst

5.5.1 Eigen en collectieve voorzieningen

- Heeft het slachtoffer een *afschrift* van het *proces-verbaal* van aangifte gekregen?
Het afschrift kan het slachtoffer nodig hebben voor de verzekering, voor vervanging van het ticket, voor het overmaken van geld en andere praktische zaken.
Wijs het slachtoffer op het belang van volledigheid in het proces-verbaal (eventueel laten aanvullen).
- *Hoe is het slachtoffer verzekerd?*
Via een afgesloten reisverzekering kan veel praktisch geregeld worden. De verzekeringsmaatschappijen maken namelijk gebruik van eigen internationale 24-uurs servicecentrales.
Als een slachtoffer een creditcard heeft kan daaraan een reisverzekering gekoppeld zitten.
Soms geeft de inboedelverzekering een uitgebreidere dekking dan verwacht. Zo zit in Scandinavië daar de reisverzekering bij in en in Nederland soms gewelddadige beroving.
- Hoe staat het met de *sociale voorzieningen* in het land van herkomst?
Dit is niet de meest relevante vraag bij de eerste opvang. Je krijgt er eigenlijk pas mee te maken als je de restschade moet gaan bepalen in verband met een regeling/schadevergoeding via de dader.
De vraag is steeds: wat wordt al vergoed uit deze collectieve voorzieningen?

5.5.2 Rechtsbijstandsverzekering

- Heeft het slachtoffer een *rechtsbijstandsverzekering*?
Deze rechtsbijstandsverzekering kan in de reisverzekering zitten, door het slachtoffer apart afgesloten zijn, op de auto mee afgesloten zijn (bij juridisch conflict in het verkeer) of horen bij het lidmaatschap van een touringclub.

5.5.3 Schadevergoeding via de veroorzaker/verdachte

- Wat is de *restschade* die niet uit eigen voorzieningen wordt gedekt?
Stel met het slachtoffer schadeposten op en bereken de restschade (denk aan alle materiële en immateriële schadeposten).
Bepaal of en hoe de schade eventueel verhaald kan worden op de veroorzaker/dader.
- Is er een *dader/veroorzaker bekend*?
Het slachtoffer (of gemachtigde) heeft recht op de personalia van verdachte in het kader van de schadegoeding.
Ga na of het om een dader/veroorzaker gaat op wie verhaal mogelijk is.
Bepaal of de schade op eenvoudige wijze via de dader verhaald kan worden.

- Kan de *schade simpel geregeld* worden?
Als het om eenvoudige (aantoonbare) schade van beperkte omvang gaat (tot zo'n 1500 gulden) en als een regeling niet bewerkelijk is, dan kan dit via de politie lopen. We spreken dan van schadebemiddeling.
Als het om eenvoudige (aantoonbare) schade van beperkte omvang gaat maar de zaak is wat bewerkelijker dan kan je op verzoek van het slachtoffer proberen de zaak te regelen (zie verder Memo Slachtofferhulp 1996/1997). Treedt nooit op als bemiddelaar.
- Wat als de *schade niet simpel geregeld* kan worden?
Is de zaak minder eenvoudig en omvangrijker van aard, dan is het verstandig het slachtoffer te adviseren om de schadevergoeding via een eventueel strafproces (voeging) te laten lopen of om een civielrechtelijke schadevergoedingsprocedure te starten. Dat laatste is vrij duur, omdat je meestal een advocaat nodig hebt.
Adviseer een slachtoffer voor een schaderegeling bij letselschade altijd een juridisch deskundige te raadplegen.
- Wordt het *proces-verbaal ingezonden* naar het Openbaar Ministerie door de politie?
Zo nee, dan is schadevergoeding alleen mogelijk via de politie (bemiddeling bij eenvoudige schadezaken).
Zo ja, dan kan het slachtoffer bij de aangifte melden informatie te willen over het verloop van de strafzaak en schadevergoeding via het strafproces.
- Heeft het slachtoffer aangegeven *schadevergoeding via het strafrecht* te wensen?
Het slachtoffer (of dienst belangenbehartiger) moet dan op de hoogte gehouden worden.
- Wordt de zaak door de officier van justitie *vervolgd*?
De officier van justitie kan voorafgaand aan het strafproces de verdachte aanbieden er met een voorwaardelijke transactie of voorwaardelijk sepo't af te komen. De voorwaarde kan dan bijvoorbeeld schadevergoeding zijn. Overleg eventueel met één van de medewerkers slachtofferzorg van het Openbaar Ministerie.
Het slachtoffer heeft de mogelijkheid zich op de strafzitting als benadeelde partij te voegen in het strafproces. Ook heeft de officier van justitie de mogelijkheid een schadevergoedingsmaatregel te vorderen.
- Wil het slachtoffer zich *voegen*?
Denk eraan dat de zitting lang op zich kan laten wachten en dat het slachtoffer dan al weer lang en breed in eigen land is.
Wijs erop dat voeging mondeling, maar ook schriftelijk kan gebeuren (invullen van het voegingsformulier is in principe voldoende).
Het slachtoffer kan de post naar eigen adres laten sturen; ook is mogelijk dat toeristenslachtofferhulp optreedt als (schriftelijk) gemachtigde, belangenbehartiger of correspondentie-adres voor het slachtoffer.
- Wat is de *schade* die een slachtoffer uit een voeging kan *vorderen*?
Het via een voeging te claimen schadebedrag is ongelimiteerd, maar moet op eenvoudige wijze vast te stellen zijn. Denk aan het meezenden van kopieën van bewijsstukken en eventuele aanvullende motivatie.
De vordering van het slachtoffer kan gesplitst worden in een eenvoudig en een niet-eenvoudig bewijsbaar deel. Zie daarvoor het voegingsformulier of neem contact op met het Openbaar Ministerie. Het slachtoffer claimt via de voeging alleen het eenvoudige deel en behoudt het recht om het niet-eenvoudige deel langs andere weg te verhalen.

- *Hoe komt de toegekende schadevergoeding bij het slachtoffer terecht?*
In geval van een voorwaardelijke transactie of sepôt houdt de officier van justitie toezicht. De sanctie is dat er alsnog vervolgd wordt.
In geval van een schadevergoedingsmaatregel geschiedt de inning van het geld bij de verdachte door het Centraal Justitieel Incassobureau in Leeuwarden. Correspondentie hierover geschiedt altijd door het Openbaar Ministerie.
In het geval van een toegekende vordering aan de benadeelde partij via een voeging is deze zelf verantwoordelijk voor de inning (correspondentie met de verdachte, deurwaarder). Het slachtoffer heeft recht op een kostenloos afschrift van het vonnis, dat nodig is voor de inning (via de griffie van de rechtbank of het gerechtshof).
Maak bij vertegenwoordiging van het slachtoffer zonodig gebruik van een tussenrekening (rekening van het bureau) om het geld door te sluisen.

5.5.4 Resterende mogelijkheden

- Heeft het slachtoffer *restschade die niet te verhalen is* op de verdachte? Er zijn een aantal particuliere fondsen die in schrijnende gevallen een uitkering kunnen doen. Denk aan Bond Zonder Naam en Stichting MGM.
- Is de toerist het slachtoffer geworden van een opzettelijk geweldsmisdrijf en is de *schade niet te verhalen* of wil het slachtoffer om dringende redenen de schade niet verhalen op de verdachte?
Wijs slachtoffer op het bestaan van het Schadefonds Geweldsmisdrijven. Geef informatie en voorwaarden van het Schadefonds Geweldsmisdrijven en meldt indien gewenst het slachtoffer schriftelijk aan.
Laat het slachtoffer bij vertrek zo nodig een machtiging ondertekenen; je kunt dan optreden als tussenpersoon tussen Schadefonds en slachtoffer.

5.5.5 Verkeersongevallen

- Moet er *schade* geregistreerd en geregeld worden *aan de auto*?
Wijs het slachtoffer op het invullen van het Europees Schadeformulier (door beide partijen twee formulieren laten ondertekenen).
Het opvragen van het proces-verbaal bij de politie gaat officieel via de Nederlandse Vereniging van Automobiellassekuren (NVvA). Soms is een politiefunctionaris bereid het 'blauwtje' (= afschrift van het ongevalregistratieformulier) te verstrekken.
Bij vragen de ANWB-verkeersslachtofferlijn bellen.
- Is er sprake van *aanzienlijke schade en letsel* na een verkeersongeval?
Adviseer het slachtoffer om schade te inventariseren en schadeposten bij te houden.
Geef het slachtoffer in een dergelijk geval in overweging (ook voor aansprakelijkheidsstelling) deskundige rechtshulp in te schakelen via de ANWB of eigen touringclub, een letselschade-advocaat of schadebemiddelingsbureau.
- Is de *veroorzaker doorgereden of niet verzekerd*?
Wijs het slachtoffer op de mogelijkheid om de zaak te melden bij het Waarborgfonds Motorverkeer. Let op de voorwaarden en het eigen risico.

5.6 Emotionele itemlijst

- Heeft het slachtoffer *reisgezelschap*?
Let op het grote belang en waarde van adequate opvang en steun door reisgenoten. Schakel ze waar mogelijk in! Let daarbij overigens wel op eventuele behoefte aan opvang van de reisgenoten.
Indien het slachtoffer geen reisgezelschap heeft, ontbreekt de natuurlijke opvangreactie uit de omgeving. Denk daaraan.
- Hoeveel *tijd* is er verstreken *tussen misdrijf/ongeval en opvang*?
Let op hoe het slachtoffer het misdrijf verwerkt of verwerkt heeft.
Geef eventueel informatie over het verwerkingsproces.
Let op of het slachtoffer ontvankelijk is voor informatie.
- Vertoont het slachtoffer *heftige emotionele reacties*?
Laat het slachtoffer emoties spuien en zorg voor ordening van emoties.
Let op eventuele tegengestelde emoties en benadruk dat emoties erbij horen en dus normaal zijn. Ga niet zelf dokteren, maar verwijs!
- Heeft het slachtoffer *lichamelijke klachten* die teruggevoerd kunnen worden op emotionele of psychische reacties (stressreacties)?
Signaleer en benadruk dat ook deze klachten erbij horen en dus normaal zijn.
- Voelt het slachtoffer zich *schuldig* over het gebeuren?
Schuldgevoelens kunnen de verwerking bevorderen (plaatsen van het gebeuren) maar ook belemmeren (overschatten eigen aandeel).
Bedenk dat het slachtoffer nooit om het misdrijf of ongeval heeft gevraagd.
- Voelt het slachtoffer *begrip*?
Voor het slachtoffer is de reactie van de omgeving, en dus ook van jou, vaak erg belangrijk. Toon begrip en wijs niet af.
- Durft het slachtoffer om *hulp en steun* te vragen?
Slachtoffers zijn niet altijd even goed in staat hulp te vragen (geschokt vertrouwen) of te accepteren (ik mag niet zielig zijn).
- Komen er *oude ingrijpende ervaringen* boven?
Het feit dat iemand slachtoffer wordt kan herinnering aan (meestal niet geheel verwerkte) pijnlijke ervaringen in het verleden oproepen.
Signaleer, benoem en verwijs eventueel voor verdere psychosociale opvang.

5.7 Medische itemlijst

- Heeft het slachtoffer een *ziektekostenverzekering*?
Let op de dekkingsvoorwaarden. Laat het slachtoffer eventueel contact leggen met de ziektekostenverzekeraar. Let ook op collectieve ziektekostenverzekeringen in het land van herkomst. De ambassade of consulaat kan hieromtrent informatie geven.
Soms zal een slachtoffer zelf de rekening moeten voorschieten.
Probeer bij geldproblemen een regeling te treffen met de behandelend medicus of medicijnen verstreckende apotheek.

- Heeft het slachtoffer *verwondingen*?
Laat het slachtoffer voor behandeling naar de GG&GD, een EHBO-afdeling of arts gaan met wie toeristenslachtofferhulp afspraken heeft gemaakt. Ook de politie heeft vaak eigen afspraken met artsen of GG&GD.
Wijs het slachtoffer erop dat het belangrijk is het letsel goed vast te laten leggen in een medische dossier.
Een arts kan op verzoek een letselbriefje of -rapportage aan het slachtoffer meegeven ten behoeve van de schaderegeling.
- Heeft het slachtoffer *lichamelijke klachten*?
Let op eventuele vage klachten direct na het gebeuren. Adviseer het slachtoffer deze direct te laten onderzoeken of vastleggen door een arts.
Dit in verband met mogelijk verborgen letsel.
- Heeft het slachtoffer *gebitsschade*?
Als er noodvoorzieningen getroffen moeten worden, laat een slachtoffer dan naar een tandarts gaan. Mogelijk is er een tandarts met wie afspraken zijn gemaakt.
- Zijn bij het misdrijf noodzakelijke *medicijnen verloren* gegaan?
Inventariseer welke medicijnen het precies betreft (let op moeilijke buitenlandse benamingen!)
Stuur het slachtoffer voor een vervangend recept naar een arts.
Leg eventueel contact met het thuisfront of voorschrijvend arts in land van herkomst.
- Is er sprake van een *zedenmisdrijf*?
Kostbaar bewijsmateriaal moet in zo'n geval zo snel mogelijk na het misdrijf verzameld worden. Dit is voor een slachtoffer behoorlijk confronterend. Goede voorbereiding, informatie en begeleiding zijn van groot belang.
Ook zal er in het belang van de gezondheid van het slachtoffer een aantal medische onderzoeken verricht moeten worden naar ondermeer inwendige verwondingen, geslachtsziekten (hoewel dat voor een aantal seksueel overdraagbare aandoeningen, waaronder HIV-infectie pas na enige tijd zinvol is) en ongewenste zwangerschap.
N.B. Gezien de ernst van een zedenmisdrijf is dit meer een zaak voor de politie en specialistische hulp dan voor toeristenslachtofferhulp.
- Is het slachtoffer aan drugs *verslaafd*?
Indien nodig kun je het slachtoffer in zo'n geval verwijzen naar een instelling voor methadonverstrekking of verslavingszorg.

5.8 Sociaal-maatschappelijke itemlijst

Hierbij dient met name te worden gedacht aan contacten met het thuisfront, voortzetting van de vakantie of het verblijf in Nederland dan wel in extreme gevallen laten overkomen van familie.

- Heeft het slachtoffer *familie*?
Zorg desgewenst voor contact met de familie (ook handig voor allerlei eventuele te regelen zaken).
- In welke *toestand* bevindt het *slachtoffer* zich?
Er kunnen situaties of redenen zijn de familie te laten overkomen.

- Zit het slachtoffer met *andere acute problemen dan die rond het slachtoffererschap?*
Denk aan zo nodig inschakelen algemeen maatschappelijk werk of het RIAGG (Crisisdienst).
- Zijn er mogelijkheden voor hulpverlening door *buitenlandse instellingen?*
Denk aan culturele verenigingen op lokaal of landelijk niveau die vaak behulpzaam kunnen zijn op veel terreinen. Zie voor adressen buitenlandse instellingen de lokale gemeentegids.
- Heeft het slachtoffer behoefte aan verdere *ondersteuning bij thuiskomst?*
Geef in zo'n geval voorzover bekend het slachtoffer het adres mee van de organisatie voor slachtofferhulp in zijn/haar land (adressen bekend bij Vereniging Landelijke Organisatie Slachtofferhulp of adviseer contact te zoeken met andere hulpverlening.
- Gaat het om *vluchtelingenproblematiek?*
Verwijs naar de plaatselijke Stichting Vluchtelingenwerk.



Trefwoordenlijst

aangifte	12, 15, 32, 44, 50
aansprakelijkheid, verkeersrecht	11
aansprakelijkheid, civiel recht	15
aansprakelijkheidsverzekering	15
alarmcentrale	34, 35, 45, 47, 80
ambassade	33, 44, 47, 48
anwb	35, 45, 46
arrondissementsrechtbank	10
auto, beschadiging	45
auto, wegslepen	45
autoruit	45
beeldvorming	25
begravenisonderneming	35
benadeelde partij -> zie voeging	
bewustzijn, intercultureel	29
Bond zonder Naam	16, 34, 48, 51
burgelijk recht -> zie civiel recht	
busmaatschappij	34
checklist	39, 41, 41, 42
checklist, gebruik van de	39
civiel recht	15, 50
commitment by a bank	33, 47
communicatie	22, 23, 24
communicatie, interculturele	22, 26, 29, 30, 31
communicatie, non-verbale	24, 25
communicatie, verbale	24, 25
consulaat	33, 44, 47, 48
consulaire afdeling van ambassade	33, 44
culturele instellingen, buitenlandse	36
cultuur	26, 27, 28, 29
cultuur, F-	28
cultuur, G-	28
cultuur, M-	28
cultuurverschillen	26, 27
drie stappen methode (DSM)	30
dubbel perspectief (DP)	30
executiefase	16
fasenmodel	9
fondsen	16
fondsen, nood-	39
gerechtshof	11
grosse	16
hoge raad	11
hotels	35, 45
hulpverlening, grenzen	36
hulpverleningsnetwerk	32

itemlijst, praktische	43
itemlijst, financiële	47
itemlijst, juridische	49
itemlijst, emotionele	52
itemlijst, medische	52
itemlijst, sociaal-maatschappelijke	53
justitie, -> zie Openbaar Ministerie	
kantongerecht	10
klachten, psychische	35
klachten, lichamelijke	53
kredietbank, gemeentelijke	34
liftcentrale	35
locus of control	10
luchtvaartmaatschappij	34
marechaussee	32
medicijnen	52
misdrijf (definitie)	19
money transfer	33, 48
onderdak	45
openbaar ministerie	14, 15, 16, 50, 51
opsporingsonderzoek	12
politie	12, 13, 14, 32, 50
postwissel	34, 48
proces-verbaal van aangifte	12, 49
restaurants	35, 46
scenariomodel	9
schade, materiële	14, 15, 16, 49
schade, immateriële	14, 15, 16, 49
schadebemiddeling	15, 50
schadefonds geweldsmisdrijven	16, 34, 51
schademelding	47
schaderegeling, onderlinge	14
schadevergoedingen	13, 14, 15, 49, 50, 51
schadevergoeding in het strafrecht	14, 15, 50, 51
scheepvaartmaatschappij	34
schikken -> zie transactie	
schokkende gebeurtenis	7, 8, 9, 10
seponeren	12, 15
seponeren, voorwaardelijk	13
slachtofferhulp, nationaal	19
slachtofferhulp, internationaal	36, 54
slachtofferzorg, -> zie Terwee, richtlijn	
sociale kaart	22
spoorwegen	34
spoorwegpolitie	32, 45
stichting medeleven met gedupeerden	
ten gevolge van misdrijven (MGM)	16, 34, 48, 51
strafrecht	11, 12, 13, 14, 15
strafrechtelijke procedure	12, 13

terwee, wet	13
terwee, richtlijn	13, 14
toerist (definitie)	19
tolkencentra	36
transactie	15
transactie, voorwaardelijk	50, 51
tijdsdruk	21, 22
verkeersongeval (definitie)	19
verkeersrecht	11
verlies, ticket	19, 44, 45
verlies, paspoort	19, 33
verlies, creditcard	19, 43
verlies, travellerscheques	19, 43
verslaving	36, 53
verwerking, psychosociale	9, 10, 22, 52
verwijzing	19, 20, 36, 37
verzekering, aansprakelijkheids-	15
verzekering, rechtsbijstands-	49
verzekering, reis-	14, 15, 44, 47, 49
verzekering, sociale	14, 15, 49
verzekering, ziektekosten-	14, 15, 47, 49, 52
verzekeringsmaatschappij	34, 45, 47, 49
voeging	15, 16, 50, 51
voegingsformulier	14, 15, 16, 50
vvv	36
waarborgfonds motorverkeer	16, 34, 51
wegenverkeerswet	11
wet aansprakelijkheid motorrijtuigenverkeer	14
zedenmisdrijf	35, 53

Colofon

In opdracht van	Ministerie van Justitie Dienst Preventie, Jeugdbescherming en Reclassering
Productie	Van Dijk, Van Soomeren en Partners BV (DSP), Amsterdam
Tekst	J.E. Bruinink (DSP) G.J. Slump (DSP)
Ontwerp en lay-out	Roel Heerema (DSP) BNO
Illustraties	D.A. Orkin, Diemen

Justitie



TOURIST ASSISTANCE SERVICE THE HAGUE

TAS
THE HAGUE



Slachtofferhulp
N e d e r l a n d
Toeristen Slachtofferhulp Zeeland



ATAS



van dijk, van soomeren en partners