



Handboek Toeristenslachtofferhulp
Opleidings module

Deel

1

**Organisatorische
leidraad**

Deel

2

Werkboek

97/15

Handboek Toeristenslachtofferhulp

Deel 3: Opleidingsmodule

Amsterdam, januari 1997

J.E. Bruinink
G.J. Slump

Inhoudsopgave

1	Achtergrond	5
2	Inleiding op de opleidingsmodule	7
2.1	Inleiding	7
2.2	Inhoud training	7
3	Dagdeel 1: Kennismaking, inleiding slachtofferhulp	9
3.1	Doelstelling	9
3.2	Methodiek	9
3.3	Hulpmiddelen	9
3.4	Programma	9
3.5	Uitgeschreven materiaal	14
3.6	Opdracht voor de volgende bijeenkomst	15
4	Dagdeel 2: Hulpverlening in interculturele context; sociale kaart en casusbehandeling	17
4.1	Doelstelling	17
4.2	Methodiek	17
4.3	Hulpmiddelen	17
4.4	Programma	17
4.5	Uitgeschreven materiaal	20
4.6	Opdracht voor de volgende bijeenkomst	23
5	Dagdeel 3: Praktische aspecten; checklists; casusbehandeling	25
5.1	Doelstelling	25
5.2	Methodiek	25
5.3	Hulpmiddelen	25
5.4	Programma	25
5.5	Uitgeschreven materiaal	30
5.6	Opdracht voor de volgende bijeenkomst	33
6	Dagdeel 4: Oefening in methodieken van toeristenslachtofferhulp; rollenspellen	35
6.1	Doelstelling	35
6.2	Methodiek	35
6.3	Hulpmiddelen	35
6.4	Programma	35
6.5	Uitgeschreven materiaal	44
7	Aanwijzingen voor de trainer	49
7.1	Inleiding in materie en werkvormen; bespreking trainingsmateriaal	49
7.2	Informatie-overdracht; werken met casusbesprekingen en rollenspellen	57
7.3	Praktische tips rond het organiseren van een training	58
	Bijlage: overheadsheets	63
	Colofon	102

1 Achtergrond

Voor het functioneren als vrijwilliger bij toeristenslachtofferhulp is gedegen informatie van belang. In deel 2 is de belangrijkste informatie de revue gepasseerd.

Naast het beschikken over gedegen informatie is van belang dat de vrijwilliger informatie op een adequate wijze weet toe te passen; verder zullen vaardigheden en deskundigheden moeten worden getraind. Deel 3 bevat daarvoor het materiaal.

Deel 3 kan worden gelezen en gebruikt als een werkboek voor coördinatoren die verantwoordelijk zijn voor de introductie en training van nieuwe vrijwilligers. Deel 3 is dus niet bestemd om aan vrijwilligers uit te delen; daarvoor is deel 2 bedoeld.

De training zoals beschreven in deel 3 kan in zijn geheel worden gebruikt; de vormgeving en tekstvoering is daar ook op afgestemd. Het is ook goed mogelijk onderdelen uit de training te gebruiken om vrijwilligers die reeds ervaring bij slachtofferhulp hebben verder te bekwamen en in te wijden in de (veelal praktisch georiënteerde) opvang van slachtoffer-toeristen.

In het trainingsdeel wordt ingegaan op de stof uit deel 2. In aanvulling daarop kunnen uiteraard onderdelen van deel 3 voor vrijwilligers gekopieerd worden. Dat geldt in elk geval voor de hand-outs uit hoofdstuk 6.

Deel 1 blijft in de training buiten beschouwing. Mocht er bij de vrijwilligers in de training toch behoefte bestaan aan wat organisatorische informatie dan kun je overwegen om in aanvulling op praktische informatie over je eigen organisatie de informatie uit deel 1 te gebruiken om daaraan enige aandacht te besteden.

Deel 3 bestaat uit 7 hoofdstukken. Na een inleiding op de opleidingsmodule in hoofdstuk 2 is in de hoofdstukken 3 tot en met 6 de 4 dagdelen van de training beschreven. In hoofdstuk 7 geven we tenslotte aanwijzingen voor de trainer.

2 Inleiding op de opleidingsmodule

2.1 Inleiding

In de volgende pagina's zal de opleidingsmodule 'toeristenslachtofferhulp' beschreven worden. De module is bestemd voor vrijwilligers werkzaam bij de projecten toeristenslachtofferhulp alsmede vrijwilligers binnen de reguliere slachtofferhulp die zich op het onderwerp willen specialiseren. De module dient in combinatie met deel 2 gelezen te worden. Het materiaal uit dat deel zal worden gebruikt in de trainingsmodule.

Toeristenslachtofferhulp vereist heel eigen vaardigheden van vrijwilligers. Het werk verschilt nogal van de werkzaamheden bij een regulier project slachtofferhulp. Zo ligt de nadruk met name op praktische opvang (80 % van het werk). Heel veel contacten zijn kortlopend en eenmalig van karakter. Daarmee hebben vrijwilligers bij de projecten met name te maken met opvang gedurende de eerste fase van de verwerking van het misdrijf. Ook het netwerk van instanties waarmee in het kader van de hulpverlening moet worden samengewerkt ziet er heel anders uit.

Als we daarbij de specifieke kenmerken van toeristenslachtofferhulp, waaronder interculturele communicatie, werken onder tijdsdruk en hulpverlening in vreemde talen nemen, dan is er voldoende reden voor een aparte opleidingsmodule toeristenslachtofferhulp.

De onderdelen van de opleidingsmodule zijn vastgesteld aan de hand van taakeisen waar een vrijwilliger aan moet kunnen voldoen zijn (zie deel 1 hoofdstuk 4).

Van de cursisten wordt verwacht dat zij het bij het betreffende dagdeel aangegeven deel van de leerstof uit deel 2 voor aanvang van de cursus c.q. het betreffende cursusonderdeel hebben doorgenomen.

Het einddoel van de opleidingsmodule is om het kennisniveau van de deelnemers/vrijwilligers op het voor ondersteuning aan slachtoffer-toeristen gewenste niveau te brengen (kennis) en de taken in het kader van de functie van vrijwilliger toeristenslachtofferhulp op een adequate wijze uit te voeren (vaardigheden).

Het uiteindelijke doel van toeristenslachtofferhulp is slachtoffer-toeristen te ondersteunen. Dat gebeurt enerzijds door waar nodig tijdelijk (praktische) zaken over te nemen en anderzijds door hen informatie en advies aan te reiken waarmee de zelfredzaamheid vergroot kan worden.

Verdere invulling van het doel van deze training ligt in het verlengde daarvan: optimaliseren van de zelfredzaamheid van vrijwilligers die (gaan) werken bij de projecten toeristenslachtofferhulp.

Per onderdeel van de training zal in de doelstellingen worden aangegeven welke deel-bijdrage geleverd wordt aan het geformuleerde einddoel. Deze doelstellingen zijn gerelateerd aan de taakeisen als opgesomd in deel 1.

2.2 Inhoud training

In het eerste dagdeel van de opleidingsmodule zal naast een communicatiegerichte kennismakingsoefening aandacht besteed worden aan een aantal onderwerpen uit de basistheorie van slachtofferhulp. Deze zullen in vogelvlucht met de cursisten worden behandeld. Aandacht zal

worden besteed aan de verwerking van een misdrijf als schokkende gebeurtenis en de psychosociale gevolgen voor slachtoffers van misdrijven alsmede een inleiding juridische aspecten (inclusief Terwee) en de aanpak van een schaderegeling.

In het tweede dagdeel zal aandacht geschonken worden aan de hulpverlening in interculturele context. Deelthema's zijn verbale en nonverbale communicatie, beeldvorming, normen en waarden, omgangsvormen en interculturele communicatie. Naast de presentatie en bespreking van de betreffende informatie uit deel 2 zal door de deelnemers aan de hand van casusbesprekingen gekeken worden naar plaats en rol van de vrijwilliger in het interculturele hulpverleningsgesprek. Er zal een begin worden gemaakt met de behandeling van de sociale kaart.

In het derde dagdeel wordt de 'checklistmethode' geïntroduceerd. De checklists en de achtergrondinformatie waarnaar deze refereren (praktische tips en weetjes) zullen met de cursisten worden besproken. De sociale kaart zal aan de hand van de checklists verder worden doorgesproken. De cursisten behandelen een aantal casus aan de hand van de checklists. Ook zal aandacht besteed worden aan het plannen en werken onder tijdsdruk.

In het vierde dagdeel zal met de cursisten aan de hand van een aantal rollenspellen worden geoefend met de behandelde stof. Er wordt gewerkt met verschillende dynamische varianten van het rollenspel. De telefonische hulpverleningsmethode alsmede een assertieve werkhouding zijn daarbij aandachtspunten. De deelnemers maken op beeldende wijze kennis met de praktijk van toeristenslachtofferhulp.

Bij de behandeling van de 4 bijeenkomsten maken we gebruik van een vaste beschrijving van het dagdeel die we hierna in algemene zin nog uitwerken.

Doelstelling

De doelstelling voor de betreffende bijeenkomst wordt hier nader uitgewerkt.

Methoden

Onder dit kopje staan de in het betreffende dagdeel gebruikte methoden. Voor de trainer staan de diverse methodieken overigens uitgebreider beschreven in het onderdeel 'aanwijzingen voor de trainer'.

Hulpmiddelen

We geven aan welke hulpmiddelen nodig zijn voor deze bijeenkomst.

Programma

Het programma van de bijeenkomst wordt onder dit kopje overzichtelijk op een rij gezet. We bevelen het gebruik van visuele hulpmiddelen als overhead-projector, flipover of bord aan bij de meer informatieve onderdelen. De tekst die daarvoor gebruikt kan worden zal middels sheets worden weergegeven.

Uitgeschreven materiaal

Er zullen voorbeelden/uitwerkingen gegeven worden van de in de bijeenkomst te gebruiken methodieken (voorbeelden van casusbesprekingen, rollenspellen etc.).

Opdracht voor de volgende bijeenkomst

Aan de cursisten zal waar nodig een opdracht of leeswerk worden meegegeven voor de volgende bijeenkomst; onder dit kopje is steeds een opsomming te vinden.

3 Dagdeel 1: Kennismaking, inleiding slachtofferhulp

3.1 Doelstelling

- Cursisten krijgen overzicht over programma en omvang van de training
- Cursisten maken kennis en leren elkaars motivatie om bij toeristenslachtofferhulp te gaan werken kennen
- Cursisten verkennen basisvaardigheden nodig voor een tweegesprek
- Cursisten leren de hoofdlijnen van de basistheorie slachtofferhulp en kunnen die toepassen op een casus

3.2 Methodiek

- Introductiegesprek
- Kennismakings- en motivatiegesprek
- Kerninstructie
- Leerstofbespreking
- Groepsgewijze casusbespreking

3.3 Hulpmiddelen

- Naambordjes
- Overzicht trainingsonderdelen (inhoudsopgave)
- Schrijfmateriaal
- Flipover/Grote vellen blanco papier en stift
- Sheets of vellen 'communicatie' (zie 3.4)
- Sheets of vellen basistheorie slachtofferhulp (zie 3.4)
- Oefening 'communicatie' (zie 3.5)
- Casusbeschrijving (zie 3.5)

3.4 Programma

1	Introductie trainer en trainingsprogramma	10 minuten
2	Kennismakingsronde	15 minuten
3	Kerninstructie communicatie	10 minuten
4	Kennismakings- en motivatiegesprek in tweetallen	25 minuten
5	Koffie- en theestop	10 minuten
6	Overzicht basistheorie slachtofferhulp	60 minuten
7	Gesprek naar aanleiding van casus	50 minuten
TOTAAL		180 minuten

1 Introductie trainer en trainingsprogramma

Deel naambordjes en dikke stiften uit en laat de deelnemers een naambordje maken dat gedurende de training gebruikt wordt.

Stel jezelf voor en behandel aan de hand van een uitgedeeld overzicht het programma/spoorboekje van de cursus.

Cursisten worden daarmee deelgenoot en mede-verantwoordelijk voor de strakke tijdsplanning van de training.

2 Kennismakingsronde

Aan de aanwezige deelnemers wordt gevraagd zich voor te stellen (naam en achtergrond). Een nadere kennismaking volgt later in tweetallen.

3 Kerninstructie communicatie

In dit onderdeel wordt een kerninstructie gegeven over het onderwerp communicatie. Daartoe worden drie sheets of vellen vervaardigd. De inhoud van de sheets correspondeert met het eerste deel van paragraaf 4.3.2 uit deel 2.

In het dagelijks leven neemt communicatie een essentiële plaats 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.

sheet 1a

Communicatie:

- zender
- ontvanger
- informatie
- boodschap
- ruis (interne en externe)

Handboek Toeristenslachtofferhulp Overheadsheet

sheet 1b

Communicatie-boodschap en
communicatie feedback
(Pinto, 1994):

Boodschap

- 1 wat ga ik zeggen?
- 2 wat zeg ik werkelijk?
- 3 wat hoort de ander?
- 4 wat denkt de ander te horen?

Feedback

- 5 wat is de ander van plan te antwoorden?
- 6 wat antwoordt de ander werkelijk?
- 7 wat hoor ik de ander zeggen?
- 8 wat denk ik dat de ander zegt?

Handboek Toeristenslachtofferhulp Overheadsheet

sheet 1c

Vier voorwaarden voor een
effectief communicatieproces
(Pinto, 1994):

- technisch
- cognitief
- interpretatief
- affectief

Handboek Toeristenslachtofferhulp Overheadsheet

Benadruk dat veel communicatie zich afspeelt zonder dat we ons bewust zijn van deze mechanismen. Communicatie heeft daardoor iets vanzelfsprekends. En dat is maar goed ook.

Aan het begin van deze cursus is het echter belangrijk stil te staan bij wat communicatie is. Omdat het voor het werk als vrijwilliger bij toeristenslachtofferhulp geen droge materie maar levende werkelijkheid is, volgt een communicatie-oefening in tweetallen.

4 Kennismakings- en motivatiegesprek

Deel A3 vullen uit en laat de cursisten uiteen gaan in tweetallen. Een aardige koppelmogelijkheid is om de kruiselings tegenover elkaar zittende cursisten een tweetal te laten vormen. Vorming van tweetallen kan natuurlijk ook aan de cursisten zelf worden overgelaten.

De aldus gevormde tweetallen voeren met elkaar de oefening 'communicatie' uit (zie 3.5).

Laat na de oefening even ruimte om de deelnemers elkaars vellen te laten lezen.

5 Koffie- en theestop

Tijdens de koffie- en theestop kunnen de A4-tjes uit oefening 4 worden opgehangen.

6 Overzicht basistheorie slachtofferhulp

In de komende 60 minuten wordt een overzicht gegeven over de basistheorie slachtofferhulp. Maak daarbij gebruik van sheets of vellen waarop onderstaande tekst is overgenomen.

Hoofdstuk 2 uit deel 2 kan daarbij als leidraad dienen. Voorafgaand aan de cursus is deel 2 aan de deelnemers uitgedeeld en hebben zij kennis genomen van de inhoud daarvan.

De basistheorie kan worden onderverdeeld in twee blokken, te weten psychosociale aspecten en juridische aspecten van slachtofferschap.

Achtereenvolgens worden de volgende onderwerpen doorgenomen aan de hand van de tekst van deel 2, hoofdstuk 2:

sheet 1d

Psychosociale aspecten

- een misdrijf als schokkende gebeurtenis
- psychosociale gevolgen voor slachtoffer
- twee verwerkingsmodellen

Handboek Toeristenslachtofferhulp

Overzichtsheets

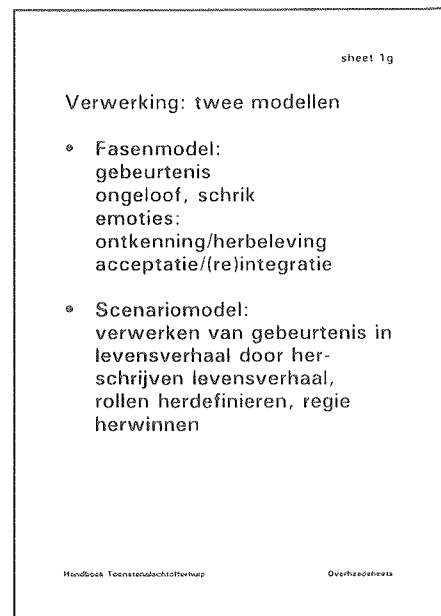
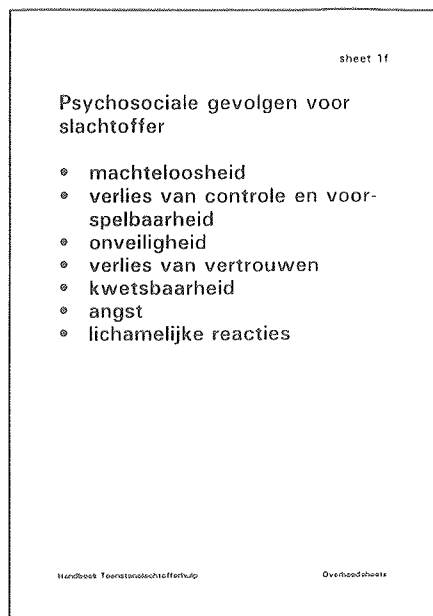
sheet 1e

Een misdrijf als schokkende gebeurtenis

- buiten de normale menselijke ervaring
- leedtoebrengend
- onverwacht
- reacties die volgen zijn normale reacties op een abnormale gebeurtenis

Handboek Toeristenslachtofferhulp

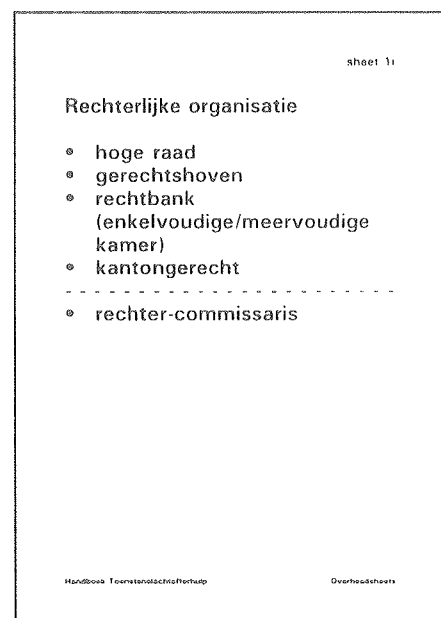
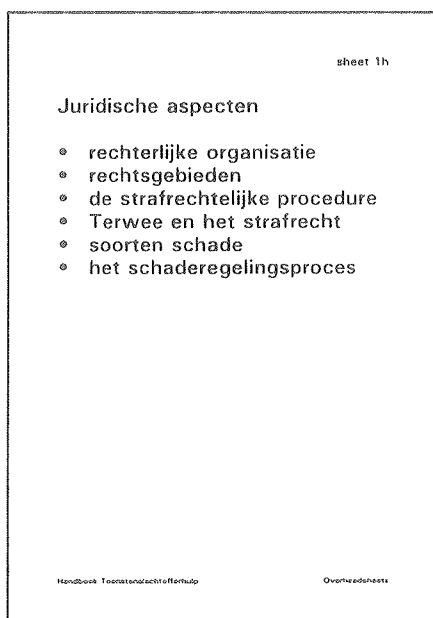
Overzichtsheets



Het is van belang te benadrukken dat toeristenslachtofferhulp in verreweg de meeste gevallen slechts te maken heeft met de eerste fase van de verwerking. Toeristen worden direct na het gebeuren verwezen en het contact duurt veelal niet langer dan enige uren tot enige dagen. Het is voor de verdere verwerking van belang om slachtoffers die ontgaan zijn in deze fase zoveel mogelijk ruimte te laten om over het gebeuren te vertellen.

Bedenk daarbij dat informatie slechts beperkt doorkomt bij een emotioneel slachtoffer. Een tip daarbij is dat het een slachtoffer kan helpen om in begrijpelijke taal belangrijke zaken voor het slachtoffer op papier te zetten (afspraken en te regelen zaken). Ook is het soms nodig in deze fase waar nodig tijdelijk activiteiten van het slachtoffer over te nemen.

De praktisch gerichte opvang door toeristenslachtofferhulp in deze eerste fase na het gebeuren is van groot belang voor de verdere verwerking door het slachtoffer. Bedenk dat praktische verwerking van een aantal te regelen zaken de emotionele verwerking van een slachtoffer kan bevorderen en bespoedigen.



Rechtsgebieden

- Civiele recht regelt conflicten tussen individuele burgers onderling benadeelde start procedure
- Strafrecht regelt conflicten (strafbare feiten) tussen overheid/samenleving en individuele burgers; officier van justitie/openbaar ministerie start procedure
- Verkeersrecht regelt conflicten in het verkeer; heeft zowel civielrechtelijke als strafrechtelijke elementen

De strafrechtelijke procedure

- misdrijf
- aangifte (melding, dagrapport, proces-verbaal)
- opsporing (verdachte bekend/onbekend)
- inzending naar OM
- beslissing OM (transactie, sepot, vervolging)
- zitting
- uitspraak rechter (vrijspraak, ontslag van rechtsvervolg, veroordeling)

Terwee en het strafrecht

- Politie: informatievervalsing bejegening schadebemiddeling
- Openbaar Ministerie: informatievervalsing gesprek met slachtoffer bij beslissing rekening houden met slachtoffer schaderegeling via:
 - voorwaardelijke transactie
 - voorwaardelijk sepot
 - veroordeling
 - voeging benadeelde partij

Soorten schade

- Materiële schade: ziektekosten repatriëring inkomstenderving goederen geld en geldswaardepapieren reiskosten extra redelijk gemaakte onkosten
- Immateriële schade: fixatie van de inbreuk die een misdrijf op iemands leven heeft gemaakt, rekening houdend met psychisch en medisch letsel en de persoon van het slachtoffer

Het schaderegelingsproces

- eigen voorzieningen slachtoffer verzekeringen sociale verzekeringen

Resteert restschade, dan

- onderlinge regeling dader-slachtoffer
- strafrecht en/of civielrechtelijke procedure
- fondsen: schadefonds geweldsmisdrijven stichting mgm bond zonder naam buitenlandse culturele verenigingen/charitas

Het is van belang te benadrukken dat bij onzekerheid van de medewerker of ingewikkelde schadeberekeningen niet geknoeid dient te worden. Een ingewikkelde schaderegeling is voer voor deskundigen!

7 Gesprek naar aanleiding van casus

Aan de hand van de ter plekke uitgedeelde casus 'Smith & Jones' opgenomen in 'uitgeschreven materiaal' neem je de behandelde leerstof door met de cursisten. De leerstof wordt zo in praktijk gebracht. De casus wordt na een korte leespauze doorgenomen aan de hand van de vragen.

3.5 Uitgeschreven materiaal

Bij 4 Communicatie-oefening 'motivatie en koffer kwijt'

Vorm tweetallen en stel elkaar om beurten de volgende twee vragen. Het is de bedoeling dat degene die de vraag stelt de antwoorden van de ander op een A4-tje (voor elke vraag een vel) overneemt. Lees als de je de vragen gesteld hebt aan de ander voor wat je hebt opgeschreven. Je mag eventueel aanvullende vragen stellen.

Alle A4-tjes zullen aan het eind van de oefening opgehangen worden en tijdens de rest van de training zal het overzicht van alle vellen voor iedereen te lezen zijn.

- 1 Hoe ben je bij toeristenslachtofferhulp terechtgekomen?
Wat is je motivatie om als vrijwilliger te gaan werken bij toeristenslachtofferhulp?
- 2 Stel je voor dat je je koffer met alle spullen kwijt raakt op een vakantie in het buitenland.
Wat zou je doen?
Wat zouden de eerste drie zaken zijn die je zou missen?

Opdracht voor de beantwoorder van de vragen: let eens op wat de invloed van de stem van de vragensteller, de wijze van vragen stellen op jou als ondervraagde is.

Bij 7 Casus 'Smith & Jones'

Tijdens hun verblijf aan het strand worden de heren Smith & Jones, twee toeristen uit Groot-Brittannië die gezamenlijk hun vakantie doorbrengen aan de hollandse kust, onaangenaam verrast. Terwijl zij op een terras een drankje nuttigen wordt de tas van de heer Jones met daarin een aantal geldswaardepapieren door een hen onbekende badgast onder de stoel vandaan gegrast. De heer Jones is te verbouwereerd om iets te doen. De heer Smith heeft echter de tegenwoordigheid van geest en de conditie om de badgast luid roepend achterna te rennen. Als hij de man heeft ingehaald draait deze zich om, slaat hem een aantal keren op het gezicht. Als de heer Smith niet opgeeft trekt de man een mes en steekt de heer Smith daarmee in de bovenarm. Geen van de omstanders die getuige zijn van het schouwspel doet iets.

De heer Jones raakt in paniek bij het aanschouwen van zijn bloedende reisgezel en roept om een ambulance, die na 10 minuten arriveert.

Omstanders krijgen de inmiddels overstuur zijnde heer Jones niet stil.

De heer Smith wordt afgevoerd naar het ziekenhuis waar hij gehecht wordt. Een pees in de rechter bovenarm is mogelijk onherstelbaar beschadigd met als gevolg het risico van blijvende bewegingsbeperking van deze arm.

Twee uur later zitten beide op het politiebureau om aangifte te doen. De heer Jones is nog behoorlijk overstuur; de heer Smith reageert gelaten op het gebeuren.

De schade als opgenomen in het proces-verbaal van aangifte bestaat uit diefstal van travellers cheques ter waarde van 500 dollar, een lederen portefeuille die de heer Jones voor zijn verjaardag gekregen heeft van de heer Smith (aanschafprijs 100 dollar), en de inhoud van de portemonnee, bestaande uit contant geld (fl. 375,50), de reispapieren van Smith & Jones, het paspoort van de heer Jones, een strippenkaart en een meerdaagse treinkaart geldig voor de periode van 4 dagen.

Verder is het overhemd van de heer Smith gescheurd en heeft de heer Jones een taxi moeten nemen naar het ziekenhuis om zich weer te vervoegen bij zijn reisgenoot.

Na de aangifte worden beide heren naar jou verwezen.

- 1 Hoe ga je te werk in het gesprek dat je met beiden zult hebben?
- 2 Wat zijn aandachtspunten in dat gesprek?
- 3 Maak een inventaris van de schade van beide slachtoffers. Welke informatie en adviezen kun je de heren geven in verband met de vergoeding van de schade?

3.6 Opdracht voor de volgende bijeenkomst

Voor de volgende bijeenkomst worden de cursisten geacht de beschikking te hebben over de hoofdstukken 3, 4 en 5 uit deel 2 en deze doorgenomen te hebben.

4 Dagdeel 2: Hulpverlening in interculturele context; sociale kaart en casusbehandeling

4.1 Doelstelling

- Cursisten leren omgaan met de werking van verbale en nonverbale communicatie
- Cursisten worden zich bewust van de invloed van eigen beeldvorming, normen, waarden en omgangsvormen op de waarneming van de ander
- Cursisten kunnen geïntroduceerde beginselen van interculturele communicatie reproduceren in een beschreven casus
- Cursisten zijn in staat de sociale kaart van belang voor toeristen-slachtofferhulp te hanteren

4.2 Methodiek

- Kerninstructies
- Oefenen met invloed van ruimte en houding op een tweegesprek
- Beeldenstorm
- Leerstofbespreking
- Casusbespreking

4.3 Hulpmiddelen

- Schrijfmateriaal
- Oefening 'ruimte en houding' (zie 4.5)
- Tweeregelige casusbeschrijvingen (zie 4.5)
- Casus (zie 4.5)
- Flipover/Grote vellen blanco papier en stift
- Sheets met kerninstructies en model interculturele communicatie (zie 4.4)

4.4 Programma

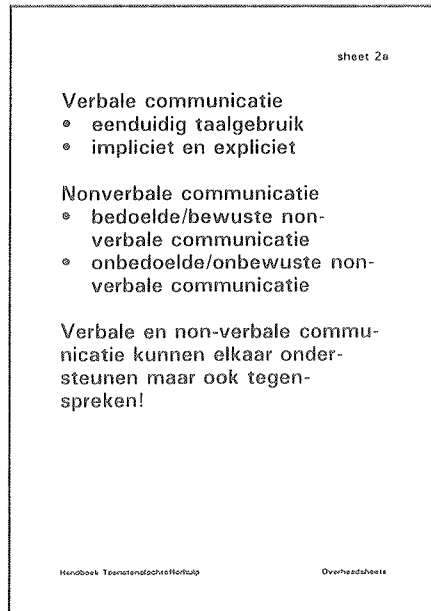
1	Korte evaluatie eerste bijeenkomst	10 minuten
2	Kerninstructie verbale en nonverbale communicatie	10 minuten
3	Oefening ruimte en houding in tweetallen	25 minuten
4	Kerninstructie beeldvorming	5 minuten
5	Beeldenstorm	25 minuten
6	Leerstofbespreking interculturele communicatie	30 minuten
7	Koffie- en theestop	10 minuten
8	Casusbespreking interculturele communicatie	35 minuten
9	De taalbarrière	10 minuten
10	Leerstofbespreking overzicht sociale kaart	20 minuten
TOTAAL		180 minuten

1 Korte evaluatie eerste bijeenkomst

Allereerst wordt met de deelnemers kort teruggeblikt naar het eerste trainings-onderdeel; eventuele nagekomen vragen en opmerkingen worden behandeld.

2 Kerninstructie verbale en nonverbale communicatie

Gebruik hiervoor de tekst van paragraaf 4.3.2 en 3 uit deel 2. De sheet correspondeert met deze tekst.

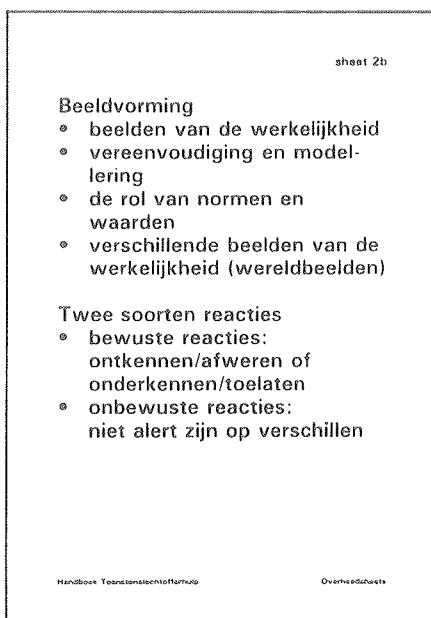


3 Oefening ruimte en houding in tweetallen

Deel A3 vullen uit. Laat de cursisten tweetallen vormen. Dat zijn bij voorkeur andere tweetallen zijn dan de oefening uit de eerste bijeenkomst. Er kan overigens ook voor worden gekozen hier in drietallen te werken. De derde deelnemer is dan observator en houdt aantekeningen bij. Er wordt vervolgens in twee(drie-)tallen geoefend aan de hand van dezelfde vragen als in onderdeel 4 uit hoofdstuk 3. Leg uit dat de nadruk niet op de inhoud van de antwoorden ligt maar op aspecten van nonverbale communicatie, en wel met name ruimtegebruik, de positie van gespreks-partners ten opzichte van elkaar en lichaamshouding. Hang de vellen op; bespreek de bevindingen na de oefening in de groep na.

4 Kerninstructie beeldvorming

De tweede kerninstructie van deze bijeenkomst gaat over beeldvorming. De sheets corresponderen met paragraaf 4.3.4 uit deel 2. De instructie kan worden gegeven aan de hand van de tekst uit deze paragraaf.



5 Oefening beeldenstorm

Aan de hand van genoemde kerninstructie wordt nu de oefening 'beeldenstorm' gedaan.

Leg eerst de bedoeling en de inhoud van de oefening uit. Leg vervolgens grote vellen verspreid neer. Per situatie zijn twee vellen beschikbaar, voor elke vraag één. Laat de deelnemers de casus en de vragen doorlezen. Het gaat om een associatie-oefening aan de hand van vellen waarop een aantal bewerkte situaties uit de praktijk van toeristenslachtofferhulp in een aantal regels beschreven worden. De vraag aan de cursisten is om de vragen op de beschikbare vellen op te schrijven. Bespreek zo nodig de antwoorden na.

6 Leerstofbespreking interculturele communicatie

In een leerstofbespreking wordt aan de hand van sheets aandacht besteed aan interculturele communicatie. Kern vormt de behandelde leerstof en de resultaten van de oefeningen van deze tweede bijeenkomst. De tekst in paragraaf 4.3.5 en 4.3.6 uit deel 2 is de leidraad voor de leerstofbespreking.

sheet 2c

Wat is een cultuur?
(Pinto, 1994)

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.

Handboek Toeristenslachtofferhulp Overhoedsheet

sheet 2d

Cultuurverschillen
(Hofstede, 1984)

- 1 maatschappelijke ongelijkheid
- 2 individualisme versus collectivisme
- 3 mannelijkheid versus vrouwelijkheid
- 4 onzekerheidsvermijding

Pinto (1994)
Culturen met een:

- fijnmazige structuur van gedragsregels (f)
- grofmazige structuur van gedragsregels (g)
- gemengde structuur van gedragsregels (m)

Handboek Toeristenslachtofferhulp Overhoedsheet

sheet 2e

Interculturele communicatie (ICC)

- 1 intercultureel bewustzijn (ICB)
- 2 dubbel perspectief (DP)
- 3 drie stappen methode (DSM)

Stap 1: Leer je eigen cultuur-gebonden normen en waarden kennen.

Stap 2: Leer normen, waarden en gedragscodes van de ander kennen.

Stap 3: Stel de omgangswijze met verschillen in normen en waarden vast in deze situatie. Stel vervolgens de eigen grenzen vast en maak deze duidelijk aan de ander.

Handboek Toeristenslachtofferhulp Overhoedsheet

sheet 2f

Beoogde effect van de DSM methode:

- wegnemen van vooroordelen
- begrijpen, accepteren en respecteren van andermans normen en waarden
- vaststellen en duidelijk maken van eigen grenzen ter voorkoming van irritaties, onbegrip en overdreven tolerantie

Handboek Toeristenslachtofferhulp Overhoedsheet

7 Koffie- en theestop

Tijdens de koffie-theestop wordt met de deelnemers aan de hand van de aantekeningen bekeken welke van de in de beeldenstorm-oefening van 2.5 behandelde situaties zich het beste leent voor een uitgebreide casus-behandeling aan de hand van de leerstof rond interculturele communicatie met als insteek het drie stappen model.

8 Casusbespreking interculturele communicatie

Behandel de in overleg met de deelnemers meest geschikt geachte casus aan de hand van de uitgeschreven versie. Daarbij wordt gewerkt met de bij de uitgeschreven casus gemelde vragen. Laat de deelnemers eventueel eerst de te behandelen casus enige minuten individueel voorbereiden.

9 De taalbarrière

Als ludieke oefening wordt aan iemand van de cursisten gevraagd in een vreemde taal (die voor de andere cursisten redelijk te volgen is) een van de volgende zaken uit te leggen:

- 1 Hoe werkt een strippenkaart?
- 2 Hoe bel ik via een kaarttelefoon?
- 3 Hoe leer ik fietsen en waar kan ik er een krijgen?
- 4 Wat is toeristenslachtofferhulp eigenlijk?

10 Leerstofbespreking overzicht sociale kaart

Neem met de deelnemers de inhoudsopgave van de sociale kaart door (deel 2, paragraaf 4.4). Het gaat om een eerste aanduiding van het soort van organisaties dat in de sociale kaart voorkomt. In de derde bijeenkomst zullen ze verder gerubriceerd worden.

4.5 Uitgeschreven materiaal

Bij 3 Oefening 'ruimte en houding'

We gebruiken opnieuw de vragen uit de oefening 4 van de eerste bijeenkomst, zij het dat er nu andere tweetallen gevormd worden. Om beurten vervullen jullie de rol van vragensteller en ondervraagde. De vragensteller experimenteert nu vooral met twee aspecten van non-verbale communicatie, namelijk ruimtegebruik (afstand zender-ontvanger, positie stoelen ten opzichte van elkaar etc.) en lichaamshouding. Probeer een aantal ruimtelijke posities en lichaamshoudingen uit, zowel met positieve als met negatieve invloed op het gesprek.

Voor de duidelijkheid nog een keer de vragen:

- 1 Hoe ben je bij toeristenslachtofferhulp terechtgekomen?
Wat is je motivatie om als vrijwilliger te gaan werken bij toeristenslachtofferhulp?
- 2 Stel je voor dat je je koffer met alle spullen kwijt raakt op een vakantie in het buitenland.
Wat zou je doen?
Wat zouden de eerste drie zaken zijn die je zou missen?

Het gaat nu niet om het inventariseren van de antwoorden. Na de oefening proberen jullie op een A4-tje op te schrijven welke elementen van non-verbale communicatie van invloed waren op het vraaggesprek.

Wat werkt wel en wat werkt niet? Die aantekeningen worden opgehangen.

Bij 5 Oefening beeldenstorm

Hieronder zie je een aantal situaties uitgewerkt, afkomstig uit de praktijk van toeristenslachtofferhulp en bewerkt voor de training.

De vragen die jullie gesteld worden zijn:

- 1 Welke beelden of associaties komen primair bij je op?
- 2 Wat is hier volgens jou aan de hand?

Voor elke situatie hangen twee grote vellen waarop jullie de antwoorden kwijt kunnen

Situatie 1:

Een reiziger uit Libië is gestrand. Volgens hem zijn zijn waardepapieren ontvreemd. Hij heeft een gesprek met een vrijwilliger en stelt zich nogal wantrouwend en afhoudend tegen haar op. Als haar collega binnenkomt steekt hij tegen hem van wal.

Situatie 2:

Een zakenman uit China is zojuist beroofd van alles wat hij bij zich heeft. Hij wil zo snel mogelijk naar huis, maar weigert toestemming te geven om contact met de ambassade te zoeken voor vervangende identiteitspapieren.

Situatie 3:

Een Afrikaanse vrouw die vertelt dat zij in verband met familiebezoek 4 weken verblijft in een pension in de binnenstad is het slachtoffer geworden van inbraak in haar pensionkamer: al haar spullen zijn verdwenen. De vrouw vertelt het verhaal aarzelend en in stukjes.

Situatie 4:

Een Indiaas echtpaar, slachtoffer van een mishandeling op het station, wordt door jou geholpen. Er komt nogal wat telefoonverkeer voor je binnen als zij bij je zitten, waardoor je afgeleid wordt. Het echtpaar wordt boos en wil zich bij de coördinator beklagen over jouw behandeling.

Bij 8 Uitgewerkte casus

Casus 1: De Libische reiziger

Tineke zit als dienstdoend medewerker op het Bureau. Via de politie wordt een Libische man van 45 jaar naar haar doorverwezen. Zij begrijpt uit het verhaal dat in de metro een onbekend gebleven man hem van zijn polstas beroofd heeft, overigens zonder dat hem verdere verwondingen zijn toegebracht. De man is des duivels over het gebeuren en dat de dader heeft kunnen ontkomen. De politie heeft hem duidelijk gemaakt dat de kans klein is dat de dader gepakt zal worden.

Tineke probeert erachter te komen wat er precies is gebeurd en wat er aan waardepapieren verdwenen is. De man is echter weinig mededeelzaam, moppert uitgebreid na en toont zich wantrouwend ten opzichte van Tineke. Tineke vindt de man nogal afstandelijk en afhoudend. Hij heeft voor haar gevoel weinig vertrouwen in haar kundigheid. Zij maakt duidelijk dat ze dienstdoend medewerker is en dat het haar taak is de zaak met hem te bespreken.

Als Kees, die na haar dienst zal doen, een half uur later binnenkomt, begint hij een uitgebreid verhaal af te steken tegen Kees, haar verder negerend. Zij heeft het idee dat hij haar niet serieus neemt omdat zij een vrouw is.

- 1 Bespreek de situatie vanuit het gezichtspunt van Tineke.
- 2 Bespreek waarom de reiziger zich zo zou kunnen opstellen.
- 3 Geef aan waar de beperkingen en mogelijkheden in deze situatie liggen.

Casus 2:

Johan heeft ochtenddienst. Er meldt zich via de politie een Chinese zakenman die beroofd is van zijn reisdocumenten, paspoort en nog wat waardepapieren die voor hem minder belangrijk zijn. De man spreekt gebrekkig Engels. Johan inventariseert wat de man wil en wat hij voor hem kan doen. De man blijkt zo spoedig mogelijk naar China te willen terugkeren. Hij stemt erin toe de luchtvaartmaatschappij te bellen om te proberen een vervangend ticket te regelen. Als Johan meedeelt dat hij zonder paspoort niet kan reizen en hij contact met de ambassade wil zoeken, doet de man geheimzinnig en houdt contact met de ambassade pertinent af.

Johan raakt wat geïrriteerd omdat de man tegenstrijdige wensen heeft. Hij krijgt het vermoeden dat de man iets te verbergen heeft en weet niet goed wat hij met de zaak aan moet vangen.

Moet hij doorvragen bij de man of niet?

Johan besluit door te vragen. Na enige tijd heeft hij het vermoeden dat de man zich schaamt omdat hij zijn papieren is kwijtgeraakt.

- 1 Bespreek de handelwijze en reacties van Johan tot zover.
- 2 Bespreek de reacties van de Chinese zakenman. Waarom reageert hij zo?
- 3 Inventariseer hoe Johan in deze situatie verder zou kunnen handelen.

Casus 3:

Thijmen zit toevallig op het Bureau. Een Afrikaanse vrouw in prachtige kledij, die via de vreemdelingendienst van de politie (men had het vermoeden dat zij hier illegaal zou verblijven) naar toeristenslachtofferhulp is verwezen, komt langs. Zij spreekt Frans en vertelt dat zij sinds een half jaar met een verblijfsvergunning woonachtig is in Frankrijk. Zij was voor 4 weken in Nederland in verband met familiebezoek. Zij verblijft in een pension in de binnenstad, waar is ingebroken: al haar bezittingen zijn verdwenen. Gelukkig heeft zij nog wat geld op zak. Haar verblijfsvergunning zat echter in een van de kledingstukken die nog op haar kamer lagen en is dus ook verdwenen.

Ze vertelt dat, toen zij zich bij de politie meldde, men haar verhaal niet goed begreep (zeker toen ze begon over de gestolen verblijfsvergunning) en haar heeft overgedragen aan iemand van de vreemdelingendienst.

Alles wat ze vertelt komt nogal timide en bij horten en stoten naar buiten. Het kost Thijmen geruime tijd dit verhaal te reconstrueren.

Thijmen weet niet goed wat hij met het verhaal aan moet. Schaamt zij zich voor wat er is gebeurd? Voelt zij zich onheus behandeld door de politie en is zij wantrouwend tegenover iedereen die zij daarna spreekt? Of is er sprake van een gefingeerd verhaal?

En daar komt bij: het is een Afrikaanse vrouw die net in Frankrijk woont ...

- 1 Bespreek de overwegingen van Thijmen
- 2 Bespreek de reacties en het gedrag van de Afrikaanse vrouw
- 3 Hoe gaat Thijmen verder in deze situatie?

Casus 4:

Een Indiaas echtpaar op doorreis van de Verenigde Staten naar India brengen een bezoek aan Nederland, aangezien hun vlucht pas de volgende dag vertrekt. Op het station worden zij mishandeld door een tweetal jongedames. De spoorwegpolitie was toevallig ter plaatse en pakt de twee jongedames op. De dames verklaren dat het echtpaar tegen hen begon uit te varen toen zij hen, naar zeggen van de jongedames, per ongeluk een duw gaven op de trappen van perron 4. Toen zijn zij zo boos geworden dat er

enkele klappen zijn gevallen.

De spoorweggpolitie neemt de aangifte op. Hoewel de verwondingen mee blijken te vallen bloedt met name de man behoorlijk en is een aanzienlijk deel van de kleding en bagage bebloed. Voor verdere opvang verwijzen zij naar toeristenslachtofferhulp.

Sacha heeft dienst en ontvangt het zichtbaar welgestelde en keurig geklede echtpaar op het Bureau. Omdat er verder niemand aanwezig is, zal zij ook de telefoon moeten beantwoorden. Zoals het in dergelijke gevallen gaat, wordt het gesprek met het echtpaar enkele malen onderbroken door telefoongerinkel. Hoewel het korte gesprekje wordt het gesprek met beide slachtoffers daardoor onderbroken. Sacha merkt dat het echtpaar met de minuut bozer wordt. Maar ja, zij zit er op dat moment alleen voor. Zij probeert dat duidelijk te maken aan het echtpaar onder het aanbieden van excuses. Uiteindelijk maakt het echtpaar voor het gevoel van Sacha op hooghartige wijze duidelijk dat zij hier niet van gediend zijn en dat zij de coördinator willen spreken. Sacha belt de coördinator thuis en legt de situatie uit.

- 1 Bespreek de aanpak van Sacha.
- 2 Wat kan de reactie van het echtpaar verklaren?
- 3 Had de zaak anders aangepakt kunnen worden? Zo ja, hoe?

4.6 Opdracht voor de volgende bijeenkomst

Voor het derde dagdeel bestuderen de cursisten hoofdstuk 5 (checklists) uit deel 2. Ze lezen hoofdstuk 5 in combinatie met hoofdstuk 4 (specifieke kenmerken van toeristenslachtofferhulp).

5 Dagdeel 3: Praktische aspecten; checklists; casusbehandeling

5.1 Doelstelling

- Cursisten kunnen praktische aspecten van belang bij toeristen-slachtofferhulp herkennen (signaleren) in casuïstiek
- Cursisten kunnen de checklists hanteren in de diverse fasen van een ondersteuningscontact
- Cursisten kunnen problemen van cliënten oplossen aan de hand van de sociale kaart en de checklists

5.2 Methodiek

- Kerninstructie
- Leerstofbespreking
- Casusbespreking
- Rubriceeroefening
- Overdrachtsoefening

5.3 Hulpmiddelen

- Schrijfmateriaal
- Flipover/Grote vellen blanco papier en stift
- Casus (zie 5.5)
- Uitgewerkte oefeningen (zie 5.5)
- Sheets met kerninstructie (zie 5.4)

5.4 Programma

1	Korte evaluatie tweede bijeenkomst	10 minuten
2	Leerstofbespreking aandachtsvelden	15 minuten
3	Rubriceeroefening 'aankloppen en samenwerken'	30 minuten
4	Kerninstructie gebruik van checklists	15 minuten
5	Vragenronde naar aanleiding van checklists en itemlijsten	20 minuten
6	Koffie- en theestop	10 minuten
7	Casusbesprekingen	50 minuten
8	Overdrachtsoefening 'hoe vertel ik het mijn collega'	30 minuten
TOTAAL		180 minuten

1 Korte evaluatie tweede bijeenkomst

De eerste 10 minuten worden gebruikt om de cursisten de gelegenheid te geven vragen te stellen en opmerkingen te maken naar aanleiding van de tweede bijeenkomst. Als er grote onduidelijkheden zijn blijven liggen verdient het aanbeveling daar in de periode na de training nader aandacht aan te geven.

2 Leerstofbespreking aandachtsvelden

In een leerstofbespreking wordt gekeken naar de aandachtsvelden die bij het werken bij toeristenslachtofferhulp onderscheiden worden. Die aandachtsvelden zijn zowel van belang voor de indeling en rubricering van de sociale kaart als de checklists. Maak gebruik van sheets of vellen.

Een slachtoffer-toerist kan te maken krijgen met:

- praktische problemen
- financiële problemen
- juridische problemen
- emotionele problemen
- medische problemen
- sociaal-maatschappelijke problemen

• **praktische problemen**

Daarbij kan worden gedacht aan gestolen paspoorten, tickets en andere waardepapieren maar ook aan het ontbreken van huisvesting. Ook kan het zijn dat een toerist in afwachting van vertrek naar huis nog geruime tijd moet doorbrengen in een vreemde stad. Vrijkaartjes als 'troost' kunnen enige verlichting brengen. Als de auto gestolen is, komt er een heel ander vervoersprobleem bij.

Als de koffer gestolen is kan zich nog een ander probleem voordoen. Een toerist beschikt dan ineens niet meer over gebruiksgoederen als kleding en toiletartikelen.

• **financiële problemen**

Bij diefstal van geld of cheques kan iemand aardig onthand zijn. Er zal naast mogelijk acute geldnood moeten worden geregeld dat rekeningen geblokkeerd en pasjes en cheques als vermist worden opgegeven om misbruik te voorkomen. Tevens zal voor de leniging van de nood geld of vervangende cheques opgevraagd moeten worden om weer uitgaven te kunnen doen. Het is ook goed mogelijk dat iemand een vervangende ticket niet meer kan betalen, waardoor uit financiële nood geboren een vervoersprobleem ontstaat.

• **juridische problemen**

Als een toerist aangifte wil doen van een misdrijf waarvan hij/zij het slachtoffer is geworden begint al het eerste probleem: in een vreemde stad met een vreemde taal en vreemde gebruiken aangifte gaan doen. En als hij/zij dan op het Bureau komt voor aangifte, wat gaat er gebeuren en wat wordt er gedaan met de aangifte? Hoe zit het systeem in elkaar? En wat zijn de rechten van een slachtoffer? Kun je schadevergoeding vragen en zo ja hoe?

Het belang van een goede en volledige aangifte is onder meer voor de eventuele verzekering van het slachtoffer van belang.

Bij materiële en zeker bij immateriële (smartegeld) schade is het van belang de beperkingen van toeristenslachtofferhulp in het oog te houden en eventueel samenwerking te zoeken met een deskundige. Een belangrijke vraag is of een slachtoffer een rechtsbijstandsverzekering (en voor welk doel en welke rechtsvragen) heeft.

Verder kan worden gedacht aan het aanspreken van fondsen (let op de voorwaarden).

- **emotionele problemen**

Een toerist gaat niet met vakantie om nare ervaringen op te doen. Vakantie is primair ontspanning, loskomen van alledaagse sleur en zorgen. Als je dan slachtoffer wordt is dat zuur. Misschien komt een misdrijf dan nog minder gelegen. Zoals eerder is aangegeven bij de verwerkingstheorieën in de eerste bijeenkomst, krijgt een vrijwilliger in het geval van toeristen bijna uitsluitend te maken met de eerste fase van de verwerking. Daarin staat de schok en stressreacties centraal. Ongeloof, verbijstering, maar ook schrik, woede, angst en slapeloosheid kunnen optreden. Het is van belang aan slachtoffers duidelijk te maken dat dit hele normale reacties zijn op iets wat abnormaal is en hen onverwacht en ongevraagd overkomt. De vrijwilliger heeft een taak in het opvangen, luisteren en op het gemak stellen van een slachtoffer. Zijn de reacties van een slachtoffer heftig, zoek dan eventueel contact met gespecialiseerde hulpverlening.

Aandachtspunt is dat als iemand in het verleden al iets schokkends/ernstigs heeft meegemaakt, dat bij een volgende schokkende gebeurtenis weer op kan spelen (denk bijvoorbeeld aan eerdere geweldservaringen of oorlogservaringen bij mensen uit voormalige oorlogsgebieden). Het is niet verantwoord daar zelf mee aan de slag te gaan. Verwijzing kan noodzakelijk zijn.

- **medische problemen**

In het geval van geweldsgebruik kan een medisch probleem heel acuut zijn. Bij verwondingen zal behandeling door een arts of afdeling Eerste Hulp van een ziekenhuis nodig zijn. Met een verbandtrommel op het Bureau kunnen kleine wonderen worden verricht bij kleine verwondingen.

Een heel ander probleem levert een zedenmisdrijf op. Daar is naast strafrechtelijke bewijsverzameling een zorgvuldig medisch onderzoek noodzakelijk. Voor de strafrechtelijke bewijsverzameling zijn door justitie landelijke voorschriften ontwikkeld. Op een aantal plaatsen in Nederland is daarvoor een medisch protocol in gebruik. Voor het slachtoffer in kwestie zijn beide onderzoeken (vaak inwendig!) zeer confronterend en ingrijpend. Bij het verlies of diefstal van bagage kunnen medicijnen verloren zijn gegaan. Er zal dan vervangende medicatie nodig zijn. Daarvoor is weer een arts nodig of zo mogelijk contact met de behandelend medicus in het land van herkomst.

Een ander probleem is dat van verslaafde toeristen. In zo'n geval dient te worden verwezen naar een instantie op het gebied van verslaafdenzorg voor nazorg en/of verstrekking.

- **sociaal-maatschappelijke problemen**

In sommige culturen kan het feit dat iemand slachtoffer wordt van een misdrijf gezichtsverlies opleveren (zie behandelde stof in bijeenkomst 2). Dat betekent dat soms moeilijkheden kunnen optreden in de contacten met het land van herkomst of het thuisfront (niet durven melden terwijl contact noodzakelijk is om dingen te regelen).

Ook als er contact nodig is met het thuisfront (bijvoorbeeld om financieel bij te springen of zaken aldaar te regelen) terwijl de onderlinge relaties niet optimaal zijn of deze verwaterd zijn kunnen onderhandelingsproblemen ontstaan.

Verder kan worden gedacht aan reacties van medereizigers. Zij kunnen het slachtoffer (soms onbewust) het gevoel geven dat het allemaal de eigen schuld is (denk aan diverse 'had je ook niet/maar ...' reacties). Een en ander kan knagen aan de verstandhouding in een gezelschap van reisgenoten. Soms kan het voor het 'begrip' voor een slachtoffer handig zijn voor zover voorhanden een cultureel-maatschappelijke organisatie werkend voor mensen afkomstig uit het land van herkomst in te schakelen.

Als we verder kijken naar welke instanties er bij de aandachtsvelden van belang kunnen zijn, komen we tot een volgende indeling.

Praktische aspecten:

- ambassades en consulaten
- marechaussee en grensbewaking
- hotels
- reisbureaus
- vervoersmaatschappijen
- uitgaanssector
- vvv
- middenstand
- alarmcentrales/anwb
- financiële dienstverlening (cheques en credit cards)
- banken
- verzekeringsmaatschappijen
- tolken

Financiële aspecten:

- financiële dienstverlening (cheques en creditcards)
- banken
- verzekeringsmaatschappijen
- politie (bemiddeling)
- familie of kennissen
- reisgenoten
- fondsen
- ambassades en consulaten

Juridische aspecten:

- politie
- justitie
- verzekeringsmaatschappijen (rechtsbijstand)
- juridische dienstverlening
- anwb
- fondsen

Emotionele aspecten:

- cultureel-maatschappelijke organisaties
- crisisopvang
- ziekenhuis-maatschappelijk werk
- internationale slachtofferhulp
- familie of kennissen
- reisgenoten

Medische aspecten:

- huisartsen
- tandartsen
- apothekers
- ziekenhuizen/eerste hulp
- verzekeringsmaatschappijen
- verslaafdenzorg

Sociaal-maatschappelijke aspecten:

- familie
- reisgenoten
- cultureel-maatschappelijke organisaties

3 Rubriceeroefening 'aankloppen en samenwerken'

In aansluiting op de leerstofbespreking passen de deelnemers het materiaal in kleine groepjes toe in een rubriceeroefening. De oefening is een eerste aanzet voor volgende casusbesprekingen. Het gaat in de oefening niet om details maar om het aangeven van grote lijnen in aandachtsgebieden en mogelijke samenwerking met andere organisaties. De oefening staat in paragraaf 5.5.

Bespreek de rubriceeroefening met alle deelnemers na.

4 Kerninstructie gebruik van checklists

In dit onderdeel nemen de cursisten de checklists en itemlijsten voor zich en volgt ter inleiding een kerninstructie over het gebruik van de checklists. De corresponderende tekst staat in paragraaf 5.1 van deel 2.

sheet 3h

Een checklist geeft per aandachtsveld/categorie een overzicht van problemen/vragen die zich voor kunnen doen. Het overzicht is gebaseerd op ervaringen binnen toeristenslachtofferhulp en daardoor praktisch van aard.

Checklists samen vormen onderdeel van het draaiboek van het bureau.

Handboek Toeristenslachtofferhulp Overheadsheet

sheet 3i

Doel van de checklists:

- 1 tot een snelle en adequate inventaris van problemen komen
- 2 ondersteuning aan het slachtoffer overzichtelijk maken voor zowel medewerker als cliënt
- 3 bevorderen van de uniformiteit in de dienstverlening
- 4 vergemakkelijken van inwerken nieuwe medewerkers
- 5 bevorderen van overzicht in registratie en overdracht

Handboek Toeristenslachtofferhulp Overheadsheet

sheet 3j

Gebruik van de checklists kan op diverse momenten in de ondersteuning

- 1 voorafgaand aan het gesprek
- 2 in de beginfase van het gesprek
- 3 tijdens het gesprek
- 4 in de eindfase van het gesprek
- 5 na afloop van het gesprek

Handboek Toeristenslachtofferhulp Overheadsheet

Het is van belang te benadrukken dat een checklist een hulpmiddel is. We gaan uit van het feit dat er primair een open gesprek plaatsvindt tussen medewerker en slachtoffer-toerist waarin alle aandacht is voor hetgeen hij/zij meegemaakt heeft en wat het misdrijf of verkeersongeval voor het slachtoffer heeft betekend.

Al te zeer focussen op checklists kan ondersteuning ook onmogelijk maken. In de hulpverlening staat zorgvuldigheid en timing voorop. Elke cliënt vraagt een eigen aanpak.

5 Vragenronde naar aanleiding van checklists/itemlijsten

De cursisten krijgen de gelegenheid vragen te stellen over de door hen bestudeerde checklists en itemlijsten en het gebruik daarvan. Eventuele tips voor gebruik worden overgenomen op de flipover en de volgende bijeenkomst als opbrengst van de training uitgedeeld.

6 Koffie- en theestop

Geen opmerkingen bij de koffie- en theestop.

7 Casusbesprekingen

Deel A3 vullen uit. Leg uit dat in de casusbesprekingen de nadruk ligt op het toepassen van de inhoud van de checklists en itemlijsten op concrete casus. De casus zijn ontleend aan en afgeleid uit de praktijk van toeristen-slachtofferhulp en staan vermeld onder 'uitgeschreven materiaal'. Het zijn korte casus, zodat waarschijnlijk meerdere casus behandeld kunnen worden, aan de hand van 3 vragen:

- 1 Welke checklist is nodig om deze vraag te beantwoorden?
- 2 Welke punten kun je uit deze checklist halen?
- 3 Welke instanties zijn nodig deze hulpvraag te beantwoorden?

Gaat het om een grotere groep cursisten, dan kun je ervoor kiezen de groep in delen te splitsen en elk subgroepje 3 casus mee te geven. Deze casus worden in de kleine groep gedurende plusminus 25 minuten besproken. Hierna vindt in de grote groep nabespreking plaats en worden eventuele onduidelijkheden besproken.

Er kan ook voor worden gekozen de casus met de hele groep te behandelen.

8 Overdrachtsoefening 'hoe vertel ik het mijn collega'

De laatste 30 minuten van deze derde bijeenkomst kunnen worden gebruikt voor een verslagleggings- en overdrachtsoefening aan de hand van de checklists. De oefening 'hoe vertel ik het mijn collega', aan de hand van de casus uit onderdeel 3, staat uitgewerkt in paragraaf 5.5.

De oefening wordt in 15 minuten checklistsgewijs voorbereid door alle cursisten individueel (rapportage schrijven), waarna 2 of 3 cursisten worden gevraagd de overdracht voor de groep mondeling uit te voeren aan de hand van de eigen rapportage.

5.5 Uitgeschreven materiaal

Bij 3 Rubriceeroefening 'aankloppen en samenwerken'

Bij het Bureau meldt zich een 25-jarige Portugese toerist die volgens de politie nogal overstuur is vanwege een beroving van zijn rugzak en geldbuidel.

Hij is een goed deel van zijn kleding kwijt (in een handtas zitten nog wat kleine spullen). In de geldbuidel zaten travellers cheques, contant geld (fl.150,-), paspoort en treinticket Lissabon-Rotterdam v.v. en Amsterdam-Kopenhagen v.v.

Een reisgenoot zou zich ergens in de stad bevinden, alleen hij weet niet waar precies. Ze hadden afgesproken die dag op eigen houtje de stad te verkennen. Vanavond zouden zij elkaar weer treffen op een afgesproken plaats in het centrum van de stad.

De toerist, epileptisch, wil zijn reis onderbreken en zo snel mogelijk naar

huis. Contact met zijn familie heeft hij al een tijdje niet meer. Er blijken problemen op het relationele vlak te zijn.

- 1 Benoem welke aspecten er (mogelijk) aan deze zaak zitten.
- 2 Ga na met welke instellingen je in de ondersteuning van deze cliënt te maken zou kunnen krijgen. Doe dat voor elk onderdeel dat je in vraag 1 genoemd hebt.

Bij 7 Casusbesprekingen

Casus 1:

Een jonge studente uit Finland is bestolen van haar paspoort. Ze heeft haar ticket nog wel, maar wil over een paar uur naar Schiphol om haar vliegtuig te halen. Het is bekend dat het niet de regel is dan Finnen zonder paspoort hun land binnen mogen.

Hulpvraag: Hoe kom ik zonder paspoort over een paar uur naar huis?

Casus 2:

Een Engels stel van even boven de 20 jaar wordt bestolen van een paspoort met 2 visa voor Thailand en India, creditcards en vliegtickets. Zij waren van plan na het bekijken van het Nederlandse cultuurlandschap door te reizen naar het Verre Oosten.

Hulpvraag: Hoe komen wij aan vervangende credit cards, een nieuw paspoort, visa en tickets?

Casus 3:

Een Zwitsers echtpaar van middelbare leeftijd wordt slachtoffer van diefstal van hun auto. In de auto zaten naast hun bagage ook alle cheques.

Hulpvraag: Hoe komen we thuis zonder auto en geld?

Casus 4:

Een gezin uit Rusland is op vakantie in Nederland. Zij zijn beroofd van hun geld. De vliegtickets hebben ze nog. Het hotel hadden ze vooruit betaald. Een creditcard of travellers cheques hebben zij niet. De vlucht naar Moskou gaat pas over twee dagen.

Hulpvraag: Hoe komen we aan geld om de twee dagen tot de vlucht vertrekt door te komen?

Casus 5:

Een 42-jarige Kroaat, woonachtig in Italië en op kort bezoek in Nederland, wordt beroofd van zijn weekendtas met kleding, zijn geld en treinretour Milaan. Heeft familie waarmee hij oppervlakkig contact heeft in Duitsland.

Hulpvraag: Hoe kom ik aan geld voor een treinkaartje Milaan en waar moet ik slapen?

Casus 6:

Een 45-jarige Fransman zegt beroofd te zijn door een verslaafde zakkenroller. Hij heeft geen mogelijkheid meer om thuis te komen en staat erop dat het Bureau Toeristenslachtofferhulp hem geld leent voor een enkeltje Parijs. Hij zegt toe terug te betalen als hij weer thuis is.

Hulpvraag: Ik wil geld om naar huis te komen

Casus 7:

Een in België woonachtige Nederlander wordt bestolen van zijn geld. In de consternatie raakt hij de vriend kwijt van wie hij een lift naar Nederland heeft gekregen. Hij heeft geen (contact met) familie in Nederland.

Hulpvraag: Kan ik naar huis zonder dat ik geld hoeft te regelen?

Casus 8:

Twee mannen uit Duitsland zijn vanmiddag beroofd van hun geld, busticket en medicijnen. De ene man is suikerpatiënt en ze hebben geen hotel meer, aangezien ze zich vanochtend hebben uitgecheckt.

Hulpvraag: Hoe komen we aan medicijnen? Hoe komen we weer thuis?

Casus 9:

Een Taiwanese jongedame van 35 jaar wordt bestolen van haar paspoort, cheques, geld, ticket, hotelkamersleutel en kluissleutel van de bagagekuis op Schiphol. Ze zou diezelfde avond een vlucht naar Taipeh hebben.

Hulpvraag: Consternatie! Overstuur! Ik weet niet meer wat ik moet doen.

Casus 10:

Turkse man van 30 jaar die woont en werkt in de Verenigde Staten wordt beroofd van paspoort met verblijfsvergunning en vliegticket. Hij zou de volgende dag naar Los Angeles vliegen waar hij over drie dagen begint met een baan in de automatisering. Het Amerikaanse consulaat wil alleen een nieuwe verblijfsvergunning uitgeven als de cliënt originele papieren, uitgegeven door de voormalige werkgever en werkvergunning kan overhandigen.

Hulpvraag: Hoe kom ik hier zo snel mogelijk weg en hoe regel ik de rest van de praktische zaken?

Hoe de zaken feitelijk zijn afgehandeld is te vinden in paragraaf 3.2.1 (aankomsten voor de trainer, bespreking trainingsmateriaal).

Bij 8 Overdrachtsoefening 'hoe vertel ik het mijn collega'

De Portugese jongeman uit de oefening 'aankloppen en samenwerken' zit inmiddels een uur op het Buro. Je hebt hem uitgelegd dat jouw dienst ten einde loopt en over 10 minuten een collega de dienst van je zal overnemen. Omdat je nog een telefoontje moet plegen naar de Portugese ambassade in deze zaak en de bevindingen tot nu toe op papier wilt stellen voor de overdracht heb je hem een kop koffie gegeven en in de wachtruimte laten plaatsnemen.

Wat is er tot nu toe gedaan?

De man, die meldt dringend behoefte te hebben aan iets te eten, weet niet precies meer van welke maatschappij hij travellers cheques heeft betrokken; hij vermoedt echter van Thomas Cook. Je hebt hem zover dat hij in een poging snel aan geld te komen contact wil zoeken met zijn familie in Portugal om te proberen telegrafisch geld te laten overmaken. De wijze van overmaken kan pas dan geregeld worden als bekend is langs welke weg de familie geld zou willen overmaken. De ambassade heb je al een eerste keer contact mee gehad. Er kan een 'laissez passer' verstrekt worden, maar dan moet hij dat wel voor 17.00 vanmiddag komen halen (het is nu 14.00). Je hebt contact gehad met een huisarts en apotheek met wie jullie vaste afspraken hebben over het verstrekken van noodzakelijke zorg en medicatie. De man kan langskomen voor een medisch onderzoek om vast te stellen welke medicatie nodig is. De reisgenoot kan pas vanavond in het centrum getraceerd worden.

Opdracht: maak een korte schriftelijke rapportage voor je collega en probeer daarin aan de hand van de checklist prioriteiten aan te geven wat er nu te doen staat. Lees nadat iedereen de rapportage gemaakt heeft aan elkaar de rapportage voor.

5.6 Opdracht voor de volgende bijeenkomst

Aan de cursisten wordt gevraagd nog eens goed naar de behandelde stof te kijken. De volgende keer zal namelijk aan de hand van rollenspellen geoefend worden.

Tevens zouden de 3 hand-outs van dagdeel 4 vast kunnen worden uitgedeeld. De leerstof kan dan in bijeenkomst 4 iets sneller worden behandeld en er blijft wat meer tijd over om te oefenen. Laat dit afhangen van de grootte en samenstelling van de groep.

6 Dagdeel 4: Oefening in methodieken van toeristenslachtofferhulp; rollenspellen

6.1 Doelstelling

- Cursisten maken kennis met eigenschappen van telefonische communicatie en zijn in staat tot het voeren van een telefonisch opvanggesprek
- Cursisten zijn in staat de grote lijnen van de behandelde stof toe te passen (doen) en aan te geven (kijken) in een praktijksituatie
- Cursisten worden zich bewust dat het regelen van zaken soms assertiviteit vereist naar cliënten en organisaties toe

6.2 Methodiek

- Kerninstructie
- Duo-oefening gesimuleerd telefoongesprek
- Rollenspel 'time-out'
- Rollenspel 'wissel'

6.3 Hulpmiddelen

- Schrijfmateriaal
- Casus voor telefoongesprek (zie uitgeschreven materiaal)
- Rollenspellen met rolbeschrijvingen (zie uitgeschreven materiaal)
- Sheets met kerninstructie (zie uitwerking van het programma)
- Hand-outs

6.4 Programma

1 Korte evaluatie derde bijeenkomst	10 minuten
2 Kerninstructie 'het voeren van een telefoongesprek'	10 minuten
3 Duo-oefening gesimuleerd telefoongesprek	30 minuten
4 Kerninstructie 'aandachtspunten gespreksvoering'	10 minuten
5 Introductie op rollenspellen	5 minuten
6 Koffie-theestop	10 minuten
7 Uitvoering rollenspel 'time-out'	40 minuten
8 Koffie- en theestop	10 minuten
9 Rollenspel 'wissel'	40 minuten
10 Evaluatie training	10 minuten

TOTAAL	180 minuten

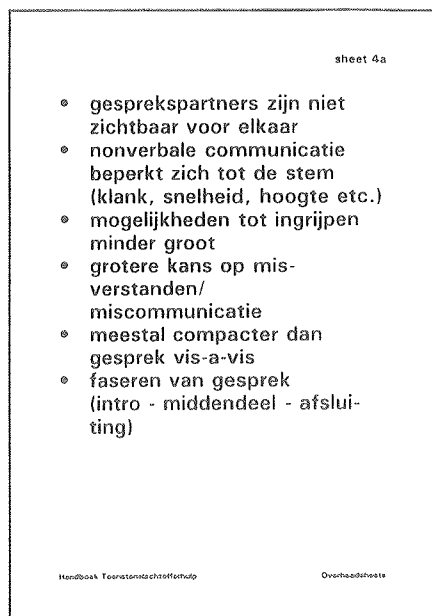
1 Korte evaluatie derde bijeenkomst

Tijdens de evaluatie wordt nagegaan of er inhoudelijke vragen zijn blijven liggen uit de vorige bijeenkomst. Vragen die snel kunnen worden beantwoord worden direct behandelen. Gaat het om grotere onderwerpen, dan kan daar na de training verder aandacht aan worden geven.

2 Kerninstructie 'het voeren van een telefoongesprek'

Behandel de stof aan de hand van sheets of vellen.

Maak van de tekst bij sheet 4A een *eerste hand-out* voor de deelnemers.



Bij het voeren van een telefoongesprek zijn een aantal zaken van belang.

• **gesprekspartners zijn niet zichtbaar voor elkaar**

Dat gesprekspartners niet zichtbaar zijn voor elkaar kan voordelen en nadelen hebben.

Mogelijk voordeel is dat een gesprek zich meer in de anonimiteit kan afspelen. Dat is iets wat bijvoorbeeld in de hulpverlening door de telefonische hulpdiensten een belangrijke rol speelt. Mensen praten daarvoor soms vrijer dan in een persoonlijk gesprek.

Tevens bespaart een beller zich de moeite van het verplaatsen. Dat is natuurlijk handig als een beller slechts informatie nodig heeft waarvoor een bezoek aan de instantie waarmee de beller contact wil niet nodig is.

Het voordeel dat de beller contact kan hebben vanuit de eigen omgeving zal in het geval van toeristen niet opgaan.

Een nadeel zou kunnen zijn dat een telefoongesprek een minder vertrouwde of intieme setting oplevert. Men kan zich geen visueel beeld vormen van degene met wie men in gesprek is. Vaak gebeurt dat dan toch aan de hand van de wijze van spreken en het soort stem. Het gebruik van de stem is bij telefoongesprekken dan ook essentieel.

Een ander nadeel is dat praktische zaken zich soms niet laten regelen over de telefoon. Soms kan een faxverbinding uitkomst bieden (geldt met name voor telefonisch contact met instellingen).

• **nonverbale communicatie beperkt zich tot de stem (klank, snelheid, hoogte etc.)**

Het maken van een inschatting hoe de beller eraan toe is kan een medewerker in het geval van telefonische hulpverlening slechts doen aan de hand van de stem. Gelaatsuitdrukkingen en lichaamshoudingen zijn niet hoorbaar. Overigens leert de ervaring dat soms na enige oefening veel kan worden opgemaakt uit het stemgebruik van de beller.

Bij het inschatten van de stem van de beller (wat is de snelheid, de klankkleur, de hoogte) moet in het geval van toeristen weer worden bedacht dat stemgebruik in verschillende culturen andere dingen kan zeggen. Zo betekent het feit dat een Italiaan op verhoogde toon (haast opgewonden) en met hoge snelheid en veel expressie spreekt waarschijnlijk iets anders dan als het een Scandinaviër betreft. Let wel: ook per individu kan dat verschillen; zoveel karakters, zoveel stemmen. Wees niet te snel met het trekken van conclusies. Bedenk daarbij dat toeristen soms moeilijk zijn te verstaan, bijvoorbeeld omdat ze gewend zijn aan een heel andere intonatie.

Het eigen stemgebruik is een instrument; in een telefonisch hulpverleningsgesprek zelfs het enige. Door rustig te praten, af en toe samen te vatten en

terug te koppelen naar de beller ('ik heb het idee dat u, klopt dat?') en door het hanteren van stiltes kan een gesprek worden gestuurd.

- **mogelijkheden tot ingrijpen minder groot**

Het essentiële verschil tussen een telefoongesprek en een vis à vis gesprek is dat een telefoongesprek sneller en gemakkelijker te beëindigen is. Door de hoorn op de haak te leggen is de verbinding verbroken. Dat kan bijvoorbeeld in crisissituaties, die bij toeristenslachtofferhulp minder vaak zullen voorkomen, lastig zijn.

Ook het op het gemak stellen van een slachtoffer kan minder gemakkelijk gaan dan in een vis à vis situatie. Dan kan gebruik gemaakt worden van onder meer ruimtelijkheid (hoe ver zit een slachtoffer weg?) en elementen als het aanreiken van een glas water of een kop koffie.

- **grotere kans op misverstanden/miscommunicatie**

Dat de kans op misverstanden en miscommunicatie groter is geldt met name voor de niet-zakelijke of niet-feitelijke aspecten van een gesprek. Feitelijke en zakelijke aspecten laten zich meestal gemakkelijker in woorden vatten dan gevoelens.

Overigens kunnen natuurlijk bij het communiceren van feiten en zakelijke informatie gevoelens een vertroebelende rol spelen. In een telefoongesprek is dat over het algemeen minder gemakkelijk te duiden dan in een vis à vis gesprek.

- **meestal compacter dan gesprek vis a vis**

Telefoongesprekken nemen meestal minder tijd in beslag dan een vis à vis gesprek. Men is meer gericht op het overbrengen van een feitelijke boodschap. In gevallen waarin men feiten of zaken wenst te communiceren wordt daar vaak specifiek het medium telefoon bij of voor gekozen.

Het risico is echter groot dat juist door de gerichtheid op informatie-overdracht eventueel tussen de informatie door geventileerde emoties of niet-verbale boodschappen niet overkomen.

- **faseren van gesprek (intro - middendeel - afsluiting)**

Net als in een gewoon gesprek kent een telefoongesprek een aantal fasen. De eerste fase is die van de introductie. Wie ben ik en welke organisatie vertegenwoordig ik c.q. wie is de ander? Wat kan ik voor de ander betekenen/verwacht de ander van mij?

In deze introductiefase gaat het om kennismaking en verduidelijken van vraag en aanbod. Aan de introductiefase kan een voorbereidingsfase voorafgaan uitgaande van de situatie dat een medewerker zelf belt.

Het middendeel wordt gekenmerkt door het uitwisselen van informatie, vaak in de vorm van vraag en antwoord of spreekbeurten (is het aantal wisselingen in een gesprek en het aantal malen dat iemand aan het woord is) en spreektijd. Als het nodig is veel informatie aan de cliënt over te dragen zal een medewerker veel spreekbeurten of spreektijd nodig hebben. Heeft een cliënt veel te vertellen, dan zullen er veel spreekbeurten of spreektijd zijn aan de kant van de cliënt.

Veelal zal in de middenfase een onderhandelingsmechanisme optreden tussen medewerker en cliënt om de informatie op elkaar af te stemmen en tot afspraken te komen.

De derde fase is de fase van de afronding of afsluiting. In deze laatste fase van een telefoongesprek kunnen gemaakte afspraken worden herhaald, het gesprek samengevat of vervolgafspraken gemaakt. Het is van belang dat een medewerker als het om een eerste contact gaat nogmaals de naam noemt en informatie over de bereikbaarheid geeft.

In deze eerste kerninstructie van bijeenkomst 4 wordt ook iets verteld over gespreksvaardigheden die je ook in een telefoongesprek kunt gebruiken. Later zal er bij de oefening met vis à vis gesprekken opnieuw gebruik van worden gemaakt. Het gaat om algemene gesprekstechnieken.

Maak van de tekst van sheet 4B en C een *tweede hand-out*.

sheet 4b

Onderdelen van gespreksvoering:

- 1 Oriënterend vragen:
 - open vragen/doorvragen (wat is er (verder) gebeurd?)
 - aanmoedigen (nonverbaal gedrag, oogcontact etc.)
 - ordenen (ik vat samen, u bent boos over ...)
- 2 Technisch vragen:
 - inkaderen/afremmen (ik wil overgaan naar ...)
 - gericht vragen (heeft u contact gehad met ...)
 - info geven (de politie kan ...)

Handboek ToeristenslachtofferhulpOverheadsheet

Onderdelen van gespreksvoering:

- 1 **oriënterend vragen:** In dit onderdeel van een gesprek (vaak het eerste deel) gaat het vooral om feiten, beschrijvingen en gevoelens van een slachtoffer boven tafel te krijgen. Daarvoor kun je een aantal technieken gebruiken, te weten:
 - open vragen/doorvragen (wat is er (verder) gebeurd?)
 - aanmoedigen (nonverbaal gedrag, oogcontact etc.)
 - ordenen (ik vat samen, u bent boos over..)
- 2 **technisch vragen:** Daarbij gaat het met name om het verkrijgen van informatie van een slachtoffer om noodzakelijke koers te kunnen bepalen. Te gebruiken technieken zijn:
 - inkaderen/afremmen (ik wil overgaan naar..)
 - gericht vragen (heeft u contact gehad met..)
 - info geven (de politie kan..)

sheet 4c

- 3 Reguleren:
 - inhaken (herhalen)
 - geruststellen/ondersteunen (dat kan ik mij voorstellen)
 - verduidelijken (misverstanden onderkennen)
- 4 Stimuleren:
 - indruk weergeven (ik merk dat ...)
 - uitwijken (kopje koffie?)
 - stiltes gebruiken (laten gebeuren)

Handboek ToeristenslachtofferhulpOverheadsheet

- 3 **reguleren:** van belang als er een veelheid aan gevoelens bij het slachtoffer boven komt, om ordening aan te brengen in de gevoelswereld van het slachtoffer. Mogelijke technieken zijn:

- inhaken (herhalen)
 - geruststellen/ondersteunen (dat kan ik mij voorstellen)
 - verduidelijken (misverstanden onderkennen)
- 4 **stimuleren**: Kan aan de orde zijn als een slachtoffer zelf niet komt met zijn of haar verhaal en vragen (blokkades). Centraal staat dan het tonen van begrip en weergeven van indrukken die een medewerker in het contact opdoet. De volgende technieken staan ter beschikking (forceer niet):
- indruk weergeven (ik merk dat..)
 - uitwijken (kopje koffie?)
 - stiltes gebruiken (laten gebeuren)

3 Duo-oefening gesimuleerd telefoongesprek

Laat de groep zich verdelen in drietallen. Ze gaan oefenen met het gesimuleerd telefoongesprek. Er worden drie telefoonsimulaties uitgevoerd. Elk van de cursisten vervult een keer de rol van respectievelijk cliënt, hulpverlener en observator. Deel voor de cliëntrol en de hulpverlener de rolbeschrijvingen uit. De observator krijgt een aandachtspunten-/scorelijst waarop kan worden aangegeven welke onderdelen uit de gespreksvoering (zie paragraaf 6.5) gebruikt zijn.

Elke simulatie duurt 5 minuten. Zorg dat cliënt en hulpverlener elkaar wel kunnen verstaan maar niet zien (ruggelings naar elkaar toe zitten is het meest eenvoudige). Laat na 5 minuten de rollen wisselen en deel nieuwe rolbeschrijvingen uit.

Besprek de bevindingen van de drietallen in de grote groep na.

Voor rolbeschrijvingen, aandachtspunten-/scorelijst zie paragraaf 6.5.

4 Kerninstructie 'aandachtspunten gespreksvoering'

Maak van de tekst bij sheets 4D en E een *derde hand-out*.

In vervolg op de eerder gegeven kerninstructie geef je nog een kerninstructie over aandachtspunten in de gespreksvoering. Je kunt ervoor kiezen nog even terug te halen wat er in de tweede trainingsbijeenkomst is gezegd over communicatie. Daartoe kan sheet 2A worden teruggehaald.

sheet 4d	
1	probleemverkenning
2	probleemomschrijving
3	mogelijkheden voor aanpak
4	probleemoplossing
5	afsluiting
Handboek Toeristenslachtofferhulp Overzichtsheets	

Een hulpverleningsgesprek kan in een aantal delen worden onderscheiden:

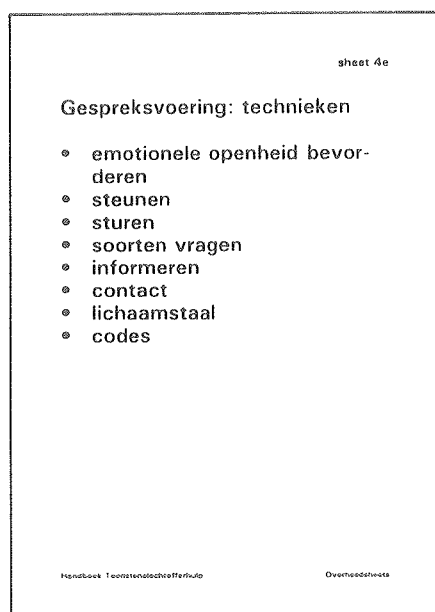
- 1 **Probleemverkenning**: Wat is er aan de hand? Weet een cliënt zelf wat er aan de hand is. In deze fase is het de taak van de medewerker om vooral te luisteren en daarnaast te inventariseren.
- 2 **Probleemomschrijving**: Een cliënt kan met verschillende problemen te

maken krijgen. Door na de inventaris ook de problemen te benoemen en te omschrijven ontstaat inzicht voor cliënt en hulpverlener en kunnen hulpvraag en aanbod op elkaar worden afgestemd.

- 3 **Mogelijkheden voor aanpak:** Nadat duidelijk is wat de problemen zijn wordt voor en met cliënt geïnventariseerd welke mogelijkheden cliënt heeft en de medewerker weet om de problemen aan te pakken.
- 4 **Probleemoplossing:** Als alle mogelijkheden voor de aanpak van de problemen op een rijtje staan kan het probleem werkelijk worden aan-gepakt en geregeld of opgelost worden. Dat kan soms pas na het gesprek gebeuren.
- 5 **Afsluiting:** Het is verstandig om aan het eind van het gesprek alles nog een keer door te nemen en op een rijtje te zetten (soms is opschrijven noodzakelijk). Tevens zal aangegeven moeten worden wat door de cliënt gedaan moet worden en wat de medewerker regelt.

Uiteraard kunnen in een gesprek deze fasen door elkaar lopen en niet altijd even duidelijk van elkaar te onderscheiden zijn.

Een aantal mechanismen die voor de gespreksvoering van belang zijn laten we kort de revue passeren. Voor een deel zijn ze verdisconteerd in de informatie die we eerder gaven over de onderdelen van gespreksvoering.



• **Emotionele openheid bevorderen:**

Bij toeristenslachtofferhulp gaan praktische hulpverlening en emotionele ondersteuning vrijwel altijd hand in hand. Bij het bevorderen van de emotionele openheid van de cliënt is luisteren van het grootste belang. Luisteren kost tijd en vraagt ruimte. Een verhaal over een schokkende ervaring wil zich laten vertellen en opnieuw vertellen.

Vaak is de praktische vraag de eerste vraag waar een cliënt mee komt. De emotionele geladenheid blijft bedekt onder de praktische vraag. Een cliënt kan daarmee proberen af te tasten of hij de medewerker voldoende kan vertrouwen om ook over de emotionele aspecten te beginnen. Het bieden van een sfeer van veiligheid en vertrouwen kan ook die aspecten naar boven halen. Bij deze techniek zijn de punten die we bespraken oriënterend vragen belangrijk.

• **Steunen:**

Dat betekent dat de eigenwaarde van de cliënt zoveel mogelijk wordt ondersteund. Doel daarvan is het helpen van de cliënt bij het terugvinden van het verstoorde evenwicht.

Slachtoffers zijn niet hulpeloos en het is dus van belang de zelfredzaamheid te bevorderen.

Steunen middels het tonen van respect roept zelfrespect op. Dat veronderstelt een empathische houding: de medewerker laat merken dat hij/zij in staat en bereid is zich in te leven in de belevingswereld van de cliënt die zojuist slachtoffer is geworden. Het vermogen tot zelfbepaling van de cliënt wordt daarmee vergroot of hersteld.

Bij het steunen is met name hetgeen we eerder bespraken onder oriënterend vragen van belang.

- **Sturen:**

Deze techniek die we onder andere terugzien bij het stellen van technische vragen. Sturen is voorschrijven, is gericht op gedragsbeïnvloeding van de cliënt. Bedenk daarbij dat de gedragsbeïnvloeding geen inbreuk mag maken op datgene wat in het vermogen van de cliënt ligt om zelf na te denken, zelf te bepalen wat hij of zij wil. Sturende opmerkingen worden zo gebracht dat de cliënt zich vrij voelt om te kiezen en aan te geven of de inhoud ervan overeenstemt met de eigen wensen en belangen.

- **Soorten vragen:**

De term 'open vragen' is al eerder gevallen. Het kenmerk van een open vraag is dat deze het verhaal van het slachtoffer uitlokt, aan het slachtoffer ontlokt. Open vragen bieden diepgang aan een gesprek. Open vragen kunnen beginnen met 'wat ..' of 'hoe ..'

Luisteren is de basis voor het adequaat stellen van open vragen.

'Gesloten vragen' worden daarentegen gekenmerkt door het feit dat ze de cliënt weinig ruimte laten dan om bevestigend of ontkennend te antwoorden.

'Gerichte' of 'technische vragen' kunnen van belang zijn als je niet voldoende informatie hebt om adequaat koers te bepalen wat het probleem is en wat daarmee aan te vangen. Gerichte vragen kunnen nieuwe onderwerpen aansnijden en daarmee nieuwe informatie van de kant van de cliënt aan de oppervlakte brengen.

- **Informeren:**

Bij het informeren brengt een medewerker actief informatie in een gesprek in. Toeristen zullen veelal nieuw (en dus onbekend) zijn in Nederland. Veel van wat voor ons vanzelfsprekend is zal dat voor hen niet zijn (denk aan het kopen van een vervoerskaartje, de werking van een strippenkaart, het treinsysteem in Nederland of het rechtssysteem). Als er bij de cliënt blijkbaar witte vlekken bestaan op een bepaald gebied kan de medewerker informatie inzetten om deze witte vlek te verhelpen en de zelfredzaamheid in den vreemde te bevorderen.

- **Contact:**

Het is van het grootste belang om in een gesprek met een cliënt te bevorderen dat er contact is tussen medewerker en cliënt. Dat kan door oogcontact te houden en fysiek gericht te zijn op de cliënt maar ook door de gedachten te bepalen op de gesprekspartner. Contact bevordert openheid en oriëntatie op het probleem.

- **Lichaamstaal:**

De wijze waarop de medewerker tegenover een cliënt zit is van invloed op de wijze waarop deze zal reageren. In de tweede bijeenkomst is daar al mee geoefend.

Probeer in lichaamshouding interesse te laten blijken: wees open (armen en benen over elkaar is een gesloten houding), aandachtig en voorovergebogen (actieve luisterhouding). Zit echter ook weer niet op de lip van het slachtoffer. Dat kan opdringerig en indringend overkomen. En bedenk dat uitingen van lichaamstaal in diverse culturen een andere betekenis kunnen hebben.

- **Codes**

Bij het verhelderen en verduidelijken kunnen grofweg twee wegen worden bewandeld. Alle stappen kunnen worden doorlopen (uitgebreide code) of de

grote lijn kan worden aangegeven (beperkte code). Als een toerist wil weten waar hij een vervoersbewijs kan kopen voor het openbaar vervoer kan worden volstaan met 'bij het postkantoor' of 'bij de bestuurder'. Instructiever voor een toerist is echter om uit te leggen dat het systeem werkt volgens een strippenmethode, de strippenkaart bij de bestuurder in tram of bus te koop is maar ook op het postkantoor; dat laatste is goedkoper. Als er op een postkantoor verschillende loketten zijn kan de instructie/code nog iets uitgebreider zijn.

5 *Introductie op rollenspellen*

Leg uit dat ter afronding van de training twee rollenspellen worden gespeeld. Dat betekent dat voor de groep een praktijksituatie zal worden nagespeeld door twee mensen. Een derde heeft de rol van observator. Bij de rollenspellen zijn een aantal regels van belang:

sheet 4f

Spelregels rollenspel:

- leef je in
- reageer op je medespeler en de situatie
- fout doen kan niet, anders doen wel
- leer van elkaar
- wees samen verantwoordelijk

Handboek ToeristenslachtofferhulpOverheadsheet

Om deze regels zoveel mogelijk tot uitdrukking te laten komen is het de bedoeling dat er eerst drie groepen zijn gevormd. Twee groepen leveren een speler, de ene de hulpverlener, de andere het slachtoffer. De spelers speelt het spel namens de groep waaruit hij of zij afkomstig is. Aan de rolbeschrijvingen van de beide rollenspellen kan door beide groepen niets worden toegevoegd.

De leden van de derde groep die niet spelen hebben een observatieformulier voor zich waarop ze aantekeningen bijhouden. Verder let de groep 'slachtoffer' nadrukkelijk op de medewerker, terwijl de groep 'medewerker' het slachtoffer tijdens het spel in de gaten houdt.

Na afloop van een rollenspel wordt het spel nabesproken aan de hand van ervaringen van spelers en genoteerde observaties van beide groepen.

Bij een groep van beperkte omvang laat je de groep observatoren achterwege en wordt de observatie-opdracht verdeeld over de twee groepen 'slachtoffer' en 'hulpverlener'.

6 *Koffie- en theestop*

Geen opmerkingen bij koffie- en theestop

7 Uitvoering rollenspel 'time-out'

Laat het rollenspel 'time-out' voorbereiden aan de hand van de rolbeschrijvingen (zie paragraaf 6.5). De groep wordt in drieën (of tweeën) gedeeld en de rolbeschrijving wordt uitgedeeld. De groep observatoren heeft geen rolbeschrijvingen.

Het rollenspel wordt door de drie groepen kort voorbereid in de twee groepen en daarna uitgespeeld.

De spelers kunnen gedurende het spel een 'time-out' aanvragen voor ruggespraak met de achterban. Gedurende de time-out wordt de situatie tot dan toe door beide groepen kort besproken en verdere koers bepaald. Na de time-out kunnen beide groepen ervoor kiezen een nieuwe speler in te zetten om het rollenspel verder te spelen.

Voor het te gebruiken observatieformulier zie paragraaf 6.5.

8 Koffie- en theestop

Vanwege de lengte van de bijeenkomst staat vandaag een tweede koffie- en theestop geprogrammeerd.

9 Rollenspel 'wissel'

In het tweede rollenspel 'wissel' (zie paragraaf 6.5) wordt wederom gewerkt vanuit twee groepen. De groepen wisselen van functie.

Laat het rollenspel weer kort voorbereiden in de groepen en vervolgens uitgespelen.

De spelers in het rollenspel kunnen dit keer niet zelf aftikken maar worden afgetikt door iemand uit hun eigen groep. Dat is een individuele beslissing. Degene die de beslissing tot aftikken neemt speelt het spel zonder verdere opmerkingen verder.

Gedurende het spel kunnen een aantal wisselingen plaatsvinden.

De trainer kan het rollenspel stopleggen voor tussentijdse nabespreking of aanvullende informatie. in principe wordt het spel echter gespeeld tot aan de nabespreking.

Als uitsmijter kan rollenspel 2 verder uitgespeeld worden door een telefoongesprek na te spelen tussen de medewerker en het ambassadepersoneel.

10 Evaluatie training

Aan het eind van de cursus gekomen kan ruimte worden genomen om de cursus in zijn geheel te evalueren.

Eventueel worden verdere afspraken gemaakt voor de periode na de cursus.

6.5 Uitgeschreven materiaal

Bij 3 Gesimuleerd telefoongesprek

Cliëntrol simulatie 1:

Je bent zojuist aangekomen met de trein uit Leipzig voor een korte vakantie in Nederland. Op het stationsplein ben je aangeschoten door iemand die je vroeg of je een overnachtingsadres zocht. Toen je je pen wilde pakken griste de persoon je portemonnee en tickets uit je zak. Je hebt geen geld meer en weet niet waar je naartoe moet. Je doet aangifte en krijgt het telefoonnummer van toeristenslachtofferhulp. Je wilt snel aan onderdak en aan geld komen.

Spreektaal: Duits (schakel eventueel over op Engels).

Cliëntrol simulatie 2:

Je bent op doorreis van Zuid-Afrika naar je woonplaats in Sussex, Engeland. Tijdens je overnachting in een pension ben je aangerand door een onbekende man. Je bent danig ondersteboven en de politie heeft je dan ook het nummer gegeven van toeristenslachtofferhulp.

Spreektaal: Engels

Cliëntrol simulatie 3:

Je hebt in je woonplaats in Spanje een reis geboekt naar Nederland en België. Onderdeel daarvan is een driedaagse autohuur. Je stond met je auto geparkeerd in het centrum. Je hebt een museum bezocht, en bent nog onder de indruk van je museumbezoek. Het bezoek loopt wat uit, je parkeerkaartje is 30 minuten verlopen. Je wilt in je auto stappen maar: weg auto

Je schiet het politiebureau binnen voor verdere navraag. Een agent verwijst je naar toeristenslachtofferhulp.

Spreektaal: gebrekkig Engels

Hulpverlenersrol simulatie 1:

Je hebt opvang. Het is ongelofelijk druk en je hebt eigenlijk geen tijd voor nog een telefoontje en zeker niet voor extra regelwerk. Dan gaat de telefoon. Je neemt op en hoort het verhaal aan.

Hulpverlenersrol simulatie 2:

Je dienst zit er bijna op. Het is een rustige dienst geweest en je bent al aan het inpakken. Over twee minuten zal je collega binnenwandelen waarna je de zaak over zult dragen. De telefoon gaat.

Hulpverlenersrol simulatie 3:

Tijdens je dienst verneem je dat de parkeerpolitie de afgelopen uren zeer actief is geweest met het in het centrum van de stad wegslepen van fout geparkeerde auto's en auto's waarvan de parkeertijd is verlopen. De politie geeft dat aan je door. Je weet maar nooit of zich per ongeluk een 'vermeend' slachtoffer van autodiefstal bij jullie meldt.

Aandachtspunten-/scorelijst telefoonsimulatie

Onderdelen van gespreksvoering	Gebruikt/geobserveerd
Oriënterend vragen open vragen/doorvragen aanmoedigen ordenen	
Technisch vragen inkaderen/afremmen gericht vragen informatie geven	
Reguleren inhaken geruststellen/ondersteunen verduidelijken	
Stimuleren indruk weergeven uitwijken stiltes gebruiken	

Bij 7, 9 Rollenspellen

Rolinformatie slachtoffer 1:

Je bent een 42-jarige getrouwde zakenman uit Finland. Je hebt een klein eigen bedrijfje en bent bezig met vernieuwing van je machines. Daartoe was je in Nederland op bezoek bij een machinebouwer. Aan je werkbezoek heb je drie dagen vastgekoppeld om de sfeer in de stad te proeven.

Tijdens bezoek aan een nachtclub ben je overvallen door een andere bezoeker met wie je eerst wat hebt zitten praten over je zaken. Deze is na jou een mes op de keel gezet te hebben ervandoor gegaan met je portemonnee (daar zat nogal wat geld in, alsmede een aantal credit cards), en je reisdocumenten die je toevallig bij je had. Normaal laat je ze altijd in je koffer op de hotelkamer of in de safe van het hotel.

Je bent stevig ontdaan door het gebeuren. Tegelijkertijd is het niet echt geweldig dat je in een nachtclub beroofd bent.

Verder is het heel vervelend dat je geen geld meer hebt en je credit cards allemaal verdwenen zijn. Overmorgen gaat je vliegtuig.

Hoe moet dat nu allemaal geregeld worden?

Tijdens de aangifte bij de politie krijg je het gevoel dat men jou een beetje de schuld geeft, omdat de nachtclub niet echt goed bekend stond. Wel wijst men je op het bestaan van toeristenslachtofferhulp. Je gaat direct door voor een gesprek.

Spreektaal: Engels

Rol informatie slachtoffer 2:

Je bent een toeriste van 25 jaar uit Tsjechië. Je bent komen liften. Vorige week ben je het slachtoffer geworden van een aanrijding door een auto in de stad. Je bent geschept en hebt daarbij een been verbrijzeld en een lichte hersenschudding opgelopen. De auto is doorgereden; de chauffeur moet het ongeval bewust hebben meegemaakt.

Goed verzekerd ben je niet. Een reisverzekering heb je achterwege gelaten om het weekje Nederland zo goedkoop mogelijk te houden. Een ziektekostenverzekering heb je gelukkig wel. Repatriëring die nu noodzakelijkerwijze per vliegtuig zal gebeuren weigert je ziektekostenverzekering waarschijnlijk te vergoeden. Eergisteren ben je ontslagen uit het ziekenhuis en vanaf dat moment verblijf je bij een kennis die je hebt opgedaan tijdens je weekje hier. Dat logeerpartijtje is gelukkig gratis. Wel ben je redelijk ondersteboven van het hele gebeuren.

Vorige week is iemand van toeristenslachtofferhulp bij je geweest in het ziekenhuis. Vandaag heb je een vervolgspraak op het Bureau Toeristenslachtofferhulp.

De medewerker heeft beloofd te bemiddelen via de Tsjechische ambassade om de ziektekostenverzekering (een staatsverzekering) zover te krijgen toch de kosten voor repatriëring te betalen.

Spreektaal: Duits

Rol informatie ambassadepersoneel 2:

Je bent medewerker van de Tsjechische ambassade. Je bent onlangs gebeld door iemand van toeristenslachtofferhulp. Je hebt daar wel eens van gehoord, maar weet niet precies wat ze doen. Een 25-jarige landgenote zou aangereden zijn en nu gerepatriëerd moeten worden. Ze heeft daar zelf geen geld voor en daarom is nu contact gezocht met de ambassade. Aan de ambassade het verzoek om te bemiddelen tussen de (staats-)ziektekostenverzekeraar (die weigert de repatriëring te betalen) en de landgenote. Het is geen regel dat de Tsjechische ambassade op dit soort verzoeken ingaat. Als de medewerker van toeristenslachtofferhulp belt ben je dan ook voornemens de boot af te houden.

Spreektaal: Duits

Rol informatie slachtoffer 3:

Jullie zijn een echtpaar uit Ierland die in Nederland vakantie vieren. Tijdens het verblijf aan de kust zijn jullie tijdens het baden bestolen van alle geld en jullie paspoorten en de tickets voor de overtocht naar Engeland (zaten in de tas naast jullie handdoeken; een onbewaakt ogenblik en weg spullen). De rest van de tickets (trein in Engeland en boot Engeland-Ierland) hebben jullie nog wel. Credit cards hebben jullie niet. Wel hebben jullie een bankrekening in Dublin. Er is acute geldnood. Zonder geld kunnen jullie de vakantie wel vergeten. Familie in Ierland is er wel, maar die is niet zo welgesteld dat jullie daar een beroep op zouden durven doen, zeker niet in eerste instantie. Jullie horen bij het doen van aangifte over toeristenslachtofferhulp. Zij kunnen onder andere informatie geven over de vraag hoe jullie aan (vervangende) financiële middelen kunnen komen. Jullie bedenken dat ze misschien wel geld willen voorschieten.

Spreektaal: Engels

Rol informatie medewerker 1:

Je wordt gebeld door de politie. Er staat een Finse meneer in de aangifte-ruimte die aangifte heeft gedaan van een beroving in een nachtclub. Men doet wat lacherig en zegt 'dat dit nu al de zoveelste deze week is' die beroofd is in deze nachtclub. Waarom gaan mensen daar dan ook naartoe? De man schijnt beroofd te zijn van alle papieren, geld en een aantal credit cards. De man komt direct naar toeristenslachtofferhulp.

Spreektaal: Engels

Rol informatie 1 medewerker 2:

Je bent vorige week in het ziekenhuis geweest bij een Tsjechische vrouw van 25 jaar. Ze was liftend naar Nederland gekomen voor een weekje vakantie. Een reisverzekering was niet afgesloten. Ziektekosten zijn wel verzekerd via een staatsverzekering. Repatriëring die nu waarschijnlijk met een vliegtuig zal moeten gebeuren weigert de ziektekostenverzekeraar echter te betalen. Vanwege onbekendheid met de regelgeving ter plekke heb je contact gezocht met de Tsjechische ambassade om te bemiddelen tussen verzekeraar en vrouw. Men is niet toeschietelijk.

Vandaag komt de vrouw weer op kantoor en ontvang je haar voor een tweede gesprek.

Het spel betreft het tweede gesprek tussen jou en de vrouw.

Spreektaal: Duits

Rol informatie 2 medewerker 2:

Je belt de Tsjechische ambassade om ze zover te krijgen dat ze toch bemiddelen tussen de vrouw en de ziektekostenverzekeraar. Overigens zijn daarover met de ambassade geen vaste afspraken over. Bovendien komt contact met de Tsjechische ambassade niet vaak voor.

Spreektaal: Duits

Rol informatie medewerker 3:

Je hebt dienst en via de balie van de politie wordt een Iers echtpaar naar je verwezen. Ze zijn op vakantie in Nederland en op het strand bestolen van de nodige spullen. Wat en hoe weet je nog niet, maar dat verneem je wel van ze. De politie stuurt ze onmiddellijk naar boven. Je hebt een eerste opvang- en inventariserend gesprek met ze.

Spreektaal: Engels

Observatielijst rollenspellen

Onderdelen van gespreksvoering	Gebruik medewerker
	----- Reactie slachtoffer
Oriënterend vragen open vragen/doorvragen aanmoedigen ordenen	
Technisch vragen inkaderen/afremmen gericht vragen informatie geven	
Reguleren inhaken geruststellen/ondersteunen verduidelijken	
Stimuleren indruk weergeven uitwijken stiltes gebruiken	
Technieken van gespreksvoering	Gebruik medewerker
	----- Reactie slachtoffer
Emotionele openheid bevorderen	
Steunen	
Sturen	
Soorten vragen	
Informereren	
Contact	
Lichaamstaal	
Codes	

7 Aanwijzingen voor de trainer

Het doel van dit hoofdstuk is inzicht te verschaffen in de achtergronden van de training toeristenslachtofferhulp. Verder zal worden ingegaan op organisatorische aspecten van het verzorgen van de training. Ook zal waar nodig de relatie met de andere delen van de handleiding worden aangegeven.

7.1 Inleiding in materie en werkvormen; bespreking trainingsmateriaal

De opleidingsmodule is ontworpen in nauwe samenwerking met coördinatoren werkzaam binnen de toeristenslachtofferhulp. Tevens is gebruik gemaakt van bestaand trainingsmateriaal. De module is getest en geëvalueerd door middel van een training met vrijwilligers, deels al werkzaam, deels nieuw, van de verschillende projecten toeristenslachtofferhulp op 4 en 5 juni 1996.

Het huidige opleidingstraject van vrijwilligers (stand van zaken 1-9-1996) verschilt nogal van project tot project. In één van de projecten worden vrijwilligers een maand lang op het Buro ingewerkt en is er geen aparte training. Na de inwerkperiode wordt men geacht zelfstandig te kunnen functioneren (model 'opleiding op de werkplek'). Een ander project heeft een training opgezet van drie dagdelen (model 'beperkte training'). Een derde project heeft de training van vrijwilligers toeristenslachtofferhulp vormgegeven als aanvullend onderdeel (2 dagdelen) op de basistraining van de reguliere slachtofferhulp, die 12 dagdelen beslaat (model 'basistraining en module').

In deze opleidingsmodule kiezen we op grond van ervaringen met de genoemde modellen voor het model 'beperkte training'.

De reden hiervoor is dat een korte training, aangevuld door een inwerkperiode op de werkplek, het meest aansluit bij de huidige praktijk van toeristenslachtofferhulp. Voor het opzetten en bemensen van een nieuw project, zo toont de ervaring aan, is deze omvang voldoende.

Een kort trainingstraject biedt reguliere Buro's Slachtofferhulp die met toeristenslachtofferhulp aan de slag willen de mogelijkheid om na schrappen van dagdeel 1 (betreft immers basisinformatie slachtofferhulp) de resterende 3 dagdelen in te zetten als aanvullende module op de basistraining.

De training is zeer praktisch ingevuld, temeer omdat een belangrijk deel van het werk zeer praktisch van aard is.

De opleidingsmodule beperkt zich overigens tot de opvang van toeristen die slachtoffer zijn geworden van een misdrijf (en niet specifiek op de opvang van verkeersslachtoffers). Daarbij wordt aansluiting gezocht bij de opzet en ervaring van de projecten toeristenslachtofferhulp.

Uiteraard geldt bij de opzet en uitvoering van een training dat oefening de beste leermeester is. Een opleidingsmodule levert niet een eindproduct in de vorm van volleurde vrijwilligers. De module kan wel de bouwstenen aanleveren waarmee vrijwilligers in de praktijk van toeristenslachtofferhulp kunnen werken. De ontwerpers van deze opleidingsmodule hechten er dan ook aan te wijzen op het belang van een op de nieuwe werkplek toegesneden inwerkperiode en op het zo mogelijk aanwijzen van een mentor voor iedere vrijwilliger die nieuw binnenkomt. Het is ons inziens daarbij aan te bevelen opleidingstraject en inwerkperiode te laten samenlopen.

Bij de opzet van de opleidingsmodule zijn we ervan uitgegaan dat we de deelnemers aan de cursus zoveel mogelijk betrekken bij de uitvoering van de cursus. Dat betekent meer dan het verrichten van voorwerk door middel van het lezen van de te behandelen stof. De cursisten worden in staat gesteld tijdens het verloop van de cursus te interveniëren door middel van het stellen van vragen en het aangeven van prioriteiten. Daarmee kan een eventueel verschil in de voorkennis van groepen cursisten worden opgevangen. Een training kan dan zoveel mogelijk 'op maat' worden aangeboden.

Ook in de gekozen methodiek is rekening gehouden met de betrokkenheid van de deelnemers. We hebben gekozen voor een gefaseerde aanpak. Deze aanpak betekent dat we naast leerstofbesprekingen voor een casusgewijze behandeling van onderdelen van de leerstof hebben gekozen. Deze casusgewijze behandeling is toegespitst op de werksituatie bij toeristenslachtofferhulp. De behandelde kennis zal verder toegepast worden in rollenspellen. We zullen diverse variaties op het rollenspel gebruiken. In de verschillende onderdelen van de module zullen wij een en ander verder uitwerken.

Trefwoorden bij deze gefaseerde aanpak zijn luisteren, kijken en doen.

Het luisteren is in de aanpak de meest passieve vorm. We hebben geprobeerd deze vorm zoveel mogelijk te beperken. Luisteren vereist van de deelnemers een zeer sterke motivatie en grote betrokkenheid alsmede interpretatieve vaardigheden. Omdat de training vrij compact vormgegeven en de hoeveelheid te behandelen informatie vrij omvangrijk is ontkomen we er in de module echter niet helemaal aan. Om de cursist-als-luisteraar zoveel mogelijk te betrekken bij het passieve leerproces zullen we daarbij gebruik maken van leerstofbesprekingen, waarbij de stof in samenspraak met de deelnemers behandeld zal worden. Daarbij geldt: hoe serieuzer het voorwerk van de cursist, des te actiever zal het leerproces kunnen verlopen. De elementen kijken en doen voegen we toe vanwege het feit dat de meeste taakeisen die we noemden in paragraaf 4.1.4 van deel 1 een actievere vorm van leerstofbehandeling vereisen. De beide onderdelen komen geïntegreerd terug in de rollenspel-varianten, terwijl deze ook benadrukt worden in de casusbehandeling/-bespreking.

We kiezen daarmee ook voor een probleemgestuurde opleidingsvorm. Daarmee willen we proberen een bijdrage te leveren aan het ontwikkelen en stimuleren van het probleemoplossend vermogen bij de deelnemers. Het leereffect dat we beogen heeft daarmee niet alleen een passieve, receptieve component. De actieve component ervan ontstaat door middel van systematisch nadenken over de af te leggen weg naar de oplossing toe¹. Kennis laat zich leren en doen.

In de trainingsprogrammering hebben we er zoveel mogelijk voor gekozen om oefening en instructie met elkaar af te wisselen. Daarmee hebben we geprobeerd de training zo dynamisch mogelijk te maken en de kennis- en vaardigheidscomponenten nauw op elkaar te laten aansluiten. De programmering is daarmee vrij nauwgezet geworden. Temeer omdat het tijdsschema dat in de training gehanteerd wordt vrij krap is (daarbij hebben we ons laten leiden door de real-life situatie in de praktijk van toeristenslachtofferhulp, waarin werken onder tijdsdruk regelmatig voorkomt) is het voor de trainer belangrijk aan tijdbewaking te doen. Tijdbewaking mag echter geen keurslijf worden. Daar waar meer tijd nodig is of andere accenten gelegd moeten worden is het aan de trainer in de trainingssituatie om beslissingen te nemen (in samenspraak met de cursisten).

Noot 1 Zie J.W.M. Kessels en C.A. Smit; Opleidingskunde; Deventer, 1994

Qua werkvormen hebben we (gerubriceerd van passief naar actief) gekozen voor kerninstructies, leerstofbesprekingen, casusbesprekingen en rollenspellen. Deze vormen hebben we gekozen na een inventaris van de momenteel ingezette werkvormen bij toeristenslachtofferhulp en indachtig het feit dat zowel kennis als vaardigheden getraind moeten worden.

Hoewel dat in de tijdsplanning van de onderdelen niet is opgenomen kan het aanbeveling verdienen de cursisten het programma van het dagdeel voor te houden of uit te delen (dit in het kader van het stimuleren van betrokkenheid).

Dagdeel 1:

Als we kijken naar de indeling van het trainingsmateriaal dan is onderdeel 1 met name bestemd voor een kennismakingsronde en een korte introductie op de basiskennis slachtofferhulp.

Bij de kennismakingsronde (onderdeel 4) hebben we geprobeerd een op het werk afgestemde oefening te ontwikkelen waarbij tegelijkertijd oog is voor aspecten van communicatie. Daarmee is deze oefening meer dan zomaar kennismaken en worden de cursisten direct met een leersituatie geconfronteerd.

Om de cursisten daarbij enig houvast te geven wordt gestart met een kerninstructie over communicatie (onderdeel 3). Het is een basisgegeven in deze cursus en ook binnen het werken bij toeristenslachtofferhulp. Hulpverlening en ondersteuning is communiceren en onderhandelen.

De resultaten van deze oefening blijven gedurende de gehele cursus beschikbaar (aan de muur) en in te zien voor cursisten en kunnen daarmee nadere kennismaking ondersteunen. Tevens krijgt men inzicht in de motivatie van andere medewerkers voor dit werk.

Omdat we in het kader van deze training een stuk basiskennis slachtofferhulp belangrijk vinden hebben we deze samengevat tot voor deze training bruikbare omvang (onderdeel 6). Dat we daarmee niet geheel recht doen aan de inhoud van de basiskennis moge voor zich spreken.

Wij menen echter dat het belangrijker is dat de cursisten in het kader van een cursus toeristenslachtofferhulp wegwijs worden gemaakt in de basiskennis door te ruiken en te proeven aan een aantal belangrijke begrippen en procedures dan om deze uitgebreid te behandelen. De eigenheid van toeristenslachtofferhulp geeft ons inziens aan dat enig inzicht voldoende is. Tegelijkertijd is de basiskennis elders uitgebreid gedocumenteerd en adviseren wij om daar eventueel in de nascholing verder aandacht aan te besteden.

Bovendien zijn we ervan uitgegaan dat deze module ook kan worden ingezet bij en moet worden toegeschreven naar de situatie van de reguliere Bureaus Slachtofferhulp. Daar is de basiskennis bij het inzetten van deze module als aanvulling op de basistraining reeds voorhanden.

Om het actieve leren zoveel mogelijk direct te stimuleren eindigt het eerste trainingsonderdeel met een leergesprek naar aanleiding van een casus (onderdeel 7). De casus vormt de verbindende schakel tussen de basiskennis en de praktijk van toeristenslachtofferhulp.

Vergeet niet om de cursisten de leesopdracht voor bijeenkomst 2 als huiswerk mee te geven.

Dagdeel 2:

In de dagdelen 2, 3 en 4 wordt steeds ruimte genomen voor een korte evaluatie van de vorige bijeenkomst. De betrokkenheid van cursisten op de vormgeving en inhoud van de opleidingsmodule wordt daarmee zo groot mogelijk gehouden.

Natuurlijk is het ook aan de trainer om af te wegen of in het trainingstraject aandacht besteed kan worden aan hetgeen naar voren gebracht wordt. Bespreek onduidelijkheden zoveel mogelijk. Bekijk aanvullende vragen van cursisten serieus; niet alle vragen kunnen echter in het tijdsbestek van de opleidingsmodule worden behandeld. Het is in zo'n geval van het grootste belang dat er duidelijke afspraken worden gemaakt over wat er en wanneer er iets met de aangedragen vragen gedaan zal worden.

Dagdeel 2 vervolgt met een kerninstructie (onderdeel 2) die aansluit op de kerninstructie uit het eerste onderdeel.

De oefening die daarna gedaan wordt betreft met name fysieke aspecten in een gesprekssituatie (onderdeel 3). We hebben er voor de aardigheid voor gekozen opnieuw de vragen uit dagdeel 1 aan de orde te stellen, zodat de onderlinge kennismaking zich nog wat verbreedt.

We kunnen ons voorstellen dat het oefenen met ruimte niet heel gemakkelijk op gang zal komen. In dat geval verdient het aanbeveling als trainer een voorbeeld te geven hoe er kan worden 'gespeeld met ruimte en houding'.

We adviseren om enkele aspecten met de groep cursisten te inventariseren naar aanleiding van hun ervaringen in de oefening aan de hand van de geproduceerde vellen. Laat de vellen de rest van de training hangen.

De tweede kerninstructie (onderdeel 4) verdiept het thema communicatie naar de rol van beeldvorming binnen de communicatie.

In de instructie worden enkele aspecten aangestipt die te maken hebben met beeldvorming. Ook hier pretenderen we niet volledig te zijn. We denken dat het belangrijker is dat cursisten zich bewust zijn van het mechanisme. Op de kerninstructie volgt een oefening 'beeldenstorm' (onderdeel 5). De oefening vergt wat dynamiek: cursisten bewegen zich langs de vellen papier en kunnen daar hun associaties op kwijt. Cursisten zullen in de loop van de oefening elkaars associaties lezen en reacties geven (het hoeft geen stille oefening te zijn).

Ook deze beschreven vellen blijven gedurende de gehele training hangen als product van de training.

Het lijkt ons niet nodig verder op de resultaten in te gaan, omdat de vellen beschikbaar blijven. Maak er wel gebruik van als dat zo uitkomt!

Wel willen we adviseren om, als zich opvallende uitspraken voordoen, dan toch kort de tijd om de resultaten te bespreken. Onze suggestie is om dan de uitspraken integraal door te nemen (de opvallende uitspraken zullen er dan waarschijnlijk vanzelf uitspringen).

De leerstofbespreking in dagdeel 2 betreft interculturele communicatie (onderdeel 6). We hebben ervoor gekozen dat thema op het niveau van de werking ervan aan de orde te stellen.

We doen dat aan de hand van de theorievorming zoals ontwikkeld door Pinto². Zijn uitwerking van het thema vonden wij goed aansluiten op de praktijk van (onder meer) toeristenslachtofferhulp. Voor meer informatie verwijzen we naar zijn boek 'Interculturele Communicatie'.

Het gaat om een bespreking op hoofdlijnen; dat lijkt ons voldoende voor de praktijk van toeristenslachtofferhulp.

Noot 2 D. Pinto; Interculturele communicatie; Houten, 1994

In een casusbespreking (onderdeel 8) worden de lijnen van het thema toegepast op één of twee casus. Cursisten bepalen (stimuleren van betrokkenheid) in de koffie- en theestop (onderdeel 7) mee welke casus behandeld zal worden.

We hebben ervoor gekozen de casus uit de vorige oefening verder uit te werken en van een aantal vragen te voorzien.

Er kan voor worden gekozen om de cursisten eerst individueel de vragen te laten voorbereiden.

In de bespreking kunnen de lijnen van de leerstofbespreking worden gevolgd. Een vrijere bespreking is ook mogelijk. Laat een en ander afhangen van de groep.

De taal oefening (onderdeel 9) is een oefening met een hoge amusementswaarde. Al naar gelang de sfeer en het opnemend vermogen van de groep kunnen onderdeel 10 en 9 omgedraaid worden zodat het een echte uitsmijter is.

De leerstofbespreking 'sociale kaart' (onderdeel 10) is met name bedoeld om een globaal overzicht te geven van de indeling van het hulpverleningsnetwerk per rubriek of hoofdcategorie. De details van de sociale kaart worden aan de hand van de checklists in het derde deel behandeld.

Dagdeel 3:

De eerste leerstofbespreking (onderdeel 2) borduurt voort op de laatste leerstofbespreking van dagdeel 2. Leg uit dat een indeling van mogelijke problemen per rubriek/aandachtveld gegeven wordt en dat de rubrieken in dit onderdeel verder uitgewerkt worden tot checklists.

Vervolgens zullen de instellingen uit de sociale kaart gerubriceerd worden naar rubriek/aandachtveld.

Zoals in deze trainingsopzet inmiddels gewoon is geworden volgt op deze leerstofbespreking een oefening (onderdeel 3). Daartoe wordt de groep opgedeeld in kleine groepjes. Het gaat in deze oefening niet om een gedetailleerde uitwerking van de casus, maar om aan te geven welke aandachtsvelden erin voorkomen en welke organisaties nodig zijn voor het oplossen van een probleem. Door het kiezen voor een kleine groep wordt hier ook beoogd samenwerking en overleg tussen de cursisten te bevorderen. Het is aan de trainer om daar gedurende deze oefening op te letten en eventueel even op terug te komen als op dat vlak interessante dingen gebeuren.

In de kerninstructie (onderdeel 4) wordt ingegaan op het gebruik van de checklists. Benadruk vooral dat de checklists ontwikkeld zijn als ondersteuning van de medewerkers in hun hulp- en dienstverlening aan de cliënten. Medewerkers kunnen er hun voordeel mee doen. Dat kan op verschillende momenten in de ondersteuning. Leg uit dat het aan de medewerker zelf is te bepalen welk moment voor hem/haar handig en praktisch is. Het gebruik is geen voorschrift maar zorgt wel voor kwaliteit en zorgvuldigheid in het hulp-aanbod: checklists ondersteunen een actieve houding van de medewerker in de hulpverlening. Medewerkers kunnen ook op grond van opgedane ervaringen suggesties voor verbetering doen voor de checklists.

Aan de kerninstructie is een vragenronde (onderdeel 5) gekoppeld die meer op de inhoud van de bestudeerde checklists ingaat. De vragenronde heeft een verduidelijkend karakter.

Voor de casusbespreking (onderdeel 7) zijn een aantal hele praktische casus op een rijtje gezet. De casusbespreking (aan de hand van geleverde vragen) kan afhankelijk van de groepsgrootte in een groep of in verschillende sub-groepjes plaatsvinden. Iedere subgroep krijgt een aantal verschillende casus mee. Het is van belang te benadrukken dat er vaak niet één juiste oplossing is voor een probleem.

Nadat de subgroepen naar de casus hebben gekeken vindt nabespreking van de casus plaats aan de hand van genoemde vragen. Laat de casus eerst voorlezen als ervoor is gekozen de behandeling in kleine groepjes te laten plaatsvinden.

Hieronder staan de oplossingen voor de casus zoals die in de werkelijkheid van toeristenslachtofferhulp zijn gevonden.

Casus 1:

Contact opgenomen met het Finse consulaat, de luchtvaartmaatschappij en de marechaussee om te vragen of ze in moeilijkheden zou komen als ze zonder pas zou vliegen. Het bleek mogelijk.

Casus 2:

Creditcards geblokkeerd en nieuwe aangevraagd; naar het Engelse consulaat verwezen voor een nieuw paspoort. Vervolgens naar het Indiase en Thaise consulaat voor een visum. Bij de KLM de vlucht verzet.

Casus 3:

De familie gebeld en via Western Union geld laten overmaken.

Casus 4:

De mogelijkheid voorgehouden van een geldtransactie via familie. Dat wilden ze niet. Maaltijdbon gegeven en in de tussentijd Transavia gebeld en met veel moeite de vlucht vervroegd.

Casus 5:

De Kroatische ambassade kon niets doen. De familie in Duitsland gebeld die vervolgens een telefoonnummer van kennissen in Duitsland gaf. Deze kennissen hebben uiteindelijk geld overgemaakt. Het bewijs van storting is gefaxt. De overnachtingen zijn voor hem betaald. Die heeft hij later weer terugbetaald.

Casus 6:

Niet op ingegaan, hoe betrouwbaar hij ook overgekomen zou zijn. Dat doet toeristenslachtofferhulp nou eenmaal niet. Andere oplossingen voorgesteld: familie of vrienden benaderen, werkgever, geld van de bankrekening, liften.

Casus 7:

Spoorweggpolitie gebeld die er wel voor wilden zorgen dat hij gratis tot de grens vervoerd zou worden door de NS. Aan de grens zou zijn vrouw hem op komen halen.

Casus 8:

Naar een arts laten gaan en een afspraak met de apotheek gemaakt voor wat betreft de betaling van de medicijnen. Slaapplaats geregeld; contact met de familie gezocht en geld overgemaakt gekregen via faxprocedure: in dat geval bevestigt de bank per fax de overmaking van het geld (stortingsbewijs) op een rekening van toeristenslachtofferhulp, en kan toeristenslachtofferhulp (tot een bepaald maximum) geld voorschieten. Dat is in dit geval ook gebeurd.

Casus 9:

Marechaussee op Schiphol gebeld om de kluiskaart te laten blokkeren. Met het proces-verbaal van aangifte kan ze naar het bagagedepot om haar bagage te krijgen. De marechaussee begeleidt haar. Hotel gebeld; ze krijgt andere kamer. Naar consulaat verwezen. Ze krijgt nadat haar cheques geblokkeerd zijn weer nieuwe. De KLM gebeld en de vlucht verzet. Hotel gebeld en kamer geregeld tot tijdstip van vertrek.

Casus 10:

Amerikaans consulaat gebeld om te proberen de verblijfsvergunning zonder de originele papieren te krijgen. De vorige werkgever gebeld voor de papieren (waren nodig voor werkvergunning, een 'Greencard') en deze met een koeriersdienst naar het Bureau Toeristenslachtofferhulp laten sturen. Nieuwe werkgever opgebeld en situatie uitgelegd. De vlucht per KLM diverse malen verzet.

Onderdeel 8 is een gecombineerde schrijf- en spel oefening. Geef de cursisten 15 minuten om een korte, duidelijke overdracht te maken en laat hen om beurten de schriftelijke overdracht voorleggen aan de groep. Bespreek kort na.

Dagdeel 4:

In dagdeel 4 staat het oefenen centraal. Oefenen wordt afgewisseld met nog twee aanvullende kerninstructies.

We bevelen aan de behandelde stof achteraf aan de cursisten te verstrekken middels drie hand-outs. Deelnemers kunnen de behandelde stof dan nog eens rustig doorlezen.

De eerste kerninstructie (onderdeel 2) gaat in op de bijzondere aspecten van het telefoongesprek. Het telefoongesprek is een verbijzondering van het hulpverleningsgesprek. Nadat enkele bijzondere aspecten van een telefoongesprek zijn aangestipt aan de hand van de sheets kan verder worden ingegaan op de onderdelen van gespreksvoering. De onderdelen gaan in op de soorten van vragen die in een gesprek gebruikt kunnen worden.

We hebben de oefenvorm rond het telefoongesprek in de training verwerkt omdat telefonisch hulpverlening een belangrijk onderdeel is van de activiteiten van toeristenslachtofferhulp.

Voor de oefening (onderdeel 3) telefonisch hulpverlening zijn drie casus beschikbaar. De oefening wordt in drietallen gedaan. De reden hiervoor is dat de cursisten in een kleine groep wennen aan wat het betekent om een rol te moeten spelen. Iedereen in de gevormde drietallen komt in de verschillende rollen (slachtoffer, hulpverlener, observator) een keer aan de beurt.

Voor de observator is een formulier beschikbaar. Het is verstandig uit te leggen dat het formulier bedoeld is als leidraad voor de observatie (en geen examenvel of iets dergelijks). Met het formulier kan de observator in staat gesteld worden de kerninstructie en de gespeelde situaties aan elkaar te koppelen zodat een goede nabespreking kan worden bevorderd.

Nabespreking vindt plaats in de grote groep.

Er kan voor worden gekozen aan het eind van de oefening een aantal samenvattende opmerkingen te maken.

Houd de tijd in de gaten en geef per 5 minuten een tijdssignaal voor de wissel.

De kerninstructie uit onderdeel 4. borduurt weer voort op de kerninstructie van onderdeel 3 (en op de instructie uit onderdeel 2 van hoofdstuk 4). Zoals in de uitwerking van de training beschreven staat kan hier sheet 2A worden teruggehaald (eerste sheet hoofdstuk 4), zodat het de cursisten

duidelijk is welke logische ontwikkeling er in de training zit. Maak bij de behandeling van de technieken duidelijk dat er een stuk overlap zit naar de onderdelen van gespeksvoering.

De rollenspellen zijn vaak het meest confronterende gedeelte van de training. Tegelijkertijd doen ze een groot appèl op de vaardigheden van de cursisten. Over de werkvormen casusbesprekingen en rollenspellen staat paragraaf 7.2 aanvullende informatie. Het is belangrijk om de basisregels aan de cursisten voor te houden. Besteed kort aandacht aan de spannende en leerzame kant van een rollenspel.

Ter ondersteuning van de leerzame en leuke kant van het rollenspel en rekening houdend met de door ons geformuleerde basisregels hebben we twee vormen ontwikkeld waarvan wij denken dat ze het beste aan onze doelstelling beantwoorden.

De gekozen vormen vergen wel wat extra concentratie van zowel trainer als deelnemers. Er kan natuurlijk naar eigen inzicht worden gevarieerd met de vorm van het rollenspel.

Overweeg om (let op de sfeer in de groep) al voor de eerste koffie- en theestop de rolbeschrijvingen voor het eerste rollenspel (kies er een van de drie) uit te delen.

Leg uit dat de spelers spelen namens de groep die zij vertegenwoordigen.

Bij de uitvoering van het rollenspel volgens de time-out methode (onderdeel 7) kan erop worden gewezen dat het aanvragen van een time-out niet alleen mag gebeuren op een tijdstip waarop een van de spelers het niet meer weet, maar op elk moment dat hij of zij overleg wenst met de groep. Het observatieformulier wordt door de twee groepen die observeren verschillend gebruikt. Het gaat om een omgekeerde of gespiegelde observatie-opdracht. De groep 'slachtoffers' die de hulpverlener observeert kijkt met name naar gebruikte onderdelen en technieken (en die registreren), terwijl de groep 'hulpverleners' die het slachtoffer observeert kijkt naar welk effect een gebruikte methode heeft op het slachtoffer (en dat effect registreren).

Bij de uitvoering van het rollenspel volgens de wisselmethode (onderdeel 9) is het belangrijk dat de cursisten wordt voorgehouden niet te vaak te interveniëren met een wissel. Voor elke beslissing tot een wissel kan de trainer achteraf om een toelichting vragen aan degene die de wissel uitvoert. Het is verstandig dat vooraf te melden, zodat cursisten weten waar ze aan toe zijn.

Let er bij de nabespreking van een rollenspel op dat eerst de spelers gelegenheid krijgen om op de plek waar zij het spel gespeeld hebben te vertellen hoe zij het spel ervaren hebben. Ook bij een eventuele tussentijdse bespreking blijven de spelers op de speelplaats zitten. Dat maakt het gemakkelijker de situatie verder uit te laten spelen. Heeft het spel de eindfase bereikt en volgt de nabespreking, dan kunnen de spelers, nadat zij hun reacties hebben gegeven weer plaatsnemen in de groep die zij vertegenwoordigen.

De laatste evaluatie (onderdeel 10) betreft de gehele training. Het kan aanbeveling verdienen hiervoor een evaluatieformulier te gebruiken. Als er zaken zijn die cursisten aandragen en tijdens de training niet aan de orde zijn geweest, maak dan een lijst met onderwerpen voor verdere na- en bijscholing, indien het onderwerp door meerdere cursisten genoemd wordt.

7.2 Informatie-overdracht; werken met casusbesprekingen en rollenspellen

In deze training wordt een aantal instrumenten gebruikt om informatie over te dragen. Ze staan beschreven in de voorgaande paragraaf 7.1.

Naast de (passieve) kerninstructies en leerstofbesprekingen maken we gebruik van casusbesprekingen en rollenspellen.

Bij deze beide laatste willen we in deze paragraaf wat langer stilstaan vanuit het perspectief van de informatie-overdracht.

In zijn leercyclus onderscheidt Gagné³ negen stappen ('instructional events' om leerdoelen te bereiken. Die stappen zijn achtereenvolgens:

- 1 Aandacht verkrijgen (contact leggen, pakkend begin)
- 2 Leerdoel en werkwijze duidelijk maken (wat kun je straks, hoe komen we daar?)
- 3 Voorkennis ophalen (samenvatten per onderdeel)
- 4 Presentatie van de leerstof (schematisch overzicht, kernpunten, voorbeelden, visualiseren)
- 5 Begeleiding van het leerproces (oplossingen laten geven, vragen stellen, laten verwerken leerstof)
- 6 Oproepen van het geleerde (laten oefenen, opdrachten geven)
- 7 Feedback geven (corrigeren, suggesties, aangeven wat goed ging)
- 8 Evaluatie (produkt: wat hebben we bereikt?; proces: ging presentatie naar wens?)
- 9 Helpen onthouden en toepassen (herhalen, relaties naar praktijk, oefensituaties in de praktijk)

Als we deze leercyclus toepassen op onze methodiek, dan zien we dat bij het gebruik van casusbesprekingen en rollenspellen met name stap 6 en met 7 van belang zijn. Stap 4 en 5 wordt vooral bereikt tijdens leerstof-besprekingen en kerninstructies

Tevens wordt aan de hand van stap 9 aanbevolen om in de eerste periode na de training met nieuwe medewerkers herhalingsoefeningen/-besprekingen aan te gaan.

Nadat de beschikbare informatie is gepresenteerd via kerninstructies en leerstofbesprekingen gaan de deelnemers aan de basistraining zelf in casus-besprekingen aan de slag met de beschikbare informatie. De deelnemers zijn actief bezig met de gepresenteerde kennis. De geleverde informatie wordt kritisch bekeken en teruggehaald en gereproduceerd. De rol de trainer is een stimulerende. Daartoe kunnen:

- stiltes gebruikt worden om deelnemers voldoende na te laten denken;
- deelnemers gemotiveerd worden in eigen woorden het geleerde aan de hand van de casus te formuleren;
- verhelderende vragen worden gesteld (geen twee vragen tegelijk, niet zelf het antwoord geven, toelichting vragen, voorkom 'afgaan');
- ruimte worden gelaten aan de deelnemers om vragen te stellen (let erop dat iedereen de vraag verstaan heeft en beantwoord vragen altijd naar de groep toe; geef aan als het antwoord niet voorhanden is en check of het antwoord voldoende was).

De casusbesprekingen en rollenspellen in de training sluiten nauw aan op de behandelde stof. Om overzicht te bevorderen heeft elke oefening een omschrijving meegekregen. Daar kan in een evaluatie aan worden gerefereerd.

Geef steeds aan het begin van een oefening aan wat ermee beoogd wordt.

Noot 3 R. Gagné en L.J. Briggs; Principles of instructional design; Londen, 1974

Verder is het voor het goede verloop van de oefening van belang dat er een duidelijke instructie wordt gegeven hoe de oefening in zijn werk gaat en wat er wordt verwacht (een schriftelijke neerslag van een oefening in tweetallen of een uitgespeeld en nabesproken rollenspel bijvoorbeeld). Ook wordt aangegeven hoeveel tijd er met de oefening gemoeid kan zijn en eventuele faseringen in onderdelen van de oefening (bijvoorbeeld: voorbereiden, uitvoeren, nabespreken).

De oefeningen staan uitgewerkt op papier. Maak in de voorbereiding voldoende kopieën zodat deze aan de deelnemers kunnen worden uitgereikt bij aanvang van de oefening.

Het is belangrijk rollenspelen na te bespreken. Deelnemers blijven zo gemotiveerd (wijk niet teveel af en weid niet teveel uit, anders kan een tegengesteld effect optreden). Op deze is een dubbel rendement te behalen uit de oefening (het oefenen zelf en de nabespreking leveren rendement op).

Laat altijd eerst de deelnemers die een rollenspel hebben uitgevoerd aan het woord. Het is verstandig ze daarbij even op de 'speelstoel' te laten zitten, zodat ze vanuit de oefening zelf kunnen reageren. Daarna kunnen de andere deelnemers reageren. Wijs de deelnemers erop dat geobjectiveerde opmerkingen als 'jij was behoorlijk opdringerig' daarin niet thuishoren (fout doen kan niet, anders doen wel!). Stimuleer andere deelnemers te reageren door met voorbeelden aan te geven wat zij er van vonden en hoe zij een en ander zouden hebben aangepakt. Ga na of gegeven reactie herkenning oproepen bij degenen die de oefening uitvoerden.

Het is heel belangrijk de uitkomsten van oefening en nabespreking van het niveau van de oefening te tillen naar een algemener niveau (wat kunnen we hieruit leren?). Probeer deelnemers met gerichte vragen te stimuleren deze conclusies of evaluatie zelf te trekken of te doen.

Zowel casusbesprekingen als rollenspelen worden gekenmerkt door het feit dat er niet één oplossing is. De nadruk ligt ook niet op het vinden van de goede antwoorden, maar op reflectie op de weg waarlangs een oplossing bereikt kan worden. Deelnemers leren systematisch nadenken en handelen en beargumenteerd aan te geven waarom zij voor een bepaalde (andere) oplossing gekozen hebben. Tegelijk leren ze om elkaar feedback te geven op een positief-kritische en tegelijk stimulerende wijze.

De trainer heeft daarin een voorbeeld-rol te vervullen. Feedback door de trainer is belangrijk. Corrigerend optreden van de trainer zal dan ook altijd in de vorm van concrete suggesties gericht op verbetering geschieden.

Laat daarbij niet na te reageren op wat goed ging. Ook van positieve terugkoppeling leren deelnemers. Maak er bewust gebruik van.

Overigens is er bij terugkoppeling wel een verschil aan te geven in het toepassen van feitenkennis in casusbesprekingen en het uitspelen van een gesprek in een rollenspel. In een casusbespreking zal immers sneller sprake zijn van een 'juist' antwoord op grond van kennis en informatie. Soms worden echter ook in casusbesprekingen verrassende nieuwe oplossingen aangedragen.

7.3 Praktische tips rond het organiseren van een training

Voorafgaand aan de training

- Afspraken maken:

Zorg voor een tijdige reservering van voldoende ruimte en hulpmiddelen die voor de training nodig zijn. Dat zijn in elk geval een overhead-projector en/of flipover (en eventueel voldoende A3 en A4 papier).

Zeker als het om een externe ruimte gaat is tijdig reserveren het begin van een succesvolle training.

Als de ruimte waarin getraind wordt onbekend is, maak dan afspraken over de grootte van de zaal en mogelijkheden van uitwijken naar kleinere ruimtes (of zitjes) voor het uitvoeren van de oefeningen.

Als wordt overwogen een extern trainer of gastdocent in te schakelen, zorg dan voor een tijdige oriëntatie ten aanzien van mogelijkheden en onkosten. Veelal kan een training of bijdrage daaraan op maat worden geleverd. Het maken van goede afspraken is heel belangrijk.

- **Huisvesting:**

Zorg voor een ruimte die afgestemd is op de groepsgrootte en geschikt is voor de activiteit waarvoor deze nodig is. Voorkom verrassingen en bedenk voor de training waar welke activiteiten kunnen plaatsvinden (denk aan meerdere ruimtes/zitjes voor onderdelen in subgroepen).

Als de ruimte wel bekend is maar deze nog nooit is gebruikt voor trainingsactiviteiten is het raadzaam ook dan bovengenoemde vragen door te nemen. Ideeën over bruikbaarheid van de ruimte hoeven niet te kloppen met de werkelijke gebruikswaarde.

- **Inwendige mens:**

Als er maaltijdoverschrijdend wordt getraind (twee dagdelen achter elkaar is een mogelijkheid) zorg dan voor goede afspraken over of mensen eigen eten meenemen dan wel of er een gezamenlijke lunch wordt gebruikt op kosten van de organisatie (leuke binnenkomer!) Koffie- en theestops zijn vrij kort. Zorg dat er voldoende koffie en thee klaarstaat en laat dat vooral door anderen regelen. Tijdens een training komt de trainer daar niet aan toe. Zijn/haar verantwoordelijkheid is de training.

- **Materiaal:**

Het is van groot belang dat het materiaal er verzorgd uitziet. Het stimuleert deelnemers en geeft ze het gevoel dat de zaken serieus worden aangepakt. Zorg voor voldoende kopieën van opdrachten, casus, rolbeschrijvingen, scorevellen en hand-outs. Zorg voor losse exemplaren per onderdeel/-opdracht.

Sheets ondersteunen de lijn van je verhaal zowel voor de luisteraar als voor jezelf. Zorg dat er een extra overdruk op gewoon papier voorhanden is (of gewoon de tekst van leerstof of kerninstructie), zodat de aandacht bij de deelnemers kan zijn.

De sheets staan verkleind afgebeeld in de hoofdstukken 3 tot en met 6 en zijn als bijlage op ware grootte bijgevoegd bij deze opleidingsmodule. Bij de tekstvoering per sheet is rekening gehouden met het gebruik van een leesbare lettergrootte.

Tenslotte: zorg voor voldoende A3 en A4 vellen inclusief stiften.

- **Vorbereiding:**

Neem het trainingsmateriaal tijdig door. Maak aantekeningen van zaken die belangrijk zijn voor de uitvoering van de training.

Bedenk of de training letterlijk gevolgd zal worden dan wel het aanbeveling verdient er een 'training op maat' van te maken.

Zeker voor trainingssituaties waarin medewerkers die reeds werkzaam zijn bij een regulier Buro Slachtofferhulp (modulaire training) kunnen delen worden overgeslagen. In dat geval zijn waarschijnlijk alleen de hoofdstukken 4 tot en met 6 (plus kerninstructie communicatie uit hoofdstuk 3) van belang.

Zorg voor voldoende beheersing van de stof en houd in de voorbereiding en ordening van materiaal de (eventueel aangepaste) trainingsvolgorde aan.

Tijdens de training

- **Klaarzetten van meubilair en hulpmiddelen:**

Zorg dat alles tijdig op zijn plaats staat, zodat er tijd en aandacht voor de deelnemers is als zij binnenkomen. De eerste kennismaking/indruk is van groot belang voor het verdere verloop van de training.

- Huishoudelijke zaken:
Denk aan mededelingen/afspraken rond het al dan niet toegestaan zijn van roken tijdens de training en in de pauzes (zo ja, waar dan?), koffie- en theepauzes, eventuele lunchpauze en verdere logistiek van het gebouw waarin de trainingsruimte zich bevindt.
Geef eventuele huisregels door (zeker van belang als er extern getraind wordt)
- Storende invloeden:
Ga na of er storende invloeden zijn (denk onder andere aan overmatig geluid, te weinig of verkeerd licht, te weinig of teveel ventilatie, te hoge of te lage temperatuur, verkeerde opstelling meubilair) en of je die bij de aanvang van de training kunt reduceren.
- Tijdsbewaking/tijdgebrek:
Zorg voor een gemakkelijk afleesbaar uurwerk.
Door het inzichtelijk maken van het programma per dag worden deelnemers mede-verantwoordelijk gemaakt voor de tijdsbewaking. Het is natuurlijk wel zo dat de trainer daarvoor eindverantwoordelijk blijft.
Stel eventuele tijdsoverschrijding aan de orde en maak duidelijk hoe daarmee zal worden omgegaan (verschuiven van onderdelen, inkorten onderdelen, bezwaar tegen langer doorgaan?).
- Voorbeeldfunctie trainer:
De trainer bepaalt in belangrijke mate wat er wel en niet kan en zal gebeuren tijdens een training. Deelnemers reageren op de persoon en aanpak van de trainer. Een trainer bedenkt zich van tevoren hoe hij/zij wil dat anderen zich opstellen en stelt zich vervolgens daarnaar op.
Gedrag en houding van anderen kunnen zo positief worden beïnvloed.
- 'Cadeautjes':
Tijdens een training kan ervoor worden gekozen gebruik te maken van zogenaamde 'cadeautjes'. Dat zijn zaken die niet direct met de inhoud van de training te maken hebben maar de stemming positief kunnen beïnvloeden. Het zijn weggevertjes. Het kan gaan om een anekdote, een citaat of heel materieel om een kleinigheidje. Naar onze ervaring kunnen deze 'cadeautjes', zeker in de eindfase van een training, goed werken.

Na afloop van de training

- Vragen die zijn blijven liggen:
Maak direct na afloop van een training een lijst van zaken die in de training onvoldoende aan bod zijn geweest en die nadere aandacht behoeven in de nascholing. Dat kunnen vragen zijn die door deelnemers geopperd zijn in de evaluatierondes. Ook de trainer kan echter aanlopen tegen het feit dat bepaalde onderdelen niet goed uit de verf zijn gekomen in deze groep of waar in de opzet geen rekening mee is gehouden terwijl ze voor de uitoefening van het werk van belang (kunnen) zijn.
Spreek altijd af met deelnemers dat daarop wordt teruggekomen.
- Zorg voor follow-up activiteiten:
Zoals in hoofdstuk 7.2. gezegd is kent de leercyclus van Gagné een negende stap waarbij ervan wordt uitgegaan dat op de werkplek verdere relaties gelegd worden tussen training en praktijk en waar nodig verdere oefensituaties gecreëerd worden en nascholing geleverd wordt.
Dat betekent dat naast aandacht voor de vragen die zijn blijven liggen ook een aanbod geformuleerd moet worden voor aanvullende scholing en deskundigheidsbevordering. Dat kan een verdieping zijn van de stof uit deze training maar ook een aanvulling daarop (bijvoorbeeld: hoe zit de politie-organisatie in elkaar?). Verder verdient het ons inziens aanbeveling in de eerste periode verder met casuïstiek (besprekingen en uitspelen) te oefenen. Daarvoor kunnen weer oefeningen uit de training worden gebruikt, maar natuurlijk ook eigen materiaal.

- Zorg voor begeleiding door collega-vrijwilligers:
Getrainde medewerkers zullen zo snel mogelijk aan de slag willen. Als eerste is daarom een inwerkperiode van belang. En als tweede natuurlijk zo snel mogelijk een echte cliënt.
Overweeg om als het om een nieuwe medewerker gaat gedurende deze eerste periode een mentor aan te wijzen uit de medewerkers die al in dienst zijn. Middels het mentormodel kunnen 'echte' cliënten een belangrijke rol vervullen in dit helpen toepassen van het geleerde in de praktijk, zonder dat dit overigens ten koste hoeft te gaan van de kwaliteit.

Bijlage: overheadsheets

Communicatie:

- zender
- ontvanger
- informatie
- boodschap
- ruis (interne en externe)

Communicatie-boodschap en communicatie feedback (Pinto, 1994):

Boodschap

- 1 wat ga ik zeggen?**
- 2 wat zeg ik werkelijk?**
- 3 wat hoort de ander?**
- 4 wat denkt de ander te horen?**

Feedback

- 5 wat is de ander van plan te antwoorden?**
- 6 wat antwoordt de ander werkelijk?**
- 7 wat hoor ik de ander zeggen?**
- 8 wat denk ik dat de ander zegt?**

Vier voorwaarden voor een effectief communicatieproces (Pinto, 1994):

- **technisch**
- **cognitief**
- **interpretatief**
- **affectief**

Psychosociale aspecten

- een misdrijf als schokkende gebeurtenis
- psychosociale gevolgen voor slachtoffer
- twee verwerkingsmodellen

Een misdrijf als schokkende gebeurtenis

- buiten de normale menselijke ervaring
- leedtoebrengend
- onverwacht
- reacties die volgen zijn normale reacties op een abnormale gebeurtenis

Psychosociale gevolgen voor slachtoffer

- machteloosheid
- verlies van controle en voorspelbaarheid
- onveiligheid
- verlies van vertrouwen
- kwetsbaarheid
- angst
- lichamelijke reacties

Verwerking: twee modellen

- **Fasenmodel:**
gebeurtenis
ongeloof, schrik
emoties:
ontkenning/herbeleving
acceptatie/(re)integratie
- **Scenariomodel:**
verwerken van gebeurtenis in
levensverhaal door her-
schrijven levensverhaal,
rollen herdefinieren, regie
herwinnen

Juridische aspecten

- rechterlijke organisatie
- rechtsgebieden
- de strafrechtelijke procedure
- Terwee en het strafrecht
- soorten schade
- het schaderegelingsproces

Rechterlijke organisatie

- hoge raad
- gerechtshoven
- rechtbank
(enkelvoudige/meervoudige kamer)
- kantongerecht

- - - - -

- rechter-commissaris

Rechtsgebieden

- **Civiele recht**
regelt conflicten tussen individuele burgers onderling
benadeelde start procedure
- **Strafrecht**
regelt conflicten (strafbare feiten) tussen overheid/
samenleving en individuele burgers;
officier van justitie/openbaar ministerie start procedure
- **Verkeersrecht**
regelt conflicten in het verkeer;
heeft zowel civielrechtelijke als strafrechtelijke elementen

De strafrechtelijke procedure

- misdrijf
- aangifte
(melding, dagrapport, proces-verbaal)
- opsporing
(verdachte bekend/onbekend)
- inzending naar OM
- beslissing OM
(transactie, sepot, vervolging)
- zitting
- uitspraak rechter
(vrijspraak, ontslag van rechtsvervolging, veroordeling)

Terwee en het strafrecht

- **Politie:**
informatieverschaffing
bejegening
schadebemiddeling
- **Openbaar Ministerie:**
informatieverschaffing
gesprek met slachtoffer
bij beslissing rekening
houden met slachtoffer
schaderegeling via:
 - voorwaardelijke transactie
 - voorwaardelijk sepot
 - veroordeling
 - voeging benadeelde partij

Soorten schade

- **Materiële schade:**
ziektekosten
repatriëring
inkomstenderving
goederen
geld en geldswaardepapieren
reiskosten
extra redelijk gemaakte
onkosten
- **Immateriële schade:**
fixatie van de inbreuk die een
misdrijf op iemands leven
heeft gemaakt, rekening
houdend met psychisch en
medisch letsel en de persoon
van het slachtoffer

Het schaderegelingsproces

- eigen voorzieningen slachtoffer
verzekeringen
sociale verzekeringen

Resteert restschade, dan

- onderlinge regeling
dader-slachtoffer
- strafrecht en/of civielrechtelijke procedure
- fondsen:
schadefonds geweldsmisdrijven
stichting mgm
bond zonder naam
buitenlandse culturele verenigingen/charitas

Verbale communicatie

- **eenduidig taalgebruik**
- **impliciet en expliciet**

Nonverbale communicatie

- **bedoelde/bewuste non-verbale communicatie**
- **onbedoelde/onbewuste non-verbale communicatie**

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

Beeldvorming

- **beelden van de werkelijkheid**
- **vereenvoudiging en model-
lering**
- **de rol van normen en
waarden**
- **verschillende beelden van de
werkelijkheid (wereldbeelden)**

Twee soorten reacties

- **bewuste reacties:
ontkennen/afweren of
onderkennen/toelaten**
- **onbewuste reacties:
niet alert zijn op verschillen**

Wat is een cultuur? (Pinto, 1994)

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.

Cultuurverschillen (Hofstede, 1984)

- 1 maatschappelijke ongelijkheid**
- 2 individualisme versus collectivisme**
- 3 mannelijkheid versus vrouwelijkheid**
- 4 onzekerheidsvermijding**

Pinto (1994)

Culturen met een:

- fijnmazige structuur van gedragsregels (f)**
- grofmazige structuur van gedragsregels (g)**
- gemengde structuur van gedragsregels (m)**

Interculturele communicatie (ICC)

- 1 intercultureel bewustzijn (ICB)
- 2 dubbel perspectief (DP)
- 3 drie stappen methode (DSM)

Stap 1: Leer je eigen cultuur-gebonden normen en waarden kennen.

Stap 2: Leer normen, waarden en gedragscodes van de ander kennen.

Stap 3: Stel de omgangswijze met verschillen in normen en waarden vast in deze situatie. Stel vervolgens de eigen grenzen vast en maak deze duidelijk aan de ander.

Beoogde effect van de DSM methode:

- **wegnemen van vooroordelen**
- **begrijpen, accepteren en respecteren van andermans normen en waarden**
- **vaststellen en duidelijk maken van eigen grenzen ter voorkoming van irritaties, onbegrip en overdreven tolerantie**

Een slachtoffer-toerist kan te maken krijgen met:

- praktische problemen
- financiële problemen
- juridische problemen
- emotionele problemen
- medische problemen
- sociaal-maatschappelijke problemen

Praktische aspecten:

- ambassades en consulaten
- marechaussee en grensbewaking
- hotels
- reisbureaus
- vervoersmaatschappijen
- uitgaanssector
- vvv
- middenstand
- alarmcentrales/anwb
- financiële dienstverlening (cheques en credit cards)
- banken
- verzekeringsmaatschappijen
- tolken

Financiële aspecten:

- financiële dienstverlening (cheques en creditcards)
- banken
- verzekeringsmaatschappijen
- politie (bemiddeling)
- familie of kennissen
- reisgenoten
- fondsen
- ambassades en consulaten

Juridische aspecten:

- politie
- justitie
- verzekeringsmaatschappijen (rechtsbijstand)
- juridische dienstverlening
- anwb
- fondsen

Emotionele aspecten:

- cultureel-maatschappelijke organisaties
- crisisopvang
- ziekenhuis-maatschappelijk werk
- internationale slachtofferhulp
- familie of kennissen
- reisgenoten

Medische aspecten:

- huisartsen
- tandartsen
- apothekers
- ziekenhuizen/eerste hulp
- verzekeringsmaatschappijen
- verslaafdenzorg

Sociaal-maatschappelijke aspecten:

- **familie**
- **reisgenoten**
- **cultureel-maatschappelijke organisaties**

Een checklist geeft per aandachtsveld/categorie een overzicht van problemen/vragen die zich voor kunnen doen. Het overzicht is gebaseerd op ervaringen binnen toeristenslachtofferhulp en daardoor praktisch van aard.

Checklists samen vormen onderdeel van het draaiboek van het bureau.

Doel van de checklists:

- 1 tot een snelle en adequate inventaris van problemen komen
- 2 ondersteuning aan het slachtoffer overzichtelijk maken voor zowel medewerker als cliënt
- 3 bevorderen van de uniformiteit in de dienstverlening
- 4 vergemakkelijken van inwerken nieuwe medewerkers
- 5 bevorderen van overzicht in registratie en overdracht

Gebruik van de checklists kan op diverse momenten in de ondersteuning

- 1 voorafgaand aan het gesprek**
- 2 in de beginfase van het gesprek**
- 3 tijdens het gesprek**
- 4 in de eindfase van het gesprek**
- 5 na afloop van het gesprek**

- gesprekspartners zijn niet zichtbaar voor elkaar
- nonverbale communicatie beperkt zich tot de stem (klank, snelheid, hoogte etc.)
- mogelijkheden tot ingrijpen minder groot
- grotere kans op misverstand en miscommunicatie
- meestal compacter dan gesprek vis-a-vis
- fasen van gesprek (intro - middendeel - afsluiting)

Onderdelen van gespreksvoering:

1 Oriënterend vragen:

- open vragen/doorvragen (wat is er (verder) gebeurd?)
- aanmoedigen (nonverbaal gedrag, oogcontact etc.)
- ordenen (ik vat samen, u bent boos over ...)

2 Technisch vragen:

- inkaderen/afremmen (ik wil overgaan naar ...)
- gericht vragen (heeft u contact gehad met ...)
- info geven (de politie kan ...)

3 Reguleren:

- inhaken
(herhalen)
- geruststellen/
ondersteunen
(dat kan ik mij voorstellen)
- verduidelijken
(misverstanden onder-
kennen)

4 Stimuleren:

- indruk weergeven
(ik merk dat ...)
- uitwijken
(kopje koffie?)
- stiltes gebruiken
(laten gebeuren)

- 1 probleemverkenning
- 2 probleemomschrijving
- 3 mogelijkheden voor aanpak
- 4 probleemoplossing
- 5 afsluiting

Gespreksvoering: technieken

- emotionele openheid bevorderen
- steunen
- sturen
- soorten vragen
- informeren
- contact
- lichaamstaal
- codes

Spelregels rollenspel:

- leef je in
- reageer op je medespeler en de situatie
- fout doen kan niet, anders doen wel
- leer van elkaar
- wees samen verantwoordelijk

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



TOURIST ASSISTANCE SERVICE THE HAGUE

TAS
THE HAGUE



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



van dijk, van soomeren en partners