

INFORMATIE GEZOCHT!

Communicatie tussen slachtoffers en hulpdiensten na een ramp.

Achtergrond

- Onderzoek in opdracht van FOD Binnenlandse Zaken – Algemene Directie Crisiscentrum
- Eindrapport '[Opvolging slachtofferschap. Onderzoek naar de nazorg bij slachtoffers van rampen](#)' (mei 2012)
- Uitgangspunt onderzoek
 - Rampen vereisen een omvattende nafase
 - In rekening nemen van alle mogelijke noden van slachtoffers
 - Belang van psychosociale, juridische, financiële en materiële aspecten

Achtergrond

- Doelstellingen onderzoek
 - Inventaris nazorgaanbod voor slachtoffers van rampen in België.
 - **Via slachtofferbevraging komen tot een studie van structurele noden en behoeften van slachtoffers van rampen**
 - Voldoet bestaande aanbod aan de behoeften van de slachtoffers? Aanbevelingen beleid?
- Geselecteerde cases
 - Gasexplosie Gellingen, 30 juli 2004
 - Treinramp Buizingen, 15 februari 2010
 - Overstromingen Geraardsbergen, 13 november 2010

Achtergrond

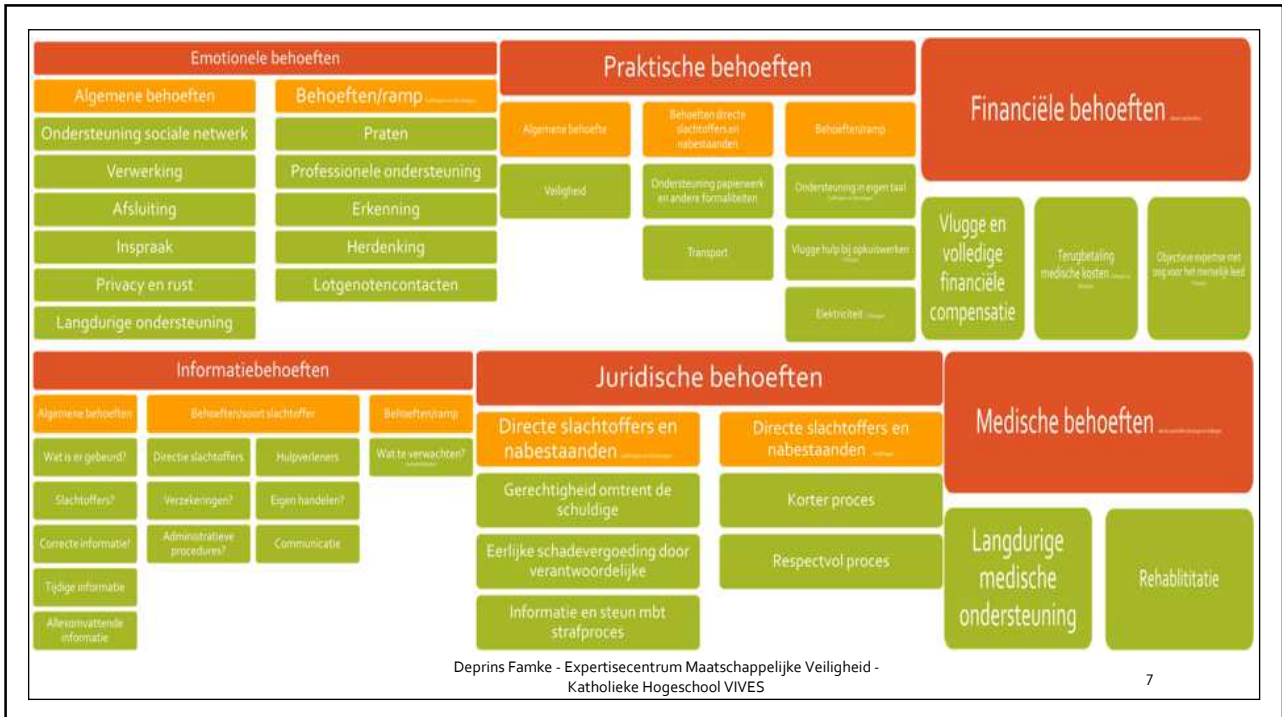
- Nafase is ruimer dan nazorg
 - Begin en einde?
- Vier elementen
 - Menselijk, juridisch, economisch en leerelement
- ONVEE
 - Verwachten
 - Eenheid
- REIMS
 - Informatie

Achtergrond

- Via semi-gestructureerde interviews
 - Problemen
 - Tijdlijn
- Wie zijn de slachtoffers?
 - 1^e groep: directe slachtoffers (n:12)
 - 2^e groep: na(ast)bestaanden van de slachtoffers (n:4)
 - 3^e groep: hulpverleners (n:16)

OVERZICHT BEHOEFTE

NAFASE



De basis van alles is... INFORMATIE

“On a besoin d’une information multiple, à tous niveaux. Le niveau médical, suivi administratif, suivi judiciaire, suivi professionnel”.

“ (...) we wisten niet 'wat is er gebeurd?', 'wat gaat er gebeuren?' (...)” (direct slachtoffer Geraardsbergen)

“Wij hadden geen enkele informatie hoe het verder verloop is geweest, wat er met de mensen gebeurd is, of waar of hoe.” (direct slachtoffer, Buizingen)

“Au niveau de la commune, rien du tout, pas de communication, pas d’avertissement, pas un coup de téléphone pour dire 'bien voila, ça c’est passé’” (HV en direct slachtoffer Gellingen)

De basis van alles is... INFORMATIE

- Alle slachtoffers
 - Nood aan TIJDIGE, CORRECTE en ALLESOMVATTENDE informatie
 - Wat gebeurd is – wat nog te gebeuren staat
- En verder
 - Eén informatiepunt
 - Doorverwijzing naar andere diensten
 - Zelf parcours uitstippelen of met ondersteuning
 - Langdurige communicatie – continuïteit!
 - Eerlijke communicatie
 - Oog voor individuele behoeften en vragen

De basis van alles is... INFORMATIE

- Aantal initiatieven komen hieraan (deels) tegemoet:
 - Samenwerkingsakkoord van 7 april 1998 inzake slachtofferzorg tussen de staat en de Vlaamse Gemeenschap
 - Overlegstructuren: Nationaal Forum voor Slachtofferbeleid, arrondissementele raad voor slachtofferbeleid en welzijnsteams slachtofferzorg
 - Coördinatiecel voor Informatie en Slachtofferonthaal, Opvolgingscel (FOD Justitie)
 - Juridische afdwingbaarheid?
 - Psychosociaal Coördinatiecomité (PSCC), stuurgroep Volksgezondheid (FOD Volksgezondheid)

De basis van alles is... INFORMATIE

- Hulpverleners
 - Informatie over eigen handelen
 - Betere communicatie tussen de verschillende betrokken diensten

"Dat er iemand eens komt uitleg geven. (...) Van 'kijk jongens, dat hebben jullie gedaan. We zouden in de toekomst beter dat moeten doen in coördinatie met dat en dat'. Een evaluatie in feite, dat zou wel eens interessant zijn". (HV – Geraardsbergen)

"Dat is een vraag die mij 's avonds wel parten speele, van 'heb ik het wel goed gedaan?'. Dan ben ik eigenlijk voor mezelf een beetje een antwoord gaan zoeken. Dat is wel een beetje jammer. Er wordt les gegeven over rampenplannen op politiescholen maar dat zou wel een beetje beter kunnen. Dat je achteraf – individueel of in groep – eens een gesprek met iemand hebt". (HV – Buizingen)

Informeren van alle 'slachtoffers'

- Aantal cruciale vragen:
 - Wie moeten we informeren?
 - Ruime begripsbepaling slachtoffers
 - Onmiddellijke contactname betrokken organisaties/diensten – multidisciplinaire informatieverstrekking
 - Waarover moeten we informeren?
 - Wie moet informeren?
 - Oprichting Informatie- en adviescentrum (AIC) in de schoot van het Psychosociaal Interventieplan (PSIP)
 - Brug tussen overheid en bevolking
 - Beheerd vanuit verschillende niveaus
 - Financiering?
 - Wanneer informeren?

Informereren van hulpverleners

- Debriefings
 - Eerder van structurele aard
 - Geen verplichting
- Informele, interne opvolging
 - Vraagt om het omzetten van deontologie in de realiteit

Meer weten?

famke.deprins@vives.be