



Over leven na de moord

De gevolgen van moord en doodslag
voor de nabestaanden van de
slachtoffers en de ondersteuning
door Slachtofferhulp Nederland

Anton van Wijk
Ilse van Leiden
Henk Ferwerda

Beke *reeks*

Over leven na de moord



Over leven na de moord

De gevolgen van moord en doodslag
voor de nabestaanden van de
slachtoffers en de ondersteuning
door Slachtofferhulp Nederland

Anton van Wijk
Ilse van Leiden
Henk Ferwerda

Beke *reeks*

In opdracht van

Ministerie van Veiligheid en Justitie, Wetenschappelijk Onderzoek- en Documentatiecentrum (WODC)

Met medewerking van

Antoon Smulders

Karin Tijhof

Vertaling samenvatting

Willy Schaap & Ingrid Smeets

Omslagillustratie en opmaak

Marcel Grotens

Drukwerk

GVO Drukkers & Vormgevers B.V.

Anton van Wijk, Ilse van Leiden en Henk Ferwerda

Over leven na de moord

De gevolgen van moord en doodslag voor de nabestaanden van de slachtoffers en de ondersteuning door Slachtofferhulp Nederland

ISBN/EAN

978-90-75116-81-6

© 2013, WODC, Ministerie van Veiligheid en Justitie. Auteursrechten voorbehouden.

Inhoud

Voorwoord	9
Samenvatting	11
1 Inleiding	21
1.1 Moord en doodslag in Nederland	21
1.2 Nabestaanden van slachtoffers van levensdelicten	24
1.2.1 <i>Psychische gevolgen</i>	24
1.2.2 <i>Rouwverwerking</i>	25
1.2.3 <i>Problemen</i>	25
1.2.4 <i>Behoeften</i>	26
1.3 Hulpverlening aan nabestaanden van slachtoffers van levensdelicten	27
1.4 Slachtofferhulp Nederland	28
1.5 Casemanagers Levensdelicten	29
2 Een onderzoek onder nabestaanden van slachtoffers van levensdelicten	33
2.1 Vraagstelling en onderzoeksvragen	33
2.2 Methoden van onderzoek	34
3 Resultaten van de eerste meting	41
3.1 De zaken	42
3.2 Contact en afspraken met de casemanager	43
3.3 Psychische en emotionele gevolgen	48
3.4 Lichamelijke gevolgen	57
3.5 Sociale gevolgen	61
3.6 Praktische gevolgen	64
3.7 Juridische gevolgen	71
3.8 Waardering van de leefgebieden	75
3.9 Beoordeling van de casemanager	75
4 Resultaten van de tweede meting	85
4.1 Status van de zaak	85
4.2 Contact en afspraken met de casemanager	86
4.3 Psychische en emotionele gevolgen	88

4.4	Lichamelijke gevolgen	100
4.5	Sociale gevolgen	101
4.6	Praktische gevolgen	103
4.7	Juridische gevolgen	108
4.8	Waardering van de leefgebieden	112
4.9	Beoordeling van de casemanager	112
5	Resultaten van de derde meting	117
5.1	Status van de zaak	117
5.2	Contact en afspraken met de casemanager	118
5.3	Psychische en emotionele gevolgen	120
5.4	Lichamelijke gevolgen	128
5.5	Sociale gevolgen	129
5.6	Praktische gevolgen	132
5.7	Juridische gevolgen	134
5.8	Waardering van de leefgebieden	136
5.9	Beoordeling van de casemanager	137
6	De resultaten longitudinaal beschouwd	141
6.1	Contacten met casemanager	141
6.2	Psychische en emotionele gevolgen	142
6.3	Lichamelijke gevolgen	144
6.4	Sociale gevolgen	145
6.5	Praktische gevolgen	147
6.6	Juridische gevolgen	149
7	Slotbeschouwing	153
7.1	Het onderzoek	153
7.2	De gevolgen van het misdrijf	154
7.3	Hulp en ondersteuning	157
7.4	Tevredenheid	159
7.5	Verbeterpunten	160
7.6	Epiloog	162
	Summary	165
	Geraadpleegde literatuur	175

Bijlagen

<i>1 - Profiel casemanager</i>	181
<i>2 - Vragenlijst interviews nabestaanden</i>	185
<i>3 - Schriftelijke vragenlijst leefgebieden en dienstverlening</i>	193

Voorwoord

Voor u ligt de rapportage van een longitudinaal onderzoek onder nabestaanden van slachtoffers van moord en doodslag. Het onderzoek is in de periode van 2008 tot 2012 uitgevoerd en was niet mogelijk geweest zonder de medewerking en ondersteuning van verschillende personen.

In de eerste plaats zijn dat de nabestaanden waarmee wij meerdere keren uitgebreide interviews hebben gehouden en met wie wij in de loop van het onderzoek een band hebben opgebouwd. Zij hebben zonder voorbehoud en met alle bijkomende emoties hun medewerking verleend aan het onderzoek. De gesprekken met de nabestaanden zijn voor ons als onderzoekers, maar ook persoonlijk zeer waardevol, bijzonder en leerzaam geweest. Wij hopen dat zij dit boek de moeite waard vinden.

Daarnaast zijn we veel dank verschuldigd aan Slachtofferhulp Nederland. In het bijzonder danken we daarbij de projectgroepleden van het eerste uur, die veel pionierswerk hebben verzet en de casemanagers die ons in contact hebben gebracht met de nabestaanden: Dineke Peterse, Siekina Dalhuysen, Janneke de Smit, Renny Scholtens, Woudy Huijgen, Greetje Joosten, Janny Oosting, Liz de Bock, Marian Lampe, Johanna van Rossum, Ronald Jonker, Ans Wijks en Ieke Verveld.

Onze dank gaat verder uit naar de voorzitter en leden van de begeleidingscommissie voor hun kritische en waardevolle inbreng gedurende het gehele onderzoekstraject: Marijke Malsch (NSCR, voorzitter), Annemarie ten Boom (Ministerie van Veiligheid & Justitie WODC, projectbegeleider), Peter van der Velden (Instituut voor Psychotrauma), Lute Nieuwerth (Regiopolitie IJsselland), Aafke Pleket (Ministerie van Veiligheid & Justitie, Directie Sanctie- en Preventiebeleid), Paul Deen (Ministerie van Veiligheid & Justitie, Directie Sanctie- en Preventiebeleid) en Erik Schreijen (Ministerie van Veiligheid & Justitie, Directie Sanctie- en Preventiebeleid).

Tot slot zijn we onze onderzoeksassistenten Malou van den Berg, Denise van Tuyn en Nathanja Kerkhof erkentelijk voor hun ondersteuning bij het uitvoeren van de interviews.

Arnhem, 2013

Anton van Wijk, Ilse van Leiden en Henk Ferwerda

Samenvatting

De zorg voor slachtoffers is in ons land een relatief jong fenomeen. Pas vanaf de jaren zestig van de vorige eeuw is de aandacht vanuit de maatschappij en de politiek voor slachtoffers van criminaliteit versterkt. In de jaren tachtig van de vorige eeuw ontstonden speciale bureaus voor de ondersteuning van slachtoffers onder de noemer Slachtofferhulp Nederland (SHN). Jaarlijks staat SHN ruim honderdduizend slachtoffers bij. Enkele jaren geleden kwam naar voren dat een groep nabestaanden van geweldsslachtoffers ontevreden was over de 'generieke aanpak' van SHN. De hulp- en dienstverlening kwamen volgens deze nabestaanden onvoldoende tegemoet aan behoeften en wensen van deze categorie slachtoffers. Het ontbreken van kennis bij hulpverleners over aspecten als rouw en verwerking en de soms beperkte ervaring met de doelgroep werden door nabestaanden maar ook door hulpverleners in de praktijk als een gemis ervaren.

Casemanagers levensdelicten

Om beter gehoor te kunnen geven aan de behoeften van nabestaanden van slachtoffers van moord en doodslag, is SHN in de zomer van 2007 een nieuwe voorziening voor deze specifieke doelgroep gestart. In deze nieuwe voorziening staat de casemanager centraal. De casemanagers zijn professionele, betaalde medewerkers van SHN. Zij worden direct na een moord of doodslag ingezet om de nabestaanden de juiste hulp en ondersteuning te bieden. De behoeften en problemen van de nabestaanden worden in kaart gebracht en de casemanager zal zo nodig specifieke ondersteuning op verschillende terreinen voor de nabestaanden inschakelen. Belangrijke taken zijn onder meer het bieden van praktische ondersteuning, het begeleiden van de nabestaanden in het gehele opsporings- en strafproces, het regelen van juridische bijstand, het bieden van begeleiding in het trauma- en verliesverwerkingsproces en het fungeren als intermediair naar strafrechtpartners, werkgevers en uitkeringsinstanties. De casemanager blijft gedurende langere tijd een aanspreekpunt voor de nabestaanden. Dat wil zeggen tot enkele maanden na het onherroepelijk worden van het vonnis indien er een verdachte is aangehouden. Bij een onbekende dader duurt de dienstverlening in de regel voort zolang de contacten een constructieve bijdrage leveren

aan het verminderen dan wel wegnemen van het complex aan gevolgen die gerelateerd zijn aan het misdrijf. De voorziening voor nabestaanden van slachtoffers van moord en doodslag is in eerste instantie geïntroduceerd in drie pilotregio's van Slachtofferhulp Nederland. Sinds 2010 bestaat de casemanager levensdelicten als een landelijke voorziening en deze telt medio 2012 in totaal zestien casemanagers.

Het doel van de voorziening voor nabestaanden van slachtoffers van levensdelicten van SHN is het verbeteren van de dienstverlening aan nabestaanden van slachtoffers van moord en doodslag. In opdracht van het Wetenschappelijk Onderzoek- en Documentatiecentrum (WODC) van het ministerie van Veiligheid en Justitie heeft Bureau Beke een onderzoek uitgevoerd naar de gevolgen van moord en doodslag voor de nabestaanden van de slachtoffers, de behoeften aan ondersteuning die zij ervaren en de mate waarin de casemanager in die behoeften voorziet.

In het onderzoek staat de volgende vraagstelling centraal:

Wat zijn de gevolgen van moord en doodslag voor nabestaanden van slachtoffers en in hoeverre komt de casemanager levensdelicten tegemoet aan hun behoeften?

Methoden van onderzoek

Het betreft een langlopend onderzoek waarin een groep nabestaanden van slachtoffers van moord en doodslag twee tot drie jaar na het misdrijf is gevolgd. Het onderzoek onder de nabestaanden is in maart 2009 van start gegaan en in mei 2012 afgerond. Aan de casemanagers is gevraagd de nabestaanden van slachtoffers van moord en doodslag die zij op dat moment begeleidden te verzoeken om medewerking aan het onderzoek. De werving heeft geresulteerd in een onderzoeksgroep van 62 nabestaanden, behorende bij 42 moord- en doodslagzaken. Het betreft 43 vrouwen en 19 mannen. Ongeveer een derde van de respondenten betreft de moeder van het slachtoffer.

Interviews

De interviews met de nabestaanden vormen de kern van het onderzoek. Om inzicht te krijgen in het verloop van gevolgen en problemen waar nabestaanden van slachtoffers van levensdelicten mee te maken krijgen, zijn zij met tussenpozen van een jaar uitgebreid geïnterviewd. De interviews hebben in de jaren 2009, 2010, 2011 en 2012 plaatsgevonden. Het doel was alle nabestaanden twee maal te interviewen en de helft van de groep nog een derde keer. Aan de eerste interviewronde hebben 62 nabestaanden deelgenomen, een jaar later zijn dat nog 57 nabestaanden en 25 nabestaanden zijn een derde keer geïnterviewd. De respons neemt bij de tweede en derde meting licht af van 100 naar 92 en 83 procent. De non-respons over beide vervolgfases betreft onder meer nabestaanden die niet meer bereikbaar waren of niet reageerden op een verzoek voor een afspraak.

De interviews zijn gehouden aan de hand van een semigestructureerde vragenlijst. De hoofdonderwerpen zijn delictinformatie, problemen op emotioneel, juridisch en praktisch gebied en de beoordeling van de casemanager.

Vragenlijsten

Na elk interview is aan de nabestaanden gevraagd of zij een schriftelijke vragenlijst wilden invullen. Deze lijst werd hen na het interview toegestuurd en bestaat uit twee delen. Het eerste deel betreft de *Brief Symptom Inventory* (BSI), een instrument om het psychisch functioneren van een individu te meten en een indruk te krijgen van de aard en ernst van de klachten. De BSI omvat 53 items en bestrijkt negen symptomen die te maken hebben met de psychische toestand van de nabestaanden die kan worden vergeleken met normgroepen. In het tweede deel van de vragenlijst wordt aan de nabestaanden gevraagd een oordeel (rapportcijfer) te geven over hun tevredenheid over verschillende leefgebieden en over de verschillende aspecten van de dienstverlening door de casemanagers.

In de eerste fase hebben bijna alle respondenten de vragenlijst ingevuld: een respons van 90 procent. Bij de tweede en derde meting loopt de respons iets terug naar respectievelijk 81 en 73 procent. Voor een deel hangt deze non-respons samen met de non-respons op de interviews.

De gevolgen van het misdrijf

De gevolgen van het misdrijf voor de nabestaanden van de slachtoffers van levensdelicten kunnen zich uitstrekken over verschillende gebieden. Als eerste worden de psychische en emotionele en lichamelijke gevolgen besproken, gevolgd door de sociale, praktische en juridische gevolgen.

Psychisch en emotioneel

In de interviews noemen de nabestaanden boosheid als de meest voorkomende emotie. Ze zijn boos, woedend vanwege het onrecht dat de dader hen heeft aangedaan door hun dierbare af te nemen, maar soms ook op politie en andere instanties die naar hun idee niet adequaat hebben gehandeld. Daarnaast ervaren de nabestaanden een intens gevoel van verdriet dat tot uiting kan komen in huilbuien. Het verdriet dringt soms langzaam tot hen door en wordt naar verloop van tijd steeds erger. Verder noemen de nabestaanden slaapproblemen en angsten als directe gevolgen van het misdrijf. Die angsten zijn divers, maar hebben altijd een relatie met het misdrijf. Een minderheid van de nabestaanden geeft aan schuld- en wraakgevoelens te hebben richting respectievelijk het slachtoffer en de dader. Depressieve gevoelens of termen die daarop duiden, worden tot slot ook een paar keer genoemd door de nabestaanden.

Uit de eerste meting met de BSI komt naar voren dat de mannelijke nabestaanden – in vergelijking met de mannen in de algemene bevolking – in de eerste fase na het misdrijf signi-

ficant meer somatische klachten, depressieve stemmingen, hostiliteit, paranoïde gedachten en klachten met betrekking tot psychoticisme hebben. Op de andere gebieden, waaronder angsten, zijn er geen verschillen. Een vergelijking met een (ambulante) patiëntengroep leert dat de mannelijke nabestaanden in mindere mate klachten hebben op de probleemgebieden interpersoonlijke gevoeligheid, depressieve stemming, angsten en psychoticisme. De mannelijke nabestaanden hebben een lagere totaalscore dan de patiënten, hetgeen als een indicatie van een betere psychische gezondheid kan worden beschouwd.

De vrouwen in de groep nabestaanden scoren op alle items significant hoger dan de vrouwen in de algemene bevolking. Opvallend is dat de vrouwelijke nabestaanden zich vrijwel niet lijken te onderscheiden van de groep patiënten, alleen op interpersoonlijke gevoeligheid hebben de nabestaanden een significant lagere score.

In de loop van de tijd is te zien dat de psychische gevolgen, in het bijzonder het verdriet en de angsten, minder (intens) worden. *“Het slijt”*, in de woorden van een nabestaande; ze komen er langzaam weer bovenop, zo blijkt uit de interviews, de waardering die de nabestaanden zelf hebben gegeven aan hun psychisch functioneren en de scores van de BSI. Daarentegen wordt in de loop van de jaren het gemis groter en voor sommige nabestaanden ook de boosheid op de dader. Een belangrijk markeringspunt is de afloop van het strafproces. De nabestaanden hebben alle energie nodig voor het strafproces (vaak met hoger beroep); op het moment dat alles is afgesloten, ‘komen ze aan zich zelf toe’ en dringt het besef door dat hun dierbare niet meer terugkomt. In de zaken waar geen dader bekend is geworden, lijken de nabestaanden er uiteindelijk in te berusten dat er niemand voor het misdrijf wordt veroordeeld. Voor de nabestaanden is hun leven na het misdrijf niet meer hetzelfde als daarvoor: *“Het leven is een vorm van overleven geworden.”*

Lichamelijk

Vrijwel alle nabestaanden hebben een of meer lichamelijke problemen ervaren ten gevolge van het misdrijf. Het kan dan gaan om nieuwe klachten of klachten die de nabestaanden al hadden, maar die door het misdrijf erger zijn geworden. Hoofdpijn is de meest genoemde klacht. Verder maken de nabestaanden melding van vermoeidheid, slecht eten, maag- en darmklachten en hartproblemen. Een aantal nabestaanden is (weer of meer) gaan roken. De lichamelijke gevolgen worden in de loop van de tijd wel minder maar kunnen langdurig zijn en op momenten sterk opspelen, met name in de periodes rond de rechtszittingen.

Sociaal

Een groot deel van de nabestaanden vertoont in de eerste fase na het misdrijf een zekere vorm van vermijdingsgedrag. Ze willen niet worden aangesproken door derden over wat er is gebeurd, omdat ze het te moeilijk vinden om over het misdrijf te praten of omdat ze goedbedoelde opmerkingen van derden willen ontwijken. Andere redenen om derden te ontlopen, hebben met de dader te maken die bijvoorbeeld in de buurt van de nabestaanden woont. Het vermijdingsgedrag wordt in de loop van de tijd minder en verdwijnt op den

duur. In zekere zin is het vermijden van derden een natuurlijke reactie van de nabestaanden, een vorm van zelfbescherming. Vlak na het misdrijf voelen de nabestaanden zich niet sterk genoeg om met derden te communiceren of ze weten niet hoe ze moeten reageren op vragen. Het delict heeft hen lamgeslagen. De oplossing is voor hen vaak letterlijk de stap naar buiten maken en langzaam weer leren om onder de mensen te komen.

Praktisch

Bijna alle nabestaanden hebben financiële gevolgen van het misdrijf ondervonden (bijvoorbeeld uitvaartkosten), maar dit wordt door de meesten niet als een onoverkomelijk probleem ervaren. Dergelijke kosten worden meestal vergoed door verzekeringen en fondsen zoals het Schadefonds Geweldsmisdrijven. Bij enkele nabestaanden is er wel sprake van financiële problemen onder meer door het wegvallen van een inkomen. Met de tijd verdwijnen de financiële implicaties van het misdrijf, een uitzondering daargelaten. De aandacht van de media naar aanleiding van het delict is voor een kwart van de nabestaanden problematisch geweest doordat zij zijn lastiggevallen door journalisten. Bijna alle nabestaanden hebben grote moeite met de wijze waarop 'hun' zaak wordt behandeld in de media, onder andere vanwege het vermelden van onjuiste informatie over de toedracht, slachtoffer of dader. Een enkeling probeert via de media het 'ware' verhaal te vertellen; anderen proberen de berichtgeving totaal te negeren. Uit de interviews komt naar voren dat de berichtgeving in de media een grote bron van ergernis en soms ook van woede kan zijn. De nabestaanden voelen zich onrecht aangedaan en zij blijven ongewild geconfronteerd met het gebeurde. De aandacht van de media ebt met het verloop van de tijd helemaal weg.

Een groot deel van de nabestaanden heeft door het overlijden problemen ondervonden op administratief gebied (uitzoeken papieren, opzeggen contracten, uitvaart, verkoop woning). Dit zijn emotionele zaken voor de nabestaanden. De bureaucratische opstelling van sommige instanties verergert dat. In de interviews zijn tal van voorbeelden naar voren gebracht waaruit blijkt dat de nabestaanden zich niet begrepen voelen door instanties of dat er te weinig begrip voor hun situatie wordt getoond. De administratieve nasleep wordt in de loop van de tijd grotendeels opgelost, maar ook in het derde jaar na het misdrijf kunnen nog situaties op dat gebied spelen, zoals het krijgen van rekeningen op naam van de overledene.

Juridisch

De gevolgen op juridisch gebied zijn groot voor de nabestaanden. In de eerste plaats omdat zij van het ene op het andere moment worden geconfronteerd met een politieonderzoek en een strafproces; zaken waarmee zij geen ervaring hebben. Ze worden ongevraagd deel van het juridische systeem waar ze vrijwel geen invloed op hebben. Uit de verhalen van de nabestaanden wordt duidelijk dat zij vanaf het moment dat zij horen dat hun naaste om het leven is gekomen door een misdrijf min of meer worden geleefd door de gerechtelijke procedures. Zij hebben daarbij sterk de behoefte om alles over het politieonderzoek te horen.

Daarnaast willen zij geïnformeerd worden over de juridische procedures en uitleg van begrippen en consequenties van bijvoorbeeld een TBS-advies. In de meeste gevallen is een familierechercheur beschikbaar, maar die weet gezien zijn/haar taak en rol niets over het onderzoek of doet daarover geen uitspraken richting de nabestaanden. Als er een verdachte is, verschuift de aandacht van de nabestaanden naar het Openbaar Ministerie en de (pro forma) rechtszittingen. De ervaringen van de nabestaanden met politie en Openbaar Ministerie ten tijde van het onderzoek zijn over het algemeen positief in de zin dat zij de nabestaanden binnen de wettelijke mogelijkheden zoveel mogelijk hebben geïnformeerd en oog hebben gehad voor hun positie in het strafproces. De kritische geluiden van enkele nabestaanden spitsen zich toe op de bejegening door politie en Openbaar Ministerie. Nabestaanden voelen zich in bepaalde gevallen niet serieus genomen of onheus behandeld, vinden dat de politie slecht of slordig onderzoek heeft gedaan of laks heeft gereageerd in bijvoorbeeld het teruggeven van spullen van de overledene. Een deel van de boosheid die veel nabestaanden ervaren, komt voort uit deze frustraties.

In de tweede plaats heeft het verloop van de juridische kant van het misdrijf implicaties voor de wijze en het moment waarop de nabestaanden toekomen aan de verwerking van het verlies. Het onderzoek van de politie en het proces dat daarop vaak volgt, nemen veel aandacht en tijd van de nabestaanden in beslag. De periodes rond de rechtszittingen ervaren de nabestaanden als heel zwaar en emotioneel. Het moment van de uitspraak en de uitspraak zelf zijn vanzelfsprekend spannend voor de meeste nabestaanden. Na het onherroepelijk worden van het vonnis, wat lang kan duren, komen zij naar eigen zeggen pas echt toe aan rouwverwerking.

Hulp en ondersteuning

Uit de meeste interviews komt duidelijk naar voren dat de casemanager de centrale figuur is geweest die de nabestaanden hulp en ondersteuning heeft geboden bij de gevolgen van het misdrijf. De inzet van de casemanager raakt veel gebieden. In de praktijk van het casemanagement lopen die gebieden door elkaar en zijn ze alleen in beschrijvende zin van elkaar te onderscheiden. Als de casemanager de nabestaanden bezoekt of belt, wordt er gesproken over het misdrijf, de stand van het opsporings- en strafproces, de sociale activiteiten, praktische en financiële zaken en de emotionele toestand van de nabestaanden. De behoeften van de nabestaanden zijn het uitgangspunt voor het werk van de casemanager; de begeleiding kent een vraaggestuurde werkwijze. Sommige nabestaanden hebben voldoende aan hulp bij het regelen van de financiële zaken, anderen stellen emotionele ondersteuning op prijs.

Psychisch en emotioneel

Wat betreft de psychische en emotionele gevolgen is de rol van de casemanager het met de nabestaanden praten over hun problemen. Slechts enkele nabestaanden willen dat niet omdat zij de emotionele kant van de zaak liever met hun naaste omgeving bespreken.

De casemanagers luisteren naar de verhalen van de nabestaanden en tonen begrip voor hun soms hevige emoties. Ze leggen uit dat het normaal is om bepaalde emoties te hebben en geven praktische adviezen. De casemanager kan daarnaast doorverwijzen naar lotgenotengroepen, huisarts of psycholoog. Het beroep op de casemanager in verband met de psychische problemen lijkt groter te zijn naarmate de nabestaanden zelf niet over een sociaal vangnet beschikken en/of al problemen voor de gebeurtenis hadden.

Lichamelijk

Als de nabestaanden lichamelijke klachten hebben, is het vooral de huisarts die daar zorg voor draagt en beperkt de rol van de casemanager zich tot houden van de vinger aan de pols en zo nodig de nabestaanden motiveren om de huisarts of een andere hulpverlener te bezoeken.

Sociaal

Nabestaanden hebben na het misdrijf soms grote moeite om mensen te ontmoeten die hen vragen hoe het ermee gaat. In het onderzoek is duidelijk geworden dat de casemanagers een belangrijke taak hebben in het motiveren van de nabestaanden om hun (sociale) leven weer op te pakken en het vermijdingsgedrag te doorbreken. Enerzijds gebeurt dat door de nabestaanden gerust te stellen dat dergelijk gedrag normaal is en erbij hoort en anderzijds door hen stap voor stap weer naar buiten te laten gaan; soms begeleiden de casemanagers hen daar actief bij.

Praktisch

Bij de financiële gevolgen bestaat de rol van de casemanagers er onder andere uit dat zij contacten hebben met schuldeisers en tot een afbetalings- of schuldsaneringsregeling trachten te komen. Casemanagers ondersteunen ook in de inzage in voor- en nadelen van keuzes en beslissingen ten aanzien van bijvoorbeeld het regelen van uitkeringen, pensioenen en verzekeringen. Daarnaast vervult de casemanager een rol bij het aanvragen van tegemoetkomingen in de geleden schade uit bijvoorbeeld het Schadefonds Geweldsmisdrijven. Nabestaanden van slachtoffers van levensdelicten kunnen te maken krijgen met media omdat het misdrijf landelijk bekend is. De rol van de casemanagers bestaat eruit dat zij de nabestaanden voorlichten over de media en uitleggen wat de voor- en nadelen zijn van eventuele mediacontacten.

Juridisch

De casemanager heeft in alle zaken die te maken hebben met het politieonderzoek en het strafproces voornamelijk een voorlichtende rol gespeeld. De nabestaanden zijn in vrijwel alle gevallen – mondeling en met folders – geïnformeerd over de mogelijkheid tot het opstellen van een schriftelijke slachtofferverklaring, spreekrecht en schadevergoedingstrajecten. Ook is uitgelegd hoe het politieonderzoek gaat (op hoofdlijnen) en hoe de verdere rechtsgang

verloopt. Om de belangen van de nabestaanden te behartigen, gaat de casemanager bijvoorbeeld met de nabestaanden mee naar het gesprek met de officier van justitie voorafgaand aan de zitting en begeleidt de nabestaanden bij het opstellen van hun slachtofferverklaring. De casemanager fungeert als belangrijke schakel tussen nabestaanden enerzijds en politie en justitie anderzijds. De familierechercheurs informeren de nabestaanden overigens ook over het juridische aspect van de zaak. De nabestaanden vinden die dubbeling in de informatieverstrekking niet problematisch, eerder prettig, omdat veel informatie in de eerste fase na het misdrijf ‘langs hen heengaat’.

Naast de casemanager zijn er familieleden, partners, vrienden en bekenden die de nabestaanden kunnen helpen en bijstaan. Dat gebeurt in wisselende mate. Sommige nabestaanden doen een minimaal beroep op de casemanager, omdat zij beschikken over een sociaal netwerk dat hen kan opvangen. Anderen ontberen een sociaal netwerk of maken er liever geen gebruik van, omdat zij bijvoorbeeld van mening zijn dat de casemanager begrijpt wat ze meemaken en anderen niet. Familie en vrienden kunnen in emotioneel opzicht volgens de nabestaanden niet altijd omgaan met de situatie. De inzet van een casemanager die wel betrokken is, maar voldoende professionele afstand kan houden, is van toegevoegde waarde voor de nabestaanden.

Tevredenheid

De nabestaanden hebben in de interviews en in de vragenlijsten aangegeven wat zij van de ondersteuning van de casemanager vinden. Uit de interviews kan een grote mate van tevredenheid worden afgeleid. Het vraaggestuurde werken van de casemanager draagt hier mogelijk aan bij, alsook het gegeven dat de nabestaanden vooraf geen voorstelling hadden wat zij van de casemanager konden verwachten. De nabestaanden vinden de casemanager toegankelijk en betrouwbaar. Iemand met kennis van zaken die voor hen als een vertrouwenspersoon fungeert. De bejegening door de casemanagers ervaren de nabestaanden als respectvol en tactvol. Een en ander wordt bevestigd door hun scores in de vragenlijst. De nabestaanden hebben door middel van cijfers een beoordeling gegeven van het werk van de casemanager op de diverse gebieden. De scores schommelen tussen de acht en negen op een schaal van tien. In de loop van de tijd geven enkele nabestaanden ook een onvoldoende, vooral voor juridische ondersteuning, maar dat zijn uitzonderingen.

Uit de gesprekken met de nabestaanden komt een duidelijke verklaring voor die tevredenheid naar voren: de casemanager overtreft in de kennis, kwaliteit, aanwezigheid waar nodig en in het begrip de verwachtingen van de nabestaanden volkomen. Belangrijk hierbij is dat de casemanager qua persoon de nabestaanden erg aanspreekt: er is, zoals gezegd, een duidelijke ‘klik’ tussen de nabestaanden en de casemanager. De casemanagers staan altijd klaar voor de nabestaanden en ondersteunen hen, waar nodig, variërend van het bieden van hulp bij het regelen van de administratieve zaken tot de troostende arm over de schouder.

Aandachtspunten

Aan de nabestaanden is gevraagd of zij verbeterpunten konden noemen met betrekking tot de dienstverlening van de casemanager. Het standaardantwoord was dat de nabestaanden niet zouden weten wat er beter zou kunnen. Men noemt wel verschillende aspecten in de dienstverlening die grotendeels het individuele niveau van de casemanager overstijgen. Puntsgewijs gaat het om de volgende verbeter- c.q. aandachtspunten, aangedragen door de nabestaanden:

- Casemanagers moeten zo snel mogelijk na het misdrijf in contact komen met de nabestaanden (bij de start van het casemanagement kon daar soms enige tijd overheen gaan).
- De politie moet goed kunnen uitleggen aan de nabestaanden wat de casemanager voor hen kan betekenen.
- Voorkom zoveel mogelijk dat casemanagers in een zaak wisselen.
- Sommigen hebben een standaardlijst gemist van zaken waar ze aan moeten denken of op kunnen letten.
- Nabestaanden ervaren sterke emoties in de periode voor, maar zeker ook na de rechtszaak. Het contact met de casemanager is na de rechtszaak minder intensief. Sommige nabestaanden hebben in die periode behoefte aan meer contact met en emotionele ondersteuning door de casemanager.

Epiloog

De voorziening voor nabestaanden van slachtoffers van moord en doodslag, het casemanagement, is gestart als een project maar gaandeweg het onderzoek landelijk uitgerold. Gedurende het project is het casemanagement verder ontwikkeld, zijn werkwijzen uitgekristalliseerd en casemanagers ervarener geworden. Van belang om vast te stellen, is dat ervaren opstartproblemen van het casemanagement als project niet hebben geleid tot ontevredenheid bij de nabestaanden. Een verklaring daarvoor kan zijn dat de nabestaanden ook niet direct te maken hebben gehad met 'het project' als zodanig maar enkel met de persoon van de casemanager. We mogen daarom concluderen dat de kracht van de voorziening in de casemanagers zit. Kritisch beschouwd, is het op basis van onderhavig onderzoek niet vast te stellen hoe het de nabestaanden was vergaan wanneer de casemanager er niet was geweest. Deze vraag vergt een ander onderzoeksdesign.

Opvallend is dat de onderzoeksgroep voor een belangrijk deel uit vrouwen bestaat. Vrouwen blijken ook de grootste groep te vormen die gebruikmaakt van de dienstverlening door de casemanagers van Slachtofferhulp Nederland. Een verklaring hiervoor kan zijn dat vrouwen over het algemeen een grotere behoefte aan emotionele steun hebben dan mannen (Ten Boom en Kuijpers, 2008).

De behoefte aan een vorm van crisismanagement bij deze specifieke doelgroep werd eerder door Ten Boom en Kuijpers (2008) vastgesteld. De casemanagers in onderhavig onderzoek

blijken te voorzien in de behoefte van de nabestaanden om een vast aanspreekpunt te hebben, met kennis van zaken, die het overzicht houdt en hen voorlicht en ondersteunt in praktische en emotionele zin. De nabestaanden waarderen de begeleiding door een vaste casemanager gedurende het gehele traject. De tevredenheid van de nabestaanden is gekoppeld aan de individuele casemanagers. Daarmee staat of valt de voorziening voor nabestaanden van slachtoffers van levensdelicten met de persoon van de casemanager. Het borgen van de kennis en ervaringen van die personen is van essentieel belang.

Het geconfronteerd worden met een ernstig misdrijf zoals moord of doodslag heeft grote impact op de nabestaanden van de slachtoffers. Bij de nabestaanden in het onderzoek zien we dat zij met name in de eerste fase na het misdrijf opgeslokt worden door het regelen van praktische zaken en door het opsporings- en vervolgingsproces. Deze zaken vergen alle energie van de nabestaanden wat het verwerkingsproces belemmert (zie ook Armour, 2002 en Malone, 2007). De klachten die de nabestaanden ervaren ten gevolge van het misdrijf komen voor een deel overeen met de symptomen van een posttraumatische stressstoornis (PTSS). Volgens eerder onderzoek komt PTSS bij vrijwel alle nabestaanden van slachtoffers van levensdelicten voor (o.a. Zinzow et al., 2009). Wat onderhavig onderzoek voor Nederland uniek maakt, is dat hierin een groep nabestaanden van slachtoffers van levensdelicten twee tot drie jaar na het misdrijf is gevolgd. Daarmee is inzicht verkregen in de ontwikkeling van de gevolgen van moord en doodslag in de eerste jaren na het levensdelict. Een positieve bevinding is dat het over het algemeen na twee tot drie jaar na het misdrijf beter gaat met de nabestaanden.

Omdat moord- en doodslagzaken langlopende kwesties kunnen zijn, is het zinvol om de gevolgen van het misdrijf op langere termijn na te gaan. Nabestaanden kunnen later worden geconfronteerd met bijvoorbeeld proefverloven en uiteindelijk mogelijk ook met het weer op vrije voeten komen van de dader. Belangrijke vragen voor SHN zijn hoe zij adequaat kan reageren op deze ontwikkelingen en of het casemanagement daarin een rol moet vervullen.

1 Inleiding

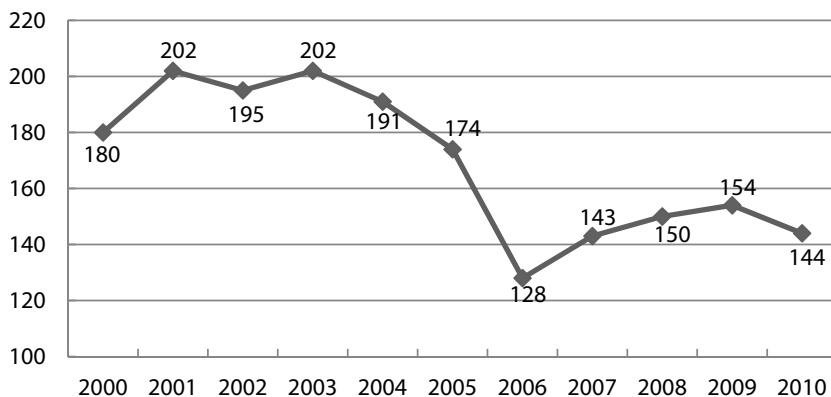
In Nederland wordt jaarlijks ruim een miljoen misdrijven geregistreerd. Circa een tiende van de geregistreeerde criminaliteitscijfers betreft geweldsmisdrijven.¹ Dit zijn onder andere mishandelingen, seksuele misdrijven, bedreigingen en misdrijven tegen het leven. Zware geweldsmisdrijven vormen voor slachtoffers een zeer ingrijpende vorm van criminaliteit. De persoonlijke integriteit wordt aangetast en het slachtoffer kan ten gevolge van het misdrijf naast lichamelijke problemen ook psychische problemen ervaren. Moord en doodslag zijn de extreemste vormen van gewelddiscriminaliteit. Bij levensdelicten zijn vrijwel altijd meer mensen het ‘slachtoffer’, denk aan de nabestaanden. Nabestaanden van slachtoffers van levensdelicten kunnen als een speciale groep ‘slachtoffers’ gezien worden, omdat zij ten gevolge van het misdrijf een veelheid aan problemen en behoeften kunnen ervaren. Om die reden is Slachtofferhulp Nederland (SHN) in 2007 gestart met een speciale vorm van hulpverlening en ondersteuning voor nabestaanden van slachtoffers van levensdelicten: de ‘voorziening nabestaanden van slachtoffers van levensdelicten’. Deze nieuwe vorm van slachtofferzorg moet aan de noden en wensen van de specifieke doelgroep tegemoet komen. In onderhavig onderzoek is nagegaan wat de problemen en behoeften van nabestaanden zijn en of de nieuwe vorm van slachtofferzorg aan deze mensen daar goed op aansluit. In dit hoofdstuk geven we allereerst een overzicht van de kengetallen van moord en doodslag in Nederland. Daarna beschrijven we wat er uit de literatuur bekend is over de gevolgen voor nabestaanden van slachtoffers van levensdelicten en wat hun behoeften zijn. Vervolgens schetsen we de slachtofferzorg, waarbij we specifiek ingaan op het casemanagement voor nabestaanden van slachtoffers van moord en doodslag van SHN.

1.1 Moord en doodslag in Nederland

Cijfers over moord en doodslag worden niet op eenduidige wijze geregistreerd. Uit drie bronnen kan een beeld worden verkregen van het aantal moorden en doodslagen en de slachtoffers die daarbij zijn gemaakt. Ten eerste betreft dat de jaarlijkse ‘Moordlijst’ die door het weekblad Elsevier wordt opgesteld op basis van eigen onderzoek. In de Moordlijst wordt het aantal moorden gepresenteerd. Een tweede bron is de Moord en Doodslag Monitor,

een database waarin via open en gesloten bronnen een overzicht wordt gegeven van moord en doodslag in Nederland.² Een derde bron betreft de informatie van het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) dat binnen de bevolkingscijfers over data over slachtofferschap van moord en doodslag beschikt. Deze bronnen laten zien dat we tot 2004 te maken hadden met gemiddeld circa 200 moorden per jaar. Bij 2004 ligt een kantelpunt in het aantal moorden en het aantal slachtoffers dat daarbij wordt gemaakt. Vanaf dat moment is er sterk een dalende trend waarneembaar. Een analyse in de Moord en Doodslag Monitor laat zien dat het aandeel jaarlijkse slachtoffers van moord na 2004 daalde van gemiddeld 1,6 naar gemiddeld 1,1 slachtoffers per 100.000 Nederlanders in vergelijking met de jaren ervoor (Liem, Van Wilsem, Smit & Nieuwbeerta, 2012). In figuur 1.1 is de trendlijn van het aantal slachtoffers van moord en doodslag over de periode 2000 tot en met 2010 weergegeven op basis van de informatie van het CBS.

Figuur 1.1 – Slachtofferschap moord en doodslag in absolute aantallen (periode 2000-2010)



(Bron: CBS, bewerking door Bureau Beke)

De gegevens van het CBS maken een verdiepende analyse van de kenmerken van de slachtoffers en de aard van de levensdelicten mogelijk. In 2010 zijn er in totaal 144 mensen door moord en doodslag om het leven gekomen. Als we naar de kenmerken van de slachtoffers kijken dan blijkt dat bijna twee derde van deze slachtoffers mannen betreft (62,5%). Van alle slachtoffers is één op de tien een kind jonger dan vijftien jaar (11,1%). De grootste groep slachtoffers bevindt zich in de leeftijdsgroep van twintig tot vijftig jaar (53,5%). In bijna twee op de tien gevallen gaat het om slachtoffers van zestig jaar of ouder (18,8%). Voor wat betreft de kenmerken van de misdrijven kunnen we op basis van de CBS-gegevens iets zeggen over de aard van de moord of doodslag, de pleeglocatie en het motief. In figuur 1.2 geven we een verdeling van de modus operandi weer.

Figuur 1.2 – Wijze van moord en doodslag in absolute aantallen (N=144)



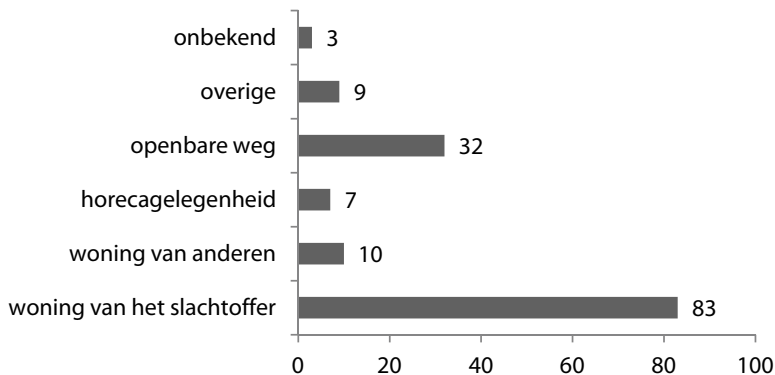
(Bron: CBS, bewerking door Bureau Beke)

In de figuur is te zien dat er bij de meeste levensdelicten gebruik wordt gemaakt van een wapen (72,2%), meestal betreft dat een steekwapen (42,4%).

Het gebruik van fysiek geweld door het slachtoffer te verstikken of door het te slaan of te schoppen, komt minder vaak voor (respectievelijk 8,3% en 11,8%).

Figuur 1.3 geeft een beeld van de verschillende locaties waar de moorden en doodslagen zijn gepleegd. Verreweg het vaakst wordt het slachtoffer in de eigen woning gedood (57,6%). Daarnaast vindt een belangrijk deel van de moorden en doodslagen op de openbare weg plaats (22,2%).

Figuur 1.3 – Pleeglocatie van moord en doodslag in absolute aantallen (N=144)



(Bron: CBS, bewerking door Bureau Beke)

Het motief is in ruim de helft van de levensdelicten onbekend (55,6%). Voor het overige deel blijkt ruzie het meest voorkomende motief te zijn om iemand om het leven te brengen. Het gaat dan in ongeveer evenveel gevallen om ruzie in de huiselijke sfeer (11,8%) als om ruzie onder andere omstandigheden (13,2%).³

Moord en doodslag kunnen ook voorkomen in de sfeer van criminaliteit, zoals bij overvallen of berovingen (6,9%) of in het geval van criminelen die elkaar liquideren (5,6%). Het resterende deel van de slachtoffers is om een andere reden om het leven gebracht (6,9%).

1.2 Nabestaanden van slachtoffers van levensdelicten

Een levensdelict heeft zijn weerslag op de hele samenleving, maar zeker op individuen. Nabestaanden van slachtoffers van levensdelicten vormen een verborgen groep slachtoffers. Het gegeven dat er in de afgelopen jaren jaarlijks gemiddeld circa 150 slachtoffers van moord en doodslag zijn te betreuren, betekent dat er elk jaar ruim driehonderd direct nabestaanden van deze slachtoffers zijn.⁴ Buiten deze direct nabestaanden zijn er bovendien veel nabestaanden die andere relationele banden met het slachtoffer hebben gehad.

Nabestaanden van geweldsslachtoffers zijn zelf ook 'slachtoffers', in Engelse termen worden zij *co-victims* (medeslachtoffers) of *survivors* (overlevenden) genoemd. Het trauma en het verdriet beïnvloeden het hele familiesysteem (Asaro & Clements, 2005) en kunnen levenslange, emotionele littekens veroorzaken.

"Nabestaanden verliezen veel méér dan alleen hun geliefden. In het ergste geval hun leven. Omdat ze niet meer zijn opgewassen tegen de gevolgen van hun verlies." Bron: passage uit een ingezonden brief op de website van Aandacht Doet Spreken.⁵

1.2.1 Psychische gevolgen

De gevolgen van dodelijk geweld voor nabestaanden zijn in diverse studies onderzocht. De gevolgen van een levensdelict voor de nabestaanden kunnen ernstig en langslpend zijn (Asaro & Clements, 2005; Thompson, Norris & Ruback, 1998). De psychische problemen van nabestaanden van slachtoffers van moord en doodslag lijken van ernstiger aard te zijn dan die van slachtoffers van andersoortige misdrijven (Lamet & Wittebrood, 2009). Ook blijkt dat nabestaanden die geconfronteerd worden met een gewelddadige dood van een kind ernstigere psychische problemen ervaren dan familieleden van een kind dat op een andere wijze om het leven komt (Amick-McMullan, Kilpatrick & Resnick, 1991; Murphy, 1996, 1999; Murphy, Johnson, Chung & Beaton, 2003).

Uit diverse onderzoeken door de jaren heen komt naar voren dat nabestaanden van slachtoffers van levensdelicten na de dood van hun naaste vrijwel allemaal symptomen van een posttraumatische stressstoornis (PTSS) ervaren (Zinzow, Rheingold, Hawkins, Saunders & Kilpatrick, 2009; Hertz, Prothrow-Stith & Chery, 2005; Asaro & Clements, 2005; Murphy et al., 2003; Kaltman & Bonanno, 2003; Armour, 2002; Asaro, 2001; Freeman, Schaffer & Smith 1996; Rynaerson, 1984). Een posttraumatische stressstoornis houdt volgens de *Diagnostic and Statistical Manual of Mental Disorders* (DSM, American Psychiatric Association, 2000) in dat iemand na een traumatische ervaring, in dit geval de gewelddadige dood van een geliefde, gedurende minstens een maand last heeft van symptomen die verband houden met het trauma. Daarbij horen reacties als intense angst, hulpeloos-

heid en afschuw van de gebeurtenis. De beschrijving van de symptomen van PTSS in de DSM leert dat nabestaanden met een PTSS de dood van hun naaste voortdurend herbeleven door bijvoorbeeld akelig te dromen of steeds onaangename herinneringen of beelden voor zich te zien. Ook kunnen nabestaanden ervaringen hebben alsof de gebeurtenis opnieuw plaatsvindt en kunnen ze psychische of lichamelijke reacties vertonen wanneer zij worden blootgesteld aan andere dodelijke geweldsmisdrijven of situaties die aan de gebeurtenis doen denken. Naast het herbeleven van de gebeurtenis treedt er bij nabestaanden met een PTSS ook vermijdingsgedrag op. Men probeert dan bijvoorbeeld gedachten, gevoelens of gesprekken over het trauma te vermijden of men mijdt de plekken, mensen en activiteiten die herinneringen aan het trauma oproepen. Ook kan het zijn dat men zich bepaalde aspecten van de gebeurtenis niet meer kan herinneren. Daarnaast kan er sprake zijn van afstomping van de algemene reactiviteit, dat zich kan uiten in het minder (interesse hebben in het) meedoen aan activiteiten, gevoelens van vervreemding of onthechting van anderen, niet in staat zijn bepaalde gevoelens te ervaren of het gevoel hebben een beperkte toekomst te hebben. Nabestaanden met een PTSS ervaren verder een verhoogde prikkelbaarheid, die zich kan manifesteren door slaapproblemen, woede-uitbarstingen, concentratieproblemen of overmatige waakzaamheid of overdreven schrikreacties. De PTSS veroorzaakt door voornoemde symptomen lijden of beperkingen in het functioneren op allerlei leefgebieden.

1.2.2 Rouwverwerking

Iemand verliezen door moord of doodslag is een ingrijpende ervaring. Een overlijden door een misdrijf brengt bij veel nabestaanden een totaal andere ervaring teweeg dan een dood ten gevolge van een terminale ziekte, een zelfmoord of een ongeval (Rando, 1996). Het verwerken van een gewelddadige dood van een dierbare is dan ook een zware taak voor de achtergebleven familie en in de literatuur wordt vaak gewezen op een gecompliceerd of problematisch rouwproces (Vessier-Batchen & Douglas, 2006; Asaro & Clements, 2005, De Keijser, 2004; Armour, 2002). Omdat het verliezen van een dierbare door een levensdelict kan resulteren in het ontwikkelen van PTSS bovenop de 'normale' rouwreactie, kan het leiden tot een gecompliceerder rouwproces dan bij nabestaanden die een geliefde hebben verloren door een natuurlijke dood (Parkes, 1993). Bovendien lopen de nabestaanden van slachtoffers van levensdelicten het risico op een langdurige depressie (Kaltman & Bonanno, 2003).

1.2.3 Problemen

Nabestaanden van slachtoffers van moord en doodslag kunnen in de periode na de dood van hun dierbare te maken krijgen met zich herhaaldelijk opdringende beelden, nachtmerries, overweldigende woede en boosheid, angstgevoelens, overmatige waakzaamheid en schuldgevoelens (Armour, 2002). Een bijkomstige emotie is een buitengewone woede tegen de wereld in het algemeen en tegen de dader in het bijzonder (Rock, 1998). Bovendien kunnen nabestaanden zich sociaal gestigmatiseerd voelen omdat hun dierbare door een misdrijf om

het leven is gekomen. Familie en vrienden kunnen de nabestaanden mijden of kwaadspreken over de wijze waarop het slachtoffer is omgekomen of heeft geleefd. Hierdoor kunnen nabestaanden vervreemden van hun sociale omgeving. Lichamelijke problemen die kunnen optreden, zijn slaap- en eetproblemen, hoofdpijn en buik- en maagpijn (Armour, 2002). Het gegeven dat een dierbare door een misdrijf om het leven is gekomen, maakt dat de nabestaanden in aanraking komen met het strafrechtstelsel. Dit kan het verwerkingsproces van de nabestaanden ernstig verstoren en emotionele problemen verergeren. Spontaan en normaal rouwgedrag van de overgebleven familieleden kan overschaduwd raken door de formele werkprocessen van politie en justitie (Riches & Dawson, 1998; Rock, 1998). Volgens Armour (2002) zijn de nabestaanden in het eerste jaar vooral getraumatiseerd door hun worsteling met de impact die het misdrijf op hun dagelijks leven heeft en met het omgaan met de eisen die er door het opsporings- en vervolgingsproces worden gesteld. Daardoor blijft er weinig emotionele ruimte over voor verwerking van het verlies. Met name een gebrek aan informatie over het politieonderzoek en het strafproces als ook een 'non-empathische' bejegening door politie en justitie ervaren nabestaanden als belangrijke bronnen van frustratie en verdriet (Malone, 2007). De eerste periode na het levensdelict waarin de praktische zaken de emoties overheersen, loopt vaak parallel aan de meest intensieve periode van het politieonderzoek.

Het plotseling verliezen van een naaste door moord of doodslag vraagt op hetzelfde moment om het nemen van belangrijke beslissingen en het treffen van regelingen aangaande financiën, werk, kinderen en andere praktische zaken. Er moet vanzelfsprekend een begrafenis worden geregeld en de nabestaanden staan voortdurend in contact met de politie, hulpverlening en andere instanties. Bovendien trekken ernstige misdrijven altijd de aandacht van de media en worden de nabestaanden geconfronteerd met journalisten. Al deze bijkomstigheden versterken het verdriet en kunnen het verwerkingsproces belemmeren (Malone, 2007).

1.2.4 Behoeften

Uit de literatuur komt naar voren dat nabestaanden van moord en doodslag erkend moeten worden als een specifieke en kwetsbare slachtoffergroep. De impact die het verliezen van een naaste door een geweldsmisdrijf heeft, maakt dat nabestaanden behoefte kunnen hebben aan concrete hulp, steun en informatie. Sinds er rond de jaren zestig van de vorige eeuw meer oog is gekomen voor slachtoffers van misdrijven wordt in de literatuur geschreven over de specifieke behoeften van slachtoffers. Ten Boom en Kuijpers (2008) hebben een review van empirisch onderzoek naar de behoeften van slachtoffers gemaakt. Dit levert een overzicht van slachtofferbehoeften op. Slachtoffers van misdrijven lijken in hoofdzaak behoefte te hebben aan emotionele steun of iemand om mee te praten. De specifieke emotionele behoeften van nabestaanden van slachtoffers van moord of doodslag bestaan eruit dat zij behoefte hebben aan geruststelling dat hun rouwreacties normaal zijn, hulp nodig heb-

ben in het hervinden van de controle over hun dagelijkse leven en ze behoefte hebben aan bevestiging dat het misdrijf niet hun schuld of dat van het slachtoffer is. Daarnaast moeten nabestaanden hun verhaal kunnen doen en hebben ze de behoefte aan een uitlaatklep voor hun woede, onrust en spanningen of hulp bij het leren van vaardigheden om daarmee om te gaan (Paterson, Dunn, Chaston & Malone, 2006). Emotionele behoeften van allerlei aard kunnen zich zowel in de eerste periode na de moord of doodslag voordoen, maar ook over een langere periode daarna spelen. Ten Boom en Kuijpers (2008) stellen vast dat slachtoffers – naast emotionele behoeften – behoeften uiten richting politie en justitie op het vlak van veiligheid en bescherming, relevante, tijdige en complete informatie over onder andere het politieonderzoek en verwerking en de behoefte om te worden gehoord in het strafproces. Daarnaast bestaan er praktische en financiële behoeften.

Terwijl deze behoeften kunnen voorkomen bij slachtoffers van alle typen misdrijven gelden voor nabestaanden van levensdelicten enkele specifieke behoeften. Deze categorie slachtoffers heeft behoefte aan crisismanagement: iemand die praktische zaken uitzoekt en regelt, de leiding neemt en als contactpersoon optreedt. Daarnaast hebben nabestaanden van geweldsslachtoffers behoefte aan begeleiding in het omgaan met de media naar aanleiding van het misdrijf en willen zij bijvoorbeeld graag geholpen worden bij het uitzoeken van de spullen van de overledene (Ten Boom & Kuijpers, 2008).

De specifieke behoeften van slachtoffers kunnen worden beïnvloed door persoonlijke kenmerken zoals leeftijd en geslacht. Zo hebben vrouwen in algemene zin een grotere behoefte aan emotionele steun of aan iemand om mee te praten dan mannen (Ten Boom & Kuijpers, 2008). Tenslotte kunnen behoeften verschillen als het gaat om een voor de nabestaande bekende of onbekende dader. Nabestaanden die de dader kennen (vanuit een familieband of via het slachtoffer), zijn in de eerste periode na het misdrijf in algemene zin 'ontvankelijker' voor hulp- en dienstverlening dan nabestaanden die de dader niet kennen. Het risico dat de nabestaanden zich na de initiële crisisfase abrupt terugtrekken uit de hulpverlening is bij de zaken waarin de nabestaanden en de dader elkaar kennen – om onbekende redenen – daar-entegen weer groter (Horne, 2003).

1.3 Hulpverlening aan nabestaanden van slachtoffers van levensdelicten

De nabestaanden van slachtoffers van levensdelicten hebben altijd minder aandacht gekregen dan andere vormen van slachtofferschap. Als gevolg hiervan is de hulpverlening die betrokken is bij dit type slachtoffers niet goed voorbereid op de emotionele problemen van nabestaanden en beperkt in de kennis om hen op de juiste manier te helpen (Armour, 2002). De problematiek waarmee nabestaanden te maken krijgen in de nasleep van een moord of doodslag vragen om een competente slachtofferzorg. Enkele buitenlandse studies hebben in kaart gebracht wat belangrijk is als het gaat om hulpverlening en ondersteuning aan deze specifieke groep slachtoffers (o.a. Paterson et al., 2006; Malone, 2007). Paterson et al. (2006) destilleren uit diverse studies drie kernprincipes die voor een goede hulpverlening van belang zijn.

Ten eerste dienen de behoeften die samenhangen met gecompliceerde rouwverwerking te worden herkend en ten tweede is het belangrijk dat er aandacht is voor de remmende invloed die het strafproces op de rouwverwerking van de nabestaanden kan hebben. Professionals die nabestaanden van moord en doodslag ondersteunen, moeten over de vaardigheden beschikken om adequaat om te gaan met de nasleep van een traumatisch verlies van een dierbare door een geweldsmisdrijf. Riches en Dawson (1998) stellen dat nabestaanden van slachtoffers van moord en doodslag enorm geholpen zouden zijn wanneer medewerkers van instanties die beroepshalve te maken hebben met nabestaanden van moord en doodslag training krijgen in vaardigheden in het omgaan met trauma en rouw en bewust worden gemaakt van hoe hun handelen en gedrag het verwerkingsproces van nabestaanden positief en negatief kunnen beïnvloeden. Een derde principe dat Paterson et al. (2006) benoemen, is het in staat stellen van de nabestaanden om elkaar te helpen en ondersteunen. De lotgenootengroepen voor nabestaanden van levensdelicten, zoals wij die ook in Nederland kennen, bieden daar de mogelijkheid toe.⁶

In de periode direct na de moord of doodslag hebben de nabestaanden dringend ondersteuning nodig. Mensen die op die manier getroffen zijn, vinden de strijd tegen de bureaucratie moeilijk om in hun eentje te doorstaan op het moment dat al hun energie wordt opgeslokt door verdriet en rouw. Zij hebben behoefte aan iemand die (in samenspraak met hen) de leiding neemt in de plotselinge crisissituatie die na het misdrijf volgt (Malone, 2007). Paterson et al. (2006) wijzen erop dat geen enkele instantie op zichzelf kan voorzien in alle hulpbehoeften van deze groep slachtoffers, aangezien de behoeften die na de traumatische gebeurtenis kunnen ontstaan een brede range aan leefgebieden bestrijken. Wat een nabestaande van een levensdelict nodig heeft, is iemand die namens hen optreedt richting allerlei instanties als politie, justitie en hulpverlening, maar ook werk, school en andere actoren waar de nabestaanden mee te maken hebben. Malone (2007) voegt daaraan toe dat het iemand moet zijn die over autoriteit en geloofwaardigheid beschikt om effect te sorteren. De professional moet niet alleen op de juiste manier reageren op de behoeften van nabestaanden, maar ook goed kunnen inschatten of hijzelf of een andere professional het beste kan reageren op specifieke problemen en behoeften die de nabestaande ervaart. De weg naar een goede en effectieve hulpverlening aan nabestaanden van moord en doodslag vraagt daarom volgens Paterson et al. (2006) niet alleen om een hoge kwaliteit van individuele professionals, maar vereist bovendien een heldere en goede rolverdeling en samenwerking van alle betrokken partijen. Met name een goede samenwerking tussen het openbaar ministerie, de politie en Slachtofferhulp Nederland is van belang.

1.4 Slachtofferhulp Nederland

De zorg voor slachtoffers is in ons land een relatief jong fenomeen. De aandacht vanuit de maatschappij en de politiek voor slachtoffers van criminaliteit is pas vanaf de jaren zestig van de vorige eeuw versterkt. Tot die tijd ging de aandacht in de rechtshandhaving voornamelijk uit naar de daders, wat maakte dat slachtoffers zich vaak voor een tweede keer

slachtoffer waanden en zich niet serieus genomen voelden. Daarna ontstond er vanuit de wetenschap belangstelling voor slachtoffers van criminaliteit, de victimologie wordt dan een nieuw en wetenschappelijk aandachtsgebied (Van Dijk, 1997; van Dijk, Groenhuijsen & Winkel, 2007). Ook uit de samenleving en de politiek kwamen steeds meer signalen om slachtoffers van criminaliteit beter te ondersteunen. Uiteindelijk leidde dit tot de ontwikkeling van een slachtofferbeleid.

In de jaren tachtig ontstonden speciale bureaus voor de ondersteuning van slachtoffers, die wij nu nog steeds kennen als Slachtofferhulp Nederland (SHN). Jaarlijks staat SHN ruim 100.000 slachtoffers bij (Slachtofferhulp Nederland, 2010).

Enkele jaren geleden kwam naar voren dat een groep nabestaanden van geweldsslachtoffers ontevreden was over de ‘generieke aanpak’ van SHN en ketenpartners (Pemberton, VandeWalle & Dabekausen, 2006). De hulp- en dienstverlening kwamen volgens deze nabestaanden onvoldoende tegemoet aan behoeften en wensen van deze categorie slachtoffers. Zo werd de geboden hulp aan nabestaanden vaak ad hoc gegeven, verliep deze onvoldoende gestructureerd en was er onvoldoende sprake van afstemming tussen ketenpartners. Het ontbreken van kennis bij hulpverleners over aspecten als rouw en verwerking en de soms beperkte ervaring met de doelgroep werd door nabestaanden maar ook door hulpverleners in de praktijk als een gemis ervaren.

De schreeuw om aandacht voor en erkenning van de positie van nabestaanden van slachtoffers van moord en doodslag is terug te horen in initiatieven zoals de Stichting Aandacht Doet Spreken, de Vereniging Ouders van een Vermoord Kind en de Vereniging voor Veiligheid, Respect en Solidariteit. Deze lotgenotengroepen zijn in het leven geroepen door en voor mensen die iemand hebben verloren ten gevolge van een geweldsmisdrijf.

“Wat wij nou graag willen, is dat niet alleen de dader, maar ook de nabestaanden een tweede kans krijgen. Handvatten om met hun verdriet om te gaan, zodat ze niet uitzichtloos hoeven aan te modderen. Bijvoorbeeld ondersteuning door een huwelijkstherapeut, als dat nodig is. Een advocaat, om je bij te staan tijdens gesprekken bij politie en justitie voor, tijdens en na de rechtszitting. Volledige informatie over ontwikkelingen in de rechtszaak maar ook bijvoorbeeld een betere tegemoetkoming aan inkomstenverlies of medische kosten.”
Bron: passage uit een ingezonden brief op de website van Aandacht Doet Spreken.

1.5 Casemanagers Levensdelicten

Gegeven de ontevredenheid over de generieke aanpak van nabestaanden van geweldsslachtoffers is in de zomer van 2007 – mede op initiatief van lotgenotengroepen – door SHN een nieuwe voorziening voor deze doelgroep gestart om beter gehoor te kunnen geven aan hun wensen en noden. Dit initiatief ligt in lijn met wat er vanuit de literatuur bekend is over de specifieke ondersteuningsbehoefte van nabestaanden; nabestaanden moeten voor langere tijd een beroep kunnen doen op een competente intermediair, ‘een spin in het web’. Centraal in de nieuwe voorziening voor nabestaanden van levensdelicten van SHN staat

de casemanager. De casemanagers zijn professionele, betaalde medewerkers van SHN. Zij worden direct na een moord of doodslag ingezet om ervoor te zorgen dat nabestaanden de juiste hulp krijgen. Direct na het misdrijf neemt de casemanager de begeleiding en ondersteuning van de nabestaanden ter hand, waarbij hij of zij zich eventueel laat ondersteunen door vrijwilligers. De hulpbehoeften van de nabestaanden worden in kaart gebracht en de casemanager zal zo nodig specifieke ondersteuning op verschillende terreinen voor de nabestaanden inschakelen en blijft gedurende langere tijd het aanspreekpunt voor de nabestaanden. Dat wil zeggen tot enkele maanden na het onherroepelijk worden van het vonnis indien er een verdachte is aangehouden. Bij een onbekende dader duurt de dienstverlening in de regel voort zolang de contacten een constructieve bijdrage leveren aan het verminderen dan wel wegnemen van het complex aan gevolgen die gerelateerd zijn aan het misdrijf. Belangrijke taken van de casemanager zijn onder meer het bieden van praktische ondersteuning, het begeleiden van de nabestaanden in het gehele opsporings- en strafproces, het regelen van juridische bijstand, het bieden van begeleiding in het trauma en verliesverwerkingsproces en het fungeren als intermediair naar strafrechtpartners, werkgevers en uitkeringsinstanties. De structuur van waaruit de casemanager werkt, ligt vast in de basisfuncties van het casemanagement. Dat betreft ten eerste het in kaart brengen van de behoeften van de cliënt en de kwaliteit van diens netwerk. Vervolgens wordt een dienstverleningsplan opgesteld en worden relevante hulp- en dienstverleners bij de uitvoering van het plan betrokken. De casemanager moet er tenslotte op toezien dat afspraken worden uitgevoerd en dient vast te stellen of de geboden hulp effectief en efficiënt is.

De voorziening voor nabestaanden van slachtoffers van moord en doodslag is in eerste instantie geïntroduceerd in drie pilotregio's van SHN.⁷ Sinds 2010 bestaat het Casemanagement Levensdelicten als een landelijke voorziening en telt medio 2012 in totaal zestien casemanagers. Bij de start van het casemanagement voor nabestaanden van levensdelicten was niet duidelijk aan welke eisen de casemanagers moesten voldoen, mede vanwege de onduidelijkheid in het takenpakket. Behalve dat er veel praktijkervaring (als teamleider bij SHN) werd gevraagd, was een afgeronde HBO-opleiding bijvoorbeeld geen vereiste. In de loop der tijd is duidelijker geworden wat het werk inhoudt en welke competenties de casemanagers daarvoor behoren te hebben. In 2010 is het competentieprofiel duidelijk omschreven en worden casemanagers daarop geselecteerd. Zo dient de casemanager te beschikken over een afgeronde HBO-opleiding en wordt er gekeken naar de belastbaarheid van de kandidaat, omdat de praktijk uitwijst dat het werk veel vergt van de persoon, wat zijn weerslag kan hebben op de privésituatie. In de praktijk blijken de casemanagers vrijwel allemaal vrouwen te zijn. De meesten zijn ouder dan 45 jaar, de overigen zitten voornamelijk in de leeftijdscategorie 35 tot en met 45 jaar. In bijlage 1 staat het profiel van de casemanagers, zoals SHN dat hanteert, uitgebreid omschreven.

Eindnoten

1. In 2010 zijn er in totaal 1.184.740 misdrijven geregistreerd. Daarvan zijn 108.085 (9%) gewelds- en seksuele misdrijven. Verder gaat het om 699.970 (59%) vermogensmisdrijven, 184.050 (16%) vernielingen en openbare orde feiten, 150.585 (13%) verkeersmisdrijven, 21.175 (2%) drugsmisdrijven en 10.715 (1%) overige misdrijven (Bron: CBS).
2. Bronnen zijn: het Algemeen Nederlands Persbureau, het weekblad Elsevier, de Nationale Recherche Informatiedienst, het Openbaar Ministerie, de Dienst Centrale Justitiële Documentatie, het Wetenschappelijk Onderzoek- en Documentatiecentrum en alle politieregio's.
3. Uit ander onderzoek is bekend dat er in een op de drie levensdelicten sprake is van dodelijk huiselijk geweld (Nieuwenhuis & Ferwerda, 2010).
4. Gerelateerd aan het gemiddeld aantal moorden en doodslagen (150) en de gemiddelde grootte van een huishouden van 2,2 over de afgelopen jaren (periode 2007-2011, bron: CBS).
5. Aandacht doet spreken (ADS), is een lotgenotencontactgroep voor nabestaanden van slachtoffers van ernstige geweldsdelicten.
6. Aandacht Doet Spreken (ADS) en Vereniging Ouders van een Vermoord Kind (VOVK) zijn daar voorbeelden van.
7. Het gaat om de (samengevoegde) regio's Noord, Zuid West en Haaglanden.

2 Een onderzoek onder nabestaanden van slachtoffers van levensdelicten

Het centrale doel van de voorziening voor nabestaanden van slachtoffers van levensdelicten van Slachtofferhulp Nederland (SHN) is het verbeteren van de dienstverlening aan de nabestaanden. In opdracht van het Wetenschappelijk Onderzoek- en Documentatiecentrum (WODC) van het Ministerie van Veiligheid en Justitie heeft Bureau Beke een onderzoek uitgevoerd naar de gevolgen voor nabestaanden van slachtoffers van levensdelicten, de behoeften die zij aan ondersteuning ervaren en de mate waarin de casemanager levensdelicten (verder te noemen: de casemanager) in die behoeften voorziet. In dit hoofdstuk worden allereerst de vraagstelling en onderzoeksvragen weergegeven, waarna de methoden van onderzoek en de onderzoeksgroep worden beschreven.

2.1 Vraagstelling en onderzoeksvragen

In het onderzoek staat de volgende vraagstelling centraal:

Wat zijn de gevolgen van moord en doodslag voor nabestaanden van slachtoffers en in hoeverre komt de casemanager levensdelicten tegemoet aan hun behoeften?

Bij deze vraagstelling behoren onderstaande onderzoeksvragen, die enerzijds betrekking hebben op de gevolgen en behoeften die nabestaanden ervaren en anderzijds op de tevredenheid over de casemanager.

1. Gevolgen en behoeften

- a. Wat zijn de gevolgen van moord en doodslag voor de nabestaanden (op welke terreinen c.q. leefgebieden ervaren zij problemen)?
- b. Welke ondersteuningsbehoeften hebben nabestaanden van slachtoffers van moord en doodslag?
- c. Op welke momenten en over welke tijdsperiode spelen welke gevolgen en de daarmee gepaard gaande behoeften voor nabestaanden?

- d. Hoe ontwikkelen de gevolgen en daarmee gepaard gaande behoeften van nabestaanden zich in de tijd?
- e. Wie voorziet er in welke behoefte van nabestaanden?

2. Tevredenheid

- a. Welke verwachtingen hebben nabestaanden van welke organisaties ten aanzien van hulp en ondersteuning?
- b. In hoeverre wordt er tegemoet gekomen aan de ondersteuningsbehoeften van nabestaanden?
- c. In hoeverre voelen nabestaanden zich serieus(er) genomen door SHN en waarom?
- d. In hoeverre voelen nabestaanden zich voldoende (beter) ondersteund door SHN en waarom?
- e. In hoeverre zijn nabestaanden tevreden(er) over de dienstverlening van SHN, waarover zijn zij wel of niet tevreden en waarom?

2.2 Methoden van onderzoek

Het betreft een langlopend onderzoek waarin een groep nabestaanden twee tot drie jaar na het misdrijf door middel van interviews en vragenlijsten is gevolgd.

Het onderzoek onder de nabestaanden van slachtoffers van moord en doodslag is in maart 2009 van start gegaan en in mei 2012 afgerond.¹ Het onderzoek richt zich op 62 nabestaanden van slachtoffers van levensdelicten. Hierna worden de onderzoeksmethoden met betrekking tot de onderzoekspopulatie, de interviews en de vragenlijsten beschreven. Daarbij wordt tevens ingegaan op de manier waarop het onderzoek op deze onderdelen is verlopen.

Onderzoeksgroep

In september 2008 is het startschot gegeven voor de samenstelling van de onderzoeksgroep. Het streven daarbij was te komen tot een onderzoeksgroep van zestig nabestaanden van slachtoffers van levensdelicten die wij gedurende een langere periode meermaals via interviews en vragenlijsten zouden bevragen. In de onderzoeksopzet volgen we de nabestaanden maximaal twee jaar. De eerste meting van het onderzoek betreft het eerste contactmoment met de onderzoekers. De tweede meting volgt een jaar later en de derde meting weer een jaar daarna. De opzet was om alle nabestaanden in de eerste en tweede onderzoeksfase te betrekken en de helft van de onderzoeksgroep ook nog in een derde fase te bevragen. De aanvankelijke onderzoeksopzet – uitgaande van 60 nabestaanden en *full response* – geven we weer in tabel 2.1. De tabel is gebaseerd op een beoogde onderzoeksgroep van zestig nabestaanden en *full response* in alle fasen.

Tabel 2.1 – Beoogde onderzoeksopzet

	eerste meting	tweede meting	derde meting
<i>Interviews</i>	60 nabestaanden	60 nabestaanden	30 nabestaanden
<i>Vragenlijsten</i>	60 nabestaanden	60 nabestaanden	30 nabestaanden

Aan de Casemanagers Levensdelicten van SHN is gevraagd de nabestaanden van slachtoffers van moord en doodslag die zij op dat moment begeleidden te verzoeken om medewerking aan het onderzoek. Gelet op de kwetsbare situatie waarin nabestaanden kunnen verkeren na het overlijden van hun dierbare, is in overleg met SHN besloten om de casemanager op individueel niveau een afweging te laten maken of, en zo ja in welk stadium, aan de nabestaande medewerking aan het onderzoek kon worden gevraagd. Het streven was om het interview met de nabestaanden binnen maximaal drie maanden na het eerste contact met de casemanager c.q. na het misdrijf plaats te laten vinden.

De werving is in eerste aanleg om verschillende redenen moeizaam verlopen. De casemanagers gaven niet direct gehoor aan ons verzoek om nabestaanden voor het onderzoek te vragen. Het heeft een half jaar geduurd alvorens de eerste zaken door de casemanagers werden aangeleverd. Vanaf dat moment zijn enkele casemanagers zich gaan inzetten voor het onderzoek. Het werven van de nabestaanden voor het onderzoek is daarmee feitelijk begonnen in maart 2009. Voor zover bekend, heeft geen enkele nabestaande aan wie medewerking is gevraagd dit geweigerd.

Sommige zaken die werden aangedragen, kwamen echter om praktische redenen niet in aanmerking. Een nabestaande die bijvoorbeeld verhuisd is naar het buitenland is daar een voorbeeld van. Daarnaast bleken enkele zaken te gedateerd te zijn. De casemanager begeleidde de nabestaanden op dat moment soms al langer dan een half jaar. Daarmee zou het eerste contactmoment voor het onderzoek erg laat komen. De opzet was immers om maximaal drie maanden na het misdrijf een eerste contact met de nabestaanden aan te gaan. Zaken die langer dan drie maanden geleden van start waren gegaan, hebben we om die reden in eerste instantie afgewezen. Vanwege de vertraagde instroom van zaken in het onderzoek hebben we die initiële grens van drie maanden oude zaken moeten loslaten. Besloten werd om ook zaken in het onderzoek te betrekken die ouder dan drie maanden zijn. Met dit nieuwe criterium hebben we de werving van de onderzoeksgroep in december 2010 kunnen beëindigen. De werving heeft geresulteerd in een onderzoeksgroep van 62 nabestaanden, behorende bij 42 moord- en doodslagzaken. Wij hebben hen meermaals geïnterviewd en hen gevraagd na elk interview een schriftelijke vragenlijst in te vullen. De invulling en uitvoering van deze onderdelen werken we hierna verder uit.

Interviews

De interviews met de nabestaanden vormen de kern van het onderzoek. Om inzicht te krijgen in de ontwikkeling van gevolgen en problemen waar nabestaanden van slachtoffers van levensdelicten mee te maken krijgen, zijn zij op meerdere momenten uitgebreid geïnterviewd. De 62 nabestaanden die aan het eerste interview hebben deelgenomen, zijn een jaar later opnieuw benaderd voor een interview. Voor de derde fase zijn de eerste dertig nabestaanden die in de onderzoeksgroep zijn ingestroomd, geselecteerd. Zij zijn een jaar na het tweede interview benaderd voor een derde interview. De interviews hebben in de jaren 2009, 2010, 2011 en 2012 plaatsgevonden, omdat de nabestaanden op verschillende momenten in 2009 en 2010 in de onderzoeksgroep zijn ingestroomd.

Na de tweede meting neemt de respons licht af. Zie tabel 2.2 voor een overzicht.

Tabel 2.2 – Respons interviews

	eerste meting	tweede meting	derde meting
<i>Nabestaanden</i>	62	62	30
<i>Interviews</i>	62	57	25
Respons	100%	92%	83%

Zoals in het schema te zien is, zijn er zowel in de tweede als derde fase vijf nabestaanden uitgevallen. In de eerste fase zijn zoals gezegd 42 zaken betrokken. De tweede onderzoeksfase bestaat uit 57 nabestaanden behorende bij 39 zaken en in de derde fase hebben de 25 nabestaanden betrekking op 17 zaken. De non-respons over beide vervolgfases betreft in twee gevallen nabestaanden die niet meer bereikbaar waren. Vijf nabestaanden wensten geen nieuw gesprek meer of waren niet aanwezig bij het interview.² Met de resterende drie nabestaanden lukte het niet om tot een afspraak te komen, deze werd wegens omstandigheden keer op keer afgezegd.

De interviews zijn gehouden aan de hand van een semigestructureerde vragenlijst. De hoofdonderwerpen zijn delictinformatie, problemen op emotioneel, juridisch en praktisch gebied en de beoordeling van de casemanager.³

De nabestaanden bepaalden in overleg met de onderzoekers waar en wanneer het interview werd gehouden. In tabel 2.3 staat weergegeven hoe lang na het levensdelict de eerste interviews met de nabestaanden gehouden zijn (weergegeven op zaakniveau). De variatie is groot. Dit heeft voor een deel te maken met de vertraagde instroom van zaken, zoals eerder toegelicht. Twee derde van de eerste interviews is binnen een half jaar na het misdrijf uitgevoerd. De overige zaken zijn na langer dan een half jaar in het onderzoek ingestroomd, maar meestal binnen negen maanden. Dit levert een mediaan op van vier maanden.

Tabel 2.3 – Periode tussen het misdrijf en het eerste interview (in maanden)

Aantal maanden	n	%
0 t/m 3 maanden	15	36
4 t/m 6 maanden	13	31
7 t/m 9 maanden	9	21
10 t/m 12 maanden	3	7
Meer dan 12 maanden	2	5
Totaal	42	100

Op een enkel interview na hebben alle interviews bij de nabestaanden thuis plaatsgevonden.⁴ Op verzoek van de nabestaanden zijn interviews met een of meerdere nabestaanden – behorende bij dezelfde zaak – tegelijkertijd uitgevoerd. De meeste interviews (63%) zijn met één nabestaande gehouden. In de resterende zaken had het interview plaats met twee nabestaanden en in een enkel geval met drie of vier nabestaanden tegelijk.⁵ De onderzoekers hebben altijd in duo's geïnterviewd. De vervolginvestigingsinterviews zijn bijna altijd door hetzelfde interviewkoppel uitgevoerd. Soms is een van de twee interviewers door een andere onderzoeker vervangen, maar er is voor gezorgd dat de respondenten altijd minstens één vaste interviewer hebben gehad. De interviews duurden gemiddeld ongeveer twee uur. Van elk interview is een schriftelijk verslag gemaakt. In geval het gaat om meer dan één respondent zijn van elkaar verschillende antwoorden, reacties of meningen apart genoteerd. De gesprekken zijn in een goede sfeer verlopen. Voor veel nabestaanden waren de interviews verdrietig, maar ze hebben – desgevraagd – de vragen niet als vervelend ervaren. Zeker de vervolginvestigingsinterviews werden door de nabestaanden vaak als prettig ervaren, omdat zij daarin één of twee jaar later met een onafhankelijke derde terug konden kijken op alles wat er is gebeurd. Na elk interview hebben de onderzoekers de betreffende casemanager kort geïnformeerd over het verloop van het interview en, indien de respondent aangaf daar prijs op te stellen, ook gevraagd om contact op te nemen met de nabestaanden voor eventuele emotionele ondersteuning.

Vragenlijsten

Na elk interview is aan de nabestaanden gevraagd of zij een schriftelijke vragenlijst wilden invullen. Deze lijst werd hen drie weken na het interview toegestuurd.⁶ Deze lijst bestaat uit twee delen. Het eerste deel betreft een Nederlandse vertaling van de *Brief Symptom Inventory* (BSI) (De Beurs, 2008; Derogatis, 1975). De BSI is een verkorte versie van de *Symptom Checklist* (SCL-90-R, Derogatis, 1975) en kan worden gebruikt voor een 'brede' inventarisatie van psychische klachten. De BSI bestaat uit 53 items waarmee negen dimensies van psychopathologie worden gemeten.⁷ De negen dimensies zijn somatische klachten, cognitieve klachten, interpersoonlijke gevoeligheid, depressieve stemming, angst, hostiliteit, fobische angst, paranoïde gedachten en psychoticisme. De totaalscore biedt een indicatie van de algemene psychische gezondheid. Bij het interpreteren van de scores moet volgens

de handleiding van de BSI onderscheid worden gemaakt tussen mannen en vrouwen. Een representatieve steekproef uit de Nederlandse bevolking en een groep ambulante patiënten met psychiatrische klachten vormen de referentiegroepen.⁸ Tezamen met de resultaten uit de interviews bieden de uitkomsten uit de BSI inzicht in de psychische en lichamelijke toestand van de nabestaanden.

In het tweede deel van de vragenlijst wordt aan de nabestaanden gevraagd om een oordeel (cijfer) te geven over hun tevredenheid over verschillende leefgebieden en over de verschillende aspecten van de dienstverlening door SHN en de casemanagers.⁹ De respons op de vragenlijst in de verschillende fasen van het onderzoek staat weergegeven in tabel 2.4.

Tabel 2.4 – Respons vragenlijsten

	eerste meting	tweede meting	derde meting
<i>Nabestaanden</i>	62	62	30
<i>Vragenlijsten</i>	56	50	22
Respons	90%	81%	73%

In de eerste fase hebben bijna alle respondenten de vragenlijst ingevuld; een responspercentage van negentig procent werd behaald. Verderop in het onderzoek loopt de respons wat verder terug, maar blijft hoog.

De non-respons kent diverse verklaringen. Voor een deel hangt deze non-respons samen met de non-respons op de interviews. Verder zijn sommige nabestaanden de lijst simpelweg vergeten in te vullen of hebben er geen tijd voor gehad of voor willen maken. Voor een aantal was het emotioneel een te grote belasting om de vragen te beantwoorden.

We hebben middels het versturen van reminders via brieven, e-mails en sms-berichten een zo hoog mogelijke respons nagestreefd. Na enkele rappels hebben we uit piëteit verder geen acties ondernomen richting de non-responders.

Eindnoten

1. In het eerste deel van deze periode hebben we als onderdeel van de onderzoeksopdracht de opzet en uitvoering van de pilot casemanager levensdelicten geëvalueerd. Hiervan is een aparte rapportage opgesteld.
2. In geval van een interview met meerdere nabestaanden uit dezelfde zaak tegelijkertijd.
3. Zie bijlage 2 voor de gehele vragenlijst.
4. In een geval is het interview op verzoek van de nabestaande op zijn werkplek gehouden.
5. In één zaak betrof het een interview met vier nabestaanden tegelijk en in een andere zaak met drie nabestaanden.
6. Deze periode is gehanteerd om te voorkomen dat het invullen van de vragen vlak na het interview mogelijk interferentie kan ondervinden van de emoties die het interview teweeg kan hebben gebracht.

7. De BSI is ontwikkeld door de auteur van de SCL-90 en inventariseert dezelfde negen dimensies van psychopathologie. De afnametijd is echter aanzienlijk korter.
8. Het betreft personen die zich bij een GGZ-instelling melden voor ambulante behandeling wegens uiteenlopende klachten. Naast patiënten met zogenaamde SAS-stoornissen (stemmings-, angst- en somatoforme stoornissen) gaat het om personen met arbeidsgerelateerde klachten, eetproblemen en dergelijke.
9. Zie bijlage 3 voor de vragenlijst.

3 Resultaten van de eerste meting

De fase direct na een moord of doodslag is voor de nabestaanden van de slachtoffers een hectische en moeilijke periode. De casemanager treedt zo vroeg mogelijk in die fase in contact met de nabestaanden. Binnen die fase heeft ook de eerste meting binnen het onderzoek plaatsgevonden. Met 62 nabestaanden zijn interviews gehouden en de meeste van hen (90%) hebben de schriftelijke vragenlijst ingevuld. In de interviews is ingegaan op de kenmerken van hun zaak en de contacten met de casemanager. Verder zijn hun eventuele problemen op de verschillende leefgebieden besproken, wat de rol van de casemanager van Slachtofferhulp Nederland (SHN) hierin is geweest en hoe de nabestaanden dat beoordelen. In de vragenlijsten is specifiek ingegaan op de psychische klachten en hoe zij naar hun eigen idee functioneren op de verschillende leefgebieden. In dit hoofdstuk komen de resultaten uit de eerste interviews en vragenlijsten aan de orde.¹ Daarbij wordt gebruikgemaakt van citaten van de nabestaanden uit de interviews om de resultaten te verduidelijken. Om herkenbaarheid en herleidbaarheid van de in het onderzoek bestudeerde moord- en doodslagzaken te vermijden, zijn de uitspraken van respondenten soms door elkaar gebruikt, zonder afbreuk te doen aan de kern ervan. In de achtereenvolgende paragrafen wordt eerst een beeld geschetst van de zaken in het onderzoek. Daarna wordt ingegaan op de eerste fase direct na het misdrijf; het moment waarop de casemanager in contact treedt met de nabestaanden om hen te begeleiden. In de daaropvolgende paragrafen worden de problemen en behoeften van de nabestaanden op achtereenvolgens psychisch, lichamelijk, sociaal, praktisch en juridisch gebied gepresenteerd. Daarbij wordt telkens aangegeven in hoeverre en op welke wijze de nabestaanden bij de diverse problemen zijn ondersteund, in het bijzonder door de casemanager. Aansluitend wordt ingegaan op de wijze waarop de nabestaanden de begeleiding door de casemanager ervaren en waarderen.

3.1 De zaken

Het onderzoek heeft betrekking op 42 moord- en doodslagzaken met in totaal 46 slachtoffers. Het merendeel van de slachtoffers betreft mannen, zie onderstaand overzicht.

Tabel 3.1 – *Sekse dodelijke slachtoffers (minder- en meerderjarig)*

slachtoffer	n	%
<i>jongen</i>	3	6
<i>meisje</i>	3	6
<i>man</i>	25	54
<i>vrouw</i>	15	33
totaal	46	100

In totaal zijn er 62 nabestaanden in de eerste onderzoeksfase geïnterviewd. Het betreft 43 vrouwen en 19 mannen. De relatie van de geïnterviewde nabestaande met het slachtoffer betreft in de meeste gevallen de naaste familie: moeder, vader, zoon, dochter, broer of zus.² Zoals te zien in tabel 3.2 is een derde van de respondenten de moeder van het dodelijk slachtoffer. In circa de helft van de zaken betreft het alleenstaande moeders die weduwe of gescheiden zijn. In één zaak is de man van de moeder de verdachte van het levensdelict. Bij de vaders gaat het in twee zaken om alleenstaanden.

Tabel 3.2 – *Relatie nabestaande (respondent) met het dodelijk slachtoffer*

relatie	n	%
<i>moeder</i>	21	34
<i>vader</i>	8	13
<i>broer</i>	2	3
<i>zus</i>	5	8
<i>zoon</i>	2	3
<i>dochter</i>	8	13
<i>stiefmoeder</i>	1	2
<i>stiefvader</i>	4	6
<i>oma</i>	2	3
<i>opa</i>	1	2
<i>partner</i>	6	10
<i>overig</i>	2	3
totaal	62	100

De zaken betreffen een variëteit aan familiedrama's, moord en doodslag met gebruikmaking van wapens, dodelijke mishandelingen in huiselijke kring maar ook daarbuiten en kindermoorden. Om een beeld te geven van de zaken waar het om draait, geven we hierna enkele voorbeelden.³

Het slachtoffer is na een ruzie tijdens een avondje stappen overleden. Toen hij een woordenwisseling met een andere man kreeg, heeft de ander het slachtoffer in zijn gezicht gespuugd, waarna het slachtoffer is gaan slaan. Daarop sloeg de ander het slachtoffer met een harde klap tegen de grond. Hij overleed als gevolg van hersenletsel.

Een man vermoordt zijn ex-vrouw en kinderen terwijl ze slapen. Daarna begeeft hij zich naar het huis van zijn vriendin die hij ook het leven ontnemt. In zijn eigen huis slaat hij tenslotte de hand aan zichzelf.

Het slachtoffer had in het verleden ruzie met een man over een uit de hand gelopen situatie. Twee jaar later wordt het slachtoffer met een slagwapen op het hoofd geslagen. Het slachtoffer kan zijn hoofd wegdraaien en de aanvaller rijdt weg in een auto. Later ziet het slachtoffer die bewuste auto ergens staan en gaat verhaal halen. Hij ziet dan dat het dezelfde man is als die hem heeft geslagen. De man ontkent en het slachtoffer doet aangifte. De man begint het slachtoffer te stalken en volgt hem met zijn auto en wacht hem op in de bocht. Hij heeft het slachtoffer vervolgens bewust overreden.

In twee derde van de zaken is de dader een bekende van het slachtoffer; een deel van de delicten speelt zich in het gezin of de familie af: de dader is de (ex-)partner van het slachtoffer of een familielid. Ruim een kwart van de daders is een onbekende van het slachtoffer. Het merendeel van de verdachten (81%) is op het moment van het eerste interview aangehouden door de politie. Bij het overige deel (19%) is de verdachte nog niet in beeld of nog niet door de politie aangehouden. Een klein percentage (5%) van de aangehouden verdachten was ten tijde van het eerste interview ook al veroordeeld.

3.2 Contact en afspraken met de casemanager

Nadat de nabestaanden door de politie op de hoogte zijn gebracht van het overlijden van hun naaste hebben zij aangegeven gebruik te willen maken van de voorziening van SHN. Aan de nabestaanden is in de interviews gevraagd hoe de eerste contactfase met de casemanager is verlopen, welke afspraken er rondom de dienstverlening zijn gemaakt en wat de ervaringen van de nabestaanden daarmee zijn.

Contact met de casemanager

In vrijwel alle gevallen informeert de politie – in de hoedanigheid van de familierechercheurs van de politie – de nabestaanden direct na het misdrijf over de mogelijkheid om gebruik te maken van SHN, c.q. de casemanager. De politie geeft de gegevens van de nabestaanden aan SHN door en geeft vaak ook de contactgegevens van SHN aan de nabestaanden. Soms treffen de nabestaanden en de casemanager elkaar direct al op het politiebureau vlak nadat de moord of doodslag bekend is geworden. De casemanager ‘schuift dan aan’ bij de familierechercheurs. In vrijwel alle andere gevallen neemt de casemanager zelf contact

op met de nabestaanden. Een enkele nabestaande legt zelf het eerste contact door de casemanager te bellen.

Het eerste contact tussen de casemanager en de nabestaanden vindt meestal korte tijd na het misdrijf plaats. De tijd die verstrijkt tussen de ontdekking van het misdrijf en het moment waarop de casemanager in contact komt met de nabestaanden is tweeënhalve dag (mediaan).⁴ Het eerste interview met de nabestaanden heeft vijf maanden daarna plaatsgevonden.⁵

Vaak neemt de casemanager nog op de dag van het misdrijf of een of enkele dagen later contact op door de nabestaanden te bellen of bij hen langs te gaan. In enkele gevallen duurt het een of twee weken dat de casemanager bij de nabestaanden langsgaat, maar dit is dan vaak op het verzoek van de nabestaanden zelf: *“We hebben gevraagd om ons de eerste week de tijd te geven, ik vind het heel fijn dat ze het respecteerde dat we dat zo wilden”*, vertelt een nabestaande. In een enkel geval komt de casemanager later omdat de politie vergeet Slachtofferhulp Nederland in te lichten en in een andere zaak omdat er op dat moment geen casemanager beschikbaar is. Een nabestaande vertelt dat ze de dag na de moord contact heeft met de casemanager: *“De casemanager stelde voor een week later langs te komen. Ik vond dat te laat; als me iets dwarszit, wil ik dat meteen van me afpraten.”*

In vier zaken was het eerste contact met vrijwilligers van Slachtofferhulp Nederland in plaats van met de casemanager die daarvoor speciaal als professional is aangesteld. Dit heeft niet in al die gevallen een positieve indruk gewekt, zoals onderstaand citaat van een familie laat zien.

“Het eerste contact met Slachtofferhulp Nederland was met een paar vrijwilligers. Zij stelden zich aan ons voor op het politiebureau. Terwijl wij op dat moment nog niet wisten wat er was gebeurd, kwamen de vrijwilligers al vragen hoe het met ons ging. We hebben hen toen weggestuurd. Door deze ervaring wilden wij in eerste instantie niets met Slachtofferhulp Nederland te maken hebben, totdat de politie aangaf dat we begeleiding van professionele mensen van Slachtofferhulp Nederland zouden krijgen.”

Informatieverstrekking

Veel nabestaanden hebben vooraf geen helder beeld van wat Slachtofferhulp Nederland voor hen kan betekenen: *“We hadden eigenlijk nooit gehoord dat dit mogelijk was”*, vertelt een nabestaande. Tijdens het eerste – soms telefonische – gesprek met de nabestaanden leggen alle casemanagers uit wat hun taken zijn en wat de nabestaanden van hem of haar kunnen verwachten. Zij lichten toe dat het gaat om een combinatie van emotionele, juridische en praktische ondersteuning. Ter verduidelijking beschikken de casemanagers over een folder over het Casemanagement die zij aan de nabestaanden kunnen verstrekken. Op enkele uitzonderingen na hebben de casemanagers deze informatiefolder aan de nabestaanden overhandigd.

Deze folder wordt echter niet altijd door de nabestaanden gelezen, omdat men er niet aan toe komt of omdat het gesprek duidelijk genoeg is: *“Ik heb de folder niet gelezen, ik hoor het liever in een gesprek, want via een folder komt het niet aan.”* Vanwege de commotie in de eerste fase na het misdrijf weten de nabestaanden zich niet altijd goed meer te herinneren wat de casemanager hen precies allemaal heeft verteld: *“De casemanager heeft ons alles uitgelegd, maar je slaat het niet op, je bent zo emotioneel en het is te hectisch.”* Wat de nabestaanden zich wel kunnen herinneren, is dat de introductie helder en duidelijk was. Men weet zich vooral te herinneren wat de casemanagers feitelijk voor hen hebben gedaan in de eerste fase, met name als het om praktische zaken gaat, zoals het helpen regelen van de begrafenis.

Afspraken en contact

Verreweg de meeste nabestaanden geven aan dat de casemanager met hen – voor zover zij zich dat kunnen herinneren – geen concrete afspraak heeft gemaakt over de lengte van de dienstverlening. In de contactfase zijn de meeste nabestaanden geïnformeerd dat de casemanager er zal zijn ‘zo lang het nodig’ is, zonder een termijn of einddatum af te spreken. In de kern komt het erop neer dat de meeste nabestaanden verteld is dat zij begeleid worden zolang zij daar behoefte aan hebben. In een klein aantal (9) zaken geven de nabestaanden aan dat de casemanager hen wel een indicatie heeft gegeven over de lengte van de dienstverlening. Het gaat hierbij deels om uitspraken over een feitelijke termijn zoals *“het eerste half jaar”*, *“de komende anderhalf jaar”*, *“een langere periode van twee tot vier jaar”*. In enkele gevallen hebben de afspraken over de begeleidingstermijn betrekking op de situatie die zich voordoet, zoals tot na de veroordeling of het hoger beroep.

Voor wat betreft de afspraken over de intensiteit van de dienstverlening en de contactwijzen blijkt dat ook daar over het algemeen geen harde afspraken over worden gemaakt. De meeste nabestaanden is door de casemanager duidelijk gemaakt dat ze hem of haar altijd kunnen bereiken, 24 uur per dag 7 dagen in de week: *“De casemanager heeft mij op mijn hart gedrukt dat ik haar dag en nacht kan bellen”*, is een uitspraak van een nabestaande die voor veel andere nabestaanden ook geldt. Een aantal geeft aan dat zij weleens laat op de avond of in het weekend naar de casemanager hebben gebeld, maar dit zijn uitzonderingen. De algemene ervaring is dat de casemanagers altijd bereikbaar zijn. Soms moet men eerst de voicemail inspreken, maar daarna bellen de meeste casemanagers vrijwel direct terug. In één zaak, waar wegens omstandigheden sprake is van een wisseling van casemanagers, verschillen de afspraken over bereikbaarheid.

“De eerste casemanager heeft aangegeven dat wij dag en nacht kunnen bellen, terwijl de nieuwe, huidige casemanager met ons heeft afgesproken dat zij alleen tijdens kantooruren bereikbaar is.”

De frequentie waarin nabestaanden en casemanagers contact hebben, verschilt per zaak en per situatie waarin de zaak en de nabestaanden verkeren. De afspraken worden veelal gemaakt op basis van de behoefte van de familie en actuele gebeurtenissen. Met name in de fase direct na het misdrijf is er intensief contact tussen de casemanager en de nabestaanden.

De casemanager bezoekt de familie in het begin vrijwel dagelijks en onderhoudt regelmatig telefonisch contact met hen. Na verloop van tijd is er een algemeen patroon dat de face-to-facecontacten worden afgebouwd naar eens per week, eens per twee weken of minder frequent. *“In het begin, tot aan de begrafenis was de casemanager er elke dag. Ze ging overal mee naartoe. Na de begrafenis was er ook nog dagelijks contact en nu, na negen maanden, ongeveer twee keer per maand op initiatief van beiden.”*

De nabestaanden kunnen zelf aangeven in welke mate zij behoefte hebben aan contact: *“We hebben nu (zeven maanden later) eens per week telefonisch contact. De afspraak is verder dat ik de casemanager benader wanneer ik problemen ervaar”*, vertelt een nabestaande. Veelal wordt er na elke afspraak of elk contact afgesproken wanneer er een volgend contact zal zijn.

“Het contact tussen mij en de casemanager heeft zich langzaam ontwikkeld. Ik spreek steeds met de casemanager af wanneer wij elkaar zien. Je leeft zo bij de dag, je weet niet wat er op je afkomt en waar je behoefte aan hebt, dus met vaste afspraken werkt het niet. Ik ben blij met de opstelling van de casemanager, zij gaat er soepel mee om.”

Eén familie illustreert het behoeftegestuurde karakter van de contactmomenten goed.

“De casemanager is in totaal drie keer geweest. Na de derde keer hebben wij aangegeven dat ze pas weer hoeft te komen als er praktische of juridische ontwikkelingen zijn. Voor de emotionele hulp willen wij geen gebruikmaken van de casemanager.”

Ervaringen

Hoewel niet alle nabestaanden in eerste instantie openstaan voor hulpverlening van SHN, gaan zij allemaal direct of korte tijd later in op de hulp van een casemanager. Sommige nabestaanden reageren terughoudend als de politie hen wijst op SHN. Een nabestaande legt uit dat zij er in eerste instantie geen gebruik van wil maken, vanwege het slechte imago dat zij aan SHN toekent. Ook de ouders van een vermoorde vrouw hebben de hulp in eerste instantie afgehouden omdat zij een verkeerd beeld van SHN hadden: *“Wij dachten, we hebben al schouders om op uit te huilen”*. Een goede uitleg wat nabestaanden kunnen verwachten van SHN blijkt in een aantal gevallen dan ook belangrijk te zijn geweest om nabestaanden over de streep te trekken de ondersteuning te accepteren: *“Toen ons verteld werd dat de casemanager er ook voor praktische zaken was en niet alleen voor emotionele steun hebben wij toegezegd, wij dachten dat ze er alleen voor de tranen was”*, aldus twee nabestaanden. Met name het feit dat de casemanager een professionele hulpverlener is, blijkt een belangrijke mededeling:

“Ik was er niet van op de hoogte dat het echt om professionals ging, ik dacht eigenlijk dat het om gepensioneerde mensen ging bij slachtofferhulp”, vertellen nabestaanden.

Een aantal situaties waarin mensen enigszins terughoudend zijn ten aanzien van SHN daargelaten, zijn er ook nabestaanden die er al direct heel positief tegenover staan. Zo reageert een nabestaande dat als de politie hem niet had geattendeerd op SHN hij er zelf om had gevraagd, omdat hij er positieve ervaringen mee heeft. Andere nabestaanden stellen zich er volledig open voor en kijken wel wat er op ze afkomt: *“Ik dacht, laat maar komen, er zitten hier toch al zoveel mensen”* en een andere nabestaande: *“Ik had er op dat moment geen oren naar wat de casemanager precies voor me kon betekenen, maar ik vertrouwde er volledig op dat ik er wat aan zou hebben.”*

Vrijwel alle nabestaanden kijken positief terug op de contactlegging en de informatieverstrekking van de casemanager. Allen zijn het erover eens dat de informatie helder en volledig is gecommuniceerd door de casemanagers. Nabestaanden spreken van *“een uitstekende inlichting”* en *“we vonden het duidelijk en hebben niets gemist”*. Weliswaar is de informatie bij een aantal nabestaanden in eerste instantie langs hen heengegaan wegens de emoties en de hectiek van het moment, maar is het kort daarna wel duidelijk geworden wat de casemanager voor hen kan betekenen: *“Naderhand ga je na zitten denken en dan begrijp je het.”* Omdat veel nabestaanden vooraf niet goed weten wat ze mogen verwachten, zijn sommigen verrast: *“Toen de casemanager haar taken had uitgelegd, ging er een wereld voor mij open, iemand die met je meedenkt, is heel erg welkom”* en *“Het was al fijn te horen dat ik haar 24 uur per dag kon bellen.”*

De nabestaanden zijn zeer tevreden en het wordt erg gewaardeerd dat de casemanager goed bereikbaar is: *“Het is heel belangrijk voor ons dat we de casemanager altijd kunnen bellen, vooral voor vragen die later te binnen schieten.”*

Bij enkele nabestaanden is contact – zoals gezegd – later op gang gekomen. Hoewel een van hen aangeeft dat zij het zelf niet als probleem heeft ervaren, wijst zij erop dat het wellicht voor anderen heel belangrijk is dat de casemanager meteen in beeld is: *“Wij zijn redelijk zelfredzaam, maar ik kan me voorstellen dat heel veel mensen totaal ontredderd zijn.”* Enkele nabestaanden benoemen uit zichzelf dat het klikte tussen hen en de casemanager, en dat dat als zeer prettig wordt ervaren. Enkele nabestaanden benoemen een *“niet-opdringerige, bescheiden”* opstelling van de casemanager als positief aan de contactlegging. Ook de waardering voor een gepaste bejegening door de casemanager en een open houding komen impliciet uit de verhalen van de nabestaanden naar voren in uitspraken als: *“Ze vond steeds de juiste toon”,* *“we hebben het ongelooflijk met haar getroffen omdat ze zo open is”* en *“de casemanager voelde me direct goed aan.”*

Het hebben van een klik met de casemanager wordt door veel nabestaanden als belangrijke basis voor een goed contact ervaren, getuige enkele uitspraken van nabestaanden: *“Er is duidelijk sprake van een klik en dat ervaren we als zeer prettig”,*

“de casemanager geeft me een veilig gevoel, ik kan over van alles met haar praten” en “ze voelt als een soort vriendin.”

Voor veel nabestaanden is het niet duidelijk wanneer de dienstverlening van de casemanager eindigt. De ervaringen van de nabestaanden leren daarnaast dat het van belang is dat casemanagers hun afspraken nakomen en de verwachtingen die zij wekken, waarmaken.

Uit het verhaal van een nabestaande maken we op dat zij teleurgesteld is in de intensiteit van de dienstverlening door haar casemanager: *“De casemanager heeft me gezegd eens in de zoveel tijd langs te komen om te praten. Maar vanwege grote drukte met andere werkzaamheden komt de casemanager nu minder. Dat is jammer, maar ik begrijp dat anderen de hulp ook nodig hebben. Gelukkig heb ik daarnaast maatschappelijk werk.”*

Wegens omstandigheden, zoals ziekte of vakantie, kan het soms voorkomen dat nabestaanden te maken krijgen met een tussentijdse wisseling van casemanager. Van een dergelijke wisseling kunnen nabestaanden last ervaren, getuige het verhaal van een moeder van een vermoord kind:

“In het begin kwam de casemanager ongeveer vijf keer per week. Na de crematie heb ik een andere casemanager toegewezen gekregen en dat vind ik heel erg jammer. Het contact met de eerste casemanager was heel diep omdat deze binnenkwam in een hele heftige periode. Met de nieuwe casemanager heb ik toch minder een band omdat zij pas later in beeld is gekomen en daar heb ik moeite mee.”

3.3 Psychische en emotionele gevolgen

Aan de nabestaanden is gevraagd of zij psychische of emotionele problemen hebben gehad na het delict en, zo ja, welke. Hiervoor waren twee informatiebronnen beschikbaar. De eerste betreft de antwoorden op de vragen aangaande de psychische gezondheid in de schriftelijke vragenlijst (*Brief Symptom Inventory (BSI)*). De tweede bron vormen de interviews met de nabestaanden. Beiden komen achtereenvolgens aan de orde. Daarna wordt ingegaan op de wijze waarop de nabestaanden zijn begeleid bij hun psychische problemen.

Interviews

In de interviews is aan de nabestaanden gevraagd welke psychische klachten of problemen⁶ zij ondervinden nadat het misdrijf heeft plaatsgevonden. Het betreft klachten zoals die door de nabestaanden zelf zijn geuit.⁷ Hieronder staat een overzicht van de klachten van de 62 nabestaanden in de 42 zaken⁸, in afnemende volgorde.⁹

Tabel 3.3 – Genoemde psychische en emotionele gevolgen (62 nabestaanden)

Problemen	aantal malen genoemd
Boosheid	34
Verdriet, huilbuien	30
Slapeloosheid	23
Angsten	12
Schuldgevoelens	8
Depressie	8
Wraakgevoelens	7
Overige	14

De nabestaanden hebben vaak meerdere psychische klachten. Het is voor hen soms lastig om precies te benoemen welke klacht of emotie de boventoon voert, want de emoties lopen vaak door elkaar, veranderen en zijn afhankelijk van bepaalde momenten.

“De emoties worden steeds erger. In het begin overheersen de wraakgevoelens en nu zakt dat iets meer weg en dan krijg je andere gevoelens. Nu heb ik slapeloze nachten. Ik heb geen energie en ben heel moe en heel erg boos”, aldus een nabestaande.

Boosheid

De meest genoemde emotie die de nabestaanden ervaren, is boosheid.¹⁰ Die boosheid richt zich voornamelijk op de dader die groot leed heeft veroorzaakt. De nabestaanden ervaren een groot gevoel van onrecht, namelijk het onnodige verlies van een dierbare, en zijn daar boos, soms woedend over. Die woede heeft ook te maken met het gevoel van machteloosheid. De nabestaanden worden voor een voldongen feit geplaatst en kunnen daar niets aan doen. *“Ik ben zo vreselijk kwaad op die man, ik heb nu geen dochter meer”,* aldus een nabestaande. Er is hen een ramp overkomen. Die boosheid is overigens niet altijd gericht op de dader, maar bijvoorbeeld ook op de politie of hulpverlening, omdat die in de beleving van de nabestaanden geen goed werk heeft geleverd of omdat de nabestaanden zich onheus bejegend voelen. Enkele nabestaanden zijn boos vanwege de ontstane situatie waar zij niets aan kunnen doen en niet zozeer op de dader. Een voorbeeld is een gezin dat het jonge kind van het slachtoffer in huis opneemt en verzorgt, waarna zij besluiten zelf niet meer te proberen een kind te krijgen.

Niet alle nabestaanden hebben aangegeven boos te zijn. Sommige nabestaanden zeggen daar nog niet aan toe te zijn. Ze voelen zich verdoofd door het verdriet. Ze sluiten niet uit dat ze in een later stadium wel boosheid zullen ervaren. Andere nabestaanden laten gevoelens van boosheid niet toe, omdat ze voor hun omgeving sterk willen zijn of niet boos op de dader kunnen zijn, bijvoorbeeld vanwege een psychische afwijking of omdat ze dat (die gedachten) de dader niet gunnen.

“Ik heb het gevoel dat ik rechtop moet blijven lopen, alles ligt op mijn schouders. Ik moet voor mijn zus, mijn moeder en mezelf zorgen. Ik heb niet eens goed gehuild. Gelukkig hebben we elkaar. We schrijven alles op in een dagboek. Ik ben niet echt boos, ik denk dat er bij die jongen iets niet goed in zijn hoofd is. Ik weet niet wat hem bezielde. Het is een patiënt, moet ik nou boos zijn? Ik vind het moeilijk om boos te zijn. Misschien komt dat nog.”

“Ik heb meteen gezegd: ik richt me niet op de dader, ik probeer niet haatdragend te zijn. Ik wil me vooral richten op mijn neef en nicht (kinderen van het slachtoffer) en er voor hen zijn.”

Verdriet

Na boosheid noemen de nabestaanden het soms intense verdriet dat zij ervaren na het overlijden van hun dierbaren. Een van de nabestaanden zegt: *“Ik had nooit gedacht dat het zo erg zou zijn, ik voelde me kapot van binnen. Ik dacht in het begin dat het nooit meer goed zou komen”*. Een andere nabestaande zegt: *“Het was meer dan verdriet, het was echt pijn van binnen.”* De wijze waarop de nabestaanden hun verdriet uiten, varieert. Bij sommigen uit zich dat in langdurige huilbuien, anderen, zoals de man in het voorgaande citaat, ‘huilen van binnen’. In veel interviews komt naar voren dat het verdriet bij vlagen tot uiting komt, bijvoorbeeld als de nabestaanden een foto zien van het slachtoffer of op een andere manier aan hun dierbare worden herinnerd. De nabestaanden zeggen dat zij de eerste dagen na het delict in een staat van ongeloof verkeren, het dringt nog niet tot hen door. De eerste dagen zijn ze bezig met het regelen van allerlei zaken, zoals de begrafenis en hun gedachten en emoties worden daardoor opgeslokt. Na de begrafenis begint het vaak langzaam tot hen door te dringen en ervaren zij in toenemende mate verdriet. *“Het dringt heel langzaam tot mij door”*, aldus een van de nabestaanden. Een aantal nabestaanden krijgt net voor en na het delict ook nog te maken met het overlijden van een ander familielid als gevolg van bijvoorbeeld een ziekte. Dat verdriet kunnen zij er niet meer bij hebben.

Twee dagen na de moord op haar zoon, is de broer van mevrouw overleden.

“Ik kon niet verdrietig zijn om mijn broertje, ik kon het er niet bij hebben, ik had het verdriet al van mijn zoon.”

Anderen laten om andere redenen hun verdriet niet toe, bijvoorbeeld omdat ze zich voor anderen verantwoordelijk voelen en niet bij de pakken kunnen/willen neerzitten.

“Ik werk zoveel mogelijk. Ik zal wel verder moeten, want we hebben ook nog personeel lopen.”

Slaapproblemen

Slecht of niet kunnen slapen, is de derde meest genoemde klacht van de nabestaanden. Zij kunnen niet de rust vinden om te slapen. Het gebeuren blijft door hun hoofd spelen ('waarom', 'wie', 'hoe nu verder?'). Dergelijke, telkens terugkerende, gedachten weerhouden een deel van de nabestaanden om te slapen. Die periodes van slapeloosheid variëren van dagen tot weken. De nabestaanden raken hierdoor uitgeput. Na verloop van tijd, al dan niet met behulp van medicatie, worden de slapeloosheidsklachten minder, hoewel de nabestaanden niet meer als voordien slapen.

Angsten

Diverse nabestaanden zeggen na het delict angstig(er) te zijn geworden. Die angsten zijn divers. In de interviews worden bijvoorbeeld angst voor negroïde mannen genoemd (de dader was een donkergetinte man), angst voor keukenmessen (slachtoffer was omgebracht met een mes), paniekaanvallen als de dochter niet op tijd thuis is, angst dat een gezinsdrama ook de nabestaanden kan overkomen en angst om zich onder mensen te begeven (bijvoorbeeld boodschappen doen). Ook noemen nabestaanden nare dromen en nachtmerries en zijn ze bang om 'gek te worden'. De angsten van de nabestaanden zijn niet continu aanwezig, maar spelen op bepaalde momenten op.

Schuldgevoelens

Een aantal nabestaanden kampt met schuldgevoelens, in de eerste plaats richting het slachtoffer. Ze vragen zich af of zij wellicht het delict hadden kunnen voorkomen, zeker als zij bekend zijn met de dader. Een voorbeeld is een vader die jarenlang tevergeefs hulp heeft gezocht voor zijn zoon, die ernstige, psychiatrische klachten had. Die zoon heeft vervolgens zijn broer om het leven gebracht. De vader vraagt zich af of hij wel genoeg heeft gedaan om dit te voorkomen. De vader van wiens dochter door zijn ex-vrouw om het leven is gebracht, vraagt zich nu af of hij niet eerder een rechtszaak tegen Bureau Jeugdzorg had moeten beginnen, om te zorgen dat zijn ex hun dochter niet meer mocht zien. Een andere nabestaande voelt zich schuldig omdat zij nooit wat heeft gedaan met haar gevoel van wantrouwen richting haar schoonzoon (dader): "*Ik heb hem nooit vertrouwd, ik was bang voor hem.*" De nabestaanden stellen wel dat de dader het delict heeft veroorzaakt en hij/zij ook schuldig is. De schuldgevoelens bij de nabestaanden gaan met andere woorden niet zover dat zij zichzelf het delict verwijten. Schuldgevoelens kunnen ook optreden als een nabestaande andere emoties heeft dan hij zelf bij een situatie vindt passen, bijvoorbeeld geen verdriet kunnen hebben als zijn vader kort na het delict overlijdt.

Depressie

Bij een aantal nabestaanden is depressie genoemd als een van de klachten.¹¹ Zij vertellen dat hun hele leven eigenlijk zinloos is geworden na het overlijden van hun dierbare. Ze blijven het liefst de hele dag in bed liggen, willen met niemand praten en hebben nergens zin in.

Sommigen hebben expliciet gezegd dat zij eigenlijk niet verder meer wilden leven en van een nabestaande is bekend dat zij zelfmoord heeft overwogen. De indruk op basis van deze eerste interviews is dat het een gemoedstoestand is die bij de fase kort na het delict hoort. Geen enkele nabestaande heeft – tot op heden – zelfmoord gepleegd en lijkt ook niet in die lethargische toestand te willen blijven hangen vanwege zijn omgeving.

Wraakgedachten

Wellicht opvallend, is dat het wraak willen nemen op de dader weliswaar wordt genoemd als een van de problemen, maar niet in die mate die zou kunnen worden verwacht. Zoals gezegd, zijn nabestaanden wel boos, woedend, maar dat leidt er over het algemeen niet toe dat ze wraakgedachten koesteren. Een aantal wil echter wel wraak nemen, althans ze uiten dat als zodanig: *“Als de dader nu voor mij stond, had ik hem met blote handen gewurgd.”* In de interviews is dat vooral overgekomen als een uiting van machteloosheid en woede en niet zozeer dat de nabestaanden dat daadwerkelijk tot uitvoering willen gaan brengen. Bij een van de nabestaanden, een moeder van een vermoorde dochter, overheerst wel het wraak willen nemen. In het interview blijft zij daarop terugkomen:

“Ik heb gevraagd waar hij vastzit, dan zou ik er heen gaan om hem te vermoorden. Maar dat vertellen ze (politie) niet. Als ik hem op straat tegenkom en als ik weet waar ik een pistool kan kopen, dan schiet ik hem dood. Ik haat die man.”

Overige psychische problemen

Onder de noemer ‘overige psychische problemen’ gaat een grote variatie aan klachten schuil. Deze klachten hangen voor een deel samen met de eerder genoemde klachten. Nabestaanden noemen bijvoorbeeld gevoelens van wanhoop en onmacht, lusteloosheid, wantrouwen, vergeetachtigheid, een zwaar gevoel hebben, slecht eten, zichzelf slecht verzorgen en het huishouden verwaarlozen.

Vragenlijst

In aanvulling op de gegevens uit de interviews over de emotionele en psychische klachten is een gestandaardiseerd instrument, de *Brief Symptom Inventory* (BSI), gebruikt. De scores op de BSI bieden een indicatie van de algemene psychische gezondheid. De scores van de nabestaanden hebben we vergeleken met die van de Nederlandse bevolking en die van de (ambulante) patiëntengroep.

Tabel 3.4 – BSI-scores mannen (17 nabestaanden) (gemiddelde scores)

	nabestaanden	bevolking	patiënten
somatische klachten ¹²	.58	.26*	.84
cognitieve klachten ¹³	1.0	.57**	1.5
interpersoonlijke gevoeligheid ¹⁴	.54	.49	1.2**
depressieve stemming ¹⁵	.78	.34**	1.4**
angst ¹⁶	.56	.34	1.3**
hostiliteit ¹⁷	.71	.38**	.90
fobische angst ¹⁸	.33	.25	.90**
paranoïde gedachten ¹⁹	1.0	.52**	1.0
psychoticisme ²⁰	.59	.31*	1.1*
totaalscore	.69	.38**	1.1*

Getoetst is op verschillen tussen de scores uit de eerste kolom (nabestaanden) en de tweede kolom (bevolking) en tussen de eerste kolom en de derde kolom (patiënten). * $p < .05$; ** $p < .01$

In vergelijking met de mannen in de algemene bevolking hebben de mannelijke nabestaanden in de eerste fase na het misdrijf significant meer somatische klachten, depressieve stemmingen, hostiliteit, paranoïde gedachten en klachten met betrekking tot psychoticisme. Op de andere gebieden, waaronder angsten, zijn er geen verschillen. In vergelijking met de groep mannelijke patiënten hebben de nabestaanden in (significant) mindere mate klachten op de probleemgebieden interpersoonlijke gevoeligheid, depressieve stemming, angsten psychoticisme. De nabestaanden hebben een lagere score dan de patiënten hetgeen als een indicatie kan worden beschouwd van een betere psychische gezondheid.

Tabel 3.5 – BSI-scores vrouwen (38 nabestaanden) (gemiddelde scores)

	nabestaanden	bevolking	patiënten
somatische klachten	.90	.35**	.97
cognitieve klachten	1.6	.62**	1.5
interpersoonlijke gevoeligheid	.96	.63*	1.5**
depressieve stemming	1.5	.42**	1.5
angst	1.3	.43**	1.4
hostiliteit	.95	.39**	.85
fobische angst	.95	.30**	1.0
paranoïde gedachten	1.3	.48**	1.1
psychoticisme	.89	.35**	1.1
totaalscore	1.1	.39**	1.2

Getoetst is op verschillen tussen de scores uit de eerste kolom (nabestaanden) en de tweede kolom (bevolking) en tussen de eerste kolom en de derde kolom (patiënten). * $p < .05$; ** $p < .01$

De vrouwen in de groep nabestaanden scoren op alle gebieden significant hoger dan de vrouwen in de algemene bevolking. Opvallend is dat de nabestaanden zich vrijwel niet lijken te onderscheiden van de groep patiënten, alleen op interpersoonlijke gevoeligheid hebben de nabestaanden een significant lagere score.

Begeleiding bij psychische problemen

Aan de nabestaanden is – gegeven hun psychische (en emotionele) problemen – gevraagd of en zo ja, welke behoeften zij hebben (gehad). In de interviews blijkt dit soms een lastige vraag, omdat de nabestaanden dit moeten beantwoorden vanuit hun ervaring met de casemanager die hen begeleidt en ondersteunt. Uit de acties van de casemanager zouden in feite de behoeften van de nabestaanden kunnen worden afgeleid. Niettemin heeft ongeveer de helft van de nabestaanden hier een antwoord op gegeven. Daarbij vallen grofweg drie reacties op. In de eerste plaats geven de meeste nabestaanden aan behoefte te hebben om over hun problemen te praten, het liefst met een buitenstaander (in casu de casemanager), omdat die ervaring heeft met dergelijke zaken en weet wat de nabestaanden doormaken.

In de tweede plaats zijn er verschillende nabestaanden die juist geen behoefte hebben om hun psychische problemen te bespreken met de casemanager. De reden hiervoor is bijvoorbeeld dat de nabestaanden dat binnen hun eigen sociale netwerk voldoende kunnen doen of dat de nabestaanden vinden dat de casemanager daarvoor niet is opgeleid (in tegenstelling tot bijvoorbeeld een psycholoog). Of nabestaanden willen überhaupt niet praten over hun problemen, ook niet met een psycholoog of psychiater. *“Ook al hebben ze nog zoveel geleerd, ze begrijpen toch niet wat ik meemaak”*, aldus een nabestaande. Een enkele nabestaande heeft een duidelijke praktische hulpvraag gesteld aan de casemanager met betrekking tot de financiën en heeft geen behoefte aan verdere, emotionele ondersteuning: *“Het emotionele lossen we zelf wel op, daar hebben wij geen casemanager voor nodig.”* Tot slot, in de derde plaats, heeft een nabestaande wel behoefte om over de problemen te praten met de casemanager, maar is daar zelf nog niet aan toe.

“Ik heb na het overlijden van mijn zus een beschermende rol aangenomen richting mijn ouders. Ik cijfer mezelf steeds weg en denk: als er met mij iets gebeurt, wat dan? Ik zou hierover op den duur met de casemanager willen praten, zonder dat mijn ouders daarbij zijn”, aldus een nabestaande wiens zus is vermoord.

De casemanagers hebben in alle zaken emotionele ondersteuning aan de nabestaanden geboden. Ook het oplossen van een financieel probleem voor de nabestaanden is in hun visie een vorm van emotionele ondersteuning, maar zo ervaren de nabestaanden dat niet altijd. In de interviews is vooral gevraagd op welke wijze de casemanager heeft geholpen bij de emotionele en psychische problemen.

De meest voorkomende manier waarop de casemanagers ondersteuning hebben geboden, is door het voeren van persoonlijke gesprekken met de nabestaanden. In de verhalen van de

nabestaanden komen vaak dezelfde elementen naar voren. De casemanagers tonen vooral begrip voor de emoties (verdriet, woede et cetera) van de nabestaanden en stellen hen gerust met opmerkingen als: *“Het hoort erbij”, “het is normaal dat je zo denkt en reageert.”* De casemanagers voorzien de nabestaanden van informatie over hoe mensen in dergelijke situaties kunnen reageren, met alle emoties die daarbij horen. Vooral als de nabestaanden uiting geven aan hun woede en, soms tot hun schrik, moeten erkennen dat zij ook moordgedachten kunnen hebben jegens de dader. De casemanagers stellen zich daarbij in de perceptie van de nabestaanden professioneel op *“en huilen niet mee”*, in de woorden van een nabestaande, maar luisteren vooral. De manier waarop de casemanagers zich begripvol en professioneel opstellen, varieert per casemanager. De een legt bijvoorbeeld een hand op de schouder van een nabestaande wanneer die hevig geëmotioneerd is, de andere casemanager heeft geen fysiek contact met de nabestaande. Uit de gesprekken met de nabestaanden komt naar voren dat hierbij zowel de behoeften van de nabestaanden als de persoonlijke opvattingen van de casemanager bepalend zijn. In vrijwel alle gevallen is er sprake geweest van een ‘klik’ tussen casemanager en nabestaanden.

Naast het luisteren naar de nabestaanden voorziet de casemanager hen vaak van praktische adviezen, die variëren van het opschrijven van hun gevoelens en gedachten, een time-out nemen van het werk, praten met de partner, tot het gaan sporten en naar buiten gaan. De casemanagers brengen de psychische klachten niet schriftelijk in kaart en schrijven evenmin een plan van aanpak uit voor de nabestaanden en zichzelf. De ondersteuning gebeurt volgens de nabestaanden ter plekke, afhankelijk van het moment en de behoeften van de nabestaanden. Daarbij verliezen de casemanagers de overige problemen niet uit het oog.

“De casemanager voerde gesprekken. Ze maakte heel duidelijk dat we eerst even zouden kletsen, maar dat daarna ook zakelijke dingen besproken moesten worden. Dat moest volgens de casemanager ook gebeuren.”

De casemanagers informeren de nabestaanden over doorverwijsmogelijkheden mochten de psychische klachten aanhouden of erger worden of wanneer de casemanager van mening is dat de nabestaanden met een doorverwijzing goed of beter geholpen zijn. In minimaal tien gevallen hebben de casemanagers een doorverwijzende rol gehad door de nabestaanden ertoe te bewegen contact op te nemen met onder andere de huisarts, psycholoog en maatschappelijk werk en lotgenotengroepen.

“Op aanraden van de casemanager heb ik contact gehad met een psycholoog. Ik had een kort lontje richting mijn kinderen en heb om die reden hulp gezocht. Ik heb er wel wat aan gehad. De casemanager heeft niet de psycholoog uitgehangen. Dat hoeft ook niet, ik voel me prettig bij een echte psycholoog. De casemanager zei tegen me: “Heel goed, als je maar weet wat je wilt.” De casemanager is wel troostend en heel beleefd. Ze vraagt vaak of ik het wel goed vindt wat ze doet; ze wil zich niet opdringen.”

De casemanagers dringen zich daarbij volgens de nabestaanden niet op en respecteren de behoeften van de nabestaanden. Dat kan een kwestie zijn van aanvoelen, zoals een van de nabestaanden het zei, bij wie doorverwijzing geen gespreksonderwerp is geweest omdat “*de casemanager wel aanvoelde dat ik dat niet wilde*”.

Een paar nabestaanden hebben op eigen initiatief hulp gezocht en nadien de casemanager geïnformeerd. Indien de nabestaanden al professionele hulp kregen voor psychische problemen, is in onderling overleg met de casemanager, nabestaande en hulpverlener besloten om die contacten tijdelijk te verminderen, “*anders zou het te veel van het goede worden*”, aldus een nabestaande. In een enkel geval heeft de casemanager de nabestaande afgeraden om professionele hulp te gaan zoeken in verband met rouwverwerking, omdat het daarvoor nog te kort na het delict was.

Ervaring van de ondersteuning

Aan de nabestaanden is gevraagd hoe zij de ondersteuning en hulp van de casemanager bij de psychische klachten hebben ervaren. Alle nabestaanden die ervaringen hebben met de ondersteuning van de casemanager bij hun psychische problemen zijn positief over dit aspect van de dienstverlening. In de interviews zijn uitdrukkingen als goed, erg tevreden, zeer positief en fijn regelmatig gevallen.

De nabestaanden lichten hun oordeel vaak toe met opmerkingen als: “*Ik voelde me veilig en op mijn gemak bij haar*”, “*ik heb veel steun aan haar gehad*”, “*de casemanager was erg duidelijk en respecteerde mij*”, “*ze voelde mij goed aan*”. In die laatste opmerking (goed aanvoelen) schuilt grotendeels de reden waarom de nabestaanden erg te spreken zijn over de casemanager. Blijkbaar beschikken de casemanagers in de optiek van de nabestaanden over veel mensenkennis en kunnen ze goed aanvoelen waar de nabestaanden behoefte aan hebben en kunnen ze die ondersteuning op een effectieve en respectvolle wijze geven, zonder daarmee afbreuk te doen aan de professionele relatie. Verschillende nabestaanden hebben gezegd dat wanneer er geen casemanager zou zijn geweest, “*zij het niet hadden gered*.” Of: “*Als ik haar niet had gehad, zat ik hier nu niet*.”

Rol van anderen

Naast de ondersteuning en hulp van de casemanager ten aanzien van de psychische problemen, hebben sommige nabestaanden ook een beroep gedaan op derden. Dat zijn vaak gezins- of familieleden en/of vrienden. Ook de partner wordt in dit verband verschillende keren genoemd. Daarnaast noemt een enkeling ook de huisarts en de dominee met wie ze goed kunnen praten over de psychische gevolgen van het delict.

“Wij krijgen erg veel bezoek van familie en vrienden van wie we veel steun krijgen.”

“Mijn zoon en schoondochter zijn heel belangrijk, zij regelen veel en ook emotioneel heb ik er veel steun aan.”

Voor een paar nabestaanden geldt dit niet, omdat ze geen beroep op derden kunnen of willen doen.

“Er zijn geen anderen. Iedereen gaat gewoon verder met zijn leven, bij mij is het gestopt. Ik heb wel een grote familie en had meer steun van mijn broers en zussen gehad willen hebben.”

“Ik heb weinig familie en wil niet steeds een beroep op ze doen. Ik heb het gevoel dat ik ze dan lastigval.”

De mate waarin de nabestaanden hulp en ondersteuning van anderen hebben ontvangen, varieert (de een meer dan de ander), maar een gemeenschappelijk gegeven is dat de casemanager hieraan wat toevoegt. Dat heeft met (professionele) afstand, betrokkenheid en ervaring te maken.

“Ik praat eerder met de casemanager over bepaalde dingen die ik niet met familie en vrienden bespreek. Het zijn vooral de warmte, het vertrouwen en integriteit van de casemanager.”

“Ik krijg professionele aandacht van de casemanager die ik niet krijg van mijn familie. Dat heb ik toch echt wel nodig.”

Nabestaanden die al psychische problemen hadden voordat het delict plaatsvond en niet beschikken over een sociaal netwerk waarop ze kunnen terugvallen, kunnen een groot (emotioneel) beroep doen op de casemanager; zij klampen zich min of meer aan de casemanager vast. Een van de nabestaanden zegt in dit verband dat ze “niet weet hoe ze verder moet zonder casemanager”, die voor haar een soort ‘moederfiguur’ is geworden. De indruk die wij op basis van sommige interviews kregen, is dat de rol van de casemanager op het gebied van ondersteuning bij psychische problemen kleiner lijkt naarmate de nabestaanden over een groter sociaal netwerk beschikken. Uit de interviews komt naar voren dat ook de familie-rechercheurs zeker in de eerste fase na het misdrijf een belangrijke rol spelen.

3.4 Lichamelijke gevolgen

Lichamelijke problemen kunnen op zichzelf staan, maar kunnen ook een uitvloeisel zijn van psychische problemen (psychosomatisch). Aan de nabestaanden is gevraagd of de gebeurtenis gevolgen heeft gehad voor het lichamenlijk functioneren en in hoeverre zij daar problemen door ondervinden. Ook wordt beschreven in hoeverre zij begeleiding hebben gehad bij lichamelijke problemen.

Hieronder geven we weer wat de door de nabestaanden meest genoemde lichamelijke klachten zijn. Ook hier geldt dat er sprake kan zijn van onderrapportage omdat het de lichamelijke klachten en gevolgen betreft, die actief door de nabestaanden zelf benoemd zijn. Hierbij kan het gaan om ‘nieuwe’ klachten naar aanleiding van de gebeurtenis, maar ook bestaande lichamelijke problemen kunnen verergeren. Medicijngebruik en middelengebruik vallen tevens onder lichamelijke gevolgen.

Tabel 3.6 – Lichamelijke gevolgen (55 nabestaanden)

Lichamelijke gevolgen	aantal malen genoemd
Hoofdpijn	18
Pijnklachten	15
Middelengebruik (roken)	14
Vermoeidheid	11
Slaapproblemen	8
Gewichtsverlies/slecht eten	8
Maag-darmklachten	7
Hartklachten	6
Hyperventilatie/duizeligheid	5
Overige	16

Een klein aantal nabestaanden (7) heeft expliciet aangegeven geen lichamelijke problemen sinds het misdrijf te ervaren. Het merendeel van de nabestaanden ervaart een of meerdere lichamelijke problemen ten gevolge van de gebeurtenis.

Hoofdpijn

Zoals blijkt uit de tabel is hoofdpijn de meest voorkomende klacht. De nabestaanden ervaren vaker en/of ernstiger hoofdpijn dan voorheen. Een enkeling beschrijft de hoofdpijnklachten die ze heeft als spanningshoofdpijn. Ook komt het voor dat nabestaanden last hebben van een verergering van migraine.

Pijnklachten

Nabestaanden noemen relatief vaak ook meer algemene pijnklachten. Het gaat dan om fysieke pijnsensaties, vaak door het gehele lichaam: “Bij alles wat ik doe, heb ik pijn door mijn hele lijf.” Een deel van de nabestaanden heeft last van meer plaatselijke pijn aan de nek, schouder of rug: “Ik heb last van de spieren in mijn nek, schouders en onderrug door het doen alsof het niet gebeurd is.” Soms spelen oude pijnklachten weer op of verergeren. Een vrouw vertelt dat ze in het verleden een knieoperatie heeft gehad waar ze geen last van heeft gehad tot het moment dat haar zoon werd vermoord: “Nadat ik hoorde dat mijn zoon was doodgeschoten, kon ik niet meer lopen van de pijn aan mijn knie. Het komt eruit en wel op gevoelige plekken.” Een aantal reumatpatiënten heeft meer last van de reuma gekregen sinds het misdrijf.

Middelengebruik

Geen enkele nabestaande benoemt dat hij of zij (meer) alcohol is gaan gebruiken sinds het misdrijf. Wel geven meerdere nabestaanden aan dat hun rookgedrag is veranderd. In het bijzonder gaat het hier om nabestaanden die sinds de gebeurtenis meer zijn gaan roken of juist weer begonnen zijn met roken, nadat zij eerder waren gestopt, waaronder een vrouw die na tien jaar te zijn gestopt weer is gaan roken toen ze hoorde dat haar zoon was doodgeschoten.

Vermoeidheid

Vermoeidheidsklachten doen zich bij minimaal elf nabestaanden voor. Deze nabestaanden ervaren een gebrek aan energie, voelen zich slap en lusteloos of kunnen zich nergens toe zetten. Bij sommigen doen deze klachten zich vooral in de eerste weken na het misdrijf voor, bij anderen houden deze klachten langere tijd aan.

Slaapproblemen

Een beperkt aantal nabestaanden heeft slaapproblemen ten gevolge van het misdrijf. Door de nabestaanden wordt dit verwoord als 'slecht slapen'. Dit uit zich door nachten wakker liggen, vaak wakker worden en heel licht slapen. Een klein aantal zegt slaapmedicatie te gebruiken om de slaapproblemen tegen te gaan.

Gewichtsverlies/slecht eten

Een aantal nabestaanden geeft aan slecht te eten sinds de gebeurtenis. Terwijl het eten voor sommigen alleen in de eerste paar weken na het misdrijf een probleem vormt, hebben anderen er langere tijd last van. Daarnaast zijn er enkele nabestaanden die ongewild gewichtsverlies hebben. Zo is een vrouw sinds de dood van haar dochter dusdanig afgevallen dat haar huisarts dit zorgelijk vindt.

Maag-darmklachten

Maag- en darmklachten worden door een beperkt aantal nabestaanden genoemd. Zij ervaren pijn in de maag en/of darmen, hebben last van diarree of braken.

Hartklachten

Hartklachten komen ook voor bij een aantal nabestaanden. Nabestaanden ervaren naar eigen zeggen pijn op de borst en/of hartkloppingen. In enkele gevallen waren deze klachten er al eerder, maar zijn ze sinds het misdrijf verergerd. Zoals bij een vrouw die hartpatiënt is en wier vader is vermoord: "*Mijn hartklachten zijn sinds het misdrijf verergerd. Ik ga er nu terug voor naar de arts.*"

Hyperventilatie/duizeligheid

Sommigen hebben last van duizeligheid, kortademigheid en aanvallen van hyperventilatie sinds het misdrijf.

Overige

Overige klachten en problemen die door de nabestaanden benoemd zijn, zijn concentratieproblemen, een verhoogde bloeddruk, een verergering van longproblemen, geen weerstand hebben en het ervaren van stress. Ook het krijgen van ontstekingen in het lichaam, waaronder een longontsteking en een slijmbeursontsteking, is door meerdere nabestaanden benoemd. Zo heeft een vrouw door het intens huilen om het verlies van haar zoon een oogontsteking gekregen. Een andere vrouw die eveneens haar zoon door een misdrijf heeft verloren, vertelt dat ze sindsdien helemaal grijs geworden is.

In veel gevallen hebben de nabestaanden meerdere klachten tegelijkertijd. Zo vertelt een vrouw wier zus is vermoord dat zij last heeft van hoofdpijn, maagklachten, slaapproblemen, vermoeidheid, rugpijn en hartkloppingen. Daarnaast is ze ook weer begonnen met roken, terwijl ze al een hele poos gestopt was. Een moeder van een vermoord kind vertelt dat ze een lange periode erg slecht gegeten heeft en meer is gaan roken. Ze heeft daarnaast last van hartkloppingen en pijn op de borst.

Er is regelmatig sprake van een toename van gezondheidsklachten die men voor de gebeurtenis al had. Van een klein aantal nabestaanden (5) is bekend dat zij sinds het misdrijf (meer) medicijnen zijn gaan gebruiken, veelal slaapmedicatie. Sommigen hebben hun gebruikelijke medicatie voor een aandoening zoals reuma of een hartprobleem moeten verhogen. Zo ook bij een man wiens kleinkind om het leven is gebracht: *“Alle klachten die ik eerder ook had, zijn toegenomen. Ik heb nu meer last van mijn reuma en van mijn maag. Mijn medicatie daarvoor is nu verhoogd.”* Een vrouw die haar dochter door een geweldsmisdrijf heeft verloren, vertelt dat zij sindsdien meer last heeft van haar astma.

Begeleiding bij lichamelijke problemen

De rol van de casemanager bij lichamelijke problemen ligt, blijkens de interviews met de nabestaanden, vooral in de informerende en doorverwijzende sfeer. De casemanagers leggen de nabestaanden uit dat bepaalde fysieke klachten zoals slapeloosheid, hoofdpijn en vermoeidheid normale uitingen van verdriet en trauma zijn. Bij hardnekkige of ernstige klachten verwijst de casemanager de nabestaanden door naar de huisarts voor nader onderzoek. De casemanagers houden in de gaten of hun advies wordt opgevolgd en hoe de lichamelijke klachten zich ontwikkelen, bijvoorbeeld door in elk contactmoment met de nabestaande te vragen hoe het ermee gaat en of vervolgacties nodig zijn.

Enkele nabestaanden zijn naar aanleiding van hun lichamelijke klachten of wegens een verergering van bestaande klachten naar een specialist gegaan, vaak op advies van de casemanager, maar ook de sociale omgeving, zoals familie en vrienden, speelt daarin een rol.

3.5 Sociale gevolgen

Behalve dat mensen ten gevolge van een misdrijf last kunnen hebben van psychische, emotionele en lichamelijke problemen, kunnen zich ook problemen op sociaal en gedragsmatig vlak voordoen. Zoals ook in voorgaande paragrafen schetsen we hier de problemen die de nabestaanden zelf hebben genoemd, waarna we ingaan op de wijze waarop zij daarbij ondersteuning hebben gehad.

Aan de nabestaanden is gevraagd of de gebeurtenis impact heeft gehad op sociaal en gedragsmatig gebied. Daarin kunnen we twee domeinen onderscheiden: gedrag en relatie.

Gedrag

Van de nabestaanden toont een aanzienlijk deel een vorm van vermijdingsgedrag na het misdrijf. Veertig van de 62 nabestaanden geven aan er moeite mee te hebben om naar buiten te gaan. Zij blijven het liefst thuis in hun vertrouwde, veilige omgeving. Een veelgenoemd argument voor het mijden van mensen is dat zij bang zijn te worden aangesproken door anderen en geen zin hebben in vragen over het misdrijf. Ook zegt een aantal bang te zijn voor reacties van mensen, zich bekeken te voelen en het gevoel te hebben dat mensen hen ontlopen.

“Ik heb me voor alles afgesloten. Ik heb er geen behoefte meer aan me op te maken en naar buiten te gaan. Boodschappen doen, kost me heel veel moeite. Ik ga bewust vroeg naar de supermarkt als het nog niet druk is, ik kan de drukte niet verdragen.”

In de kern komt het erop neer dat veel nabestaanden sociale contacten – over het algemeen buiten hun vertrouwde omgeving – afhouden omdat het moeilijk voor hen is om over de gebeurtenis te praten. De emoties zijn nog te hevig. Sommigen vinden een manier om daarmee om te gaan zoals de vader van een vermoorde vrouw: *“Ik ben direct na de begrafenis weer aan het werk gegaan. Op het werk kan ik me goed houden, maar thuis stort ik in en huil ik veel.”* Het ontwijkende gedrag van veel nabestaanden is een vorm van zelfbescherming. Ook telefonische contacten en sociale contacten via het internet worden soms afgehouden. Een vrouw die haar zus verloren heeft, vertelt dat ze het niet opbrengt om steeds weer opnieuw het verhaal te moeten vertellen: *“In het begin belden heel veel mensen, soms kreeg ik wel dertig telefoontjes op een dag. Ik moest dan steeds weer vertellen wat er gebeurd is. De mensen bedoelden het lief, maar ik zat er niet op te wachten.”* Een andere nabestaande heeft haar sociale internetnetwerken Hyves en MSN offline gezet omdat ze niet wil dat mensen haar vragen stellen.

Een andere reden voor het vermijdingsgedrag is dat de nabestaanden soms geconfronteerd worden met uitlatingen van bijvoorbeeld kennissen en buurtgenoten die voor hun gevoel totaal misplaatst zijn. Opmerkingen als: *“Gaat het al weer een beetje?”* en *“Het is toch al een*

paar maanden geleden”, schieten in het verkeerde keelgat. Om dergelijke opmerkingen te vermijden, blijven sommige nabestaanden het liefst binnen.

Wanneer het misdrijf in de woonomgeving van de nabestaanden heeft plaatsgevonden of wanneer de dader of de familie van de dader in de buurt van de nabestaanden woont, is het voor de nabestaanden extra moeilijk om naar buiten te gaan. De moeder van een doodgeschoten jongen vertelt dat ze niet meer naar buiten wil en ook niet durft omdat de dader bij haar in de buurt woont. En een zus van een vermoorde vrouw vertelt: *“Ik wil het huis niet meer uit, omdat de hele familie van de moordenaar van mijn zus in de buurt woont.”*

Los van de meeste nabestaanden die een vorm van vermijdingsgedrag vertonen, kunnen anderen er beter mee omgaan. Zo ook een vrouw wier man is vermoord: *“Ik woon in een klein dorp en de mensen zijn heel hartelijk en vriendelijk. Als ik met de hond ga wandelen, klampt iedereen me aan, maar ik ga niet overal op in. Als ze niet begrijpen dat ik niet alle tijd voor ze heb, is dat jammer voor ze.”* Een andere vrouw die eveneens haar man heeft verloren, zegt zichzelf te dwingen om naar buiten te gaan, maar ze ontwijkt wel de plekken waar zij altijd met haar man kwam.

De neiging tot het vermijden van contacten vermindert met het verstrijken van de tijd bij de meesten. De ouders van een vermoord meisje vertellen: *“In het eerste halfjaar zijn we nergens naar toe geweest. Dat hebben we nu bewust veranderd, het is zo makkelijk om maar binnen te blijven.”* *“Ik zat maar binnen en deed niets. Ik was zo bang dat anderen me zouden aankijken en vragen zouden stellen. Het gaat nu steeds beter met me en ik durf wat vaker naar buiten”*, vertelt de dochter van een vermoorde man.

Een aantal nabestaanden geeft in de eerste fase na het misdrijf aan dat de gebeurtenis bij hen een verandering in gedrag heeft veroorzaakt. Zij vertellen nu meer bij de dag te leven en beter te kunnen relativiseren. Andere nabestaanden ervaren dat zij anders denken en handelen dan voorheen. Zoals de vader van een vermoord meisje die zegt heel slordig en onverschillig te zijn geworden door de gebeurtenis: *“Ik stel nu dingen uit, zelfs zaken die acuut geregeld moeten worden zoals een lekkage. Ik heb gewoon geen zin meer om iets te regelen; vreemd, want zo was ik nooit.”* Een dochter van een overleden man merkt dat ze heel geprikkeld is en bijvoorbeeld tegen haar kinderen gaat snauwen als het haar te veel wordt. Of een man die zijn dochter heeft verloren die zegt een heel kort lontje te hebben gekregen sinds het misdrijf.

Verstoorde relaties

De neiging van veel nabestaanden om sociale contacten in de eerste periode af te houden, geldt vaak niet voor hele nauwe sociale relaties. Naaste familie en goede vrienden zijn vaak wel welkom. Een veelgemaakte opmerking daarbij is dat zij alleen mensen wensen te ontvangen die ze vertrouwen. Een vrouw die alleen is sinds haar man is vermoord, vertelt dat ze het liefste thuis blijft. Er is zelden een dag dat ze alleen is: *“Ik waardeer de drukte en vind het prettig als er mensen zijn bij wie ik me vertrouwd voel, maar als er anderen op bezoek komen,*

heb ik moeite met de drukte.” Een enkele nabestaande heeft geen enkele behoefte aan mensen om zich heen en is het liefst alleen thuis.

De gebeurtenis kan ook een negatieve impact hebben op de sociale contacten van de nabestaanden. Bij een beperkt deel van de nabestaanden (6) is de relatie met vrienden en/of familie ten gevolge van het misdrijf verstoord. *“De reactie van veel van mijn zogenaamde vrienden viel erg tegen. Ik heb na de moord nog maar enkele vrienden overgehouden waar ik veel aan heb”*, aldus de moeder van een vermoord meisje.

Een vrouw vertelt dat ze door de moord op haar zus al haar vrienden is kwijtgeraakt en dat haar relatie erdoor is stukgelopen. Vooral wanneer de dader afkomstig is uit de relationele sfeer kunnen nabestaanden last hebben van een sociaal stigma. Dit is het geval bij een vrouw wier zoon vermoord is door haar ex-man. Sinds het overlijden van haar zoon heeft ze nog minder contact met haar familie en voelt ze zich niet meer door hen gesteund: *“Mijn eigen familie neemt mij de moord kwalijk. Mijn moeder zegt dat ik mijn ex-man nooit in huis had moeten laten want dan had haar kleinzoon nog geleefd.”*

Begeleiding bij sociale problemen

In een derde van de zaken (14) heeft de casemanager een adviserende en ondersteunende rol gespeeld op sociaal en gedragsmatig vlak. Wanneer casemanagers signaleren dat er sprake is van vermijdingsgedrag of van verstoorde relaties bij mensen treden zij direct op. Zij proberen de nabestaanden te stimuleren in het leven te blijven staan en activiteiten te ondernemen. Concrete adviezen die de casemanager geeft, zijn dat het belangrijk is dat mensen een frisse neus halen, zich weer buiten onder mensen begeven, de eigen boodschappen weer gaan doen, weer gaan werken, et cetera. De opvolging van de adviezen blijven de casemanagers monitoren. Soms neemt een casemanager een actieve rol op zich door de nabestaande letterlijk aan de arm naar buiten te begeleiden of een ontstane ruzie te sussen. Dat laatste deed zich voor bij een moord in de relationele sfeer.

“Na de moord ontstond er een familieruzie. De casemanager heeft onze familie herenigd door met iedereen te praten en voor te stellen weer bij elkaar te komen. Daarmee heeft de casemanager me echt uit een gat getrokken.”

Andere, heel concrete vormen van ondersteuning op sociaal vlak zijn het ervoor zorgen dat de nabestaande niet overstelpt wordt door familie en vrienden door de afspraken te coördineren of juist dat een nabestaande niet te veel alleen is. Een vrouw wier zoon is vermoord, vertelt:

“Ik ben het liefst thuis, alleen. De casemanager heeft me aangeraden meer contact met anderen te zoeken en probeert me te overtuigen dat ik daarin echt een stapje moet maken. Ze heeft mijn man geadviseerd vanwege de afleiding weer te gaan werken. Omdat ik dan alleen zou zijn, heeft ze geregeld dat een hele goede vriendin dan bij me is.”

De casemanager geeft tenslotte advies aan de nabestaanden over hoe zij voor zichzelf kunnen opkomen en hoe te reageren op andere mensen.

De nabestaanden ervaren de ondersteuning en adviezen van de casemanager als heel waardevol. Over het algemeen is men tevreden en vindt men de hulp van de casemanager een steun in de rug. Geruststelling, het meedenken en de concrete hulp en adviezen worden als zeer prettig ervaren.

Zoals een nabestaande toelicht, is het belangrijk dat de casemanager aanvoelt hoe deze met de nabestaande om moet gaan: *“Mij moet je geen opdrachten geven, dat werkt niet. Dat heeft de casemanager goed aangevoeld en ze weet mij op een goede manier toch zover te krijgen weer wat dingen te gaan ondernemen die ik zonder de casemanager niet of pas veel later zou hebben gedaan.”* Een andere nabestaande vertelt dat de casemanager op een heel respectvolle manier brengt dat ze verder moet in het leven, ze waardeert dat enorm. Sommige nabestaanden zeggen dat niet alle adviezen van de casemanager nieuw voor ze zijn maar dat ze het wel waarderen en er gevolg aan geven.

Buiten de casemanager spelen familie en vrienden vaak ook een belangrijke rol op het sociale en gedragsmatige vlak. De zus van een vermoorde vrouw probeert haar moeder door de moeilijke tijd te helpen en begeleidt haar stapje voor stapje in het weer onder de mensen komen.

Bij sommigen komen veel of vaak vrienden of familieleden over de vloer. Het onderscheid tussen haar sociale omgeving en de casemanager wordt door een van de nabestaanden heel duidelijk verwoord: *“Ik word heel veel gebeld door familie en vrienden, maar het gaat altijd over het misdrijf, men wil feiten en informatie. Niemand vraagt echt ‘hoe voel je je?’, dat doet de casemanager wel.”*

3.6 Praktische gevolgen

Zoals de nabestaanden naar de psychische en lichamelijke problematiek is gevraagd, is hen ook gevraagd of zij na het misdrijf praktische problemen ervaren. Deze worden hierna beschreven. Vervolgens wordt ingegaan op welke wijze de nabestaanden begeleid zijn bij deze problemen. Tot de praktische problemen die de nabestaanden ervaren na het misdrijf behoren financiën, media en overige problemen.

Financiën

Vrijwel alle nabestaanden hebben te maken met kosten ten gevolge van het misdrijf. Er moet veel geregeld worden, de begrafenis of crematie moet worden betaald en soms liggen de inkomsten uit werk een poosje stil. Meestal zijn de slachtoffers verzekerd voor de uitvaart, maar niet altijd volledig waardoor een deel door de nabestaanden moet worden betaald. In veel gevallen wordt er dan – op voorspraak van de casemanager – een beroep gedaan op een fonds zoals het Schadefonds Geweldsmisdrijven, zodat de gemaakte kosten vergoed kunnen worden.²¹ Een aantal nabestaanden verwoordt dat het misdrijf hen welis-

waar op kosten jaagt, maar dat dat consequenties zijn en niet zozeer problemen: *“Het is geen probleem, maar kost wel veel geld.”* Soms wordt er in de directe kosten bijgesprongen door familie: *“Ik heb heel veel geld moeten uitgeven, maar ben daardoor niet in de financiële problemen gekomen omdat mijn ex mij ondersteunt”*, vertelt de zus van een vrouw die om het leven is gebracht.

Bijna een derde deel van de nabestaanden (19) geeft aan dat de gebeurtenis bij hen wel degelijk financiële problemen heeft veroorzaakt. In die gevallen strekken de gevolgen van het misdrijf verder dan uitvaartkosten. Het gaat dan om bijvoorbeeld een inkomensverlies doordat iemand niet meer of minder kan werken, er geen uitvaartverzekering is, het slachtoffer schulden heeft of andere onvoorziene kosten.

Een vrouw wier vriend is vermoord, vertelt dat ze heel grote financiële problemen ervaart: *“Mijn vriend heeft grote schulden achtergelaten en zijn schuldeisers proberen die nu op mij te verhalen. Daarbij leef ik nu van een uitkering omdat ik niet meer in staat ben om te werken.”*

Een stel nabestaanden met een eigen zaak heeft last van inkomstenverlies wegens het misdrijf. Zelf zijn ze niet in staat om naar hun zaak te gaan, waardoor ze externe krachten hebben moeten inhuren. *“Bovendien durven mensen niet meer in de winkel te komen vanwege de moord, dus daardoor dalen de inkomsten ook.”*

In algemene zin kunnen mensen wier partner overlijdt in de financiële problemen komen, omdat zij in hun eentje de lasten moeten dragen: *“Door het overlijden van mijn man, is er een inkomstenbron weggevallen. Ik moet nu zuinig leven.”* Het feit dat nabestaanden iemand verliezen door een misdrijf en niet door een natuurlijke dood kan hen wel op hogere kosten jagen, zoals het geval is bij een vrouw wier zoon is vermoord. Mevrouw is verzekerd voor de crematie van haar zoon, maar op last van de politie moet hij begraven worden. Voor de begrafenis is mevrouw niet verzekerd, waardoor de kosten voor haar eigen rekening komen.

Media

Omdat alle zaken ernstige misdrijven betreffen die de samenleving schokken, is het voor de hand liggend dat media aandacht besteden aan de zaken. De nabestaanden ontkomen er dan bijna niet aan dat de media contact met hen zoeken. Op enkele zaken na hebben de media alle zaken belicht, zowel de schrijvende pers (waaronder kranten, tijdschriften en het internet) als radio en tv. Aan de nabestaanden is gevraagd of zij naar aanleiding van het misdrijf problemen met de media hebben ervaren. Dit is het geval in ongeveer een kwart (10) van de zaken. Deze nabestaanden zijn lastiggevallen door journalisten en cameraploegen en hebben dat als heel vervelend ervaren. In het merendeel van de zaken (32) hebben de nabestaanden echter geen of nauwelijks last gehad van de pers. Sommige van hen zijn wel één of meerdere malen benaderd, maar ervaren dat niet als een probleem. De aandacht van journalisten is overweldigend voor nabestaanden die ermee te maken krijgen zoals bij een gezinsdrama. *“De media hebben hier een hele poos in de straat gestaan. De journalisten stonden met hun microfoons op de ramen te kloppen. Daarna hebben ze geprobeerd bij de burens binnen te*

komen. We hebben toen de politie gebeld.” In een andere zaak is de mediahype zo groot dat de politie de straat van de nabestaanden een week lang heeft afgezet ter bescherming van de nabestaanden.

In enkele zaken zijn de nabestaanden tevreden over de media. Dat wat er geschreven en verteld wordt, is volgens hen zorgvuldig en waarheidsgetrouw. De overgrote meerderheid van de nabestaanden heeft wel veel moeite met wat er in de media over ‘hun zaak’ verschijnt. Behalve dat het confronterend en pijnlijk is om via de tv, de radio, de krant of het internet berichten te vernemen over het misdrijf veroorzaken onjuiste vermeldingen van feiten en omstandigheden boosheid en verdriet bij de nabestaanden. Een vrouw vertelt dat ze het erg moeilijk vindt om te gaan met de stukken die in de krant verschijnen: *“Ik werd woest toen er in de krant stond dat mijn kind met een ‘stukkie hout’ was geslagen, terwijl het om een balk ging.”* Of: *“Ze schreven dat hij met een bijl was vermoord, terwijl hij is afgeslacht met een mes.”*

In een aantal gevallen hebben de nabestaanden uit frustratie om de onheuse berichtgevingen zelf contact gezocht met de media om de zaken recht te kunnen zetten en hun verhaal te doen. Maar ook komt het voor dat daarvoor een beroep wordt gedaan op een vertrouwenspersoon van de nabestaande, zoals een familielid of dat iemand uit de sociale kring van de nabestaanden zelf het initiatief neemt.

Nabestaanden vinden het ook belangrijk dat andere mensen het werkelijke verhaal kennen. In een zaak hebben de nabestaanden hun bijeengebracht om hen tegen de onjuiste berichtgevingen in naar waarheid te informeren over wat er met hun familielid is gebeurd.

De nabestaanden missen de controle over wat er naar buiten wordt gebracht. Om die reden heeft een nabestaande zelf foto’s van haar vermoorde man aan de media verstrekt, omdat ze bang was dat ze deze anders van het internet zouden halen. In een vermissingzaak die later uitmondde in een levensdelict hebben de nabestaanden heel bewust de pers opgezocht om de media te kunnen gebruiken in het ophelderen van de zaak.

“We zijn heel positief over de media doordat we zelf de touwtjes in handen hebben gehouden. Er zijn weinig leugens in de media verschenen en uiteindelijk hebben de media indirect geholpen om de inzet van de politie te vergroten. Als je je openstelt naar de media dan kun je veel bereiken.”

Veel nabestaanden proberen – vaak op advies van de casemanager of de politie – de berichtgeving over de gebeurtenis zoveel mogelijk te negeren. Een nabestaande merkt op dat dat soms wel lastig is.

“Het zijn steeds anderen die het onder je neus duwen, bijvoorbeeld mensen in de buurt en in winkels.”

Een belangrijke taak van de casemanager is het voorbereiden van de nabestaanden op de media-aandacht waarmee zij te maken kunnen krijgen. In zeker driekwart van de zaken

(31) heeft de casemanager de nabestaanden ondersteund in het omgaan met de media. De casemanagers hebben hen voorlichting gegeven over wat er allemaal op hen af kan komen en hen geadviseerd in hoe zij het beste kunnen handelen. Over het algemeen adviseren de casemanagers de nabestaanden heel terughoudend te zijn in contact, maar voegen zij eraan toe dat de nabestaanden vrij in hun keuze zijn om wel of niet in te gaan op mediaverzoeken. Soms zijn de adviezen van de casemanager heel concreet, zoals bij een man wiens broer is vermoord. De casemanager heeft hem geadviseerd om geen correspondentieadres in de rouwadvertentie te zetten in verband met de media. Ook legt een casemanager soms uit welke media 'goed' of 'slecht' zijn, waarmee gedoeld wordt op nieuwszenders en kranten die meer aandacht hebben voor het slachtofferperspectief of juist voor de daderkant. In de ondersteuning is het volgens de nabestaanden ook belangrijk dat de casemanager hen op het hart drukt dat ze niet alles moeten geloven wat er in de pers verschijnt en dat ze zich er niets van moeten aantrekken.

In een aantal zaken (8) heeft de casemanager – in elk geval in de eerste fase – geen adviserende of ondersteunende rol ten aanzien van de media gehad. In drie zaken kwam de casemanager pas in contact met de nabestaanden toen het 'mediaspektakel' op zijn hoogtepunt was. Dit is het geval bij de gewelddadige moord op een jongen. Deze moord bracht heel veel persaandacht met zich mee en de moeder van het slachtoffer was daar niet op voorbereid. In overleg met de officier van justitie heeft ze de pers doorgestuurd naar het openbaar ministerie: *"Mijn casemanager heeft achteraf gezegd dat ik alle media moet mijden."* In drie andere gevallen is het contact met de casemanager nog voor de mediahype tot stand gekomen, maar heeft de casemanager volgens de nabestaanden in eerste instantie niet met hen over de media gesproken. Een vrouw vertelt dat ze het er wel met de casemanager over heeft gehad nadat ze erg boos is geworden toen ze een stuk in de krant over de moord op haar dochter las. Tot slot resteren er enkele zaken waarin de nabestaanden aangeven geen behoefte te hebben aan advisering of begeleiding bij het omgaan met de media.

Overige problemen

In circa een derde van de zaken (15) hebben de nabestaanden de afhandeling van administratieve zaken na het misdrijf als een last ervaren. Een overlijden genereert altijd papierwerk. Denk daarbij aan de verwerking van de nalatenschap, het aanvragen van een nabestaandenpensioen, het opzeggen van huurwoningen of het verkopen van een woning. Een echtpaar vertelt: *"Er moest zoveel worden geregeld. We snapten het niet en konden het ook niet opbrengen om er iets mee te doen."*

De emoties die voortvloeien uit het misdrijf maken het de nabestaanden extra moeilijk om zaken te regelen.

In verband met het misdrijf lopen sommige nabestaanden tegen problemen aan met betrekking tot het vrijgeven van de woning en het lichaam van het slachtoffer. De nabestaanden zijn daarin afhankelijk van de politie en de woningbouwvereniging en de toestemming kan soms lange tijd op zich laten wachten, tot grote frustratie en onzekerheid van de nabe-

staanden. *“Er zijn geen rouwkaarten verstuurd omdat het een hectische en onzekere periode was. Er was veel onduidelijkheid over wanneer het lichaam van mijn zoon vrijgegeven zou worden”,* vertelt een nabestaande.

De nabestaanden lopen daarnaast – meestal in relatie tot de administratieve zaken – tegen problemen met instanties aan. Dit is bijvoorbeeld het geval bij een nabestaande die na de moord op haar man het huis moet verlaten en veel moeite heeft moeten doen voor een urgentieverklaring voor een andere woning. Ook komt het voor dat nabestaanden willen verhuizen wegens de nare herinneringen aan de gebeurtenis als deze zich in of rondom het huis heeft afgespeeld. Hoewel veel nabestaanden tijdelijk niet in staat zijn om te werken, wordt dit niet altijd als problematisch ervaren. Bij een enkeling heeft het wel consequenties. Een van de nabestaanden is bijna uit haar functie gezet omdat ze langere tijd is uitgevallen wegens het misdrijf: *“Tijdens mijn afwezigheid heeft mijn team fouten gemaakt die mij worden verweten.”*

Begeleiding bij praktische problemen

In zeker de helft van de zaken (21) ondersteunt en begeleidt de casemanager de nabestaanden bij de afwikkeling van financiële kwesties ten gevolge van het misdrijf. In hoofdzaak gaat het om het regelen van financiële tegemoetkomingen van bijvoorbeeld het Schadefonds Geweldsmisdrijven. *“Zonder de casemanager had ik niet geweten van het bestaan van schadefonds. Ik ben blij dat de casemanager mij daarbij heeft geholpen, anders zou ik mijn leven lang in de kosten hebben gezeten”,* vertelt een alleenstaande moeder wier zoon is overleden.

Daarnaast ondersteunt en adviseert de casemanager ook bij het regelen van andere financiële zaken met betrekking tot bijvoorbeeld uitkeringen, pensioenen, verzekeringen en erfenissen. De casemanager adviseert wat nabestaanden in de verschillende situaties het beste kunnen doen. Met name waar het gaat om erfenissen heeft de casemanager een belangrijke, adviserende rol. In sommige gevallen is het beter afstand te doen van het erfrecht, zoals in het geval van openstaande schulden. De vermoorde broer van een nabestaande zat in een schuldsaneringstraject.

“De casemanager heeft heel snel een analyse gemaakt van de situatie en ons aangeraden de erfenis te verwerpen, daar zijn we heel blij mee.”

Bij een enkele nabestaande heeft de casemanager geen rol gespeeld bij de financiële problemen die zich voordeden. Hier ligt mogelijk een communicatiefout aan ten grondslag. Een mevrouw wier zoon is vermoord, vertelt: *“Ik heb heel veel kosten moeten maken, maar ik heb de casemanager niet gevraagd om mij daarmee te helpen omdat ik niet wist dat dat kon.”* In een andere zaak is de casemanager op de hoogte van de financiële problemen van de nabestaanden, maar heeft hen geen hulp geboden bij de schuldregeling.

De casemanagers hebben de nabestaanden in veel gevallen geholpen bij het organiseren van de administratieve zaken. Soms houdt een casemanager een checklist voor de nabestaanden bij met daarop alles wat er nog aan praktische zaken geregeld en afgehandeld moet worden. De ondersteuning van de casemanager strekt zich uit van het letterlijk doorspitten van de administratie van de overledene, het schrijven van brieven tot het bezoeken van instanties om zaken te bespreken en regelen. De praktische hulpverlening is maatwerk, omdat de behoeften afhankelijk zijn van de situatie van de nabestaanden en van de slachtoffers. Vaak geven de nabestaanden aan dat zij ook heel veel praktische zaken zelf regelen. Een echtpaar: *“Alle praktische zaken, zoals het regelen van de begrafenis, het stopzetten van de verzekeringen en het inlichten van de school, hebben we allemaal zelf gedaan.”* In het bijzonder hebben de meeste nabestaanden de uitvaart zelf geregeld, omdat dit voor hen een heel persoonlijke aangelegenheid is. Sommige nabestaanden zijn letterlijk door de casemanager bij de arm genomen. De casemanager is dan bijvoorbeeld aanwezig bij de uitvaart, gaat mee naar de bedrijfsarts of naar een verzekeraar of helpt met het leeghalen van het huis van het slachtoffer.

Wat betreft de ondersteunende rol van de casemanager ten aanzien van media-aandacht zijn de nabestaanden over het algemeen ook tevreden, op een enkeling na waar de casemanager pas na de mediapiek in beeld kwam.

“De casemanager geeft ons slimme tips in hoe wij moeten omgaan met de media. Ook begeleidt ze ons heel goed in perscontacten. Dan staat ze bijvoorbeeld achter de journalist te sein dat we te ver gaan en niet te veel moeten vertellen”, aldus de ouders van een vermoorde vrouw.

De nabestaanden ervaren de ondersteuning en voorlichting van de casemanager ten aanzien van financiële zaken als zeer welkom. Meerdere nabestaanden vertellen dat de casemanager hen voor te hoge kosten – zoals uitvaartkosten – heeft behoed. Een aantal nabestaanden benoemt expliciet dat zij de casemanager erg dankbaar zijn dat zij hen heeft ondersteund. Meerdere nabestaanden geven aan dat de casemanager aan zaken denkt waaraan zij zelf nooit aan gedacht zouden hebben. Ook de steun bij het regelen van andere praktische zaken wordt als erg positief benoemd. *“Zonder de casemanager zou ik tot waanzin zijn gedreven door alle instellingen waarmee ik te maken heb”,* vertelt een nabestaande.

De ervaringen berusten op het maatwerk dat de casemanager bij elk van de nabestaanden heeft verricht. Een nabestaande is de casemanager dankbaar dat door haar tussenkomst is voorkomen dat zij uit haar functie werd gezet. Een andere nabestaande vertelt dat ze het betreurt dat de casemanager er nog niet was op het moment dat het politieonderzoek van start ging.

“Er kwamen diverse mensen van allerlei instanties langs, recherche, mensen van de forensische dienst enzovoort, ik werd er gek van.”

De persoonlijke begeleiding naar instanties en afspraken hebben de nabestaanden als zeer ondersteunend ervaren. Door een nabestaande wordt opgemerkt dat het mooi zou zijn als er een checklist ontwikkeld zou worden met tips, instanties, telefoonnummers et cetera die je moet nalopen c.q. regelen in zo'n situatie. Meerdere nabestaanden geven aan dat zij zonder de casemanager uit onwetendheid de verkeerde dingen hadden gedaan. Anderen ervaren de praktische hulp van de casemanager als 'een duwtje in de rug'. Een van de nabestaanden vertelt dat zij meer tijd voor zichzelf, haar gezin en het rouwproces heeft doordat de casemanager veel praktische zaken regelt. De expertise en ervaring van de casemanager worden door enkele nabestaanden als meerwaarde boven anderen benoemd. Een echtpaar verwoordt het als: *"De casemanager weet waarover het gaat, waar we mee te maken hebben en wat wij voelen. Dat mis je bij familie en vrienden."*

Ten aanzien van financiële ondersteuning staan de nabestaanden er meestal alleen voor. Een aantal krijgt hulp van anderen. De ouders van de nabestaanden springen dan bij in de kosten en in een geval heeft zelfs iemand een inzamelingsactie gehouden voor een nabestaande.

Behalve de casemanagers bereiden ook de familierechercheurs de nabestaanden voor op mogelijke media-aandacht. Dit is in zeker een kwart van de zaken (10) het geval. Zo werden de ouders door de familierechercheurs gewaarschuwd dat er een artikel in de krant stond, waarbij ook een foto van hun vermoorde dochter was geplaatst.

"De familierechercheurs waren er eerder dan de casemanager, ze hebben ons goed bijgestaan. Toen we bang waren dat de pers de crematie kwam verstoren, hebben de familierechercheurs ervoor gezorgd dat we er geen last van hadden."

In een enkele zaak heeft het openbaar ministerie of een advocaat de nabestaanden begeleid bij de media-aandacht. In enkele zaken hebben de familierechercheurs de nabestaanden ook bijgestaan bij andere praktische zaken, zoals het betreden van het huis van het slachtoffer. De rol van het sociale netwerk van de nabestaanden bij praktische problemen is beperkt; in ongeveer een kwart van de zaken hebben familie en/of vrienden de nabestaanden bijgestaan bij het regelen van praktische zaken zoals het huishouden, de uitvaart en de administratie. Een nabestaande merkt op dat zij misschien meer hulp had gehad vanuit haar vriendenkring als de casemanager er niet was geweest. Een andere nabestaande: *"De casemanager geeft steun voor negentig procent en de familie voor tien procent. Vrienden en familie kunnen niets regelen."*

3.7 Juridische gevolgen

Naast alle eerder genoemde problemen, heeft een moord of doodslag ook juridische gevolgen voor de nabestaanden van de slachtoffers. De problemen die de nabestaanden op juridisch vlak hebben benoemd, beschrijven we hier. Vervolgens gaan we in op de wijze waarop zij daarbij ondersteuning en begeleiding hebben gekregen.

Omdat het een misdrijf betreft, krijgen de nabestaanden onvermijdelijk met politie en justitie te maken. Ten tijde van de eerste interviewronde hebben alle nabestaanden te maken met het politieonderzoek, maar het vervolgingsproces is bij een groot deel van de zaken dan nog niet aan de gang. Aan hen is gevraagd of de gebeurtenis problemen van juridische aard tot gevolg heeft gehad.

In ruim de helft van de zaken (25) verhalen de nabestaanden over negatieve ervaringen met de autoriteiten. In de eerste plaats hebben deze ervaringen te maken met een slechte communicatie door de politie. Een aantal nabestaanden vindt dat zij door de politie te laat van het misdrijf of de ontwikkelingen die daarop volgen op de hoogte worden gebracht. Sommigen hebben nog voordat de politie hen informeert het overlijdensbericht via de media of anderen vernomen. Pas nadat een nabestaande het nieuws op tv zag over de ontsnapping uit de gevangenis van de verdachte van de moord op haar kind werd ze hierover door de politie gebeld.

“Ik heb de ervaring dat het er nogal rommelig aan toe gaat bij de politie. Het duurde te lang voordat de politie ons informeerde, de ambulancebroeders hebben ons op de hoogte gesteld van de situatie”, aldus een nabestaande.

Nabestaanden hebben begrijpelijkerwijs een grote honger naar alle ins en outs van het rechercheonderzoek, die de politie vanuit tactische redenen niet altijd kan vrijgeven. Dit verklaart deels de teleurstelling van veel nabestaanden over de informatieverstrekking van de politie over het opsporingsonderzoek. Men voelt zich doorgaans slecht op de hoogte gesteld van de voortgang van het politieonderzoek. Voor een ander deel heeft de ontevredenheid van de nabestaanden te maken met laksheid of miscommunicatie van de politie. De politie neemt naar de mening van enkele nabestaanden te weinig contact met hen op of informeert hen onvolledig.

“Omdat de familierechercheurs niet konden vertellen waarmee mijn vader vermoord is, hebben ze mij niet kunnen voorbereiden op het zien van mijn vader. De identificatie was daardoor erg moeilijk. De politie zou mij op de hoogte houden van de rechtsgang, maar doet dat niet. Ook hebben ze mij niet verteld dat ik verhoord zou worden”, vertelt een nabestaande.

Enkele nabestaanden benoemen dat zij niet goed zijn geïnformeerd over de tijd die het forensisch onderzoek van het lichaam van het slachtoffer in beslag neemt. Wanneer de nabestaanden hierop slecht voorbereid zijn, duurt het voor hen pijnlijk lang voordat het lichaam wordt vrijgegeven en zij afscheid kunnen nemen. Ook met betrekking tot de rechtsgang voelen enkele nabestaanden zich niet goed voorbereid over wat zij tijdens het juridische proces kunnen verwachten. Zo geeft een nabestaande aan dat zij gechoqueerd was toen zij tijdens de pro forma zitting voor het eerst te horen kreeg hoe haar vader om het leven was gebracht. Een echtpaar vertelt dat zij niet geïnformeerd waren dat de verdachte en zijn familie ook aanwezig zouden zijn bij de pro forma zitting: *“Wij zijn daardoor erg ontdaan geweest, de familierechercheurs hebben gezegd dat ze de volgende keer beter op zullen letten.”* Anderen benoemen slordigheden in het politieonderzoek als bron van frustratie. Hierbij gaat het met name om de wijze waarop de politie omgaat met persoonlijke spullen van de overledene. *“De familierechercheurs waren erg laks, vooral met het teruggeven van de spullen van mijn dochter”*, aldus een nabestaande. Bij andere nabestaanden zijn de spullen van het slachtoffer door de familierechercheurs niet aan de juiste persoon gegeven of zijn er spullen door de politie meegenomen zonder dat te overleggen met de nabestaanden.

Behalve problemen met communicatie wijzen enkele nabestaanden op vervelende ervaringen met de omgangsvormen van de politie of justitie. De meeste nabestaanden zijn na het misdrijf door de politie logischerwijze gehoord en sommigen zijn verhoord. Dit heeft een behoorlijke impact op veel nabestaanden. De moeder van een vermoorde vrouw is ingestort toen de politie haar wilde horen: *“Ik voelde me opgepakt als verdachte.”* Een enkeling benoemt de omgang van politie en justitie met hen als ‘te zakelijk’. Een nabestaande vertelt geen prettig gesprek met de officier van justitie te hebben gehad: *“Het was vreselijk kil.”*

Maar buiten een aantal negatieve belevingen van de politiecontacten zijn er zeker ook nabestaanden die positief aankijken tegen met name de familierechercheurs. Zij zijn vaak degenen geweest die hen geattendeerd hebben op de casemanager en zijn vaak ook het enige houvast voor de nabestaanden om zicht te krijgen op het verloop van het opsporingsonderzoek.

“Het is heel goed dat de familierechercheurs er zijn, anders val je in een gat en door hen weet je tenminste nog iets.”

“Ik ben erg te spreken over de familierechercheurs. Ze zijn erg betrokken en leven mee.”

Begeleiding bij juridische problemen

De casemanager heeft in alle zaken een informerende rol gespeeld bij juridische kwesties. De nabestaanden zijn in vrijwel alle gevallen – mondeling en met folders – geïnformeerd over de mogelijkheid tot het opstellen van een schriftelijke slachtofferverklaring, spreekrecht en schadevergoedingstrajecten. Ook lichten de casemanagers de nabestaanden voor

over die mogelijkheden en indien de nabestaanden daarvan gebruik willen maken, begeleidt de casemanager hen daarin.

Daarnaast geven de casemanagers hen – doorgaans gedoseerd – uitleg over juridische termen en de rechtsgang. Zoals een nabestaande verwoordt: *“De casemanager legt dingen heel gelijkmatig verdeeld uit. Ze vertelt me pas over de gang van zaken bij de rechtszitting als deze plaatsvindt.”*

Behalve het informeren over en voorbereiden op het proces begeleiden de casemanagers de nabestaanden in de meeste zaken ook in het proces zelf. Hierbij gaat het concreet om het begeleiden van het slachtoffer bij een identificatie van het slachtoffer of reconstructie van het misdrijf, het regelen en aanwezig zijn bij gesprekken met het openbaar ministerie en het bijwonen van de rechtszittingen. Een dochter van een vermoorde man vertelt:

“De casemanager informeert mij over het proces, woont voor mij de regiezittingen bij en helpt me bij inzage in het politiedossier. Ook heeft ze een gesprek geregeld met de officier van justitie waar ze zelf ook bij zal zijn. Zo bereidt ze me langzaam voor op de inhoudelijke zitting en alles wat komen gaat.”

Zaaksafhankelijk helpt de casemanager bij specifieke kwesties die zich voordoen. Bijvoorbeeld bij een familiedrama waarin de casemanager de nabestaanden heeft geadviseerd dat het niet verstandig is de foto's van de plaats delict te bekijken. De casemanager heeft daarop zelf de foto's bekeken en aan de nabestaanden beschreven wat daarop te zien is. Een nabestaande vertelt:

“De casemanager raadde ons af om mijn broer nog te zien maar ze voelde goed aan dat het wel belangrijk voor ons was. Ze is toen mee geweest naar het mortuarium. Ze deed niets specifiek, maar het feit dat ze erbij was, voelde fijn.”

De casemanagers fungeren voor de nabestaanden vaak ook als schakel naar politie en justitie. Zij spelen in meerdere zaken een bemiddelende rol tussen de nabestaanden en het rechercheteam en regelen concrete verzoeken van nabestaanden. Hiervan is bijvoorbeeld sprake bij de zaak van een vermoord meisje. Haar vader mocht haar niet zien, omdat er sectie verricht moest worden. De casemanager heeft toen geregeld dat hij toch bij zijn dochter mocht.

Met name de directe fase na het misdrijf is volgens de nabestaanden de periode waarin zij veel steun kunnen gebruiken. De casemanager komt in beeld nadat de nabestaanden door de politie zijn geïnformeerd over het misdrijf.

“De beginperiode was heel anders geweest als de familierechercheurs en de casemanager er direct bij waren geweest. Nu was ik echt alleen. Ik denk dat de casemanager mij veel beter had kunnen vertellen dat mijn dochter dood is en mij beter had kunnen kalmeren”, aldus een nabestaande.

De voorlichting over de rechtsgang hebben de nabestaanden unaniem als waardevol ervaren. De uitleg was volgens hen helder. *“Ze heeft met ons alles doorgesproken, dat heeft ze goed gedaan, want daardoor had ik een beter beeld bij de zitting”,* vertelt een nabestaande. Daarnaast wordt de spilfunctie van de casemanager als positief benoemd. Meerdere nabestaanden vertellen heel dankbaar te zijn dat de casemanager het op bepaalde momenten in de rechtsgang voor hen heeft opgenomen of zaken voor hen heeft uitgezocht of geregeld. Het gaat dan bijvoorbeeld om het mogen zien van het slachtoffer, het inwinnen van informatie over het politieonderzoek, het regelen van een gesprek met de officier van justitie en het terugkrijgen van de spullen van de overledene.

De persoonlijke begeleiding door de casemanager biedt de nabestaanden veel steun. *“De casemanager begeleidde ons stapje voor stapje naar de uiteindelijke rechtszaak toe, dat was erg prettig”,* vertelt een echtpaar. De verhalen van de nabestaanden leren dat het voor hen heel belangrijk is dat ze kunnen rekenen op de casemanager. Met name het bijwonen van rechtszittingen wordt door veel nabestaanden als heel waardevol ervaren. De casemanager is in het strafproces niet alleen een steun in de rug, maar ook een belangrijke back-up voor de nabestaanden. *“Omdat ik zo emotioneel ben, is hetgeen er in de rechtszitting verteld is langs mij heengegaan. De casemanager was er gelukkig bij en heeft alles later nog eens aan mij verteld”,* zegt de moeder van een slachtoffer.

Als een casemanager een afspraak wegens omstandigheden niet kan nakomen, is dat voor de nabestaanden teleurstellend. Een nabestaande vertelt dat de casemanager niet is mee geweest naar de pro forma zitting terwijl ze dat wel beloofd had. Daar heeft ze moeite mee.

“De casemanager heeft ons heel goed voorbereid op het proces. Samen met de casemanager leven we er heel erg naar toe, maar we zijn nu bang dat de ze er niet bij kan zijn in verband met haar vakantie”, aldus een nabestaande.

Een van de nabestaanden geeft aan dat zij door een vrijwilliger van SHN is geholpen bij het opstellen van de schriftelijke slachtofferverklaring maar dat zij liever geholpen was geweest door de casemanager: *“De casemanager kent mij beter en bij haar voel ik mij rustiger.”*

Naast de casemanager spelen de familierechercheurs een belangrijke rol bij het informeren en ondersteunen van de nabestaanden. In meerdere gevallen informeren de familierechercheurs los van de casemanagers de nabestaanden over het strafproces dat volgt. Vaak zijn ze ook aanwezig bij de identificatie van het slachtoffer en bij de rechtszitting.

Over het algemeen ervaren de nabestaanden die overlap niet als storend en sommigen geven aan dat ze het zelfs prettig vinden.

Een van de nabestaanden merkt op dat ze het idee heeft dat er een grijs gebied bestaat tussen de taken van de casemanager en de familierechercheur, omdat sommige zaken door elkaar lopen. Anderen die een rol hebben gespeeld in de juridische begeleiding van de nabestaanden zijn in enkele gevallen een advocaat en in verschillende gevallen de officier van justitie.

3.8 Waardering van de leefgebieden

In de vragenlijst die de nabestaanden enkele weken na het eerste interview hebben ingevuld, is gevraagd of zij met een rapportcijfer willen aangeven hoe zij hun situatie op de verschillende leefgebieden beoordelen. Hieronder staat een overzicht van de antwoorden van de nabestaanden.²²

Tabel 3.7 – Waardering van de leefgebieden door de nabestaanden (n=56; gemiddelde²³)

Leefgebieden	Gemiddelde waardering
Huisvesting	7,5
Financiële situatie	6,1
Gezinssituatie	7,5
Psychisch functioneren	4,6
Lichamelijk functioneren	5,6
Werk- en/of opleidingssituatie	6,0
Sociaal functioneren	6,9
Vrije tijd	5,8

Uit de tabel komt naar voren dat de nabestaanden zichzelf op vrijwel alle leefgebieden een ‘voldoende’ geven. De uitzondering is het psychische functioneren. Er is nagegaan in hoeverre de mate van tevredenheid op een bepaald leefgebied samenhangt met de tevredenheid op een ander leefgebied. Wat hangt bijvoorbeeld samen met een lage score op het psychisch functioneren van de nabestaanden? Een correlatieanalyse laat zien dat als er al sprake is van samenhang tussen psychisch functioneren en de overige leefgebieden, die correlatie als zwak tot matig kan worden beschouwd. Dat betekent met andere woorden dat de waardering van de afzonderlijke leefgebieden voor de nabestaanden vaak tamelijk op zichzelf staat; het een heeft in hooguit beperkte mate met het ander te maken. Wel is er sprake van een samenhang tussen het psychisch en lichamelijk functioneren (correlatiescore = .57).

3.9 Beoordeling van de casemanager

Bij alle zaken is een casemanager betrokken. Eerder zijn de diverse probleemgebieden behandeld en is aangegeven in hoeverre en op welke wijze de casemanager een rol heeft gespeeld. In de interviews met de nabestaanden is ook gevraagd naar de waardering voor

de begeleiding die zij in de eerste fase na het misdrijf van de casemanager hebben gehad. In deze paragraaf wordt allereerst ingegaan op de verwachtingen die de nabestaanden op voorhand van de dienstverlening van SHN hadden. Daarna worden de effecten of resultaten die de casemanagers volgens de nabestaanden hebben geboekt, geschetst en hoe de casemanagers door hen in de eerste fase beoordeeld worden. De paragraaf wordt besloten met enkele verbeterpunten met betrekking tot de dienstverlening van de casemanager zoals door de nabestaanden benoemd.

Verwachtingen

Vrijwel alle nabestaanden hebben van tevoren weet van SHN en wat die instantie doet, variërend van *“Heb ik wel eens van gehoord”* tot *“Eerder te maken gehad met Slachtofferhulp Nederland.”* Verschillende nabestaanden geven aan geen verwachtingen te hebben gehad van het casemanagement; ze konden zich er niets bij voorstellen. Als nabestaanden al verwachtingen hebben ten aanzien van de voorziening, dan zijn die vooraf niet hoog gespannen. Een van de nabestaanden zegt het als volgt: *“Ik dacht dat er dan een vrijwilliger bij je kwam om met je te praten over wat er gebeurd was”*. Ze hebben met andere woorden geen voorstelling wat de casemanager voor hun kan betekenen.

“Je hebt een bepaald beeld bij de naam Slachtofferhulp Nederland. Dan denk je als eerste zo van: ach kom lekker zitten, wat is het erg hè..? En dan verplicht janken.”

“Mijn verwachting van Slachtofferhulp Nederland? Ik wilde het niet, ik ga niet met vreemden praten. Maar ik had er een verkeerd en negatief beeld van. Na het eerste, vrijblijvende gesprek met de casemanager beviel het me toch wel.”

“Wij hadden het beeld van een vrijwilligersorganisatie. Daarom hadden we eigenlijk gezegd dat we er geen behoefte aan hadden. Door de persoon van de casemanager en het gesprek met haar hebben wij ons toch bedacht.”

In het eerste gesprek tussen de casemanager en de nabestaanden wordt het beeld bij de nabestaanden bijgesteld: het dienstenpakket omvat meer dan alleen een luisterend oor. Aan de nabestaanden is ook gevraagd in hoeverre de casemanager aan die verwachtingen kan voldoen. Zonder uitzondering geven de nabestaanden hier een positief antwoord op. Niet zelden voegen nabestaanden eraan toe: *“Zelfs meer dan dat.”* De casemanagers overtreffen de verwachtingen van de nabestaanden door hun dienstverlening. Dat de nabestaanden zo positief zijn over de casemanagers heeft met verschillende zaken te maken die er in de kern op neerkomen dat de persoon van de casemanager de nabestaanden erg aanspreekt (*“Ze staat altijd klaar, niets is haar te veel”*) en dat de nabestaanden zich geconfronteerd zien met veel praktische problemen die geregeld moeten worden en die de casemanager voor haar rekening neemt.²⁴

“De casemanager heeft de verwachtingen meer dan waargemaakt. Je ziet het op tv, maar dan beseft je nog niet wat er allemaal achter zit.”

“Ik ben erg positief. Je kunt alles tegen haar zeggen, niets is haar te veel. Ik kon me niet voorstellen dat ze mij zo goed zou kunnen helpen. Ter plekke worden zaken geregeld.”

“Ze heeft beloften en verwachtingen waargemaakt, meer dan dat. Je verwacht dat ze even langskomt een periode, en ik had verwacht dat ze alleen praktisch zou helpen maar ze is echt een soort familie van je en heel betrokken. Ze staat heel dichtbij.”

Effecten en resultaten

De nabestaanden is in het eerste interview specifiek gevraagd naar de effecten van het case-management wat betreft hun zelfredzaamheid in het dagelijkse leven, gevoel van eigenwaarde en zelfbepaling. Wat opvalt, is dat de nabestaanden vooral de praktische ondersteuning (financieel, administratief) van de casemanager erg op prijs stellen. Ze kunnen door de dienstverlening (eerder, beter) zelfstandig verder met hun leven. De nabestaanden kunnen niet goed inschatten wat er op hen afkomt en een casemanager is hiervan wel op de hoogte en ondersteunt de nabestaanden hierin. De nabestaanden stellen dat wanneer er geen casemanager zou zijn geweest zij veel (meer) problemen zouden hebben gehad. Het wegneemen van de problemen en het (soms letterlijk) openen van deuren noemen de nabestaanden positief.

“Als de casemanager er niet was geweest, zou ik me behoorlijk alleen voelen en moet je zelf gaan zoeken en zelf antwoorden vinden op vragen. Je hebt zo'n chaos in je hoofd, maar de casemanager was in staat die chaos voor een deel te ordenen. Ik kan een heleboel zelf en had me best gered zonder haar, maar dan was het echt een stuk zwaarder geweest.”

“Als de casemanager er niet was geweest, zou ik er nog erger hebben bijgezet. Dankzij haar is er een last van me afgevallen. Ik voel me heel rustig bij haar, zij straalt warmte uit, ze is er echt voor je. Ik heb er heel veel aan.”

“Als er geen casemanager zou zijn, zouden we niet weten wat we moeten doen. Dat hadden we het niet gered omdat we het niet wisten, bijvoorbeeld het regelen van het schoonmaken van het huis (zat onder het bloed), begraven en administratie. Ze helpt ons daar allemaal bij.”

Zonder overdrijving kan voor enkele nabestaanden worden gesteld dat zij zonder de bemoeienis van de casemanager in financiële problemen zouden zijn gekomen, onder meer door aanvaarding van de erfenis (met alle schulden) of het betalen van rekeningen van de

overledene. Ook het bestaan van een fonds zoals het Schadefonds Geweldsmisdrijven was voor veel nabestaanden een nieuw gegeven waarop zij door de casemanager zijn geweest.

“Ik zou niet weten hoe ik al die dingen (boetes, brieven schrijven) zou moeten doen, ik zou zelf alles gaan betalen. Weet ik veel dat dat niet hoeft.”

“Zonder haar (de casemanager) was ik een arm schaap geworden.”

De vraag of de casemanager ook heeft bijgedragen aan het gevoel van eigenwaarde wordt over het algemeen niet zo herkend. De gebeurtenis heeft veel impact, maar leidde er niet toe dat de nabestaanden zichzelf minder zijn gaan waarderen of het gevoel hebben hun eigen leven niet meer te kunnen bepalen, hoewel enige hulp daarbij wel welkom is.

“Ik heb niet het gevoel dat mijn eigenwaarde is afgenomen. Ik heb van mezelf een goede eigenwaarde. Maar het is wel goed dat er iemand is die, als je vastloopt, vertelt hoe het moet.”

Niettemin geeft een klein aantal nabestaanden aan dat de casemanager wel heeft bijgedragen aan hun gevoel van eigenwaarde en zelfstandigheid. De casemanagers voorkomen dat de nabestaanden in een negatieve spiraal terechtkomen en aan zichzelf gaan twijfelen.

“Als de casemanager er niet was, had ik in een gekkenhuis gezeten.”

“Ik zou depressiever en negatiever zijn geweest als er geen casemanager was. Ik was in een groot gat gevallen. Nu ben ik eerder uit deze fase gekomen door haar.”

Beoordeling

In deze paragraaf komen de beoordelingen van de casemanagers door de nabestaanden aan de orde. Daarbij gaat het om de persoon van de casemanager en de wijze waarop de casemanager het werk invulling heeft gegeven. Vormen de nabestaanden een steun en toeverlaat voor de nabestaanden en zijn de nabestaanden tevreden wat betreft toegankelijkheid, bereikbaarheid, bejegening, kennis en kwaliteit van de casemanager? Ten aanzien van een aantal aspecten zijn de bevindingen eerder al aan de orde geweest bij de beschrijving van de rol van de casemanager bij specifieke problemen.

Alle nabestaanden vinden de casemanager een vertrouwenspersoon. Er is geen enkele nabestaande in dit onderzoek die heeft aangegeven de casemanager niet te vertrouwen. De nabestaanden hebben het gevoel dat ze ‘alles tegen de casemanager kunnen zeggen’, ze vertrouwen de casemanager volkomen. Dat heeft vooral te maken met de persoonlijke kwaliteiten van de casemanager.

“Ik zie haar echt als een zeer betrouwbare persoon, ze werkt vanuit haar hart, en dat voel je, je voelt iemand die bij je hoort.”

“Ja, het is iemand die je kan vertrouwen”. “Ze belt veel om te vragen hoe het gaat”, “Als ik iets wil vertellen, kan ik het wel vertellen”. “In mijn leven heb ik nog nooit zo iemand ontmoet.”

Sommige nabestaanden stellen dat zij meer tegen de casemanager durven/willen zeggen dan bijvoorbeeld tegen hun naaste familie of vrienden. De casemanager weet wat zij door-
maken en biedt een luisterend oor.

“Ik zeg tegen de casemanager dingen die ik niet tegen mijn vriendin zeg, ze luistert en geeft peptalk.”

Voor bijna alle nabestaanden is de casemanager ook een emotionele steun. Een paar nabestaanden hebben, zoals eerder gezegd, geen behoefte aan de emotionele ondersteuning van de casemanager. Wat betreft de praktische en juridische vragen of kwesties zijn de nabestaanden eensgezind in hun oordeel: daarvoor kunnen zij terecht bij de casemanager. Het is wel eens voorgekomen dat zij op dat moment niet direct het antwoord weet, maar dat zoekt de casemanager het – soms ter plekke – uit en informeert de nabestaanden hierover.

“Als ze iets niet weet, zoekt ze het op, bijvoorbeeld over schokschade of wanneer de zittingen zijn.”

“Ze (casemanager) denkt ook mee, bijvoorbeeld door aan te geven dat het handig is de huisarts in te lichten over hun situatie en door het profiel van onze dochter (slachtoffer) van Hyves af te sluiten. Daar zouden wij nooit aan hebben gedacht.”

Het bemiddelen tussen nabestaanden en instanties is een onlosmakelijk onderdeel van het werk van de casemanager. In alle zaken in dit onderzoek komt dit aspect terug, soms in zeer beperkte mate, andere keren erg prominent. De aard en intensiteit van de bemiddelingscontacten zijn afhankelijk van de behoeften van de nabestaanden of geconstateerde problemen. Een van de nabestaanden vertelde dat zij door het overlijden haar partner geen inkomen had. Ze kon geen uitkering aanvragen vanwege een foutief geregistreerd adres. Daardoor werd de huur opgezegd en moest ze het huis verlaten. Na heel veel inspanningen van de casemanager is het uiteindelijk gelukt om een woonruimte en later ook de uitkering te regelen. Waar de nabestaanden nogal eens tegen de muren van de bureaucratie op lopen, wat voor erg veel frustratie zorgt, krijgen de casemanagers eerder de zaken geregeld. De bemiddeling strekt zich in incidentele gevallen ook uit tot conflictoplossende activiteiten tussen bijvoorbeeld familieleden of echtparen die onderling onenigheid hebben. De case-

manager luistert vooral en praat met de betrokkenen, soms met succes, soms niet. In elk geval waarderen de nabestaanden de pogingen van de casemanager zeer.

“De casemanager heeft gezorgd dat mijn zus, die eigenlijk niet op de crematie wilde komen, toch kwam. Ze heeft ons heel veel steun gegeven. De crematie was goed geregeld, tot het explodeerde; mijn zus begon zelfs te vechten. De casemanager heeft geprobeerd te bemiddelen in de familie en verschillende keren contact gehad met de zussen. Ze heeft mijn zus geprobeerd tot de orde te roepen. Ik heb sindsdien mijn zus niet meer gezien.”

Toegankelijkheid en bereikbaarheid

Vrijwel alle nabestaanden zijn tevreden over de toegankelijkheid en bereikbaarheid van de casemanagers. In het begin, net na het delict, is het contact vaak intensief omdat er allerlei zaken geregeld moeten worden. De casemanager bezoekt de nabestaanden, soms meermaalen per week, en heeft regelmatig telefonisch contact.

De nabestaanden zien dat de casemanagers ‘erg druk zijn’ en waarderen om die reden de contacten zeer. Wat de nabestaanden ook als prettig ervaren, is dat zij altijd een beroep kunnen doen op de casemanager als zij dat op dat moment wensen. Sommigen hebben dat gedaan, spreken een voicemailbericht in, en worden korte tijd erna teruggebeld.

“Wij zijn tevreden. Als we behoefte hebben aan contact dan komt de casemanager. We kunnen altijd bellen. We maken regelmatig afspraken, maar zijn heel flexibel en vinden dat zij altijd heel netjes omgaat met de afspraken.”

Enkele nabestaanden hadden graag meer contact gehad willen hebben of het intensieve contact van het begin langer willen laten voortduren. Tegelijkertijd zeggen deze nabestaanden dat ze het wel “begrijpen dat de contacten minder worden”.

Bejegening

Alle geïnterviewde nabestaanden zijn (meer dan) tevreden over de wijze waarop de casemanager hen heeft bejegend in de contacten. Veelvuldig zijn termen gevallen als: discreet, respectvol, begripvol, correct en beleefd.

“De casemanager is een heel leuke vrouw, nooit gehaast, neemt alle tijd, geeft alle aandacht. Voelt goed aan als je niet wilt praten. Heel netjes. Niet formeel. Ze komt heel voorkomend over. Gewoon een echt mens, betrokken, betrouwbaar, ze is er gewoon. Ze voelt goed aan hoe te reageren en wat de behoeften zijn.”

Kennis/kwaliteit

De casemanagers reageren ‘kordaat, slagvaardig en adequaat’ op de vragen van de nabestaanden. In de beleving van de nabestaanden zijn de casemanagers ook doortastend en durven aan te pakken. Een voorbeeld is dat het rechercheteam de nabestaanden verkeerd heeft voorgelicht over een bepaald aspect. De nabestaanden zijn hier verbolgen over en de casemanager neemt vervolgens contact op met het team, waarna excuses aan de nabestaanden volgen. *“Ze is net een pitbull, ze zet haar tanden erin en laat niet meer los.”* De nabestaanden schatten de kwaliteit van de casemanagers erg hoog in, evenals het kennisniveau en zijn daar erg tevreden over. Een aantal nabestaanden heeft de ervaring dat als de casemanager iets niet weet, ze daar ook voor uitkomt, en het soms ter plekke uitzoekt.

“Ze is een vrouw van aanpakken en direct regelen, ze is erg bij de pinken en erg goed in haar vak. De casemanager gebruikt soms te moeilijke woorden, maar als ik daar wat van zeg, legt ze het anders uit.”

“Ze heeft heel veel algemene kennis en weet mij de juiste weg te wijzen. Ze is ook heel duidelijk als het niet haar gebied is en helpt me dan verder door het eerst uit te zoeken. En dat doet ze ook heel snel.”

In de interviews hebben de nabestaanden een paar voorbeelden genoemd, waaruit blijkt dat de nabestaanden van mening zijn dat de casemanagers hen onvoldoende hebben bijgestaan. Dergelijke zaken hebben voornamelijk een juridisch karakter. Een voorbeeld hiervan is het verhaal van een nabestaande over een voogdijkwestie. In de ogen van de nabestaanden heeft de casemanager zich onvoldoende sterk gemaakt richting Bureau Jeugdzorg die volgens de nabestaande een verkeerde beslissing heeft genomen over de voogdij van het kind van het geweldsslachtoffer.

Tevredenheid

De nabestaanden zijn erg positief over (het werk van) de casemanager, zoals naar voren komt in de opmerkingen in de interviews.

“Wat zij me geeft, is een warme deken.”

“Een topwif.”

“Niets dan lof.”

“Met een gouden randje.”

“Ze krijgt geen 10 maar een 11.”

De nabestaanden hebben in de vragenlijst door middel van een cijfer de dienstverlening van de casemanager met een rapportcijfer beoordeeld (zie onderstaande tabel).

Tabel 3.8 – Waardering van de casemanager door de nabestaanden (n=56; gemiddelde²⁵)

Onderdeel	Gemiddelde waardering
Informatieverstrekking	9,0
Begeleiding emotionele en psychische problemen	9,0
Begeleiding bij praktische problemen	9,1
Begeleiding op juridisch vlak	8,9
Algemeen oordeel tevredenheid	9,2

De tabel spreekt voor zich: de nabestaanden zijn zeer tevreden over de ondersteuning en begeleiding door de casemanager bij hun problemen. Deze bevindingen komen overeen met de resultaten uit de interviews.

De waardering voor de informatievertrekking en de ondersteuning op de afzonderlijke probleemgebieden hangen blijkens een correlatieanalyse sterk met elkaar samen.

De hoge mate van tevredenheid over de dienstverlening (algemeen oordeel) van de casemanager hangt het sterkst samen met de waardering voor de ondersteuning bij de psychische problemen van de nabestaanden.

Eindnoten

1. De resultaten uit de tweede en derde meting komen in hoofdstuk 4 en 5 aan bod.
2. Dit is verklaarbaar omdat de casemanager in principe alleen de nabestaanden uit ‘de eerste ring’ rondom het slachtoffer begeleidt. Dat wil zeggen de directe gezinsleden en huisgenoten van het slachtoffer.
3. Deze voorbeelden zijn deels gewijzigd om herleidbaarheid en herkenbaarheid te voorkomen.
4. Het gemiddelde is geen geschikte maat vanwege de grote uitschieters. De mediaan is een centrummaat; het midden in de reeks van waarnemingen.
5. Ook hier is wegens de uitschieters in de tijd de mediaan genoemd.
6. In de tekst wordt soms ook gesproken van ‘emotionele problemen of klachten, omdat die term beter de lading dekt’.
7. Dit geldt overigens ook voor andere vragen in de interviews. De antwoorden van de nabestaanden zijn op te vatten als een minimum aantal, omdat niet alle nabestaanden alle mogelijke klachten hebben genoemd.
8. De antwoorden voeren wij terug op het niveau van de nabestaanden en niet de zaken, want bij meer nabestaanden in een (1) zaak, kunnen de klachten per nabestaande variëren.
9. De onderzoekers hebben bij de analyse van de interviewverslagen de verschillende termen en uitdrukkingen die op dezelfde klacht zijn terug te voeren bij elkaar genomen.
10. Ook omschreven als woede en agressie.
11. Of woorden van gelijke strekking, bijvoorbeeld ‘geen zin meer hebben in het leven’, ‘zelfmoord willen plegen’.
12. O.a. duizeligheid, misselijkheid, rillingen, tintelingen en benauwdheid.
13. Problemen met concentratie en geheugen.
14. O.a. gevoelens van minderwaardigheid en verlegenheid en zich snel gekwetst voelen.

15. O.a. zelfmoordgedachten, eenzame en sombere gevoelens, geen toekomstvisie.
16. O.a. zenuwachtigheid, bang zijn, paniekaanvallen, rusteloosheid, gespannenheid.
17. O.a. snel ergeren, woede-uitbarstingen, aandrang hebben iemand iets te willen aandoen.
18. Fobieën voor o.a. pleinen, ruimtes, menigtes, bepaalde situaties.
19. O.a. gevoelens van wantrouwen en onderwaardering.
20. O.a. zich met niemand nauw verbonden voelen en irreële gedachten.
21. Het Schadefonds Geweldsmisdrijven is onderdeel van het ministerie van Veiligheid en Justitie. Het Schadefonds geeft een financiële tegemoetkoming aan mensen die slachtoffer zijn geworden van een geweldsmisdrijf met ernstig letsel. Het Schadefonds verstrekt eenmalige uitkeringen, als tegemoetkoming voor geestelijk leed dat slachtoffers is aangedaan (smartengeld) en voor bijvoorbeeld medische kosten of verlies van inkomen. Andere fondsen zijn het Pieter van Vollenhove Fonds van het Fonds Slachtofferhulp en Cordaid.
22. De lijst is door 56 nabestaanden ingevuld, maar niet alle respondenten hebben op alle items gescoord.
23. Op een schaal van 1-10 (1 = zeer ontevreden/slecht; 10 = zeer tevreden/goed).
24. De nabestaanden tonen ook begrip voor zaken die niet goed of niet tijdig worden afgewikkeld, omdat dat buiten de invloedssfeer van de casemanager ligt, bijvoorbeeld de voorschriften en lengte van procedures.
25. Op een schaal van 1-10 (1 = zeer ontevreden/slecht; 10 = zeer tevreden/goed). Het gaat om maximaal 56 respondenten.

4 Resultaten van de tweede meting

In dit hoofdstuk beschrijven we de resultaten uit de tweede meting onder de nabestaanden. Conform de eerste meting zijn de nabestaanden geïnterviewd aan de hand van hetzelfde interviewprotocol en hebben zij na het interview de vragenlijsten ingevuld en teruggestuurd. Door de antwoorden van de nabestaanden te vergelijken met hetgeen ze tijdens de eerste meting hebben verteld, kunnen we ontwikkelingen in hun behoeften en problemen in kaart brengen. Het betreft dan een periode van ongeveer een jaar na het eerste interview. In het volgende hoofdstuk brengen we de ontwikkelingen in beeld voor een beperktere groep nabestaanden die ook aan de derde onderzoekfase hebben meegedaan. De opzet van dit hoofdstuk volgt dezelfde structuur en paragraafindeling als het vorige hoofdstuk, te beginnen met de status van de zaken en eindigend met de beoordeling van de begeleiding.

4.1 Status van de zaak

Aan de nabestaanden is ten tijde van het tweede interview gevraagd wat de status is van de zaak. In onderstaande tabel staat een overzicht.

Tabel 4.1 – Status van de zaak

Status	aantal
<i>Nog voorkomen bij rechtbank</i>	4
<i>Veroordeling door de rechtbank</i>	10
<i>In hoger beroep</i>	9
<i>Zaak bij het Hof</i>	2
<i>Veroordeling door het Hof</i>	1
<i>In cassatie</i>	2
<i>Geen verdachte</i>	5
<i>Zelfmoord dader</i>	5
<i>Geen vervolging, artikel 12-procedure</i>	1
totaal	39

Uit de tabel wordt duidelijk dat een aantal zaken nog moet voorkomen bij de rechtbank en zich derhalve nog in de fase van het onderzoek bevindt. Dat heeft vooral te maken met de lange duur van het vooronderzoek. Zo zit een verdachte nog in het buitenland vast en moet worden uitgeleverd aan Nederland en in een andere zaak moeten er nog experts (vanuit het buitenland) worden geraadpleegd. Die wachttijd valt de nabestaanden zwaar.

“De verdachte is onderzocht in het PBC maar de OvJ was niet tevreden met het rapport. Hij wil meer inzicht hebben in de achtergronden van de buitenlandse verdachte. Het gevolg is dat er 1,5 jaar is verstreken na het misdrijf. Er zijn inmiddels vijf pro forma zittingen geweest.”

In tien zaken heeft de rechtbank uitspraak gedaan en is er door de dader en het OM geen hoger beroep aangetekend. Voor de nabestaanden betekent dit rust in de zin dat zij zich niet meer hoeven bezighouden met een hoger beroep. Over de hoogte van de opgelegde straffen variëren de meningen. Sommigen hebben er naar hun zeggen ‘vrede mee’, zeker als er TBS is opgelegd, want dan komt de dader naar de mening van de nabestaanden voorlopig niet vrij. Anderen vinden de straf veel te laag. Saillant is dat ten tijde van de tweede onderzoeksfase een van de daders al weer met proefverlof is gegaan.

In een negental zaken is (zijn) de dader(s) veroordeeld en is er hoger beroep aangetekend – meestentijds door de veroordeelden – en in twee gevallen is cassatie ingesteld. Voor de nabestaanden houdt dit een periode in van onzekerheid: krijgt hij dezelfde straf of juist een lagere?

In vijf zaken zijn er geen verdachten (meer) in beeld. Als er al een verdachte in beeld is geweest dan heeft de politie deze wegens gebrek aan bewijs weer vrij moeten laten. In de zaken waar geen enkele verdachte in beeld is geweest, zijn er nabestaanden die daar vrede mee hebben (*“Als de dader wordt opgepakt, wordt alles alleen maar weer opgerakeld”*) en nabestaanden die dat onverteerbaar vinden (*“Ik heb veel moeite met het idee dat de dader nog rondloopt en misschien wel een bekende is”*).

Vijf daders hebben na het delict zelfmoord gepleegd.

4.2 Contacten en afspraken met de casemanager

De vraag of er ten tijde van de tweede meting afspraken zijn gemaakt tussen de casemanager en de nabestaanden over de lengte en intensiteit van de begeleiding wordt wisselend beantwoord in de interviews met de nabestaanden.

In het merendeel van de zaken zeggen de respondenten dat er nog steeds geen duidelijke afspraken zijn gemaakt over de periode van de begeleiding door de casemanager.

De verwachtingen van de nabestaanden over de begeleidingsduur zijn soms hoog gespannen. Een nabestaande zegt hierover:

“Er is geen harde afspraak over de lengte van de begeleiding, maar deze kan nog wel vier jaar duren. De casemanager heeft aan het begin gezegd dat het wel vijf jaar kan duren.”

Tegelijkertijd moet hierbij worden opgemerkt dat de nabestaanden die zeggen dat er geen duidelijke afspraken zijn gemaakt dit mogelijk zijn vergeten of wellicht verdrongen hebben. In verschillende zaken heeft de casemanager desgevraagd gesteld dat die afspraken wel degelijk zijn gemaakt (namelijk een paar maanden tot na het hoger beroep). In de diverse interviews klinkt bij de nabestaanden de hoop door dat zij – wanneer zij daar behoefte aan hebben, ook nog na afsluiting – een beroep kunnen blijven doen op de casemanager. De reden is dat zij veel steun hebben aan de casemanager en dat zij ertegen op zien om het zonder haar te moeten stellen.

Volgens een nabestaande zijn er geen duidelijke afspraken gemaakt, hoewel nu het hoger beroep is geweest. Ze wil nog wel een jaar gebruikmaken van de diensten van de casemanager. *“Ik hoop het niet dat de casemanager nu stopt, ik heb erg veel aan haar”*, aldus de nabestaande.

Verschillende nabestaanden daarentegen zeggen weliswaar dat er geen duidelijk afspraken zijn gemaakt over de duur van de begeleiding, maar dat zij wel begrijpen dat die eindig is (ook al vinden ze dat jammer of zien ertegen op). Dit hangt samen met het gegeven dat de contacten in de loop van de tijd minder intensief worden (behalve rond rechtszittingen), meer bellen in plaats van ontmoetingen in huis, en er ook minder te bespreken valt. Er is dan sprake van een natuurlijk verloop van de verminderde intensiteit van de contacten naar een definitieve afbouw.

De casemanager komt in een zaak om de zes weken. *“Ik verheugde me heel erg op de afspraken met haar.”* Er zit meer ruimte tussen de afspraken, dus de nabestaande vindt het goed om af te bouwen en te stoppen hoewel het voor de nabestaande heel moeilijk is om te stoppen na anderhalf jaar. *“We hebben allebei een traan gelaten bij het afscheid, we konden zoveel bij haar kwijt.”* Het is na het afsluiten daarna goed gegaan, dus nu blijft het contact gestaakt. Wel geeft de casemanager aan dat de nabestaande altijd mag bellen.

Op de vraag of de nabestaanden ertegen op zien dat het contact met de casemanager ophoudt, zegt een nabestaande: *“Dat ligt misschien aan de uitspraak. Soms ben ik emotioneel ook verder als je kijkt naar het rouwproces. Het moet ooit ophouden. Het zal mijn hele leven bij me blijven maar op een gegeven moment houdt het op dat Slachtofferhulp Nederland mij kan helpen. Tot een half jaar na het hoger beroep lijkt me lang genoeg.”*

In voornoemde zaak is door de casemanager aangegeven dat de nabestaande mag bellen, ook al is het contact formeel afgesloten. Dit hebben meer nabestaanden verteld in de interviews. Het is niet duidelijk of de casemanagers dat uit beleefdheid zeggen tegen de nabestaanden of echt het aanbod doen dat de nabestaanden mogen bellen als er wat aan de hand is, “*zolang als het nodig is*”, volgens een van de nabestaanden. In elk geval ervaren de nabestaanden dit als zeer prettig. Het geeft ze het gevoel dat ze – in geval van nood – nog op iemand kunnen terugvallen.

In een beperkt aantal zaken (7) is het de nabestaanden duidelijk dat het contact afloopt; dat is ook zo gecommuniceerd door de casemanager. In een geval heeft er ook al een eindgesprek plaatsgevonden met de casemanager. Opvallend, maar dat geldt voor de meeste nabestaanden die zijn geïnterviewd, ongeacht of er wel of geen duidelijke afspraken zijn gemaakt, is dat ze hopen dat er enig contact blijft met de casemanager, ook al is dat maar een telefoontje eens per jaar.

In twee zaken zijn de nabestaanden in de tweede onderzoeksfase erg negatief over de begeleiding door de casemanager. De ontevredenheid zit in het niet-nakomen van afspraken, de nabestaanden niet informeren over ontwikkelingen en het regelmatig afbellen voor een afspraak.

De klachten over de bereikbaarheid van de casemanager zijn beperkt tot deze twee zaken. In de overige gevallen vinden de nabestaanden de casemanager erg goed bereikbaar. Er wordt snel en adequaat gereageerd als de nabestaanden een bericht achterlaten op de telefoon van de casemanager.

4.3 Psychische en emotionele gevolgen

De emotionele en psychische klachten die de nabestaanden in de tweede onderzoeksfase – ten minste een jaar na het misdrijf – ervaren, presenteren we eerst op basis van de interviews en daarna op basis van de vragenlijst. Daarna gaan we in op de begeleiding die de nabestaanden bij de psychische problemen hebben gehad.

Interviews

In de interviews met de nabestaanden is ingegaan op de psychische en emotionele gevolgen van het delict en de wijze waarop zij daarmee – met hulp en ondersteuning van de casemanager – zijn omgegaan. De algemene bevinding is dat iedere nabestaande uniek is en op zijn/haar eigen wijze reageert op de situatie.

Ook bij echtparen zijn er verschillen te zien. De man gaat anders met zijn verdriet om dan zijn vrouw. Bij de een speelt vooral verdriet, bij de ander boosheid. De mate waarin de nabestaanden bepaalde problemen ondervinden op dit vlak hangt van veel factoren af, waaronder de persoon zelf, de relatie met de overledene en de status van de rechtszaak. Van een universeel, lineair verlopend rouwverwerkingsproces is met andere woorden geen

sprake. Bovendien kunnen emoties elkaar snel afwisselen. Een van de nabestaanden zegt in dit verband dat ze het gevoel heeft “*in een achtbaan*” te zitten.

Boosheid

Ten tijde van het eerste interview hebben nabestaanden onder meer aangegeven boosheidgevoelens te ervaren, zowel richting de dader als het politie- en justitieapparaat. In de tweede ronde interviews is boosheid nog steeds het belangrijkste onderwerp waar de nabestaanden over praten.

De meerderheid van de nabestaanden¹ is nog steeds boos of in de loop van de tijd bozer geworden. Die boosheid, die soms raakt aan wraakgevoelens, richt zich primair op de dader die hen het leed heeft aangedaan. Sommige nabestaanden zeggen van zichzelf ‘te schrikken’ van de gedachten die ze koesteren. Een paar nabestaanden zeggen:

“Als ik hem vandaag tegenkom, leg ik hem om.”

“Ik wil hem de ogen uit de kop steken.”

“Het zijn verschrikkelijke gedachten, ik ken mezelf niet meer.”

Sommige nabestaanden ervaren wel woede en boosheid maar willen/kunnen dat niet uiten. Een reden is dat zij de omgeving hiermee niet willen belasten. Een enkeling reageert de boosheid juist af op de naaste omgeving (partner, collega’s, kinderen). Dat de boosheid bij sommigen is toegenomen, heeft ermee te maken dat het nu pas ten volle tot hen is doorgedrongen dat de overledene nooit meer terug komt en het politie- en justitietraject waar enkele nabestaanden zich boos over maken. Zij voelen zich – samengevat – niet serieus genomen. De dader krijgt volgens hen alle aandacht en komt er met een korte straf vanaf terwijl zij letterlijk levenslang hebben.

Ze voelen woede en wraakgevoelens. Dergelijke gevoelens worden ook steeds aangewakkerd. “*Het gevoel van wat moet je in dit land doen om 25 jaar te krijgen.*” Nu is er heel erg een gevoel en besef van oneerlijkheid: “*Wij hebben alle ellende, en hij komt er ‘makkelijk’ vanaf.*”

De boosheid over de ‘oneerlijkheid’ hangt bij nabestaanden ook samen met het feit dat sommige daders zich niet realiseren wat een leed zij de nabestaanden hebben aangedaan. In feite zouden de nabestaanden willen dat de pijn die zij voelen ook door de dader wordt ervaren. Als dat niet zo blijkt te zijn zoals bijvoorbeeld naar voren komt uit de houding van de verdachte op de zitting – vergroot dat de onmacht en boosheid bij de nabestaanden.

Bij andere nabestaanden spelen boosheidgevoelens echter niet of minder in hun dagelijkse leven. Ze willen dat voor zichzelf niet toelaten, omdat zij zichzelf hiermee niet helpen en omdat ze dat de dader niet gunnen. “*Ik wil niet dat hij de baas over mij wordt*”, aldus een nabestaande. Bij het gegeven dat de boosheid voor sommigen minder is, speelt het tijdsver-

loop ook een rol en – niet onbelangrijk – dat de dader is veroordeeld. Dat wil niet zeggen dat de nabestaanden in het geheel geen boosheid meer ervaren, maar het is minder frequent en intens en ze laten zich er minder/niet meer door beheersen. Andere zaken vragen ook aandacht en zorgen voor afleiding.

“Ik ben nog wel boos, maar minder dan vorig jaar. Je leert er toch wel mee omgaan op een of andere manier, je moet wel, je kunt niet kwaad blijven als je een kleine hebt.”

Gemis

In vergelijking met het eerste interview zeggen vrijwel alle nabestaanden tijdens de tweede ronde interviews dat het besef dat zij de slachtoffers nooit meer zullen zien sterker is geworden. Het gemis dringt zich sterker aan hen op. De eerste tijd na het delict zijn de nabestaanden als het ware verdoofd en slokken het politieonderzoek en de eventuele rechtszaak veel van hun aandacht en energie op. Als dat meer naar de achtergrond verdwijnt, komen de nabestaanden tot het besef dat hun zoon, dochter, vrouw er niet meer is. Dat gevoel gaat nooit meer weg, zegt een nabestaande.

“Het is een min jaar, je mist hem; het besef dat hij er niet meer is. Het gemis begint zich meer op te dringen dan vorig jaar. Ik was in het begin meer met de dader bezig.”

Het gemis wordt steeds erger:

“Het eerste jaar denk je dat je in een boek leeft, nu besef je het meer.”

De nabestaanden hebben de eerste tijd niet op de kamer van de jongen durven komen, na een tijd gaan ze er wat vaker heen en nu is er weer een periode dat ze er liever niet komen: *“Het blijft confronterend om daar te zijn.”* Het zusje van de vermoorde jongen durft nog steeds niet op zijn kamer te komen, dan raakt ze helemaal overstuur.

Verdriet

In de interviews waarin het onderwerp verdriet aan de orde is geweest, wordt er in negentien zaken gesteld dat het verdriet er nog steeds is en in sommige gevallen groter is geworden. Dat hangt samen met het gevoel van gemis waarover hiervoor is gesproken. De nabestaanden zeggen dat het verdriet ‘getriggerd’ wordt door bepaalde situaties, waardoor zij zich weer ineens realiseren dat het slachtoffer er niet meer is. De nabestaanden hebben verschillende voorbeelden hiervan genoemd. Bijvoorbeeld als andere mensen aan hen vragen hoe het ermee gaat, schiet een nabestaande vol.

Een ander komt de moeder van de dader tegen in de supermarkt. Een van de slachtoffers is op een donderdag vermoord en elke donderdag denkt haar moeder daaraan, waardoor zij verdrietig wordt. Voor deze nabestaanden geldt wat hiervoor is gesteld over het gevoel van

gemis: net na het delict komen zij daar niet aan toe, omdat er nog veel geregeld moet worden. Als de zaak in een rustiger vaarwater zit (juridisch gezien), krijgen de nabestaanden ruimte voor verdriet (en andere emoties).

Het verdriet is voor de ouders van een vermoorde zoon erger geworden en het gemis dringt nu veel meer tot hen door. Vooral de vader heeft het er erg moeilijk mee en kan soms ook niet slapen van verdriet. In het begin hebben ze allerlei dingen moeten regelen, waardoor het verdriet wat op de achtergrond raakt. Nu zijn die zaken geregeld en dringt het meer door.

Bij een andere nabestaande, die aanvankelijk weinig van zijn emoties toont, behalve dat hij kortaf doet tegen zijn omgeving, komt 'alles eruit' als de rechtszaak achter de rug is. Anderen vluchten aanvankelijk weg in bijvoorbeeld het werk of de zorg voor de familieleden, maar cijferen zichzelf daarmee in feite weg. Ze doen zich groter/sterker voor dan dat zij in werkelijkheid zijn. Als ze dat inzien doordat zij vastlopen in het werk of relaties kan dat zorgen voor een behoorlijke terugslag.

Voor andere nabestaanden (in acht zaken) geldt dat het verdriet niet is verdwenen, maar wel minder geworden. Het is minder intens dan het jaar ervoor. Ze leren ermee omgaan, "het slijt", in de woorden van een nabestaande. Het overkomt ze nog steeds dat ze door een voorval aan de overledene denken en dan moeten huilen, maar ze kunnen zich sneller dan voorheen hervatten. Daarbij kunnen ze ook (meer) aan de mooie momenten terugdenken.

"Soms ben ik erg verdrietig en dan ga ik een potje janken en dat lucht op."

Slapeloosheid, nachtmerries en angsten

Slapeloosheid is een van de klachten die de nabestaanden hebben genoemd, al dan niet gepaard gaande met nachtmerries. In twaalf zaken geven de nabestaanden aan dat die problemen er nog steeds zijn of juist erger zijn geworden. Een enkeling heeft het over nachtmerries en legt daarbij een verband met de rechtszittingen; momenten waarop de nabestaanden intensief met de zaak en de overledene bezig zijn.

Nachtmerries heeft ze gekregen na de uitspraak van het Hof. Zoals ze zelf zegt: "De afleiding van de rechtszaken is nu weg, het begint nu pas door te dringen, het feit dat hij nooit meer terugkomt." Ze ziet haar man in haar dromen en die krijgt dan enge ziektes waaraan hij doodgaat.

In vier zaken geven de nabestaanden aan dat die slaapproblemen minder zijn geworden, soms met behulp van medicatie.

Een paar nabestaanden vertellen nog steeds angstig te zijn, bijvoorbeeld om 's avonds alleen naar buiten te gaan, bang voor sirenes en geen mes meer durven gebruiken omdat hun zoon is vermoord met een mes of bang dat er iemand het huis binnenkomt en daarom wordt de deur twintig keer per nacht gecontroleerd of die wel op slot zit.

In diverse interviews komt naar voren dat de nabestaanden gevoeliger zijn geworden voor bepaalde situaties of daar anders op reageren dan voorheen het geval is. Als voorbeeld wordt genoemd dat zij geen schokkende beelden op het journaal willen zien of geen detectiveserie. Dat is te confronterend voor ze.

Depressie en aanverwante problemen

In acht zaken hebben de nabestaanden zelf woorden gebruikt als “*depressie*” of “*het niet meer zien zitten*”, een “*dip hebben*”. Een van hen heeft daar in vergelijking met het jaar ervoor minder last van. Drie nabestaanden hebben aangegeven dat zij zich zo in de put hebben gevoeld dat zij serieus zelfmoord hebben overwogen.

“Ik heb vorig jaar een heel moeilijke periode gehad. Het hoefde voor mij niet meer. Ik heb eraan gedacht om met mijn dochter op het Hilton te gaan staan.”

Deze nabestaande heeft in een erge dip gezeten en krijgt gedachten aan zelfmoord. Voor haar komt op dat moment alles bij elkaar: de pro forma zitting waar verdachte ook is, de relatie van haar zoon strandt, schoonzoon die homo blijkt, de hierdoor in gang gezette scheiding van haar dochter en de plaatsing van de grafsteen voor haar overleden dochter: “*Ik moet er niet aan denken om tachtig jaar te worden.*”

In de gesprekken met de nabestaanden valt op dat verschillende van hen gewag maken van vlakke emoties, waaraan zij niet meteen de term ‘depressie’ hangen maar die er mogelijk wel verwant mee zijn. Zij zeggen veel minder fut te hebben, niet echt meer kunnen genieten van bepaalde momenten en lusteloos zijn. Sommigen slepen zich letterlijk en figuurlijk voort, waarbij de zorg voor anderen (bijvoorbeeld kinderen) het enige is waarvoor ze op de been blijven.

“De hele maand ben ik niet gaan werken en mijn baas heeft toen ook gezegd dat ik nog een maand niet mocht komen werken. Ik ben toen therapeutisch begonnen, maar dan was ik kapot. Ik was vermoeid en ik heb hier kapot op de bank gelegen. Ik kon mijn kinderen nog net op kinderdagverblijf zetten en dan hoefde ze ik gelukkig pas om zes uur op te halen anders was het niet gelukt.”

De nabestaanden voor wie het delict al wat langer geleden is, namelijk meer dan twee jaar, zeggen – terugkijkend – dat ze nu wel meer momenten hebben dat ze ergens van kunnen genieten, bijvoorbeeld op bezoek bij vrienden. Die momenten duren dan volgens de nabe-

staanden kort, maar zijn er wel steeds meer, hoewel op de achtergrond het misdrijf altijd meespeelt.

Vergeetachtigheid en concentratieproblemen

In verschillende zaken (4) brengen de nabestaanden naar voren dat zij geheugen- en concentratieproblemen hebben en daar ook onzeker van worden.

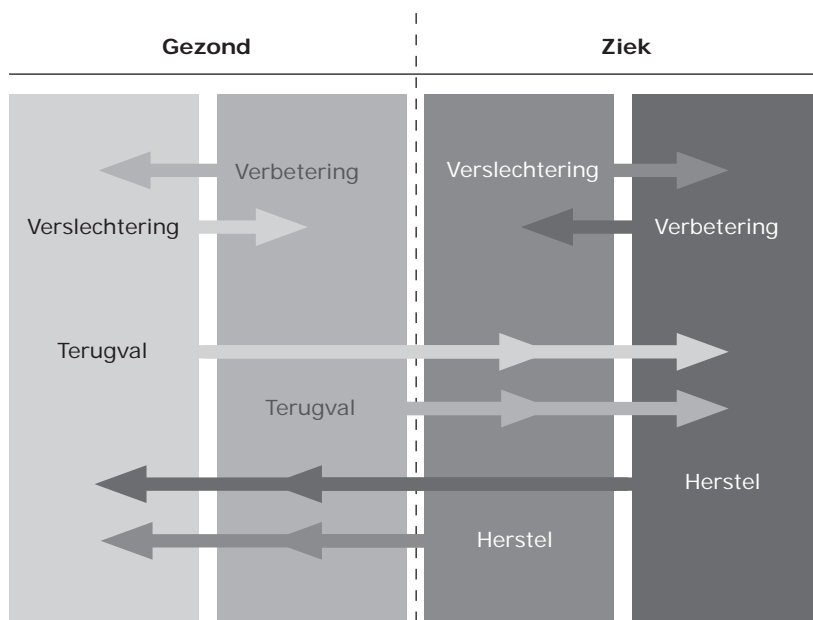
Overig

Naast het feit dat de nabestaanden een dierbare hebben verloren als gevolg van een levensdelict, hebben diverse nabestaanden verteld dat zij in deze moeilijke periode ook nog te maken hebben gekregen met andere problemen die niets van doen hebben met het misdrijf, maar wel als een extra zorg en (emotionele) belasting zijn ervaren. Om enkele voorbeelden te noemen: overlijden van een familielid, overlijden van een partner, kanker geconstateerd bij de nabestaande, schizofrenie bij een van de kinderen, financiële problemen, gezinslid dat aan de drank is geraakt en dronken achter het stuur zit.

Vragenlijst

In het vorige hoofdstuk zijn de scores van de nabestaanden op de *Brief Symptom Inventory* (BSI) beschreven en vergeleken met andere groepen (bevolking en patiënten). In dit hoofdstuk worden de resultaten beschreven van de tweede meting bij de nabestaanden. Daarbij wordt een vergelijking gemaakt ten opzichte van de eerste meting, zoals die is beschreven in het vorige hoofdstuk (zie paragraaf 3.3.2). In de documentatie van de BSI zijn per subschaal indicaties gegeven voor de *Reliable Change* (RC), ofwel statistisch betrouwbare veranderingen.² Er wordt een onderscheid gemaakt tussen ziek (pathologisch) en gezond.³ De veranderingen kunnen betrekking hebben op verbeteringen of verslechtingen. Bij een verbetering is de nabestaande minder 'ziek' geworden of nog 'gezonder'. Bij een verslechting geldt het tegenovergestelde. Bijzondere vormen van verbetering of verslechting zijn die, waarbij de grens tussen ziek en gezond wordt overschreden. Bij een verbetering spreekt men dan van herstel (van ziek naar gezond) en bij een verslechting van een terugval (van gezond naar ziek). In het volgende schema is een en ander grafisch weergegeven.

Figuur 4.1 – Veranderingen conform BSI-scores



In de tabellen die volgen, worden de scores uit de tweede meting ten opzichte van de eerste meting gepresenteerd. In de tabel wordt op het niveau van de nabestaanden weergegeven hoeveel nabestaanden erop vooruit (positieve veranderingen) of achteruit (negatieve veranderingen) zijn gegaan. Het is ook mogelijk dat er geen verandering in de toestand van de nabestaanden is opgetreden.

We presenteren de resultaten uit de BSI allereerst op het niveau van de nabestaanden, onderverdeeld naar mannen en vrouwen. Deze analyse omvat alleen nabestaanden die op alle items hebben gescoord.

Tabel 4.2 – BSI-resultaten nabestaanden (n= 33; mannen en vrouwen)

	positieve verandering		geen verandering	negatieve verandering		n
	herstel	verbetering	gelijk	verslechtering	terugval	
Mannen 2e meting	1	3	7	1	0	12
Vrouwen 2e meting	3	4	13	1	0	21
Totaal	4	7	20	2	0	33

Uit tabel 4.2 komt de algehele tenor ten tijde van de tweede meting naar voren dat bij de meeste nabestaanden (20 van de 33) geen verandering is opgetreden.⁴ Een derde van zowel de mannelijke als vrouwelijke nabestaanden rapporteert een positieve verandering ten opzichte van een jaar eerder. Bij één man en drie vrouwen is er sprake van een herstel,

dat wil zeggen een verbeterde toestand op gezond niveau. Daartegenover staat dat de toestand van één man en één vrouw verslechterd is.

Een verdiepende analyse laat zien op welke schalen de nabestaanden een verbetering dan wel verslechtering laten zien. De resultaten worden apart voor de mannelijke en vrouwelijke nabestaanden weergegeven, te beginnen met de mannen in tabel 4.3. Als voorbehoud geldt dat het om een klein aantal respondenten gaat. Voorzichtigheid in de interpretatie en generalisatie is derhalve geboden.

Tabel 4.3 – BSI-scores mannen (13 nabestaanden, absolute aantallen)

	positieve verandering		geen verandering	negatieve verandering		n
	herstel	verbetering	Gelijk	verslechtering	terugval	
<i>somatische klachten</i>	1	1	9	0	1	12
<i>cognitieve klachten</i>	1	0	12	0	0	13
<i>interpersoonlijke gevoeligheid</i>	0	1	12	0	0	13
<i>depressieve stemming</i>	1	0	12	0	0	13
<i>angst</i>	0	0	13	0	0	13
<i>hostiliteit</i>	0	1	12	0	0	13
<i>fobische angst</i>	0	0	13	0	0	13
<i>paranoïde gedachten</i>	0	1	12	0	0	13
<i>psychoticisme</i>	1	0	12	0	0	13

De verbeterde psychische toestand waar bij een derde van de mannen sprake van blijkt, is terug te voeren op een verbetering op bijna alle schalen. Dat betekent dat de mannen met een verbeterde psychische conditie op een of meerdere schalen positiever hebben gescoord. Op vier schalen is in de tweede onderzoeksfase een gezond niveau behaald. De mannelijke nabestaande waarbij sprake is van een terugval, heeft meer last van somatische klachten gekregen.

Voor de vrouwen gelden de resultaten in de volgende tabel. De verhouding tussen de onderscheiden stadia van verandering is vergelijkbaar met die van de mannen, alleen de accenten daarbinnen liggen iets anders.

Tabel 4.4 – BSI-scores vrouwen (31 nabestaanden, absolute aantallen)

	positieve verandering		geen verandering	negatieve verandering		n
	herstel	verbetering	gelijk	verslechtering	terugval	
somatische klachten	0	1	27	2	0	30
cognitieve klachten	4	0	27	1	0	32
interpersoonlijke gevoeligheid	0	1	30	0	0	31
depressieve stemming	2	2	22	1	1	28
angst	1	0	28	1	0	30
hostiliteit	1	1	24	4	0	30
fobische angst	2	2	23	0	1	28
paranoïde gedachten	0	1	29	0	0	30
psychoticisme	0	0	29	0	0	29

De positieve verandering van de psychische toestand die bij een derde van de vrouwelijke nabestaanden is geconstateerd, heeft eveneens betrekking op bijna alle schalen. De vooruitgang is tamelijk gelijkmatig over de schalen verdeeld. Op een aantal schalen is er sprake van herstel (in termen van gezond), waaronder op het gebied van cognitieve klachten, (fobische) angsten, hostiliteit en depressieve stemming.

Op een deel van voornoemde gebieden is bij andere vrouwelijke nabestaanden juist sprake van een negatieve verandering, met name ten aanzien van hostiliteit en somatische klachten is een aantal vrouwen achteruit gegaan.

Begeleiding bij psychische problemen

De vraag of de nabestaanden bepaalde behoeften hebben ervaren op het gebied van de psychische en emotionele problemen blijkt ook in de tweede meting lastig te beantwoorden. In de helft van de zaken zeggen de nabestaanden geen behoefte te hebben aan emotionele ondersteuning van de casemanager, maar daarvoor een beroep te doen op de professionele hulpverlening, al dan niet op aandragen van de casemanager, vrienden of familie. Enkelen van hen proberen zich zo goed mogelijk zelf te redden.

“Ik heb er geen tijd voor. Ik werk zes dagen per week en ik hoop dat het slijt. In principe sta ik er alleen voor. Je moet je er doorheen slaan.”

Dat neemt niet weg dat de casemanager aan de nabestaanden wel vraagt hoe het met ze gaat. Sommige nabestaanden hebben er “geen zin in” om erover te praten of staan er niet open voor omdat de casemanager wat dat betreft “niet echt in beeld is”. Soms zeggen nabe-

staanden dat ze het zelf moeten verwerken. Daar kan de casemanager met andere woorden hen niet bij helpen. Nabestaanden geven zelf ook niet altijd aan dat ze willen praten.

“Als de casemanager hier is, vraagt ze hoe het gaat, maar stelt niet meer vragen. Als iemand niets vraagt, zeg ik ook niets. Wanneer de casemanager weer weggaat denk ik: oh, dit was het.”

De nabestaanden uit de andere helft van de zaken geven wel aan behoefte te hebben om met de casemanager over de gebeurtenis te praten. Het gaat er dan om dat de nabestaanden (h)erkenning krijgen van de casemanager in verband met de gevoelens die ze ervaren en daarin een stuk verder worden geholpen. Dit gebeurt door te praten over het delict en de emoties van de nabestaanden. Daarnaast krijgen de nabestaanden praktische tips (veel naar buiten gaan, wandelen, sporten, ademhalingsoefeningen en het opschrijven van wat de nabestaande bezighoudt).

De nabestaande praat met de casemanager over haar depressieve gevoelens en deze geeft de stappen aan die de nabestaande moet doen. “Als ik iets niet wil, zeg ik nee; de casemanager probeert mij te leren mijn eigen grenzen aan te geven.”

Het onderwerp professionele hulp komt vaker terug in de tweede ronde interviews met de nabestaanden. Dat heeft deels te maken met het stadium van rouwverwerking waarin de nabestaanden zitten en de grenzen aan de mogelijkheden van de casemanager. Met dit laatste wordt bedoeld op de nabestaanden die behoefte hebben aan hulp bij emotionele problemen die de taken en competenties van de casemanager te boven gaan. Enkele nabestaanden hadden al professionele hulp voordat het misdrijf plaatsvond en de casemanager in beeld was, anderen verwijst de casemanager naar professionele hulp (maatschappelijk werker, psycholoog). Opvallend is dat verschillende nabestaanden zeggen hieraan geen behoefte te hebben, althans niet op dat moment.

De casemanager heeft mevrouw gewezen op professionele hulp en de voordelen daarvan genoemd, maar daar heeft mevrouw geen behoefte aan. De contacten met de casemanager vindt ze genoeg, want die kent het verhaal en weet wat er aan de hand is.

Deze nabestaanden zien ook geen toegevoegde waarde van de professionele hulp boven de begeleiding die ze al krijgen van de casemanager. De professionele hulpverleners weten in de woorden van een nabestaande “niets van moord” en ze kunnen niet “aanvoelen en begrijpen” wat een nabestaande meemaakt. Daarbij speelt mogelijk ook het beeld bij sommige nabestaanden dat wanneer iemand naar een psycholoog gaat, hij/zij ‘gek is’ en dat zijn ze niet.

“Een psycholoog had geen toegevoegde waarde.”

“Ik kwam er met de casemanager beter uit dan met psycholoog.”

“De klik is heel belangrijk, met casemanager was er op dag een al een klik.”

“De casemanager is zeg maar onze relatietherapeut.”

“De casemanager is mijn vertrouwenspersoon, die kent alle ins en outs, dat ga ik niet blootleggen bij iemand anders.”

Een enkele nabestaande volgt het advies op van de casemanager of geeft zelf aan professionele hulp te willen. De ervaringen, voor zover dat valt op te maken uit de informatie van de nabestaanden, zijn wisselend. Het blijkt voor sommige nabestaanden in elk geval lastig om meteen bij de goede hulpverlener te komen waar ze zich goed bij voelen.

In de periode dat de nabestaande het erg moeilijk heeft met veel suïcidale gevoelens, heeft haar familie haar erg geholpen. De casemanager is in die periode erg druk en speelt een rol op de achtergrond. De nabestaande heeft te kennen gegeven dat het slecht ging, waarop de casemanager haar doorverwees. Dit bevalt haar echter niet: “Het zijn net niet de dingen waar ik op mijn plek ben”. Momenteel heeft de nabestaande rouwtherapie, wanneer dit is afgerond begint zij met PTSS-therapie.

In twee zaken heeft de casemanager ervoor gezorgd dat de nabestaanden juist geen professionele hulp krijgen. De Arbodienst wil op dat moment dat de nabestaande naar een psycholoog of maatschappelijk werker gaat, terwijl volgens de casemanager de nabestaande daar “nog niet aan toe is” of omdat de nabestaande dat zelf niet wil.

Diverse nabestaanden zeggen dat de casemanager hen heeft gewezen op het bestaan van lotgenotengroepen. Een deel van hen maakt hier geen gebruik van. Ze zeggen daar geen behoefte aan te hebben, maar ook dat ze er erg tegen op zien om de verhalen van de lotgenoten te moeten horen. De nabestaanden die wel naar de lotgenotenbijeenkomsten zijn geweest, zijn daar positief over. Het helpt hen verder in het verwerkingsproces. Ze ervaren het als zwaar, maar ook prettig dat ze de lotgenoten niet hoeven uit te leggen wat zij meemaken, want iedereen weet dat.

“Ik ben op aanraden van de casemanager naar de bijeenkomsten gegaan. Ik was heel nerveus. Ik vond het erg zwaar, maar ben blij dat ik ben gegaan. Ik wil het ook afmaken. Je hoort niet alleen je eigen ellende, maar ook die van anderen.”

“Het was huilen en lachen samen, ik vond het geweldig.”

De ervaring van de nabestaanden met de psychische en emotionele ondersteuning door de casemanager is in 24 zaken positief. Ze vinden de casemanagers een grote steun, die naar

ze luistert of goede adviezen geeft et cetera. In de verhalen van de nabestaanden klinkt door dat de casemanager goed aanvoelt waar de nabestaanden behoefte aan hebben en op welke manier. De een vindt praten belangrijk, voor de ander hoeft dat niet en is het opschrijven van de emoties voldoende. Het hebben van een ‘klik’ is erg belangrijk voor de nabestaanden.

“Ik heb de begeleiding als heel prettig ervaren. Het klikte heel erg goed, dat is ook erg belangrijk. Iemand die je in vertrouwen ook je diepste gevoelens kunt vertellen. Er komt altijd weer heel veel verdriet naar boven als je erover praat.”

In zes zaken zijn de nabestaanden negatief over de casemanager (op dit gebied) of zijn ze teleurgesteld, mogelijk omdat ze er meer van verwacht hadden of vinden dat de casemanager niet adequaat heeft gereageerd op de signalen van de nabestaanden.

“De casemanager is in totaal twee keer langs geweest, maar heeft niemand geholpen. We hadden gewild dat de casemanager meer zou praten en regelen.”

Enkele nabestaanden oordelen wat neutraler over de rol van de casemanager in het ondersteunen. Dat komt onder andere omdat ze met familie er beter over kunnen praten en geen behoefte hebben aan de inbreng van de casemanager op dat gebied.

De rol van anderen dan de casemanager, lotgenoten en professionele hulpverleners op het gebied van de psychische en emotionele ondersteuning is ten tijde van de tweede meting groot. In vrijwel alle zaken noemen de nabestaanden een of meer mensen in hun omgeving met wie ze kunnen praten (en die hen ook begrijpen). Vaak zijn dat gezins- of familieleden, maar ook vrienden, collega's en de dominee. Het een sluit voor de nabestaanden het ander niet uit. Ze kunnen praten met de familie en bepaalde zaken – die ze niet willen bespreken met de familie – ook met de casemanager bespreken.

In vijf zaken hebben derden geen of nauwelijks rol voor de nabestaanden in het ondersteunen. Zij betrekken bewust geen anderen daarbij, omdat ze bijvoorbeeld kinderen of familie niet willen belasten en opzadelen met nog meer problemen. Een enkele nabestaande heeft geen (groot) sociaal netwerk en is om die reden aangewezen op uitsluitend de casemanager.

Met de familie wil de nabestaande er niet over praten omdat ze denkt dat ze het verdriet weer boven haalt; het zit nog heel erg diep. Ze heeft weinig mensen in haar omgeving met wie ze erover kan praten, alleen met haar moeder, maar die begint meteen te huilen.

4.4 Lichamelijke gevolgen

De lichamelijke klachten en problemen van de nabestaanden zijn in twee derde van de zaken nog steeds aanwezig of zelfs erger geworden. Zij hebben vaak meer klachten tegelijk. Diverse nabestaanden noemen vaak hoofdpijn, hoge bloeddruk, verkrampde spieren en vermoeid zijn.

Een nabestaande over haar lichamelijke klachten: *“Tanden knarsen, veel afgevallen, eczeem, veel hoofdpijn. Ik leef op paracetamol, veel roken en vaker ‘s middags een drankje.”*

De klachten spelen volgens de nabestaanden op of worden erger in tijden dat zij spanningen ervaren rondom de rechtszittingen.

“Ik heb af en toe nog maagproblemen, met name rond de zitting. Ik slik medicijnen en rook veel. Ook heb ik soms migraineaanvallen die naar mijn idee te maken hebben met de zitting. Ik maak me dan te druk en word trillend wakker.”

Klachten die normaliter al over zouden moeten zijn, daar blijven de nabestaanden last van houden.

Nabestaande heeft veel spanning in haar lichaam. Volgens de fysiotherapeut komt dat door het overlijden van haar zoon. Ook denkt de fysiotherapeut dat haar arm slecht geneest omdat ze in een rouwproces zit.

De lichamelijke problemen staan bij sommigen niet op zichzelf, maar zijn onderdeel van een algeheel verminderd functioneren, waarbij het ene het andere versterkt.

“Alles loopt bij mij verkeerd. Ik ben er niet helemaal bij met mijn hoofd. Ik moest herkeurd worden voor mijn rijbewijs, maar ik vergat alle papieren toen ik naar het gemeentehuis ging. Ook ben ik laatst van de trap gevallen. Dat is door alle stress van het overlijden gekomen. Ik ben na het proces flauwgevallen en had een acute nierbekkenontsteking. Drie weken later werd ik weer heel ziek, kon niets eten, en woog nog maar 43 kilo. Ik had toen een afsluiting in mijn darmen. Ik moest met spoed geopereerd worden. Ik dacht dat ik het niet zou redden. Waarschijnlijk is dat allemaal het gevolg van stress door het gebeuren.”

Bij een aantal zijn sommige lichamelijke problemen wel minder geworden, maar hebben ze nog steeds last van andere. Een van de nabestaanden rookt minder dan vorig jaar, maar heeft nog een hoge bloeddruk en een gespannen gevoel.

De nabestaande kreeg een verhoogde bloeddruk waarvoor ze naar de huisarts is gegaan. Ze denkt dat haar boosheid om de moord en de stagnatie van de zaak de oorzaken zijn van haar hoge bloeddruk. Omdat ze nu rustiger is, gaat het beter met haar bloeddruk. Haar huisarts heeft geadviseerd veel weg te gaan, de buitenlucht in.

In de overige gevallen hebben de nabestaanden geen lichamelijke problemen of klachten (meer), vaak na een medische interventie.

Het gaat beter met de druk op de borst. De nabestaande krijgt geen medicijnen meer. Hij heeft geen andere lichamelijke klachten gekregen dit jaar. Hij heeft al heel lang last van maagpijn, dat had hij ook al voor het overlijden van zoon.

Begeleiding bij lichamelijke problemen

De casemanagers vragen in de contacten die ze hebben met de nabestaanden naar hun fysieke welzijn/klachten als daar aanleiding toe is. De inbreng op dit gebied lijkt beperkt te zijn nu de nabestaanden hiervoor vaak al contact hebben met de huisarts. De casemanagers zeggen bijvoorbeeld wel dat ze meer naar buiten moeten of sporten, ook met het oog op hun lichamelijke gesteldheid.

4.5 Sociale gevolgen

Ongeveer zes van de tien nabestaanden melden een verbetering op het vlak van de sociale problemen.⁵ Waar nabestaanden vorig jaar bijvoorbeeld nog binnen in huis bleven of contacten met anderen vermeden, is dat in de loop van het jaar ten goede veranderd. Dat wil niet zeggen dat er geen problemen meer zijn. De nabestaanden kunnen nog steeds moeite hebben om naar bepaalde beladen locaties te gaan (bijvoorbeeld schoolplein) of vinden het nog steeds onplezierig om in de winkel te staan, maar ze kunnen er beter mee omgaan.

De nabestaande komt nog steeds niet in bepaalde winkels waar zij moet wachten. Ze kan dan niet weg en wil niet lastig gevallen door mensen die over haar zoon beginnen. "Het is wel minder geworden, want ik ga nu wel naar de supermarkt."

"Vorig jaar had ik geen zin om weg te gaan. Maar ik moest wel, ik heb mezelf ertoe gedwongen. Het moest gewoon een keer klaar zijn, ik heb een knop omgezet en nu gaat het beter."

Het kost sommige nabestaanden ook in de tweede fase nog moeite om zich weer onder de mensen te begeven. Het liefst zouden zij thuisblijven, maar ze realiseren zich dat dat geen oplossing is; ze moeten er doorheen. De nabestaanden worden door mensen aangesproken op het delict of zijn daar bang voor en dat willen ze niet; ook omdat alles weer opgerold wordt en zij emotioneel worden. Verschillende nabestaanden vertellen dat zij hebben

geleerd – mede door de casemanager – om duidelijk hun grenzen aan te geven. Als ze er niet over willen praten, zeggen ze dat nu gewoon in plaats van mensen te ontlopen. Ze hebben het meer in eigen hand wat hen een gevoel van zekerheid geeft.

“Ik heb de afgelopen tijd geleerd om voor mezelf op te komen. Ik ga met meer mensen om en als ik geen zin heb om over de zaak te praten, dan zeg ik dat. Ik word niet meer door de zaak belemmerd om weer met anderen om te gaan.”

Veranderde omstandigheden kunnen eveneens een rol hebben gespeeld in het feit dat nabestaanden zich op dit vlak beter zijn gaan voelen. Een voorbeeld is een stel dat na het overlijden van hun kind een zaak is begonnen of het verhuizen naar een andere plaats. Ze moeten hun aandacht daarop richten, met andere mensen omgaan en hebben minder gelegenheid om bij het delict stil te blijven staan.

In verschillende interviews komt naar voren dat de nabestaanden anders naar vrienden en kennissen zijn gaan kijken en omgekeerd. Tegen nabestaanden is gezegd dat zij ‘andere mensen’ zijn geworden. Hiermee bedoelen ze dat ze minder spontaan zijn geworden, meer teruggetrokken.

De nabestaanden zijn anders in het leven komen te staan en kijken ook anders tegen problemen van anderen aan (“*Waar maak je je nu druk om?*”) en tegen vroegere vriendschappen. Sommigen voelen zich door hun vrienden en soms ook familie in de steek gelaten. Een reden is dat de omgeving niet weet hoe met de situatie en nabestaanden om te gaan en daarom maar niets zegt of het contact verbreekt.

“Ik ga niet meer met de vrienden van vroeger om, want zij hebben me in de steek gelaten. Het zijn heel serieuze zaken als je iemand op die manier laat zitten met wat er is gebeurd. Ik heb hun ware aard gezien.”

“Ik heb iedereen aan de kant geschoven; ben veel harder geworden. Niemand heeft mij geholpen.”

Bij een beperkt aantal nabestaanden is er geen sprake van een verbetering op sociaal vlak. Ze kunnen niet (meer) tegen grote mensenmassa’s, hebben geen zin om met anderen om te gaan en blijven thuis of zeggen het lidmaatschap van een club op.

De nabestaande is bang en vertrouwt haar omgeving niet meer. Ze houdt er niet meer van om bij anderen op visite te gaan. “Ik heb geen zin om mensen te zien. Ik doe de gordijnen dicht en blijf binnen.”

Tot slot geven zes nabestaanden aan geen problemen (meer) te ervaren. Het verrichten van (vrijwilligers)werk heeft hieraan bijgedragen, maar ook de bewuste keuze van de nabestaanden om hun leven niet te laten bepalen door wat er is gebeurd.

Begeleiding bij sociale problemen

De inbreng van de casemanager met betrekking tot de sociale problemen is vooral praten met de nabestaanden en uitleggen hoe de verschillende stappen van rouwverwerking gaan en dat het normaal is dat nabestaanden zich op een bepaalde manier gedragen of jegens anderen opstellen. Tips geven (naar buiten gaan, sporten) en stimuleren horen daar ook bij.

De casemanager voelt volgens de nabestaanden goed aan wat de nabestaanden willen en wat niet.

De casemanager laat de nabestaanden hun eigen weg gaan, dat vinden ze ook prettig. De casemanager vraagt wel steeds naar hoe het was of hoe het ging en dan hadden ze het er over. Ze bespreken het dan. De nabestaanden kunnen prima zelf beslissen en zelfstandig zijn en dat weet de casemanager ook. Er is ook veel steun vanuit de omgeving.

Een aantal nabestaanden zegt op eigen kracht de problemen beheersbaar te hebben gemaakt (en houdt rekening met de belasting van de casemanagers).

“Ik ben zelfstandig en doe veel dingen zo veel mogelijk zelf. De casemanager heeft ook weer nieuwe zaken en daar houd ik ook rekening mee.”

“Ja ik heb haar toch vaak benaderd maar ik ben niet op mijn mondje gevallen en op een gegeven moment ga je gewoon dingen zelf doen ook om haar niet te belasten want ze heeft natuurlijk nieuwe zaken en dat is me aardig gelukt.”

Een nabestaande is ontevreden over de ondersteuning door de casemanager (het gebrek eraan), de overigen zijn wel tevreden, met als opmerking dat ze zelf ook zaken hebben aangepakt en dat de *“tijd ook helend werkt”*.

Derden kunnen de nabestaanden ook ondersteunen. Genoemd zijn de familierechercheurs, partner en familie. De rol van derden lijkt op dit punt veel beperkter dan bij de psychische en emotionele problemen.

4.6 Praktische gevolgen

Praktische problemen die door de nabestaanden worden ervaren, laten zich samenvatten in financiële problemen, problemen met de media en overige problemen.

Financiële problemen

In hoeverre de nabestaanden financiële problemen hebben ondervonden als gevolg van het delict is als volgt te beschrijven. In ongeveer de helft van de gevallen zijn er geen financiële problemen (meer). Die waren er vanaf het begin al niet of zijn met hulp van een fonds vergoed of hebben ze zelf opgelost.

In de overige gevallen ondervinden de nabestaanden wel in zekere mate problemen op financieel gebied. Nabestaanden zijn er bijvoorbeeld in inkomen op achteruit gegaan omdat ze het inkomen van hun overleden partner moeten missen of minder kunnen werken als gevolg van het delict.

“Ik ben er € 3.000 op achteruit gegaan omdat mijn contract niet werd verlengd en het salaris van mijn partner (slachtoffer) wegviel. Ik werk nu in de horeca, maar dat is heel pittig, zeker met een klein kind erbij.”

“Ik woon nog in ons oude huis. Dat betekent dat ik een volledige hypotheek heb en een salaris minder. Met de financiële steun van mijn moeder en tante red ik het net. Maar ik maak me zorgen om volgend jaar.”

Een van de nabestaanden verkeert in grote financiële problemen omdat zijn partner die een zaak had, is komen te overlijden en zij het juridisch niet goed hebben geregeld. De financiële schade loopt in de tonnen. Enkele andere nabestaanden hebben de zorg op zich genomen voor de kinderen van het slachtoffer. Hiermee zijn ook kosten gemoeid, die ze na de nodige formaliteiten uiteindelijk wel vergoed krijgen.

Tot de financiële gevolgen – problemen is een te groot woord – horen ook de kosten die de nabestaanden hebben moeten maken voor de mensen die bij hen op bezoek komen (soms maandenlang) en de snipperdagen die ze moeten opnemen om naar zittingen te gaan.

Media

De vraag of de nabestaanden problemen hebben ervaren met de media wordt wisselend beantwoord. Het merendeel heeft geen problemen ondervonden, hetzij omdat zij niet zijn benaderd door de media hetzij omdat zij zelf het contact hebben afgehouden.

De dochter is tijdens de rechtszaak gevraagd voor een interview op de radio, maar dat heeft ze niet gedaan. Voor de rest geen last gehad van pers.

Verschillende nabestaanden hebben goede ervaringen met de media. Zij hebben ingestemd met het verzoek om mee te werken aan een uitzending of krantenartikel. De reden is dat zij hun kant van het verhaal willen vertellen. De nabestaanden zijn hier tevreden over omdat

de media integer met hun verhaal zijn omgegaan en naar hun mening recht hebben gedaan aan de werkelijkheid.

De nabestaanden hebben de media erbij gehaald om het ware verhaal te kunnen vertellen, omdat ze via de advocaat door het slijk werden gehaald. Ze wilden via de media een beeld geven van hoe hun zoon echt was. De media hebben hen daar heel erg mee geholpen. Zij hebben er zelf voor gezorgd dat er geen feitelijke onjuistheden in de media werden gebracht. De nabestaanden hebben zelf aangegeven wie er van de media mochten komen bij een rechtszaak bijvoorbeeld. Ze hebben zelf ook gestuurd op vragen om de zaak niet te schaden.

In enkele zaken hebben de nabestaanden wel problemen ondervonden met de media. Het belangrijkste probleem – en de grootste ergernis voor de nabestaanden – is de in hun ogen onjuiste berichtgeving over de zaak en het slachtoffer.

De nabestaanden kunnen de berichtgeving negeren of zich strijdbaar opstellen door de betreffende journalist te schrijven.

“Ik erger me heel erg aan de onzorgvuldigheid van de media; het klopt niet wat ze schrijven. Ze zaten erbij (zitting) en toch klopt het niet wat er in de krant staat. Ze realiseren zich niet hoe vervelend dat voor mij is.”

Er verschijnen nog steeds onware berichten in de media. Een nabestaande belt/mailt naar de kranten en eist dat de zaken gerectificeerd worden. De kranten zeggen zich te baseren op site-informatie van het openbaar ministerie. Dat klopte inderdaad. De nabestaande heeft toen veel gebeld en uiteindelijk de Advocaat-Generaal gesproken hierover en die gaf haar gelijk. De betreffende info is nu van de site, maar nog steeds staan dit soort verhalen in de krant en daar is ze nog mee bezig.

Overige praktische problemen

Bij de overige praktische problemen kan worden gedacht aan de administratie van de nabestaanden, uitvaart en huishouden. In ongeveer de helft van de zaken zijn er geen problemen (meer) op dit gebied voor de nabestaanden. Deels hebben de nabestaanden dit zelf geregeld, deels heeft de casemanager hierin ook geholpen.

Het regelen van kinderopvang ging erg moeizaam en de casemanager heeft dat uit handen genomen. Vanuit een fonds ook geld gekregen dat de nabestaande misgelopen had. Ze heeft een prima gastouder die bij haar oppast als ze werkt.

In veel verhalen van de nabestaanden komt naar voren dat het veel tijd en moeite heeft gekost om door de soms zeer stugge bureaucratie bij instanties heen te breken.

Een nabestaande is vooral tegen bureaucratische muren opgelopen. De belasting stortte nog een jaar na het overlijden van haar vader de kinderbijslag op zijn rekening. Dat heeft haar heel veel moeite gekost om dat goed geregeld te krijgen. De belasting wilde ook nog een aangifte hebben van vader van het jaar voor de moord. Dat heeft de nabestaande ook allemaal zelf uitgezocht en geregeld, ook weer na heel veel tijd en moeite. Andere kwestie was dat de papieren voor de voogdij kwijt waren geraakt bij de rechtbank. De nabestaande is daar veel achteraan geweest en pas na maanden is het geregeld.

In de andere zaken zijn er nog wel praktische problemen. Bij een aantal nabestaanden spelen huishoudelijke zaken (opvang voor hond, huishouden, geen zin om te koken). De andere praktische problemen zijn gevarieerd. Een nabestaande moet nog steeds veel corresponderen met instanties om zaken te regelen (schadefonds, verzekeringen). Andere nabestaanden krijgen nog steeds brieven op naam van de overledene van de bank en belasting. “*Dat is verschrikkelijk*” in de woorden van een nabestaande. Bij een paar nabestaanden zijn de problemen die ze ondervinden wel erg schrijnend.

De nabestaande heeft een urn van de overledene bij haar thuis staan. Ze heeft schulden. De deurwaarder komt langs – op een moment dat de nabestaande er niet is – heeft goederen in beslag genomen en de rest – inclusief urn – in de vuilcontainer gegooid. De container is meteen afgevoerd naar de vuilverbranding. De nabestaande heeft excuses geëist van de gemeente en woningbouwvereniging, maar die wezen volgens de nabestaande alleen maar naar elkaar.

Het slachtoffer is in een verkeerd graf geplaatst. Als de nabestaanden daar achter komen, halen ze de steen weg en leggen die naast het graf. Zij krijgen vervolgens te maken met een aangifte wegens grafschennis. Bij het bezoek aan de begraafplaats wordt de auto van de nabestaanden opengebroken en alle papieren, waaronder het rijbewijs gestolen. Ze kunnen daardoor geen auto rijden, wat erg vervelend is omdat in die tijd de zitting plaatsvindt en zij vervoer nodig hebben.

Begeleiding bij praktische problemen

Een enkele nabestaande heeft zelf de financiële problemen aangepakt en opgelost. Een van hen heeft bijvoorbeeld een schuld van een paar duizend euro die de overledene had zelf afgelost en een ander wordt financieel ondersteund door de familie. In acht zaken heeft de casemanager de nabestaanden geholpen. Die hulp varieert van brieven schrijven naar instanties, nabestaanden helpen met een verzoek aan een schadefonds tot het geven van advies. Voor zover bekend, wordt de inbreng van de casemanager gewaardeerd.

“Er waren veel problemen, maar de casemanager heeft dat opgelost. Ze heeft veel brieven geschreven naar schuldeisers.”

De nabestaanden hebben in de eerste ronde interviews al aangegeven op welke wijze de casemanager hen heeft begeleid met de media. Rond rechtszittingen wordt dit weer actueel voor de nabestaanden. De rol van de casemanager is voornamelijk gericht op het geven van voorlichting over hoe om te gaan met de media als de nabestaanden dat zelf willen. Het is met andere woorden aan de nabestaanden zelf of en zo ja op welke wijze zij in de publiciteit willen treden.

De casemanager was bij de opnamen aanwezig om alles in goede banen te leiden. Haar advies aan de nabestaanden was om een keer goed in de media te komen en verder niet in te gaan op verzoeken van de media.

In een enkel geval fungeert de casemanager als intermediair tussen de nabestaanden en de media.

“Tijdens de reconstructie en onlangs bij de zitting is er weer behoorlijk media-aandacht geweest. Stuk over de reconstructie raakte kant nog wal. De casemanager is daar achteraan gegaan en de krant heeft ook excuses aangeboden. Het kwaad is dan al geschied want iedereen heeft het gelezen. De media benaderen de nabestaande niet maar schrijven zomaar iets.”

De inbreng van de casemanagers in het oplossen van de praktische problemen is voornamelijk gericht op het schrijven van brieven, praten met instanties, regelen van allerlei formaliteiten, voor zover de nabestaanden dat zelf niet doen en voor zover die problemen al niet zijn opgelost.

De casemanager heeft geprobeerd bij de belastingdienst een en ander voor elkaar te krijgen, maar uiteindelijk heeft de nabestaande het zelf gedaan. Ze wil dat zelf, omdat ze “graag de controle wil houden en de lijnen kort”. Het is niet nodig voor haar als de casemanager hierin helpt, maar dat komt omdat ze naar eigen zeggen erg zelfstandig is.

In bepaalde gevallen is de casemanager met de nabestaanden meegegaan naar gesprekken met instanties. De nabestaanden ervaren dat als een extra steun in de rug. Instanties zijn naar hun idee eerder genegen om naar de casemanager te luisteren dan naar de nabestaande.

De casemanager is mee geweest naar een re-integratiecoach en de bedrijfsarts. Dat vond de nabestaande heel fijn. “Het geeft een stukje vertrouwen; de casemanager kan het dan nog eens allemaal uitleggen.”

De ervaring van de nabestaanden met de inbreng van de casemanager bij de praktische problemen is vrijwel zonder uitzondering positief.

“Heel goed en professioneel. De functie van casemanager is heel waardevol. Als zij namens slachtofferhulp belt, kan er ineens van alles bij de uitvaartverzekering en als ik zelf bel, gebeurt er weinig.”

“Zeer positief, want anders had ik het alleen moeten doen en de casemanager krijgt veel eerder dingen voor elkaar. Ik word van het kastje naar de muur gestuurd.”

In twee zaken hebben de nabestaanden slechte ervaringen met de casemanager die niet of veel te laat heeft gereageerd, waardoor de nabestaanden het nu zelf moeten uitzoeken of in de financiële problemen zijn gekomen.⁶

Ook anderen dan de casemanagers helpen de nabestaanden met de problemen die er nog liggen. Het gaat dan bijvoorbeeld om de familie die de nabestaande helpt met de administratie of het huishouden. De rol van derden bij deze problemen lijkt echter beperkt. De nabestaanden doen veel zelf en worden daarbij in bepaalde gevallen ondersteund door de casemanager.

4.7 Juridische gevolgen

De problemen op dit gebied spelen zich grofweg af op het niveau van het politieonderzoek en het strafproces dat daar op volgt. In een aantal zaken doen de nabestaanden beklag over de manier waarop zij door de politie zijn behandeld of geïnformeerd. Een van de nabestaanden noemt haar ervaring dat de politie zonder nader bericht niets meer van zich heeft laten horen.

De nabestaande is heel boos op politie omdat zij niets hoort. Ze was het dermate zat dat ze de contacten met de familierechercheur heeft verbroken en hem heeft gezegd dat als er wat nieuws was hij contact moest opnemen met de casemanager en dat ze het dan wel van de casemanager hoort. “Ik was er helemaal klaar mee.” Als voorbeeld noemt de nabestaande dat ze lang heeft geprobeerd om de in beslaggenomen spullen van haar zoon terug te krijgen en dat zij van het kastje naar de muur werd gestuurd en uiteindelijk niets kreeg. Toen heeft ze de casemanager ingeschakeld. Die het wel voor elkaar heeft gekregen.

Een ander voorbeeld is dat de politie de foto's uit het dossier niet wilde laten zien aan de nabestaanden, omdat ze dat niet belangrijk vond, volgens de nabestaanden, die daar verschillende keren, ook via de casemanager om hadden gevraagd.

Als de nabestaanden problemen op het juridisch vlak noemen, hebben die meestentijds betrekking op het proces en wat daarmee samenhangt. Verschillende nabestaanden beklagen zich over de slechte communicatie met het openbaar ministerie. Er wordt bijvoorbeeld niet gecommuniceerd dat het om een pro forma zitting gaat in plaats van een inhoudelijke (waar de nabestaande op rekent), of de nabestaande krijgt geen bericht over de datum van de zitting. Frustrerend is ook dat nabestaanden voor wie de zittingen erg spannende en emotionele momenten zijn waar ze lang van tevoren al mee bezig zijn, een dag ervoor worden afgezegd.

“Ik ben heel ontevreden over het openbaar ministerie en de rechtbank. Een dag van tevoren zeggen ze gewoon een zitting af. Ze hebben geen idee wat dat voor mij betekent.”

De nabestaanden kunnen voorafgaand aan de zitting een gesprek hebben met de officier of Advocaat-Generaal over de zaak. In verschillende zaken is dat gesprek de nabestaanden (en casemanager) niet goed bevallen. De reden is de bejegening van en de onjuiste informatieverstrekking aan de nabestaanden.

Het gesprek met de officier voorafgaand aan de zitting verliep erg onprettig voor de nabestaande en haar zus. De man was ‘arrogant’, kende het dossier niet en kon dus op de vragen geen antwoord geven. In dat gesprek had de AG wel gezegd dat de tenlastelegging moord zou worden. Tot grote schrik van de nabestaanden bleek het tijdens de zitting ineens doodslag.

“Het was heel fijn dat de casemanager bij het gesprek met de Advocaat-Generaal was, want het was een heel vervelend gesprek. De Advocaat-Generaal was grof in de mond en die zei meteen: “Je moet niet denken dat ik TBS ga eisen en het kan zijn dat hij over twee weken vrij rondloopt”. Het leek of hij mij met een knuppel sloeg, zo kwam dat aan. De casemanager snapte ook niet dat hij zo deed. Die heeft ook tegen hem gezegd dat hij even rustiger aan moet doen. Hij ging echt te ver. Ik was giftig op die Advocaat-Generaal maar ik heb het hem verteld en naarmate het gesprek vorderde veranderde wel zijn mening. Ik ben heel blij dat de casemanager dat gesprek met de Advocaat-Generaal heeft kunnen regelen. Er kwam voor het eerst aan het licht hoeveel aangiftes er tegen de verdachte lagen (15).”

Een nabestaande voelt zich niet serieus genomen als ze eindelijk het gesprek met de Advocaat-Generaal heeft, maar die een vervanger blijkt te zijn die het dossier niet kent en geen enkele inhoudelijke vraag van de nabestaande kan beantwoorden.

Het proces zelf wordt door een aantal nabestaanden als ‘zeer heftig’ en ‘moeizaam’ ervaren. Allereerst is dat de confrontatie met de dader en het feit dat de advocaat het in de ogen van

de nabestaanden ‘voor de dader opneemt’, het slachtoffer in een kwaad daglicht stelt en geen enkel oog heeft voor de nabestaanden (overigens worden de nabestaanden hierop wel voorbereid door de casemanager en officier). De nabestaanden kunnen zich boos maken over de naar hun mening lage straffen die de daders krijgen. Nabestaanden vinden dat het proces langzaam gaat. Dat ligt grotendeels aan de lengte van het vooronderzoek dat geruime tijd kan duren, onder andere omdat er allerlei experts moeten worden ingeschakeld.

“De communicatie met het openbaar ministerie staat op een heel laag pitje. We hebben al bijna een jaar niets gehoord. Dit is erg frustrerend. Het hele proces moet op gang komen. Er is nog niets gebeurd, de verdachte is zelfs nog niet verhoord. Het lichaam is nu na ruim een jaar vrijgegeven voor de crematie. De casemanager houdt contact met het openbaar ministerie, maar het gaat alleen maar bergafwaarts. Niemand weet wanneer het op gang komt.”

Begeleiding bij juridische problemen

De begeleiding en ondersteuning van de casemanager bij het juridische aspect van de zaken hebben onder meer betrekking op het informeren van de nabestaanden wat zij kunnen verwachten in de rechtszaal, het uitleggen van juridische begrippen en het bijhouden wat er wordt gezegd door officier, advocaat en rechter. De casemanagers bereiden de nabestaanden erop voor dat de zaak, die voor hen erg emotioneel en beladen is, op een zakelijke wijze wordt behandeld door het openbaar ministerie en officier. De nabestaanden kunnen zich erop instellen wat ze kunnen horen.

“De casemanager heeft mij alles van tevoren verteld, hoe de zitting enzo in zijn werking. Dat was erg waardevol voor mij, want ik had hiermee geen ervaring.”

Voor de nabestaanden die de rechtsgang bij de rechtbank al hebben meegemaakt, is het redelijk bekend en vertrouwd hoe een en ander verloopt. De casemanagers gaan in de meeste gevallen ook mee naar het gesprek met de officier of Advocaat-Generaal voorafgaand aan de zitting. De casemanagers bereiden die gesprekken voor met de nabestaanden en bespreken de bevindingen na het gesprek.

De mogelijkheid om een beroep te doen op een fonds, zoals het Schadefonds Geweldsmisdrijven, is voor sommige nabestaanden nieuw en ze waarderen het dat de casemanager hen hierop attent maakt en hen helpt met het invullen van de aanvraagformulieren. Sommige casemanagers helpen de nabestaanden met het opstellen van de slachtofferverklaring die kan worden voorgelezen tijdens de rechtszitting, soms gebeurt dat op verzoek van de nabestaanden door de casemanager. In bepaalde gevallen helpen gespecialiseerde medewerkers van SHN hierbij. Wat sommige nabestaanden als een beperking ervaren, is dat

zij met de slachtofferverklaring niet alles mogen zeggen wat ze zouden willen. De regels daarvoor zijn naar hun mening te strikt.

In verschillende zaken hebben de nabestaanden de wens geuit om het dossier in te zien. Hierin heeft de casemanager een bemiddelende rol gehad naar politie en openbaar ministerie. Daarnaast onderhoudt de casemanager de contacten met de familierechercheurs, officier of Advocaat-Generaal over de voortgang van de zaak.

In elke zaak zijn meer elementen van de juridische ondersteuning aan de nabestaanden terug te vinden.

“De casemanager was bij elke zitting aanwezig en is meegegaan naar het gesprek met de officier van justitie. De officier heeft ons toen veel verteld, zodat we niet zouden schrikken op de zitting. Dat vonden we erg prettig. De casemanager heeft meegeholpen met het opstellen van de slachtofferverklaring en ze helpt ons bij het indienen van de aanvraag bij het Schadefonds Geweldsmisdrijven.”

De waardering van de nabestaanden is overwegend positief. De casemanager denkt volgens hun aan dingen waar de nabestaanden niet bij stilstaan en krijgt ook meer voor elkaar. De uitzonderingen zijn een paar nabestaanden die vinden dat zij niet goed zijn begeleid (overigens ook niet op de andere gebieden). Ook noemt een nabestaande het feit dat zij niet zijn geïnformeerd dat de dader op verlof mocht.

“Ik ben blij dat ik slachtofferhulp heb. Ik heb psychologische behandeling maar zij weten niet hoe de rechtsgang verloopt en je hebt iemand nodig die je vragen kan beantwoorden waar je mee zit en iemand met wie je naar de zitting kunt gaan.”

Naast de casemanager (en de officier en Advocaat-Generaal) noemen verschillende nabestaanden ook de familierechercheurs als degenen die hen informeren over het proces in eerste aanleg. Zij hebben geen rol meer als er een hoger beroep is of cassatie is ingesteld. Voor de meeste nabestaanden is de taakafbakening van de casemanager en familierechercheur duidelijk, eventuele overlap die wel wordt geconstateerd op het gebied van informeren over de rechtszaak vinden de nabestaanden eerder prettig dan hinderlijk.

Het onderscheid is duidelijk voor nabestaanden, die zeer tevreden zijn over de familierechercheurs. “Zij zijn prettige en betrokken mensen, er is ook een goed contact tussen casemanager en familierechercheur. Ze komen bijvoorbeeld ook samen op huisbezoek als er iets belangrijks is te melden.” Dubbele uitleg over juridische zaken vinden nabestaanden niet erg, eerder handig omdat er wel informatie langs hen heen gaat.

Ten tijde van de tweede ronde interviews hebben verschillende nabestaanden geen contact meer met de familierechercheur, omdat de rechtszaak achter de rug is. Sommige familie-rechercheurs blijven ook nadien contact houden door bijvoorbeeld te bellen.

Enkele nabestaanden hebben zelf een advocaat in de arm genomen die hun belangen (ook) behartigt.

4.8 Waardering van de leefgebieden

Ook in de tweede onderzoeksfase is de nabestaanden gevraagd de verschillende leefgebieden te beoordelen. Hieronder staat een overzicht van de antwoorden van de nabestaanden.

Tabel 4.5 – Waardering van de leefgebieden door de nabestaanden (n=50⁷; gemiddelde⁸)

Leefgebieden	Gemiddelde waardering
Huisvesting	7,4
Financiële situatie	6,3
Gezinssituatie	7,3
Psychisch functioneren	5,0
Lichamelijk functioneren	5,8
Werk- en/of opleidingssituatie	6,7
Sociaal functioneren	7,0
Vrije tijd	6,0

Het psychisch functioneren uitgezonderd, dat onvoldoende scoort bij de nabestaanden, geven zij gemiddeld een voldoende voor de diverse leefgebieden. In vergelijking met de waarderingen ten tijde van de eerste meting geven de nabestaanden bij de tweede meting over de gehele linie iets hogere waarderingen.⁹

4.9 Beoordeling van de casemanager

De vraag wat de casemanagers hebben betekend voor de nabestaanden wordt over het algemeen positief beantwoord.

“Niets anders als lof. Als de casemanager er niet was dan was het leven nog veel zwaarder met name bij de rechtszaken want dan waren we daar met lood in de schoenen naartoe gegaan, nu was dat minder. Het gaat met name om de erkenning, dat onze gevoelens normaal zijn. Je bent al zo onstabiel. De casemanager heeft de mogelijkheden geschetst van wat ze allemaal voor ons kon doen en ze herinnert ons ook aan belangrijke zaken. Het is allemaal zo ingewikkeld, dus dat is fijn.”

Bij nadere beschouwing blijken sommige nabestaanden vooraf geen verwachtingen te hebben gehad, maar aangenaam verrast te zijn door de inbreng van de casemanager. Men was ten tijde van het eerste interview tevreden en is dat nog steeds.

“Blij verrast. Wat goed dat we wel ja hebben gezegd. We zullen het iedereen die zoiets overkomt, aanraden.”

In een paar zaken zijn de nabestaanden negatief over de casemanager. Zij hadden er juist meer van verwacht en die verwachtingen heeft de casemanager niet waargemaakt. Deze nabestaanden voelen zich in de steek gelaten.

“Ik dacht het is iemand die zich gaat inzetten voor me. Vooral rond de rechtszaak. Maar dat is niet gebeurd. Ik moest alles zelf doen. De casemanager belt me niet eens meer om te vragen hoe het gaat. Er is nooit formeel afgesproken dat het contact zou worden beëindigd. Ik ga haar zelf ook niet bellen.”

In de loop van het contact merken een paar nabestaanden op dat de casemanagers het druk hebben met andere zaken en dat hun contacten minder worden, terwijl dat volgens de nabestaanden niet als zodanig is gecommuniceerd. Dat vinden ze een minpunt (zie in dit verband ook paragraaf 4.2).

De nabestaanden zeggen dat zij met behulp van de casemanager (beter) in staat zijn gesteld om zich in het dagelijkse leven te redden. De casemanager heeft hen bijvoorbeeld geholpen met de administratie en emotionele ondersteuning. De nabestaanden zijn zelfstandiger geworden door geleidelijk aan op eigen kracht meer aan te pakken.

“Als ik de casemanager niet had gehad, zou ik nu erbij zitten als vorig jaar of ik zou verder zijn weggezaakt.”

“De casemanager heeft gezegd dat ik haar hulp niet meer nodig heb, ik vind ook dat ik het zelf moet kunnen.”

Een enkele nabestaande zegt dat op eigen kracht te hebben bereikt.

Of de casemanagers hebben bijgedragen aan een verbetering van het gevoel van eigenwaarde van de nabestaanden is lastig te zeggen. De meeste nabestaanden geven aan dat zij dat gevoel al hadden van zichzelf. De casemanagers nemen wel hun gevoel van onzekerheid weg, stellen ze gerust (bijvoorbeeld de haatgedachten die sommigen jegens de dader koesteren en waar zij van schrikken) en geven de nabestaanden weer energie. Een van de nabestaanden zegt het aldus:

“Het is niet zo dat we per se stabielere personen zijn door de casemanager, niet zozeer de eigenwaarde, het is moeilijk in woorden uit te drukken. Maar als ze geweest was, dan voelde ik me beter. De dag naderhand kwamen er dan wel emoties los, maar het voelde wel beter.”

Anderen nabestaanden zijn daarin meer uitgesproken door te stellen dat de casemanager veel heeft bijgedragen aan hun gevoel van zelfrespect.

Ook in de tweede meting hebben de nabestaanden in de vragenlijst door middel van een cijfer de dienstverlening van de casemanager met een rapportcijfer beoordeeld (zie onderstaande tabel).

Tabel 4.6 – Waardering van de casemanager door de nabestaanden (n=47; gemiddelde¹⁰)

Onderdeel	Gemiddelde waardering
Informatieverstrekking	8,5
Begeleiding emotionele en psychische problemen	8,4
Begeleiding bij praktische problemen	8,5
Begeleiding op juridisch vlak	8,4
Algemeen oordeel tevredenheid	8,7

De waardering voor de casemanager op alle gebieden is hoog, maar vergeleken met de eerste meting iets lager (scheelt ongeveer 0,5 punt)

Aan de nabestaanden is gevraagd of de casemanager voor hun een vertrouwenspersoon is (geweest), een emotionele steun en iemand bij wie ze terecht kunnen voor alle praktische en juridische vragen. In lijn met het voorgaande beaamt het merendeel van de nabestaanden dat.

De uitzonderingen zijn de nabestaanden die over de hele linie negatief zijn over de casemanager, dus ook op die punten, en de nabestaanden die over een eigen netwerk beschikken waar ze terecht kunnen. Een voorbeeld is een nabestaande die met haar familie over emoties praat en de casemanager alleen nodig heeft voor het regelen van de schadefondsformaliteiten. In dat laatste geval – zo geven deze nabestaanden aan – respecteert casemanager deze keuze.

De nabestaanden dichten de casemanagers de vereiste kennis en kwaliteiten toe, en soms meer dan dat. Ze worden respectvol en vriendelijk behandeld. Professioneel en vertrouwd zijn andere waarderingen door de nabestaanden. De casemanagers zijn toegankelijk en reageren snel en adequaat op de vragen en behoeften van de nabestaanden.

Eindnoten

1. Er is informatie over psychische problemen en behoeften uit 41 zaken. Boosheid komt daarin 26 keer voor. Hiervan is in 16 gevallen de boosheid hetzelfde gebleven of toegenomen.
2. Herziene bijlage 1 Handleiding BSI (2006).
3. De grenswaarden tussen ziek en gezond zijn afgeleid van de behaalde scores in de klinische en niet-klinische normgroepen.
4. Er zijn aanvullende analyses gedaan teneinde te bepalen in hoeverre deze groep (die niet is veranderd) in de categorie 'gezond' of 'ziek' valt. Van de twintig personen die in deze categorie zitten, kunnen er veertien worden geplaatst in de categorie 'ziek'.
5. In 21 van de 35 zaken.
6. De slechte ervaringen op dit gebied komen voor rekening van één casemanager waarover de nabestaanden in het geheel niet tevreden zijn, ook op de andere gebieden. Haar werk is overgenomen door een andere case-manager.
7. De lijst is door 50 nabestaanden ingevuld maar niet alle respondenten hebben op alle items gescoord.
8. Op een schaal van 1-10 (1 = zeer ontevreden/slecht; 10 = zeer tevreden/goed).
9. Iets lager scoren huisvesting en gezin. De verschillen zijn echter marginaal.
10. Op een schaal van 1-10 (1 = zeer ontevreden/slecht; 10 = zeer tevreden/goed).

5 Resultaten van de derde meting

De eerste dertig nabestaanden uit de onderzoeksgroep zijn een jaar na het tweede interview voor een derde keer benaderd om de gevolgen van een levensdelict op langere termijn in kaart te kunnen brengen. De meesten van hen (83%) waren bereid en in staat om deel te nemen aan het derde interview. In totaal hebben 25 nabestaanden behorende bij zeventien zaken deelgenomen aan de derde onderzoeksfase. Net als in de twee eerdere metingen is aan de groep nabestaanden die is benaderd in de derde fase gevraagd de vragenlijst voor een laatste keer in te vullen. Hieraan heeft driekwart van hen gehoor gegeven. In dit hoofdstuk worden de resultaten uit de interviews en vragenlijsten conform de opzet van de voorgaande hoofdstukken beschreven. Alvorens de (ontwikkelingen in) problemen op de diverse leefgebieden te beschrijven, wordt ingegaan op de contacten en afspraken die de nabestaanden in deze fase na het misdrijf met de casemanager onderhouden. Het hoofdstuk wordt afgesloten met een beoordeling van de casemanager door de nabestaanden.

5.1 Status van de zaak

In de tweede onderzoeksfase was het strafproces in veel zaken nog niet afgerond. De status zijn we ook nagegaan van de zaken die in de derde onderzoeksfase zijn meegenomen.

Tabel 5.1 – Status van de zaken

Status	aantal
Nog voorkomen bij rechtbank	1
Veroordeling door de rechtbank	5
In hoger beroep	1
Veroordeling door het Hof	3
In cassatie	2
Geen verdachte	2
Zelfmoord dader	2
Overig (geen vervolging)	1
Totaal	17

Op het moment van het derde interview, ruim twee jaar na het misdrijf, blijkt dat de meeste zaken zijn afgedaan. In vier zaken is het strafproces nog lopende bij de rechtbank, bij het Hof of bij de Hoge Raad. In twee zaken is ook in de derde onderzoeksfase nog steeds geen verdachte aangehouden. Voor de ene nabestaande is dit een last (*“We hebben een heel onbevredigend gevoel dat de dader niet is gepakt.”*), de ander kan er beter mee leven.

“De dader is niet gepakt en dat is misschien wel goed zo. Ik krijg mijn vriend er toch niet mee terug. Bovendien hoef ik me dan niet druk te maken om de rechtszaak, proefverloven, de hoogte van de straf et cetera.”

Het soms zeer lange strafproces heeft een grote impact op de nabestaanden. Zoals in een zaak waarbij de verdachte eerst een andere straf in het buitenland moest uitzitten voordat het strafproces in verband met de moord in Nederland kon starten. *“Nu zijn we alweer drie jaar verder, dat is slopend.”*

De veroordelingen bieden de nabestaanden niet altijd troost. Terwijl de een zich goed kan vinden in de strafmaat, zijn er ook nabestaanden die er last van hebben dat de straf in hun ogen te laag heeft uitgepakt.

“Mijn zoon hield van het leven en nu kan hij er niet meer van genieten. En wat heeft de dader gekregen: acht jaar, dat is toch niets!”

“De eis was twaalf jaar maar hij heeft tien jaar gekregen. Ik heb altijd gezegd dat ik tevreden zou zijn met tien jaar en dat is het geworden dus is heb er vrede mee.”

Maar de onrust die veel nabestaanden ervaren, blijkt voor sommigen niet op de houden bij een veroordeling. Zoals bij de vader van een vermoorde jongen die bang is dat de dader op proefverlof mag en nieuwe slachtoffers zal maken.

5.2 Contact en afspraken met de casemanager

Meer dan twee jaar na de moord of doodslag zijn de contacten met de casemanager langzaam aan afgebouwd. De casemanager komt minder vaak bij de nabestaanden langs en de contacten verlopen veelal telefonisch en soms per e-mail. Het verminderen van de contactfrequentie ervaren de nabestaanden over het algemeen niet als negatief. De garantie dat ze altijd een beroep op de casemanager kunnen doen, is daar de reden van *“als er iets is, dan is ze er voor ons”*.

Zoals al in de eerdere interviews met de nabestaanden naar voren kwam, is het niet voor alle nabestaanden duidelijk wanneer de dienstverlening van de casemanager stopt, dat geldt soms ook nog in de derde onderzoeksfase. Een aantal nabestaanden die ook in deze fase

nog begeleid worden door de casemanager heeft nog geen idee tot wanneer de casemanager er voor hen zal zijn of heeft daarbij een min of meer onbegrensde voorstelling. De vraag wat zij er van zouden vinden als het stopt, wordt door de ene nabestaande met begrip beantwoord, de ander reageert emotioneel.

“De casemanager heeft gezegd dat we haar altijd kunnen bellen, maar er is niet gezegd dat de begeleiding stopt. Dat zou ik ook cru gevonden hebben. Maar echt behoefte aan begeleiding hebben we ook niet meer, we redden het zelf.”

“Ik zou het heel erg vinden als de begeleiding ophoudt. De casemanager is een soort vriendin van me geworden, ik ga dan in een diep gat vallen.”

Uit een gesprek met twee nabestaanden komt het gevaar van onbegrenstheid van de taken van de casemanager en daarmee het belang van heldere communicatie daarover naar voren. Op de eindigheid van de dienstverlening van de casemanager wordt door deze nabestaanden verontwaardigd gereageerd. Uit een gesprek met de casemanager naar aanleiding van het interview blijkt dat zij meermaals heeft aangegeven dat de dienstverlening zal eindigen. Het lijkt erop dat de boodschap niet goed tot de nabestaanden wil doordringen.

“In het begin heeft de casemanager ons gezegd dat de begeleiding twee tot vijf jaar kan duren. Er is absoluut geen sprake van het stoppen met de casemanager. We hebben nu iemand die de zaak kent, die we kunnen vertrouwen en die ‘eigen’ is. We willen niet dat het contact stopt, want nu hebben we iemand die ons kan helpen zodra de dader weer vrijkomt.”

Op het moment dat de derde interviews met de nabestaanden plaatsvinden, is de begeleiding door de casemanager bij de helft van hen (8 zaken) inmiddels beëindigd. In die zaken is de casemanager een laatste keer bij de nabestaanden langs gegaan om een afsluitend gesprek te voeren. Dit moment hebben vrijwel alle nabestaanden als lastig ervaren.

Bij de nabestaande zijn de contacten met de casemanager na het gesprek met de officier van justitie formeel afgesloten. “Ik vond het heel eng om geen contact meer te hebben met de casemanager want ineens stond ik er alleen voor. Zeker in het begin miste ik de backup. Nu gaat het beter en kan ik zonder de casemanager.”

Zoals eerder aangegeven, was het niet voor alle nabestaanden bekend wanneer de dienstverlening door de casemanager zou eindigen. In enkele zaken kwam het ‘eindgesprek’ met de casemanager dan ook koud op het dak vallen.

Een nabestaande vertelt dat ze op een lotgenotenweekend gehoord heeft dat de casemanager tot een half jaar na het hoger beroep op een zaak blijft. Dat heeft ze niet eerder van de casemanager zelf gehoord. "Bij onze laatste afspraak had de casemanager geen agenda bij zich, toen ze die ook niet ging halen, kreeg ik het gevoel dat dit het laatste gesprek was en dat bleek ook zo te zijn."

Het feit dat de nabestaanden het zonder uitzondering moeilijk vinden dat de dienstverlening van de casemanager is gestopt, neemt niet weg dat zij er begrip voor kunnen opbrengen. Opvallend is een veelgemaakte opmerking van nabestaanden daarbij dat de casemanager het druk heeft en dat mensen die eenzelfde situatie als zij mee hebben gemaakt ook geholpen moeten kunnen worden.

Bij de nabestaanden is het contact met de casemanager na de uitspraak afgebouwd en beëindigd. "Het was ons bekend dat het ooit zou eindigen, want er gebeuren immers ook andere ernstige dingen. Het is wel even wennen maar het is goed zo. Het stimuleert om zelf weer door te gaan. Als echtpaar moet je er samen ook doorheen komen."

Het biedt de nabestaanden houvast dat de casemanager tegen hen heeft gezegd dat zij haar altijd kunnen bellen als er iets aan de hand is. In de praktijk hebben de meeste nabestaanden daar (nog) geen gebruik van gemaakt. Een aantal wel 'als ze er echt doorheen zitten'. Sommige nabestaanden interpreteren de mogelijkheid tot het altijd nog kunnen bellen van de casemanager als dat het contact toch nog niet afgesloten is. "De casemanager heeft aan de ene kant afscheid genomen, maar aan de andere kant geeft ze aan dat we haar mogen bellen, het is dus nog niet helemaal afgesloten." Het enkele gegeven dat de mogelijkheid er is, lijkt de nabestaanden echter voldoende geruststelling te bieden om zelfstandig door te gaan.

De casemanager was kortgeleden voor het laatst bij een nabestaande. Volgens de nabestaande was het afscheid zwaar voor beiden. Laatst had de nabestaande de neiging om de casemanager te bellen. "Ik wilde haar vragen naar een brief te kijken en met me mee te gaan naar de bedrijfsarts. Het liefst zou ik willen dat ze er nog steeds was, maar ik moet het nu op eigen kracht doen, ik houd me groot."

5.3 Psychische en emotionele gevolgen

Zoals in de eerdere twee interviews is aan de nabestaanden gevraagd hoe het staat met eventuele psychische of emotionele problemen die zij ten gevolge van het misdrijf ervaren. Deze worden allereerst beschreven aan de hand van de interviews en vervolgens op basis van de scores op de schriftelijke vragenlijst, de *Brief Symptom Inventory* (BSI). Eventuele ontwikkelingen in de wijze waarop de nabestaanden zijn begeleid bij hun psychische problemen komen daarna aan bod.

Interviews

Uit de eerdere interviews bleek dat twee psychische problemen of klachten de boventoon voerden: boosheid en verdriet. In de derde onderzoeksfase, ruim twee jaar na het misdrijf, zijn deze twee emoties nog steeds bij de meeste nabestaanden sterk aanwezig. Een van de nabestaanden verwoordt dat het tweede jaar na het misdrijf moeilijker is. *“Het eerste jaar word je geleefd door Jan en Alleman, de jaren daarna ben je alleen. Het besef dringt dan veel meer door.”*

Boosheid

Vrijwel alle nabestaanden ervaren in de derde fase na het misdrijf nog steeds boosheid. Een aantal benoemt zijn specifieke woede over wat er gebeurd is, boosheid vanwege de dader, om wat deze hen heeft aangedaan: *“De dader heeft ons gezin kapotgemaakt, wij hebben nu allerlei problemen terwijl niet wij maar de dader iets ergs heeft gedaan.”* Maar ook zijn sommige nabestaanden (nog steeds) boos op politie en justitie, om de wijze waarop het opsporingsonderzoek is verlopen of om de manier waarop zij zich door het rechtssysteem behandeld voelen. Boosheid komt volgens veel nabestaanden ook naar voren in bepaalde situaties, zoals wanneer op tv iemand wordt vermoord of er een liedje voorbij komt dat de nabestaande herinnert aan de overledene. Bij een enkeling is de woede nog zo sterk aanwezig dat deze zich vertaalt in wraakgevoelens: *“Ik moet de dader niet tegenkomen, dan doe ik hem wat aan.”* Uit de verhalen van de nabestaanden wordt duidelijk dat iedereen anders met zijn boosheid omgaat. De een reageert het af op zijn partner, de ander kropt het op en weer een andere nabestaande vertelt dat zij door haar boosheid eerder de neiging heeft te vloeken als iets niet lukt.

“Door het misdrijf ben ik harder geworden. Laatst heb ik met iemand gevochten die een ander lastigviel. Dat zou ik eerder niet gedaan hebben, kennelijk zit er nog veel boosheid in me die er op zo’n moment uitkomt.”

Van toename van boosheid spreekt echter maar een enkele nabestaande. De overige nabestaanden merken een afname van de gevoelens van boosheid. De periodes van boosheid zijn volgens de nabestaanden minder lang, maar de emoties kunnen opeens weer hevig opleven: *“Als ik de zus van de dader tegenkom dan komt de boosheid alweer omhoog.”* Een aantal denkt dat de tijd deze emoties tempert. Maar ook de eigen keuze om zich niet meer door boosheid te laten leiden, wordt door enkelen genoemd.

“Wij zijn allebei nog steeds boos op de dader en op de manier waarop de politie het onderzoek heeft gedaan. De boosheid wordt door de tijd wel minder. Maar ik wil ook zelf niet blijven hangen in die boosheid, het helpt me niet verder.”

Verdriet

Verdriet is een tweede belangrijke emotionele toestand die feitelijk alle nabestaanden ook ruim twee jaar na het misdrijf nog ervaren. Zij hebben veel verdriet om het verlies van hun dierbare. Ongeveer evenveel nabestaanden spreken van een verergering van het verdriet als van een afname van de periodes van verdriet. Aan dat laatste wordt dan vaak wel toegevoegd dat het gemis wel steeds sterker wordt. Zoals ook bij de gevoelens van boosheid werd gezegd, zijn de periodes met verdriet volgens veel nabestaanden minder lang, het zijn momenten geworden.

“Verdriet is er nog steeds, alleen minder dan de periode ervoor. Het gemis wordt wel steeds groter. Niemand kan de pijn wegnemen, ik moet accepteren dat hij er niet meer is.”

“Het verdriet komt nu minder vaak naar buiten, maar ik denk dat het nooit meer over gaat. Het gemis is elke dag, ik denk dat je dat nooit meer kwijtraakt.”

Slechts een paar nabestaanden geven aan dat het emotioneel slechter met ze gaat. Een van de nabestaanden vertelt dat het leven van haar man voorbij is. *“Het heeft er heel erg bij hem ingebakt, hij heeft nog steeds heel veel huilbuien.”* Ook bij een andere nabestaande uit zich dat in veel huilbuien, buien die ze onderdrukt omdat ze haar partner daar niet mee wil belasten.

“Ik hou het meestal in, maar ik zou wel dagen achter elkaar kunnen huilen. Laatst heb ik een hele avond zitten huilen, maar voorzichtig dat mijn man het niet ziet.” Haar man merkt op dat hij zich zorgen om haar maakt, hij weet dat ze zoveel huilt, ook in haar slaap want dan is haar kussenloop 's ochtends nat van de tranen.

Overige emotionele problemen

Andere emotionele lasten die door de nabestaanden worden ervaren, variëren van concentratieproblemen en slaapproblemen tot angsten en suïcidale gedachten. Bij een van de nabestaanden is door de behandelend psychiater de diagnose PTSS vastgesteld. Zij ervaart ernstige schuldgevoelens en heeft twee zelfmoordpogingen gedaan. Deze nabestaande wordt geplaagd door de angst dat ook haar iets zal worden aangedaan. Deze angsten zijn alleen maar verergerd ten opzichte van een jaar geleden. Een andere nabestaande verwaarloost zichzelf, het gemis van haar overleden kind heeft daar alles mee te maken.

De nabestaande is afgefallen en koopt al maanden niet voor zichzelf. “Ik heb er geen zin in, als ik kookte, kookte ik voor mijn dochter. Ik heb ook geen zin om boodschappen te doen want dan zie ik dingen die mijn dochter lekker vond en dan denk ik oh nee dat hoef ik niet te kopen, want ze is er niet meer.”

Over het algemeen lijken de emotionele problemen bij de meeste nabestaanden niet te zijn verergerd, zij het dat bepaalde momenten maken dat de nabestaanden meer last hebben van bepaalde psychische klachten. Bijzondere dagen zoals verjaardagen, sterfdagen maar zeker ook de periode rondom de rechtszittingen in de zaak zorgen voor meer spanningen en klachten bij de nabestaanden.

Een nabestaande vertelt dat ze wakker ligt van het hoger beroep dat eraan zit te komen, ze wordt dan weer nerveuzer. Hetzelfde ervaart ze rondom speciale dagen zoals de kerstdagen. Ook haar man zegt ervan wakker te liggen en zich minder goed te kunnen concentreren op die momenten.

Nieuwe gebeurtenissen, ongeacht of deze positief of negatief zijn, stellen de weerbaarheid van de nabestaanden op de proef. Een aantal nabestaanden stelt dat zij overgevoelig zijn geworden. Uit een aantal verhalen komt naar voren dat de confrontatie met een nieuw sterfgeval of een ziekte van een dierbare alle emoties weer op scherp zetten. Maar ook de geboorte van een nieuw leven in de familie leidt niet vanzelfsprekend tot alleen maar vreugde en blijdschap. Een aantal nabestaanden heeft ervaren dat de afwisseling van mooie en nare gebeurtenissen verwarrend zijn.

“Toen de baby geboren werd, zat ik er heel erg doorheen. Door de geboorte van de baby is er een nieuwe fase begonnen waardoor ik het gevoel kreeg dat ik een andere fase moest afsluiten. Dat was erg verwarrend en ingewikkeld.”

Een aantal nabestaanden geeft aan dat het misdrijf hen veranderd heeft. Soms wordt dat ook als positief door de nabestaanden beschouwd. Zoals het beter kunnen relativeren van gebeurtenissen of het zich beter kunnen verplaatsen in anderen. Maar vaker hebben de ervaren veranderingen een negatieve vorm. Zoals het minder kunnen genieten van het leven.

“Ik ben in alles anders geworden. Vroeger gingen we met plezier naar een bruiloft toe, nu boeit het gewoon niet meer. Het leven wordt nooit meer zoals daarvoor.”

Vragenlijst

In de derde onderzoeksfase hebben 22 nabestaanden de schriftelijke vragenlijst met betrekking tot psychische klachten ingevuld. Om de ontwikkeling in de klachten inzichtelijk te maken, worden de scores vergeleken met de meting van het jaar daarvoor. Het totaal aantal nabestaanden waarvan ook de tweede meting beschikbaar is, ligt op negentien (6 mannen en 13 vrouwen).¹ In de tabellen die volgen, worden de scores uit de derde meting ten opzichte van de tweede meting gepresenteerd. In tabel 5.2 wordt allereerst weergegeven hoeveel mannen en vrouwen erop vooruit of achteruit zijn gegaan voor wat betreft de verschillende

klachten. Deze overall-analyse kan alleen gemaakt worden wanneer de nabestaanden alle items in de BSI hebben ingevuld, dat blijken vijftien nabestaanden te hebben gedaan.

Tabel 5.2 – BSI-scores nabestaanden (mannen en vrouwen), derde meting

	positieve verandering		geen verandering	negatieve verandering		n
	herstel	verbetering	gelijk	verslechtering	terugval	
mannen 3e meting	0	0	5	0	1	6
vrouwen 3e meting	1	0	8	0	0	9
totaal	1	0	13	0	1	15

Op basis van de beschikbare data is bekend dat één vrouw tot een gezond herstel is gekomen ten tijde van de derde onderzoeksfase en dat het omgekeerde geldt voor een van de mannelijke nabestaanden die een terugval heeft ervaren. Bij de overige nabestaanden is geen verandering waarneembaar.²

Kijken we vervolgens naar de ontwikkeling in de scores op de afzonderlijke psychische klachten dan ontstaat het beeld zoals weergegeven in tabel 5.3 voor de mannen en 5.4 voor de vrouwen.

Tabel 5.3 – BSI-scores mannen (6 nabestaanden) (gemiddelde scores), derde meting

	positieve verandering		geen verandering	negatieve verandering		n
	herstel	verbetering	gelijk	verslechtering	terugval	
somatische klachten	0	0	5	0	1	6
Cognitieve klachten	0	0	5	0	1	6
interpersoonlijke gevoeligheid	0	0	6	0	0	6
depressieve stemming	0	0	5	0	1	6
angst	0	0	6	0	0	6
hostiliteit	0	0	5	1	0	6
fobische angst	0	0	6	0	0	6
Paranoïde gedachten	0	0	6	0	0	6
psychoticisme	0	0	6	0	0	6

Omdat het aantal mannen en vrouwen waarover we over gegevens beschikken dermate klein is, kan er geen representatieve waarde aan de bevindingen worden toegekend. De tabel geeft het beeld weer dat er over het algemeen weinig veranderingen zijn waar te nemen bij de mannelijke nabestaanden op diverse schalen. Op vier schalen is bij een enkele

nabestaande een verslechtering te zien. Voor somatische, cognitieve en depressieve klachten geldt een terugval.

De vrouwelijke nabestaanden rapporteren in de derde onderzoeksfase juist een positiever beeld dan een jaar eerder. Op iets meer dan de helft van de schalen laten enkele vrouwen een verbetering zien. Dat is het geval met betrekking tot somatische en cognitieve klachten, angst, depressieve stemmingen, en paranoïde gedachten. Ten aanzien van de twee laatstgenoemde schalen is bij een paar vrouwen sprake van een herstel naar een gezond niveau. Een negatieve verandering is bij de vrouwelijke nabestaanden op geen enkele schaal aan de orde. Zie tabel 5.4.

Tabel 5.4 – BSI-scores vrouwen (13 nabestaanden) (gemiddelde scores), derde meting

	positieve verandering		geen verandering	negatieve verandering		n
	herstel	verbetering	Gelijk	verslechtering	terugval	
somatische klachten	0	1	12	0	0	13
cognitieve klachten	0	2	11	0	0	13
interpersoonlijke gevoeligheid	0	0	12	0	0	12
depressieve stemming	2	0	10	0	0	12
angst	0	2	11	0	0	13
hostiliteit	0	0	12	0	0	12
fobische angst	0	0	10	0	0	10
paranoïde gedachten	2	0	10	0	0	12
psychoticisme	0	0	13	0	0	13

Begeleiding bij psychische problemen

Zoals ook in de eerdere interviews is aan de nabestaanden gevraagd of zij behoeften hebben (gehad) aan ondersteuning bij emotionele problemen. Voor de meesten geldt dat zij het emotioneel nog moeilijk hebben. Een klein aantal nabestaanden geeft uit zichzelf aan dat ze het wel redden, “*het is zoals het is*”. Behoeftte aan ondersteuning bij emotionele problemen wordt door een minderheid expliciet uitgesproken. Zij worstelen naar eigen zeggen nog met specifieke psychische klachten zoals een gebrek aan zelfvertrouwen, het hebben van schuldgevoelens of het ervaren van angsten direct gerelateerd aan het misdrijf. Een voorbeeld van het laatste zijn enkele nabestaanden die bang zijn dat de dader of de familie van de dader ook hen komt vermoorden.

“Ik ben nog steeds heel bang, bang voor de broers van de dader. Dat ze ineens op de stoep staan en mij ook wat aandoen.”

Een aantal nabestaanden geeft aan dat zij behoefte hebben hun verhaal ergens kwijt te kunnen.

“Ik heb weleens de neiging om de nasleep van het verhaal te vertellen, om uit te leggen dat het niet na een veroordeling ophoudt, het trauma is blijvend.”

De rode draad in de antwoorden van veel nabestaanden is dat zij mechanismen hebben geleerd om met hun emoties om te gaan. In die zin lijken de meeste nabestaanden zelfredzamer te zijn geworden. De nabestaanden hebben manieren ontdekt om zichzelf weer op te peppen of gaan bewust anders om met dingen om emotionele valkuilen te omzeilen.

“Op momenten dat ik het moeilijk heb, denk ik ‘laat maar, het gaat wel weer over’. Op zo’n moment neem ik geen contact op met de casemanager omdat ik al weet wat ze tegen me zal zeggen, namelijk dat deze periodes voorbij gaan.”

Ook ten aanzien van emotionele problemen spreken sommige nabestaanden uit dat zij daar de casemanager niet mee tot last willen zijn. *“Ik heb het nog regelmatig moeilijk maar ik bel dan niet met de casemanager omdat zij hartstikke druk is, ik wil niemand tot last zijn.”*

Soms komen nabestaanden tot hele praktische oplossingen om niet aan het misdrijf te worden herinnerd. Zoals de moeder van een met messteken om het leven gebrachte jongen. Sinds de moord is zij als de dood voor messen. Ze probeert daarom zoveel mogelijk het gebruik van een mes te omzeilen en koopt sindsdien bijvoorbeeld voorgesneden vlees zodat ze het zelf niet meer hoeft te snijden. Meerdere nabestaanden ontwijken sommige tv-programma’s zoals Opsporing Verzocht of gewelddadige series of films. Een nabestaande vertelt dat ze, sinds ze haar kind heeft moeten identificeren, niet meer naar series als *Crime Scene Investigation* (CSI) kan kijken omdat daarin vaak een autopsie wordt gedaan.

Soms zijn de copingmechanismen die veel nabestaanden hebben door ervaring ontstaan, maar soms heeft ook de casemanager daar een belangrijke rol bij gespeeld. In de kern bestaat de emotionele ondersteuning van de nabestaanden door de casemanager uit het voeren van gesprekken over de zaak en over emoties die daarbij horen. De meeste nabestaanden zijn daarover erg tevreden. De casemanager is voor hen een vertrouwenspersoon waarmee ze vaak meer delen dan met anderen.

“Ik kan heel goed praten met mijn vriendin, maar dat is anders dan met de casemanager. Mijn vriendin heeft medelijden en daar heb ik weinig aan, behalve dat ik een keer mijn hart kan luchten. De casemanager toont medeleven, dat heb ik veel harder nodig.”

De casemanagers hebben bij veel nabestaanden gewezen op de mogelijkheden van het bezoeken van een psycholoog en het aansluiten bij een lotgenotengroep. Maar niet elke

nabestaande voelt daarvoor. Sommige nabestaanden slaan het aanbod van psychologische hulp af, omdat zij daar naar eigen zeggen geen vertrouwen hebben omdat; *“een buitenstaander toch niet begrijpt wat ik doormaak”*. Een van de nabestaanden geeft aan dat ze een psycholoog te veel vond omdat ze ook al regelmatig met de casemanager en met de huisarts te maken had. De weerstand tegen lotgenotengroepen die een aantal nabestaanden uiten, heeft te maken met het niet geconfronteerd willen worden met hun eigen ellende, maar ook niet met dat van anderen. In een beperkt aantal gevallen zijn de nabestaanden op verwijzing van de casemanager in psychologische behandeling gegaan.

“Ik heb van de casemanager het adres gekregen van een rouwverwerkingstherapeut, maar ik maak daar geen gebruik van omdat alles dan alleen maar weer opgerakeld wordt. Om dezelfde reden zie ik geen heil in lotgenotengroepen. Ik wil het liever zelf oplossen.”

De concrete hulp van de casemanagers op emotioneel vlak varieert van het geven van een schouderklopje tot het bieden van praktische tips om beter te kunnen omgaan met lastige emotionele momenten. Een van de nabestaanden vertelt dat ze baat heeft bij de rustgevende oefeningen die de casemanager haar heeft geleerd.

“Ik kan niet met mijn familie over mijn boosheid praten, want ik mag van hen niet aan de dader denken omdat dat negatieve energie is. Dat snap ik wel maar ik zit wel met die boosheid. De casemanager heeft me aangeleerd afleiding te zoeken als ik die boosheid heb, dan ga ik naar buiten en dat helpt.”

Het kan voor de casemanager lastig te beoordelen zijn of er sprake is van psychische nood en de behoefte aan hulp daarbij. Dat heeft enerzijds met de persoon van de nabestaande te maken en anderzijds met de contactwijze en contactfrequentie van de casemanager met de nabestaande. Niet elke nabestaande is even openhartig (meer) over zijn psychische gesteldheid en niet elke nabestaande staat open voor hulp. Zoals een nabestaande die de casemanager niet heeft ingelicht over haar psychische klachten, omdat ze van mening is dat ze het zelf op moet lossen en op eigen benen moet staan. De contactmomenten waarop de casemanager de nabestaanden bezoekt, nemen bovendien in de tijd in frequentie af. Een eventuele verslechtering van de psychische gesteldheid van een nabestaande blijkt daardoor niet altijd door de casemanager gesignaleerd te worden.

Tijdens het derde interview geeft de nabestaande aan dat de psychische (en lichamelijke) klachten alleen maar toenemen. De casemanager weet vanuit de telefonische contacten die zij in het afgelopen jaar nog hebben dat mevrouw het moeilijk heeft, maar omdat mevrouw niet uit zichzelf een hulpvraag aangeeft, wordt niet door de casemanager gesignaleerd dat er wel een hulpbehoefte is.

Overigens heeft de partner van de nabestaande dat wel in de gaten. Mevrouw zit er nu zo doorheen dat ze zelf aangeeft dat het verstandig zou zijn als er psychologische hulp gerealiseerd zou worden.

Familie en vrienden spelen bij veel nabestaanden een belangrijke emotionele ondersteunende rol.

“We hebben een grote familie die ons veel afleiding geeft. Zonder hen hadden we het verschrikkelijk moeilijk gehad, ik moet er niet aan denken als ik er alleen voor zou staan.”

Een aantal nabestaanden is onder behandeling bij een psycholoog, soms op aanraden van de casemanager, soms op eigen initiatief.

“Ik heb heel erg last van schuldgevoelens over wat er is gebeurd. Daar heb ik niet met de casemanager over gepraat. Het duurt bij mij heel lang voordat ik iemand vertrouw. Eens per twee weken ga ik naar een psycholoog, hij geeft mij de steun die ik nodig heb om door te gaan.”

Daarnaast hebben meerdere nabestaanden zich aangesloten bij een lotgenotengroep om daar de steun en het begrip te vinden die zij nodig hebben.

“Ik ben vier keer naar de Vereniging voor Ouders van een Vermoord Kind geweest. Dat heb ik als heel prettig ervaren. Je kunt praten met mensen die hetzelfde verdriet hebben, je kunt je ei kwijt. Anderen kunnen wel zeggen dat ze het heel erg vinden, maar ze kennen het gevoel niet.”

5.4 Lichamelijke gevolgen

Naast psychische problemen is de nabestaanden gevraagd in hoeverre zij ruim twee jaar na het misdrijf nog last hebben van lichamelijke problemen en op welke wijze zij daarbij zijn begeleid.

Op het snijvlak van het fysieke en psychische benoemen vier nabestaanden uit zichzelf dat zij geheugenproblemen ervaren. Een van de nabestaanden zegt soms niet te weten waar ze is, een ander beschrijft het alsof ze in een roes zit en daardoor veel dingen vergeet. Dat kan gaan om zaken als boodschappen, de pincode of het gas aan laten staan. Maar ook om bijvoorbeeld de informatie die in een gesprek met de officier van justitie is verteld.

“Ik ben nog wel scherp, maar alles is anders. Als ik twee dingen uit de winkel moet hebben, moet ik het opschrijven.”

Wat betreft de feitelijke lichamelijke klachten van de nabestaanden wordt door een aantal aangegeven dat het verbeterd is ten opzichte van een jaar eerder, dat ze minder last hebben van de pijnen en klachten die ze eerder hadden. Het doorvragen op fysieke problemen levert over alle nabestaanden tezamen nog wel een lijstje van actuele klachten zoals nekklachten, slaapproblemen, vermoeidheid, energiegebrek, maag-darmklachten en hoge bloeddruk. Alle nabestaanden hebben wel ergens last van. Een aantal nabestaanden geeft uit zichzelf aan dat bepaalde klachten verergeren naarmate de stress toeneemt. Dit is in het bijzonder het geval wanneer de rechtszittingen in de zaak eraan komen of plaatsvinden. Zo nemen enkele nabestaanden slaapmedicatie of kalmeringstabletten, met name op momenten dat er veel spanning is, anderen krijgen medicijnen voor de maag.

“De periode rondom de zittingen vergt zoveel energie dat ik daarna steeds een paar dagen ziek op bed lig. Mijn lichaam is bijna op.”

Enkele nabestaanden benoemen zelf dat bepaalde lichamelijke problemen psychosomatisch zijn en te maken hebben met het misdrijf: *“Ik krop mijn gevoelens op en dan komt het er lichamelijk uit.”* Soms is dat ook door een arts als zodanig verklaard.

“Ik heb nog steeds veel maag- en darmklachten. Volgens de dokter is dit mijn zwakke plek en komt het door het rouwproces.”

Begeleiding bij lichamelijke problemen

De casemanager speelt bij de lichamelijke problemen die de nabestaanden in deze fase ervaren nauwelijks nog een rol. Zoals ook bij de psychische klachten hebben de nabestaanden inmiddels een manier gevonden om met de lichamelijke ongemakken om te gaan. Dat houdt in dat ze bijvoorbeeld rust nemen als het slechter gaat of dat zij medicijnen gebruiken. De nabestaanden weten vaak zelf de weg naar de huisarts of een specialist te vinden. Opvallend is dat enkele nabestaanden aangeven dat zij de casemanager ook niet meer willen ‘lastigvallen’ met fysieke problemen.

“De medische zorg is goed, daar hoef ik de casemanager niet mee lastig te vallen. Vooral nu niet, nu de casemanager zelf lichamelijke problemen heeft.”

5.5 Sociale gevolgen

Zoals we in de eerdere interviews zagen, kunnen de nabestaanden ook problemen op sociaal en gedragsmatig vlak ervaren ten gevolge van het misdrijf.

Over het algemeen blijkt uit de interviews dat de nabestaanden vooruitgang hebben geboekt met de sociale en gedragsmatige problemen die ze eerder ervoeren. Helemaal probleemloos zijn ze echter op dat vlak nog niet. De rode draad in de verhalen van de nabestaanden is

dat zij zich niet altijd prettig voelen onder de mensen. Zoals een nabestaande die niet meer alleen in de zaak durft te staan waar zij werkt. *“Ik werk nu alleen als er een collega bij is.”* Een aantal nabestaanden mijdt nog zoveel mogelijk sociale situaties, zij hebben de neiging zich te isoleren.

“Ik ontloop mensen nog steeds, ik wil voorkomen dat mensen vragen stellen. In de winter-tijd ben ik altijd al wat geïsoleerd. De enige howvast die ik heb om naar buiten te gaan, zijn mijn honden.”

In een familiedrama heeft de vader van de dodelijke slachtoffers zijn werk opgezegd om bij zijn vrouw te kunnen zijn: *“Thuis liep het niet lekker. Mijn vrouw is echt in een gat gevallen, ze mist de kinderen heel erg. Daarom heb ik besloten te stoppen met werken, zodat we meer samen kunnen doen.”* Deze nabestaande geeft overigens aan zelf bang te zijn in een gat te vallen nu hij gaat stoppen met zijn werk.

Het misdrijf en de nasleep daarvan blijken bij meerdere nabestaanden niet alleen het sociale gedrag, maar ook de beleving en kijk op de wereld te beïnvloeden. Zo benoemt een aantal nabestaanden dat zij het vertrouwen in anderen kwijt zijn: *“Sommige mensen zeggen dat ze langs zullen komen, maar ik hoor helemaal niets van ze.”* Vriendschappen kunnen veranderen of eindigen door wat er gebeurd is.

“Door het misdrijf ben ik veel vrienden verloren, ik heb er nu nog drie over van de vrienden die ik daarvoor had. De rest heeft het laten afweten. Ook de familie heeft me grotendeels in de steek gelaten, voor de begrafenis had ik veel hulp van ze, daarna nauwelijks nog.”

Door het misdrijf is de relatie van een van de nabestaanden stukgelopen: *“Omdat ik het niet kan accepteren wat er is gebeurd”*. De nabestaande is daardoor weer bij haar ouders moeten gaan wonen. Zoals een andere nabestaande verwoordt: *“Leven anderen verder en gaan voorbij aan het verdriet dat wij nog altijd hebben.”* Door deze emoties rapporteren meerdere nabestaanden dat zij minder kunnen genieten van het leven. Nabestaanden hebben het in het bijzonder moeilijk als het gaat om sociale happenings zoals bruiloften en verjaardagen: *“Situaties waarin je geacht wordt altijd gezellig en vrolijk te zijn.”*

“Laatst ging mijn zwager trouwen. We hebben lang getwijfeld maar hebben toen toch besloten om naar de bruiloft te gaan. Het was het eerste feest voor ons sinds de moord. Ik ben toen heel veel gaan drinken omdat ik het anders niet zou trekken, het gemis is er gewoon.”

Eerder zijn bij de psychische problemen angsten benoemd. Bij een aantal nabestaanden leiden deze angsten tot problemen op gedragsmatig vlak.

“Ik ben bang dat de moordenaar van mijn zoon zal uitbreken of dat hij iemand anders op mij af stuurt. Laatst durfde ik de auto niet uit te komen omdat er verdachte jongens rondliepen. Van die angst heb ik de laatste tijd weer meer last, het is heel heftig.”

Ondanks dat sommige nabestaanden op gedragsmatig en sociaal vlak negatieve gevolgen ervaren, zijn er ook enkele nabestaanden die ervaren dat het beter met ze gaat. Ze komen weer onder de mensen, pakken de draad weer op en kunnen weer meer genieten van het leven. Het oppakken van het leven zoals sporten en werk en het aangaan van sociale contacten blijken goede remedies te zijn.

“Ik heb nu verschillende banen en laatst heb ik voor het eerst sinds het overlijden van mijn vriend een date gehad. Het betekent heel veel voor me dat ik daar blijkbaar weer aan toe ben, voor mij is dat een goed teken.”

Begeleiding bij sociale problemen

Ook met betrekking tot gevolgen op sociaal en gedragsmatig vlak heeft de casemanager geen grote rol meer gespeeld. Vaak wordt er nog wel met de nabestaanden over gesproken en de begeleidende taak van de casemanager blijkt vooral gelegen te zijn in het voorbereiden van de nabestaanden op de veranderingen die in de sociale context kunnen ontstaan.

“De casemanager had gezegd dat mensen er na drie maanden niet meer naar vragen, dat bleek ook zo te zijn. Hierdoor gaan we nu anders met mensen om, als je niet in mij geïnteresseerd bent, vraag ik ook alleen maar oppervlakkige dingen. Ik ga met minder enthousiasme met mensen om.”

In een enkel geval heeft de casemanager de nabestaanden doorverwezen naar een lotgenotengroep. Bij een andere nabestaande probeerde de casemanager te bemiddelen in een stukgelopen relatie van de nabestaande.

“Het contact tussen mij en mijn broer was ernstig verstoord sinds de moord. De casemanager heeft geprobeerd het contact weer op gang te brengen, maar dat is niet gelukt. Ze zei op een gegeven moment tegen mij ‘laat ook maar, het gaat me niet lukken’. Het is gek maar het went ook wel.”

5.6 Praktische gevolgen

Zoals in de vorige interviews is ook in het derde interview gevraagd naar welke praktische problemen zich nog voordoen ten gevolge van het misdrijf. En ook op welke wijze zij daarbij zijn begeleid.

De praktische problemen die de nabestaanden ervaren, laten zich indelen in financiën, media en overige problemen. Over het algemeen kan gesteld worden dat de gevolgen op praktisch gebied ruim twee jaar na het misdrijf minder sterk aanwezig zijn. De grootste hectiek is voorbij en de nabestaanden rest nog de afhandeling van bepaalde zaken.

Financiële gevolgen

De meeste nabestaanden geven aan geen financiële problemen (meer) te hebben ten gevolge van het misdrijf. Wel hebben de meeste nabestaanden met financiële zaken te maken gehad, maar deze zijn nu bijna allemaal afgewikkeld. Bij enkele nabestaanden loopt de afhandeling van schadevergoedingen en verzekeringen nog, soms omdat zij daar zelf geen vaart achter zetten, soms omdat de instanties vertragingen veroorzaken of fouten maken.

De nabestaanden hebben recht op schokschade. Tot tweemaal toe hebben zij het schokschadeformulier niet ingevuld. "We willen geen geld, want we krijgen onze dochter daar toch niet mee terug, we zien het als bloedgeld."

"Ik heb mijn zoon geïdentificeerd en heb daarvoor recht op schadevergoeding. Omdat ik een dag te laat was met insturen van het formulier kreeg ik dat niet terwijl zij de formulieren gewoon te laat hebben toegestuurd."

Soms handelen de nabestaanden zelf hun financiële kwesties af, soms met hulp van anderen waaronder de casemanager.

"Vorig jaar had ik nog behoorlijke schulden. Die heb ik nu grotendeels weggewerkt door allerlei spullen te verkopen waaronder enkele waardevolle bezittingen van mijn overleden vrouw. Dat vond ik wel jammer."

Media-aandacht

De media zijn vooral in de fase direct na het misdrijf voor een aantal nabestaanden een last geweest. In de derde onderzoeksfase, ruim twee jaar na het misdrijf is de actualiteit over het algemeen van de zaak af en vormen de media geen probleem meer, op enkele zaken na waarbij de (hoger beroep) zittingen nog gaande zijn of op stapel staan. Maar ook in die situaties hebben de nabestaanden geen problemen met de media ervaren, soms tegen de verwachting in.

“De media hebben verassend weinig interesse in de zaak getoond. Het ging immers om een voormalig TBS'er die een moord heeft begaan.”

In een zaak waarin de nabestaanden onterecht niet op de hoogte werden gebracht van het proefverlof van de dader hebben de media er landelijk nieuws van gemaakt. In dat geval niet tot ongenoegen van de nabestaanden.

Overige praktische problemen

In drie gevallen zijn de nabestaanden verhuisd vanwege het misdrijf. In de eerste zaak vanwege de veranderde gezinssamenstelling wegens het misdrijf. In de tweede zaak vanwege een hang naar de plek waar de overledene heeft gewoond en in de derde zaak juist vanuit een vlucht voor de confrontatie met de daders,

“We zijn verhuisd omdat een van de daders in de buurt woonde. In het begin heeft ons dat rust gegeven.”

Begeleiding bij praktische problemen

Omdat de praktische problemen van de nabestaanden wat minder aan de orde zijn ruim twee jaar na het misdrijf heeft de casemanager ook een kleinere rol in de begeleiding daarbij. Bij de zaken die nog spelen, stelt de casemanager zich ten dienste door de afhandeling van zaken op zich te nemen. Soms betreft dat het versturen van formulieren zoals aktes naar schuldeisers, een andere keer het aanvragen en afhandelen van een schadefondsregeling.

“Onlangs kreeg ik een rekening omdat mijn vermoorde zoon in het verleden schade heeft aangericht. Dit was vorig jaar door de casemanager afgehandeld en ik zou niets hoeven te betalen. Nu krijg ik, kort voor de zitting, na drie jaar alsnog een rekening van duizenden euro's. De casemanager was daarover heel boos en heeft de afhandeling weer op zich genomen.”

De dochter van een nabestaande is op laste van het openbaar ministerie begraven in plaats van gecremeerd. Het slachtoffer was verzekerd voor een crematie, maar moest in het belang van het opsporingsonderzoek opgraafbaar zijn. De onverzekerde begrafeniskosten werden bij de nabestaande in rekening gebracht. “De casemanager heeft het nu eindelijk voor elkaar gekregen dat ik de begrafeniskosten voor mijn kind van het openbaar ministerie vergoed krijg. Dat is nu gelukkig een afgesloten proces want dat heeft me het afgelopen jaar veel zorgen gegeven.”

Met betrekking tot de begeleiding bij de aandacht van de media hebben de casemanagers in deze fase nauwelijks nog een rol gespeeld omdat het niet aan de orde was. Soms, als er nog actuele zaken spelen, heeft de casemanager vooral een adviserende rol naar de nabestaanden.

“Ik kan soms erg boos worden om berichten die over de zaak in de krant komen. Dan wil ik de verslaggever bellen, maar de casemanager adviseert mij om dat niet te doen. Ze zegt dan dat ik beter kan wachten tot de hele zaak is afgedaan en dan een keer mijn verhaal kan doen.”

Bij overige praktische problemen is de hulp van de casemanager in de ogen van veel nabestaanden vooral nuttig, omdat de casemanagers vanuit hun ervaring en kennis aan zaken denken waar de nabestaanden niet aan denken.

“De casemanager houdt alles goed in de gaten en denkt overal aan. Zoals het betalen van dubbele rekeningen. Ik betaalde alle rekeningen maar de casemanager controleerde alles en zag dat ik de condoleancerekening dubbel had betaald.”

5.7 Juridische gevolgen

Zoals ook in de eerste twee onderzoeksfases beschreven, kan het proces dat volgt op een moord of doodslag allerlei juridische problemen met zich meebrengen. Deze kunnen spelen zolang het strafproces nog loopt, zoals het geval is bij een aantal van de zaken. Maar ook na beëindiging van het strafproces kunnen zich nog problemen en behoeften voordoen.

De nabestaanden verhalen in de derde interviewronde van zowel positieve als negatieve ervaringen op juridisch vlak. De belangrijkste onderwerpen die daarbij aan bod komen, zijn ook in de eerdere interviews aan de orde geweest. Het gaat om het gesprek met de officier van justitie, het gebruikmaken van de schriftelijke slachtofferverklaring en het spreekrecht, het bijwonen van de zittingen, het regelen van de schadevergoedingen en de communicatie over de zaak. Wat betreft het laatste vertelt een nabestaande in een gesprek met de officier van justitie te hebben gehoord dat het opsporingsonderzoek al een half jaar daarvoor was gestopt, daarover is ze niet eerder op de hoogte gebracht. Dergelijke communicatiefouten hebben grote impact op de nabestaanden. Dat geldt ook voor de communicatie over proefverloven.

De dader mag wekelijks een dagdeel onder begeleiding op verlof. Hier waren de nabestaanden niet van op de hoogte. Ze kwamen er pas achter toen hij al drie maanden deze verlofregeling had. Het Informatiepunt Detentieverloop (IDV) bleek de nabestaanden te vergeten zijn in te lichten. Later is dit hersteld.

Begeleiding bij juridische problemen

Ook uit de gesprekken in de derde onderzoeksfase blijkt dat de aanwezigheid en de steun van de casemanager bij de rechtszittingen en bij de gesprekken met het openbaar ministerie van belangrijke waarde zijn voor de nabestaanden. Zoals eerder ook bij de emotionele en lichamelijke problemen besproken, is het strafproces zwaar voor de nabestaanden. De onzekerheid over wat de uitspraak zal zijn, maar ook de confrontatie met de verdachte en de feiten maken dat het een spannende fase is.

“Vooral de rechtspraak vind ik een verschrikking omdat je er dan steeds mee bezig bent. Het hoger beroep vond ik het vreselijkst omdat ik bang was dat de straf lager zou uitpakken, gelukkig is dat niet gebeurd, dat was een opluchting.”

Bij langlopende zaken is de contactfrequentie tussen de casemanager en de nabestaanden vaak al verminderd. De contacten die er nog zijn, verlopen bovendien vaker telefonisch. Rondom de zittingen worden de contacten weer intensiever. De nabestaanden beschrijven de juridische begeleiding door de casemanager in positieve zin als het regelen van zaken en het persoonlijk begeleiden in de juridische fase. Soms leest de casemanager namens de nabestaanden de slachtofferverklaring voor tijdens de rechtszaak.

“De casemanager is mee geweest naar de zittingen en is ook bij de reconstructie geweest. Ze zorgt voor alles, zelfs broodjes. Ik heb het ook erg op prijs gesteld dat ze voor mij en mijn familie een aparte kamer had geregeld tijdens de tweedaagse hoger beroep zittingen. Dat gaf me een gevoel van veiligheid en rust.”

De begeleiding in het strafproces is belangrijk voor de nabestaanden omdat dat een wereld is waar ze vaak niet eerder mee te maken hebben gehad. Zoals uit de eerdere interviews al bleek, zijn vrijwel alle nabestaanden die te maken hebben met een strafproces juridisch voorgelicht door de casemanager.

“De casemanager is altijd mee geweest naar de zitting. Ze legde dan uit wat de rechter of officier van justitie bedoelde als er vaktaal werd gebruikt.”

In niet alle zaken en niet bij alle zittingen heeft de casemanager de nabestaande daarin bij gestaan, bijvoorbeeld door vakantie of andere afspraken.

“De casemanager kon niet aanwezig zijn bij een zitting en heeft toen een vervanger geregeld. Dat kwam heel vreemd op ons over, het was geen verkeerde jongen, maar het was toch anders.”

Een van de nabestaanden zegt het aanbod tot juridische hulp van de casemanager te hebben afgeslagen.

“De casemanager was op het moment van de zitting met vakantie, van mij hoefde ze geen vervanger te regelen. Ze heeft me ook aangeboden me te helpen met het regelen van een tegemoetkoming door een schadefonds maar dat was niet nodig, ik ga zelf een overzicht van alle kosten maken en de formulieren invullen.”

Het bestaan van een goede band met het parket benoemen de nabestaanden ook als positief en kan een belangrijke steun voor ze betekenen. Dat geldt ook voor een vlot verloop van het strafproces en afspraken.

“De zitting werd verdaagd, omdat de verdachte nog onderzocht moest worden terwijl het een inhoudelijke zitting was. Ik heb toen een gesprek met de Advocaat-Generaal aangevraagd maar dat heeft een half jaar geduurd voordat het plaatsvond. Uiteindelijk was het een positief gesprek waarin de Advocaat-Generaal toegaf dat een en ander niet goed was verlopen, dat was belangrijk voor me.”

5.8 Waardering van de leefgebieden

Ook in de derde onderzoeksfase hebben de nabestaanden enkele weken na het interview de schriftelijke vragenlijst ingevuld. Hen is gevraagd met een rapportcijfer aan te geven hoe zij hun situatie op de verschillende leefgebieden beoordelen. Hieronder staat een overzicht van de antwoorden van de nabestaanden.³

Tabel 5.5 – Waardering van de leefgebieden door de nabestaanden (N=22⁴, gemiddelde⁵), derde meting

Leefgebieden	Gemiddelde waardering
Huisvesting	8,0
Financiële situatie	6,9
Gezinssituatie	8,1
Psychisch functioneren	6,1
Lichamelijk functioneren	6,4
Werk- en/of opleidingsituatie	6,1
Sociaal functioneren	7,5
Vrije tijd	7,1

De groep nabestaanden die we ook in de derde onderzoeksfase hebben gevolgd, blijkt ruim twee jaar na het misdrijf, over het algemeen voldoende tevreden te zijn op de diverse leefgebieden uitgaande van de scores. Dat geldt zeker voor de gebieden sociaal functioneren,

wonen en gezin. De tevredenheid over de psychische en lichamelijke gezondheidstoestand en werk en financiën blijft daarbij achter, maar is wel voldoende. Voorbeelden daarvan zijn in de interviews eerder al beschreven. De nabestaanden uit de derde onderzoeksfase vormen een subgroep uit de groep nabestaanden die aan de tweede en eerste onderzoeksfase hebben deelgenomen, waardoor het lastig is uitspraken te doen of zij nu feitelijk beter scoren dan in de eerdere fasen. Een positief gegeven is in elk geval dat de scores geen negatiever beeld laten zien.

5.9 Beoordeling van de casemanager

Ook in de derde onderzoeksfase is aan de nabestaanden gevraagd om een eindoordeel over de casemanagers die hen hebben begeleid. Bijna alle nabestaanden benoemen dat de casemanager voldaan heeft aan alle verwachtingen. Wat diverse nabestaanden zeggen te waarderen, is dat de casemanager aanvoelt welke hulp en aanpak op welk moment nodig en wenselijk is.

“Een pluspunt van de casemanager is dat ze niet ongevraagd alles uit mijn handen heeft genomen, maar me de ruimte heeft gegeven om zelf dingen op te pakken. Ze is erg goed in haar werk, ze voelt me precies aan. De ene keer had ik schouderklopjes nodig, de andere keer een schop onder de billen, dat voelde de casemanager feilloos aan.”

De nabestaanden delen de ervaring dat zij de casemanager in vertrouwen kunnen nemen. Een belangrijke meerwaarde van de casemanager boven die van het eigen sociale netwerk is volgens de nabestaanden dat het iemand is die kundig is en er ook speciaal voor je is om over het misdrijf en de gevolgen daarvan te praten.

“Het wordt in het algemeen eng gevonden om hierover te spreken. Met een paar goede vrienden heb ik emoties gedeeld, maar die hoor je er verder niet over. Dan is het heel prettig dat er een casemanager komt die daarover wil praten. Bij de meeste andere mensen slaat het dood.”

Een nabestaande licht verder toe dat de casemanager die meerwaarde heeft omdat het iemand is van buiten je eigen netwerk die je steunt en begeleidt. “Het moet een derde zijn, iemand die er objectief naar kijkt. Met je moeder deel je je verdriet anders dan met een buitenstaander.”

Enkele nabestaanden gaan verder in op de professionaliteit van de casemanager. Zij zien de opleiding en kunde van de casemanager als belangrijke toegevoegde waarde. De nabestaanden zeggen zich voor te kunnen stellen dat een vrijwilliger ook goed werk kan doen, maar dat een professional alles wat er gebeurt en gebeuren moet beter kan inkaderen.

Dat is volgens hen iets waar je voor opgeleid moet worden. *“De casemanager is door haar opleiding sensitief voor de dingen die belangrijk zijn en kan haar opleiding terugvertalen naar de situatie.”*

De casemanager heeft de nabestaanden geholpen om de kracht te vinden om weer verder te gaan in het leven. Een nabestaande vertelt dat de casemanager degene is geweest die haar steun en kracht heeft gegeven waar anderen dat niet konden: *“Iedereen heeft thuis zijn eigen dingen, de casemanager was er voor mij alleen, om mij te helpen.”*

Sommige nabestaanden ervaren emotioneel sterker te zijn geworden, mede dankzij de hulp van de casemanager. Een nabestaande geeft in het interview aan dat als de casemanager niet geweest was, zij misschien naar een psycholoog was gegaan. Zoals een van de nabestaanden vertelt, is een kracht van de casemanager dat zij bij meer nabestaanden komt en daardoor voorbeelden kan geven over andere situaties met de boodschap: *“Het gaat later weer over, het wordt anders.”*

“Bij de casemanager kon ik me opladen om weer door te gaan. Je moet verder.”

Een eigenschap van de casemanager die de meeste nabestaanden belangrijk vinden, en ook al in de eerdere interviews benoemden, is dat de casemanager betrouwbaar is. Het nakomen van afspraken, doen wat ze zegt te doen, is belangrijk. Veel van hen verhalen over een vertrouwensband en een klik die ze met de casemanager hebben. Een van de nabestaanden maakt daarbij de kanttekening dat het contact wat haar betreft niet te close moet zijn en dat er een gepaste afstand moet worden bewaard om de professionaliteit te behouden.

De nabestaande heeft de verhouding afstand-nabijheid als niet prettig ervaren. “Ik had het gevoel dat de casemanager medelijden met me had. Het werd ook te close, ik begon haar als mijn moeder te zien.” Volgens de nabestaande was het beter geweest als de casemanager zich wat afstandelijker of wat zakelijker had opgesteld. “Ik zag haar ook niet als hulpverlener maar ben ondanks dat toch blij met haar geweest.”

Zoals ook in de eerdere fasen zijn de nabestaanden gevraagd een oordeel te geven over de casemanager uitgedrukt in een rapportcijfer voor de diverse vormen van dienstverlening. In tabel 5.6 wordt dit weergegeven.

Tabel 5.6 – Waardering van de casemanager door de nabestaanden (n= 20; gemiddelde)

Onderdeel	Gemiddelde waardering
Informatieverstrekking	8,8
Begeleiding emotionele en psychische problemen	8,8
Begeleiding bij praktische problemen	9,3
Begeleiding op juridisch vlak	8,8
Algemeen oordeel tevredenheid	9,2

Ook nu weer blijken de cijfers die de nabestaanden aan de casemanagers geven erg hoog te liggen. Daaruit is een grote mate van tevredenheid af te lezen. Zeker als het gaat om de begeleiding bij praktische problemen is de waardering hoog. Geconcludeerd kan worden dat de waardering voor de dienstverlening door de casemanager door de jaren heen niet vermindert. Het lijkt er zelfs op dat de waardering alleen maar toegenomen is in vergelijking met de vorige meting.

Een van de nabestaanden vertelt dat de steun van de casemanager op belangrijke momenten juist meer van belang is dan op andere momenten.

“De casemanager heeft het laatste jaar niet veel steun geboden, maar in de beginperiode en met de laatste rechtszaak hebben we veel aan haar gehad. Als je niet zo goed raad meer weet, heb je toch iemand waar je heen kan bellen. Ze heeft veel voor ons betekend, ik zou niet weten wat ze meer had kunnen doen.”

Tenslotte een aantal uitspraken van de nabestaanden die de hoge beoordeling voor de casemanagers illustreren:

“Zonder de casemanager zou ik er nu anders bij hebben gezeten. Ze geeft je een duwtje in de goede richting en dankzij haar zit ik nu op de goede weg.”

“Ze straalde rust uit, een rots in de branding.”

“De casemanager verstaat haar vak.”

Eindnoten

1. Het aantal geïnterviewde nabestaanden in de tweede en derde meting is hoger dan in de derde meting. Het verschil is te verklaren doordat niet alle nabestaanden in de derde meting ook bij de eerste en tweede meting een vragenlijst hebben ingevuld.
2. Van deze dertien personen kunnen er negen in de categorie 'ziek worden geplaatst.
3. In hoofdstuk 6 worden de scores over de drie metingen naast elkaar gepresenteerd.
4. De lijst is door 22 nabestaanden ingevuld maar niet alle respondenten hebben op alle items gescoord.
5. Op een schaal van 1-10 (1 = zeer ontevreden/slecht; 10 = zeer tevreden/goed).

6 De resultaten longitudinaal beschouwd

In de vorige drie hoofdstukken zijn de gevolgen van het levensdelict voor de groep nabestaanden op verschillende momenten in kaart gebracht alsook de wijze waarop de casemanager en anderen hen daarbij hebben ondersteund. Een aantal nabestaanden heeft op alle drie de momenten medewerking verleend aan de interviews en vragenlijsten. Ofschoon het om kleine aantallen gaat, biedt het longitudinale karakter van het onderzoek de mogelijkheid om de gevolgen van het delict voor die nabestaanden in een ontwikkelperspectief te plaatsen. Dit hoofdstuk doet daar verslag van. Omwille van het overzicht worden de resultaten op hoofdlijnen beschreven. Het gaat hierbij om psychische en emotionele, lichamelijke, financiële, sociale, praktische en juridische gevolgen en de wijze waarop de casemanager en eventueel anderen de nabestaanden daarbij hebben ondersteund. Als eerste worden de contacten geschetst tussen de nabestaanden en casemanager over de periode van drie jaar. De analyses hebben primair een kwalitatief karakter en hebben betrekking op 15 zaken met 22 nabestaanden.

6.1 Contacten met de casemanager

De algemene lijn is dat de casemanager in de eerste fase na het misdrijf een of meerdere keren per week tot eenmaal in de maand contact heeft met de nabestaanden via een huisbezoek. Daarnaast vindt telefonisch contact plaats. De contactfrequentie houdt verband met de hulpbehoefte van de nabestaanden en de fase waarin de casemanager na het delict bij de nabestaanden komt; er kan enige tijd tussen het delict en het eerste contact zitten. De periode na de 'acute' eerste fase kenmerkt zich door een lagere contactfrequentie; grofweg bezoekt de casemanager de nabestaanden dan wekelijks of om de twee weken. Daarnaast is er telefonisch contact.

In het tweede jaar (de tweede fase) na het misdrijf, zijn de contacten minder. De casemanagers bezoeken de nabestaanden eens in de maand of twee maanden. Bij enkele nabestaanden is dat contact beperkt gebleven tot een enkel bezoek. Bij de meeste nabestaanden is het contact in de derde fase al beëindigd. De nabestaanden die in het derde jaar (de derde

fase) nog wel begeleid worden, hebben over het algemeen nauwelijks nog contact met de casemanager in de vorm van huisbezoeken, en ook het aantal telefonische contacten is sterk verminderd. De nabestaanden mogen overigens ook na de beëindiging nog met de casemanagers bellen als er wat is.

Resumerend, is het contact het eerste jaar intensief, zeker in de fase direct na het delict, en wordt in de loop van de tijd die daarop volgt afgebouwd en meestal ook al gestopt aan het eind van het derde jaar.

6.2 Psychische en emotionele gevolgen

De nabestaanden praten wat betreft de psychische gevolgen van het misdrijf het eerste jaar vooral in termen van ‘huilbuien’, ‘verdriet’ en ‘boosheid’. Zeker vlak na het delict is er sprake van lange periodes van verdriet, afgewisseld door boosheidsgevoelens en soms ook wraakgedachten (jegens de dader). De nabestaanden slapen in die periode over het algemeen erg slecht. Een enkele nabestaande zegt ook depressieve gevoelens te ervaren.

Ten tijde van de tweede fase is de algemene lijn dat de nabestaanden nog steeds verdriet hebben, maar het is minder frequent en bij sommigen ook minder intens. De nabestaanden ervaren in deze fase meer ruimte om ook aan de mooie momenten terug te denken. In de woorden van een nabestaande: *“Het gaat met ups en downs”*. Sommigen zeggen dat ze er beter over kunnen praten dan het jaar ervoor en minder emotioneel reageren. Gevoelens van boosheid zijn er echter ook in de tweede fase nog, met name vanwege het besef wat de dader heeft aangericht en dat zij hun dierbare niet meer terug zullen zien. Slapeloosheid is – op een uitzondering na – ook minder problematisch geworden. De nabestaanden geven aan dat zij in de periodes rondom de rechtszittingen emotioneler zijn.

In de derde fase ervaren de nabestaanden minder verdriet of laten dat voor zichzelf minder toe. Een nabestaande zegt in dit verband: *“Je leert ermee omgaan”* en *“We klimmen langzaam uit het gat”*. De tijd speelt hierbij ook mee; *“De scherpe kantjes slijten”*. Daarvoor in de plaats dringt zich het gemis steeds sterker op. Vrijwel alle nabestaanden zeggen dat dat gevoel steeds sterker wordt. De nabestaanden zeggen ook in de derde fase nog steeds boos te zijn, maar mogelijk hangt dat samen met het gemis dat sterker wordt. Hun dierbare is hen ontvallen en dat realiseren de nabestaanden zich steeds meer. Ze hebben ‘levenslang’, in de woorden van een van hen. Een van de nabestaanden heeft in de derde fase een terugslag gehad die zich uitte in depressieve gevoelens (*“ik was ingestort”*); ten tijde van het interview was de nabestaande bezig daar langzaam uit te komen.

De persoonlijke indrukken van de onderzoekers die de nabestaanden gedurende drie jaar hebben gevolgd, zijn dat de nabestaanden er het laatste jaar (veel) beter ‘bij zitten’. Ze reageren minder emotioneel en kunnen beter praten over het misdrijf en de nasleep. De nabestaanden hebben door middel van een rapportcijfer ook aangegeven hoe zij zich in de drie opeenvolgende jaren voelden op de diverse gebieden. Hun ‘scores’ ten aanzien van het psychisch functioneren zijn hieronder aangegeven. Daaruit blijkt dat de nabestaanden

zich – gemiddeld genomen – in de loop van de tijd op psychisch vlak steeds beter zijn gaan voelen.

Tabel 6.1 – gemiddelde waardering ‘psychisch functioneren’

	jaar 1	jaar 2	jaar 3
Score	4.2	4.6	6.0

Van de groep nabestaanden die aan alle drie de metingen heeft meegedaan is bepaald hoe hun psychische klachten volgens de *Brief Symptom Inventory* (BSI) zich in de loop van de tijd hebben ontwikkeld. Daartoe worden hun scores uit de derde meting vergeleken met die uit de eerste meting. In de hiernavolgende tabel worden de scores weergegeven.

Tabel 6.2 – BSI-resultaten nabestaanden (n=16; derde meting vergeleken met eerste meting)

	positieve verandering		geen verandering	negatieve verandering		n
	herstel	verbetering	gelijk	verslechtering	terugval	
Mannen	0	2	3	0	0	5
Vrouwen	2	3	6	0	0	11
Totaal	2	5	9	0	0	16

Op hoofdlijnen laten verschillende nabestaanden een positieve verandering zien, bij het merendeel is er echter geen sprake van een significante vooruit- of achteruitgang. Positiever geformuleerd: van de zestien nabestaanden waarvan alle BSI-gegevens bekend zijn, is er geen een die in de loop van de tijd een verslechtering laat zien.¹

Rol van de casemanager

De rol van de casemanager in het leren omgaan met de emotionele gevolgen draait voornamelijk om het praten met de nabestaanden over hun emoties (voor zover de nabestaanden dat willen) en is voor de nabestaanden belangrijk: hen uitleggen dat de emoties ‘normaal’ zijn gezien de situatie waarin de nabestaanden zich bevinden. Voor de meeste nabestaanden is de casemanager een vertrouwenspersoon. Zij vinden het prettig om die heftige emoties met iemand te delen die hen aanvoelt en begrijpt, en tegelijk professionele afstand houdt.

In het tweede jaar zijn die diepgaande gesprekken met de casemanager minder geworden, hoewel er nog wel gesprekken worden gevoerd, met name rond de zittingen (die voor de nabestaanden emotioneel zijn). Het accent ligt dan meer op het geven van praktische tips (naar buiten gaan, sporten, hond uitlaten, brieven schrijven) en er wordt in verschillende gevallen ook doorverwezen naar een hulpverlener of lotgenotengroep.

Ten tijde van het derde jaar zijn de casemanagers niet meer in beeld bij de meeste nabestaanden; de begeleiding is dan afgesloten. Ze kunnen, zoals gezegd, wel bellen, maar dat gebeurt in de praktijk niet veel. Met een aantal nabestaanden is nog wel contact.

Voor sommige nabestaanden is het al goed als de casemanager hen een ‘schouderklopje’ geeft ten teken dat ze het goed doen.

Rol van derden

De rol van derden bij het ondersteunen van de nabestaanden op het gebied van de emotionele gevolgen is in de eerste fase vlak na het misdrijf tamelijk groot. In het bijzonder gaat het om de huisarts die langskomt, met de nabestaanden praat en hen zo nodig medicatie voorschrijft. Ook de dominee wordt genoemd alsmede de familierechercheur. Verder praten de nabestaanden met hun partner, vrienden en familie.

In het tweede jaar blijkt de huisarts niet of in veel mindere mate meer in beeld te zijn. Lotgenoten en hulpverleners zijn er dan voor sommigen om mee te praten. Daarnaast praten de nabestaanden ook met hun familie en vrienden maar voor sommigen is dat minder geworden, omdat de omgeving er niet meer of veel minder naar vraagt en de nabestaanden er uit zichzelf meestal ook niet over willen beginnen.

In het derde jaar hebben derden voor sommige nabestaanden nog wel een bepaalde rol (praten met een goede vriendin of partner), maar die is over het geheel genomen veel minder dan de jaren ervoor.

Samenvattend, wordt wat betreft de emotionele gevolgen voor de nabestaanden wordt het verdriet van de nabestaanden minder in frequentie en intensiteit, het gemis wordt echter groter en de boosheid blijft. De casemanager praat in eerste instantie veel met de nabestaanden en geeft uitleg dat hun reacties normaal zijn. Na verloop van tijd komen daarvoor praktische tips en doorverwijzingen in de plaats. De rol van derden is in het begin groot en wordt sterk minder in de loop van de tijd.

Mevrouw houdt zich in de optiek van de onderzoekers heel sterk, maar eigenlijk heeft ze nog veel problemen. De nabestaande heeft een hele hechte familie en hierdoor is ze heel goed opgevangen. Ze heeft veel zelf geregeld en familie en kennissen hebben haar daarbij geholpen. Ook geeft ze aan dat ze heel veel heeft gehad aan de steun van de casemanager. Ze zegt dat ze zonder de casemanager waarschijnlijk verder ‘weggezakt’ was.

6.3 Lichamelijke gevolgen

Alle nabestaanden die aan de drie metingen hebben meegedaan, hebben het eerste jaar in meer of mindere mate last van lichamelijke klachten als gevolg van het misdrijf. Daarbij gaat het enerzijds om ‘nieuwe’ klachten, zoals hoofdpijn, maag- en darmproblemen, hoge bloeddruk, gewichtsverlies, geen energie hebben en spierpijn. Anderzijds spelen al zwakke plekken in de lichamelijke gesteldheid van de nabestaanden extra op, zoals reumaklachten, meer gaan roken en hartproblemen.

Ten tijde van het tweede jaar lijken de genoemde problemen nog steeds aanwezig. Bij een nabestaande spelen de lichamelijke problemen geen rol meer. Voor sommige nabestaanden

zijn deze echter erger geworden (meer roken, hoge bloeddruk, hoofdpijn). Een aantal noemt nu ook dat ze vergeetachtig zijn geworden.

In het derde jaar lijkt het lichamenlijk gezien iets beter te gaan met de nabestaanden, hoewel de meesten nog steeds klachten hebben die min of meer chronisch lijken te zijn ('stressnek', hoge bloeddruk) en vooral opspelen rondom de rechtszittingen. De fysieke klachten vergen veel energie van de nabestaanden. Een van hen – voor wie de rechtszaak erg lang voortduurt - zegt: *"mijn lichaam raakt op"*.

De nabestaanden laten door middel van hun waarderingen over de drie opeenvolgende jaren zien dat het – gemiddeld genomen - in de loop van de tijd op lichamenlijk vlak elk jaar beter met ze gaat (zie schema hieronder).

Tabel 6.3 – gemiddelde waardering 'lichamenlijk functioneren'

	jaar 1	jaar 2	jaar 3
score	5.2	5,5	6.4

Rol van de casemanager

De rol van de casemanager wat betreft de lichamenlijke gevolgen voor de nabestaanden van het misdrijf is zeer beperkt. De casemanager heeft in dit verband een meer voorlichtende functie door uit te leggen dat bepaalde fysieke klachten op den duur zullen verminderen en waar nodig te adviseren een arts te raadplegen.

Rol van derden

Als er sprake is van derden die een rol spelen, is het de huisarts die de nabestaanden zo nodig medicatie voorschrijft (bijvoorbeeld kalmeringsmedicijnen). Op basis van de gesprekken met de nabestaanden lijkt de rol van de huisarts vooral toegespitst op het 'in de gaten houden' van de nabestaanden en hun klachten. Deze rol verandert feitelijk niet in de achtereenvolgende jaren.

Samenvattend, ondervinden de nabestaanden de nodige lichamenlijke problemen als gevolg van het misdrijf. De klachten worden in de loop van de tijd wel iets minder, maar blijven in zekere mate opspelen, volgens hen met name rond de rechtszittingen. De rol van de casemanager bij dit aspect is zeer beperkt. De huisarts houdt volgens de nabestaanden de vinger aan de pols.

6.4 Sociale gevolgen

De meeste nabestaanden zeggen dat ze de eerste tijd na het misdrijf niet naar buiten wilden of anderszins contacten met derden wilden vermijden. Een van de nabestaanden is maanden niet naar buiten geweest. De nabestaanden willen niet geconfronteerd worden met vragen

over de zaak en er is soms sprake van wantrouwen naar derden. Een enkele nabestaande heeft geen problemen op dit gebied.

In het tweede jaar zijn die sociale problemen beduidend minder (pregnant). De nabestaanden gaan meer naar buiten en kunnen zich gemakkelijker onder mensen begeven, hoewel sommige nabestaanden bepaalde plaatsen, zoals drukke winkels of plaatsen die herinneren aan het slachtoffer, bewust blijven vermijden.

De problemen zijn in het derde jaar zo goed als over. Uitgezonderd een nabestaande, is er geen sprake meer van zichzelf isoleren, terugtrekken, mensen vermijden et cetera. Ze kunnen ook met anderen over het misdrijf praten. De nabestaanden zeggen dat ze wel anders in het leven zijn komen te staan als gevolg van het misdrijf. Als voorbeeld wordt genoemd dat ze minder kunnen genieten van gezelligheid (gaan liever niet naar feestjes) of dat woorden van liedjes een emotionele lading hebben gekregen (*I miss you*).

De waardering van de nabestaanden van hun sociaal functioneren is redelijk positief. In het derde jaar is er ten opzichte van de twee jaren daarvoor een toename in de waardering te zien (zie het schema hierna).

Tabel 6.4 – gemiddelde waardering 'sociaal functioneren'

	Jaar 1	Jaar 2	Jaar 3
score	7.1	7.1	7.5

Rol casemanager

In het eerste jaar heeft de inbreng van de casemanager met betrekking tot de sociale gevolgen voornamelijk betrekking op het stimuleren van de nabestaanden om, soms stap voor stap, naar buiten te gaan. Daarnaast stelt de casemanager de nabestaanden gerust dat het een 'normale' reactie is om zichzelf terug te trekken. Bij een aantal nabestaanden heeft de casemanager hierin geen duidelijke rol, bijvoorbeeld omdat de nabestaanden naar buiten 'moeten' om de hond uit te laten.

In het tweede jaar is de rol van de casemanager beperkter omdat de nabestaanden zichzelf redelijk kunnen redden op dit gebied. Een enkele nabestaande krijgt heel concrete adviezen, bijvoorbeeld om een afspraak met een goede vriendin te maken of juist het contact met een familielid op te schorten.

In het derde jaar speelt de casemanager geen/nauwelijks meer een rol in het ondersteunen en begeleiden van de nabestaanden bij de sociale gevolgen.

Rol derden

In de helft van de zaken ondersteunen derden de nabestaanden ook bij de sociale gevolgen. Meestal zijn dat familieleden of vrienden, in een enkel geval de dominee of een psycholoog. Ze praten met de nabestaanden, nemen hen mee op vakantie of doen andere activi-

teiten met hen. Een van de nabestaanden zegt veel te hebben gehad aan de lotgenoten. Zij krijgt concrete opdrachten (ga dit weekend kleding kopen), waardoor de nabestaande zich 'gedwongen' voelt om dat te doen. Achteraf is ze daar erg blij mee. De rol van derden wordt in de jaren erna steeds minder omdat het sociale aspect (veel) minder een probleem vormt voor de nabestaanden.

Resumerend, ondervinden de meeste nabestaanden problemen op sociaal gebied net na het delict (mensen willen mijden, binnen blijven). Dat wordt minder in het tweede jaar om in het derde jaar te zijn verdwenen. De rol van de casemanager is gelegen in het stimuleren van de nabestaanden om activiteiten te ontplooiën en naar buiten te gaan. Ook anderen, zoals familieleden, hebben hierin een rol.

6.5 Praktische gevolgen

Vrijwel alle nabestaanden hebben het eerste jaar op financieel gebied consequenties ondervonden als gevolg van het misdrijf. Denk aan de kosten voor de begrafenis, openstaande rekeningen van het slachtoffer en het moeten opnemen van extra vakantiedagen in verband met rechtszittingen. In de meeste gevallen vormen die financiële kwesties geen onoverkomelijke problemen voor de nabestaanden. Ze kunnen het betalen (soms met spaargeld) en krijgen financiële compensatie van een schadefonds en/of verzekeringen. Voor twee nabestaanden zijn er door het misdrijf wel (grote) financiële problemen gerezen, doordat zij in een situatie terechtkwamen waarin zij langdurig geen inkomen hadden en schulden moesten maken.

In het tweede jaar is het beeld weinig veranderd. De nabestaanden moeten rekeningen betalen, maar dat levert in algemene zin geen grote problemen op. De eerder genoemde twee nabestaanden hebben nog steeds financiële problemen.

In het derde jaar zijn alle financiële zaken geregeld voor de nabestaanden en de problemen opgelost. Een uitzondering is een nabestaande die drie jaar na het misdrijf alsnog een rekening van duizenden euro's krijgt in verband met een schade veroorzaakt door het slachtoffer.

De waardering die de nabestaanden aan hun financiële situatie geven, is over de drie opeenvolgende jaren tamelijk constant en redelijk positief.

Tabel 6.5 – gemiddelde waardering 'financiële situatie'

	Jaar 1	Jaar 2	Jaar 3
score	6.9	6.7	6.8

De nabestaanden worden na het misdrijf vaak geconfronteerd met allerlei andere praktische problemen. Deze liggen voornamelijk op het vlak van de administratie, die in de woorden van een nabestaande een 'puinhoop' was (abonnementen, verzekeringen, uitkeringsaanvragen, erfeniskwesties etc). Hiermee verband houdend, noemen de nabestaanden ook de bureaucratische manier van werken van instanties (bijvoorbeeld telkens moeten uitleggen dat hun zoon/man/dochter is overleden). Een paar nabestaanden hebben problemen onderzonden rondom het regelen van de uitvaart. Omdat het schokkende misdrijven betreft, ontkomen de nabestaanden er bijna niet aan dat de media er aandacht aan besteed. Een aantal nabestaanden heeft de media-aandacht als problematisch ervaren. Zij voelen zich lastiggevallen door journalisten en cameraploegen en ergeren zich aan onjuiste berichtgeving over het misdrijf of het slachtoffer. In het tweede jaar zijn de praktische problemen grotendeels opgelost. Sommige nabestaanden krijgen echter nog steeds post op naam van de overledene, wat vaak weer veel emoties bij hen losmaakt. De media-aandacht is in het tweede jaar vaak verminderd en geeft bij de meeste nabestaanden geen problemen meer omdat ze niet meer benaderd worden of er goed mee om weten te gaan.

Ten tijde van het derde interview zijn de praktische problemen verdwenen. De nabestaanden kunnen de eventuele praktische zaken die nog spelen zelf oplossen.

Rol casemanager

De casemanager wijst de nabestaanden in het eerste jaar op het bestaan van schadefondsen en helpt ze bij het indienen van de vereiste formulieren. Bij de meeste nabestaanden was het niet bekend dat er een beroep kon worden gedaan op een tegemoetkoming in geleden schade door een fonds. Daarnaast schrijft de casemanager brieven naar instanties en schuldeisers. In feite neemt de casemanager het hele financiële aspect van de nasleep op zich en regelt de zaken. Een van de nabestaanden heeft het advies gekregen om de erfenis te verwerpen in verband met schulden van het slachtoffer. Ook ten aanzien van de andere praktische gevolgen heeft de casemanager een belangrijke rol. Vooral in het eerste jaar neemt de casemanager veel administratieve zaken van de nabestaanden op zich. Een aantal voorbeelden ter illustratie: regelen dat een verlopen rijbewijs wordt verlengd, contacten met deurwaarder onderhouden, het regelen van een opslagruimte voor de inboedel, het regelen dat openstaande rekeningen worden betaald, de hyvespagina van overledene laten verwijderen en brieven schrijven aan uitkeringsinstanties en woningbouwverenigingen. Vanwege de mediagevoeligheid van de zaken bereidt de casemanager de nabestaanden in de eerste fase na het misdrijf voor op de media-aandacht waarmee ze te maken kunnen krijgen en ondersteunt hen in het omgaan met de media. Ook het begeleiden van de nabestaanden bij gesprekken met instanties behoort tot het takenpakket van de casemanager. Afgaande op de verhalen van de nabestaanden wordt duidelijk dat de casemanagers erg druk kunnen zijn met de praktische gevolgen, zeker de eerste periode na het delict.

In het tweede jaar is de rol van de casemanager minder geworden omdat de zaken al zijn geregeld of nog lopen. In het tweede jaar zijn de meeste zaken geregeld of zijn de nabestaanden zelf in staat om die voor hun rekening te nemen, maar sommige nabestaanden sparen in dat jaar de post op totdat de casemanager op bezoek komt en geven dan alles in een keer mee. Per mail en telefoon worden de urgentere zaken besproken.

Ten tijde van het derde interview lopen er geen financiële kwesties meer en heeft de casemanager in deze geen rol meer, behalve in de zaak met de nagekomen rekening. De casemanager heeft dit van de nabestaande overgenomen en regelt het verder met de betreffende instantie. In het derde jaar zijn de andere praktische zaken allemaal geregeld en heeft de casemanager hierin geen rol meer. Er speelt nog wel eens wat op administratief gebied, maar de nabestaanden willen daarmee de casemanager niet meer belasten en achten zichzelf weer in staat het zelf op te lossen.

Rol derden

Derden spelen geen of nauwelijks een rol bij de financiële gevolgen voor de nabestaanden. Dat geldt voor alle drie de jaren. In een enkel geval springt de familie bij als een van de nabestaanden krap zit. Anderen ondersteunen of helpen de nabestaanden ook bij de andere praktische gevolgen, maar dat blijft beperkt tot een paar zaken. Zo wordt de familierechercheur genoemd die geholpen heeft bij het leeghalen van het huis, de dochter of partner of vriendin die helpt met de administratie en een moeder die helpt in het huishouden. Anderen spelen in het tweede jaar amper, en in het in derde helemaal geen rol meer bij de praktische gevolgen.

Samenvattend ondervinden de nabestaanden financiële gevolgen door het misdrijf maar die zijn voor de meesten niet onoverkomelijk. De casemanager regelt onder meer de formulieren voor het schadefonds. Verschillende nabestaanden krijgen het eerste jaar naast financiële problemen te maken met veel andere praktische problemen die de casemanager helpt op te lossen. Anderen hebben hierin vrijwel geen rol. Die praktische problemen zijn in de navolgende jaren opgelost.

6.6 Juridische gevolgen

De gevolgen op juridisch gebied zijn groot voor de nabestaanden. Zij worden – ineens en ongevraagd – geconfronteerd met het politieonderzoek, pro forma zittingen, de inhoudelijke rechtszaak et cetera.

In het eerste jaar hebben de juridische gevolgen vooral betrekking op het politieonderzoek en alles wat daarmee samenhangt. Voor een enkele nabestaande is de zaak ook al voor de rechter geweest (in eerste aanleg). De nabestaanden moeten bijvoorbeeld het slachtoffer identificeren en persoonlijke spullen van het slachtoffer aan de politie overhandigen. Voorafgaand aan de zitting volgt er meestal een gesprek met de officier van justitie. De

nabestaanden hebben vooral veel behoefte aan informatie over wat er gebeurt, wat het betekent en wat zij kunnen verwachten. Dit geldt zeker ook in die zaken waarin geen verdachte is aangehouden. De nabestaanden verkeren, ongeacht of er wel of geen verdachte is aangehouden, in grote onzekerheid.

In het tweede jaar is er in een aantal zaken al een rechtszitting geweest en uitspraak gedaan. Bij anderen loopt het vooronderzoek nog of is het onderzoek afgesloten omdat de dader zelfmoord heeft gepleegd of er geen verdachte in beeld is gekomen. De nabestaanden die de rechtszaak al hebben gehad, maken zich zorgen om het aangetekende hoger beroep, zij zijn bijvoorbeeld bang dat de straf lager zal uitvallen. De zittingen zelf worden als emotioneel en belastend ervaren en de duur van de rechtszaak als lang.

In het derde jaar – dan zijn de rechtszaken geweest, soms ook het hoger beroep – ervaren de nabestaanden geen problemen meer in juridische zin. Wel maken enkele nabestaanden gewag van slecht contact met de officier of Advocaat-Generaal die naar hun mening te weinig oog heeft gehad voor de (emotionele) belangen van de nabestaanden. Daarnaast ervaren de nabestaanden de soms erg lange duur van de rechtszaken als belastend. De nabestaanden voor wie de uitspraak definitief is, zeggen nu eindelijk tot zichzelf te komen en aan rouwverwerking toe te komen. Het bezig zijn met de rechtszaak vergt alle aandacht en energie. Sommigen spreken over de periode na de definitieve uitspraak in termen van een ‘zwart gat’. Ze realiseren zich dan pas goed dat ze hun dierbare voorgoed kwijt zijn.

Rol van de casemanager

De casemanagers informeren de nabestaanden over de relevante juridische aspecten, het politieonderzoek en de rechtszaak. Op verzoek van de nabestaanden gaan de casemanagers mee met de identificatie en bereiden de nabestaanden voor op hetgeen ze kunnen aantreffen. De casemanager regelt een gesprek met het openbaar ministerie en gaat ook mee naar de bijeenkomst met de officier van justitie of Advocaat-Generaal en helpt in bepaalde gevallen de nabestaanden ook met hun slachtofferverklaring. Op verzoek van de nabestaanden komt het voor dat de casemanager de slachtofferverklaring van de nabestaande voorleest tijdens de rechtszitting.

Er zijn een paar nabestaanden bij wie de casemanager pas later in beeld is gekomen. Achteraf zeggen deze nabestaanden dat zij de steun en hulp van de casemanager zeker in die eerste, voor hen overrompelende fase gemist hebben. Zij hebben in eigen woorden ‘zelf alles moeten uitzoeken’.

In het tweede jaar heeft de inbreng van de casemanager ook betrekking op het meegaan naar de zittingen en bijeenkomsten met de officier of Advocaat-Generaal. Ze bereiden de nabestaanden voor op het proces en wat de betekenis is van bepaalde juridische vaktermen. De nabestaanden hebben het op prijs gesteld als de casemanager een aparte kamer voor hen had gereserveerd waar zij zich in de pauzes konden terugtrekken om niet te worden geconfronteerd met de (familie van de) verdachte en de pers. Bij de zaken waarin geen verdachte is aangehouden, is de rol van de casemanager op juridisch vlak beperkter tot bijvoorbeeld

het bellen met de researchteamleider of de officier van justitie. De nabestaanden ervaren het als erg onprettig dat zij niet precies weten wat er is gebeurd en wie het heeft gedaan (*“het kan goed iemand zijn die we kennen”*).

In het derde jaar is de casemanager veel minder in beeld bij de nabestaanden, en de contacten die er zijn, spelen zich af rondom de rechtszittingen. Hierbij helpt de casemanager bij het spreekrecht en gaat – indien mogelijk – mee naar de zittingen, soms ook naar een reconstructie van het misdrijf. Tevens wordt uitleg gegeven over het hoger beroep of de cassatie. In de zaken zonder verdachte is de afspraak met de nabestaanden dat zij de casemanager kunnen bellen als er nieuwe ontwikkelingen zijn in de zaak; formeel is het contact beëindigd.

Rol van derden

De familierechercheur is degene die de nabestaanden met betrekking tot het politieonderzoek ondersteunt, voorlichting geeft en hen informeert over juridische kwesties. Enkele nabestaanden hebben een advocaat in de arm genomen, omdat zij vonden dat hun (juridische) belangen onvoldoende werden gewaarborgd door de casemanager en familierechercheur. In het tweede jaar en zeker in het derde jaar hebben de familierechercheurs geen rol van betekenis meer voor de nabestaanden, omdat de contacten meestal ophouden na de rechtszaak. Een enkeling houdt nadien nog wel contact met de nabestaanden.

Samenvattend, zijn de gevolgen op juridisch gebied erg groot voor de nabestaanden, omdat zij onverwacht worden geconfronteerd met het onderzoek van de politie, identificatie, pro forma zittingen, spreekrecht, gesprekken met het openbaar ministerie en niet (goed) weten wat dat inhoudt. De rol van de casemanager hierin is groot en belangrijk en heeft met name betrekking op het geven van informatie en meegaan naar zittingen en afspraken. Vanuit de politie is de familierechercheur de functionaris die de nabestaanden informeert. De familierechercheur is meestal na de rechtszaak (in eerste aanleg) uit beeld van de nabestaanden. Het contact met de casemanager concentreert zich in de loop van de tijd rond de rechtszittingen en andere belangrijke gebeurtenissen in de zaak, ook in geval van hoger beroep en eventueel cassatie.

Eindnoten

1. Dat geldt ook voor de scores op de afzonderlijke items van de BSI die om die reden hier niet apart worden vermeld.

7 Slotbeschouwing

In de voorgaande hoofdstukken zijn de resultaten van het onderzoek beschreven, waarbij de volgende probleemstelling centraal stond:

Wat zijn de gevolgen voor nabestaanden van slachtoffers van moord en doodslag en in hoeverre komt de casemanager levensdelicten tegemoet aan hun behoeften?

In dit hoofdstuk wordt de slotbeschouwing weergegeven. Als eerste staan we kort stil bij het onderzoek zelf. De daaropvolgende paragrafen gaan over de problemen van de nabestaanden, de inzet van de casemanager en de mate van tevredenheid bij de direct betrokkenen van de voorziening. Het hoofdstuk besluit met een aantal algemene conclusies en verbeterpunten voor het casemanagement van Slachtofferhulp Nederland (SHN).

7.1 Het onderzoek

De aanleiding voor de voorziening voor nabestaanden van slachtoffers van levensdelicten is de constatering van onder andere lotgenotengroepen dat nabestaanden van de slachtoffers met een complex aan gevolgen te maken krijgen als gevolg van het misdrijf. De vereiste deskundigheid en tijdsinvestering om de nabestaanden hierin te ondersteunen, overstijgen de mogelijkheden van vrijwilligers van SHN. Om die reden heeft SHN betaalde professionals aangetrokken om aan de behoeften van deze specifiek groep tegemoet te komen, de Casemanagers Levensdelicten. In een projectevaluatie is onderzocht hoe de voorziening zich heeft ontwikkeld en waar verbeterpunten liggen. Hierover is een aparte rapportage verschenen (Van Wijk, Van Leiden & Ferwerda, 2012). In onderhavig onderzoek is bij de doelgroep van het casemanagement levensdelicten in kaart gebracht wat de gevolgen van moord of doodslag voor de nabestaanden van de slachtoffers zijn, op welke wijze deze zich ontwikkelen en hoe zij daarbij zijn ondersteund door de casemanagers.

Het onderzoek onder de nabestaanden van slachtoffers van moord en doodslag heeft gelopen van maart 2009 tot en met mei 2012. Aan de casemanagers is gevraagd de nabestaanden van slachtoffers van moord en doodslag die zij begeleiden te verzoeken om medewerking

aan het onderzoek. In de eerste fase na het misdrijf (het eerste jaar) zijn 62 nabestaanden in 42 zaken geïnterviewd. Een jaar later zijn 57 nabestaanden opnieuw geïnterviewd en 25 nabestaanden zijn weer een jaar later voor een derde keer geïnterviewd.

De slachtoffers van de levensdelicten in het onderhavige onderzoek zijn zowel minder- als meerjarig en zowel mannen als vrouwen. Opvallend is dat een derde van de nabestaanden in dit onderzoek de moeder van het slachtoffer betreft. Hiervoor zijn verschillende verklaringen mogelijk. Ten eerste maken vrouwen over het algemeen meer gebruik van hulpverlening dan mannen en dus mogelijk ook van het casemanagement. Ten tweede komen volgens SHN vrouwen, en dan in het bijzonder moeders, vaak als eerste bij SHN in beeld als het gaat om het complex aan gevolgen. Vaders staan dan wat meer op de achtergrond. Gegeven deze verklaringen is de onderzoeksgroep een goede afspiegeling van de groep nabestaanden die door de casemanagers worden begeleid maar is deze niet representatief voor nabestaanden van slachtoffers van moord en doodslag in het algemeen. De gegevens hebben, kort gezegd, betrekking op de groep nabestaanden die is onderzocht en hoeven derhalve niet representatief te zijn voor nabestaanden in het algemeen. Dit geldt zeker voor de bevindingen die zijn gebaseerd op kleine groepen nabestaanden.

De interviews met de nabestaanden verliepen zonder uitzondering in een goede en open sfeer. De geringe uitval is hiervan een indicatie.¹ In de interviews is de nabestaanden gevraagd naar de gevolgen die het misdrijf voor hen heeft gehad. Het gaat daarbij om hun beleving en beoordeling van de situatie waarin ze zich op dat moment bevonden. Er heeft op basis van hun uitspraken geen feitenonderzoek en/of hoor-en-wederhoor plaatsgevonden. Als bijvoorbeeld een nabestaande kritiek had op het functioneren van de casemanager of officier van justitie is hen niet gevraagd om op die kritiek te reageren. Gezien het doel van het onderzoek is dit ook niet noodzakelijk, want de behoeften en problemen van de nabestaanden staan centraal en die zijn per definitie subjectief.

7.2 De gevolgen van het misdrijf

De gevolgen van het misdrijf voor de nabestaanden van de slachtoffers van levensdelicten kunnen zich uitstrekken over verschillende gebieden. Als eerste worden de psychische, emotionele en lichamelijke gevolgen besproken, gevolgd door de sociale, praktische en juridische gevolgen.

Psychisch en emotioneel

In de interviews noemen de nabestaanden boosheid als de meest voorkomende emotie. Ze zijn boos, woedend vanwege het onrecht dat de dader hen heeft aangedaan door hun dierbare af te nemen, maar soms ook op politie en andere instanties die naar hun idee niet adequaat hebben gehandeld. Daarnaast ervaren de nabestaanden een intens gevoel van verdriet dat tot uiting kan komen in huilbuien. Het verdriet dringt soms langzaam tot hen door en wordt naar verloop van tijd steeds erger. Verder noemen de nabestaanden slaapproblemen

en angsten als directe gevolgen van het misdrijf. Die angsten zijn divers, maar hebben altijd een relatie met het misdrijf. Een minderheid van de nabestaanden geeft aan schuld- en wraakgevoelens te hebben richting respectievelijk het slachtoffer (“*had ik het kunnen voorkomen?*”) en dader (“*als ik hem tegenkom dan...*”). Depressieve gevoelens of termen die daarop duiden, worden tot slot ook een paar keer genoemd door de nabestaanden.

Uit de eerste meting met de *Brief Symptom Inventory* (BSI) komt naar voren dat de mannelijke nabestaanden – in vergelijking met de mannen in de algemene bevolking – in de eerste fase na het misdrijf significant meer somatische klachten, depressieve stemmingen, hostiliteit, paranoïde gedachten en klachten met betrekking tot psychoticisme hebben. Op de andere gebieden, waaronder angsten, zijn er geen verschillen. Een vergelijking met een (ambulante) patiëntengroep leert dat de mannelijke nabestaanden in (significant) mindere mate klachten op de probleemgebieden interpersoonlijke gevoeligheid, depressieve stemming, angsten en psychoticisme hebben. De nabestaanden hebben een lagere totaalscore dan de patiënten, hetgeen als een indicatie van een betere psychische gezondheid kan worden beschouwd.

De vrouwen in de groep nabestaanden scoren op alle items significant hoger dan de vrouwen in de algemene bevolking. Opvallend is dat de nabestaanden zich vrijwel niet lijken te onderscheiden van de groep patiënten, alleen op interpersoonlijke gevoeligheid hebben de nabestaanden een significant lagere score.

In de loop van de tijd is te zien dat de psychische gevolgen, in het bijzonder het verdriet en angsten, minder (intens) worden. “*Het slijt*”, in de woorden van een nabestaande; ze komen er langzaam weer bovenop, zo blijkt uit de interviews, de waardering die de nabestaanden zelf hebben gegeven aan hun psychisch functioneren en de scores van de BSI. Daarentegen wordt in de loop van de jaren het gemis groter en voor sommige nabestaanden ook de boosheid op de dader die daarmee gepaard gaat. Een belangrijk markeringspunt is de afloop van de rechtsgang. De nabestaanden hebben alle energie nodig voor het strafproces (vaak met hoger beroep); op het moment dat alles is afgesloten ‘komen ze aan zich zelf toe’ en dringt het besef door dat hun dierbare niet meer terugkomt. In de zaken waar geen dader bekend is geworden, lijken de nabestaanden er uiteindelijk in te berusten dat er niemand voor het misdrijf wordt veroordeeld. Voor de nabestaanden is hun leven na het misdrijf niet meer hetzelfde als daarvoor; “*Het leven is een vorm van overleven geworden*”.

Lichamelijk

Vrijwel alle nabestaanden hebben een of meer lichamelijke problemen ervaren ten gevolge van het misdrijf. Het kan dan gaan om nieuwe klachten of klachten die de nabestaanden al hadden, maar die door het misdrijf erger zijn geworden. Hoofdpijn is de meest genoemde klacht. Verder maken de nabestaanden melding van vermoeidheid, slecht eten, maag- en darmklachten en hartproblemen. Een aantal nabestaanden is (weer of meer) gaan roken. De lichamelijke gevolgen worden in de loop van de tijd wel minder, maar kunnen langdurig zijn en op momenten sterk opspelen, met name in de periodes rond de rechtszittingen.

Sociaal

Een groot deel van de nabestaanden vertoont in de eerste fase na het misdrijf een zekere vorm van vermijdingsgedrag. Ze willen niet worden aangesproken door derden over wat er is gebeurd, omdat ze het te moeilijk vinden om over het misdrijf te praten. Goedbedoelde opmerkingen van derden vallen vaak niet in goede aarde (“*gaat het al weer een beetje met je?*”). Andere redenen om derden te ontlopen, hebben met de dader te maken die bijvoorbeeld in de buurt van de nabestaanden woont. Het vermijdingsgedrag wordt in de loop van de tijd minder en verdwijnt op den duur. In zekere zin is het vermijden van derden een natuurlijke reactie van de nabestaanden, een vorm van zelfbescherming. Vlak na het misdrijf voelen de nabestaanden zich niet sterk genoeg om met derden te communiceren of ze weten niet hoe ze moeten reageren op vragen van derden. Het delict heeft hen lamgeslagen. De oplossing is voor hen vaak letterlijk de stap naar buiten maken en langzaam weer leren om onder de mensen te komen.

Praktisch

Bijna alle nabestaanden hebben financiële gevolgen van het misdrijf ondervonden (bijvoorbeeld uitvaartkosten), maar dit wordt door de meesten niet als een onoverkomelijk probleem ervaren. Dergelijke kosten worden meestal vergoed door verzekeringen en vanuit een schadefonds. Bij enkele nabestaanden is er wel sprake van financiële problemen, onder meer door het wegvallen van een inkomen. Met de tijd verdwijnen de financiële implicaties van het misdrijf, een uitzondering daargelaten.

De aandacht van de media naar aanleiding van het delict is voor een kwart van de nabestaanden problematisch geweest doordat zij zijn lastiggevallen door journalisten. Sommige nabestaanden hebben grote moeite met de wijze waarop ‘hun’ zaak wordt behandeld in de media, onder andere vanwege de in hun ogen onjuiste informatie over de toedracht, slachtoffer of dader. Een enkeling probeert via de media het ‘ware’ verhaal te vertellen; anderen proberen de media en de berichtgeving totaal te negeren. Uit de interviews komt naar voren dat de berichtgeving in de media (en zeker ook op het internet) een grote bron van ergernis en soms ook woede kan zijn. De nabestaanden voelen zich onrecht aangedaan en zij blijven ongewenst geconfronteerd met het misdrijf. De aandacht van de media ebt met het verloop van de tijd helemaal weg.

Een groot deel van de nabestaanden heeft door het overlijden problemen ondervonden op administratief gebied (uitzoeken papieren, opzeggen contracten, uitvaart, verkoop woning). Dit zijn emotionele zaken voor de nabestaanden. De bureaucratische opstelling van sommige instanties verergert dat. In de interviews zijn tal van voorbeelden naar voren gebracht waaruit blijkt dat de nabestaanden zich niet begrepen voelen door instanties of dat er te weinig begrip voor hun situatie wordt getoond. De administratieve zaken worden in de loop van de tijd grotendeels opgelost.

Juridisch

De gevolgen op juridisch gebied zijn groot voor de nabestaanden. In de eerste plaats omdat zij van het ene op het andere moment worden geconfronteerd met een politieonderzoek en een strafproces; zaken waarmee zij geen ervaring hebben. Ze worden ongevraagd deel van het juridische systeem waar ze vrijwel geen invloed op hebben. Uit de verhalen van de nabestaanden wordt duidelijk dat zij vanaf het moment dat zij horen dat hun naaste om het leven is gekomen door een misdrijf min of meer worden geëld door de gerechtelijke procedures. Zij hebben daarbij sterk de behoefte om alles over het politieonderzoek te horen. Daarnaast willen zij geïnformeerd worden over de juridische procedures en uitleg van begrippen en consequenties van bijvoorbeeld een TBS-advies. In de meeste gevallen is een familierechercheur beschikbaar, maar hij of zij kan en mag geen opsporingstechnische kennis met de nabestaanden delen. Als er een verdachte is, verschuift de aandacht van de nabestaanden naar het Openbaar Ministerie en de (pro forma) rechtszittingen. De ervaringen van de nabestaanden met politie en Openbaar Ministerie ten tijde van onderhavig onderzoek zijn over het algemeen positief in de zin dat zij de nabestaanden binnen de wettelijke mogelijkheden zoveel mogelijk hebben geïnformeerd en oog hebben gehad voor hun positie in het strafproces. De kritische geluiden van sommige nabestaanden spitsen zich toe op de bejegening door politie en officieren van justitie. Nabestaanden voelen zich in bepaalde gevallen niet serieus genomen of onheus behandeld, vinden dat de politie slecht of slordig onderzoek heeft gedaan of laks heeft gereageerd in bijvoorbeeld het teruggeven van spullen van de overledene. Een deel van de boosheid, zoals hiervoor besproken, komt voort uit deze frustraties van nabestaanden.

In de tweede plaats heeft het verloop van het strafproces implicaties voor de wijze en het moment waarop de nabestaanden toekomen aan de verwerking van het verlies. Het onderzoek van de politie en het proces dat daarop vaak volgt, nemen veel aandacht en tijd van de nabestaanden in beslag. De periodes rond de rechtszittingen ervaren de nabestaanden als heel zwaar en emotioneel. Het moment van de uitspraak en de uitspraak zelf zijn vanzelfsprekend spannend voor veel nabestaanden. Na het onherroepelijk worden van het vonnis, wat lang kan duren voor de nabestaanden, komen zij naar eigen zeggen pas echt toe aan rouwverwerking.

7.3 Hulp en ondersteuning

Uit de interviews komt duidelijk naar voren dat de casemanager de centrale figuur is geweest die de nabestaanden hulp en ondersteuning heeft geboden bij de gevolgen van het misdrijf. De inzet van de casemanager raakt veel gebieden. In de praktijk van het casemanagement lopen die gebieden door elkaar en zijn ze alleen in beschrijvende zin van elkaar te onderscheiden. Als de casemanager de nabestaanden bezoekt of belt, wordt er gesproken over het misdrijf, de stand van het opsporings- en strafproces, de sociale activiteiten, praktische en financiële zaken en de emotionele toestand van de nabestaanden. De behoeften van de

nabestaanden zijn het uitgangspunt voor het werk van de casemanager; de begeleiding kent een vraaggestuurde werkwijze. Sommige nabestaanden hebben voldoende aan het regelen van de financiële zaken, anderen stellen emotionele ondersteuning op prijs. Het werk van de casemanager is daarmee gevarieerd en in de praktijk is het maatwerk.

Psychisch en emotioneel

Wat betreft de psychische en emotionele gevolgen is de rol van de casemanager het met de nabestaanden praten over hun problemen. Slechts enkele nabestaanden willen dat niet omdat zij de emotionele kant van de zaak liever met hun naaste omgeving bespreken. De casemanagers luisteren naar de verhalen van de nabestaanden en tonen begrip voor hun soms hevige emoties. Ze leggen uit dat het normaal is om bepaalde emoties te hebben en geven praktische adviezen. De casemanager kan daarnaast doorverwijzen naar lotgenotengroepen, huisarts of psycholoog. Het beroep op de casemanager in verband met de psychische problemen lijkt groter te zijn naarmate de nabestaanden zelf niet over een sociaal vangnet beschikken en/of al problemen voor de gebeurtenis hebben.

Lichamelijk

Als de nabestaanden lichamelijke klachten hebben, is het vanzelfsprekend de huisarts die daar zorg voor draagt en beperkt de rol van de casemanager zich tot houden van de vinger aan de pols en zo nodig de nabestaanden motiveren om de huisarts of een andere hulpverlener te bezoeken.

Sociaal

Nabestaanden kunnen na het misdrijf grote moeite hebben om andere mensen te ontmoeten die hen vragen hoe het ermee gaat. In het onderzoek is duidelijk geworden dat de casemanagers een belangrijke taak hebben gehad in het motiveren van de nabestaanden om hun (sociale) leven weer op te pakken en het vermijdingsgedrag te doorbreken. Enerzijds gebeurt dat door de nabestaanden gerust te stellen dat dergelijk gedrag normaal is en erbij hoort en anderzijds door hen stap voor stap weer naar buiten te laten gaan, soms begeleiden de casemanagers hen daar actief bij.

Praktisch

Bij de financiële gevolgen bestaat de rol van de casemanagers er onder andere uit dat zij contacten hebben met schuldeisers en tot een afbetalings- of schuldsaneringsregeling trachten te komen. Soms is er voor het misdrijf al sprake van schuldproblematiek. Casemanagers ondersteunen ook bij het regelen van uitkeringen, pensioenen en verzekeringen. Nabestaanden van slachtoffers van levensdelicten kunnen te maken krijgen met media omdat het misdrijf landelijk bekend is. De rol van de casemanagers bestaat eruit dat zij de nabestaanden voorlichten over de media en uitleggen wat de voor- en nadelen zijn van eventuele mediacontacten.

Juridisch

De casemanager heeft in alle zaken die te maken hebben met het politieonderzoek en het strafproces voornamelijk een voorlichtende, adviserende rol gespeeld. De nabestaanden zijn in vrijwel alle gevallen – mondeling en met folders – geïnformeerd over de mogelijkheid tot het opstellen van een schriftelijke slachtofferverklaring, spreekrecht en schadevergoedings-trajecten. Ook is uitgelegd hoe het politieonderzoek gaat (op hoofdlijnen) en hoe de verdere rechtsgang verloopt. Om de belangen van de nabestaanden te behartigen, gaat de casemanager bijvoorbeeld met de nabestaanden mee naar het gesprek met de officier van justitie voorafgaand aan de zitting en begeleidt de nabestaanden bij het opstellen hun slachtofferverklaring. De casemanager fungeert als belangrijke schakel tussen nabestaanden enerzijds en politie en justitie anderzijds. De familierechercheurs informeren de nabestaanden overigens ook over het juridische aspect van de zaak. De nabestaanden vinden die dubbeling in de informatieverstrekking niet problematisch, eerder prettig, omdat veel informatie in de eerste fase na het misdrijf ‘langs hen heengaat’.

Naast de casemanager zijn er familieleden, partners, vrienden en bekenden die de nabestaanden kunnen helpen en bijstaan. Dat gebeurt in wisselende mate. Sommige nabestaanden doen een minimaal beroep op de casemanager, omdat zij beschikken over een sociaal netwerk dat hen kan opvangen. Anderen ontberen een sociaal netwerk of maken er liever geen gebruik van, omdat zij bijvoorbeeld van mening zijn dat de casemanager begrijpt wat ze meemaken en anderen niet. Familie en vrienden kunnen in emotioneel opzicht volgens de nabestaanden niet altijd omgaan met de situatie. De inzet van een casemanager die wel betrokken is, maar voldoende professionele afstand kan houden, is van toegevoegde waarde voor de nabestaanden.

7.4 Tevredenheid

De nabestaanden hebben in de interviews en nadien in de vragenlijst aangegeven wat zij van de ondersteuning van de casemanager vinden. Uit de interviews kan een grote mate van tevredenheid worden afgeleid. Het vraaggestuurde werken van de casemanager draagt hieraan mogelijk bij, alsook het gegeven dat de nabestaanden vooraf geen voorstelling hadden wat zij van de casemanager konden verwachten. De nabestaanden vinden de casemanager toegankelijk en betrouwbaar. Iemand met kennis van zaken die voor hen als een vertrouwenspersoon fungeert. De nabestaanden ervaren de bejegening door de casemanagers als respectvol en tactvol. Een en ander wordt bevestigd door hun scores in de vragenlijst.

De nabestaanden hebben door middel van cijfers een beoordeling gegeven van het werk van de casemanager op de diverse gebieden. De scores schommelen tussen de acht en negen op een schaal van tien. In de loop van de tijd geven enkele nabestaanden ook een onvoldoende, vooral voor juridische ondersteuning, maar dat zijn uitzonderingen.

Uit de gesprekken met de nabestaanden komt een duidelijke verklaring voor die tevredenheid naar voren: de casemanager overtreft in de kennis, kwaliteit, aanwezigheid waar nodig en in het begrip de verwachtingen van de nabestaanden volkomen. Belangrijk hierbij is dat de casemanager qua persoon de nabestaanden erg aanspreekt: er is een duidelijke ‘klik’ tussen de nabestaanden en de casemanager. De casemanagers staan altijd klaar voor de nabestaanden en ondersteunen hen op diverse manieren, variërend van het verlenen van hulp bij het regelen van de administratieve zaken tot de troostende arm om de schouder. *“Als de casemanager er niet was geweest dan was het leven veel en veel zwaarder geweest”*, aldus een nabestaande.

7.5 Verbeterpunten

Aan de nabestaanden is gevraagd of zij verbeterpunten konden noemen met betrekking tot de dienstverlening van de casemanager. Het standaardantwoord was dat de nabestaanden niet zouden weten wat er beter zou kunnen: alles verliep goed en naar wens. Men noemt wel verschillende aspecten in de dienstverlening die grotendeels het individuele niveau van de casemanager overstijgen.

Enkele nabestaanden benadrukken het belang van een snelle inzet van de casemanager. Over het algemeen is de casemanager snel in beeld, maar dat is niet altijd het geval geweest. Daarbij wordt opgemerkt dat de familierechercheurs een belangrijke rol spelen bij het verwijzen van nabestaanden naar SHN. De familierechercheurs moeten daarbij goed kunnen uitleggen wat de casemanager voor de nabestaanden kan betekenen, zodat de nabestaanden een overwogen keuze kunnen maken om de hulp van een casemanager al dan niet te accepteren.

In termen van communicatie en bekendheid pleit een aantal nabestaanden voor meer pr, zowel door SHN als door de politie die de nabestaanden beter moet informeren over de voorziening.

Sommige nabestaanden kregen te maken met wisseling van de casemanager of met tijdelijke afwezigheid van hun eigen casemanager wegens vakantie of andere omstandigheden. In beide gevallen waren de nabestaanden hier teleurgesteld over. Weliswaar was er begrip voor de situatie, maar omdat de nabestaanden vanaf de start gewend zijn geraakt aan hun eigen casemanager wordt een tussentijdse vervanging als vervelend ervaren. Daarbij komt dat de vervanger niet altijd van de hoed en de rand weet en daardoor – in het begin – op achterstand staat. Nabestaanden pleiten ervoor dat nieuwe casemanagers worden ingewerkt door ervaren collega’s en geleidelijk de taken kunnen overnemen van de casemanager waarvan zij afscheid moeten nemen. In de praktijk blijkt dit inmiddels ook de werkwijze van Slachtofferhulp Nederland te zijn.

Verder geeft een aantal nabestaanden aan een standaardlijst gemist te hebben van zaken waar ze aan moeten denken of op kunnen letten. In de gesprekken met de casemanager komen de vragen en behoeften wel aan de orde, maar de nabestaanden zouden daarnaast een lijst willen hebben als handvat en geheugensteun. Dat zou hen meer structuur bieden, zeker in de beginfase. Die wens ligt in lijn met de bevinding dat de casemanagers ten tijde van het onderzoek (vrijwel) geen gebruikmaken van een dienstverleningsplan dat zij in overleg met de nabestaanden op schrift stellen. Een dergelijk plan schept duidelijkheid en voorkomt dat er verkeerde verwachtingen worden gewekt. Ook om te evalueren hoe de dienstverlening is gelopen en welke lessen er voor de casemanager en Slachtofferhulp Nederland te leren zijn, verdient dit aanbeveling.

De afbouw van de contacten met de casemanager die bij alle nabestaanden in of voor de derde onderzoeksfase aan de orde is, wordt door bijna alle nabestaanden geaccepteerd. De interviews hebben geleerd dat de contactintensiteit en de contactfrequentie in de eerste fase na het misdrijf en rondom de rechtszittingen het hoogst zijn. Tegelijkertijd blijken de emotionele problemen van de nabestaanden geen lineaire lijn door de tijd te volgen. De emoties zijn rondom de zittingen heel sterk, maar zeker ook als de rechtszaak achter de rug is. In die laatste fase zijn de contacten met de casemanager nog niet altijd verbroken, maar de intensiteit van de contacten is vaak niet meer sterk. De nabestaanden worden in die fase nog sporadisch door de casemanager thuis bezocht. Juist in de fase waarin de zaak is afgehandeld en alle praktische zaken zijn geregeld, komen de nabestaanden in rustiger vaarwater, een fase waarin het verdriet en het gemis weer de ruimte krijgen om op de voorgrond te treden. Nazorg, ook in de vorm van huisbezoeken, zou in die fase voor bepaalde nabestaanden goed kunnen zijn.

Ten slotte nog een belangrijk aandachtspunt met betrekking tot het casemanagement. Het behoefte- of vraaggestuurde werken van de casemanager maakt dat het casemanagement een enigszins onbegrensd karakter kent. Daarbij komt dat casemanagers te maken kunnen krijgen met zaken die al eerder speelden bij de nabestaanden, maar door het delict pregnanter naar voren komen. Denk daarbij aan een schuldproblematiek die al langer bestaat en door het misdrijf verergert. Het kan lastig zijn voor de casemanager om te onderscheiden welke problemen ten gevolge van het misdrijf zijn ontstaan en welke problemen te maken hebben met het algemeen functioneren van de nabestaanden.

De casemanagers werken vraaggestuurd teneinde maatwerk te kunnen leveren en moeten daarbij de grenzen van zowel hun taak als persoon bewaken. Het gegeven dat het werk van de casemanager (emotioneel en sociaal) zwaar is, trekt een grote wissel op hen. Dit is terug te horen in de interviews met de nabestaanden, waarin zij soms in een latere fase aangeven geen beroep op de casemanager te willen doen *“omdat zij het al zo druk hebben”*.

Het opbrandrisico is, gezien het solistische karakter van het werk en de emotionele belasting van de casemanager, naar onze inschatting groot. Geconcludeerd kan worden dat de

persoon van de casemanager de kracht van het casemanagement is, maar tegelijkertijd ook de achilleshiel.

7.6 Epiloog

De voorziening voor nabestaanden van slachtoffers van moord en doodslag, het Casemanagement Levensdelicten, is gestart als een project maar gaandeweg het onderzoek landelijk uitgerold. Gedurende het project is het casemanagement verder ontwikkeld, zijn werkwijzen uitgekristalliseerd en casemanagers ervarener geworden. Van belang om vast te stellen, is dat ervaren opstartproblemen van het casemanagement als project niet hebben geleid tot ontevredenheid bij de nabestaanden.² Een verklaring daarvoor kan zijn dat de nabestaanden ook niet direct te maken hebben gehad met 'het project' als zodanig, maar enkel met de persoon van de casemanager. We mogen daarom concluderen dat de kracht van de voorziening in de casemanagers zit. Kritisch beschouwd, is het op basis van onderhavig onderzoek niet vast te stellen hoe het de nabestaanden was vergaan wanneer de casemanager er niet was geweest. Deze vraag vergt een ander onderzoeksdesign.

Opvallend is dat de onderzoeksgroep voor een belangrijk deel uit vrouwen bestaat. Vrouwen blijken ook de grootste groep te vormen die gebruikmaakt van de dienstverlening door de casemanagers van Slachtofferhulp Nederland. Een verklaring hiervoor kan zijn dat vrouwen over het algemeen een grotere behoefte aan emotionele steun hebben dan mannen (Ten Boom en Kuijpers, 2008).

De behoefte aan een vorm van crisismanagement bij deze specifieke doelgroep werd eerder door Ten Boom en Kuijpers (2008) vastgesteld. De casemanagers in onderhavig onderzoek blijken te voorzien in de behoefte van de nabestaanden om een vast aanspreekpunt te hebben, met kennis van zaken, die het overzicht houdt en hen voorlicht en ondersteunt in praktische en emotionele zin. De nabestaanden waarderen de begeleiding door een vaste casemanager gedurende het gehele traject. De tevredenheid van de nabestaanden is gekoppeld aan de individuele casemanagers. Daarmee staat of valt de voorziening voor nabestaanden van slachtoffers van levensdelicten met de persoon van de casemanager. Het borgen van de kennis en ervaringen van die personen is van essentieel belang.

Het geconfronteerd worden met een ernstig misdrijf zoals moord of doodslag heeft grote impact op de nabestaanden van de slachtoffers. Bij de nabestaanden in het onderzoek zien we dat zij met name in de eerste fase na het misdrijf opgeslokt worden door het regelen van praktische zaken en door het politieonderzoek en strafproces. Deze zaken vergen alle energie van de nabestaanden wat het verwerkingsproces belemmert (zie ook Armour, 2002 en Malone, 2007). De klachten die de nabestaanden ervaren ten gevolge van het misdrijf komen voor een deel overeen met de symptomen van een posttraumatische stressstoornis (PTSS). Volgens eerder onderzoek komt PTSS bij vrijwel alle nabestaanden van slachtoffers van levensdelicten voor (o.a. Zinzow et al., 2009).³ Wat onderhavig onderzoek voor Nederland uniek maakt, is dat hierin een groep nabestaanden van slachtoffers van levensdelicten twee tot drie jaar na het misdrijf is gevolgd. Daarmee is inzicht verkregen in de

ontwikkeling van de gevolgen van moord en doodslag in de eerste jaren na het levensdelict. Een positieve bevinding is dat het over het algemeen na twee tot drie jaar na het misdrijf beter gaat met de nabestaanden.

Omdat moord- en doodslagzaken langlopende zaken kunnen zijn, is het zinvol om de gevolgen van het misdrijf op langere termijn na te gaan. Nabestaanden kunnen later worden geconfronteerd met bijvoorbeeld proefverloven en uiteindelijk mogelijk ook met het weer op vrije voeten komen van de dader. Belangrijke vragen voor Slachtofferhulp Nederland zijn hoe zij adequaat kan reageren op deze ontwikkelingen en of het casemanagement daarin een rol moet vervullen.

Eindnoten

1. In de drie jaar dat het onderzoek heeft geduurd zijn er tien van de in totaal 62 nabestaanden uitgevallen. De redenen zijn bijvoorbeeld verhuizing naar het buitenland en niet meer reageren op het verzoek van de onderzoekers voor het tweede of derde interview.
2. Dit punt komt ook uitgebreid voren in het evaluatieonderzoek over de projectorganisatie (Van Wijk et al., 2012).
3. Zie hoofdstuk 1, paragraaf 1.2 voor meer literatuurreferenties.

Summary

Care for victims is a relatively recent phenomenon in our country. Not until the 1960s did society's and politics' attention for victims of crime grow. In the 1980s special agencies were created to support victims, called Victim Assistance Netherlands (SHN). Every year SHN provides help to over one hundred thousand victims. A few years ago it became evident that a group of surviving relatives of victims of violence were dissatisfied with the 'generic approach' of SHN. These surviving relatives felt that the assistance and support services did not adequately meet the needs and desires of this category of victims. The lack of knowledge of workers concerning mourning and coping with loss and the sometimes limited experience with the target group were missed not only by surviving relatives but by relief workers active in this particular field as well.

Case managers Murder and Manslaughter

In order to better meet the needs of surviving relatives of murder and manslaughter victims, SHN started a new service for this specific target group in the summer of 2007. Case managers are at the centre of this new service. Case managers are professional, paid employees of SHN. Immediately after a murder or manslaughter their services are mobilized to offer appropriate help and support to surviving relatives. The surviving relatives' needs and problems are mapped out and if necessary, case managers will call in specific support for surviving relatives in various areas. Important tasks include offering practical assistance, supporting surviving relatives during the entire process of investigation and criminal proceedings, arranging legal assistance, offering counseling for coping with trauma and loss, and functioning as an intermediary with regard to criminal law partners, employers and social security authorities. The case manager will remain the surviving relatives' contact person for an extended period of time, i.e. until a few months after the sentence has become irrevocable when a suspect has been arrested. If the perpetrator remains unknown, assistance will usually continue as long as the contacts contribute in a positive way to reducing or removing the effects of the crime. This service for surviving relatives of murder and manslaughter victims was initially introduced in three SHN pilot regions. Since 2010 the case

manager Murder and Manslaughter has existed as a national service and by mid 2012 there were sixteen case managers in all.

The SHN service for surviving relatives of murder and manslaughter victims aims to improve assistance and support to the surviving relatives of the victims of such crimes. Commissioned by the Scientific Research and Documentation Centre (WODC) of the Ministry of Safety and Justice, Bureau Beke conducted a study into the impact of murder and manslaughter on the surviving relatives of the victims, their need of support and the extent to which case managers met those needs.

The following research question is central to this study:

What are the effects of murder and manslaughter on the surviving relatives of victims and to what extent do case managers Murder and Manslaughter meet their needs?

Research methods

The research is a longitudinal study in which a group of surviving relatives of crime and manslaughter victims were followed for two or three years after the crime. It started in March 2009 and was completed in May 2012. The case managers were asked to request the surviving relatives of victims of murder and manslaughter whom they counseled, to cooperate in this study. This recruitment resulted in a research group consisting of 62 surviving relatives (43 females and 19 males) concerning 42 murder and manslaughter cases. Approximately one third of the respondents were the victims' mothers.

Interviews

The interviews with the surviving relatives were central to our research. To gain insight into the course of effects and problems that surviving relatives of murder and manslaughter victims are up against, extensive interviews were conducted on several occasions at one year intervals. The interviews took place in 2009, 2010, 2011 and 2012. Our goal was to interview all surviving relatives twice and half of the group a third time. 62 surviving relatives took part in the first series of interviews. One year later 57 surviving relatives participated a second time and 25 surviving relatives were interviewed a third time. The response rates slightly decreased in the second and third interviews: From 100 to 92 to 83 percent. Non response in the two follow-up phases included surviving relatives who could no longer be reached or who did not respond to requests to make an appointment.

The interviews were conducted using semi-structured questionnaires. The main topics included information regarding the crime, emotional, legal and practical problems and an assessment of the case manager.

Questionnaires

After every interview the surviving relatives were requested to complete a written questionnaire. This questionnaire – which consisted of two parts – was then sent on to them. The first part concerned the Brief Symptom Inventory (BSI), an instrument designed to measure an individual's psychological functioning and to get an impression of the nature and severity of their symptoms. The BSI consists of 53 items and covers nine symptoms relating to the surviving relatives' psychological condition which can be compared with the scores of standard groups.

The second part of the questionnaire asked surviving relatives to rate their satisfaction with different areas of life and with the different aspects of the service provided by the case managers.

In the first phase nearly all respondents completed the questionnaire: The response rate was 90 percent. In the second and third measurements the response rate decreased slightly to 81 and 73 percent respectively. The non response was partly due to the non response to the interviews.

The impact of the crime

The impact of the crime on the surviving relatives of murder and manslaughter victims may be felt in several areas. First, the psychological and emotional and physical effects will be discussed, followed by the social, practical and legal effects.

Psychological and emotional effects

In the interviews the surviving relatives stated that anger was the emotion most felt. They were angry, furious even because of the injustice the perpetrator had done to them by taking away their loved ones, but sometimes they were angry with the police and other authorities as well because they felt they had not acted adequately. In addition, the surviving relatives experienced intense feelings of grief, sometimes expressed in fits of crying. Sometimes grief sunk in slowly and became worse and worse over time. The surviving relatives also mentioned sleeping disorders and fears as direct effects of the crime. Fears were diverse, but were always related to the crime. A minority of the surviving relatives expressed feelings of guilt and revenge towards the victim and the perpetrator respectively. Finally, some surviving relatives also mentioned feelings of depression or spoke in terms that are indications of depression.

From the first BSI test it could be concluded that male surviving relatives compared with males in general – showed significantly more somatic symptoms, depression, hostility, paranoid thoughts and psychoticism symptoms during the first phase after the crime. No differences were found with respect to the other symptoms, such as fears. Compared to a(n) (outpatient) group of patients, male surviving relatives had fewer complaints in other problem areas such as interpersonal sensitivity, a depressed state of mind, fears and psychoti-

cism. Surviving relatives' total scores were lower than the scores of patients in this respect, which can be considered an indication of better psychological health.

The female surviving relatives' scores were significantly higher on all items than those of women in general. It was striking that the female surviving relatives were hardly distinguishable from the group of patients; female surviving relatives only scored significantly lower with respect to interpersonal sensitivity.

With the passage of time the psychological effects, in particular grief and fears, became less intense. 'It wears off', as one survivor put it. They slowly recovered, as was evident from the interviews, the surviving relatives' own grading of their psychological functioning and their BSI scores. On the other hand, feelings of loss and, for some surviving relatives, anger with the perpetrator as well, grew over the years. An important marking point in time was the end of the criminal trial. Until then the surviving relatives needed all their energy for the criminal trial (often followed by an appeal); when everything had come to an end 'they got around to themselves' and then they realized that their loved ones were not coming back. In the cases in which the perpetrator remained unknown, the surviving relatives finally seemed to resign to the fact that no one would be convicted for the crime. The surviving relatives felt life after the crime was not the same anymore: 'Living has become surviving, in a way.'

Physical effects

Nearly all surviving relatives experienced one or more physical problems as a result of the crime. These were new problems or symptoms the surviving relatives already had but which grew worse as a result of the crime. Headache was the most frequently mentioned symptom. In addition, surviving relatives mentioned fatigue, loss of appetite, stomach and bowel problems and heart problems. Some surviving relatives took up smoking (again or more heavily). With the passage of time the physical effects became less severe but could last a long time and could become really intense again at times, particularly around the time of the court sessions.

Social effects

During the first phase following the crime many surviving relatives showed some kind of avoidance behaviour. They did not like third parties to talk to them about what had happened, because they found it too difficult to talk about it. Another reason was that they wanted to avoid third parties' well-meant remarks. Other reasons to avoid third parties were related to the perpetrator, who sometimes lived in the same neighbourhood as the surviving relatives themselves. This avoidance behaviour weakened in the course of time and eventually disappeared. Avoiding third parties is in a sense a natural reaction of the surviving relatives, a form of selfpreservation. Right after the crime the surviving relatives did not feel up to communicating with third parties or they did not know how to respond to questions. They felt paralyzed because of the crime. The solution was for them often liter-

ally stepping outside their own homes and slowly learning to get out and about with other people.

Practical effects

Nearly all surviving relatives experienced financial effects as a result of the crime (funeral expenses, for example). This was not considered an insurmountable problem by most people. Such expenses were usually compensated by insurance companies and funds such as the Violent Offences Compensation Fund (Schadefonds Geweldsmisdrijven). Some surviving relatives did get into financial problems, among other things because of losing one income. Apart from a few exceptions, these financial effects of the crime dissolved over time.

Media attention in the aftermath of the crime was experienced as a problem by a quarter of the surviving relatives because they had been harassed by journalists. Nearly all surviving relatives were greatly bothered with the way in which 'their' case had been treated by the media, for instance because of the incorrect information given about the circumstances of the crime, the victim or the perpetrator. Only few people tried to tell the 'true' story through the media; other people tried to ignore the news altogether. The interviews showed that the media coverage was a major source of annoyance and sometimes anger as well. The surviving relatives felt wronged and continued to be confronted with what had happened against their will. With the passage of time media attention ebbed away completely.

A large part of the surviving relatives experienced administrative problems as a result of their family member's death (including sorting out papers, cancelling contracts, arranging the funeral, selling the house). These were emotional matters to them. The bureaucratic attitude of some authorities made matters even worse. Many examples were mentioned in the interviews from which it became clear that surviving relatives felt misunderstood by authorities or felt little understanding was shown for their situation. The administrative aftereffects were largely dissolved with the passage of time, but even in the third year after the crime situations could arise such as receiving bills meant for the deceased.

Legal effects

The legal effects for the surviving relatives were big. Firstly because they were quite suddenly confronted with a police investigation and a criminal trial; things they had no experience with. Against their will they became part of the legal system, a system they had hardly any influence on. The stories of the surviving relatives made clear that from the very first moment they were told that their loved ones had died as a result of a crime, legal procedures more or less took over their lives. They strongly felt the need, however, to learn everything pertaining to the police investigation. In addition, they wanted to be informed about legal procedures and legal terminology to be explained to them, including information on the implications of a so-called TBS advice (an advice with respect to perpetrators who are sentenced to be detained during Her Majesty's pleasure). In most cases a family police officer was available; because of their tasks and roles these officers did not know anything about

the investigation or did not tell anything about it to the surviving relatives. If there was a suspect, the surviving relatives' attention shifted to the Public Prosecution Service and the (pro forma) sessions. In general, the surviving relatives' experiences with police and Public Prosecution Service at the time of the investigation were positive, in the sense that police and Public Prosecution Service had informed the surviving relatives as much as they were allowed to within the legal boundaries and had had an eye for their interests in the criminal proceedings. Some of the surviving relatives, however, were critical of the way they were treated by police and Public Prosecution Service. These surviving relatives felt they had not been taken seriously in certain cases or had been treated rudely, thought that the police's investigation was bad or sloppy, or that the police were lax in returning the deceased's possessions, for example. Part of the anger many surviving relatives felt originated from these frustrations.

Secondly, the course of the judicial side of the crime had implications for how and when the surviving relatives got around to coping with the loss of their loved ones. The police investigation and the trial that often followed took a lot of the surviving relatives' time and attention. The time around the court sessions was experienced as being very difficult and emotional by the surviving relatives. It stands to reason that the moment of the sentence and the sentence itself were tense occasions for most surviving relatives. The respondents said that not until after the sentence had become irrevocable, which could take a long time, did they really get around to coping with their grief.

Assistance and support

Most interviews clearly indicated that the case manager was the central person who offered the surviving relatives assistance and support in the aftermath of the crime. The case managers were active in many areas. In the practice of case management, these areas overlapped and could only be distinguished from one another for descriptive purposes. Whenever case managers paid a visit or made a telephone call to surviving relatives, the crime, the state of affairs concerning the investigation and trial, social activities, practical and financial matters and their emotional state were discussed. The surviving relatives' needs were guiding the case manager's work: The assistance and support provided was demanddriven. Some surviving relatives only required help to settle financial matters, others appreciated the emotional support.

Psychological and emotional support

As to the psychological and emotional effects it is the case manager's job to discuss the surviving relatives' problems with them. Only a few surviving relatives did not like to go into this because they preferred to discuss the emotional side of the matter with close friends and relatives.

The case managers listened to the surviving relatives' stories and showed understanding for their sometimes fierce emotions. They explained that it was only normal to feel certain emotions and gave practical advice. In addition, case managers could make referrals to grief support groups, GPs or psychologists. The appeal to case managers with respect to psychological problems seemed to be bigger when surviving relatives did not have a social safety net themselves or already had problems before the loss.

Physical support

If the surviving relatives had any physical complaints, GPs in particular took care of that and the case manager's role was limited to keeping an eye on things and if necessary motivate the surviving relatives to consult their GPs or other relief workers.

Social support

Sometimes surviving relatives found it very difficult to meet people who asked them how they were doing after the crime. Our research made clear that the case managers had an important task in motivating surviving relatives to take up their (social) lives again and stop their avoidance behaviour. On the one hand this was done by reassuring the surviving relatives that such behaviour was only natural and on the other hand by gradually encouraging them to step outside their own homes. Sometimes case managers actively supported them in doing so.

Practical support

Concerning the financial effects it was the case manager's task to contact creditors and try and reach an payoff scheme or debt repayment scheme. Case managers also helped with weighing the advantages and disadvantages of choices and decisions, including application for social security and retirement benefits, and insurance policies. Furthermore, the case managers played a role when applying for compensation with organizations such as the Violent Offences Compensation Fund.

Surviving relatives of murder or manslaughter victims may have to deal with the media whenever the crime is covered nationwide. In this respect, it was the case managers' role to advise the surviving relatives about the media and explain what the advantages and disadvantages were of any media contacts.

Legal support

The case managers played a mainly informative role with respect to the police investigation and the criminal proceedings. In nearly all cases the surviving relatives were informed – orally and by means of leaflets – of the possibility to write a victim impact statement, of their right to speak and compensation procedures. Also, the police investigation process was outlined in general terms and the court procedure was explained to them. In order to look

after the interests of the surviving relatives, the case managers accompanied them to meetings with the Public Prosecutor previous to a court session and helped them to write their victim impact statement. The case manager functioned as an important link between the surviving relatives on the one hand and the police and judicial systems on the other hand. The family police officers advised the surviving relatives on the legal aspects of the case as well. The surviving relatives did not consider this double information a problem. Quite the reverse, since a lot of information in the first phase after the crime 'did not sink in'.

Besides the case manager there are relatives, partners, friends and acquaintances that are able to help and support surviving relatives. Our research showed that this happened in varying degrees. Some surviving relatives appealed to the case managers hardly at all, since they had a social network that could support them. Other surviving relatives did not have such a social network or preferred not to use it, because they felt that the case manager understood what they were going through and other people did not, for example. The surviving relatives stated that their families and friends were not always emotionally able to cope with the situation. The availability of a case manager who knew what they were going through, yet was able to maintain sufficient professional distance, meant added value to the surviving relatives.

Satisfaction

The surviving relatives stated in the interviews and in the questionnaires their opinions of the case manager's support. The interviews showed that the level of satisfaction can be considered high. The case manager's demand-driven approach may have been a contributory factor, as well as the fact that beforehand surviving relatives had no idea of what to expect from case managers. The surviving relatives thought the case manager accessible and reliable; a person who was knowledgeable and who functioned as a confidential advisor. The surviving relatives felt the case managers treated them with respect and tact. All this was confirmed by their scores in the questionnaires. Surviving relatives rated the work of the case managers in various areas by means of grades. The scores varied between eight and nine on a scale of one to ten. Over time some surviving relatives gave insufficient grades, in particular with regard to legal support, but they were exceptions.

From conversations with the surviving relatives it became clear why the level of satisfaction was so high: the case managers completely surpassed the expectations of the surviving relatives as to knowledge, quality, presence if needed, and understanding. An important factor in all this was that the case managers' personalities greatly appealed to the surviving relatives: As already stated, there was a 'click' between the surviving relatives and the case managers. The case managers were always standby and supported them if and whenever necessary, from providing help when having to deal with administrative matters to offering comfort.

Points of attention

The surviving relatives were asked whether they could name points for improvement with respect to the case managers' help and support. The most common answer was that they had no idea what could be improved. Several aspects regarding help and support that were mentioned largely exceeded the case manager's individual level. The surviving relatives suggested the following points for improvement or attention:

- Case managers should contact surviving relatives after the crime as soon as possible (when case management was first introduced it sometimes took quite some time).
- Police should be able to explain to the surviving relatives what the case manager is able to do for them in detail.
- Changing case managers should be avoided as much as possible.
- Some people would like a standard list of things to remember or pay attention to.
- Surviving relatives experience strong emotions not only in the period of time before, but certainly after the trial as well. Contact with the case manager is less intensive after the trial. Some surviving relatives' need of contact with and emotional support from the case manager was greater during that period of time.

Epilogue

Case management, the service for surviving relatives of murder and manslaughter victims, started as a project, but it was gradually implemented nationwide during the time of the study. In the project phase case management developed further, working methods crystallized and case managers acquired more experience. It is important to state clearly that problems experienced in the initial phase of case management as a project did not cause dissatisfaction among the surviving relatives. This might be explained by the fact that surviving relatives did not directly come into contact with the 'project' as such, but only with the individual case managers. We can therefore conclude that the strength of the service lies in the individual case managers themselves. If we look at it in a critical way, it is impossible to determine on the basis of this study how surviving relatives would have fared if the case managers had not been there. To answer this question a different research design is needed.

The case managers in this study turned out to provide in the surviving relatives' need for a permanent contact person who is knowledgeable, keeps track of the situation and informs and supports them in practical and emotional respect. The surviving relatives appreciated being counseled by the same case manager throughout the entire procedure. The surviving relatives' satisfaction was linked to the individual case managers. This means that this service for surviving relatives of murder and manslaughter victims is entirely dependent on the individual case managers. It is vitally important to safeguard the knowledge and experience of the case managers.

Being confronted with a serious crime such as murder or manslaughter has an enormous impact on the victims' surviving relatives. What makes this research study unique for the

Netherlands is that a group of surviving relatives of murder and manslaughter victims was followed for two or three years after the crime. Thus we gained insight into the development of the effects of murder and manslaughter during the first few years following the crime. A positive finding is that in general surviving relatives were doing better two to three years after the crime.

Since murder and manslaughter cases may take up a long time, it is advisable to monitor the long-term effects of the crime. At a later stage surviving relatives may be confronted with probationary leave and eventually even with the perpetrator being released. Important questions for SHN remain how to deal with such developments in an adequate way and whether case management should play a role in this respect.

Geraadpleegde literatuur

Amick-McMullan, A. E., D. G. Kilpatrick & H.S. Resnick (1991). Homicide as a risk factor for PTSD among surviving family members. In: *Behavior modification*, jaargang 15, nr. 4, 545-559.

American Psychiatric Association (2000). *Diagnostic and Statistical Manual of Mental Disorders: DSM-IV*, ed 4 text revision. Washington: American Psychiatric Association.

Armour, M. (2002). Experiences of Covictims of Homicide. Implications for Research and Practice. In: Trauma, *Violence & Abuse*, jrg. 3, nr. 2, 109-124.

Asaro, M.R. (2001). Working with adult homicide survivors, Part I: Impact and sequelae of murder. In: *Perspectives in Psychiatric Care*, jaargang 6, nr. 3, 18-26.

Asaro, M.R. & P.T. Clements (2005). Homicide bereavement: A family affair. In: *Journal of Forensic Nursing*, jaargang 1, nr. 3, 101-106.

Boom, A. ten & K.F. Kuijpers (2008). *Behoeften van slachtoffers van delicten. Een systematische literatuurstudie naar behoeften zoals door slachtoffers zelf geuit*. Den Haag: Boom Juridische uitgevers.

De Beurs, E. (2008). *Handleiding bij de Brief Symptom Inventory handleiding*. Leiden: Pits Publishers.

Derogatis LR. (1975). *The Symptom Checklist-90-R*. Baltimore MD: Clinical Psychometric Research.

Dijk, J.J.M. van (1997). Het victimologische perspectief in verleden, heden en toekomst. In: *Tijdschrift voor criminologie*, jaargang 39, nr. 4, 292-309.

Dijk, J.J.M. van, M.S Groenhuijsen & F.W. Winkel (2007). Victimologie, Voorgeschiedenis en stand van zaken. In: *Justitiële Verkenningen*, jaargang 33, nr. 3, 9-29.

Faber, W. & A. van Nunen (2002) *Het ei van Columbo? Evaluatie van het project financieel rehercheren*. Oss: Faber organisatievernieuwing B.V.

Freeman , L., D. Schaffer & H. Smith (1996). Neglected Victims of Homicide: The Needs of Young Siblings of Murder Victims, *American Journal of Orthopsychiatry*, vol. 66, nr. 3, 337-345.

Hertz, M.F., D. Prothrow-Stith, D & C. Chery (2005). Homicide survivors: research and practice implications. In: *American journal of preventive medicine*, volume 29, nr. 5S2, 288-295.

Horne, C. (2003). Families of homicide victims: Service utilization patterns of extra- and intrafamilial homicide survivors. *Journal of Family Violence*, 18(2), 75-82.

Implementatieplan projectsubsidie 'een verhaal apart' (2007).

Kaltman, S., & G.A. Bonanno (2003). Trauma and bereavement: Examining the impact of sudden and violent deaths. *Journal of Anxiety Disorders*, 17(2), 131-147.

Kastelein, J. (1990). *Modulair organiseren, tussen autonomie en centrale beheersing*. Groningen: Wolters-Noordhoff.

Keijser, J. de (2004). Gecomplieerde rouw: Diagnostiek en behandeling. In: *Tijdschrift voor psychotherapie*, volume 30, 100-116.

Lamet, W. & K. Wittebrood (2009). *Nooit meer dezelfde. Gevolgen van misdrijven voor slachtoffers*. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau/WODC.

Liem, M., J. van Wilsem, P. Smit & P. Nieuwbeerta (2012). De daling van moord en doodslag in Nederland. In: *Tijdschrift voor Criminologie*, 45, 1, 18-32. Den Haag: Boom Lemma.

Malone, L. (2007). In the aftermath: Listening to people bereaved by homicide. In: *Probation Journal: The Journal of Community and Criminal Justice*, vol. 54, 4, 383-393.

Ministerie van Justitie (2007). *Beleidsdoorlichting Slachtofferbeleid*. Den Haag.

Mueser, K.T., Bond, G.R., Drake, R.E. & S.G. Resnick (1998). Models of community care for severe mental illness: A review of research on case management. In: *Schizophrenia Bulletin*, 24 (1), 37-74.

Murphy, S. A. (1996). Parent bereavement stress and preventive intervention following the violent deaths of adolescent or young adult children. In: *Death Studies*, jg. 20, nr. 5, 441-452.

Murphy, S. A. (1999a). PTSD Among Bereaved Parents Following the Violent Deaths of Their 12-to 28-Year-Old Children: A Longitudinal Prospective Analysis. In: *Journal of Traumatic Stress*, jg. 12, nr. 2, 273-289.

Murphy, S. A. (1999b). Changes in parents' mental distress after the violent death of an adolescent or young adult child: a longitudinal prospective analysis. In: *Death Studies*, jg. 23, nr. 2, 129-159.

Murphy, S. A., L. C. Johnson, I. J. Chung & R. D. Beaton (2003). The Prevalence of PTSD Following the Violent Death of a Child and Predictors of Change 5 Years Later. In: *Journal of Traumatic Stress*, jg. 16, nr. 1, 17-28.

Nieuwenhuis, A. & H. Ferwerda (2010). *Tot de dood ons scheidt. Een onderzoek naar de omvang en kenmerken van moord en doodslag in huiselijke kring*. Arnhem: Bureau Beke.

Nieuwbeerta, P. & Leistra, G. (2004). *Moord en doodslag in Nederland, 1992-2001. Bevolkingstrends, 2e kwartaal 2004*. Centraal Bureau voor de Statistiek.

Openbaar Ministerie, Politie en NFI (2005). *Versterking opsporing en vervolging: naar aanleiding van het evaluatierapport van de Schiedammer parkmoord*. Den Haag.

Paterson, A., P. Dunn, K. Chaston & L. Malone (2006). *In the aftermath. The support needs of people bereaved by homicide: a research report*. London: Victim Support.

Parkes, C.M. (1993). Psychiatric Problems Following Bereavement by Murder or Manslaughter, In: *The British Journal of Psychiatry*, volume 162, 49-54.

Pemberton, A., I. Vande Walle & R. Dabekausen (2006). *Een verhaal apart: notitie fact findingonderzoek*. Utrecht: Slachtofferhulp Nederland.

Rando, T. (1996). Complications in mourning traumatic death. In K. Doka (Ed.), *Living with grief after sudden loss: Suicide, homicide, accident, heart attack, stroke*. Bristol, PA: Taylor & Francis.

Riches, G. & P. Dawson (1998). Spoiled Memories: Problems of Grief Resolution in Families Bereaved through Murder, *Mortality*, vol. 3, nr. 2, 143-159.

Rock, P. (1998). *After Homicide. Practical and Political Responses to Bereavement*. New York: Oxford University Press Inc.

Rynaerson, E.K. (1984). Bereavement after homicide: a descriptive study. In: *American Journal of Psychiatry*, 141(11), 1452-1454.

Slachtofferhulp Nederland, Jaarverslag 2009 (2010). Utrecht: juni.

Thompson, M.P., F.H. Norris & R. B. Ruback (1998). Comparative Distress Levels of Inner-City Family Members of Homicide Victims. In: *Journal of Traumatic Stress*, volume 11, nr. 2, 223-242.

Vessier-Batchen, M. & D. Douglas (2006). Coping and complicated grief in survivors of homicide and suicide decedents. In: *Journal of Forensic Nursing*, volume 2, nr. 1, 25-32.

Wijk, A.Ph.,van, I. van Leiden & H.B. Ferwerda (2012). *Casemanagement levensdelicten. Een evaluatie van het project 'Voorziening voor nabestaanden van slachtoffers van levensdelicten' van Slachtofferhulp Nederland over de periode 2008-2010*. Arnhem: Bureau Beke.

Zinzow, H.M., A.A. Rheingold, A.O. Hawkins, B.E. Saunders & D.G. Kilpatrick (2009). Losing a Loved One to Homicide: Prevalence and Mental Health Correlates in a National Sample of Young Adults. In: *Journal of Traumatic Stress*, volume. 22, nr. 1, 20-27.

Bijlagen

Bijlage 1 - Profiel casemanager

Bron: Handboek casemanagement levensdelicten (Slachtofferhulp Nederland)

Doel van de functie

Het verlenen van diensten aan nabestaanden van slachtoffers van moord en doodslag in de eerste ring (partners, (pleeg)ouders, (pleeg)kinderen en broers en zussen) binnen één van de zeven regio's in Nederland, teneinde hen op praktisch, juridisch en emotioneel gebied de benodigde ondersteuning te bieden.

Organisatorische positie

De Casemanager ontvangt hiërarchisch leiding van de Regiodirecteur en functioneel van de Projectleider Casemanagement. De Casemanager geeft zelf geen leiding.

Resultaatgebieden

1. Regie acute/eerste fase (0-5 dagen) voeren
 - Registreert de binnengekomen vraag (komt binnen via reguliere systeem, familie-rechercheur of piketdienst), en informeert de Regiodirecteur en het hoofdkantoor hierover;
 - Bepaalt het tijdstip van het eerste bezoek op basis van urgentie (acuut of volgende dag);
 - Voert met de nabestaanden het intakegesprek, zo nodig met de familierechercheur: Fungeert als contactpersoon voor de familierechercheur en voor de contactpersoon van het Openbaar Ministerie op basis van het protocol;
 - Activeert indien nodig de contacten met de netwerkpartners;
 - Voorziet de nabestaanden van urgente praktische (financiële en organisatorische) en emotionele hulp, en maakt afspraken met de nabestaanden over de taakverdeling.

Resultaat: Regie tijdens opstartfase gevoerd, zodanig dat nabestaanden tijdens eerste 24/48 uur zijn opgevangen en van de benodigde begeleiding en ondersteuning zijn voorzien.

2. Onderzoeksfase opstarten en begeleiden
 - Analyseert de situatie van de nabestaanden (sociale context, aard gebeurtenis etc.) en bepaalt de behoefte aan ondersteuning van de nabestaanden;
 - Stelt, op basis van behoeften nabestaanden, een plan van aanpak op en bespreekt deze samen met de familierechercheur en de nabestaanden;
 - Fungeert langdurig als contactpersoon voor nabestaanden: vervult de rol van vertrouwenspersoon;

- Onderhoudt contacten met justitie gedurende de rechtsgang;
- Regelt voorkomende praktische en organisatorische zaken (zoals aanspraak maken op begrafenisvergoeding, informatie over schadevergoedingsmogelijkheden en adviseert nabestaanden hierover);
- Ondersteunt nabestaanden tijdens het strafrechtelijke proces; bereidt hen hierop voor, geeft uitleg over het strafrechtelijke proces, en begeleidt bij voeging, ssv en spreekrecht;
- Begeleidt nabestaanden bij de afspraak met de officier van justitie en begeleidt hen naar de zitting;
- Vervult een intermediaire functie tussen nabestaanden en externe partijen (politie, huisarts, uitkeringsinstanties, etc.);
- Begeleidt nabestaanden naar andere instanties;
- Bezoekt de pro forma zitting ter informatie van de nabestaanden en voor eigen informatievoorziening t.b.v. dienstverlening richting nabestaanden;
- Is betrokken bij de werving van gespecialiseerde vrijwilligers die door de teamleiders worden geworven;
- Neemt in voorkomende gevallen deel aan veiligheidsoverleg en preventie activiteiten op dat gebied, zoals PSHOR, psychosociale hulp, nazorg en rampen.
- Raadpleegt de helpdesk bij niet vaak voorkomende situaties/vragen;
- Bewaakt de dienstverlening en evalueert na afronding van de rechtszaak; maakt vervolgfafspraken ten aanzien van de dienstverlening en bouwt de frequentie van het contact af.

Resultaat: Onderzoeksfase opgestart en begeleid, zodanig dat op basis van het plan van aanpak de gerealiseerde hulpverleningsdoelstellingen zijn behaald.

3. Dossiers bijhouden

- Rapporteert en archiveert de administratie van cliënten;
- Maakt na afloop van ieder gesprek een gespreksverslag en legt beslisnotities vast;
- Archiveert alle relevante en voorkomende stukken;
- Maakt een schriftelijk verslag van alle telefonische overleggen.

Resultaat: Dossiers bijgehouden, zodanig dat deze correct, tijdig en actueel zijn opgenomen in de daartoe bestemde systemen.

4. Contacten onderhouden

- Draagt zorg voor bekendheid en positionering van de organisatie bij (potentiële) netwerkpartners door middel van voorlichting, presentaties, bijeenkomsten;
- Neemt deel aan het driehoeksoverleg tussen politie, OM en Slachtofferhulp Nederland inzake het casemanagement.

Resultaat: Contacten onderhouden, zodanig dat netwerkpartners op de hoogte zijn en blijven van de dienstverlening, en de organisatie stevig verankerd is.

5. Dienstverlening optimaliseren

- Signaleert ontwikkelingen op het vakgebied of op de sociale kaart;
- Signaleert mogelijke knelpunten betreffende de directe hulpverlening en bespreekt deze;
- Houdt de eigen deskundigheid op peil;
- Neemt deel aan werkoverleg van het team, intervisie, persoonlijke werkbegeleiding en casuïstiekbespreking;

Resultaat: Dienstverlening geoptimaliseerd, zodanig dat cliënten zo effectief en efficiënt mogelijk kunnen worden geholpen.

6. Profiel van de functie

Kennis

- HBO werk- en denkniveau richting sociaaljuridische en/of psychosociale dienstverlening;
- Aanvullende trainingen op gebied psychosociale hulpverlening;
- Kennis van het brede werkveld van Slachtofferhulp Nederland;
- Kennis van de sociale kaart;
- Kennis van strafrecht en civiel recht.

Competenties

- Sensitiviteit
- Inventiviteit en creativiteit
- Flexibiliteit
- Betrokkenheid
- Sociale en communicatieve vaardigheden
- Representativiteit
- Reflecterend vermogen

Bezwarende werkomstandigheden

- Beschikbaarheid/bereikbaarheid gedurende 24 uur per dag voor nabestaanden tijdens de acute/eerste fase (0-5 dagen);
- Deelname aan de 24-uurs bereikbaarheidsdienst (conform het geldende rooster);
- Emotionele belasting.

Bijlage 2 - Vragenlijst interviews nabestaanden

1. Basisinformatie: de nabestaande en het misdrijf

- 1.1 Een korte beschrijving van de gebeurtenis**
Slachtoffer, dader, type feit, omstandigheden, moment, etc.
- 1.2 De relatie van de nabestaande met het slachtoffer**
Ouder, kind, broer, zus, man, vrouw, etc.
- 1.3 De huidige status van de zaak**
H Bekende dader, politieonderzoek, strafzaak

2. Contact en afspraken

- 2.1 Hoe bent u op de hoogte gesteld van de nieuwe dienstverlening van SHN voor nabestaanden van moord en doodslag (casemanager)?**
Informatiebron: lotgenotengroepen, politie, SHN, casemanager zelf, folder, derden, media, etc.
- 2.2 Op welke wijze en op welk moment bent u met de casemanager in contact gekomen?**
Routing: politie, de servicelijn van SHN, rechtstreeks benaderd door casemanager
Procesmatig: betrokkenen, moment, telefonisch of live, wijze van bejegening, wijze van benadering direct of via omwegen/via veel kanalen et cetera
NB
0 Het is de bedoeling dat de CM de nabestaanden samen met (2) FR(s) direct na het misdrijf bezoekt (feitelijk binnen 3 uur na misdrijf of vondst)
- 2.3 Op welke wijze en in hoeverre heeft de CM u geïnformeerd over de aspecten van de dienstverlening en de taken van de casemanager?**
NB
0 de CM dient de folder te overhandigen
0 de CM dient de nabestaande uit te leggen wat zijn/haar taken zijn (emotionele, praktische en juridische ondersteuning)
- 2.4 Hoe kijkt u terug op de informatieverstrekking over de voorziening voor nabestaanden en de contactlegging?**
Routing, volledigheid, tevredenheid, voldoende op dat moment of hogere verwachtingen
- 2.5 Zijn er afspraken met u gemaakt over de intensiteit en lengte van de begeleiding door de CM, zo ja welke?**
H
NB
0 de CM begeleidt de nabestaande in de regel tot na het hoger beroep of een cassatie met daarna eventueel nog enkele contactmomenten
- 2.6 Zijn er vooraf afspraken met u gemaakt over de bereikbaarheid van de CM, zo ja welke?**
NB

0 de CM moet in de acute fase (eerste week of eventueel langer) 24 uur per dag bereikbaar zijn

0 de CM moet via telefoon en mail snel bereikbaar zijn

2.7 Hoe heeft u de bereikbaarheid van de casemanager en de contacten met hem of haar ervaren?

H Zijn de afspraken nagekomen?

3. Problemen, behoeften en hulp – psychisch en emotioneel

3.1 Heeft u psychische problemen ervaren ten gevolge van de gebeurtenis, zo ja welke?

H Hoe hebben deze problemen zich in tijd en in relatie tot gebeurtenissen ontwikkeld

Mogelijke psychische en emotionele gebieden

- Angsten
- Slapeloosheid
- Eenzaamheid
- Depressie
- Huilbuien
- Wraakgevoelens
- Schuldgevoelens
- Boosheid
- Overige, namelijk:

3.2 Heeft u behoefte op dit vlak ervaren, zo ja welke?

H Hoe hebben deze behoeften zich in tijd en in relatie tot gebeurtenissen ontwikkeld

3.3 Op welke wijze heeft de casemanager voorzien in de benodigde emotionele en psychische ondersteuning?

NB: de CM moet als emotionele steun fungeren en de hulpverlening coördineren en moet:

0 Persoonlijke gesprekken voeren met de CM ((1^{ste} dag, 2^e dag, 2 weken erna, 2 maanden erna)

0 In kaart brengen van de emotionele behoeften van de nabestaande

0 Informeren over mogelijke emotionele reacties door CM (nachtmerries, huilbuien etc.)

0 Informeren over doorverwijzingsmogelijkheden

0 Opstellen van een begeleidingsplan door CM

0 Doorverwijzing naar andere instanties door CM (GGZ, psycholoog, etc.)

0 In contact brengen met andere hulpverleners door CM

0 Bezoeken van instellingen door CM samen met de nabestaande

0 Evalueren en terugkoppelen van de hulpverlening door CM met de nabestaande

3.4 Hoe heeft u de emotionele ondersteuning en hulp van de casemanager ervaren?

H Wat liep goed, wat miste, wat ging slecht, etc.

3.5 Op welke wijze hebben eventuele anderen een rol gespeeld bij uw emotionele en psychische problemen en behoeften?

H Anderen zijn bijvoorbeeld vrijwilligers van SHN, de familierechercheur, andere dienstverleners of derden (eigen omgeving)

NB: de direct nabestaanden uit de eerste ring mogen enkel door CM worden begeleid, niet door vrijwilligers

4. Problemen, behoeften en hulp: lichamelijk, sociaal en financieel

- 4.1 Heeft de gebeurtenis gevolgen gehad op uw lichamelijk functioneren?**
H *Bv. verergeren van gezondheidsproblemen, hoofdpijn, hartklachten, darmklachten, meer roken, drinken, dugs, etc.*
Hoe hebben deze problemen zich in tijd en in relatie tot gebeurtenissen ontwikkeld
- 4.2 Heeft de gebeurtenis financiële problemen tot gevolg gehad?**
H *Bv. hoge begrafeniskosten, schulden, verlies van baan etc.*
Hoe hebben deze problemen zich in tijd en in relatie tot gebeurtenissen ontwikkeld
- 4.3 Heeft de gebeurtenis impact gehad op sociaal of gedragsmatig vlak, zo ja welke?**
H *Bv. verhuizen, werkloosheid, scheiding, verminderde sociale contacten, vertrouwen in anderen, vermijdingsgedrag etc.*
Hoe hebben deze problemen zich in tijd en in relatie tot gebeurtenissen ontwikkeld
- 4.4 Heeft u behoeften gehad in relatie tot genoemde gevolgen en problemen, zo ja welke?**
H *Hoe hebben deze behoeften zich in tijd en in relatie tot gebeurtenissen ontwikkeld*
- 4.5 Op welke wijze heeft de casemanager voorzien in ondersteuning op genoemde aspecten?**
H
- 4.6 Hoe heeft u de ondersteuning en hulp van de casemanager op deze gebieden ervaren?**
H *Wat liep goed, wat miste, wat ging slecht, etc.*
- 4.7 Op welke wijze hebben eventuele anderen een rol gespeeld bij de gevolgen en problemen?**
H *Anderen zijn bijvoorbeeld vrijwilligers van SHN, de familierechercheur, andere dienstverleners of derden (eigen omgeving)*

5. Problemen, behoeften en hulp: praktisch

- 5.1 Heeft u naar aanleiding van de gebeurtenis problemen ervaren met de media?**
H *Hoe hebben deze problemen zich in tijd en in relatie tot gebeurtenissen ontwikkeld*
- 5.2 Heeft de casemanager u ondersteund in het omgaan met de media, zo ja op welke wijze?**
H *NB: de CM mag de media niet te woord staan en moet de nabestaanden ervan afschermen*
0 De CM dient voorlichting te geven aan de nabestaanden over het omgaan met de media
0 De CM dient de nabestaande te begeleiden in het omgaan met de media
- 5.3 Heeft u andere praktische problemen ervaren, zo ja welke?**
H *Hoe hebben deze problemen zich in tijd en in relatie tot gebeurtenissen ontwikkeld*

Mogelijke praktische gebieden

- **Uitvaart**
Organiseren uitvaart, rouwkaarten, kist, etc.
- **Financiën**
Regelen van financiële zaken en instanties (belastingdienst, leningen, schulden, hypotheek, verzekeringen)
- **Werkgevers en scholen**
Contacten met UWV, bedrijfsarts en/of leerplicht t.a.v. arbeidsverlof etc.
- **Huishouden**
Huishoudelijke activiteiten (schoonmaken, boodschappen, telefoon opnemen etc.
- **Administratie**
Papierwerk zoals post archiveren en rekeningen overmaken, brieven schrijven etc.
- **Zorg voor familie/dierbaren van nabestaanden**
Regelingen m.b.t. andere familieleden (zoals opvang van de kinderen om de nabestaande te ontlasten)
- **Vervoer of verhuizing**
Vervoer of verhuizing en instanties (leeghalen woning, opslag spullen, woningbouwvereniging)
- **Overige, namelijk:**

5.4 Heeft u behoeften ervaren ten aanzien van praktische zaken, zo ja welke?

H Hoe hebben deze behoeften zich in tijd en in relatie tot gebeurtenissen ontwikkeld

5.5 Op welke wijze heeft de casemanager voorzien in de benodigde praktische ondersteuning?

H NB: de CM moet praktische ondersteuning bieden en moet:

- 0 In kaart brengen welke praktische zaken geregeld moeten worden*
- 0 Opstellen van een begeleidingsplan door CM*
- 0 Informeren over mogelijke emotionele reacties door CM (nachtmerries, huilbuien etc.)*
- 0 Ondersteunen bij het regelen van de uitvaart*
- 0 Contacten leggen en onderhouden met de werkgever, scholen, verzekeringen e.d.*
- 0 Aanvragen van uitkeringen (zoals AWW en bijstand)*
- 0 Regelen van verzekeringen*
- 0 Regelen van financiële zaken*
- 0 Schrijven van brieven aan instanties etc.*
- 0 Afhandelen van alle formulieren die verband houden met de zaak*
- 0 Doorverwijzen naar o.a. lotgenotengroepen*

5.6 Hoe heeft u de ondersteuning en hulp van de casemanager op deze gebieden ervaren?

H Wat liep goed, wat miste, wat ging slecht, etc.

5.7 Op welke wijze hebben eventuele anderen een rol gespeeld bij uw praktische problemen en behoeften?

H Anderen zijn bijvoorbeeld vrijwilligers van SHN, de familierechercheur, andere dienstverleners of derden (eigen omgeving)

NB: de direct nabestaanden uit de eerste ring mogen enkel door CM worden begeleid, niet door vrijwilligers

6. Problemen, behoeften en hulp: juridisch

6.1 Heeft u problemen op juridisch vlak ervaren, zo ja welke?

H *Het gaat dan om het politie- en justitieproces*

Hoe hebben deze problemen zich in tijd en in relatie tot gebeurtenissen ontwikkeld

Mogelijke gebieden op juridisch vlak: politieproces en rechtsproces

- o Politieproces:
- o Berichtgeving bij overlijden
- o Identificatie van het overleden slachtoffer
- o Autopsie op het lichaam van het slachtoffer. **Heeft Kees gedaan met kennissen.**
- o Verloop politieonderzoek
- o Juridische formaliteiten
Schadevergoedingen, spreekrecht, slachtofferverklaring etc.
- o Juridische terminologie
Juridische procedures, rechtstermen, strafmogelijkheden, hoger beroep, etc.
- o Contacten met advocaat, officier van justitie, advocaat generaal
- o Verloop rechtsproces
- o Informatie rondom vonnis en straf
Betekenis van de uitspraak, de plaatsingslocatie, behandeling, verlof en vrijlating, etc.

6.2 Heeft u behoeften op juridisch vlak ervaren, zo ja welke?

H *Hoe hebben deze behoeften zich in tijd en in relatie tot gebeurtenissen ontwikkeld*

6.3 Op welke wijze heeft de casemanager voorzien in juridische voorlichting?

H *NB: de CM moet juridische voorlichting bieden en moet:*

0 Voorlichting geven en informatie verstrekken over de juridische procesgang en de rechten van de nabestaande in een (eventueel) strafproces

0 Voorlichting geven (+ folders) over schriftelijke slachtofferverklaring en spreekrecht

0 Voorlichting geven (+ folders) over schadevergoedingstrajecten

6.4 Op welke wijze heeft de casemanager voorzien in de benodigde juridische ondersteuning?

H *NB: de CM moet juridische ondersteuning bieden en moet:*

0 In kaart brengen welke juridische zaken geregeld moeten worden

0 Opstellen van een begeleidingsplan door CM

0 Overleggen met het openbaar ministerie

0 Begeleiding bieden bij gesprekken met de officier van justitie ter voorbereiding op de strafzitting (voorbereiden op en bijwonen van de gesprekken)

0 Begeleiding bieden bij schriftelijke slachtofferverklaring, spreekrecht en voeging

0 Indienen van verzoeken bij schadefonds geweldsmisdrijven

0 Ondersteunen bij invullen van formulieren

0 Begeleiding bieden bij de rechtszaak

6.5 Hoe heeft u de ondersteuning en hulp van de casemanager op juridisch vlak ervaren?

H Wat liep goed, wat miste, wat ging slecht, etc.

6.6 Op welke wijze hebben eventuele anderen een rol gespeeld bij uw problemen en behoeften op juridisch vlak?

H Anderen zijn bijvoorbeeld vrijwilligers van SHN, de familierechercheur, andere dienstverleners of derden (eigen omgeving)

NB: de direct nabestaanden mogen enkel door CM worden begeleid, niet door vrijwilligers

7. Beoordeling effectiviteit dienstverlening SHN

7.1 Wat waren uw verwachtingen ten aanzien van de dienstverlening en in hoeverre is hieraan (tot nu toe) voldaan?

H

7.2 Merkt u (tot nu toe) in het dagelijks leven dat uw behoeften worden gerealiseerd met behulp van de casemanager?

H In hoeverre wel, in hoeverre niet

7.3 Draagt de dienstverlening van de casemanager (tot nu toe) bij aan de groei van uw gevoel van eigenwaarde, zelfrespect en zelfbepaling?

H

In hoeverre wel, in hoeverre niet

7.4 Kunt u met behulp van de geboden dienstverlening van de casemanager (tot nu toe) meer zelfstandig verder in het leven?

H

In hoeverre wel, in hoeverre niet

8. Beoordeling wijze van dienstverlening SHN

8.1 Is de casemanager voor u een vertrouwenspersoon?

H NB: De CM dient als vertrouwenspersoon te fungeren voor de nabestaande

8.2 Heeft u de casemanager (tot nu toe) als een emotionele steun ervaren?

H NB: De CM dient als emotionele steun te fungeren

8.3 Kunt u (tot nu toe) met alle praktische vragen bij de casemanager terecht?

H NB: De CM dient als vraagbaak voor alle praktische vragen

8.4 Kunt u (tot nu toe) met alle juridische vragen bij de casemanager terecht?

H Vragen over strafproces, politieonderzoek etc.

NB: De CM dient als vraagbaak voor alle juridische vragen

8.5 Is de casemanager voor u (tot nu toe) een tussenpersoon/bemiddelaar geweest naar alle contacten?

H

NB:

0 De CM dient als contactpersoon naar politie, justitie en andere partijen te fungeren (huisarts, notaris, werkgever, arboarts, verzekeringen, thuiszorg, maatschappelijk werk etc.)

0 De CM dient de begeleiding en voorbereiding naar andere instanties te verzorgen

8.6 Is de afbakening in taken tussen de familierechercheur en de casemanager duidelijk genoeg?

H NB

0 de CM moet de nabestaande informeren over de taken van de familierechercheur (en de afbakening moet duidelijk zijn tussen CM en FR)

0 Wordt het wel of juist niet gewaardeerd dat de CM samen met de familierechercheur optrekt

8.7 Wat vindt u van de (ontwikkeling in) frequentie en wijze van contacten met de casemanager?

H NB De ontwikkeling van de contactfrequentie en vorm zal samenhangen met de fase (vlak na gebeurtenis, tijdens rechtsproces etc.) waarin de nabestaande verkeert

0 Frequentie (aantal contactmomenten per week/maand)

0 Vorm (vooral huisbezoeken en fysieke begeleiding of veel telefonisch)

8.8 Wat vindt u (tot nu toe) van de toegankelijkheid en bereikbaarheid van de casemanager?

H Directe korte lijnen of moeilijk toegankelijk via veel omwegen

8.9 Wat vindt u (tot nu toe) van de wijze van benadering en bejegening door de casemanager?

H Respectvolle en begripvolle benadering (zijn er betrokkenen die genoemd kunnen worden als slecht voorbeeld of juist als goed voorbeeld?)

8.10 Wat vindt u (tot nu toe) van de kennis en kwaliteit van de casemanager?

H Voldoende kennis van zaken (kwaliteit en ervaring) om nabestaande genoeg in te lichten en duidelijkheid te verschaffen over te ondernemen stappen of acties?

8.11 Wat vindt u (tot nu toe) van het reageren van de casemanager op vragen en behoeften?

H Slagvaardigheid in optreden en het tonen van initiatief en daadkracht, of hangt veel af van de nabestaande zelf en wat hij/zij aangeeft (vraaggestuurd)

8.12 Wat vindt u belangrijk voor de toekomst m.b.t. verbeterpunten van de dienstverlening aan nabestaanden?

H Moment en wijze van benadering, wijze van bejegening, uitleg dienstverlening

9. Afsluiting

9.1 Zijn er nog vragen of onderwerpen waar de geïnterviewde (in een later interview of in een andere context) op terug wil komen?

H

9.2 Hoe kijkt de geïnterviewde terug op het interview in termen van (emotionele) belasting?

H

9.3 Is er behoefte aan extra ondersteuning naar aanleiding van dit interview?

H NB: Er is afgesproken dat eventuele begeleiding of ondersteuning wordt verzorgd door SHN

9.4 Heeft de geïnterviewde nog aanvullende opmerkingen?

H

Tot slot

De nabestaande ontvangt binnen enkele weken na het interview de aanvullende schriftelijke vragenlijst. Deze wordt niet direct gegeven vanwege de mogelijke invloed die het zojuist gevoerde interview zou kunnen hebben op de antwoorden.

De nabestaande wordt – afhankelijk van het moment binnen het onderzoek – over een jaar opnieuw benaderd voor een gesprek met de onderzoekers.

Bijlage 3 - Schriftelijke vragenlijst

leefgebieden en dienstverlening

In navolgende vragen staat een aantal leefgebieden genoemd.

Zou u per aspect aan willen geven hoe tevreden u er op dit moment over bent door een rapportcijfer te geven tussen 1 en 10.

Een 1 staat voor zeer ontevreden of zeer slecht en een 10 voor zeer tevreden of zeer goed.

1. Hoe beoordeelt u uw huisvesting en woonsituatie op dit moment?

Denk daarbij aan de woning, de locatie, et cetera

2. Hoe beoordeelt u uw financiële situatie op dit moment?

Denk daarbij aan schulden, hypotheek, belastingen, vaste lasten, et cetera

3. Hoe beoordeelt u uw gezinssituatie op dit moment?

Denk daarbij aan contact en omgang met gezinsleden, et cetera

4. Hoe beoordeelt u uw psychisch functioneren op dit moment?

Denk daarbij aan gevoelens als verdriet, gemis, eenzaamheid, et cetera

5. Hoe beoordeelt u uw lichamelijk functioneren op dit moment?

Denk daarbij aan ziekten, conditie, kwalen, et cetera

6. Hoe beoordeelt u uw werk- en/of opleidingssituatie op dit moment?

Denk daarbij aan verlofregelingen, begeleiding bij terugkeer naar baan, opleiding et cetera

7. Hoe beoordeelt u uw sociaal functioneren op dit moment?

Denk daarbij aan contacten met vrienden, partner, familie, kennissen et cetera

8. Hoe beoordeelt u de invulling van uw (vrije) tijd op dit moment?

Denk daarbij aan (vrijwilligers)werk, hobby's, religie, sport en ontspanning

Hierna volgt een aantal vragen over de dienstverlening van de casemanager van Slachtofferhulp Nederland (SHN). De vragen gaan over de ondersteuning en dienstverlening die u mogelijk op diverse gebieden krijgt en over het contact met de casemanager.

Bij elk aspect vragen wij u ook hier weer een beoordeling te geven in de vorm van een rapportcijfer. Daarbij staat 1 voor zeer slecht of zeer ontevreden en 10 voor zeer goed of zeer tevreden.

NB: Het is heel goed mogelijk dat sommige onderwerpen op dit moment niet aan de orde zijn of niet van toepassing op u zijn, u kunt de vraag dan overslaan en het hokje leeg laten.

1. Hoe beoordeelt u de informatieverstrekking van de casemanager over zaken die belangrijk zijn?

Denk hierbij bijvoorbeeld aan informatie over het omgaan met media, informatie over het politieonderzoek, informatie over het strafproces en schaderegelingen

2. Hoe beoordeelt u op dit moment de steun en begeleiding van de casemanager bij uw eventuele emotionele en psychische problemen?

Denk hierbij bijvoorbeeld aan de persoonlijke gesprekken en doorverwijzingen naar hulpinstanties

3. Hoe beoordeelt u op dit moment de steun en begeleiding van de casemanager bij praktische zaken?

Denk hierbij bijvoorbeeld aan het invullen van formulieren, financiële zaken regelen en helpen bij het regelen van bijvoorbeeld de uitvaart

4. Hoe beoordeelt u op dit moment de steun en begeleiding van de casemanager op juridisch vlak?

Denk hierbij bijvoorbeeld aan het verhalen van eventuele schade, het informeren over het strafproces, gesprekken met het openbaar ministerie

5. Kunt u tot slot een algemeen oordeel geven over uw tevredenheid over de dienstverlening van de casemanager?

Verschenen in de Bekereeks

2008

Ambtscriminaliteit aangegeven?

Een onderzoek naar het opvolgen van en kennis over de wettelijke verplichting tot aangifte van artikel 162 Sv misdrijven

Verborgene problemen

Een onderzoek naar (de aanpak van) criminaliteit onder Antillianen in Nederland

Bont en Blauw

Een onderzoek naar de strafrechtelijke behandeling van gewelds zaken tegen politieambtenaren en de bejegening van slachtoffers daarvan door de politie en het openbaar ministerie

Uitstel van behandeling?

Een verkennend onderzoek naar TBS-gestelden met en zonder een combinatievonnis en de mogelijke effecten van detentie

2009

Huwelijksdwang. Een verbintenis voor het leven?

Een verkenning van de aard en aanpak van gedwongen huwelijken in Nederland

Inpakken niet nodig

Een profiel van straatroven en straatrovers in Almere

Back on Track?

Een evaluatieonderzoek naar de onthemende projecten van de Bijzondere Jeugdbijstand in Vlaanderen

CoVa volgens plan?

Een vooronderzoek naar de mogelijkheden en reikwijdte van een effectonderzoek van de cognitieve vaardigheidstraining

Achter de schermen

Een verkennend onderzoek naar downloaders van kinderporno

2010

Tot de dood ons scheidt

Een onderzoek naar de omvang en kenmerken van moord en doodslag in huiselijke kring

Kwetsbaar beroep

Een onderzoek naar de prostitutiebranche in Amsterdam

Cameratoezicht in beweging

Ervaringen met nieuwe vormen van cameratoezicht bij de Nederlandse politie

2011

Los van drank

Procesevaluatie Haltafdoening Alcohol

Lastige verhalen

Een exploratief onderzoek naar valse aangiften van zedenmisdrijven door meisjes van 12-18 jaar

Wapenfeiten

Een onderzoek naar overvallen en overvallers in Nijmegen

Snelle jongens

Een onderzoek naar drugsrunners en daaraan gerelateerde problematiek in Limburg-Zuid

2012

De schade hersteld?

Een onderzoek naar herstelbemiddeling bij jeugdige delinquenten in Vlaanderen

Onder Controle?

Een procesevaluatie van de gedragsinterventie 'Korte Leefstijltraining voor verslaafde justitiabelen'

Planmatig en flexibel

Procesevaluatie gedragsinterventie CoVa+

Oosterse Teelt

Vietnamezen in de hennep teelt

Dierenwelzijn in het vizier

De aard en omvang van dierenwelzijnszaken en de stand van zaken van de handhaving van de regelgeving op dat gebied in Nederland



Moord en doodslag hebben grote impact op de nabestaanden van de slachtoffers. De gevolgen van een levensdelict voor de nabestaanden kunnen zich uitstrekken over verschillende leefgebieden. Om gehoor te geven aan de behoeften van deze specifieke doelgroep kent Slachtofferhulp Nederland (SHN) sinds 2007 een speciale voorziening voor nabestaanden van slachtoffers van moord en doodslag: de Casemanagers Levensdelicten. Deze professionele casemanagers bieden de nabestaanden hulp en ondersteuning bij de gevolgen van het misdrijf. Zo snel mogelijk na het misdrijf brengt de casemanager de behoeften en problemen van de nabestaanden in kaart en schakelt, indien nodig, op verschillende terreinen specifieke ondersteuning voor de nabestaanden in. De casemanager blijft gedurende langere tijd een aanspreekpunt voor de nabestaanden. Sinds 2010 bestaat de Casemanager Levensdelicten als een landelijke, structurele voorziening van Slachtofferhulp Nederland.

In opdracht van het Wetenschappelijk Onderzoek- en Documentatiecentrum van het ministerie van Veiligheid & Justitie heeft Bureau Beke onderzoek verricht naar de gevolgen van levensdelicten voor de nabestaanden van de slachtoffers en de wijze waarop zij daarbij zijn ondersteund door de casemanagers van Slachtofferhulp Nederland. Het betreft een langlopend onderzoek waarbij een groep van 62 nabestaanden gedurende een periode van twee tot drie jaar na het misdrijf is gevolgd.

Bij een ingrijpende gebeurtenis als een moord of doodslag krijgen nabestaanden van het slachtoffer niet alleen te maken met de emotionele kant van de zaak, maar ook met allerlei andere problemen. Omdat het om een misdrijf gaat, worden zij geconfronteerd met het politieonderzoek en – als er een verdachte is – met het strafproces. Daarnaast kunnen er allerlei praktische en administratieve problemen spelen. In dit boek wordt beschreven welke problemen de nabestaanden ten gevolge van het misdrijf ervaren, hoe deze problemen zich in de tijd ontwikkelen en welke rol de casemanager daarbij heeft gespeeld in termen van hulp en ondersteuning. Het boek besluit met conclusies over de mate waarin de casemanagers van Slachtofferhulp Nederland tegemoet komen aan de behoeften van nabestaanden en welke aandachtspunten in de toekomst van belang zijn.



ISBN 978-90-75116-81-6



9 789075 116816 >