

HANDLEIDING MINIMALE NORMEN SLACHTOFFERBEJEGENING

**Werkgroep Minimale normen
politiezones Halle - Vilvoorde
April 2009**

1. Inleiding.....	3
2. Opbouw van de lijst minimale normen politionele slachtofferbejegening.....	4
a. Aanleiding.....	4
b. werkgroep.....	4
3. Afbakening opdracht.....	4
4. Doel en omschrijving normen.....	5
a. Doel normen.....	5
b. Lijst minimale normen politionele slachtofferbejegening.....	5
5. Meten en bijsturen.....	6
6. Goedkeuring korpschef.....	6
a. Toelichting en aanvaarding.....	6
7. Stuurgroep en kwaliteitsbewaker.....	7
a. Stuurgroep.....	7
b. Kwaliteitsbewaker.....	7
c. Verspreiding van goede ideeën.....	7
8. Samenstelling leden werkgroep.....	8
Bijlage A.....	9
Bijlage B.....	13
Bijlage C.....	20

1. Inleiding

De ministeriële omzendbrief PLP 10 inzake de organisatie - en werkingsnormen van de lokale politie voorziet zes functies waarbij de bevolking recht heeft op een minimale gelijkwaardige dienstverlening. Eén van die zes functies betreft de functie politionele slachtofferbejegening. De PLP 10 legt hierbij vooral kwantitatieve normen op aan de politiezones waarbij werd uitgegaan van de (veronderstelde) noden en verwachtingen van de bevolking. De PLP 10 omschrijft de taken van de persoon die als eerste te maken krijgt met een slachtoffer en dat is meestal de politieambtenaar.

De ministeriële omzendbrief GPI 58 omschrijft nog gedetailleerder de politionele slachtofferbejegening in de geïntegreerde politie, gestructureerd op twee niveaus. Deze omzendbrief beschouwt de slachtofferbejegening als een essentiële taak van de politiediensten.

De GPI 58 verwijst naar de maatschappelijke rol van politie naar slachtoffers en na(ast)bestaanden in verscheidene andere wetten (Art. 46 van de Wet op het Politieambt, Artikel 3bis van de Voorafgaande titel van het wetboek van Strafvordering, de organieke politiewet van 7 december 1998,...)

Verder omschrijft de GPI 58 het belang van samenwerken met andere relevante partners, maar ook de organisatie en werking van de politie wat betreft de politionele slachtofferbejegening en dit op de verschillende niveaus van zowel de korpsleiding, de politieambtenaar als de dienst politionele slachtofferbejegening. Vanuit het overlegplatform politionele slachtofferbejegening hebben enkele politiezones besloten om in een werkgroep een aantal minimale normen te gaan bepalen inzake politionele slachtofferbejegening.

De lijst met minimale normen die hieronder volgt is het resultaat van deze werkgroep.

Deze lijst biedt een leidraad aan de zones en een aantal kapstokken met een aantal aanbevolen minimumvereisten die nodig zijn om een degelijke slachtofferbejegening te voorzien. De lijst voorziet zowel de minimale normen als eventuele groeimogelijkheden en aanbevelingen die een verdere kwalitatieve groei toelaten.

2. Opbouw van de lijst minimale normen politionele slachtofferbejegening

2.1. Aanleiding

Begin 2008 werd op het overlegplatform politionele slachtofferbejegening dat de CSD Asse regelmatig organiseert, een rondvraag gedaan bij de verschillende zones hoe er binnen de zone gewerkt wordt inzake slachtofferopvang, slachtofferbejegening, enz.

Al vlug bleek dat er een groot verschil is wat betreft dit item.

De verantwoordelijken slachtofferbejegening waren het al vlug eens over het feit dat er nood is aan een aantal minimale normen om een degelijke slachtofferbejegening te voorzien en om aan de voorschriften van de verschillende ministeriële omzendbrieven te voldoen.

In oktober 2008 had de werkgroep 'minimale normen inzake politionele slachtofferbejegening' haar startvergadering en in maart 2009 was de lijst met de minimale normen slachtofferbejegening afgewerkt.

2.2. Werkgroep

Samenstelling

De werkgroep bestond uit vier vertegenwoordigers van de politiezones AMOW, Druivenstreek, Beersel en KASTZE, de provinciale procesbegeleider en iemand van CSD Asse. (zie punt 8. coördinaten van de leden van de werkgroep)

Taakverdeling

De provinciale begeleider leidde de vergaderingen in goede banen. De CSD nam de organisatie en administratie op zich. Hierdoor konden de leden uit de PZ zich ten volle concentreren op hun inhoudelijke en conceptuele bijdrage.

3. Afbakening opdracht

De moeilijkheid bij het bepalen van de minimale normen inzake slachtofferbejegening was vanuit welk perspectief men de minimale normen zou gaan opstellen. De werkgroep heeft er voor geopteerd om de minimale normen vanuit het perspectief van de PZ te gaan bepalen, en minder vanuit het perspectief van het slachtoffer. De lijst omvat de basisnormen die een PZ nodig heeft om aan de minimale behoeften van een slachtoffer te voldoen. Bij de opsomming werd er telkens aandacht gegeven aan eventuele groeimogelijkheden en aanbevelingen.

De minimale normen werden onderverdeeld volgens enkele grote thema's:

- Contact met de doelgroep
- Organisatie
- Opleiding/overleg/uitwisseling
- Documentatie
- Infrastructuur

4. Doel en omschrijving normen

4.1. Doel normen

Deze normen zijn minimale normen, basisnormen, die nodig zijn om aan de minimale behoeften van een slachtoffer te voldoen. Het is de bedoeling dat deze normen, bij naleving ervan, zorgen dat er een gelijkwaardige politionele slachtofferbejegening is binnen de deelnemende politiezones.

4.2. Lijst minimale normen politionele slachtofferbejegening

De lijst met de minimale normen slachtofferbejegening vind je als bijlage A. Elke minimale norm wordt duidelijk omschreven zodat iedereen dezelfde taal zou spreken. Er worden nog een aantal groeimogelijkheden en aanbevelingen gegeven.

5. Meten en bijsturen

Om de toepassing van de minimale normen te verzekeren is een systeem nodig dat opvolging, evaluatie en bijsturing mogelijk maakt. De korpschefs hebben gekozen voor volgende evaluatiemethode:

Zelfevaluatie

Zelfevaluatie kan gebeuren door middel van een (intern)meetinstrument bestaande uit een checklist die de politiezone toelaat om op regelmatige tijdstippen na te gaan in welke mate de politiezone voldoet aan de minimale normen.

Deze checklist wordt ingevuld door de coördinator (of verantwoordelijke) slachtofferbejegening in samenspraak met de slachtofferbejegenaars en eventueel andere medewerkers.

De resultaten worden aan de korpschef gecommuniceerd en verbeteringen worden voorgesteld.

6. Goedkeuring Korpschef

6.1. Toelichting en aanvaarding

Met goedkeuring van het OKAHV werd een werkgroep van vier zones opgericht. Daardoor gaven de korpschefs groen licht om de politionele slachtofferbejegening in de politiezones kwalitatief verder uit te bouwen.

Op het platform korpschefs van het arrondissement Halle - Vilvoorde van 16 april 2009 werd de lijst minimale normen toegelicht door de werkgroep.

Het platform kon zich in de lijst minimale normen vinden. Ze verbonden zich ertoe om ze ook toe te passen in hun zone.

7. Werkgroep en kwaliteitsbewaker

7.1. Werkgroep

De eerste versie van de minimale normen politionele slachtofferbejegening is ontwikkeld. Door toepassing, analyse en verdere evolutie zal dit instrument onderhevig zijn aan wijzigingen. De verdere taak van de werkgroep richt zich vooral op evaluatie, sturing, coördinatie en verdere ontwikkeling van het meetinstrument. De werkgroep stelt voorop om semesterieel samen te komen.

7.2. Kwaliteitsbewaker

De procesbegeleider van de provincie Vlaams - Brabant werd gevraagd te fungeren als kwaliteitsbewaker van de lijst minimale normen politionele slachtofferbejegening.

Hij volgt de ontwikkelingen van de lijst, geeft advies en licht de stuurgroep in van ontwikkelingen met betrekking tot andere dergelijke initiatieven.

8. Coördinaten van de leden van de werkgroep "minimale normen politionele slachtofferbejegening".

DE GEYNDT Luc - HINP - PZ AMOW

Tel: 02/452 50 05

e-mail: luc.degeyndt@amow.vera.be

DANIS Griet - HINP PA - PZ BEERSEL

Tel: 02/359 19 19

e-mail: griet.danis@politiebeersel.be

VAN EYCK Chris - HINP - PZ DRUIVENSTREEK

Tel: 02/769 69 30

e-mail: chrisvaneyck@digipol.be

PIERCO Frank - INP - PZ KASTZE

Tel : 02/759 78 72

e-mail: slob.kastze@live.be

VAN AERSCHOT Dirk - Provinciaal procesbegeleider

Tel : 016/26 78 30

e-mail : dirk.vanaerschot@vlaamsbrabant.be

VAN GUCHT Elise - CNT - CSD ASSE

Tel: 02/451 23 68

e-mail: elise.vangucht.6963@police.be

Bijlage A

Minimale normen en groeimogelijkheden - slachtofferbejegening.

⇒	Contact met de doelgroep
1	<p><i>Discrete en snelle eerste opvang van het slachtoffer</i></p> <p><u>Minimale norm:</u> Elk slachtoffer wordt discreet en snel opgevangen door de eerst aanwezige medewerkers, zowel bij een incident op het terrein, aan het onthaalloket als aan de telefoon.</p> <p>De eerst aanwezige medewerkers zorgen voor een zekere discretie wanneer zij kennis krijgen van de hulpvraag. Indien het slachtoffer moet wachten, wordt er voor gezorgd dat dit op een comfortabele, rustgevende en veilige manier kan. Onder discrete opvang verstaan we de opvang van het slachtoffer door één of meerdere politiemedewerkers waarbij het gesprek alleen verstaanbaar is voor beiden met respect voor de wensen van het slachtoffer.</p> <p><u>Groeimogelijkheden - aanbevelingen</u></p> <p>Slachtoffers hebben de mogelijkheid zich uit te spreken over de mate waarin het discreet en snel werd opgevangen bij het eerste contact.</p>
2	<p><i>informatiebrochure afgeven aan slachtoffer</i></p> <p><u>Minimale norm:</u> De gele "informatiebrochure voor slachtoffers" wordt door de eerst tussenkomende medewerkers overhandigd aan elk slachtoffer of de nabestaanden.</p> <p>Als slachtoffer wordt beschouwd (GPI58): <i>de natuurlijke persoon alsook zijn na(ast)bestaanden die als direct gevolg van handelen of nalaten in strijd met de wetgeving schade heeft geleden, met inbegrip van een lichamelijk of geestelijk letsel, een psychisch lijden of een economisch verlies.</i></p> <p><u>Groeimogelijkheden - aanbevelingen</u></p> <p>Enige mondelinge verduidelijking bij de inhoud van de brochure is wenselijk.</p>
3	<p><i>Aanbod doorverwijzing</i></p> <p><u>Minimale norm:</u> De eerst tussenkomende medewerkers lichten elk slachtoffer in over de mogelijkheid van doorverwijzing naar de erkende centra voor slachtofferhulp.</p>
4	<p><i>Hercontactname met slachtoffers en/of na(ast)bestaanden</i></p> <p><u>Minimale norm:</u> Bij elke interventie waarvoor de slachtofferbejegenaar opgeroepen werd, volgt binnen vijf werkdagen een hercontactname, hetzij persoonlijk, hetzij telefonisch, met het slachtoffer en/of de na(ast)bestaanden waarmee tijdens de interventie concrete afspraken zijn gemaakt.</p> <p>Als de tussenkomende slachtofferbejegenaar niet in de mogelijkheid is tot</p>

	hercontactname, wordt die uitgevoerd door de coördinator of een collega-slachtofferbejegenaar.
	Organisatie
5	<p><i>Beschikbaarheid van een coördinator slachtofferbejegening</i></p> <p><u>Minimale norm:</u> In iedere politiezone is één coördinator slachtofferbejegening aanwezig, die het team van slachtofferbejegenaars van de zone ondersteunt en begeleidt. Deze coördinator heeft minimaal het volgende takenpakket (cfr GPI 58 en PLP 10):</p> <ul style="list-style-type: none"> • alle medewerkers sensibiliseren en opleiden • verzamelen en meedelen van de noodzakelijke informatie aan alle medewerkers • onderhouden van contacten en samenwerken met hulpverlenende instanties • deelnemen aan overlegstructuren (welzijnsteam, Arrondissementale Raad, ...) • het korpsbeleid op vlak van slachtofferbejegening uitvoeren en relevante informatie ter beschikking stellen om dit beleid te evalueren. <p><u>Groeimogelijkheden - aanbevelingen:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • De politiezone voorziet in een vervangende coördinator. • De coördinator organiseert intervisies over concrete casussen, met de betrokken medewerkers, al dan niet uitgebreid met slachtofferbejegenaars van andere politiezones en andere niet-politionele partners.
6	<p><i>Een gespecialiseerde slachtofferbejegenaar</i></p> <p><u>Minimale norm:</u> elke politiezone beschikt over ten minste één gespecialiseerde medewerker op het vlak van slachtofferbejegening. (PLP 10 - GPI 58) Dit houdt in dat hij/zij de gespecialiseerde opleiding (40 uur) van een erkende politieschool gevolgd heeft.</p> <p><u>Groeimogelijkheden - aanbevelingen:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Iedereen die deel uitmaakt van een beurtrol/netwerk van slachtofferbejegenaars volgt de gespecialiseerde opleiding van 40 uur. • Elke gespecialiseerde slachtofferbejegenaar volgt jaarlijks ten minste 8 uur bijkomende opleidingen en/of studiedagen binnen deze specialisatie. • 5% van het reële kader is gespecialiseerde slachtofferbejegenaar.
7	<p><i>Bereikbaarheid van slachtofferbejegenaars</i></p> <p><u>Minimale norm:</u> In elke zone is er voortdurend ten minste één gespecialiseerde slachtofferbejegenaar bereikbaar en terugroepbaar.</p>

	<p>Dit houdt in dat:</p> <ul style="list-style-type: none"> • een beurtrol voor permanentie, zowel binnen als buiten de kantooruren, wordt gemaakt, al dan niet in samenwerking met andere politiezones. • de zone een permanentie-gsm ter beschikking stelt van de slachtofferbejegenaars. Deze gsm wordt doorgegeven aan de persoon die met wachtdienst is. • de voorziene vergoedingen 'bereikbaar en terugroepbaar' worden toegekend. • de slachtofferbejegenaar die teruggeroepen wordt, binnen de twee uur aanwezig is bij het slachtoffer. <p><u>groeimogelijkheden - aanbevelingen:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Een gespecialiseerde slachtofferbejegenaar wordt niet met interventiedienst belast in de periode dat hij/zij beschikbaar is als slachtofferbejegenaar. • Een andere beurtrol (bvb OGP, OBP, terugroepbaar recherche, ...) valt niet samen met een beurtrol voor de permanentie van slachtofferbejegenaars. • De periode om ter plaatse te zijn bij het slachtoffer wordt tot een minimum beperkt.
⇒	Opleiding/overleg/uitwisseling
8	<p><i>Sensibiliseren van medewerkers</i></p> <p><u>Minimale norm:</u> alle medewerkers die in contact kunnen komen met slachtoffers volgen ten minste 2 uur per jaar opleiding over de aanpak van slachtoffers en/of na(ast)bestaanden.</p> <p>Dit houdt in dat deze opleiding georganiseerd wordt onder de verantwoordelijkheid van de coördinator slachtofferbejegening</p> <p><u>Groeimogelijkheden - aanbevelingen:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Alle medewerkers worden jaarlijks gesensibiliseerd omtrent omgaan met slachtoffers.
9	<p><i>Deelname aan arrondissementeel overlegplatform slachtofferbejegening</i></p> <p><u>Minimale norm:</u> De coördinator slachtofferbejegening van de zone, een vervanger of vertegenwoordiger van de zone, is bij 80% van de overlegmomenten van het arrondissementeel overlegplatform van slachtofferbejegenaars aanwezig.</p>
⇒	Documentatie
10	<p><i>Beschikbaarheid van een sociale kaart</i></p> <p><u>Minimale norm:</u> Er is een actuele sociale kaart raadpleegbaar in de zone.</p> <p>Dit houdt in dat:</p> <ul style="list-style-type: none"> • een verantwoordelijke voor het opmaken, actualiseren en ter beschikking

	<p>stellen van de sociale kaart aangesteld is;</p> <ul style="list-style-type: none"> • alle politiemedewerkers weten waar de kaart te vinden is; • de provinciale sociale kaart op het internet raadpleegbaar is (www.desocialekaart.be). <p><u>Groeimogelijkheden - aanbevelingen:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • De sociale kaart is beschikbaar op het intranet. • Elke medewerker beschikt over een mini-sociale kaart voor gebruik op het terrein.
11	<p><i>Beschikbaarheid van de gele 'informatiebrochure voor slachtoffers'</i></p> <p><u>Minimale norm:</u> De gele "informatiebrochure voor slachtoffers" is voortdurend ter beschikking van de medewerkers. Dit houdt in dat een verantwoordelijke de voorraad aan brochures beheert.</p>
12	<p><i>Beschikbaarheid folders op publieke plaats</i></p> <p><u>Minimale norm:</u> Folders op het vlak van slachtofferbejegening, IFG, ... liggen ter inzage van het bezoekend publiek bij het onthaal of in de wachtruimte. Deze folders kunnen ingekeken en/of meegenomen worden. Dit houdt in dat een verantwoordelijke is aangesteld om de folderreserve bij te houden en/of aan te vullen en actief op zoek te gaan naar actuele folders.</p> <p><u>Groeimogelijkheden - aanbevelingen:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Elke medewerker heeft kennis van de aanwezige folders in de zone. • Nieuwe folders worden kort voorgesteld tijdens vergader- en overlegmomenten of langs andere weg.
⇒	Infrastructuur
13	<p><i>Beschikbaarheid van een ruimte voor opvang slachtoffers</i></p> <p><u>Minimale norm:</u> Er is een ruimte beschikbaar die een vertrouwelijke sfeer uitstraalt en discretie voor het slachtoffer waarborgt.</p> <p><u>Groeimogelijkheden - aanbevelingen:</u> Deze ruimte:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ligt uit het zicht van niet betrokken politiemensen en aanwezige personen in het politiegebouw. • bevindt zich best in de onmiddellijke omgeving van het onthaal. • biedt de mogelijkheid om een klacht te noteren. • is voorzien van een telefoon/GSM. • is voorzien van deurplaatje 'niet storen' of een alternatief. • is kindvriendelijk.

Bijlage B

Doelstelling: Opstellen van minimale normen, basisnormen, die nodig zijn om aan de minimale behoeften van een slachtoffer te voldoen. Het is de bedoeling dat deze normen, bij naleving ervan, zorgen dat er een gelijkwaardige politionele slachtofferbejegening is binnen de deelnemende politiezones					
		Minimale normen slachtofferbejegening	Ja	Nee	NVT*
Contact met de doelgroep	1	<p><i>Discrete en snelle eerste opvang van het slachtoffer</i></p> <p><u>Minimale norm:</u> Elk slachtoffer wordt discreet en snel opgevangen door de eerst aanwezige medewerkers, zowel bij een incident op het terrein, aan het onthaalloket als aan de telefoon. De eerst aanwezige medewerkers zorgen voor een zekere discretie wanneer zij kennis krijgen van de hulpvraag. Indien het slachtoffer moet wachten, wordt er voor gezorgd dat dit op een comfortabele, rustgevende en veilige manier kan.</p> <p>Onder discrete opvang verstaan we de opvang van het slachtoffer door één of meerdere politiemedewerkers waarbij het gesprek alleen verstaanbaar is voor beiden met respect voor de wensen van het slachtoffer.</p> <p><u>Groeimogelijkheden - aanbevelingen</u> Slachtoffers hebben de mogelijkheid zich uit te spreken over de mate waarin het discreet en snel werd opgevangen bij het eerste contact.</p>			
	2	<p><i>informatiebrochure afgeven aan slachtoffer</i></p> <p><u>Minimale norm:</u> De gele "informatiebrochure voor slachtoffers" wordt door de eerst tussenkomende medewerkers overhandigd aan elk slachtoffer of de nabestaanden.</p> <p>Als slachtoffer wordt beschouwd (GPI58): <i>de natuurlijke persoon alsook zijn na(ast)bestaanden die als direct gevolg van handelen of nalaten in strijd met de wetgeving schade heeft geleden, met inbegrip van een lichamelijk of geestelijk letsel, een psychisch lijden of een economisch verlies.</i></p> <p><u>Groeimogelijkheden - aanbevelingen</u> Enige mondelinge verduidelijking bij de inhoud van de brochure is wenselijk.</p>			

	3	<p><i>Aanbod doorverwijzing</i></p> <p><u>Minimale norm:</u> De eerst tussenkomende medewerkers lichten elk slachtoffer in over de mogelijkheid van doorverwijzing naar de erkende centra voor slachtofferhulp.</p>			
	4	<p><i>Hercontactname met slachtoffers en/of na(ast)bestaanden</i></p> <p><u>Minimale norm:</u> Bij elke interventie waarvoor de slachtofferbejegenaar opgeroepen werd, volgt binnen vijf werkdagen een hercontactname, hetzij persoonlijk, hetzij telefonisch, met het slachtoffer en/of de na(ast)bestaanden waarmee tijdens de interventie concrete afspraken zijn gemaakt.</p> <p>Als de tussenkomende slachtofferbejegenaar niet in de mogelijkheid is tot hercontactname, wordt die uitgevoerd door de coördinator of een collega-slachtofferbejegenaar.</p>			

		Minimale normen slachtofferbejegening	Ja	Nee	NVT*
Organisatie	5	<p><i>Beschikbaarheid van een coördinator slachtofferbejegening</i></p> <p><u>Minimale norm:</u> In iedere politiezone is één coördinator slachtofferbejegening aanwezig, die het team van slachtofferbejegenars van de zone ondersteunt en begeleidt. Deze coördinator heeft minimaal het volgende takenpakket (cfr GPI 58 en PLP 10):</p> <ul style="list-style-type: none"> • alle medewerkers sensibiliseren en opleiden • verzamelen en meedelen van de noodzakelijke informatie aan alle medewerkers • onderhouden van contacten en samenwerken met hulpverlenende instanties • deelnemen aan overlegstructuren (welzijnsteam, Arrondissementale Raad, ...) • het korpsbeleid op vlak van slachtofferbejegening uitvoeren en relevante informatie ter beschikking stellen om dit beleid te evalueren. <p><u>Groeimogelijkheden - aanbevelingen:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • De politiezone voorziet in een vervangende coördinator. <p>De coördinator organiseert intervisies over concrete casussen, met de betrokken medewerkers, al dan niet uitgebreid met slachtofferbejegenars van andere politiezones en andere niet-politionele partners.</p>			
	6	<p><i>Een gespecialiseerde slachtofferbejegenaar</i></p> <p><u>Minimale norm:</u> elke politiezone beschikt over ten minste één gespecialiseerde medewerker op het vlak van slachtofferbejegening. (PLP 10 - GPI 58) Dit houdt in dat hij/zij de gespecialiseerde opleiding (40 uur) van een erkende politieschool gevolgd heeft.</p> <p><u>Groeimogelijkheden - aanbevelingen:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Iedereen die deel uitmaakt van een beurtrol/netwerk van slachtofferbejegenars volgt de gespecialiseerde opleiding van 40 uur. • Elke gespecialiseerde slachtofferbejegenaar volgt jaarlijks ten minste 8 uur bijkomende opleidingen en/of studiedagen binnen deze specialisatie. • 5% van het reële kader is gespecialiseerde slachtofferbejegenaar. 			

7	<p><i>Bereikbaarheid van slachtofferbejegenars</i></p> <p><u>Minimale norm:</u> In elke zone is er voortdurend ten minste één gespecialiseerde slachtofferbejegenaar bereikbaar en terugroepbaar.</p> <p>Dit houdt in dat:</p> <ul style="list-style-type: none"> • een beurtrol voor permanentie, zowel binnen als buiten de kantooruren, wordt gemaakt, al dan niet in samenwerking met andere politiezones. • de zone een permanentie-gsm ter beschikking stelt van de slachtofferbejegenars. Deze gsm wordt doorgegeven aan de persoon die met wachtdienst is. • de voorziene vergoedingen 'bereikbaar en terugroepbaar' worden toegekend. • de slachtofferbejegenaar die teruggeroepen wordt, binnen de twee uur aanwezig is bij het slachtoffer. <p><u>groeimogelijkheden - aanbevelingen:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Een gespecialiseerde slachtofferbejegenaar wordt niet met interventiedienst belast in de periode dat hij/zij beschikbaar is als slachtofferbejegenaar. • Een andere beurtrol (bvb OGP, OBP, terugroepbaar recherche, ...) valt niet samen met een beurtrol voor de permanentie van slachtofferbejegenars. • De periode om ter plaatse te zijn bij het slachtoffer wordt tot een minimum beperkt. 			

		Minimale normen slachtofferbejegening	Ja	Nee	NVT*
Opleiding/overleg/uitwisseling	8	<p><i>Sensibiliseren van medewerkers</i></p> <p><u>Minimale norm</u>: alle medewerkers die in contact kunnen komen met slachtoffers volgen ten minste 2 uur per jaar opleiding over de aanpak van slachtoffers en/of na(ast)bestaanden. Dit houdt in dat deze opleiding georganiseerd wordt onder de verantwoordelijkheid van de coördinator slachtofferbejegening</p> <p><u>Groeimogelijkheden - aanbevelingen</u>:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Alle medewerkers worden jaarlijks gesensibiliseerd omtrent omgaan met slachtoffers. 			
	9	<p><i>Deelname aan arrondissementeel overlegplatform slachtofferbejegening</i></p> <p><u>Minimale norm</u>: De coördinator slachtofferbejegening van de zone, een vervanger of vertegenwoordiger van de zone, is bij 80% van de overlegmomenten van het arrondissementeel overlegplatform van slachtofferbejegenaars aanwezig.</p>			

		Minimale normen slachtofferbejegening	Ja	Nee	NVT*
Documentatie	10	<p><i>Beschikbaarheid van een sociale kaart</i></p> <p><u>Minimale norm:</u> Er is een actuele sociale kaart raadpleegbaar in de zone. Dit houdt in dat:</p> <ul style="list-style-type: none"> • een verantwoordelijke voor het opmaken, actualiseren en ter beschikking stellen van de sociale kaart aangesteld is; • alle politiemedewerkers weten waar de kaart te vinden is; • de provinciale sociale kaart op het internet raadpleegbaar is (www.desocialekaart.be). <p><u>Groeimogelijkheden - aanbevelingen:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • De sociale kaart is beschikbaar op het intranet. • Elke medewerker beschikt over een mini-sociale kaart voor gebruik op het terrein. 			
	11	<p><i>Beschikbaarheid van de gele 'informatiebrochure voor slachtoffers'</i></p> <p><u>Minimale norm:</u> De gele "informatiebrochure voor slachtoffers" is voortdurend ter beschikking van de medewerkers. Dit houdt in dat een verantwoordelijke de voorraad aan brochures beheert.</p>			
	12	<p><i>Beschikbaarheid folders op publieke plaats</i></p> <p><u>Minimale norm:</u> Folders op het vlak van slachtofferbejegening, IFG, ... liggen ter inzage van het bezoekend publiek bij het onthaal of in de wachtruimte. Deze folders kunnen ingekeken en/of meegenomen worden. Dit houdt in dat een verantwoordelijke is aangesteld om de folderreserve bij te houden en/of aan te vullen en actief op zoek te gaan naar actuele folders.</p> <p><u>Groeimogelijkheden - aanbevelingen:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Elke medewerker heeft kennis van de aanwezige folders in de zone. <p>Nieuwe folders worden kort voorgesteld tijdens vergader- en overlegmomenten of langs andere weg.</p>			

		Minimale normen slachtofferbejegening	Ja	Nee	NVT*
Infrastructuur	13	<i>Beschikbaarheid van een ruimte voor opvang slachtoffers</i>			
		<p><u>Minimale norm:</u> Er is een ruimte beschikbaar die een vertrouwelijke sfeer uitstraalt en discretie voor het slachtoffer waarborgt.</p> <p><u>Groeimogelijkheden - aanbevelingen:</u> Deze ruimte:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ligt uit het zicht van niet betrokken politiemensen en aanwezige personen in het politiegebouw. • bevindt zich best in de onmiddellijke omgeving van het onthaal. • biedt de mogelijkheid om een klacht te noteren. • is voorzien van een telefoon/GSM. • is voorzien van deurplaatje 'niet storen' of een alternatief. • is kindvriendelijk. 			

*nvt = niet van toepassing

Bijlage C

Politiezone:			
Zelfevaluatie minimale normen slachtofferbejegening			
<u>Minimale norm</u>	<u>Ja</u>	<u>Nee</u>	<u>NVT*</u>
1. Discrete en snelle eerste opvang van het slachtoffer			
2. informatiebrochure afgeven aan slachtoffer			
3. Aanbod doorverwijzing			
4. Hercontactname met slachtoffers en/of na(ast)bestaanden			
5. Beschikbaarheid van een coördinator slachtofferbejegening			
6. Een gespecialiseerde slachtofferbejegenaar			
7. Bereikbaarheid van slachtofferbejegenaars			
8. Sensibiliseren van medewerkers			
9. Deelname aan arrondissementeel overlegplatform slachtofferbejegening			
10. Beschikbaarheid van een sociale kaart			
11. Beschikbaarheid van de gele 'informatiebrochure voor slachtoffers'			
12. Beschikbaarheid folders op publieke plaats			
13. Beschikbaarheid van een ruimte voor opvang slachtoffers			
TOTAAL:	/13 >.....%
Volgende normen zullen wij tegen gevoelig trachten te verbeteren:			

*nvt = niet van toepassing