

**PROTOCOL TOT REGELING VAN DE WERKZAAMHEDEN VAN HET CENTRAAL LOKET VOOR
SLACHTOFFERS VAN TERRORISTISCHE AANSLAGEN EN GROTE RAMPEN**

Tussen

- Het openbaar ministerie, vertegenwoordigd door het College van Procureurs-generaal en de Federale Procureur;
- De Belgische Staat en de Federale Overheidsdienst Justitie, vertegenwoordigd door de Minister van Justitie;
- De bevoegde instanties van de Gemeenschappen, vertegenwoordigd door de Vlaamse Minister van Welzijn, Volksgezondheid en Gezin, de Minister van Jeugd, Jeugdhulpverlening, Justitiehuisen, Sport en de Promotie van Brussel van de Federatie Wallonië-Brussel en de Minister van Gezinszaken, Gezondheid en Sociale Zaken van de Duitstalige Gemeenschap;

Inhoud

VOORWOORD	3
1. Doelstellingen	3
2. Wetgevend en reglementair kader	4
3. Verbintenissen	5
4. Omschrijving en activering centraal loket	5
5. Taakomschrijving	6
5.1. Algemeen	6
5.2. Taakomschrijving van de partners aan het Protocol	7
5.2.1. Nationale slachtoffercel (Federaal Parket)	7
5.2.2 Psychosociale coördinator nazorg	8
5.2.3. Referentiepersonen	8
5.2.4. Coördinatieorgaan	8
6. Evaluatie.....	9
7. Slotbeschouwing.....	9

VOORWOORD

De Parlementaire Onderzoekscommissie Terroristische aanslagen van 22 maart 2016 formuleerde in haar tweede tussentijds en voorlopig verslag over het onderdeel 'Hulpverlening' de aanbeveling tot de oprichting van een uniek loket (DOC 54 1752/007, pagina 12):

“Opdat de bijstand zo efficiënt en humaan mogelijk kan worden verleend, formuleert de onderzoekscommissie de volgende aanbevelingen:

- *Het ‘enig loket’ te behouden en uit te bouwen;*
- *Die dienst de vereiste materiële en personele middelen ter beschikking te stellen;*
- *Ervoor te zorgen dat het loket de klok rond telefonisch bereikbaar is;*
- *Te bewerkstelligen dat dit loket die specifieke geschillen afzonderlijk kan behandelen, zoals gewenst door de Commissie voor Financiële Hulp aan Slachtoffers van Opzettelijke Gewelddaden;*
- *Ervoor te zorgen dat elk slachtoffer zich tot een “referentiepersoon” kan wenden die hem/haar persoonlijk en proactief bijstaat bij de diverse procedures die hij / zij moet doorlopen voor de Commissie voor Financiële Hulp aan Slachtoffers van Opzettelijke Gewelddaden alsook voor enige andere instelling die zich over hem/haar moet ontfermen, zodat het slachtoffer zich zo weinig mogelijk zorgen moet maken omtrent de bureaucratische rompslomp ter zake;*
- *Te preciseren dat de slachtoffers, die met fiscale, sociale en praktische problemen geconfronteerd worden, worden bijgestaan door die referentiepersoon bij het indienen van de documenten en de stappen die ze moeten zetten in privé-, beroeps – of familiaal verband bij scholen, ziekenhuizen en andere instellingen waartoe zij zich moeten wenden ten gevolge van de aanslagen;*
- *Te voorzien in de nodige budgetten voor die opdracht van de Commissie; die opdracht zal immers fors moeten worden uitgebreid omdat die Commissie ook zal moeten optreden voor buitenlandse slachtoffers.”*

In het kader van de Interfederale Taskforce slachtoffers van terrorisme werd deze aanbeveling besproken. Voorliggend protocol is het resultaat van deze besprekingen.

1. Doelstellingen

Het voorliggend protocol beoogt een structurele samenwerking tot stand te brengen tussen de Federale Staat, de gefedereerde bevoegde autoriteiten alsook de door hen georganiseerde of erkende en gesubsidieerde diensten slachtofferonthaal en slachtofferhulp om te komen tot een gecentraliseerde kwaliteitsvolle zorg- en dienstverlening aan slachtoffers van terroristische aanslagen¹ en grote rampen² om secundaire victimisering zo veel als mogelijk te beperken en de rechten van deze slachtoffers maximaal te garanderen.

¹ Zoals gedefinieerd door artikel 137, §1 en §2, 1°, van het Strafwetboek: het opzettelijk doden of opzettelijk toebrengen van slagen en verwondingen dat door zijn aard, of context, een land of een internationale organisatie ernstig kan schaden en opzettelijk gepleegd is met het oogmerk om een bevolking ernstige vrees aan te jagen of om de overheid of een internationale organisatie op onrechtmatige wijze te dwingen tot het verrichten, of het zich onthouden van een handeling, of om de politieke, constitutionele, economische of sociale basisstructuren van een land of een internationale organisatie ernstig te ontwrichten of te vernietigen. Zie ook voetnoot 5.

De structurele samenwerking zoals beschreven in dit protocol doet geen afbreuk aan andere bestaande samenwerkingsverbanden tussen bovenvermelde diensten en andere diensten slachtofferzorg³, noch aan de wettelijk voorziene omkadering, onder meer voor wat betreft de informatie-uitwisseling.

De ondertekenaars van het protocol bevestigen hun intentie om een doeltreffende en een op wisselwerking berustende samenwerking tot stand te brengen:

- die de rol, bevoegdheid en doelstellingen van elke betrokken partij respecteert;
- en die steeds het belang van de slachtoffers van aanslagen of grote rampen vooropstelt.

2. Wetgevend en reglementair kader

De uitwerking van dit protocol houdt rekening met het wetgevend kader en de onderlinge samenwerkingsakkoorden, waarbij in het bijzonder wordt verwezen naar de volgende documenten:

- Richtlijn 2012/29/EU van het Europees Parlement en de Raad van 25 oktober 2012 tot vaststelling van minimumnormen voor de rechten, de ondersteuning en de bescherming van slachtoffers van strafbare feiten, en ter vervanging van Kaderbesluit 2001/220/JBZ;
- Richtlijn (EU) 2017/541 van het Europees Parlement en de Raad van 15 maart 2017 inzake terrorismebestrijding en ter vervanging van Kaderbesluit 2002/475/JBZ van de Raad en tot wijziging van Besluit 2005/671/JBZ van de Raad
- Samenwerkingsakkoord van 7 april 1998 tussen de Federale Staat en de Vlaamse Gemeenschap inzake slachtofferzorg;
- Protocol van 5 juni 2009 tussen de Federale Staat, de Franse Gemeenschap en het Waalse Gewest inzake slachtofferzorg;
- Protocol van 5 juni 2009 tussen de Federale Overheid, de Vlaamse Gemeenschap, de Franse Gemeenschap, de Franse Gemeenschapscommissie en de Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie inzake slachtofferzorg;
- Protocol van 5 juni 2009 tussen de Federale Staat en de Duitstalige Gemeenschap inzake slachtofferzorg;
- Gemeenschappelijke omzendbrief COL 16/2012 van 12 november 2012 van de minister van Justitie en het College van procureurs-generaal betreffende het slachtofferonthaal op parketten en rechtbanken;
- Gemeenschappelijke omzendbrief COL 17/2012 van 12 november 2012 van de minister van Justitie, de minister van Binnenlandse Zaken en het College van procureurs-generaal COL 17/2012 inzake het respectvol omgaan met de overledene, de mededeling van zijn overlijden, het waardig afscheid nemen en de schoonmaak van de plaats van de feiten, in geval van tussenkomst door de gerechtelijke overheden.

² Een noodsituatie zoals gedefinieerd door artikel 6, §2, van het koninklijk besluit van 16 februari 2006 betreffende de nood- en interventieplannen: een gebeurtenis die schadelijke gevolgen voor het maatschappelijk leven veroorzaakt of kan veroorzaken, zoals een ernstige verstoring van de openbare veiligheid, een ernstige bedreiging ten opzichte van het leven of de gezondheid van personen en/of ten opzichte van belangrijke materiële belangen, en waarbij de coördinatie van disciplines is vereist om de dreiging weg te nemen of om de schadelijke gevolgen te beperken.

³ Waar in dit protocol de term “slachtofferzorg” wordt gebruikt, slaat die op de hulp- en dienstverlening *sensu largo*, die vanuit de verschillende sectoren, hetzij politieel, justitieel, sociaal of medisch, aan slachtoffers wordt geboden.

3. Verbintenissen

De ondertekenaars van het protocol gaan de volgende verbintenissen aan:

- de minister van Justitie en het federaal parket verbinden zich ertoe om een centraal loket op te richten. Deze verbintenis omvat een versterking van de nationale slachtoffercel van het federaal parket en het treffen van de materiële voorzieningen die het centraal loket toelaten zijn taken uit te voeren;
- de Gemeenschappen verbinden zich ertoe bij te dragen aan de werking van het centraal loket op de wijze beschreven in dit protocol, in het bijzonder door de samenwerking met de psychosociale coördinator nazorg, door personeel⁴ ter beschikking te stellen en door 'referentiepersonen' toe te wijzen aan de slachtoffers van terroristische aanslagen en grote rampen;
- De partijen gaan akkoord om in 2019 een draaiboek op te stellen teneinde de operationele samenwerking uit te tekenen.

4. Omschrijving en activering centraal loket

Het centraal loket is een nauw samenwerkingsverband dat kan worden geactiveerd na terroristische aanslagen en grote rampen om een aanspreekpunt en wegwijzer te vormen voor slachtoffers. Het betreft een samenwerking tussen de nationale slachtoffercel van het federaal parket, de psychosociale coördinatoren nazorg van de Gemeenschappen en de bevoegde diensten van de Gemeenschappen. In functie van de concrete omstandigheden, kan deze samenwerking worden uitgebreid tot andere partners die een bijdrage kunnen leveren aan het informatie- en hulpaanbod aan slachtoffers, zoals de Commissie voor financiële hulp aan slachtoffers van opzettelijke gewelddaden en de occasionele redders, de verzekeraars, de Hulpkas voor Ziekte- en Invaliditeitsverzekering, de cel "Burgerslachtoffers van oorlog en terrorisme" van de Federale Pensioendienst...⁵

Het centraal loket moet via gecentraliseerde kanalen bereikbaar zijn voor slachtoffers. Het verstrekt uniforme antwoorden op vaak gestelde vragen en waakt over de correcte registratie van slachtoffers. Het draagt ook bij aan de kwaliteit van de slachtofferzorg, door de aanstelling van een referentiepersoon op te volgen, door een optimale informatie-uitwisseling in de hand te werken en door structurele problemen te detecteren en eraan te remediëren.

Deze opdrachten worden onder de volgende titel en in het draaiboek verder uitgewerkt.

Het centraal loket wordt geactiveerd in de post-crisisfase na een terroristische aanslag of grote ramp, indien dit een meerwaarde heeft gelet op de omstandigheden, het aantal slachtoffers en de verspreiding ervan en indien een strafonderzoek naar deze feiten werd geopend.

De beslissing tot het activeren van het centraal loket wordt genomen door de federale procureur, op voorstel van de nationale slachtoffercel van het federaal parket of van een Gemeenschap, na overleg met het lokaal parket en de betrokken Gemeenschap(pen). Indien de feiten het voorwerp uitmaken van een lokaal strafonderzoek, komt het centraal loket in ondersteuning van het lokaal parket,

⁴ Het kan hierbij gaan om eigen personeel of om personeel van de door hen erkende en gesubsidieerde diensten.

⁵ Er moet worden opgemerkt dat voor de tussenkomst van bepaalde van deze partners een koninklijk besluit is vereist waarbij een daad van terrorisme wordt erkend (cf. artikel 42bis van de wet van 1 augustus 1985 houdende fiscale en andere bepalingen en artikel 2, 1° van de wet van 18 juli 2018 betreffende de oprichting van het statuut van nationale solidariteit, de toekenning van een herstelpensioen en de terugbetaling van medische zorg ingevolge daden van terrorisme).

overeenkomstig de samenwerkingsprincipes die zullen worden vastgelegd in een omzendbrief van het College van procureurs-generaal.

5. Taakomschrijving

5.1. Algemeen

In het licht van voormelde algemene opdrachten, en onverminderd de bepalingen van de omzendbrieven COL 16/2012 en COL 17/2012, die van toepassing blijven, in het bijzonder wat betreft de vatting van de dienst slachtofferonthaal, worden aan het centraal loket de volgende taken toebedeeld:

Aanspreekpunt:

Wanneer een slachtoffer terechtkomt bij het centraal loket via een algemeen telefoonnummer, website of emailadres, zal het waar mogelijk een antwoord bieden op algemene of reeds specifieke vragen. Hiertoe zal worden gewerkt met een lijst van vaak gestelde vragen ("FAQ").

De algemene opdracht van het aanspreekpunt wordt vervuld door de bevoegde diensten van de Gemeenschappen en de nationale slachtoffercel van het federaal parket. In bepaalde omstandigheden, indien dit een meerwaarde kan bieden, kunnen de Gemeenschappen beslissen om tijdelijk medewerkers⁶ fysiek ter beschikking te stellen van het centraal loket. De criteria voor deze terbeschikkingstelling worden uitgewerkt in het draaiboek. Ook externe partners (Commissie voor financiële hulp aan slachtoffers van opzettelijke gewelddaden en de occasionele redders, verzekeraars, Hulpkas voor Ziekte- en Invaliditeitsverzekering, de cel "Burgerslachtoffers van oorlog en terrorisme" van de Federale Pensioendienst,...) kunnen, met het oog op een optimale informatieverstrekking, worden uitgenodigd om bij te dragen aan de werking van het centraal loket door tijdelijk medewerkers (desgevallend fysiek) in te zetten binnen het centraal loket.

Het centraal loket verzekert een optimale en flexibele bereikbaarheid via haar communicatiekanalen (via telefoon, e-mail,...).

- Het centraal loket gaat na of het slachtoffer werd geregistreerd op de centrale slachtofferlijst en zorgt, indien nodig en mits akkoord van het slachtoffer, voor de registratie op deze lijst.
- Het centraal loket brengt het slachtoffer op de hoogte van de mogelijkheid dat hij of zij wordt doorverwezen naar een 'referentiepersoon' (op het niveau van de bevoegde Gemeenschap), die binnen de twee werkdagen met het slachtoffer contact zal opnemen. Indien het slachtoffer dit wenst, verwittigt het centraal loket de bevoegde dienst van de Gemeenschappen hiervan met het oog op de aanstelling van een referentiepersoon.
- Deze regeling geldt ook voor slachtoffers die niet de Belgische nationaliteit hebben en die niet hun gewone verblijfplaats in België hebben.

Website:

- Het centraal loket beheert een website via dewelke een slachtoffer zich kan registreren en die, naast de contactgegevens van het centraal loket, ook verwijzingen bevat naar informatie die relevant is voor slachtoffers. Het beheer van deze website wordt voornamelijk verzekerd door de nationale slachtoffercel van het federaal parket.

⁶ Het kan hierbij gaan om eigen personeel of om personeel van de door hen erkende en gesubsidieerde diensten.

Opvolging aanstelling referentiepersoon:

- De bevoegde dienst van de betrokken Gemeenschap stelt het centraal loket zo snel mogelijk op de hoogte van het feit dat wel degelijk een eerste contact heeft plaatsgevonden door een referentiepersoon met het slachtoffer.

Kwaliteitsbewaking:

- De partners van het centraal loket wisselen onderling informatie uit, teneinde de kwaliteit van de slachtofferzorg te verhogen.
- Ter ondersteuning van de bevoegde diensten van de Gemeenschappen, wordt door de nationale slachtoffercel van het federaal parket een lijst up-to-date gehouden met contactpersonen (SPOC's) van verschillende instanties en organisaties die bevoegd zijn voor de verschillende problematieken waarmee de slachtoffers worden geconfronteerd (verzekeringen, herstelpensioen, terugbetaling medische kosten, psychologische ondersteuning, Commissie voor financiële hulp,...), tot wie de referentiepersonen en de slachtoffers (indien zij zelf de nodige stappen willen ondernemen) zich kunnen richten om specifieke informatie te krijgen en voor een verdere opvolging van het persoonlijk dossier van het slachtoffer.
- Indien zich structurele problemen zouden voordoen in het kader van de slachtofferzorg, die het dossierniveau overstijgen, worden die aan het centraal loket gemeld. Het kan bijvoorbeeld gaan om problemen waarmee veel slachtoffers worden geconfronteerd en waarvoor niet meteen een duidelijke oplossing bestaat, of om een gebrek aan (afdoende) antwoord van de SPOC's op vragen van de referentiepersonen of de slachtoffers zelf. De structurele problemen worden aangekaart binnen het coördinatieorgaan van het centraal loket.

5.2. Taakomschrijving van de partners aan het Protocol

5.2.1. Nationale slachtoffercel (Federaal Parket)

Samenstelling en opdrachten

De federale procureur is belast met het opsporen en vervolgen van misdrijven die tot zijn bevoegdheid behoren, zo ook terroristische aanslagen in België of in het buitenland wanneer er Belgische slachtoffers vallen.

Alle slachtoffergerichte aspecten tijdens de gerechtelijke procedure worden beheerd door de federale magistraten van de slachtoffercel, al dan niet bijgestaan door gedelegeerde lokale parketmagistraten in functie van de aard van de aanslag of ramp.

De slachtoffercel bestaat naast magistraten uit een of meerdere gedelegeerde politieliaisons, een of meerdere criminologen en administratieve omkadering.

In de crisisfase verzekert de slachtoffercel van het federaal parket een aanwezigheid ter plaatse, zowel op het terrein als in de commandoposten, teneinde betrokken te worden in de beslissingen met betrekking tot de slachtoffers (identificaties door DVI, vrijgave lichamen, inbeslagnames en teruggave van persoonlijke bezittingen).

De slachtoffercel start onmiddellijk met het centraliseren van de door alle betrokken diensten opgemaakte lijsten van overledenen, vermisten, gekwetsten en nabestaanden teneinde een centrale

‘slachtofferlijst’ samen te stellen. De slachtoffercel controleert en valideert de ontvangen informatie via de bestaande structuren. Bij het centraliseren van de informatie, besteedt de cel bijzondere aandacht aan de contactpersonen van de slachtoffers

In de post-crisisfase is de slachtoffercel verantwoordelijk voor het beheer van de centrale slachtofferlijst en waakt ze erover, in samenwerking met de dienst slachtofferonthaal van het justitiehuis, dat een gepaste slachtofferzorg wordt voorgesteld aan slachtoffers en nabestaanden in de verschillende fases van de gerechtelijke procedure, in het bijzonder tijdens de inzage van het dossier (autopsieverlag; beeldmateriaal; expertises etc.) en tijdens de procesfase.

5.2.2 Psychosociale coördinator nazorg

De psychosociale coördinatoren nazorg van de gemeenschappen verzekeren de coördinatie van de psychosociale opvolging van de slachtoffers van terroristische aanslagen en grote rampen in de nazorgfase. In dit kader werken ze een psychosociaal nazorgplan uit. Voor de Duitstalige Gemeenschap zullen deze taken worden opgenomen door de Afdeling Justitiehuis.

Wanneer een terroristische aanslag of een grote ramp voorvalt, verzekeren ze bovendien de coördinatie van deze psychosociale opvolging door de betrokken diensten, wanneer zo’n coördinatie nodig is.

In het kader van hun opdrachten, overleggen ze op structureel vlak met de verschillende actoren die betrokken zijn in de nazorgfase, waaronder het centraal loket en de referentiepersonen. Hiertoe verzamelen ze, onder meer via de referentiepersonen, de problemen waarmee de slachtoffers en de diensten van de gemeenschappen worden geconfronteerd opdat deze worden behandeld binnen het coördinatieorgaan van het centraal loket.

5.2.3. Referentiepersonen

De referentiepersoon is een medewerker van een dienst van de gemeenschappen tot wie het slachtoffer zich kan richten voor alle aspecten van zijn psychosociale opvolging tijdens de nazorgfase. De referentiepersoon informeert het slachtoffer over alle stappen die gezet moeten worden en over de verschillende soorten hulp die mogelijk zijn, ondersteunt het slachtoffer tijdens diens hele traject en verwijst hem of haar naar de bevoegde diensten in functie van diens vragen en noden. De referentiepersoon meldt aan de psychosociale coördinator de steeds weerkerende problemen waarmee ze worden geconfronteerd.

5.2.4. Coördinatieorgaan

Bij het centraal loket wordt een permanent orgaan opgericht, coördinatieorgaan genoemd, dat is samengesteld uit de nationale slachtoffercel van het federaal parket, de psychosociale coördinatoren nazorg van de Gemeenschappen⁷ en, desgevallend, vertegenwoordigers van de bevoegde diensten van de Gemeenschappen. Ook externe partners kunnen op de besprekingen worden uitgenodigd.

⁷ Voor de Duitstalige Gemeenschap: een vertegenwoordiger van de Afdeling Justitiehuis.

Het coördinatieorgaan komt zo vaak als nodig en minstens eenmaal per jaar samen op initiatief van de nationale slachtoffercel van het federaal parket. Elk lid van het orgaan kan een bijeenkomst vragen.

Het heeft als taken:

- De voorbereiding van de beslissing tot eventuele activering van het centraal loket;
- Nagaan of externe partners moeten worden uitgenodigd om bij te dragen aan de werking van het centraal loket door tijdelijk medewerkers (desgevallend fysiek) in te zetten binnen het centraal loket;
- De structurele problemen in het kader van de slachtofferzorg bij aanslagen of grote rampen aankaarten en actief zoeken naar oplossingen voor deze problemen, desnoods door externe partners (slachtofferverenigingen, SPOC's,...) rond de tafel te brengen;
- Waken over een optimale werking van het centraal loket.

6. Evaluatie

Het coördinatieorgaan evalueert jaarlijks de werking van het centraal loket. Tijdens periodes waarin het centraal loket niet wordt geactiveerd, evalueert dit orgaan of het onderhavig protocol en het draaiboek nog voldoende up-to-date zijn en of de menselijke en technische middelen, met het oog op een activering van het centraal loket in de toekomst, kunnen worden gemobiliseerd. Bij deze evaluatie wordt het expertisenetwerk inzake slachtofferbeleid van het College van procureurs-generaal betrokken. Over de evaluatie wordt gerapporteerd aan de ondertekenaars van dit protocol en aan het genoemde expertisenetwerk.

7. Slotbeschouwing

Dit protocol treedt in werking op de dag van de ondertekening ervan.

Gedaan te _____ op _____, in het Nederlands, het Frans en het Duits.

Voor de Belgische Staat en de Federale
Overheidsdienst Justitie:
De Minister van Justitie

Voor de bevoegde instanties van de Vlaamse
Gemeenschap:
De Minister van Welzijn, Volksgezondheid en
Gezin

K. Geens

J. Vandeurzen

Voor het College van Procureurs-generaal:
De Voorzitter

Voor de bevoegde instanties van de Franse
Gemeenschap:
De Minister van Jeugd, Jeugdhulpverlening,
Justitiehuisen, Sport en de Promotie van Brussel

Ch. De Valkeneer

R. Madrane

De federale procureur

Voor de bevoegde instanties van de Duitstalige
Gemeenschap:
De Minister van Gezinszaken, Gezondheid en
Sociale Zaken

F. Van Leeuw

A. Antoniadis