



Over leven na de moord

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

Samenvatting

Anton van Wijk
Ilse van Leiden
Henk Ferwerda

Beke // reeks

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 vervolgfasen 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.

