

BELGISCHE KAMER VAN  
VOLKSVERTEGENWOORDIGERS

4 mei 2017

**PARLEMENTAIR  
ONDERZOEK**

**belast met het onderzoek naar de omstandigheden die hebben geleid tot de terroristische aanslagen van 22 maart 2016 in de luchthaven Brussel-Nationaal en in het metrostation Maalbeek te Brussel, met inbegrip van de evolutie en de aanpak van de strijd tegen het radicalisme en de terroristische dreiging**

TWEEDE TUSSENTIJDEN EN  
VOORLOPIG VERSLAG OVER HET  
ONDERDEEL "HULPVERLENING"

NAMENS DE PARLEMENTAIRE  
ONDERZOEKSCOMMISSIE  
UITGEBRACHT DOOR  
MEVROUW **Laurette ONKELINX**  
EN DE HEREN **Peter DE ROOVER, Denis DUCARME**  
EN **Servais VERHERSTRAETEN**

Zie:

**Doc 54 1752/ (2015/2016):**

- 001: Voorstel ingediend door de heer De Roover, mevrouw Onkelinx, de heren Ducarme, Verherstraeten en Dewael, mevrouw Kitir, de heren Nollet en Calvo en mevrouw Fonck.
- 002: Amendementen.
- 003: Verslag.
- 004: Tekst aangenomen door de commissie.
- 005: Tekst aangenomen in plenaire vergadering.
- 006: Tussentijds en voorlopig verslag over het onderdeel "hulpverlening"

CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS  
DE BELGIQUE

4 mai 2017

**ENQUÊTE  
PARLEMENTAIRE**

**chargée d'examiner les circonstances qui ont conduit aux attentats terroristes du 22 mars 2016 dans l'aéroport de Bruxelles-National et dans la station de métro Maelbeek à Bruxelles, y compris l'évolution et la gestion de la lutte contre le radicalisme et la menace terroriste**

DEUXIÈME RAPPORT INTERMÉDIAIRE  
ET PROVISOIRE SUR LE VOLET  
"ASSISTANCE ET SECOURS"

FAIT AU NOM DE LA COMMISSION  
D'ENQUÊTE PARLEMENTAIRE  
PAR  
MME **Laurette ONKELINX**  
ET MM. **Peter DE ROOVER, Denis DUCARME**  
ET **Servais VERHERSTRAETEN**

Voir:

**Doc 54 1752/ (2015/2016):**

- 001: Proposition déposée par M. De Roover, Mme Onkelinx, MM. Ducarme, Verherstraeten et Dewael, Mme Kitir, MM. Nollet et Calvo et Mme Fonck.
- 002: Amendements.
- 003: Rapport.
- 004: Texte adopté par la commission.
- 005: Texte adopté en séance plénière.
- 006: Rapport intermédiaire et provisoire sur le volet "assistance et secours"

6278

**Samenstelling van de commissie op de datum van indiening van het verslag/  
Composition de la commission à la date de dépôt du rapport**

Voorzitter/Président: Patrick Dewael

**A. — Vaste leden / Titulaires:**

N-VA	Siegfried Bracke, Christoph D'Haese, Peter De Roover, Kristien Van Vaerenbergh
PS	Willy Demeyer, André Frédéric, Laurette Onkelinx
MR	Denis Ducarme, Richard Miller, Philippe Pivin
CD&V	Raf Terwingen, Servais Verherstraeten
Open Vld	Patrick Dewael, Carina Van Cauter
sp.a	Meryame Kitir
Ecolo-Groen	Stefaan Van Hecke
cdH	Georges Dallemagne

**B. — Plaatsvervangers / Suppléants:**

Inez De Coninck
Karine Lalieux
Gautier Calomne
Franky Demon
Dirk Janssens
Hans Bonte
Gilles Vanden Burre
Francis Delpérée

N-VA	:	Nieuw-Vlaamse Alliantie
PS	:	Parti Socialiste
MR	:	Mouvement Réformateur
CD&V	:	Christen-Democratisch en Vlaams
Open Vld	:	Open Vlaamse liberalen en democraten
sp.a	:	socialistische partij anders
Ecolo-Groen	:	Ecologistes Confédérés pour l'organisation de luttes originales – Groen
cdH	:	centre démocrate Humaniste
VB	:	Vlaams Belang
PTB-GO!	:	Parti du Travail de Belgique – Gauche d'Ouverture
DéFI	:	Démocrate Fédéraliste Indépendant
PP	:	Parti Populaire
Vuye&Wouters	:	Vuye&Wouters

<i>Afkortingen bij de nummering van de publicaties:</i>	<i>Abréviations dans la numérotation des publications:</i>
DOC 54 0000/000: Parlementair document van de 54 <sup>e</sup> zittingsperiode + basisnummer en volgnummer	DOC 54 0000/000: Document parlementaire de la 54 <sup>e</sup> législature, suivi du n° de base et du n° consécutif
QRVA: Schriftelijke Vragen en Antwoorden	QRVA: Questions et Réponses écrites
CRIV: Voorlopige versie van het Integraal Verslag	CRIV: Version Provisoire du Compte Rendu intégral
CRABV: Beknopt Verslag	CRABV: Compte Rendu Analytique
CRIV: Integraal Verslag, met links het definitieve integraal verslag en rechts het vertaald beknopt verslag van de toespraken (met de bijlagen)	CRIV: Compte Rendu Intégral, avec, à gauche, le compte rendu intégral et, à droite, le compte rendu analytique traduit des interventions (avec les annexes)
PLEN: Plenum	PLEN: Séance plénière
COM: Commissievergadering	COM: Réunion de commission
MOT: Moties tot besluit van interpellaties (beigekleurig papier)	MOT: Motions déposées en conclusion d'interpellations (papier beige)

<i>Officiële publicaties, uitgegeven door de Kamer van volksvertegenwoordigers</i>	<i>Publications officielles éditées par la Chambre des représentants</i>
Bestellingen: Natieplein 2 1008 Brussel Tel. : 02/ 549 81 60 Fax : 02/549 82 74 www.dekamer.be e-mail : publicaties@dekamer.be	Commandes: Place de la Nation 2 1008 Bruxelles Tél. : 02/ 549 81 60 Fax : 02/549 82 74 www.lachambre.be courriel : publications@lachambre.be
<i>De publicaties worden uitsluitend gedrukt op FSC gecertificeerd papier</i>	<i>Les publications sont imprimées exclusivement sur du papier certifié FSC</i>

INHOUD	Blz.
Titel 1. Algemeen .....	4
Titel 2. Vaststellingen, analyse en aanbevelingen over de problematiek van de slachtoffers .....	5
Bijlage: Integraal verslag van de hoorzitting van 18 januari 2017 met vertegenwoordigers van de slachtoffervereniging V-Europa (vzw) .....	28

SOMMAIRE	Pages
Titre 1. Généralités .....	4
Titre 2. Constatations, analyse et recommandations concernant la problématique des victimes.....	5
Annexe: compte rendu intégral de l'audition du 18 janvier 2017 des représentants de l'association d'aide aux victimes V-Europa (asbl) .....	28

DAMES EN HEREN,

De parlementaire onderzoekscommissie heeft de problematiek van hulpverlening aan de slachtoffers van de terroristische aanslagen besproken tijdens haar vergaderingen van 18 januari, 15 en 20 februari, 20 maart, 18 en 26 april en 2 en 3 mei 2017.

## TITEL 1

### ALGEMEEN<sup>1</sup>

De onderzoekscommissie heeft na het uitbrengen op 3 augustus 2016 van haar “Tussentijds en voorlopig verslag over het onderdeel “Hulpverlening” (DOC 54 1752/006), op 18 januari 2017 de problematiek van de slachtoffers hervat nadat een eerste slachtoffervereniging (vzw V-Europe)<sup>2</sup> zich bekend heeft gemaakt.

Op 6 maart 2017 heeft de regering het wetsontwerp betreffende de oprichting van het statuut van nationale solidariteit, de toekenning van een herstelpensioen en de terugbetaling van medische zorgen ingevolge daden van terrorisme (DOC 54 2334/001), dat een vergoedingsregeling uitwerkt en een bijzondere erkenning geeft aan de slachtoffers van de terreurdaden, ingediend. Dit wetsontwerp werd voor bespreking verwezen naar de commissie voor de Volksgezondheid, het Leefmilieu en de Maatschappelijke Hernieuwing.

Op 8 maart 2017 heeft de Conferentie van Voorzitters beslist om de bespreking van dit wetsontwerp in de betreffende commissie op te schorten tot het einde van de werkzaamheden hieromtrent van de onderzoekscommissie opdat rekening kan worden gehouden met haar aanbevelingen.

De Conferentie van Voorzitters heeft op 30 november 2016 een eerste keer voorgesteld dat de Kamer van volksvertegenwoordigers de einddatum voor de neerlegging van het verslag zou uitstellen tot uiterlijk 15 maart 2017. Dit voorstel werd bekrachtigd tijdens de plenaire vergadering van 1 december 2016. Op 23 februari 2017 heeft de Conferentie van Voorzitters voorgesteld om een tweede maal uit te stellen tot 30 april 2017. Tijdens de plenaire vergadering van 24 februari 2017 werd dit voorstel bevestigd. Gelet op de stand van de werkzaamheden heeft de Conferentie op 26 april 2017 voorgesteld om opnieuw uit te stellen tot

<sup>1</sup> Wat de instelling, de opdrachten en de bevoegdheden van de onderzoekscommissie betreft, wordt verwezen naar DOC 54 1752/006, p.6-11. <http://www.dekamer.be/FLWB/PDF/54/1752/54K1752006.pdf>

<sup>2</sup> Naderhand heeft een tweede slachtoffervereniging “Life4Brussels” zich kenbaar gemaakt.

MESDAMES, MESSIEURS,

La commission d'enquête parlementaire a examiné la problématique de l'assistance et des secours aux victimes des attentats terroristes au cours de ses réunions des 18 janvier, 15 et 20 février, 20 mars, 18 et 26 avril et 2 et 3 mai 2017.

## TITRE 1<sup>ER</sup>

### GÉNÉRALITÉS<sup>1</sup>

Après la publication de son “Rapport intermédiaire et provisoire sur le volet “Assistance et secours” (DOC 54 1752/006) le 3 août 2016, la commission d'enquête parlementaire a repris, le 18 janvier 2017, l'examen de la problématique des victimes après qu'une première association de victimes (ASBL V-Europe)<sup>2</sup> s'est fait connaître.

Le 6 mars 2017, le gouvernement a déposé le projet de loi relatif à la création d'un statut de solidarité nationale, à l'octroi d'une pension de dédommagement et au remboursement des soins médicaux suite à des actes de terrorisme (DOC 54 2334/001), qui met en œuvre un régime d'indemnisation et confère une reconnaissance spécifique aux victimes des actes de terrorisme. Ce projet de loi a été renvoyé pour discussion à la commission de la Santé publique, de l'Environnement et du Renouveau de la société.

La Conférence des présidents du 8 mars 2017 a décidé de suspendre l'examen de ce projet de loi au sein de la commission compétente jusqu'à la fin des travaux de la commission d'enquête sur cette question afin que les recommandations de la commission d'enquête puissent être prises en considération.

La Conférence des présidents du 30 novembre 2016 a proposé une première fois à la Chambre des représentants de reporter la date de dépôt ultime du rapport au 15 mars 2017 au plus tard. Cette proposition a été confirmée au cours de la séance plénière du 1<sup>er</sup> décembre 2016. Le 23 février 2017, la Conférence des présidents a proposé de reporter cette date, une deuxième fois, au 30 avril 2017. Cette proposition a été confirmée au cours de la séance plénière du 24 février 2017. Compte tenu de l'état d'avancement des travaux, la Conférence des présidents du 26 avril 2017 a proposé de reporter à nouveau cette

<sup>1</sup> En ce qui concerne l'institution, les missions et les compétences de la commission d'enquête, il est renvoyé au DOC 54 1752/006, pp. 6-11. <http://www.lachambre.be/FLWB/PDF/54/1752/54K1752006.pdf>

<sup>2</sup> Par la suite, une deuxième association de victimes, “Life4Brussels”, s'est fait connaître.

30 juni 2017. De plenaire vergadering heeft dit voorstel op 27 april 2017 bevestigd.

## TITEL 2

### VASTSTELLINGEN, ANALYSE EN AANBEVELINGEN OVER DE PROBLEMATIEK VAN DE SLACHTOFFERS<sup>3</sup>

#### 1. DE WERKZAAMHEDEN VAN DE ONDERZOEKSCOMMISSIE IN VERBAND MET DE SLACHTOFFERS

In haar tussentijds en voorlopig verslag van 3 augustus 2016 heeft de onderzoekscommissie aanbevelingen geformuleerd inzake onder meer de eerste zorg en de begeleiding van de slachtoffers, hun identificatie, hun voorlichting, de coördinatie, de structurering en de samenhang van de diensten, alsook de opvolging van de slachtoffers op medisch, psychologisch, administratief en juridisch vlak (paragrafen 241 tot 277).

De onderzoekscommissie heeft op 18 januari 2017, tijdens een openbare vergadering, slachtoffers en nabestaanden van slachtoffers van de aanslagen van 22 maart 2016 gehoord. Hoewel de hulpverleners op de dag van de aanslagen zelf (22 maart 2016) voorbeeldig zijn opgetreden en het federaal parket de opvang van de slachtoffers in de eerste dagen erna opmerkelijk goed heeft georganiseerd, hebben de slachtoffers hun ontgoocheling geuit over wat in de daaropvolgende maanden is gebeurd. In de onderzoekscommissie zijn woorden gevallen als: verlatenheid, onrechtvaardigheid, eenzaamheid, gebrek aan respect en gebrek aan erkenning.

De onderzoekscommissie heeft op 16 februari 2017 op informele wijze de twee slachtofferverenigingen gehoord. Ze heeft de opeenvolgende tekstversies ontvangen van het "wetsontwerp betreffende de oprichting van het statuut van nationale solidariteit, de toekenning van een herstelpensioen en de terugbetaling van medische zorgen ingevolge daden van terrorisme". De beide verenigingen hebben de onderzoekscommissie de nota's ter hand gesteld die zij op 6 en 16 maart 2017 over dat wetsontwerp hebben bezorgd aan de minister van Sociale Zaken en Volksgezondheid. De voorzitter van de onderzoekscommissie heeft op 21 maart 2017, in aanwezigheid van de deskundigen, Amerikaanse slachtoffers en een Brits slachtoffer ontvangen.

<sup>3</sup> De heer Paul Martens, emeritus voorzitter van het Grondwettelijk Hof, expert van de onderzoekscommissie, heeft in opdracht van de onderzoekscommissie een globale discussienota opgesteld die als basis voor de bespreking van deze titel heeft gediend.

date au 30 juin 2017. Cette proposition a été confirmée au cours de la séance plénière du 27 avril 2017.

## TITRE 2

### CONSTATATIONS, ANALYSE ET RECOMMANDATIONS CONCERNANT LA PROBLÉMATIQUE DES VICTIMES<sup>3</sup>

#### 1. LES TRAVAUX DE LA COMMISSION CONCERNANT LES VICTIMES

Dans son rapport intermédiaire et provisoire du 3 août 2016, la commission avait formulé des recommandations concernant notamment les premiers soins et la prise en charge des victimes, leur identification, leur information, la coordination, la structuration et la cohérence des services, leur suivi médical, psychologique, administratif et juridique (numéros 241 à 277).

La commission d'enquête parlementaire a entendu, en séance publique du 18 janvier 2017, des victimes ou des proches des victimes des attentats du 22 mars 2016. Si, le jour des attentats du 22 mars, le comportement des personnes amenées à secourir les victimes a été exemplaire et si, dans les premiers jours qui ont suivi, leur accueil été remarquablement organisé par le parquet fédéral, les victimes se sont déclarées déçues pour ce qui concerne les mois qui ont suivi. Les mots que la commission a entendus ont été: abandon, injustice, solitude, manque de respect, manque de reconnaissance.

La commission a entendu de manière informelle, le 16 février 2017, les deux associations qui représentent les victimes. Elle a reçu les versions successives du "projet de loi relatif à la création d'un statut de solidarité nationale, à l'octroi d'une pension de dédommagement et au remboursement des soins médicaux suite à des actes de terrorisme". Les deux associations ont communiqué à la commission d'enquête les notes qu'elles ont adressées les 6 et 16 mars 2017 à la Ministre des Affaires sociales et de la Santé, concernant ce projet de loi. Le président de la commission, assisté des experts, a reçu, le 21 mars 2017, des victimes américaines et une victime anglaise.

<sup>3</sup> M. Paul Martens, président émérite de la Cour constitutionnelle et expert de la commission d'enquête, a rédigé, à la demande de ladite commission, une note de discussion globale qui a servi de base à l'examen de ce titre.

De onderzoekscommissie heeft zich geïnformeerd bij de Commissie voor financiële hulp aan slachtoffers van opzettelijke gewelddaden, de Beroepsvereniging van verzekeringsondernemingen (Assuralia) en bij de Franse *Fédération nationale des victimes d'attentats et d'accidents collectifs (FENVAC)*. Ze heeft contacten gehad met medewerkers van de beleidscel van de eerste minister en van de beleidscel van de minister van Sociale Zaken en Volksgezondheid. Ze heeft briefwisseling ontvangen van de verenigingen, alsook van slachtoffers met een buitenlandse nationaliteit. De onderzoekscommissie heeft kennis genomen van het in februari 2017 opgestelde Franse rapport "*La structuration de la politique d'aide aux victimes*", dat naast een analyse van de toestand in Frankrijk tevens de resultaten bevat van een vergelijkend onderzoek van de in Duitsland, het Verenigd Koninkrijk, Israël, Spanje, de Verenigde Staten en Noorwegen bestaande regelingen om slachtoffers te vergoeden.

Op basis van die ontmoetingen en de ontvangen documenten meent de onderzoekscommissie thans, in een tweede tussentijds en voorlopig verslag in verband met de slachtoffers, de volgende aanbevelingen te moeten doen.

## 2. DE BASISBEGINSELEN INZAKE SLACHTOFFERHULP

Uit de hoorzittingen van de onderzoekscommissie is gebleken dat de slachtofferhulp moet worden aangestuurd door de volgende basisbeginselen:

1. snelle erkenning van het slachtoffer als "slachtoffer", alsook snelle erkenning van zijn status;
2. toekenning van onmiddellijke financiële steun om de directe gevolgen van de aanslag te kunnen opvangen;
3. instellen van proactieve, onmiddellijke, individuele, alomvattende (administratieve, psychosociale, juridische, financiële) en duurzame begeleiding van de slachtoffers;
4. gelijkwaardige behandeling van alle slachtoffers, ongeacht hun nationaliteit of hun woonplaats.

## 3. STAND VAN ZAKEN VAN HET BELGISCH RECHT

1. De wet van 31 mei 2016 tot wijziging van de wet van 1 april 1985, waarbij de Commissie voor financiële hulp aan slachtoffers van opzettelijke gewelddaden en aan de occasionele redders werd opgericht, heeft:

La commission s'est informée auprès de la Commission d'aide aux victimes d'actes de violence, auprès de l'Union professionnelle des entreprises d'assurances (ASSURALIA) et auprès de la Fédération nationale (française) des victimes d'attentats et d'accidents collectifs (FENVAC). Elle a eu des contacts avec des membres du cabinet du Premier ministre et du cabinet de la ministre des Affaires sociales et de la Santé. Elle a reçu des correspondances des associations ainsi que des lettres de victimes de nationalité étrangère. Elle a pris connaissance du rapport français intitulé "*La structuration de la politique d'aide aux victimes*" établi en février 2017, qui contient une analyse de la situation française, ainsi qu'une étude comparative des systèmes d'indemnisation des victimes en Allemagne, au Royaume-Uni, en Israël, en Espagne, aux USA et en Norvège.

Sur la base des entretiens qu'elle a eus et des documents qu'elle a reçus, la commission d'enquête estime devoir formuler dès à présent, dans un deuxième rapport intermédiaire et provisoire consacré aux victimes, les recommandations qui suivent.

## 2. LES PRINCIPES ESSENTIELS DU SOUTIEN AUX VICTIMES

Il ressort des auditions de la commission d'enquête que les principes essentiels qui doivent guider le soutien aux victimes sont:

1. une reconnaissance rapide de la qualité et du statut de victime;
2. l'octroi d'une aide financière immédiate permettant de faire face aux conséquences directes de l'attentat;
3. la mise en place d'un accompagnement proactif, immédiat, individuel, global (administratif, psycho-social, juridique, financier) et durable des victimes;
4. le traitement équivalent de toutes les victimes, quels que soient leur nationalité ou leur lieu de résidence.

## 3. ÉTAT DU DROIT BELGE

1. La loi du 31 mai 2016, modifiant la loi du 1<sup>er</sup> avril 1985, qui avait créé la Commission pour l'aide financière aux victimes d'actes intentionnels de violence et aux sauveteurs occasionnels, a:

— de bovengrens voor noodhulp opgetrokken van 15 000 euro naar 30 000 euro en de bovengrens voor hoofdhulp verhoogd van 62 000 euro naar 125 000 euro;

— verduidelijkt dat de aanvullende hulp beperkt wordt tot het op de dag van de neerlegging van het verzoekschrift tot het bekomen van een hoofdhulp toepasselijk bedrag, verminderd met de reeds toegekende hulp;

— de Koning gemachtigd daden te erkennen als daden van terrorisme;

— bepaald dat de Koning de vergoeding van slachtoffers van daden van terrorisme kan uitbreiden.

De wetgever is niet ingegaan op het voorstel om volledige schadeloosstelling toe te kennen voor schade als gevolg van een aantasting van de persoon, met name wanneer de gepleegde feiten hebben geleid tot de dood, blijvende ongeschiktheid tot het verrichten van persoonlijke arbeid dan wel volledige ongeschiktheid in dat opzicht gedurende minstens één maand (DOC 54 0670/001), nadat de Commissie voor financiële hulp aan slachtoffers van opzettelijke gewelddaden en het Rekenhof een ongunstig advies ter zake hadden verleend (DOC 54 0670/002).

Bij een in 2003 aan de wet aangebrachte wijziging werd bepaald dat financiële hulp kan worden verleend aan de personen die lichamelijke of psychische schade hebben geleden.

## 2. Een koninklijk besluit van 16 februari 2017:

— verduidelijkt dat hulp kan worden toegekend aan de Belgen en aan de vreemdelingen die in België het slachtoffer zijn geworden van een aanslag, alsook aan de Belgen en aan de in België wonende vreemdelingen die het slachtoffer zijn van één van de erkende aanslagen die in het buitenland werden gepleegd;

— stelt niet langer de vereiste dat het slachtoffer klacht moet hebben ingediend of zich burgerlijke partij moet hebben gesteld;

— bekrachtigt het instellen van een “enig loket”, waardoor het slachtoffer zijn/haar dossier slechts eenmaal moet indienen.

Voorts worden in een koninklijk besluit van 15 maart 2017 de dertien aanslagen opgelijst (vijf in België, acht in het buitenland) die worden erkend als daden van terrorisme.

3. Krachtens artikel 3, § 1, van de wet van 1 april 2007 betreffende de verzekering tegen schade

— porté de 15 000 à 30 000 euros le plafond de l’aide d’urgence et de 62 000 à 125 000 euros le plafond de l’aide principale;

— précisé que le complément d’aide est limité au montant applicable au jour du dépôt de la demande, diminué des aides déjà octroyées;

— autorisé le Roi à reconnaître des actes en tant qu’actes de terrorisme;

— prévu que le Roi peut étendre l’indemnisation des victimes d’actes de terrorisme.

Elle n’a pas retenu la proposition d’accorder la réparation intégrale des dommages résultant des atteintes à la personne, notamment lorsque les faits ont entraîné la mort, une incapacité permanente ou une incapacité totale de travail personnel égale ou supérieure à un mois (DOC 54 0670/001) après un avis négatif de la Commission pour l’aide financière aux victimes d’actes intentionnels de violence et de la Cour des comptes (DOC 54 0670/002).

Une modification apportée à la loi en 2003 avait prévu que l’aide financière peut être accordée aux personnes qui subissent un préjudice physique ou psychique.

## 2. Un arrêté royal du 16 février 2017:

— précise que les aides peuvent être accordées aux Belges et aux étrangers victimes d’un attentat en Belgique, ainsi qu’aux Belges et aux étrangers résidant en Belgique victimes d’un des attentats reconnus qui ont eu lieu à l’étranger;

— n’exige plus que la victime ait déposé plainte ou se soit constituée partie civile;

— confirme la création d’un “guichet unique”, précisant que la victime ne doit déposer son dossier qu’une seule fois.

Par ailleurs, un arrêté du 15 mars 2017 dresse la liste des 13 attentats (5 en Belgique, 8 à l’étranger) reconnus en tant qu’actes de terrorisme;

3. En vertu de l’article 3, § 1<sup>er</sup>, de la loi du 1<sup>er</sup> avril 2007 relative à l’assurance contre les dommages



veroorzaakt door terrorisme, zijn de gebeurtenissen gedekt ten belope van het geïndexeerde bedrag van 1 miljard euro (1 200 676 655 euro per 1 januari 2016).

Artikel 7, § 2, van die wet bepaalt dat de schade aan personen bij voorrang wordt vergoed en dat de “morele schadevergoeding (...) na alle andere schadevergoedingen [wordt] vergoed”.

4. Het wetsontwerp betreffende de oprichting van het statuut van nationale solidariteit, de toekenning van een herstelpensioen en de terugbetaling van medische zorgen ingevolge daden van terrorisme (DOC 54 2334/001):

— bepaalt dat aan de rechtstreekse slachtoffers die voor 10 % of meer invalide zijn verklaard, een herstelpensioen wordt toegekend dat vergelijkbaar is met dat van de burgerslachtoffers van de oorlog 1940-1945, op voorwaarde dat zij gedurende op zijn minst 30 dagen ongeschikt zijn om handelingen in het dagelijks leven te stellen; zij hebben recht op de terugbetaling van kosten voor psychologische bijstand, medische zorg, farmaceutica en ziekenhuisopnames;

— voorziet in de toekenning van dergelijke terugbetalingen aan de onrechtstreekse slachtoffers, dat wil zeggen de erfgeëchtigden van de rechtstreekse slachtoffers;

— creëert een statuut van nationale solidariteit en regelt de procedure om een herstelpensioen aan te vragen.

#### 4. DE FRANSE REGELING

De slachtoffers verwijzen vaak naar de regeling in Frankrijk, waar de slachtoffers van de aanslagen in Parijs en in Nice zich binnen enkele dagen na de feiten konden melden bij een schadevergoedingsfonds (FGTI), dat voor driekwart wordt gefinancierd met verplichte bijdragen van de verzekeringsmaatschappijen. Dat fonds betaalt vergoedingen uit op basis van de vigerende gemeenschappelijke aansprakelijkheidsregels en vordert vervolgens de aan de slachtoffers uitbetaalde bedragen terug van de verzekeringsmaatschappijen.

#### 5. EUROPESE BRONNEN

1. Richtlijn 2004/80/EG van de Raad van 29 april 2004 betreffende de schadeloosstelling van slachtoffers van misdrijven herinnert er in de preambule aan dat de vrijheid om zich naar een andere lidstaat te begeven, inhoudt dat de integriteit van de natuurlijke persoon in de betrokken lidstaat “op dezelfde wijze moet worden beschermd als die van de onderdanen van die lidstaat en van de personen die er hun woonplaats

causés par le terrorisme, les indemnisations sont couvertes à concurrence d’1 milliard d’Euros, indexés, soit 1 200 676 655 euros au 1<sup>er</sup> janvier 2016.

L’article 7, § 2, dispose que les dommages aux personnes sont indemnisés en priorité” et que “l’indemnisation des dommages moraux intervient après toutes les autres indemnisations”.

4. Le projet de loi relatif à la création d’un statut de solidarité nationale, à l’octroi d’une pension de dédommagement et au remboursement des soins médicaux suite à des actes de terrorisme (DOC 54 2334/001):

— prévoit d’accorder aux victimes directes auxquelles est reconnue une invalidité de 10 % ou plus une pension de dédommagement, comparable à celle des victimes civiles de la guerre 1940-1945, à condition que l’incapacité de réaliser des actes de la vie courante ait une durée de 30 jours au moins; elles ont droit à des remboursements de frais de soins psychologiques, médicaux, pharmaceutiques et d’hospitalisation;

— prévoit d’accorder de tels remboursements aux victimes indirectes, c’est-à-dire les successibles de victimes directes:

— crée un statut de solidarité nationale et organise la procédure des demandes de pension.

#### 4. LE SYSTÈME FRANÇAIS

Les victimes se réfèrent fréquemment au système français qui, dans les jours qui ont suivi les attentats de Paris et de Nice, ont permis aux victimes de s’adresser à un fonds d’indemnisation (FGTI), financé à 75 % par une cotisation mise à charge des compagnies d’assurances. Ce fonds accorde des indemnités calculées selon les règles du droit commun de la responsabilité et il se charge de récupérer ensuite ce qui est dû aux victimes par les compagnies d’assurances.

#### 5. LES SOURCES EUROPÉENNES

1. La directive 2004/80/CE du Conseil du 29 avril 2004 relative à l’indemnisation des victimes de la criminalité rappelle, dans son préambule, que la liberté de se rendre dans un autre État membre implique la protection de l’intégrité physique de la personne qui se déplace, “au même titre que celle des nationaux et des personnes y résidant” (point 2). Son article 1<sup>er</sup> dispose: “Si l’infraction intentionnelle violente a été commise



hebben” (punt 2). Artikel 1 bepaalt: “De lidstaten zorgen ervoor dat, wanneer een opzettelijk geweldsmisdrijf is gepleegd in een andere lidstaat dan de lidstaat waar de aanvrager van de schadeloosstelling zijn gewone verblijfplaats heeft, de aanvrager het recht heeft zijn aanvraag bij een instantie of een ander orgaan in deze lidstaat van verblijf in te dienen”.

2. Richtlijn 2012/29 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 beveelt in de preambule aan het slachtoffer van strafbare feiten te erkennen zonder enig onderscheid op welke grond dan ook, waaronder de “verblijfsstatus” (punt 9) en spoort de lidstaten ertoe aan ervoor te zorgen dat de rechten in de Richtlijn “niet afhangen van de verblijfsstatus van het slachtoffer op hun grondgebied of van diens burgerschap of nationaliteit” (punt 10). Volgens artikel 1 zorgen de lidstaten ervoor dat slachtoffers op een “niet-discriminerende manier” worden erkend en bejegend, mede wat hun verblijfsstatus betreft.

3. Richtlijn (EU) 2017/541 van het Europees Parlement en de Raad van 15 maart 2017 inzake terrorismebestrijding gaat over de toegang tot de diensten voor slachtofferhulp, die “vertrouwelijk, kosteloos en eenvoudig toegankelijk” moeten zijn en meer bepaald “emotionele en psychologische ondersteuning, zoals traumazorg en -counseling” betreffen (artikel 24.3). Zij beveelt de “coördinatie van de betrokken autoriteiten, agentschappen en lichamen” aan, met inbegrip van “adequate middelen ter vergemakkelijking van de identificatie” van de slachtoffers (artikel 24.4), en bepaalt dat “wanneer terrorismeslachtoffers partij zijn in een strafproces, zij toegang hebben tot rechtsbijstand” (artikel 24.6).

## 6. CONCRETE SITUATIE VAN DE SLACHTOFFERS

Op grond van de vigerende Belgische wetgeving kunnen de slachtoffers zich wenden tot de verzekeringsmaatschappijen en tot de Commissie voor financiële hulp aan slachtoffers van opzettelijke gewelddaden en aan de occasionele redders. Mocht het voornoemde wetsontwerp worden aangenomen, dan zou de Staat een tegemoetkoming van “subsidiare” aard betalen: elke vergoeding waarop het schadelijk feit recht geeft, wordt hierop in mindering gebracht (artikel 6 van het wetsontwerp). Een tweede verschil met de Franse regeling is dat de ontworpen Belgische regeling, die is ingebed in een sociaalzekerheidsstelsel dat boogt op de wet van 15 maart 1954 betreffende de herstellpensioenen voor de burgerlijke slachtoffers van de oorlog 1940-1945 en

dans un État membre autre que celui où le demandeur réside habituellement, les États membres veillent à ce que celui-ci ait le droit de présenter sa demande à une autorité ou à tout autre organisme dudit État membre.

2. La directive 2012/29 du Parlement européen et du Conseil du 25 octobre 2012 établissant des normes minimales concernant les droits, le soutien et la protection des victimes de la criminalité recommande, dans son préambule, de reconnaître la victime de la criminalité sans discrimination d’aucune sorte fondée, notamment sur “le statut de résident” (point 9). Elle encourage les États membres à veiller à ce que les droits qu’elle énonce “ne soient pas subordonnés au statut de résident de la victime sur leur territoire, ni à sa citoyenneté ou sa nationalité” (point 10). Selon son article premier, les États membres veillent à ce que les victimes soient reconnues et traitées “de manière non discriminatoire”, y compris en ce qui concerne leur statut de résident.

3. La directive (UE) 2017/541 du Parlement européen et du Conseil du 15 mars 2017, relative à la lutte contre le terrorisme, traite de l’accès aux services d’aide, qui doivent être “confidentiels, gratuits et accessibles” et qui doivent comprendre notamment “un soutien émotionnel et psychologique, tels qu’un soutien post-traumatique et des conseils” (article 24.3). Elle recommande “la coordination des autorités, agences et organismes”, des moyens adéquats d’identification des victimes et elle dispose que l’aide juridictionnelle doit être accordée aux victimes lorsqu’elles ont la qualité de parties à une procédure pénale (article 24.6).

## 6. LA SITUATION CONCRÈTE DES VICTIMES

La législation actuelle, en Belgique, permet aux victimes de s’adresser aux compagnies d’assurances ainsi qu’à la Commission pour l’aide financière aux victimes d’actes intentionnels de violence et aux sauveteurs occasionnels. Si la loi précitée en projet devait être adoptée, l’intervention de l’État serait “subsidiare” en ce sens que toute indemnisation à laquelle donne lieu le fait dommageable en est déduite (article 6 de la loi en projet). Une deuxième différence, par rapport au système français, serait que, s’agissant d’un système de sécurité sociale calqué sur la loi du 15 mars 1954, qui concerne les pensions de dédommagement des victimes civiles de la guerre 1940-1945, il ne s’applique qu’aux victimes Belges et à leurs ayants droit, ainsi qu’aux personnes

hun rechthebbenden, slechts van toepassing zou zijn op de Belgische slachtoffers en hun rechthebbenden, alsmede op de personen die hun gewone verblijfplaats in België hebben (artikel 3 van het wetsontwerp).

De onderzoekscommissie wil niet vooruitlopen op de keuze die de wetgever zal maken tussen het door het wetsontwerp van de regering in uitzicht gestelde systeem en een andere regeling. Zij zal zowel algemene als bijzondere aanbevelingen verstrekken die passen in het door het wetsontwerp beoogde stelsel. Inzonderheid zal zij erop toezien dat, mocht het wetsontwerp worden aangenomen, de nieuwe wet geen enkel ongerechtvaardigd verschil in behandeling tussen de slachtoffers meebrengt.

## 7. TASKFORCE

Een grote hinderpaal in verband met de te nemen maatregelen ten behoeve van de slachtoffers vloeit voort uit de versnippering van bevoegdheden.

De maatregelen in het wetsontwerp ressorteren onder de ministers van Sociale Zaken en Defensie, terwijl de Commissie voor financiële hulp aan slachtoffers van opzettelijke gewelddaden valt onder de bevoegdheid van de minister van Justitie.

Naast die pijnpunten zijn er die welke voortvloeien uit de veelheid aan tegemoetkomende instanties: Commissie voor financiële hulp aan slachtoffers van opzettelijke gewelddaden, "DG War", verzekeringsmaatschappijen, ziekenfondsen enzovoort. Tot slot vallen bepaalde aspecten van de slachtofferhulp onder de bevoegdheid van de gemeenschappen.

In alle buitenlandse regelingen die in de bijlagen bij het Franse rapport van februari 2017 werden onderzocht, wordt gewezen op de noodzaak van een gecentraliseerde structuur (Frankrijk), een federaal bureau (Duitsland), een nationaal verzekeringsfonds (Israël), een algemene directie (Spanje) of een bureau voor schadeloosstelling van de slachtoffers (Noorwegen).

België moet bij de toepassing van de maatregelen zorgen voor samenhang, die door de veelheid aan instellingen echter niet wordt geboden.

Die situatie maakt het onontbeerlijk dat de interfederale taskforce, waarvan de oprichting was voorgesteld door de voorzitter van de onderzoekscommissie de dag van de hoorzitting met de slachtoffers, concreet wordt uitgebouwd.

Andere regelgeving was erop gericht iets te verhelpen aan de versnippering van bevoegdheden.

résidant de façon habituelle en Belgique (article 3 de la loi en projet).

La commission d'enquête ne peut préjuger du choix qui sera fait par le législateur entre le système prévu par le projet du gouvernement et un autre système. Elle formulera des recommandations générales ainsi que des recommandations particulières qui s'inscrivent dans le système envisagé par la loi en projet. Elle veillera notamment à ce que, si ce projet était adopté, son application n'entraîne aucune différence de traitement injustifiée entre les victimes.

## 7. TASK FORCE

Une difficulté majeure pour les mesures à prendre envers les victimes provient de la dispersion des compétences.

Les mesures prévues par la loi en projet relèvent du ministre des Affaires sociales et de la Santé et du ministre de la Défense: la Commission pour l'aide financière aux victimes d'actes intentionnels de violence ressortit à la compétence du ministre de la justice.

À ces difficultés s'ajoutent celles qui proviennent de la pluralité des débiteurs d'indemnités: Commission pour l'aide financière aux victimes d'actes intentionnels de violence, DGWar, assurances, mutuelles. Enfin certains aspects de l'aide aux victimes relèvent de la compétence des communautés.

Tous les systèmes étrangers étudiés dans les annexes du rapport français de février 2017 insistent sur la nécessité d'une structure centralisée (France), d'un office fédéral (Allemagne), d'une caisse d'assurance nationale (Israël), d'une direction générale (Espagne), d'un office pour l'indemnisation des victimes (Norvège).

La Belgique se doit d'organiser, dans l'application des mesures, une cohérence que n'offre pas la pluralité des institutions.

Cette situation rend indispensable l'activation de la Task force interfédérale dont la création avait été suggérée par le président de la commission d'enquête le jour où elle avait entendu les victimes.

D'autres législations se sont attachées à porter remède à la dispersion des compétences.

De wet van 1 april 2007 betreffende de verzekering tegen schade veroorzaakt door terrorisme voorziet, bij artikel 5, in de oprichting van een “Comité”, samengesteld uit vertegenwoordigers van de vier betrokken ministers en onder meer ook van het OCAD.

De wet van 13 november 2011 betreffende de vergoeding van de lichamelijke en morele schade ingevolge een technologisch ongeval stelt een “Comité van wijzen” in, dat bestaat uit vertegenwoordigers van de vier betrokken ministers, de verzekeringsondernemingen en de verbruikersverenigingen.

De beleidscel van de minister van Sociale Zaken en Volksgezondheid heeft een ontwerp uitgewerkt voor de organisatie van een taskforce (als operationele structuur). Dat ontwerp vermeldt de actoren die er zitting in zouden moeten hebben, en stelt voor de taken te verdelen over een “technische” afdeling, die kan worden aangesproken voor concrete problemen, en een “strategische” afdeling, die zich zal buigen over algemene vraagstukken, onder meer die welke haar door de technische afdeling kunnen worden voorgelegd.

Die taskforce kan de meeste van de hierna beschreven pijnpunten behandelen, welke het gevolg zijn van de complexiteit van het Belgische systeem.

*Aanbeveling:*

De onderzoekscommissie beveelt aan onmiddellijk werk te maken van de interfederale taskforce, waarin alle betrokken FOD's en instellingen, alsook de slachtofferverenigingen zouden zijn vertegenwoordigd. Vlak na de hoorzitting met de slachtoffers werd beslist dat orgaan op te richten.

## 8. ENIG LOKET EN REFERENTIEPERSOON

In afwachting van een status die pas ruim een jaar na de aanslagen zal worden aangenomen, moeten de slachtoffers in België die een verzoek hebben ingediend of zullen indienen, aankloppen bij de verzekeraars van de MIVB wat de aanslag in het metrostation Maalbeek betreft, en van Brussels Airport voor de aanslag op de luchthaven van Zaventem, bij de verzekeringsmaatschappijen die hen verzekeren tegen arbeidsongevallen, bij de maatschappijen waarbij ze een individuele verzekering hebben afgesloten, bij hun ziekenfonds, bij de Commissie voor financiële hulp aan slachtoffers van opzettelijke gewelddaden en, volgens het wetsontwerp betreffende de nationale solidariteit, bij de directie-generaal Oorlogsslachtoffers. De situatie van de buitenlandse slachtoffers die geen verblijfplaats in België hebben, wordt hieronder behandeld in punt 15.

La loi du 1<sup>er</sup> avril 2007 relative à l'assurance contre les dommages causés par le terrorisme constitue, à l'article 5 un “Comité” qui se compose de représentants des quatre ministères concernés, ainsi que, notamment, l'OCAM.

La loi du 13 novembre 2011 relative à l'indemnisation des dommages corporels et moraux découlant d'un accident technologique crée un “Comité des sages” qui se compose de représentants des quatre ministres concernés, des entreprises d'assurances, des associations de consommateurs.

Un projet d'organisation d'une task force (force opérationnelle) a été établi par le cabinet du ministre des Affaires sociales et de la Santé. Il énumère les participants qui devraient y siéger et suggère de répartir ses compétences entre une section “technique”, qui pourrait être saisie de problèmes concrets, et une section stratégique, qui traiterait de questions générales, notamment celles qui lui seraient soumises par la section technique.

Cette force opérationnelle pourrait traiter de la plupart des problèmes évoqués ci-après et qui proviennent de la complexité du système belge.

*Recommandation:*

La commission d'enquête recommande de mettre en œuvre immédiatement la task force interfédérale, dont la création a été décidée au lendemain de l'audition des victimes, qui regrouperait tous les ministères et institutions concernés ainsi que des représentants des associations de victimes.

## 8. GUICHET UNIQUE ET PERSONNE DE RÉFÉRENCE

Dans l'attente d'un statut qui ne sera adopté que plus d'un an après les attentats, les victimes ont dû et devront, pour introduire leurs demandes, s'adresser aux compagnies assurant la STIB, pour l'attentat à la station de métro Maalbeek et Bruxelles Airport, pour l'attentat à l'aéroport de Zaventem; aux compagnies qui les assurent en matière d'accident du travail; à celles auprès desquelles elles ont contracté une assurance individuelle; à leur mutuelle; à la Commission pour l'aide financière aux victimes d'actes intentionnels de violence et, selon la loi de solidarité nationale en projet, auprès de la “DG War”. Quant à la situation des victimes de nationalité étrangère, non résidentes, elle sera traitée au point 15, ci-après.

Door het toenemend aantal verzoeken is het noodzakelijk het enig loket, dat tot dusver op opmerkelijke wijze werd bemand door de heer Olivier Lauwers, in stand te houden en uit te breiden tot de Commissie voor financiële hulp aan slachtoffers van opzettelijke gewelddaden.

#### *Aanbevelingen:*

Opdat die bijstand zo efficiënt en zo 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 worden uitgebreid omdat die Commissie ook zal moeten optreden voor de buitenlandse slachtoffers (zie punt 15 hieronder).

### **9. DE PSYCHOLOGISCHE ASPECTEN**

De slachtoffers hebben met aandrang te kennen gegeven dat hun verwachtingen niet alleen met materiële hulp te maken hebben. Zij vragen te worden “erkend”

Cette multiplication des demandes rend indispensable le maintien et l'élargissement du “guichet unique”, dont le rôle a été remarquablement tenu jusqu'ici par Monsieur Olivier Lauwers, à la Commission pour l'aide financière aux victimes d'actes intentionnels de violence.

#### *Recommandations:*

Pour que cette assistance puisse s'exercer le plus efficacement et le plus humainement possible, la commission d'enquête recommande:

- de maintenir et de renforcer le “guichet unique”;
- de lui donner les moyens matériels et humains de fonctionner;
- de le rendre téléphoniquement accessible 24 heures sur 24;
- de lui permettre, ainsi que la Commission pour l'aide financière aux victimes d'actes intentionnels de violence en a manifesté le souhait, de traiter séparément ce contentieux spécifique;
- de prévoir que chaque victime pourra s'adresser à une “personne de référence” qui pourra l'assister personnellement et proactivement tout au long des diverses procédures qu'elle doit engager devant la Commission pour l'aide financière aux victimes d'actes intentionnels de violence et devant toute autre institution amenée à intervenir en sa faveur afin de lui éviter au maximum les complications bureaucratiques inhérentes aux démarches qu'elle doit accomplir;
- de préciser que cette personne de référence assiste les victimes, confrontées à des problèmes fiscaux, sociaux, pratiques, dans les formalités et les démarches qu'elles doivent faire auprès des écoles, des hôpitaux et des autres institutions auxquelles elles doivent s'adresser pour faire face aux conséquences des attentats, dans leur vie personnelle, professionnelle et familiale;
- de prévoir les budgets nécessaires à cette mission de la commission, qui sera considérablement élargie en raison du rôle qu'elle devra jouer à l'égard des victimes de nationalité étrangère (voir point 15 ci-après).

### **9. LES ASPECTS PSYCHOLOGIQUES**

Les victimes ont fait valoir avec insistance que leurs attentes ne concernent pas seulement des aides matérielles. Elles demandent à être “reconnues”, à être

en dat men zich over hen “ontfermt”, zodat hun depressies, fobieën, de verstoring van hun affectieve leven en hun gevoelens van eenzaamheid en verlatenheid in de maanden na de aanslagen, niet erger worden. Het feit dat ze telkens opnieuw de procedures moeten overdoen, dezelfde bewijzen moeten leveren en in het kader van verschillende procedures dezelfde onderzoeken moeten ondergaan, demotiveert en ontmoedigt de slachtoffers. Er blijkt nog onduidelijkheid te zijn omtrent het bedrag van de terugbetaling van de kosten, die zou moeten overeenstemmen met de werkelijke, verantwoorde kosten. Verschillende slachtoffers hebben bovendien te kennen gegeven dat ze moeilijkheden ervaren om een beroep te kunnen doen op psychologen die gespecialiseerd zijn in de behandeling van een posttraumatische aandoening als gevolg van een aanslag. De Europese richtlijn van 15 maart 2017 beveelt aan dat de diensten voor slachtofferhulp ook “emotionele en psychologische ondersteuning, waaronder traumazorg en -counseling” aanbieden. Er dient voldoende aandacht te gaan naar de mogelijke psychologische nawerking van de aanslagen van 22 maart 2016 op het aanwezige personeel en de personen die de slachtoffers hebben bijgestaan in de traumatiserende context van die aanslagen<sup>4</sup>.

#### *Aanbevelingen:*

De onderzoekscommissie beveelt aan:

- een enige status in te stellen en een “slachtofferkaart” af te geven die bij elke instelling kan worden voorgelegd;
- erover te waken dat die status in detail duidelijk maakt wat die erkenning precies inhoudt aangaande toegekende voordelen, erkende invaliditeit enzovoort;
- dat de werkelijke kosten die de slachtoffers hebben gemaakt, terugbetaald worden;
- dat zou worden ingezet op een specifieke opleiding voor psychologen inzake de behandeling van de posttraumatische gevolgen van een aanslag, en dat de slachtoffers geïnformeerd worden over de behandelingen die ze snel kunnen krijgen;
- dat rekening wordt gehouden met de psychologische gevolgen die de aanslagen gehad kunnen hebben voor het personeel dat op de plaats van de aanslagen

<sup>4</sup> De slachtoffers kunnen worden ingedeeld in drie categorieën: 1) de directe slachtoffers die aanwezig waren op de plaats van de aanslagen en die invalide zijn geworden; 2) de indirecte slachtoffers, met name de erfgerechtigden, verwanten of naasten van een overleden slachtoffer; 3) het personeel dat aanwezig was op de plaats van de aanslagen en de personen die hulp hebben geboden aan de slachtoffers.

“prises par la main”, pour que ne s’aggravent pas les dépressions, les phobies, les perturbations de leur vie affective, ainsi que le sentiment de solitude et d’abandon qu’elles ont ressenti dans les mois qui ont suivi les attentats. L’obligation de devoir recommencer les procédures, de fournir les mêmes preuves, de subir les mêmes expertises dans plusieurs procédures, ne manquera pas de créer un sentiment de lassitude et de découragement. Des incertitudes semblent subsister quant à l’étendue des remboursements de frais. Ceux-ci devraient correspondre aux frais réels, justifiés. Par ailleurs, plusieurs victimes ont fait part de la difficulté de pouvoir s’adresser à des psychologues spécialisés dans le traitement des conséquences post traumatiques d’un attentat. La directive européenne du 15 mars 2017 recommande que les services d’aide comprennent “un soutien émotionnel et psychologique, tel qu’un soutien post-traumatique et des conseils”. Il faudra être attentif aux séquelles psychologiques qu’ont pu avoir les attentats du 22 mars 2016 sur les membres du personnel présents et sur les personnes qui ont secouru les victimes dans le contexte traumatisant des attentats<sup>4</sup>.

#### *Recommandations:*

La commission d’enquête recommande:

- que soit organisé un statut unique et que soit délivrée une carte de victime opposable à toute institution;
- que ce statut détaille tout ce qui découle de cette reconnaissance en ce qui concerne les avantages octroyés, l’invalidité reconnue, etc.;
- que soient remboursés les frais réels exposés par les victimes;
- que soit encouragée une formation spécifique de psychologues qui pourraient traiter les conséquences post-traumatiques d’un attentat et qu’une information soit donnée aux victimes au sujet des traitements qu’elles pourraient recevoir d’urgence;
- que soient prises en considération les conséquences psychologiques qu’ont pu avoir les attentats sur les membres du personnel présents sur les lieux et

<sup>4</sup> On peut distinguer trois catégories de victimes: 1) les victimes directes, présentes sur les lieux des attentats et qui ont subi une invalidité; 2) les victimes indirectes, successibles, alliées ou proches d’une victime décédée; 3) les membres du personnel présents sur les lieux des attentats et les personnes qui ont porté secours aux victimes.



aanwezig was en voor de personen die de slachtoffers hebben bijgestaan in de traumatiserende context van de aanslagen;

— de slachtoffers te betrekken bij de voorbereiding van vergaderingen en hen tijdig te informeren over de data ervan, opdat zij zich kunnen voorbereiden om met pijnlijke herinneringen om te gaan, en hen mee te delen wie ze aldaar zullen ontmoeten;

— de slachtoffers voortaan vooraf te betrekken bij alle initiatieven in verband met herdenkingen of enige andere plichtigheid met betrekking tot de aanslagen.

## 10. DE ROL VAN DE VERENIGINGEN

Twee verenigingen (vzw's) werden opgericht om de slachtoffers te vertegenwoordigen en hen over hun rechten te informeren. In die verenigingen zijn verwanten van de slachtoffers – als vrijwilliger – aan de slag. Het trauma van de aanslagen is zodanig groot dat men niet mag wachten tot de slachtoffers zelf komen aankloppen; het feit dat slachtoffers geen stappen zetten, kan immers ook het gevolg zijn van die trauma's.

Professor Garcet, die op 13 maart 2017 door de onderzoekscommissie werd gehoord, heeft erop gewezen dat over het algemeen slechts 10 % van de slachtoffers van aanslagen het initiatief nemen om zich naar opvangcentra te begeven en dat het dus noodzakelijk is met hen contact op te nemen; tenzij de betrokkenen vanaf de dagen onmiddellijk na de aanslagen worden geholpen, wordt bijna 50 % van hen door posttraumatische stress getroffen, wat bij gebrek aan opvang hoge maatschappelijke kosten veroorzaakt.

### *Aanbevelingen:*

De vertraging waarmee de slachtoffers worden geholpen, leidt tot secundaire victimisering, hetgeen een nieuwe bron van stoornissen en stress vormt. Om die risico's te voorkomen of te verminderen, beveelt de onderzoekscommissie aan dat:

— de representatieve slachtofferverenigingen worden erkend en zowel administratief als financieel worden gesteund, zonder dat afbreuk wordt gedaan aan de individuele rechten van de slachtoffers;

— de procureur-generaal met de erkende verenigingen overleg pleegt om te bepalen onder welke vertrouwelijkheidsvoorwaarden zij de lijst van de slachtoffers

sur les personnes qui ont secouru les victimes dans le contexte traumatisant des attentats;

— que les victimes soient associées à la préparation de réunions, qu'elles soient informées de leurs dates dans un délai suffisant pour qu'elles puissent se préparer à affronter des souvenirs douloureux et qu'elles soient renseignées sur les personnes qu'elles y rencontreront;

— qu'à l'avenir, les victimes soient associées préalablement à toute initiative qui sera prise concernant les commémorations, ou toute autre cérémonie relative aux attentats.

## 10. LE RÔLE DES ASSOCIATIONS

Deux associations se sont constituées, sous forme d'ASBL, pour représenter les victimes et pour les informer de leurs droits. Au sein de ces associations s'investissent des proches des victimes, en tant que bénévoles. Les traumatismes causés par les attentats ne permettent pas d'attendre que les victimes se manifestent alors que leur passivité peut être une conséquence de ces traumatismes.

Le professeur GARCET, entendu par la commission le 13 mars 2017, a signalé que, généralement, seuls 10 % des victimes d'attentats prennent l'initiative de se rendre dans des centres d'accueil et qu'il est donc nécessaire de les contacter; qu'à défaut d'être aidées dès les jours qui suivent les attentats, près de 50 % d'entre elles sont atteintes de stress post-traumatique, ce qui, à défaut de prise en charge, représente un coût social important.

### *Recommandations:*

Le retard à aider les victimes entraîne un phénomène de victimisation secondaire, ce qui est une nouvelle source de troubles et de stress. Pour éviter ou diminuer ces risques, la commission d'enquête recommande:

— que, sans préjudice des droits des victimes à titre individuel, les associations représentatives des victimes soient reconnues, qu'elles bénéficient d'un soutien administratif et qu'elles puissent recevoir un soutien financier;

— que le procureur fédéral se concerta avec les associations reconnues pour arrêter les conditions de confidentialité dans lesquelles elles pourraient recevoir



zouden kunnen ontvangen, opdat zij het initiatief zouden kunnen nemen om contact op te nemen met die personen;

— die verenigingen worden aangemoedigd ontmoetingen tussen slachtoffers te organiseren; het uitwisselen van ervaringen kan immers bijdragen tot de heling van de psychische letsels, die verergeren wanneer ze in eenzaamheid worden beleefd;

— vertegenwoordigers van die verenigingen worden uitgenodigd zitting te nemen in de verschillende comités en werkgroepen die zich buigen over vraagstukken in verband met hun rechten;

— vertegenwoordigers van de verenigingen corresponderend lid kunnen worden van de vzw TRIP (*Terrorism Reinsurance and Insurance*), waarvan de statuten het mogelijk maken dat, naast de vaste en toegetreden leden, *in casu* verzekerings- en herverzekeringsmaatschappijen, ook rechtspersonen “die er belang bij hebben aan het stelsel deel te nemen” (artikelen 7, 8 en 9 van de statuten van de vzw, gecoördineerd op 29 september 2008), er als corresponderende leden deel van kunnen uitmaken.

## 11. RECHTSBIJSTAND

De op stapel staande wet is een refererende wet, waarbij wordt verwezen naar andere wetten, in de eerste plaats die van 15 maart 1954 betreffende de herstelpensioenen voor de burgerlijke slachtoffers van de oorlog 1940-1945 en hun rechthebbenden. Die wetten zijn heel technisch, waardoor sommige slachtoffers bij lezing van die teksten er niet precies de reikwijdte van vatten.

Het feit dat tegelijkertijd verschillende soorten bijstand of vergoedingen bestaan, waarvan sommige worden uitgekeerd in kapitaal en andere als rente, zal acute moeilijkheden doen rijzen in verband met het naast elkaar bestaan daarvan en met de daaruit voortvloeiende verminderingen. Veel slachtoffers zullen meerdere procedures moeten doorlopen bij verscheidene instellingen; dat zal de verweerkosten ongetwijfeld doen toenemen.

De diensten van de betrokken ministeriële departementen hebben antwoorden verstrekt op de vragen van de verenigingen, maar de uitvoering van de bepalingen zal de bijstand van advocaten vergen. In Frankrijk kent de wet de slachtoffers van aanslagen “volledige rechtsbijstand” toe, zonder inkomensvoorwaarden. Niettemin rijst de vraag of de traditionele rechtsbijstand, zoals de recente hervormingen daar vorm aan hebben gegeven, wel aan de verwachtingen van de slachtoffers kan beantwoorden.

la liste des victimes, afin qu’elles puissent prendre l’initiative de les contacter;

— que ces associations soient encouragées dans l’organisation de rencontres entre victimes, les échanges d’expériences pouvant aider à cicatriser les blessures psychologiques qui s’aggravent quand elles sont vécues dans la solitude;

— que des représentants de ces associations soient invités à siéger dans les différents comités et groupes de travail qui traitent de leurs droits;

— que des représentants des associations puissent devenir membres correspondants de l’a.s.b.l. TRIP (*Terrorism Reinsurance and Insurance*) dont les statuts permettent, à côté des membres effectifs et adhérents, qui sont des entreprises d’assurance et de réassurance, d’accueillir des membres correspondants qui sont des personnes morales “qui ont un intérêt à participer au système” (articles 7, 8 et 9 des statuts de l’a.s.b.l. arrêtés le 29 septembre 2008).

## 11. L'AIDE JURIDIQUE

La loi en projet légifère par référence, renvoyant à d’autres législations, essentiellement la loi du 15 mars 1954 relative aux pensions de dédommagement des victimes civiles de la guerre 1940-1945 et de leurs ayants droit. Ces législations sont d’une grande technicité, leur lecture ne permettant pas à la victime de connaître exactement leur portée.

La coexistence de différents types d’aide ou d’indemnisations, certaines étant versées en capital, d’autres sous forme de rentes, posera des problèmes aigus concernant leur coexistence et les déductions qui s’ensuivent. Nombre de victimes devront faire plusieurs procédures devant plusieurs institutions, ce qui ne manquera pas de gonfler les frais de défense.

Les services des départements ministériels concernés ont fourni des réponses aux questions posées par les associations. Mais la mise en œuvre des dispositions nécessitera l’assistance d’avocats. En France, la loi accorde aux victimes d’attentats une “aide juridictionnelle totale”, sans condition de ressources. On peut toutefois se demander si, dans sa configuration actuelle, issue des réformes récentes, l’aide juridique classique est de nature à répondre aux attentes des victimes.

*Aanbevelingen:*

De onderzoekscommissie formuleert de volgende aanbevelingen:

— alle slachtoffers die niet over een rechtsbijstandsverzekering beschikken, zouden het voordeel moeten genieten van een specifieke rechtsbijstand, los van die welke waarin het Gerechtelijk Wetboek voorziet;

— die rechtsbijstand zou eveneens de kosten moeten dekken van de in de artikelen 664 en 665 van het Gerechtelijk Wetboek<sup>5</sup> bedoelde “technisch adviseurs” waarop de slachtoffers een beroep zullen moeten doen voor medische aangelegenheden;

— de Ordes van Vlaamse, Franstalige en Duitstalige balies zouden moeten worden aangezocht om vorm te geven aan specifieke bijstand, die kan worden verleend door advocaten die bereid zijn zich in het onderwerp te verdiepen; ter zake zou een permanentieregeling kunnen worden uitgebouwd;

— voor die rechtsbijstand te voorzien in een specifieke begroting;

— de federale overheid zou overleg moeten plegen met de gemeenschappen, die een belangrijke taak te vervullen hebben bij de begeleiding van de slachtoffers, meer bepaald via de justitiehuisen, die in dat verband bij uitstek een proactieve rol kunnen spelen.

**12. GESCHILLEN**

De op stapel staande wet van nationale solidariteit voorziet in een eenzijdige administratieve procedure die uitmondt in een beslissing tot toekenning of weigering, waartegen beroep kan worden ingesteld bij de Raad van State.

Een dergelijke logge en lange procedure is niet aangepast aan zaken waarin de duur, de onverwachte wendingen en de procedurestress de ontredde van de slachtoffers vergroten, in plaats van die te doen afnemen. Tegenwoordig bestaan er alternatieve wijzen om conflicten op te lossen (zoals bemiddeling of verzoening) die de slachtoffers niet alleen de mogelijkheid bieden om financiële hulp te krijgen binnen een redelijke termijn, maar ook en vooral om te worden erkend en gehoord in een sfeer van sereniteit en medeleven.

<sup>5</sup> De term “kosteloos bijstand (...) van een technisch adviseur” werd in de artikelen 664 en 665 van het Gerechtelijk Wetboek opgenomen ingevolge arrest 160/2005 van het Grondwettelijk Hof.

*Recommandations:*

La commission d'enquête recommande:

— que le bénéficiaire d'une aide juridique spécifique, distincte de celle organisée par le Code judiciaire, soit accordé à toutes les victimes qui ne bénéficient pas d'une assurance protection juridique;

— que cette aide juridique s'étende aux frais des “conseillers techniques” dont les victimes auront besoin en matière médicale, conformément aux articles 664 et 665 du Code judiciaire<sup>5</sup>;

— que les ordres communautaires des barreaux soient invités à organiser cette assistance spécifique qui serait assurée par des avocats ayant accepté de se spécialiser en la matière et qui pourraient organiser une permanence;

— qu'un budget spécifique soit prévu pour cette aide juridique;

— que les autorités fédérales se concertent avec les communautés qui doivent jouer un rôle important dans l'accompagnement des victimes, notamment via les maisons de justice qui sont particulièrement qualifiées pour se montrer proactives en la matière.

**12. LE CONTENTIEUX**

La loi de solidarité nationale en projet organise une procédure administrative, unilatérale aboutissant à une décision d'octroi ou de refus, celui-ci pouvant être attaqué devant le Conseil d'État.

Une procédure d'une telle lourdeur et d'une telle longueur est inappropriée dans une matière où la durée, les aléas, le stress du procès, loin d'apporter l'apaisement aux victimes, aggraveront leur désarroi. Il existe aujourd'hui des modes alternatifs de règlement des conflits, tels que la médiation ou la conciliation, qui offrent aux victimes l'occasion, non seulement d'être aidées financièrement dans un délai raisonnable, mais, aussi, d'être reconnues et de pouvoir être entendues dans un climat de sérénité et d'empathie.

<sup>5</sup> Les termes “assistance gratuite d'un conseiller technique” ont été ajoutés dans les articles 664 et 665 du Code judiciaire à la suite de l'arrêt 160/2005 de la Cour constitutionnelle.

De wet van 13 november 2011 betreffende de vergoeding van schade ingevolge een technologisch ongeval voorziet in een “minnelijke, facultatieve en kosteloze” procedure (artikel 3, § 2).

Er zijn uiteraard verschillen tussen het Belgische en het Franse systeem. Toch heeft in Frankrijk het optreden van het *Fonds de garantie des victimes d’actes de terrorisme* (FGTI) in 97 % van de dossiers tot een minnelijke schikking geleid; slechts bij 1,2 % daarvan werd beroep ingesteld bij de bevoegde rechtbank (het *Tribunal de grande instance*) (zie de nieuwsbrief van de FGTI van 5 februari 2016).

#### *Aanbevelingen:*

De onderzoekscommissie beveelt aan:

— te voorzien in soepele, snelle, kosteloze en niet-conflictuele procedures, die verzoeningsgericht zijn;

— ervoor te zorgen dat wanneer verzoening niet mogelijk is, tegen de administratieve beslissingen inzake de toepassing van de in uitzicht gestelde wet beroep kan worden ingesteld bij de arbeidsrechtbank.

### 13. UITSLUITINGEN

Een voor de slachtofferverenigingen verontrustende bepaling is artikel 4 van het wetsontwerp, op grond waarvan de wet niet van toepassing zou zijn op de volgende personen:

1° de daders, de mededaders en de medeplichtigen van de daden van terrorisme;

2° diegenen die door hun gedrag zijn tekortgeschoten, hetzij door hun houding ten opzichte van de gemeenschap, hetzij omwille van daden die naar aanleiding van een daad van terrorisme schade hebben berokkend aan een andere persoon;

3° diegenen die veroordeeld werden tot een vrijheidsberoving van twee jaar of meer of uit hun burgerrechten zijn ontzet. Deze uitsluiting neemt van rechtswege een einde wanneer deze personen gerehabiliteerd worden of hun burgerrechten terug mogen uitoefenen.

De eerste uitsluiting valt gemakkelijk te begrijpen, maar de twee andere zijn te ruim, zelfs al wordt in de memorie van toelichting het volgende gepreciseerd: “men moet in de eerste plaats denken aan iedere persoon die zijn sympathie met terrorisme in de brede zin van het woord betuigt. Meer concreet gaat het bijvoorbeeld over

La loi du 13 novembre 2011 relative aux dommages causés par des accidents technologiques, instaure une procédure “amiable, facultative et gratuite” (article 3, § 2).

Sans nier les différences qui existent entre les systèmes belge et français, on notera qu’en France, le Fonds de garantie des victimes d’actes de terrorisme (FGTI) a abouti à des accords amiables dans 97 % des dossiers, seul 1,2 % de ceux-ci ayant fait l’objet d’un recours qui s’exerce devant le tribunal de grande instance (voir la lettre d’information du FGTI du 5 février 2016).

#### *Recommandations:*

La commission d’enquête recommande:

— que des procédures souples, rapides, gratuites, non conflictuelles, favorisant la conciliation soient mises en place;

— qu’à défaut de conciliation, les décisions administratives relatives à l’application de la loi en projet puissent faire l’objet d’un recours devant le tribunal du travail.

### 13. LES EXCLUSIONS

Une disposition qui inquiète les associations de victimes est l’article 4 de la loi en projet qui dispose que sont exclues du bénéfice de la loi les personnes qui:

1° sont auteurs, co-auteurs ou complices des actes de terrorisme;

2° ont démerité par leur comportement soit en raison de leur attitude à l’égard de la collectivité soit en raison d’actes commis à l’occasion d’un acte de terrorisme qui ont provoqué du dommage à une autre personne;

3° ont été condamnées à une peine privative de liberté de deux ans ou plus ou déchues de leurs droits civils. Cette exclusion prend fin de plein droit lorsque ces personnes sont réhabilitées ou recouvrent leurs droits civils.

Si la première exclusion se comprend aisément, les deux autres sont trop larges, même si l’exposé des motifs précise: “on pense évidemment, en premier lieu, à toute personne ayant montré de la sympathie pour le terrorisme au sens large. Concrètement donc, il s’agit par exemple des personnes se trouvant sur les listes des

Syriëstrijders”. Een dergelijke beperking ontbreekt in de wettekst en kan uiteenlopend worden geïnterpreteerd.

*Aanbeveling:*

De onderzoekscommissie beveelt aan om zich te beperken tot de uitsluiting als bedoeld in artikel 4, 1°, of nauwkeurige uitsluitingsgronden te bepalen die betrekking hebben op het nagestreefde doel en ermee in verhouding staan.

#### 14. LIJST VAN DE SLACHTOFFERS

Vlak na de aanslagen van 22 maart 2016 werd een Cel “Slachtoffers” opgericht, die vervolgens op 16 januari 2017 werd versterkt met magistraten van het federaal parket en van andere parketten. Die Cel zou moeten worden bestendigd om operationeel te zijn bij alle terroristische aanvallen of bij andere collectieve ongevallen.

De aanwezigheid van ervaren magistraten is de beste waarborg voor de inachtneming van het privéleven van de slachtoffers en hun familieleden.

*Aanbevelingen:*

De onderzoekscommissie beveelt aan:

— de na de aanslagen van 22 maart 2016 opgerichte Cel “Slachtoffers” te bestendigen en permanent aan te houden;

— die Cel te belasten met het opstellen en zo nodig verbeteren van de slachtofferlijst, met inachtneming van de persoonlijke levenssfeer van de slachtoffers en hun familieleden door hen uitdrukkelijk te vragen of zij op die lijst willen worden opgenomen;

— die Cel ermee te belasten de lijst mee te delen aan de overheid, zodat deze de slachtoffers en hun familieleden proactief kan inlichten en begeleiden bij het doen gelden van hun rechten;

— die Cel te laten overwegen die lijst vertrouwelijk aan de erkende verenigingen te doen bezorgen, op voorwaarde dat de slachtoffers daar mee instemmen;

— de slachtoffers onverwijld en regelmatig in kennis te stellen van het bestaan van die verenigingen en hen de contactgegevens ervan mee te delen.

combattants syriens”. Une telle restriction ne se trouve pas dans le texte de la loi, laquelle peut se prêter à des interprétations diverses.

*Recommandation:*

La commission d’enquête recommande de se limiter à l’exclusion prévue au 1° de l’article 4 ou de formuler des causes d’exclusion précises en rapport avec l’objectif poursuivi et proportionnées à celui-ci.

#### 14. LA LISTE DES VICTIMES

Au lendemain des attentats du 22 mars 2016, une cellule “victimes” a été créée et ensuite renforcée le 16 janvier 2017, composée de magistrats du parquet fédéral et d’autres parquets. Elle devrait devenir permanente, afin d’être opérationnelle dans tous les cas d’attentats terroristes ou autres accidents collectifs.

La présence de magistrats expérimentés est la meilleure garantie du respect de la vie privée des victimes et de leurs familles.

*Recommandations:*

La commission d’enquête recommande:

-que soit confirmée et que devienne permanente la cellule “victimes” créée au lendemain des attentats du 22 mars 2016;

— qu’elle soit chargée d’établir la liste des victimes et de la rectifier au besoin, dans le respect de la vie privée des victimes et de leurs familles, et en leur demandant expressément si elles sont d’accord d’y figurer;

— qu’elle communique la liste aux autorités publiques afin que celles-ci puissent, de manière proactive, informer les victimes et leurs familles et les accompagner dans la reconnaissance de leurs droits;

— qu’elle envisage de communiquer confidentiellement cette liste aux associations reconnues avec le consentement des victimes;

— d’informer très rapidement et régulièrement les victimes de l’existence de ces associations en indiquant leurs coordonnées.

## 15. SLACHTOFFERS MET EEN ANDERE NATIONALITEIT

Steun- of vergoedingsmaatregelen kunnen worden gedifferentieerd naargelang van de nationaliteit of de woonplaats van de slachtoffers, maar die maatregelen moeten waarborgen dat de steun of de vergoeding gelijk is aan die welke wordt verleend aan de slachtoffers met de Belgische nationaliteit of die in België wonen.

Door te opteren voor een systeem van sociale zekerheid en niet voor een vergoedingsregeling, wil België het voordeel van deze wet louter beperken tot de slachtoffers met de Belgische nationaliteit of die in België verblijven. Die uitsluiting is belangrijk, want in Zaventem waren er slachtoffers van bijna 20 verschillende nationaliteiten, onder meer reizigers in transit. Ons systeem verschilt van het Franse systeem en ook van de wet van 1 augustus 1985, die de Commissie voor hulp aan slachtoffers van opzettelijke gewelddaden heeft ingesteld en die van toepassing is zonder voorwaarden inzake nationaliteit of verblijfplaats.

De memorie van toelichting van de op stapel staande wet verduidelijkt echter dat de buitenlandse slachtoffers niet worden vergeten, en dat zij zich mogen blijven wenden tot de Commissie voor financiële hulp aan slachtoffers van opzettelijke gewelddaden. De memorie van toelichting geeft het volgende aan (blz. 4): “Het Fonds tot hulp aan Slachtoffers van Opzettelijke Gewelddaden voorziet daarentegen wel in een vergoeding voor buitenlanders onder de vorm van dringende hulp en hoofdhulp. Dit is vergelijkbaar met de financiële hulp voor slachtoffers van daden van terrorisme in Frankrijk (*Fonds de garantie pour les victimes des actes de terrorisme*)”.

Dit punt is van heel groot belang. De afdeling Wetgeving van de Raad van State heeft ingestemd met het verschil in behandeling tussen Belgen en ingezetenen enerzijds, en personen met een andere nationaliteit anderzijds; daarbij werd de nadruk gelegd op de kenmerken van een socialezekerheidsregeling en verwezen naar twee arresten van het Hof van Justitie van de Europese Unie die los staan van de vergoeding van slachtoffers van terroristische aanslagen<sup>6</sup>.

Het is normaal dat rekening wordt gehouden met de vergoeding die de slachtoffers eventueel krijgen in de Staat waarvan ze onderdaan zijn, wat de loutere toepassing is van het subsidiariteitsbeginsel, dat ook voor de Belgen geldt. Maar kent men los daarvan geen passende vergoeding toe, dan bestaat het risico dat als de wet wordt aangenomen, ze wordt aangevochten bij de bevoegde rechtscollèges. De onderzoekscommissie

<sup>6</sup> Advies 60 320/1 van 21 december 2016, DOC 54 2334/001, blz. 42.

## 15. LES VICTIMES DE NATIONALITÉ ÉTRANGÈRE

Si des mesures d'aide ou d'indemnisation peuvent être différentes selon la nationalité ou la résidence des victimes, ces mesures doivent garantir des aides ou indemnités équivalentes à celles qui sont accordées aux victimes de nationalité belge ou résidant en Belgique.

Si la Belgique opte pour un système de sécurité sociale et non pour un régime d'indemnisation, elle entend limiter le bénéfice de la loi aux victimes de nationalité belge ou résidant en Belgique. Cette exclusion est importante quand on sait qu'à Zaventem, les victimes, notamment en transit, représentaient près de 20 nationalités différentes. Ce système s'écarte du système français et de celui de la loi du 1<sup>er</sup> août 1985, qui a créé la Commission d'aide aux victimes d'actes de violence, qui s'applique sans exigence de nationalité ou de résidence.

L'exposé des motifs de la loi en projet prévoit toutefois que les victimes étrangères ne sont pas oubliées et qu'elles pourront continuer de s'adresser à la Commission pour l'aide financière aux victimes d'actes intentionnels de violence. Il est précisé (p. 4): “...le fonds des actes intentionnels de violence prévoit pour les étrangers une indemnisation en aide urgente et principale comparable à celle du fonds de garantie pour les victimes des actes de terrorisme en France”.

Ce point est essentiel. La section de législation du Conseil d'État a approuvé la différence de traitement entre Belges et résidents, d'une part, et personnes de nationalité étrangère, d'autre part, en insistant sur les caractéristiques d'un système de sécurité sociale, et en se référant à deux arrêts de la Cour de justice de l'Union européenne, étrangers à l'indemnisation de victimes d'attentats terroristes<sup>6</sup>.

Il est normal qu'il soit tenu compte de l'indemnisation que recevraient les victimes dans l'État dont elles sont ressortissantes, ce qui n'est que l'application du principe de subsidiarité, applicable aux Belges également. Mais si, hormis cette question, une indemnisation convenable n'était pas accordée, il y a un risque de contestation de la loi, si elle est adoptée, devant les juridictions compétentes. La commission a reçu de deux victimes

<sup>6</sup> Avis 60 320/1 du 21 décembre 2016, DOC 54 2334/001, p. 42.



heeft twee brieven ontvangen waarin twee Britse slachtoffers hun ontreding en boosheid luchten over de discriminatie waarvan zij het slachtoffer menen te zijn.

Uit de vergelijkende studie in het Franse rapport komt naar voren dat de meeste landen die met terrorisme te maken kregen, een steunregeling hebben ingesteld waarbij het land waar de terreurdaad heeft plaatsgegrepen als enig criterium wordt beschouwd, en geen onderscheid wordt gemaakt op basis van nationaliteit of verblijfplaats van het slachtoffer. Dit voor de Europese slachtoffers geldende aanknopingscriterium vloeit voort uit twee van de voormelde richtlijnen, die louter uitvoering geven aan de regels inzake vrij verkeer.

De buitenlandse slachtoffers moeten dus dringend worden geïnformeerd over de mogelijkheden die de Commissie voor financiële hulp aan slachtoffers van opzettelijke gewelddaden hen biedt.

Het valt te vrezen dat België niet aan nieuwe verjuten zal ontkomen als het geen duidelijke informatie verstrekt over een regeling die weliswaar verschilt van de vergoeding voor Belgen en in België wonende personen, maar die daar niettemin gelijkwaardig aan is. De vraag die daarbij zal rijzen, is niet of men een stelsel voor sociale zekerheid kan voorbehouden voor Belgen en in België wonende personen – want dat heeft de afdeling Wetgeving van de Raad van State al bevestigd – maar of België kan opteren voor een dergelijk stelsel zonder tekort te schieten op het vlak zijn internationale verplichtingen.

#### *Aanbevelingen:*

De onderzoekscommissie beveelt aan:

— dat de slachtoffers met een andere nationaliteit van de hen geboden mogelijkheden in kennis worden gesteld in bevattelijke bewoordingen en in een taal die zij verstaan, overeenkomstig de bepalingen van de wet van 28 oktober 2016 houdende verdere omzetting van twee Europese richtlijnen, waaronder Richtlijn 2012/29/EU tot vaststelling van minimumnormen voor de rechten, de ondersteuning en de bescherming van slachtoffers van strafbare feiten;

— dat hen die informatie wordt verstrekt door de diplomatieke en consulaire diensten in het land waar zij wonen;

— dat, voor dat aspect van de steun, de Commissie voor financiële hulp aan slachtoffers van opzettelijke gewelddaden wordt versterkt en gefinancierd;

britanniques deux lettres dans lesquelles elles font part de leur désarroi, de leur colère et de la discrimination dont elles se disent victimes.

Les analyses comparatives du rapport français révèlent que la plupart des pays confrontés au terrorisme ont prévu un système d'aide qui s'applique sans exigence de nationalité ou de résidence, le critère retenu étant celui de l'État où l'acte terroriste a eu lieu. Pour les victimes européennes, ce facteur de rattachement est celui qui découle de deux des directives précitées, lesquelles ne font qu'appliquer les règles découlant de la liberté de circulation.

Il est donc urgent que les victimes étrangères soient informées des possibilités que leur offre la Commission pour l'aide financière aux victimes d'actes intentionnels de violence.

A défaut d'une information claire sur un système différent mais équivalent de celui qui concerne les Belges et les résidents, on peut redouter que de nouvelles critiques soient adressées à la Belgique. La question qui sera posée sera, non pas de savoir si un système de sécurité sociale peut être réservé aux Belges et aux résidents, ce que la section de législation du Conseil d'État a admis, mais si la Belgique pouvait choisir un tel système sans manquer à ses obligations internationales.

#### *Recommandations:*

La commission d'enquête recommande:

— que les victimes étrangères soient clairement informées des possibilités qui leur sont offertes, dans un langage compréhensible et dans une langue qu'elles comprennent, conformément aux règles figurant dans la loi du 28 octobre 2016 complétant la transposition de deux directives européennes, dont la directive 2012/29/UE établissant des normes minimales concernant les droits, le soutien et la protection des victimes de la criminalité;

— que ces informations leur soient fournies par les services diplomatiques et consulaires des pays où elles résident;

— que soit renforcée et financée, pour cet aspect des aides, la Commission pour l'aide financière aux victimes d'actes intentionnels de violence;



— dat in overleg met de slachtofferverenigingen wordt onderzocht hoe hulp, die in principe in kapitaal wordt uitgekeerd, kan worden verstrekt voor schade zoals amputaties, die een follow-up vergen van het slachtoffer, alsook hoe moet worden omgegaan met de nieuwe problemen waaraan de slachtoffers het hoofd zullen moeten bieden.

## 16. BELGISCHE SLACHTOFFERS VAN AANSLAGEN IN HET BUITENLAND

De op stapel staande wet beoogt expliciet terreurdaden die werden begaan “in België of in het buitenland”. Acht van de aanslagen die worden vermeld in het voormelde koninklijk besluit van 15 maart 2017 hebben plaatsgegrepen in het buitenland. In de toekomst zouden de slachtoffers van dergelijke aanslagen snel duidelijke informatie moeten kunnen krijgen in het land waar zij zich bevinden.

### *Aanbeveling:*

De onderzoekscommissie beveelt aan dat het ambassadepersoneel opleiding en documentatie krijgt, zodat het de Belgische slachtoffers van in het buitenland gepleegde aanslagen meteen kan informeren over de mogelijkheden die de Belgische wetten hen bieden, en het jegens hen de rol van “referentiepersoon” vervult (zie punt 8 hierboven).

## 17. GRATIS OPENBAAR VERVOER

De kosteloze gebruikmaking van het openbaar vervoer wordt impliciet geregeld bij artikel 25 van het wetsontwerp, dat de slachtoffers gelijkstelt met de burgerlijke oorlogsslachtoffers bedoeld bij de algemene wet, wat de diverse voordelen betreft die worden toegekend aan de burgerlijke oorlogsslachtoffers en hun rechthebbenden. Overigens wordt het volgende gepreciseerd, maar dan wel in de toelichting bij het artikel: “Het gaat hier concreet om een belastingvrijstelling voor het pensioen en om gratis openbaar vervoer.” (blz. 17).

De onderzoekscommissie vraagt zich af of het ter wille van de duidelijkheid niet beter zou zijn dit in de wet zelf te vermelden.

### *Aanbeveling:*

De onderzoekscommissie beveelt aan dat over de kosteloze gebruikmaking van het openbaar vervoer duidelijke informatie wordt verstrekt.

— que soit étudiée, en concertation avec les associations de victimes, la manière d’accorder des aides, en principe versées en capital, pour des préjudices, tels que des amputations, qui nécessitent de suivre l’état de la victime et de faire face aux problèmes nouveaux qu’elles devront affronter.

## 16. LES VICTIMES BELGES D’ATTENTATS À L’ÉTRANGER

La loi en projet vise expressément les actes de terrorisme commis “en Belgique et à l’étranger”. Huit attentats figurant dans l’arrêté royal précité du 15 mars 2017 ont eu lieu à l’étranger. À l’avenir, les victimes de tels attentats devraient pouvoir recevoir une information précise et rapide dans l’État où elles se trouvent.

### *Recommandation:*

La commission d’enquête recommande que le personnel des ambassades reçoive une formation et une documentation qui leur permettra d’informer sans délai les victimes belges d’attentats commis à l’étranger des possibilités que leur offrent les lois belges, et que ce personnel joue le rôle de “personne de référence” (voir le point 8 ci-avant) à leur égard.

## 17. LA GRATUITE DES TRANSPORTS PUBLICS

La gratuité des transports publics est implicitement prévue à l’article 25 de la loi en projet, qui assimile les victimes “aux victimes civiles de la guerre visées par la loi générale en ce qui concerne les divers avantages octroyés aux victimes civiles de la guerre et à leurs ayants droit”. Mais c’est dans le commentaire de l’article qu’il est précisé: “Concrètement, il s’agit d’un exonération fiscale de la pension et de la gratuité des transports publics” (p. 17).

La commission d’enquête se demande s’il ne serait pas plus clair de l’inscrire dans la loi elle-même.

### *Recommandation:*

La commission d’enquête recommande que la question de la gratuité des transports publics fasse l’objet d’une information claire.

## 18. VRIJSTELLING VAN SUCCESSIERECHTEN

In België zijn de gewesten bevoegd inzake successierechten. Deze aangelegenheid kan niet worden behandeld in de op stapel staande wet van nationale solidariteit. De parlementaire onderzoekscommissie dient de regels inzake bevoegdheidsverdeling in acht te nemen en zou de autonomie van de gewesten aantasten indien ze hen in dit verband een aanbeveling zou doen.

De onderzoekscommissie heeft evenwel als opdracht “de aan de slachtoffers verleende steun te onderzoeken”, en daarnaast ook “de hulpverlening, bescherming en ondersteuning van de slachtoffers en hun families te onderzoeken, met inbegrip van de toegang tot psychologische hulp, informatie en administratieve opvolging, met name het onderzoek van de bestaande voorzieningen” (DOC 54 1752/001, blz. 5).

Ter uitvoering van haar opdracht heeft de onderzoekscommissie de vertegenwoordigers van de slachtoffers gehoord; die hebben hun onbegrip geuit toen ze vernamen dat een Waals decreet van 13 juli 2013 – in artikel 55*quater* – bepaalt dat een vrijstelling van successierechten voor een bedrag van 250 000 euro wordt toegekend voor hetgeen wordt verkregen door de erfgenamen “die bij wet tot de erfenis worden geroepen van een slachtoffer dat overleden is ten gevolge van een uitzonderlijke daad van geweld”. Deze daad wordt gedefinieerd als “elke intentioneel gepleegde daad van geweld uitgaande van één enkele persoon of van een groep personen waarbij onder de bevolking een gevoel van vrees en onveiligheid ontstond wegens enerzijds de gewelddaad op zich en anderzijds de ernstige gevolgen ervan, zoals [het overlijden of] de aanslag op de fysieke en/of morele integriteit van de op het ogenblik van de daad aanwezige bevolking”. De minister van Begroting van het Waals Gewest heeft de onderzoekscommissie meegedeeld dat aan vier verwanten van de slachtoffers van de aanslagen van 22 maart 2016 een vrijstelling werd toegekend.

In Frankrijk genieten de nabestaanden van de slachtoffers krachtens de *loi de finances 2017* vrijstelling van successierechten, naast andere belastingvrijstellingen.

Uit een antwoord dat de onderzoekscommissie heeft gekregen van de Vlaamse regering blijkt dat deze principieel had ingestemd met een voorontwerp van decreet houdende diverse fiscale bepalingen, dat in verband met de slachtoffers van 22 maart 2016 voorzag in de vrijstelling van successierechten en registratierechten. Na een ongunstig advies van de afdeling Wetgeving

## 18. L'EXEMPTION DES DROITS DE SUCCESSION

La matière des droits de succession relève de la compétence des régions. Elle ne pourrait être traitée dans la loi de solidarité nationale en projet. La Commission d'enquête parlementaire se doit de respecter les règles répartitrices de compétence et elle empiéterait sur l'autonomie des régions si elle leur adressait une recommandation à ce sujet.

La mission confiée à la Commission d'enquête la charge toutefois d' "examiner le soutien apporté aux victimes" et il est précisé qu' "elle a également pour objectif d'examiner l'assistance, la protection et le soutien apporté aux victimes des attentats et à leur famille, en ce compris l'accès à des services d'aide psychologique, l'information et le suivi administratif, en examinant notamment les dispositifs existants" (DOC 54 1752/001, p. 5)

En exécution de sa mission, la Commission d'enquête a entendu les représentants des victimes qui ont fait part de leur incompréhension lorsqu'elles constatent qu'un décret de la région wallonne du 13 juillet 2013 prévoit, à son article 55*quater*, une exonération des droits de succession, à concurrence de 250 000 euros, de ce que recueillent des héritiers "appelés légalement à la succession d'une victime décédée suite à un acte exceptionnel de violence". Cet acte est défini comme "tout acte de violence posé de manière intentionnelle, par une personne isolée ou un groupe de personnes, ayant fait naître au sein de la population un sentiment de peur et d'insécurité en raison, d'une part, de la violence de l'acte lui-même et, d'autre part, des conséquences graves qui en ont découlé, telles que le décès ainsi que l'atteinte à l'intégrité physique et/ou morale à la population au moment de l'acte". Le Ministre du budget de la Région wallonne a fait savoir à la Commission qu'une exemption a été accordée à quatre proches des victimes des attentats du 22 mars 2016.

En France, la loi de finances 2017 accorde aux héritiers des victimes une exemption des droits de succession ainsi que d'autres exemptions fiscales.

Il ressort d'une réponse donnée à la Commission d'enquête par le Gouvernement flamand que celui-ci avait approuvé dans son principe un avant-projet de décret portant diverses dispositions fiscales comportant, en faveur des victimes du 22 mars 2016, une exonération des droits de succession et des droits d'enregistrement. A la suite d'un avis négatif de la

van de Raad van State werd dit wetgevend initiatief ingetrokken (DOC Vlaams Parlement 928 (2016-2017) nr. 1, blz. 100 tot 102).

Wat het Brussels Hoofdstedelijk Gewest betreft, heeft de bevoegde minister de onderzoekscommissie geantwoord dat een parlementair initiatief in die zin op tafel ligt “waarin ik mij kan vinden, maar binnen de meerderheid van het Brussels Parlement kon hierover vooralsnog geen consensus worden gevonden” (brief van minister VANHENGEL van 17 februari 2017)

De bezwaren van de Raad van State hebben betrekking op een schending van het gelijkheidsbeginsel in fiscale zaken (doordat het toepassingsgebied wordt beperkt tot de aanslagen van 22 maart 2016) en van het wettigheidsbeginsel, doordat aan de uitvoerende macht een te ruime bevoegdheid wordt verleend (artikelen 170, § 1, en 172 van de Grondwet). Het betreft gebreken van ongrondwettigheid die niet over het beginsel van de vrijstelling gaan, maar over de concrete toepassing ervan. Vergelijkbare kritiek werd geuit omtrent het ontwerp van decreet van het Waals Gewest, dat daarmee rekening heeft gehouden bij de aanneming van de tekst van het decreet van 13 juli 2013 (DOC *Parlement wallon*, 834 (2012-2013) nr. 1). De door de Raad van State geuite bezwaren zijn dus kennelijk niet onoverkomelijk.

De slachtoffers hebben het gevoel dat het gerechtvaardigd zou zijn dat de overheid ervan afziet hen te vragen een schuld te betalen waarvan de vroegtijdige verschuldigheid verband houdt met aanslagen die niet zozeer henzelf dan wel de overheid viseerden.

De onderzoekscommissie heeft vastgesteld dat de slachtoffers bijzonder verontwaardigd zijn over het feit dat bepaalde gewesten in geen enkele vrijstelling voorzien, en met onbegrip reageren op de discrepanties die voortvloeien uit de verschillende fiscale behandeling naargelang van het gewest.

#### *Aanbeveling:*

De onderzoekscommissie beveelt aan dat, na analyse van het vraagstuk door de interfederale taskforce, de vrijstelling van de successierechten door de gewesten wordt behandeld om tot een billijke en coherente oplossing te komen.

### 19. DE OVERIGE FISCALE ASPECTEN

Een vereniging van slachtoffers heeft aan de onderzoekscommissie gesignaleerd dat de slachtoffers moeilijkheden ondervinden bij het invullen van hun belastingaangiften betreffende de financiële steun die hen werd toegekend.

section de législation du Conseil d'État, cette disposition a été retirée (DOC. VI. Parl. 928 (2016-2017) Nr 1, pp. 100 à 102).

Concernant la Région de Bruxelles-Capitale, il a été répondu à la Commission par le Ministre compétent qu'une initiative parlementaire circule en ce sens “waarin ik mij kan vinden, maar binnen de meerderheid van het Brussels Parlement kon hierover vooralsnog geen consensus worden gevonden” (lettre du Ministre VANHENGEL du 17 février 2017).

Les objections du Conseil d'État portent sur une atteinte au principe d'égalité en matière fiscale, en raison de son champ d'application limité aux seuls attentats du 22 mars 2016, et une atteinte au principe de légalité en ce qu'une trop large délégation est accordée au pouvoir exécutif (articles 170, par. 1<sup>er</sup>, et 172 de la Constitution). Il s'agit de vices d'inconstitutionnalité qui ne portent pas sur le principe de l'exonération mais sur les modalités de son exercice. Des critiques comparables avaient été adressées au décret de la Région wallonne en projet et c'est en tenant compte de ces critiques que la Région wallonne a adopté le texte du décret du 13 juillet 2013 (Doc. Parl. wallon, 834 (2012-2013) N°1). Il apparaît donc que les objections formulées par le Conseil d'État ne sont pas insurmontables.

Les victimes ont le sentiment qu'il serait justifié que les autorités publiques renoncent à exiger d'elles le paiement d'une dette dont la déduction anticipative a pour cause des attentats qui, à travers elles, visaient les autorités publiques.

La commission a constaté l'indignation des victimes devant l'absence dans certains régions de toute exemption et leur incompréhension devant l'incohérence qui provient de la différence de régime fiscal selon les régions.

#### *Recommandation:*

La commission d'enquête recommande que, après évaluation de la question par la task force interfédérale, l'exemption des droits de succession soit traitée par les régions afin de promouvoir une solution équitable et cohérente.

### 19. LES AUTRES PROBLÈMES FISCAUX

Une association de victimes a signalé à la Commission les difficultés qu'elles ont à remplir leurs déclarations fiscales concernant les aides financières qui leur sont accordées.

De voorbereiding van de op stapel staande wet maakt duidelijk dat er een fiscale vrijstelling komt voor het aan de slachtoffers toegekende pensioen.

De hulp die hun wordt toegekend door de Commissie voor financiële hulp aan slachtoffers van opzettelijke gewelddaden kan slaan op lichamelijke of morele schade, dan wel een inkomensverlies. Die hulp wordt niet belast, behalve in zoverre die een inkomensverlies vergoedt<sup>7</sup>. Zulks blijkt doorgaans uit een vaste rechtspraak van het Grondwettelijk Hof<sup>8</sup>.

#### *Aanbeveling:*

De onderzoekscommissie beveelt aan dat wat het vraagstuk van de belasting van de hulp of van de door de rechtstreekse en onrechtstreekse slachtoffers ontvangen vergoedingen betreft, duidelijke en gedetailleerde informatie zou worden verstrekt aan de betrokkenen.

## 20. ÉÉN ENKELE EXPERTISE

De veelvuldige procedures houden het risico in dat de slachtoffers verscheidene expertises moeten ondergaan over identieke aangelegenheden. Het Franse rapport beveelt aan één enkele expertise in te stellen. Zo ook bepaalt artikel 14, § 3, derde lid, van de voorvermelde wet van 13 november 2011 dat het Waarborgfonds een minnelijke expertise kan voorstellen en dat die “kan worden tegengeworpen aan de dader, de burgerrechtelijk aansprakelijke, de aansprakelijkheidsverzekeraar, de Nationale Kas voor Rampenschade en om het even welke derde”.

#### *Aanbeveling:*

De onderzoekscommissie beveelt aan te zorgen voor één enkele expertise, die tegemoetkomt aan wat wordt gevraagd door alle instellingen die slachtoffers hulp of vergoedingen zouden kunnen bieden, en ten aanzien waarvan de expertise tegenstelbaar zou zijn; daarbij dient de onafhankelijkheid en de onpartijdigheid van de deskundigen te worden gewaarborgd.

## 21. DE SUBROGATIE

Artikel 17 van de wet van 1 april 2007 betreffende de verzekering tegen schade veroorzaakt door terrorisme bepaalt het volgende: “De Staat, de Gemeenschappen en de Gewesten die om solidariteitsredenen de benadeelde geheel of gedeeltelijk schadeloos hebben

<sup>7</sup> Zie Philippe VERHOEVEN en Leo VULSTEKE, “Het Fonds voor financiële hulp aan slachtoffers van opzettelijke gewelddaden en aan occasionele redders”, Larcier.

<sup>8</sup> Arresten 132/98, 120/2001, 55/2003, 102/2005 en 146/2008.

Les travaux préparatoires de la loi en projet précisent que la pension qui sera allouée aux victimes bénéficiera d’une exemption fiscale.

Les aides qui leur sont allouées par la Commission pour l’aide financière aux victimes d’actes intentionnels de violence peuvent correspondre à un préjudice physique, un dommage moral, une perte de revenus. Ces aides ne donnent pas lieu à taxation, sauf en ce qu’elles indemnisent une perte de revenus<sup>7</sup>. C’est ce qu’enseigne, de manière générale, une jurisprudence constante de la Cour constitutionnelle<sup>8</sup>.

#### *Recommandation:*

La commission d’enquête recommande que la question de la taxation des aides ou des indemnités reçues par les victimes directes et indirectes fasse l’objet d’une information claire et détaillée à leur intention.

## 20. L’EXPERTISE UNIQUE

La pluralité des procédures risque de contraindre les victimes à se soumettre à plusieurs expertises portant sur des questions identiques. Le rapport français suggère que soit instaurée une expertise unique. L’article 14 de la loi précitée du 1<sup>er</sup> avril 2011 prévoit que le Fonds de garantie peut proposer une expertise amiable et que celle-ci est “opposable à l’auteur, au civilement responsable, à l’assureur de la responsabilité, à la Caisse nationale des calamités ainsi qu’à tout tiers”(par. 3, 3<sup>e</sup> alinéa).

#### *Recommandation:*

La commission d’enquête recommande que soit organisée une expertise unique, répondant aux besoins de tous les organismes susceptibles d’apporter à la victime une aide ou une indemnité et auxquels elle serait opposable, en veillant à garantir l’indépendance et l’impartialité des experts.

## 21. LA SUBROGATION

Selon l’article 17 de la loi du 1<sup>er</sup> avril 2007 relative à l’assurance contre les dommages causés par le terrorisme, “l’État, les Communautés et les Régions qui, pour des motifs de solidarité, ont indemnisé la personne lésée en tout ou en partie avant que l’assureur n’ait procédé

<sup>7</sup> Voir Philippe VERHOEVEN en Leo VULSTEKE: “Het Fonds voor financiële hulp aan slachtoffers van opzettelijke gewelddaden en aan occasionele redders”, Larcier.

<sup>8</sup> Arrêts 132/98, 120/2001, 55/2003, 102/2005, 146/2008.

gesteld alvorens de verzekeraar tot vrijwillige of gedwongen betaling is overgegaan, treden ten belope van het bedrag van die schadeloosstelling in de rechten en de rechtsoverdrachten van de benadeelde tegen de verzekeraar. (...) De indeplaatsstelling mag de benadeelde, die slechts gedeeltelijk vergoed is niet benadelen. In dat geval kan hij zijn rechten uitoefenen voor hetgeen hem nog verschuldigd is bij voorrang boven de Staat, de Gemeenschappen en de Gewesten.”.

De voorzitter en de secretaris van de Commissie voor financiële hulp aan slachtoffers van opzettelijke gewelddaden, aan wie werd gevraagd of die Commissie niet zelf tot die indeplaatsstelling zou moeten overgaan, raden die oplossing stellig af: de tekst heeft het namelijk over “de Staat”. De Commissie kent financiële hulp toe maar stelt niet schadeloos; voorts valt de status van administratief gerecht moeilijk te verzoenen met een “subrogatie”. De Commissie belasten met de opdracht de hulp ten laste van de verzekeringsmaatschappijen te recupereren, dreigt ten slotte een nieuw “contentieux” te veroorzaken; de behandeling ervan door de Commissie zou ten koste gaan van haar belangrijkste taak, met name de aanvragen van de slachtoffers zo spoedig mogelijk behandelen.

Derhalve moet de bij de wet bepaalde subrogatie worden georganiseerd door de Staat.

#### *Aanbeveling:*

De onderzoekscommissie beveelt aan dat het vraagstuk van de tenuitvoerlegging van de subrogatie waarin artikel 17 van de wet van 1 april 2007 voorziet, zou worden behandeld binnen de taskforce, aangezien daarin de minister van Justitie (die voor de Commissie voor financiële hulp aan slachtoffers van opzettelijke gewelddaden bevoegd is) en Assuralia zullen zijn vertegenwoordigd.

## 22. SLOTAANBEVELINGEN

België kreeg in het verleden niet te maken met erge terroristische aanslagen zoals die werden gepleegd in andere landen zoals Spanje, het Verenigd Koninkrijk, de Verenigde Staten, Frankrijk of Israël. Ons land heeft zich dus niet toegerust met een permanente regeling die vergelijkbaar is met wat in die landen bestaat: een systeem dat gecentraliseerd is, algemeen geldt, wordt gefinancierd en in de meeste gevallen zonder nationaliteits- of verblijfplaatsvereiste toegankelijk is voor de slachtoffers.

au paiement volontaire ou contraint sont subrogés, à concurrence du montant de cette indemnisation, dans les droits et actions de la personne lésée contre l'assureur”. (...) “La subrogation ne peut nuire à la personne lésée qui n'aurait été indemnisée qu'en partie. Dans ce cas, elle peut exercer ses droits, pour ce qui lui reste dû, de préférence à l'État, aux communautés et aux régions”.

Interrogés sur le point de savoir si ce n'est pas la Commission pour l'aide financière aux victimes d'actes intentionnels de violence elle-même qui devrait bénéficier de cette subrogation, le Président et le Secrétaire de la Commission d'aide déconseillent vivement cette solution: le texte parle de “l'État”, la Commission octroie des aides financières mais n'indemnise pas, son statut de juridiction administrative se concilie mal avec une “subrogation”, enfin, lui confier la mission de récupérer les aides à charge des compagnies d'assurances risque de susciter un nouveau contentieux que la Commission traiterait au détriment de sa fonction première qui est de traiter dans les meilleurs délais les demandes des victimes.

La subrogation prévue par la loi doit donc être organisée par l'État.

#### *Recommandation:*

La commission d'enquête recommande que la question de la mise en œuvre de la subrogation prévue par l'article 17 de la loi du 1<sup>er</sup> avril 2007 soit traitée au sein de la Task force puisqu'y seront représentés le ministre de la justice, compétent pour ce qui concerne la Commission pour l'aide financière aux victimes d'actes intentionnels de violence, ainsi qu'Assuralia.

## 22. RECOMMANDATIONS FINALES

La Belgique n'ayant pas l'expérience d'un douloureux passé terroriste comparable à celui de l'Espagne, du Royaume-Uni, des États-Unis, de la France ou d'Israël, elle ne s'est pas dotée d'un système permanent, comparable à celui de ces États, qui est centralisé, général, financé et ouvert la plupart du temps aux victimes sans exigence de nationalité ou de résidence.



De Belgische wetgever heeft hoofdzakelijk oog gehad voor de schadeloosstelling ten laste van de verzekeringsmaatschappijen bij terroristische daden (wet van 1 april 2007).

Er is voor een volledig en permanent systeem gezorgd bij schade die voortvloeit uit een technologisch ongeval (wet van 13 november 2011). Die wet werkt verscheidene hierboven aangegeven moeilijkheden weg: naast de al aangehaalde bepalingen inzake een minnelijke procedure wordt ook gewerkt met een “Comité van wijzen” en “één enkele expertise”; er wordt tevens voorzien in het optreden van een “Fonds”, in casu het Gemeenschappelijk Motorwaarborgfonds (artikel 2, 4°), er is een slachtofferlijst (artikel 3, § 2), subrogatie (artikel 9, § 4), het beroep voor een rechter (artikel 10, tweede lid), de proactieve rol die het schadevergoedingsfonds dient te spelen (artikel 11), de mogelijkheid tot dading (artikel 14, § 4, vierde lid), alsmede de financiering door de verzekeringsmaatschappijen (artikel 16). Wel wordt gepreciseerd dat onder meer schade ingevolge terroristische daden is uitgesloten van de toepassing van de wet.

Onmiddellijk na 22 maart 2016 keek België dus aan tegen een wettelijk vacuüm, daar geen enkel systeem de hulp aan slachtoffers van terroristische daden alomvattend behandelt.

#### *Aanbevelingen:*

De onderzoekscommissie beveelt aan dat België voor de toekomst een systeem uitwerkt dat – in plaats van subsidiaire hulp te bieden, waardoor het slachtoffer zich zelf moet wenden tot de openbare of private instellingen die ermee zijn belast hem/haar te vergoeden – zorgt voor de oprichting van een fonds dat het slachtoffer binnen de kortst mogelijke tijd hulp en schadevergoeding kan toekennen, en waarbij achteraf bij de verzekeringsmaatschappijen wordt gerecupereerd wat zij verschuldigd zijn.

De dramatische situatie waarin de slachtoffers van een aanslag plots verkeren in de periode daarna, vereist dat zij worden geholpen door een systeem dat niet overhaast mag worden ingesteld.

Die regeling zou gebaseerd kunnen zijn op die welke waarin de voormelde wet van 1 april 2011 voorziet.

\*  
\* \*

L'attention du législateur belge s'est portée principalement sur l'indemnisation à charge des compagnies d'assurance en cas d'actes terroristes (loi du 1<sup>er</sup> avril 2007).

Un système complet permanent a été prévu pour les dommages découlant d'un accident technologique (loi du 13 novembre 2011). Il résout plusieurs des problèmes évoqués ci-avant: outre les dispositions déjà citées relatives à une procédure amiable, à un “Comité des sages” et à l'expertise unique”, la loi traite aussi de l'intervention d'un “Fonds”, en l'espèce le Fonds commun de garantie automobile (article 2, 4°), de la liste des victimes (article 3, par. 2), de la subrogation (article 9, par 4), du recours devant un juge (article 10, al. 2), du rôle proactif que doit jouer le Fonds d'indemnisation (article 11), de la possibilité de transiger (article 14, par. 4, al. 4), du financement par les compagnies d'assurances (article 16). Mais il prend soin de préciser que sont exclus du champ d'application de la loi, notamment les dommages résultant d'actes terroristes.

La Belgique se trouvait donc, au lendemain du 22 mars 2016, en présence d'un vide législatif aucun système ne traitant globalement de l'aide aux victimes d'actes de terrorisme.

#### *Recommandations:*

La commission d'enquête recommande que, pour l'avenir, la Belgique se dote d'un système qui, au lieu d'offrir une aide subsidiaire qui contraint la victime à s'adresser elle-même aux organismes publics ou privés chargés de l'indemniser, prévoit la création d'un fonds qui pourra lui allouer, dans les délais les plus brefs, des aides et indemnités, à charge de récupérer ce qui est dû par les compagnies d'assurance.

La situation dramatique dans laquelle se trouvent les victimes au lendemain d'un attentat exige qu'elles soient aidées par un système qui ne peut s'improviser dans l'urgence.

Ce système pourrait s'inspirer de celui de la loi précitée du 1<sup>er</sup> avril 2011.

\*  
\* \*



Het geheel van de aanbevelingen wordt eenparig aangenomen.

Dit verslag wordt eveneens eenparig goedgekeurd.

*De rapporteurs,*

Laurette ONKELINX  
Peter DE ROOVER  
Denis DUCARME  
Servais VERHERSTRAETEN

*De voorzitter,*

Patrick DEWAELE

L'ensemble des recommandations est adopté à l'unanimité.

Le présent rapport est également adopté à l'unanimité.

*Les rapporteurs,*

Laurette ONKELINX  
Peter DE ROOVER  
Denis DUCARME  
Servais VERHERSTRAETEN

*Le président,*

Patrick DEWAELE



**BIJLAGE**

**ANNEXE**



CRIV 54 E052

18/01/2017

1

## ONDERZOEKSCOMMISSIE TERRORISTISCHE AANSLAGEN

van

WOENSDAG 18 JANUARI 2017

Namiddag

## COMMISSION D'ENQUETE ATTENTATS TERRORISTES

du

MERCREDI 18 JANVIER 2017

Après-midi

**Hoorzitting over het luik "hulpverlening" met vertegenwoordigers van de slachtoffervereniging V-Europe (vzw).  
Audition sur le volet "assistance et secours" des représentants de l'association d'aide aux victimes V-Europe (asbl).**

De **voorzitter**: Collega's, mag ik voorstellen dat we onze vergadering opstarten?

Ik moet eerst en vooral de vereniging van slachtoffers, die zich bij ons aanbiedt, danken voor het feit dat ze de moed betonen om hier voor onze commissie vandaag getuigenis te komen afleggen.

Je dois d'abord vous expliquer que vous avez toujours la possibilité d'écouter une traduction. Si vous utilisez l'oreillette, vous poussez sur un numéro. On peut vous l'expliquer. Vous aurez toujours une traduction. Je crois que certains représentants parlent l'anglais mais comprennent le français. Je crois donc que cela doit être parfaitement possible de bien s'entendre.

Bedankt om naar hier te komen. Als commissievoorzitter wil ik u nogmaals ons diepste medeleven betuigen. U herinnert ons elke dag aan onze belangrijke opdracht. Wij zijn – dit weet u wellicht, als u onze commissiewerkzaamheden enigszins hebt kunnen volgen – onze commissiewerkzaamheden gestart met het luik hulpverlening op 22 maart en de dagen en weken die daarop gevolgd zijn. Wij hebben tijdens de eerste vergadering over dat onderwerp, dat wij hebben onderzocht, als commissie ook een oproep gedaan. Wij hebben gezegd dat de slachtoffers die dat wensten ons konden contacteren, met het oog op een eventuele hoorzitting. Ik herhaal dat er op dat ogenblik nog geen vereniging was die de slachtoffers groepeerde.

Wij hebben in een eerste luik gedurende een

aantal maanden dus de focus gelegd op de hulpverlening. Ik denk daarbij onder meer aan het transport naar de ziekenhuizen, de communicatie en de werking van het crisiscentrum. Die zijn hier allemaal de revue gepasseerd. Wij hebben in de maand juli een eerste, voorlopig, rapport gepubliceerd. Wij hebben daarin al een aantal aanbevelingen gedaan over zaken die niet goed hebben gewerkt en verbeterd kunnen worden. Wij hebben natuurlijk ook een aantal zaken geconstateerd waarvoor wij de hulpverleners hebben moeten prijzen, omdat zij in vele gevallen gedaan hebben wat van hen kon of mocht worden verwacht.

Het federaal parket is hier op dat ogenblik ook geweest en heeft een uiteenzetting gegeven over wat er met de slachtoffers gebeurt en wat er al werd ondernomen.

Wij hebben sinds september onze werkzaamheden hervat en hebben de werking van de politie en de inlichtingendiensten onder de loupe genomen. Nu is het ogenblik gekomen om u te horen. We hebben vernomen dat deze vereniging bestaat, maar ook dat elk van de slachtoffers een individueel parcours aan het volgen is om vergoeding van de geleden schade te krijgen. Dat is wellicht een zoektocht om de juiste instantie tot wie zich te richten te vinden. Er zijn verschillende overheden in ons land die daarin een rol spelen. Er is ook een privaat luik, met de verzekeringsmaatschappijen. In de pers lees ik dat er op dat vlak een aantal tekortkomingen zijn. Daar willen we vandaag als commissie naar luisteren.

Dit is uw huis. Dit is het parlement. Deze onderzoekscommissie heeft een specifieke opdracht, en die is niet enkel om fouten te onderzoeken. Zij dient ook om conclusies te trekken en aanbevelingen te doen over hoe het systeem verbeterd zou kunnen worden. Ik denk dat u ons daar in belangrijke mate bij kunt helpen. Dat kan uit deze zitting blijken.



2

18/01/2017

CRIV 54 E052

Na afloop zal ik u ook een concreet voorstel doen over hoe we in de komende weken op een permanente manier met elkaar in contact kunnen blijven om meer gedetailleerd kennis te kunnen nemen van een aantal van uw bekommernissen. Dat wilde ik u als inleiding meegeven namens de onderzoekscommissie.

Dan is nu het moment gekomen om u het woord te geven. Als ik me niet vergis, gaat de heer Vansteenkiste een korte inleiding geven wat u betreft. Daarna stellen de commissieleden vragen. Iedereen die zich aangesproken voelt kan daarop antwoorden. U mag ook aanvullen. Alles verloopt heel open en weinig formalistisch. De bedoeling is dat we elkaar goed begrijpen. Dat is de inzet van deze zitting.

Mijnheer Vansteenkiste, ik wil u graag het woord geven. Normaal gezien moet u de eed afleggen, maar ik ga u dat niet vragen. Het gaat hier om een juridische plicht, maar als de commissie het met mij eens is, stel ik voor dit niet op u toe te passen. Ik zie geen afwijkende meningen, dus hebt u hierbij het woord.

**Philippe Vansteenkiste:** Mijnheer de voorzitter, eerst en vooral, namens de associatie en alle slachtoffers die bij de associatie zijn aangesloten, hartelijk dank om ons te horen. Ik ga misschien een korte inleiding geven waarom de associatie tot stand gekomen is.

Je vais essayer de le faire en français. Comme ça, c'est plus facile pour les victimes qui sont à côté de moi. Après huit mois, étant désespérés, nous trouvant tout seuls, on s'est dit que ce qu'on entend dans la presse n'évoque pas toujours la réalité de ce qu'on vit. Pour les victimes, le temps devient assez irréel. L'attentat, des fois, on a l'impression que c'est encore hier. Par contre, d'autres choses, comme la vie avant l'attentat, on a l'impression que c'est une éternité. Tout d'abord, je crois que les gens doivent être conscients de cela: quand on est victime, le temps devient tout à fait irréel.

Après huit mois de désespérance, avec beaucoup de chance, on est rentrés en contact avec une autre victime, Karina Ponet, et on a réalisé que nous sommes plusieurs personnes à se sentir un peu abandonnées. On a créé une association en se disant: c'est la seule possibilité pour émettre une réalité, un vécu, ce qu'on vit tous les jours, vers la société. Parce qu'on ne parle pas maintenant uniquement vers l'État, mais aussi vers la société dans laquelle on vit tous les jours:

les écoles, pour les enfants, les collègues.

Tout le monde pense que l'attentat, ça fait déjà dix mois et qu'on aurait dû avancer. Ce n'est pas le cas.

Donc, d'une certaine façon, on a ressenti à nouveau une injustice sur ce point-là. Personne ne nous comprend. On est seul. Alors, si on se dit "on se met tous ensemble", on pourrait avoir la possibilité de faire refléter notre vérité quelque part, pour que les gens nous comprennent. Maintenant, l'idée, c'est qu'on a quand même des expériences qui sont uniques et on a vu qu'il y a beaucoup de failles dans le suivi à long terme des victimes, et même à court terme. L'idée, c'est que ces expériences uniques soient, premièrement, entendues et que, deuxièmement, on puisse effectivement contribuer à un meilleur futur parce que personne ne peut nous dire que cela ne se passera plus dans les prochains jours, les prochains mois, les prochaines années.

Nous étions obligés de passer par la presse parce que, malheureusement, on ne pouvait pas rentrer en contact avec d'autres personnes. La façon dont moi, je suis entré en contact avec Karina par exemple, c'est via l'étranger. Karina a contacté quelqu'un, une association ou un ministre à l'étranger en Scandinavie, qui se sont mis en contact avec l'association de presse 1115 à Paris et Paris nous a mis en contact parce que le hasard voulait qu'on s'était rapproché de Paris. Et puis, cela a fait tout le tour de l'autre côté et finalement, on s'est retrouvé comme voisins.

C'était assez difficile. On est passé par la presse pour rassembler les victimes le plus possible. Jusqu'à ce jour, à l'association V-Europe, on a reçu plus ou moins 70 à 75 personnes qui se sont rapprochées de nous et on a eu notre première réunion samedi dernier. L'idée est qu'en étant victimes, nous sommes tous au même niveau et nous pouvons tous nous exprimer parce que chaque fois, il s'agit d'une vie, il s'agit de la vie de la famille aussi. Donc, on parle de sentiments réels.

À la réunion de ce dernier samedi, nous étions entre 40 et 45 personnes. Je souhaite clarifier le fait que les victimes se sont mises pour créer une petite cellule pour exprimer les besoins de chacun. Dans ce cas-ci, entre samedi et aujourd'hui, le temps nous a manqué mais je suis très content que vous ayez proposé que l'on collabore et que l'on puisse avoir un regard détaillé afin que chacun puisse mettre en avant ses soucis. L'objectif aujourd'hui est de vous faire

CRIV 54 E052

18/01/2017

3

comprendre nos difficultés pour que nous devenions crédibles envers la société.

Avant de laisser la parole à Thomas Savary, je ferai une courte présentation. À notre gauche, Victim Support Europe. Ils se présenteront eux-mêmes. C'est une association qui nous a apporté son soutien dès le début, dès le moment où nous avons désiré créer notre association. Thomas Savary se situe tout à fait à gauche: il est le conjoint de Yaska van Calster, la fille de ma sœur (Fabienne Vansteeenkiste). À mes côtés, Karina Ponné, veuve de Nic Coopman décédé à Zaventem. Moi-même: ma sœur est décédée à Zaventem. À ma droite, Philippe Vandenberghe, employé à Brussels Airport. Il a porté secours le jour des attentats. À l'extrême droite, Elisabeth, maman d'une des victimes probablement la plus gravement touchée dans les attentats. Je vous remercie.

**Thomas Savary:** Monsieur le président, le but, c'est de nous exprimer aujourd'hui de manière constructive pour apporter malheureusement notre vécu sur un peu tout le déroulé depuis dix mois.

Ce que nous avons pu remarquer, nous, depuis dix mois, c'est un manque de coordination, de centralisation, je ne sais pas comment le définir.

Moi, par exemple, pour chercher Fabienne, je suis allé avec son fils et on a fait le tour des hôpitaux. Le premier jour, on est allé à l'hôpital militaire, à l'hôpital Erasme. On est allé à l'hôpital Saint-Pierre. On a fait différents hôpitaux.

Il n'y avait aucune centralisation de l'information, il n'y avait rien du tout. Dès le début, on s'est senti abandonné. Dès le début. On nous a dit: "Il y a un numéro d'urgence. Il faut appeler ce numéro d'urgence." Nous avons appelé ce numéro des urgences qui nous dit: "On ne peut pas, il faut appeler les hôpitaux." On appelle les hôpitaux, ils nous disent: "Il faut appeler le numéro d'urgence."

Ou même lorsqu'on cherchait ma proche qui n'était plus présente, qui était... On cherchait, on ne savait pas où. Devant l'hôpital où on était ce matin, c'était près de la rue Evere, je ne sais plus c'est quoi le nom de l'hôpital, on s'est retrouvé avec le fils de Fabienne devant. Il y avait les policiers qui faisaient barrage en disant: "Ben, appelez le standard derrière pour voir si elle se trouve ici."

Donc, on était devant l'hôpital, alors je comprends. Situation d'urgence mais c'était assez spécial. Il

n'y avait aucune centralisation, c'était à nous de faire le boulot. Et on s'est dit: "Mais, on ne peut pas aller quelque part, se réunir et essayer de diffuser la photo ou en tout cas avoir une centralisation?" C'est là-dessus, on espère apporter quelque chose. On s'est senti totalement délaissés.

Nous sommes allés, avec Philippe, lundi dernier, à la conférence internationale d'aide aux victimes à Paris. Evan qui est ici a dit très bien quelque chose lors de la conférence, c'est qu'une victime d'attentats, en tout cas, doit être... Une des choses les plus importantes, lorsque ça arrive, c'est d'essayer de faire un état des lieux, de prendre l'identité, d'essayer d'avoir toutes les informations nécessaires sur les familles pour pouvoir mieux les accompagner après, pour pouvoir, par la suite, les aider, leur fournir de l'information, pouvoir les accompagner tout au long.

Et nous, ce qu'on remarque, c'est que, après que c'est arrivé, après qu'on a fait ces recherches, après qu'on a su, on ne nous a pas accompagnés, on ne nous a pas dit: "Il y a ce service-là qui est en charge de ça, il y a ce service-là qui peut vous accompagner sur ça, il y a un dossier à faire, il y a ce dossier à faire." Rien, quoi! C'était à nous d'être actifs là-dedans et c'était à nous de trouver quel interlocuteur il fallait pour pouvoir faire un dossier.

Il faut savoir que quand cela vous arrive, vous ne pensez pas du tout à l'administratif, vous ne pensez pas du tout aux médias et vous ne pensez pas du tout à écouter les informations qui peuvent être transmises dans la presse en disant "Voilà, si vous avez besoin, il y a un guichet unique, si vous avez besoin, il y a ça ..." Quand cela arrive, on éteint la télé, pour certains, on éteint la radio, on éteint tout et on est autre chose; on est soit en famille, soit dans la peine, soit ... On est autre part, on n'est pas dans tout ce circuit.

Il n'y a pas eu de travail proactif. On nous a appelés en disant "Voilà, il y a ça qui est arrivé; selon ce que vous avez subi, le décès d'un proche, une personne blessée (je parle au nom de toutes les personnes de l'association), vous êtes blessé physiquement, vous avez perdu un proche, vous étiez sur les lieux -, il y a ça à faire, il y a tel organisme, telle assurance vers laquelle vous devez vous tourner; on va vous accompagner". On n'a pas été accompagnés. On vous envoie un dossier; quand vous avez trouvé le bon interlocuteur après X relais, on vous transmet un dossier puis c'est "remplis-le" ou "cherche le bon interlocuteur" ou "appelle là-bas ou là-bas ... "

4

18/01/2017

CRIV 54 E052

On est deux fois victimes dans l'affaire. On subit quelque chose et c'est à nous de nous battre pour trouver l'interlocuteur qui convient. Pour l'avoir vécu, pour toutes les personnes qui l'ont vécu ici, c'est juste inhumain. Pour nous en tout cas, on a cherché Fabienne pendant 76 heures et après on a cherché pendant dix mois à qui parler. Voilà, c'est un peu ça.

Ce qu'on voudrait créer, nous, au niveau de l'association, c'est faciliter cela, parce que, malheureusement, on ne sait pas si demain, ça n'arrivera plus. On ne sait pas. Cela peut arriver. On ne sait pas de quoi l'avenir est fait, mais on voudrait faciliter cela. Si ça arrive demain, qu'une personne est touchée, qu'une famille est touchée, qu'elle puisse facilement dire "Voilà, c'est ça, mon chemin est là."

Patrick Pelloux, à la conférence internationale d'aide aux victimes à Paris, disait très bien une chose: "Quand ça arrive, il faut donner la main à la victime et ne pas la lui lâcher jusqu'à ce qu'elle se reconstruise." Son temps de reconstruction peut être de deux mois, six mois, six ans, des années... On ne sait pas le temps de reconstruction de la personne. Il faut lui donner la main, il faut l'accompagner, ne pas la lâcher. Moi, ce que je remarque dans notre cas et dans le cas de plusieurs personnes avec lesquelles on a pu échanger, c'est qu'on n'a pas l'impression que la main nous a été ne serait-ce que tendue, donnée, serrée. On ne la pas eue. Et c'est là-dessus où on ... C'est assez difficile de ... On a l'impression d'être considérés comme des victimes traditionnelles de la route, d'accidents particuliers. Sauf que là c'est un accident collectif encore différent, c'est un acte de terrorisme; à la base, on n'était pas censés être visés.

Ce n'est pas nous qui étions concernés par cela. Ce sont d'autres personnes qui étaient visées: l'État ... Je ne sais pas. Nous, nous n'avons pas choisi d'être victimes. Ce qu'on demande, c'est juste d'avoir de l'aide, d'être accompagnés, aidés de manière structurelle, qu'il y ait une juridiction, quelque chose qui accompagne à la fois dans la psychologie, dans le juridique, dans l'accompagnement et, surtout, dans le volet financier qui est quand même extrêmement important parce que, pour plein de familles, vous avez quelqu'un de proche qui est décédé, vous devez aller à l'hôpital, vous devez changer, pour certains, après six ou dix mois votre manière de vivre. Comment accompagne-t-on ces personnes? On ne peut pas attendre. Là, on a eu des retours.

Pour vous donner des exemples précis, ce qui est important pour l'accompagnement, c'est à la fois l'accompagnement dès le début, à tous niveaux et sur le long terme. On ne peut pas laisser des personnes. Dans l'association, nous avons eu le cas de plusieurs personnes - Walter Benjamin, Abdallah - qui ont perdu une jambe, qui doivent se reconstruire. Pour l'instant, ils espèrent avoir une prothèse, parce que la mutuelle ne prend pas en charge, qu'il faut faire un dossier là. Pour certains, il faut faire un devis. Je ne sais pas ce que cela va donner, mais si le devis n'est pas accepté, on le laisse sur une chaise en lui disant: "Non, tu ne peux pas marcher, tu ne peux même pas espérer revivre"? Notre vie a déjà beaucoup changé. On ne lui permet même pas de dire: "Allez, on va t'accompagner pour passer à autre chose, pour que tu aies une nouvelle vie".

C'est cela: le statut de victime en Belgique, on le cherche. On espère qu'on va le construire ensemble, mais pour l'instant, on le cherche fortement. On se demande comment nous sommes considérés. Il y a plein de choses qui nous montrent ... on se demande si on est ... pourquoi il n'y a pas quelque chose de proactif qui va venir vers nous.

J'ai plein d'exemples concrets. Dans mon cas personnel, j'étais en petites difficultés avec ma famille. Déjà, "petites" pour atténuer tout cela, c'est: en grandes difficultés. À la mi-octobre, ma femme n'allait pas très bien; elle a perdu sa maman qui était tout pour elle. Ma petite fille de cinq ans ne va pas bien non plus. Elle voit un psychologue. Je suis rentré de chez le médecin avec elles et je me suis dit: "Merde! Qui va se bouger? J'ai envoyé le même jour un courrier au président de la République François Hollande - je suis français, je vis en Belgique. J'ai envoyé le même courrier le même jour à Charles Michel. François Hollande, le président de la République française, m'a répondu le lendemain. C'était le 27 octobre.

Charles Michel m'a répondu le 22 décembre, en me disant: "Il faut appeler ce numéro." Je n'avais pas envie de cela. Moi, je voulais qu'il me dise: "Je vous donne rendez-vous. Venez." Et c'est un peu ça qu'on subit. On en a marre et on souhaite améliorer cela. De dire: "Appelez-ce numéro. Ah, vous avez ce problème-là? Votre jambe? Appelez l'assurance. Vous avez ce problème-là? Appelez ce truc là-bas? Vous espérez faire ça? Appelez là-bas." Non, mince quoi!

Nous, avant d'être une victime ... On ne choisit pas d'être victime. Et avant d'être victime, on ne

CRIV 54 E052

18/01/2017

5

connaît pas les organismes. Demandez à quelqu'un dans la rue: "Si tu es victime du terrorisme, tu appelles qui?" Demandez. Je pense que n'importe quelle personne vous répondre: "Je ne sais pas."

Nous, on était dans ce cas-là. Sauf que quand c'est arrivé, on n'a pas la capacité mentale, physique de trouver les bons interlocuteurs. Et c'est pourquoi, aujourd'hui, nous sommes ici. C'est pour faciliter tout cela, faciliter l'échange ... En tout cas le suivi. Faciliter le suivi. Avoir quelque chose de centralisé qui va permettre de lister l'ensemble des victimes. Le plus important, c'est de les lister et d'aller vers eux.

Nous, ce qu'on attend, c'est qu'on vienne vers nous; ce qui n'est malheureusement pas arrivé. Avec dix mois de retard, j'espère qu'on va réussir à faire cela et faire avancer les choses et que les prochains n'aient pas à subir ce qu'on a malheureusement subi. Voilà. J'essaie de faire un point un peu global sur tout et chacun peut s'exprimer.

**Le président:** Merci. Monsieur Vansteenkiste, est-ce que vous organisez ceux qui vont prendre la parole?

**Philippe Vansteenkiste:** Bien sûr, je peux faire cela. Je propose que chaque victime donne ses premières impressions. Et par la suite, on pourrait un peu approfondir quelques sujets. Karina?

**Le président:** C'est comme vous voulez. D'accord.

**Karina Ponnet:** Geachte leden van de commissie, mevrouw, mijnheer, ik ga het een beetje aflezen want ik moet eerlijk zeggen dat mijn brein niet zo goed meer werkt als voordien.

Ik wil even uitleggen wie ik ben. Mijn echtgenoot, Nic Koopman, die ik al 42 jaar ken en met wie ik 37 jaar lief en leed heb gedeeld, is op 22 maart 2016 op de luchthaven van Zaventem bij de tweede bom overleden. Hij was mijn levensmaatje, met hem kon ik de wereld aan.

Omdat ik later terug een beetje mijn leven wil kunnen opnemen, wil ik hier mijn dringendste noden kenbaar maken. Waarschijnlijk zullen een of meer van mijn noden ook van toepassing kunnen zijn voor andere slachtoffers.

Een eerste nood: een toekenning van een degelijke, correcte morele schadevergoeding. Ik

heb van Amlin, de verzekering van de luchthaven van Zaventem, een dadingsovereenkomst ontvangen met daarbij een morele schadevergoeding van 12 500 euro. Ik weet dat dit van lijsten komt, maar ik hoop dat ik nog 30 jaar mag leven en als ik die 12 500 euro door 30 deel dan vind ik dit geen correct bedrag. Ik heb de overeenkomst tot nu toe nog niet ondertekend.

Een tweede nood: een regeling uitwerken zodat slachtoffers van terroristische aanslagen geen erfbelastingen moeten betalen. Ik heb alle respect voor iedereen die slachtoffer is geweest van welke misdaad of ongeluk of ziekte ook, maar toch vind ik, zoals de heer Savary zojuist zei, dat slachtoffers van terroristische aanslagen niet gelijk mogen worden gesteld met verkeersslachtoffers, slachtoffers door ziekte of andere, zoals de Raad van State eigenlijk heeft aangetoond. Ik heb zelf ook familieleden verloren in andere omstandigheden. Hetgeen wij meegemaakt hebben op 22 maart en elke seconde erna, tot op heden, is onvoorstelbaar hard, zwaar, vermoeiend en totaal uitputtend. De berg papieren waar ik door moet, is onmenselijk hoog en het houdt echt niet op. De laatste dagen heb ik enorm veel papierwerk verricht, dag en nacht. Ik moet mij ook dag en nacht blijven concentreren om mij tegen wat of wie dan ook te kunnen verdedigen, om op te komen voor mijn rechten. Wij worden elke dag met terrorisme geconfronteerd, wat ook erg uitputtend en onmenselijk zwaar blijft.

Telkens leven wij mee met de slachtoffers van andere aanslagen. Wat wij niet begrijpen, is dat in Wallonië er een oplossing is gevonden voor de erfbelasting, dat het in het Brussels Gewest nog onduidelijk blijft en dat er in Vlaanderen een negatief advies werd gegeven. Ik dacht dat ik in België woonde. Ik kan niet anders dan dat ook discriminatie noemen. Op 9 januari heb ik een mail ontvangen van het kabinet van minister Tommelein dat wij de erfbelasting wel moeten betalen, omdat er anders sprake is van discriminatie ten opzichte van andere slachtoffers. Ik zal u de details van de mail besparen. Als u hem wilt bekijken of lezen, kunt u altijd een kopie krijgen.

Een derde nood is dat burgers die op het ogenblik van een terroristische aanslag gehuwd waren en hun partner tijdens de aanslag hebben verloren, het recht zouden moeten krijgen om te kunnen hertrouwen zonder financiële gevolgen. Als ik later ooit opnieuw zou willen trouwen, dan verlies ik volledig mijn uitkering van het overlevingspensioen.

6

18/01/2017

CRIV 54 E052

Een vierde nood is het werk maken van de nationale erkenning van de slachtoffers van de terreurdaden van 22 maart 2016, zoals onder andere een slachtofferkaart, zodat de slachtoffers zich gratis met het openbaar vervoer, trein, tram en bus, kunnen verplaatsen. Ik zou hierbij ook willen benadrukken dat er ook werk mag worden gemaakt van het besef dat de hele familie slachtoffer is en dat er zeker ook een financiële tegemoetkoming moet komen voor kinderen, ouders, broers en zussen van slachtoffers, al is het maar dat zij ook de nationale erkenning als slachtoffer van terreurdaden verkrijgen.

Ik zou aan de commissie willen vragen om ons alstublieft niet nog meer te straffen dan wij al onmenselijk gestraft zijn, ons niet nog meer verdriet aan te doen dan het onmetelijk verdriet dat wij voor altijd zullen meedragen en ons niet voor alles te veroordelen waar wij geen schuld aan hebben. Ik ben ervan overtuigd dat er enorm veel fouten zijn gebeurd omdat verantwoordelijken hun verantwoordelijkheid niet hebben genomen vóór 22 maart 2016. De terroristische aanslagen op 22 maart hadden zeker kunnen worden vermeden.

Ik en alle slachtoffers begrijpen niet dat de regering zo moeilijk doet om budgetten vrij te maken voor een speciale regeling voor de slachtoffers. Elk bedrag dat de regering toekent aan een slachtoffer komt de Belgische economie ten goede.

Ik wil dat mijn man niet voor niets is gestorven. Nick zou zeker hebben gewild dat ik later weer mijn leven zou kunnen opbouwen en opnieuw van sommige dingen in het leven zou kunnen genieten. Een correcte financiële tegemoetkoming zou daar zeker bij helpen.

Ik zou u willen danken voor uw inspanningen, voor uw inzet en voor uw medewerking.

**Philippe Vandenberghe:** Monsieur le président, bonjour, je suis Philippe Vandenberghe, je travaille à l'aéroport et, ce matin-là, j'ai porté secours aux personnes qui étaient encore vivantes dans l'aéroport. J'étais un des premiers secouristes à me trouver sur place. J'ai aidé de nombreuses personnes dans des circonstances difficiles, vous imaginez bien.

Je voulais justement vous toucher un mot de ce qui s'est passé longtemps plus tard, avec notamment les assurances. Mon cas est assez simple puisque je n'ai pas été blessé moi-même. J'ai simplement eu de l'aide psychologique. J'ai eu la surprise de voir que mon assurance, une des

plus grandes sociétés d'assurance de Belgique, m'envoie un courrier, six mois plus tard, quand je m'inquiète de n'avoir eu aucune aide, aucun remboursement de mes factures. Elle me renvoie une lettre pour me dire que les faits qui ont été déclarés ne sont pas reconnus comme constitutifs d'un accident du travail et qu'il est impossible d'intervenir. Je me dis : la personne qui a rédigé ça ne sait pas de quoi il s'agit, n'est sûrement pas au courant que je suis victime d'un attentat terroriste. Je me demande comment il se fait que, dans une grande assurance qui a en charge de nombreux employés de l'aéroport, il n'y ait pas une cellule qui s'occupe de vérifier qui sont les victimes, où sont les dossiers ouverts, si des dossiers ne sont pas complets ou posent problème. Rien de l'assurance. Donc, aucun contact, si ce n'est pour me dire que j'étais expulsé!

Heureusement, j'ai porté plainte et ça s'est bien terminé, mais j'ai l'impression que ceci est révélateur d'un dysfonctionnement. Je ne sais pas qui devrait être responsable dans de telles situations mais il me semble que les services de l'État devraient être proactifs et, eux-mêmes, s'assurer que des victimes reçoivent des aides, que ce soit en prenant contact avec les assurances, avec des aides juridiques ou sociales. J'ai l'impression que cette partie-là n'existe pas.

Comme disait Thomas, nous nous retrouvons seuls à essayer de comprendre ce qui nous arrive, qui assure qui, qui peut aider qui... Donc, nous sommes assez perdus. La situation est très complexe.

D'un autre côté, j'ai un élément positif à vous apporter, c'est que j'ai eu contact avec la commission financière d'aide aux victimes d'actes de violence. Là, j'ai été très étonné de trouver des gens très compétents qui ont pu aider et qui m'ont d'ailleurs dédommagé.

J'étais un des premiers cas. Mon cas était assez simple. Donc ça s'est bien passé de ce côté-là.

Mais je suis également étonné que ce soit six mois plus tard que j'ai découvert cette commission. Personne ne m'avait averti que cette commission existait. C'est un peu par hasard que je l'ai découverte. Je pense que c'est le cas pour d'autres... De nombreuses victimes ne savent pas que cette commission d'aide aux victimes existe. Là, il y a des choses qui sont difficilement compréhensibles. Je sais que nous sommes dans un État fédéré, que tout ne vient pas de l'État



CRIV 54 E052

18/01/2017

7

fédéral et que le ministère de la Justice se limite aux aspects juridiques, mais derrière, les victimes, dans l'aide qui doit arriver jusqu'aux victimes, qui peut-être dépend des Communautés et des Régions, j'ai l'impression qu'il y a un manque de rassemblement de l'information et ensuite de transmission pour que l'aide arrive vraiment jusqu'aux victimes.

**Elizabeth Lasnier de Lavalette:** My name is Elizabeth. I am an American. We have been living in Belgium for approximately four years. My daughter is the 17-year-old American who – and now it is my turn to break down – who was so critically injured at the airport by the first bomb.

I am here because I heard about V-Europe on the radio, taking her to school. I went home and scraped every piece of the internet trying to find out who they were, because we feel very alone. Our *soutient*, our support network since the 22<sup>nd</sup> has been our good friends here in Belgium and around the world and some of the most amazing surgeons that I have ever met in my entire life, at the military hospital and at UZ Leuven. These people and their teams are absolutely extraordinary and they saved my daughter's life.

We have done absolutely everything we can to remain very private. But with the opportunity to come and speak to you today, I felt it was important to all of you to hear what has gone well, but what can be improved.

We have lost our normal life. My husband works maybe one-third time now and he could not speak to you today. I am not working anymore. My little company is basically shut down. I am my daughter's cook and housekeeper. I help her get dressed in the morning, I help her go to bed, I help her go to the toilet, I am her driver... When she was in the hospital, the food was, as you would suspect, not very good. So I had to cook for her every day and take her all of her meals. In the mean time, when I am not with her, I am her personal secretary, because someone has to deal with the paperwork and someone has to try and find out how to make things happen. No one has helped us.

When I arrived at Schiphol on the 23<sup>rd</sup> in the morning, there were two people there to meet me: someone from the embassy of the United States and someone from the embassy in France.

When we first heard about the accident on the morning of the 22<sup>nd</sup>, and a friend of ours called us at about 3.30 in the morning, we were in our home

in Florida. All she could say is: "There has been an explosion at the airport and Beatrice is not answering her phone". Anyone has 17-year-olds? They always have their phone with them. So we knew something was wrong. My husband said: "We will see in a few hours". He got the elbow in the side and I said: "You get on the phone with the Belgian police, I am calling the American embassy". Neither were able to help us.

Just by luck, my daughter had our phone numbers in her backpack. A social assistant at the military hospital called and said: "We have your daughter. She is alive. She has already been in surgery for four hours and it is far from being finished". I was on the first flight out towards Europe that afternoon. When I arrived in New York to transfer flights, my husband had the news that she was out of surgery, in which she spent seven hours with four surgeons. Two orthopaedic surgeons were trying to save her legs, and two internal medicine surgeons were trying to stop the bleeding. It worked. They were brilliant, but the next three weeks were rather critical and she has lost both legs.

The second day, they discovered shrapnel in her spine. She is – temporarily, hopefully – paralysed. She has burns over 35 percent of her body. I repeat once again: if it were not for the Belgian doctors, she would not be here.

What we have discovered since then: we have been lost in the administration. If anyone were to ask what happened to Beatrice the first day, on the 23<sup>rd</sup>, no one knew where she was because she had been discharged from the hospital. So everyone thought that she was fine. Except she had been airlifted down to UZ Leuven for another operation. But she had been discharged, so she was OK. That is what even Delta assumed that was the situation.

If it were not for the Commission for Aid to Victims, I think I probably would have lost my mind. Olivier Lauwers and his team were brilliant. We called the federal police pretty much every day, trying to find out some information about what happened and where Beatrice's belongings were. It was not until after about a month that I just could not take it anymore and my husband called in some of his personal contacts, who are highly placed at the federal police. They assigned me a social assistant to help me.

I do not speak Flemish. We live in Tervuren. Every piece of paper, every bill, every thing that comes to us is in Flemish and we are totally lost. We



have asked for help. To a certain extent we have received it. But it was not until this group came together that we feel that we have some sort of, as the French say, a “compagnon”??. We were all in this together.

A terrorist victim is a very unique situation. It is something that, up until now, Belgium has never had to deal with. Be happy for that. But it is time, I think on a European as well as a global level, that our status be recognized, for the victims and their families, and as well for all of the first responders who were there and the people who work at the airport, to acknowledge what they have been through. This is not a civil accident. This is a military situation.

We all need psychological help. We all need help with the administrative work. At least with this group we all feel that we are in it together. What is important to us today, is that you hear that we do need help. But we also want you to hear one thing very important: we want to help you. We will give you the time, as much as you need, to answer any questions to help move forward in a positive manner, because March 22<sup>nd</sup> was but a brief period in time. It has changed everyone's lives and it gives us the opportunity to move on and move forward.

We want the commission to have that help from all of us, so that things can advance and so that people can be recognized correctly. I think, honestly, that is what you want to do. We want to help you do it. Thank you.

**Philippe Vansteenkiste:** Thank you, Elizabeth.

Yes, I think we can really point out many things that are pretty...

Nous avons une longue liste avec beaucoup de points que nous pouvons détailler et qui sont, à nos yeux, invraisemblables. Incroyable que cela puisse exister dans notre société! Incroyable la façon dont nous sommes laissés à l'abandon. Ceci implique aussi que chaque jour qui passe, nous nous enfonçons plus loin. Je ne parle pas uniquement de mon cas, mais pratiquement de tous nos cas.

Il y a aussi autre chose que je voulais préciser: l'association est plutôt faite pour toutes les victimes de terrorisme. Nous avons, par exemple, une veuve de Bamako avec nous. Nous sommes aussi en contact avec certaines personnes de Liège. On voit très bien que nos situations se ressemblent et on se pose des questions. Cela fait

déjà de nombreuses années que la structure demeure peu claire. Je crois qu'il est vraiment temps qu'on puisse effectivement tous travailler ensemble pour que cette situation change.

À notre avis, une victime de terrorisme, c'est quelqu'un qui est visé pour atteindre l'État. C'est encore plus difficile à porter parce qu'on a besoin d'aide et on a l'impression que l'État nous oublie un peu.

Une grande question pour nous, toutes les victimes, est de savoir qui fait quoi pour le suivi des victimes. J'ai posé plusieurs fois la question pour avoir une vue très claire. Qui est responsable de quoi? Comment pouvons-nous faire? On voit très bien qu'il y a un dysfonctionnement, qu'il n'y a pas de communication entre certains services. Cela veut dire que nous devons chaque fois réexpliquer notre histoire. C'est donc chaque fois de nouveau une souffrance que nous devons traverser. On demande qui fait quoi maintenant. Au début, on a entendu que Fabienne était décédée vendredi. À ce moment-là, on reçoit des informations. Des gens viennent. Mes parents étaient en Flandre. Nous étions tous rassemblés autour de mes parents. Ce n'était peut-être pas le moment idéal de nous approcher parce qu'on avait besoin de retomber un peu les pieds sur terre. On flotte vraiment. À un certain moment, je pourrais peut-être dire qu'il y a trop d'informations parce que ce sont des entités différentes qui se présentent, des gens qu'on ne connaît pas du tout, ils expliquent qui ils sont, ils ont un nom, un titre.

Ils disent qu'ils sont là pour nous aider. Lorsque nous faisons des demandes concrètes, nous ne recevons pas directement de réponse. Par exemple: qu'est-ce qui va se passer, comment va-t-on procéder... Souvent, pratiquement toujours, on nous a conseillé de suivre la presse. Pour les victimes, il est assez difficile de la suivre d'autant qu'on y parle tout le temps de l'attentat. D'un côté, il a sur-information et puis, tout d'un coup, on tombe dans le vide. Il n'y a plus rien. On est perdu, on a oublié, qui était qui. Voilà donc un petit exemple de la façon dont on peut tomber dans un vide. Selon les personnes, certaines ont un besoin immédiat; pour d'autres, la crise, si je peux m'exprimer ainsi, arrive six mois plus tard ou après encore.

Un second point difficile à comprendre, c'est qu'à côté de la Commission pour l'aide aux victimes – je dois vous dire que M. Lauwers qui la gère, est une des seules personnes en contact avec toutes les victimes et à l'égard de qui tout le monde est

CRIV 54 E052

18/01/2017

9

positif. Il se rapprochait des victimes avec un sens humain et gérait ses dossiers –, il n'y a rien, c'est le vide. Ceci dit, on ne veut pas non plus que l'on pointe le doigt vers des personnes sur le terrain, des policiers, le DVI, peu importe, parce qu'il y a des gens super sur le terrain. On voudrait les remercier mais on sent très bien qu'eux aussi sont bloqué dans une structure.

Par ailleurs, ce qui nous semble invraisemblable, c'est que nous sommes confrontés maintenant aux assurances. *De facto*, les compagnies d'assurance sont des sociétés privées et leur but actuel est de faire un profit maximum pour clôturer leur comptabilité de fin d'année. Nous sommes donc toujours confrontés au fait de devoir nous battre contre les assurances. Mais nous n'avons rien demandé: nous sommes victimes. Mais nous devons nous battre. C'est incompréhensible. Je crois que pour éviter qu'une victime doive systématiquement se re-victimiser, il faudrait trouver une solution, comme un fonds de garantie tel qu'instauré en France.

**Thomas Savary:** Ce qui me semble un peu ahurissant, c'est que l'aide aux victimes fonctionne très bien, mais encore faut-il en avoir connaissance. Si on n'a pas d'avocat, si on n'a pas les détails, si simplement on n' a pas eu l'information, on ne peut pas en bénéficier.

Suite au courrier que je lui ai adressé, M. Charles Michel m'a orienté vers l'aide aux victimes. M. Lauwers, en tout cas, la Commission d'aide aux victimes m'a envoyé un message destiné à ma femme qui a perdu sa maman. Je suis là aussi pour mes enfants et ma femme. Le message m'a semblé un peu hallucinant. On y explique ce qu'il y a en Belgique, les aides d'urgence, puis l'aide principale.

Dans le courrier que j'ai reçu et que j'ai ici, il est signalé qu'on doit se déclarer, faire un dossier très lourd, incompréhensible, qu'on doit expliquer la raison pour laquelle on fait le dossier, ce à quoi j'ai répondu vous voulez qu'on dise quoi. Il fallait expliquer et détailler, dans une lettre, les raisons qui nous amènent à faire le dossier et pour lesquelles on peut être indemnisé. Quand ma compagne a lu cela, que vouliez-vous qu'elle dise sinon que sa maman avait été tuée à Zaventem? Franchement, que vouliez-vous qu'elle dise? De nombreuses victimes, comme Eddy, qu'on a rencontrées sont dans le même cas. Au niveau des assurances, j'ai l'impression qu'on nous considère comme une voiture et qu'on va évaluer si la tôle est froissée, très froissée, abîmée, si le véhicule est bon à être envoyé ou non à la casse.

En tant que mari d'une victime, on doit être expertisé psychologiquement pour voir si on ne va pas bien. On demande si on a réussi à travailler après. On évalue le mari, la fille, les petits-enfants. J'ai une fille de cinq ans. On m'a demandé de l'expertiser. Je me suis dit qu'ils marchaient sur la tête. L'assurance demande à ce qu'elle soit expertisée. Ma femme doit être expertisée. Eddy doit être expertisé. Il a perdu sa femme. Pourquoi expertiser? Que faut-il prouver?

Le 22 mars, quand c'est arrivé, une chose nous a beaucoup choqués. Ce n'est pas le bon terme. Une chose nous a fait beaucoup de mal, c'est de devoir attendre quatre jours pour savoir que Fabienne était décédée.

On nous a dit qu'on voulait que toutes les familles de victimes soient informées au même moment. Je vous jure que c'est invivable d'attendre quatre jours. Les autres familles sont dans le deuil, mais on est chacun en deuil. On ne peut pas attendre quatre jours surtout si on connaît la victime. Fabienne était habillée avec l'uniforme de l'aéroport.

Pourquoi nous faire attendre quatre jours? Le mardi, il n'y avait rien. J'ai fait tous les hôpitaux. Il n'y avait rien. J'ai même pu rentrer à l'Hôpital militaire comme ça, comme je suis là. Je suis entré, je suis allé en bas. Il y avait des bénévoles super gentils qui ne savaient pas du tout quoi faire mais ils étaient super gentils. Le lendemain, par contre, on y est allé. Là, il y avait toute la presse mais toute la presse! Maris, femmes, nous avons dû être fouillés. Il fallait presque se déshabiller pour entrer parce que là, c'était "attention, il y a la presse!". On a vraiment été fouillés, au même endroit, le lendemain. Là, on nous dit: "Prenez espoir! Vous savez, il y a 50 personnes dans le coma qu'on n'a pas identifiées." Là, vous vous dites: "Peut-être qu'elle est encore en vie?" Et puis après, on attend, on attend. Et quatre jours après, on vous dit... et la presse avant cela diffuse l'information selon laquelle Fabienne est décédée.

À mon avis, c'est un volet important. C'est pour cela que je dis que le statut de victime est un peu bizarre ici, moi qui suis français. Il y a aussi des problèmes dans les autres pays, en France aussi. Beaucoup sur la presse. Le problème, c'est que la presse est informée avant nous du décès de Fabienne. On l'a appris par la presse. C'est assez hallucinant. On apprend aussi par la presse qu'il y a des commémorations qui vont se dérouler. Bref, où est notre place là-dedans? Je ne sais pas trop mais on est toujours un peu laissé de côté.

10

18/01/2017

CRIV 54 E052

On a la grande impression – ce n'est peut-être pas la réalité des choses – que ce que l'on subit tous les jours, c'est qu'on lève le tapis, on met sous le tapis, on baisse et on dit: "Le temps va passer, ça va, ils vont se reconstruire tout seuls, ils vont se débrouiller." Ce n'est pas aussi simple que cela. Cela, c'était juste après l'attentat. Franchement, je pense qu'il y a une réflexion à mener sur le fait de savoir s'il faut avertir les familles ensemble ou séparément. Il faudra le demander. On le fera au niveau de l'association pour tout le monde. Selon moi et pour en avoir beaucoup discuté avec d'autres familles, 13.11.15, avec M. Georges Salines qui a perdu sa fille au Bataclan, pour avoir rencontré beaucoup de personnes, il faut avertir les familles quand on sait. C'est déjà assez dur comme cela! Franchement. C'est un grand point.

Ensuite, sur les assurances, on a reçu un courrier de l'assurance Amlin que je vais vous lire et qui nous a fait mal. C'est un courrier qui disait ceci. Je vous le lis textuellement tel que je l'ai sur mon téléphone car il a été scanné. Ma femme avait perdu sa maman et voulait continuer à travailler pour dire: "Il ne faut pas que je m'arrête, il ne faut pas que je m'arrête sinon ça ne va pas aller." Je lui ai dit: "Mais, on ne peut pas. Si tu as besoin de prendre du temps, prends du temps, on se débrouillera mais prend du temps." Impossible, elle le voulait. J'ai fait des recherches pour trouver un psychiatre, un psychologue. Le psychiatre, je l'ai trouvé via la FENVAC qui est la Fédération d'aide aux victimes d'accidents collectifs en France. C'est elle qui m'a aidé à trouver un psychiatre à Tournai. Bref, c'est elle qui m'a aidé car c'est le seul interlocuteur que j'avais, parce que j'avais vu à la télé un mec de la FENVAC quand il est arrivé au Bataclan. Du coup, j'ai envoyé un mail et c'est elle qui m'a aidé.

Nous avons reçu un courrier de l'assurance Ethias qui dit par rapport à Amlin:

"Madame Van Calster (?),

En matière d'actes de terrorisme, la matière est régie par la loi du 1<sup>er</sup> avril 2007. Dans le cadre de cette loi, un plafond d'intervention est fixé et c'est le comité composé conformément à ces dispositions qui décide des pourcentages d'indemnisation accordés aux victimes."

Soit, les règles sont les règles et de poursuivre:

"À ce jour, le comité a donné son accord aux assureurs pour indemniser les dommages corporels à concurrence de 100 %," (C'est un

courrier reçu le 10 juin 2016 et c'est le seul courrier que nous avons reçu de cette assurance) "les dommages matériels à concurrence de 50 % et le dommage moral à concurrence de 0 %. La compagnie Amlin, sur base de cette décision, refuse d'indemniser le dommage moral des proches d'une victime décédée. Nous avons tenté d'obtenir malgré tout indemnisation en argumentant du fait que votre dommage moral était directement lié aux lésions subies par votre maman et à son décès, mais Amlin reste sur la position jusqu'à modification éventuelle des pourcentages par le comité. La décision de ce comité est en effet provisoire et peut faire l'objet d'une révision ultérieure. Nous ne manquerons pas de relancer cette affaire en temps opportun."

Que voulez-vous faire avec cela? Franchement, que voulez-vous faire avec cela? Vous recevez cela et là ... (*le témoin est ému*).

**Elizabeth Lasnier de Lavalette:** If I may, this is where we are saying to you that we need help. We need a special status. The title 'victim' needs to be confirmed. We need you all to decide who is victim, what constitutes a victim. We have seen, just amongst our small group, many kinds. You have victims who have been killed. You have victims who have been injured, to what extent is the decision of the *Conseil Médical*. There are people who work at the airport, who break down and cry before they go to work every morning, because they have to go to work. They have to continue to survive. There are children and grandchildren, brothers and sisters and parents who have been damaged by this, who are also victims.

Terrorism is a new word that is entering into all of our vocabularies. But we need you, the parliamentarians, to make a decision of how we should all be treated and where the quantifications are set. This is not, as I have said, going to be the last time you are going to have to deal with this. So the decisions need to be formal decisions. We need your help now to make this decision quickly, because for many for us this life from day to day is very difficult.

My little example. (Shows papers). That is the bills that I have to pay just from this past quarter. Most of them are in Flemish. No one comes to help us. We have not seen one "something" of help from anyone except Olivier Lauwers and the Commission for Aid to Victims. All of that money is in our daughter's account, not ours. We have to pay everything and then send it to the mutuality??. That means that we are putting out money that

CRIV 54 E052

18/01/2017

11

someone who is working minimum wages simply cannot afford to put out, because there is no help.

**Philippe Vansteenkiste:** Thank you, Elizabeth. There are many cases like this.

Désolé. Il y a beaucoup de cas pareils. Je crois qu'aujourd'hui, dans *Het Nieuwsblad*, cela a été publié. On peut parler de John et Rosine. Ils ont donné tous leurs dossiers et papiers à leur avocat. L'avocat a tout envoyé à l'assurance et rien ne se passe. Ils réclament et l'assurance dit ne rien avoir reçu, jusque quand l'avocat dit avoir tous les recommandés. L'assurance dit avoir perdu le dossier alors. Il faut recommencer. C'est un petit exemple mais cela veut dire que, dix mois plus tard, on s'engouffre vraiment de plus en plus financièrement et la crise s'accroît et s'aggrave. Comme je l'ai dit, cela fait boue de neige. Cela commence à peser sur une relation, sur la famille et, finalement, il n'y a pas une victime qui a été touchée le 22 mars mais il y a des quinzaines, des dizaines de personnes autour.

On prend aussi l'exemple d'Abdallah qui a besoin d'une prothèse. Maintenant, il doit rentrer trois offres à l'assureur et l'assureur choisira quelle prothèse il pourra avoir. C'est assez incompréhensible. Je parle d'eux parce que je sais que, pour eux, c'est ok.

Il y a aussi Walter Benjamin qui a besoin d'une prothèse et d'un genou électronique. On ne sait toujours pas ce que l'assureur va faire mais, entre-temps, ces gens-là doivent se reconstruire, doivent pouvoir bouger et, puis, les faits continuent. Ces gens-là doivent maintenant prendre un taxi. Ils doivent tout sortir de leur poche. Comment cela se passe-t-il par après? On parle ici de vies réelles, de drames qui prennent des dimensions incroyables. Malheureusement, jusqu'à maintenant, chaque fois qu'on essaie d'expliquer ceci, on a l'impression que l'administration prend priorité, doit cocher des cases et, malheureusement, "victimes de terrorisme", il n'y a pas de case pour cela et voilà, tout le monde est un peu perdu et cela ne va nulle part. Entre-temps, notre situation s'aggrave continuellement. Voilà un petit exemple sur ce point-là.

**Thomas Savary:** Et, dans les dossiers, par exemple, à remplir sur l'assurance, les premiers dossiers que nous avons eus ... Alors, il faut expliquer les faits. Connaissez-vous la personne qui vous a causé ce dommage? Il y avait plein de questions sur le terroriste disant: "Le connaissez-vous?", "Était-ce quelqu'un de votre famille?", etc.

C'était des trucs d'accidents normaux, d'accidents de maison, de voiture. C'est assez hallucinant. On a plein de petits exemples qu'il faudrait écrire, formaliser de manière plus précise.

Mais c'est vrai que, dans le cas de Walter Benjamin, pour sa jambe ... C'est ça qu'on ne comprend pas. S'il faut attendre que l'assurance se mette d'accord, le pool d'assurances, il faut attendre cinq ans. Alors, pendant cinq ans, on fait quoi? C'est cela la grande question. Pendant cinq ans, ils font quoi? Que peuvent-ils faire? Va-t-on leur permettre de faire autre chose? Il y a des personnes qui doivent changer de logement par exemple. Elles ne peuvent plus être chez elles si elles sont en fauteuil roulant et que les portes ne permettent pas d'accueillir un fauteuil roulant. Comment font-elles? On a plein de questions, plein de demandes et on ne sait pas trop. Voilà, on a un vécu. Nous avons juste un vécu à vous partager.

**Philippe Vansteenkiste:** Il faut dire qu'avant l'association, plusieurs personnes ont envoyé un cri de désespoir. Certaines personnes ont pris la décision d'écrire au premier ministre, *head of the government*, parce qu'ils sont perdus. Ils se sont dit qu'il allait certainement les guider. Et beaucoup de gens n'ont jamais reçu de réponse de retour. D'autres en ont reçu, mais on a l'impression que le cabinet, ... qu'il n'y a rien de proactif. C'est comme un centre d'informations; cela n'avance pas. Les gens, à ce moment-là, deviennent vraiment désespérés; ils croient que personne ne les écoute. Il faut que cela change.

Je crois qu'une des choses principales qu'il doit y avoir, c'est lune cellule, très simple, très transparente, qui est compréhensible pour tout le monde, qui soit fédérale et surtout pas régionale. Pourquoi? Dans mon cas, mes parents sont impliqués en Flandre. J'essaie de couvrir pour eux, parce qu'ils préfèrent passer cette phase. Moi, j'habite en Wallonie. Cela devient très compliqué, très complexe. Je suis persuadé que tout le monde comprend cela. On ne comprend toujours pas pourquoi c'est régional. Donc, il faut que ce soit simple, structuré et que tout le monde, chaque citoyen puisse comprendre dans un langage clair. Parce que nous sommes tombés d'un jour à l'autre dans un monde, que ce soit du point de vue des assurances ou de l'État, qu'on ne connaît pas, qui nous est très étranger. Les gens emploient des termes, qui leur semblent évidents car ils les emploient tous les jours, mais beaucoup de gens sont perdus, ils ne comprennent pas les termes utilisés et cela mène à des malentendus.

12

18/01/2017

CRIV 54 E052

Si je compare aussi avec l'expérience des gens qui sont en contact avec les pays étrangers, la différence est énorme, flagrante. À l'étranger, je vais citer l'exemple de John et Rosine. John est d'origine britannique. Il était dans le coma, certainement durant trois semaines ou plus. Après les attentats, il y a directement trois personnes du Royaume-Uni qui ont été envoyées spécialement pour les soutenir, pour soutenir Rosine, sa compagne, qui est belge. Ces gens-là sont restés à disposition 24 heures sur 24. Après quelques jours, ils sont retournés au Royaume-Uni, mais même alors, ils ont dit qu'ils pouvaient être contactés.

Pareil pour la France. Ils sont directement là, ils sont proactifs. On a le cas d'une personne avec la double nationalité. Il dit qu'ici, sa prothèse, personne ne la couvre, que cela dure trop longtemps. Et alors, il se tourne vers la France et directement, la France est proactive, gère le dossier et s'assure que tout se passe bien.

Ce sont des choses qui sont assez troublantes.

Il y a aussi l'histoire d'Elisabeth, avec le Royaume-Uni et la France.

**Elizabeth Lasnier de Lavalette:** The Americans were at the airport in Schiphol. Then they followed us to Leuven. They knew exactly where we were. They knew how to reach us. They immediately helped us recuperating some papers for Beatrice, because she was traveling on her American passport. Bea has the special situation that her father's French and I am American. (*shows letter*)

This arrived on the 25<sup>th</sup> of April, so one month later. It is the paper stating that my daughter is a victim of terrorism and has been *reconnue par l'état en France*. We have never received any papers from the Belgian government.

Now we have stories from the few members of our association, and we can probably go on for hours. I think it would be interesting perhaps now if we opened this to questions, because you have been working on this for months. Are there specific details that we can answer questions about for you? Because, as I have said, this is what is important. We need to open this dialogue between the victims and the commission, so that things advance.

Yes, there are *lacunes*. I do not even know how to say that in English. We want to help. That is what we want to do. That is why we are here.

**Philippe Vansteenkiste:** Thank you, Elizabeth. Just one more point.

Si vous me permettez, encore un petit point.

Ik zal het misschien in het Nederlands zeggen om het in evenwicht te houden.

De "commemoratie" is bijvoorbeeld ook zo'n voorbeeld. Alle initiatieven zijn in feite prachtig, maar niemand komt naar ons om te vragen of dat oké is voor ons, of wij daar blij mee zijn. Wij beginnen langzamerhand de indruk te krijgen dat de "commemoratie" ergens opnieuw een circus wordt waar wij volledig in verwaarloosd worden. Ook als wij met mensen van 9/11 hebben gepraat, was het zeer duidelijk dat zij zeiden: het is nodig, het is noodzakelijk dat de "commemoratie" beperkt blijft tot een of misschien twee zaken, maar in zeer beperkte kring, zodat slachtoffers zich daartoe kunnen verenigen, en ook voor de toekomst, dat zij weten op welke plaats zij misschien, als het nodig is, tot een herdenking kunnen komen.

Vandaag de dag – en de tijd gaat zeer vlug, binnen enkele weken staan we terug zo ver – hebben wij de indruk dat er een beetje van alles wordt gedaan, misschien met goede wil, maar omdat wij nooit geconsulteerd zijn, krijgen wij soms de indruk dat wij ergens uitgebaat worden voor misschien commerciële, politieke doeleinden – wij weten het niet –, maar met ons wordt geen rekening gehouden en dat zouden wij ook willen vermijden. Wij zouden graag hebben dat er overlegd wordt met ons.

Ik zou misschien, vóór we naar de vragen en antwoorden gaan, willen vragen of *Victim Support Europe* een kleine uiteenzetting wil doen uit hun expertise over wat zij denken of wat de noden zijn van de slachtoffers. Ik denk dat dit zeer belangrijk is. Wij hebben met hen kunnen praten in Parijs, samen met John King, de europarlementariër. Wij vonden dat hun interpretatie overeenstemt met noden van slachtoffers.

**Levent Altan:** I want to say thank you to the commission for welcoming us here today. I just want to explain very quickly who we are.

Victim Support Europe is a European network of victim support organizations. So we are here for all victims of crime. We are in 26 countries. What we do is really work on policy but also help to establish those services across Europe and the world.



CRIV 54 E052

18/01/2017

13

Two years ago, after the Paris attacks, we were asked by a member in France and also by the French government to support them in the immediate aftermath of those attacks, in particular with respect to the foreign victims and looking at how we could ensure that on their return to their home countries they also had access to support.

In doing that work, we saw that at a European level and across European countries, there was a gap: a gap in knowledge and response capability. So we have been working on that for the last two years. We work with experts from around the world, who have a huge amount of experience in thinking about the victim oriented response after a terrorist attack.

I should also, by the way, say that we are based in Brussels, at Schuman, just two stops away from the attacks. We live here. I have children in Brussels as well. So, within that notion of victimisation, our communities are part of that as well. So we feel that loss and that harm as well.

We should thank the federal government's Steunpunt and also the minister of Welfare, who, after the Brussels attacks, was also very open to involving us and to listening to our advice and guidance. That was very important: the involvement of enjows??? within the response and planning is essential.

I want to give a few ideas about some of the international best practices, starting off with the impact of terrorist attacks, especially these mass casualty attacks.

It can be absolutely devastating. I do not think we understand how devastating it can be, how debilitating it can be. It stops people from functioning how they would. People who may be able to cope with all of this paperwork under normal circumstances, simply cannot function in the same way. People with physical injuries, life-changing injuries, who now have to find new ways of living, who have to adapt their homes, who have to be rehabilitated and find new jobs.

So there is a huge impact that this kind of victimisation has, not just on the direct victims, but as we have heard, also on family members and friends. We hear a lot about what victims are asking for and what they need. One of the questions people ask, is why. Why should we think about victims of terrorism in a different way? The start of that, is that there is a failure of the state to protect people in their country. There is a

contract to the state to protect those people. This is also an attack against the state. It is not directed against individuals, and that has a very different impact on people and the way that they perceive how they have been harmed and why they have been harmed. This is extremely important from the perspective of resilience. If we do not get it right for victims of terrorism in our countries, then it effects the way our communities perceive terrorism as well, it effects the way that we see the success of these terrorist acts.

I want to something about how the FBI in the US thinks about these things. I just want to give you a quote: "The quality of the overall response to mass fatality incidents will in large parts be judged by the manner in which victims and families are supported and treated". We have to remember that, that this also can be a judgement on how this state has responded in its totality.

Of course there is the humanitarian reason. But beyond all of those, and the needs of the victims, there is also a fundamental economic cost. If you do not get it right for victims now, you will be paying as a community and as a country significantly more in terms of health care costs, in terms of loss in the ability to work, in terms of the impact on children as they grow up and become adults. So there are many reasons why it is essential to treat victims of terrorism in a specific way and to get it right from the beginning.

In terms of what those needs are and the responses, all victims have five basic needs. First of all there is the need to be recognized and to be treated with respect and dignity. I think you have heard a lot about the problems that are rising when that does not happen. This recognition is absolutely fundamental. There has to be respectful treatment in the language that is used. The failure to treat people in a proper manner will come back to people time and time again.

Next they need protection, and this does not only imply protection against another attack. It is about the notion of secondary victimisation, the victimisation that occurs because of the poor treatment that authorities and others have towards victims. This means that, again, if you do not get it right at the beginning, if victims are treated in a poor manner, then there is an increase in their suffering and an increase in their trauma. It is unbelievable that somebody should suffer once from the attack and suffer yet again, simply because we have not prepared and we do not know how to treat those people in a correct manner.



14

18/01/2017

CRIV 54 E052

Victims need to be supported in terms of psychological and emotional support, in terms of practical help, in terms of the administrative burden, in terms of legal assistance, in any kind of way that we can find that they need that help. They need that support throughout, from the aftermath to a long time afterwards.

They need access to justice and they need compensation, some sort of financial restitution. Victims of terrorism themselves also have very specific needs. In terms of the responses, it starts with the planning. In every country we have emergency response planning. But we do not tend to think in terms of what are the needs of victims within that planning process. You need to have victim organizations or experts within the planning process. There is a European legislation, which is close to being adopted, which now includes rights for victims, including this responsibility to have victim organizations within the planning processes.

In terms of the recognition of victims, the definition of "victim" is extremely important within the policies that you develop. We need to think about circles of impact.

There are the direct victims, those who were there when the attack happened. But we need to think beyond that and recognize that family members, first responders – both professional and civilian – are also victims. Also the local communities are victims. We had a long lock down in Brussels, so there is a local community which is affected in many different ways. Then there is the wider community.

The planning that is put in place, needs to consider all of those different people. If we look at France, for example, the way that they recognize victims there, had to change from what happened for example in the Bataclan attack, where there was an enclosed space and very clear victims, to the Nice attacks. For the Nice attacks, they had to make a decision about what kind of victims there were, depending upon if these people were in the danger zone, where the lorry drove, or if they were on the beach, in a different kind of situation. That recognition and that definition influences how those people get assistance, how they get compensation. But they were recognized and that is essential.

In the Paris attacks we had a list of something like 3000 victims. Clearly there were not 3000 people with physical injuries. But there were 3000 people who were affected in various ways, and who needed various levels of support.

In terms of coordination, what is important to know with these multi-casualty attacks or mass casualty attacks, is that there are many different organizations involved. What we have heard today, is the real difficulty in knowing who is doing what. It is essential to have this coordination and the naming of responsibilities, so that everyone knows what they should do and when they should do it, so that they can also communicate that to each other.

The other essential element in planning, is training. There are exercises that take place on a regular basis, for disasters and for terrorism, which include all the emotional responses of people. But they do not necessarily think about the victim situation within that. So how do you need to treat victims within this emergency response. How can you ensure that the training takes that into account? That does not tend to be part of the thinking. We are thinking about the law enforcement, catching the criminals, the emergency medical needs. But there are many more needs in that immediate response.

In terms of the international best practices when it comes to the immediate responses, fundamentally, what you hear and what we know across the world is that it is about information.

It is about collecting information on the victims and providing information to the victims and their families, in a very effective, efficient and coordinated manner. That means providing information that comes from a single source. Too often you get different information from different people and it can be conflicting. So it is essential to have that provision of the information coordinated. It is crucial to have planning in place on how you will collect information about victims and why you are collecting that information.

If an organization only has the name of a victim, it is extremely difficult for them to make contact with them to offer support. We had this problem. We did not have the contact details of victims. So when we knew they were from Italy, we spoke to our Italian organization, and then they had to spend many days negotiating with the Italian government to try to get social welfare information in order to make contact with the victim. So the nature of the information that is collected and why it is collected, is essential when thinking about victims.

We have heard about the first few days after the attacks, about people having to go from hospital to hospital, about not knowing where to go and who

CRIV 54 E052

18/01/2017

15

to talk to. What we know after the 9/11 attacks and after the attacks in the Boston marathon in the US, is they now have a system of a single centre, a family assistance centre, a welcome centre. The UK is planning to do exactly this. It is a place which is planned for every city, for every major town. They know which venue will be used as the family assistance centre or welcome centre. The families and whichever victims are able to, are brought to that place. It is a multi-agency centre, where victims and families can get to the information they need and get the support that they need. There are quiet areas where they can be told about the situation, for instance if a relative has died. They do not have to go searching from hospital to hospital, because there is one single place to provide regular information, and everyone is able to coordinate the provision of that information.

Connected to information is a single website, and a single crisis help plan, and insuring that all of those are coordinated. If you look at something like the MH17 plane crash and the Dutch response: they developed a website which not only had public information, but also a secure part, accessible only to the victims and their families. This secure part was set up to provide private information but also to give victims an opportunity to come together and to talk.

That peer support element is crucial. The state helping victims to come together, is an essential element in the support process.

We have talked about the coordination of different organizations. The training which is provided, must ensure that there are trauma specialists available and that the training is provided to all those coming into contact with the victims. If you are a police officer and your focus is on finding out about the attack, you still need to know how to speak to the victims in a manner that does not cause them further pain and harm. So anyone coming into contact with victims, needs to understand what victims are going through and what is an appropriate way of speaking or an inappropriate way of speaking.

My last point is about the long term impact and the long term support. Often you get a lot of focus at the very beginning, the first days and weeks. But you need to have planning in place for how you transition into the long term. There will be people who have lifelong injuries and lifelong needs. There will also be people who do not identify as having a support need in the immediate aftermath, but who six months later will start to discover that

they have problems. You need proactive systems for contacting victims to offer support.

In the UK, for example, the victim support organization will make a first contact. Even if the victim says he does not need the help, they will contact him again in two weeks. If on the third time, the victim says no, they will contact him again in six months. It is called 'watchful waiting'. It is a proactive way of looking out for victims. You have that person on your list.

I want to tell about one other good practice in the immediate aftermath, which could really help a lot of victims. In the US, they have 'victim navigators'. These are people who are part of the state response. They are assigned to each victim or each family member, and they are there to bring all the information to the victim, to speak to the different entities and agencies involved, so that the victims themselves are not burdened with trying to work out who to speak to and what to ask for. Because these navigators are part of the state response, they are recognized by the other actors within the field and they have a much easier access to the information.

They have the training to speak to and to treat those victims in a proper manner.

Once again coming back to the long term. We heard also about the commemoration and the involvement of victims. Already we are coming close to the one year anniversary of these attacks. The question is how we are now planning to manage that. How are the victims being involved? But also: how are we thinking about supporting people and the wider community? Because there are trigger events, whether it is anniversaries of the person that you have lost, or whether it is the anniversary of the event. In the last case, there will be a huge media interest and there will be many people, who are not necessarily part of a support organization, who are not necessarily in contact with the authorities, who could be affected.

In the US and in Israel, for example, they think about how they can inform people that there is help available and where that help is available. So they are thinking about who will be needing the help and how they can access that help. There is always that forward planning in place.

There is always more to speak about, but I will stop here.

**Philippe Vansteenkiste:** Thank you, Levent. Just one little point.

16

18/01/2017

CRIV 54 E052

Nous avons beaucoup de contacts avec l'association 131115 parce que nous sommes finalement victimes des mêmes attentats. On a été invité à l'anniversaire (?) il y a quelques mois. Là, en ce qui concerne les commémorations, il y avait le public et puis, par après, pour l'après-midi, on s'est tous retrouvés dans une salle, dans l'intimité, avec les gens du Bataclan et des autres attaques. Juste pour vous donner un petit exemple sur la façon dont on a été reçu là-bas. On s'est vraiment senti en famille. Finalement, c'était joli. Chacun pouvait s'exprimer entre victimes comme il le souhaitait: pleurer, chanter, n'importe quoi. C'était très, très joli. Avec 131115, on s'est fort associé maintenant. On essaye aussi, après (?) Paris la semaine passée, d'œuvrer – je crois que c'est nécessaire – pour que, dans toute l'Europe, on arrive à une structure qui est cohérente et qui se ressemble à tous les niveaux. (?) Paris qui est organisé par la secrétaire d'État française pour les victimes, c'était vraiment très bien. On exprimait que, pour le futur, il est nécessaire qu'on construise quelque chose de correct pour les victimes, donc une nouvelle structure au niveau européen. Tous les pays qui étaient là, c'était super génial mais, à la fin, il y avait un discours politique de la Belgique que, moi personnellement, je trouvais que – probablement cette personne est arrivée en retard, je ne sais pas - ce n'était pas cohérent avec tout ce qui a été dit durant toute la journée et, clairement, on avait l'impression qu'on ne voulait pas nous entendre en ce qui concerne la Belgique. Je ne veux pas critiquer la personne même mais c'était notre expérience ou mon point de vue.

Pour les noms, pour rentrer en contact avec toutes les victimes, je crois que c'est vraiment nécessaire. Je comprends qu'on ne veuille pas nous donner les noms mais j'ai demandé aux autorités d'informer les victimes qu'il y a une possibilité de se réunir, de se retrouver. Même ça, on nous l'a refusé. Il y a quelques personnes, M. Lauwers qui a donné nos coordonnées aux gens qui les ont demandées.

Mais, à part ça, il n'y a rien de pro-actif. On refuse d'informer les autres victimes qu'il y a une possibilité de se retrouver. À nouveau, c'est incohérent avec ce que les experts ont dit en France. Et je sais, encore aujourd'hui, de temps en temps, je reçois un mail d'une victime qui dit: "On a cherché, on a cherché et finalement je vous ai trouvé". Il faut peut-être aussi donner cette possibilité pour que les victimes puissent se retrouver et donc faire passer des contacts. On se cache toujours derrière la *privacy*, la vie privée mais on demande uniquement: "Faites savoir aux

victimes: on peut se réunir". Point final. S'ils ne le font pas, aucun souci. Comme mes parents, ils ne veulent plus rien savoir. Je comprends tout à fait. C'est tout à fait humain. Voilà.

**Thomas Savary** : Juste un petit truc aussi. On a parlé samedi, quand on s'est réuni avec l'association, qu'il y a un grand besoin pour l'ensemble des victimes, des personnes qui ont été touchées de connaître la vérité de ce qui s'est passé. Voilà. Certains veulent savoir vraiment ce qui s'est passé. Pourquoi, comment le membre de sa famille est décédé. Est-ce qu'il a encore parlé? Qu'est-ce qui s'est réellement passé? Est-ce qu'il est mort sur le coup ou pas? Il y a certaines personnes qui ne veulent pas savoir et, pour d'autres, c'est très important pour se reconstruire, pour... Voilà. Du jour au lendemain, la personne n'est plus là et ils veulent savoir ce qui s'est réellement passé. Il y a un grand besoin de transparence sur la vérité. Ça va être très important pour nous: de réellement savoir tout ce qui s'est passé. Il peut y avoir des fautes, il y en a peut-être. Nous, ce qu'on veut savoir, c'est ce qui s'est réellement passé. Point. Faute ou pas, on veut comprendre. C'est très important pour nous: on veut comprendre. Voilà. Pour nous et pour ceux qui ne sont plus là, c'est important qu'on comprenne.

**Philippe Vansteenkiste**: Mijnheer de voorzitter, ik dank u om dit eerste gesprek te kunnen hebben.

Nous répondrons avec plaisir s'il y a des questions.

De **voorzitter**: Ik dank u allen voor uw getuigenis.

Wat ik in het begin heb gezegd, is inderdaad belangrijk. U bent hier in het Parlement en hier zitten de vertegenwoordigers van het volk. Het is belangrijk dat u in dit Parlement, dat ook uw Huis is, deze boodschap kunt brengen en dat wij die met u kunnen delen.

Ik weet dat het wellicht niet eenvoudig is om die boodschap te brengen. Voor sommigen ligt dat heel moeilijk en ik heb daarvoor het volste begrip.

Het is de gewoonte dat andere commissarissen nog vragen kunnen stellen aan de mensen die getuigenissen komen afleggen, maar ik wil alvorens zij dat overwegen, toch in herinnering brengen wat wij voor de aanvang van deze zitting tegen elkaar hadden gezegd.

Ik denk dat het belangrijk is dat wij een goed

CRIV 54 E052

18/01/2017

17

onderscheid maken. Wij hebben een inzicht gekregen in wat er op de dag van de aanslagen onmiddellijk na de aanslagen is gebeurd en wat er is gebeurd in de daaropvolgende dagen. Wij hebben dat onderzocht. We noemen dat de dringende noodhulp. Hebben de noodplannen gewerkt? Hoelang heeft het geduurd vooraleer de ambulances ter plaatse waren? Waar werden de gewonden heen gebracht? Dat hebben wij onderzocht.

Waarvan wij ons bewust zijn, is dat er na die fase een fase volgt waarin u opnieuw alleen bent komen te staan in het verwerken en afhandelen van individuele schadegevallen. Het woord is verkeerd gekozen, want het gaat om schade die nooit helemaal kan worden vergoed.

Ik denk dat wij die fase nu dringend moeten bekijken. Aan de hand van uw getuigenissen ontwaar ik bepaalde patronen. Daarmee bedoel ik dat het allemaal over verschillende gevallen gaat, maar toch zien we dat er in de structuren blijkbaar systemische fouten zijn.

Bepaalde zaken komen terug in een andere vorm. Wie is bevoegd? Wij spreken over *l'État belge et les Communautés*. U zegt dat dit voor u niets uitmaakt, want dat het allemaal de overheid is. Ik begrijp dat. Of het gaat over de overheid of over een verzekeringsmaatschappij. Dat maakt voor u ook niets uit.

Het ene is privaat, het andere is publiek. Moet de publieke sector iets doen om hier tussen te komen als verzekeringsmaatschappijen in gebreke zouden blijven?

Ik denk van wel, maar dan moeten wij op dit ogenblik inderdaad dringend eens onder de loupe nemen wat daar kan en moet gebeuren. Dat soort van zaken ontwaar ik in de verschillende getuigenissen en ik beschouw het als een verdienste van de opgerichte vereniging dat het nu mogelijk is geworden dat u deze zaken met mekaar gedeeld hebt en dat u ook een platform hebt gecreëerd waarmee wij kunnen overleggen. Ik heb individueel hier en daar wat getuigenissen aangekregen, maar zo praten wij – denk ik – veel gemakkelijker. U bent voor een stuk representatief en ik zou u willen vragen om die rol te blijven spelen zodat wij met mekaar kunnen praten, ook met de experts. Dit moet niet altijd in een publieke zitting, met camera's. Wij zouden moeten kunnen nagaan wat precies de systemische fouten zijn die werden waargenomen. Op die manier kunnen wij in ons rapport daarmee rekening houden in de conclusies en aanbevelingen.

Ik denk dat wat gebeurd is verschrikkelijk is, maar ik denk dat men vooral ook naar deze commissie kijkt om aanbevelingen te doen om te beletten dat dit soort van zaken zich kan herhalen als er effectief ook fouten zijn gemaakt. Ik doe daarvoor een beroep op u. U hebt gezegd om meer in de luwte te werken. In de komende dagen en weken kunnen wij met de experts, die in de zaal aanwezig zijn en die deze commissie bijstaan, nagaan waar het precies fout is gelopen en wat wij in onze aanbevelingen moeten meenemen.

Ik wil nog een laatste opmerking maken. Het komt mij toch voor dat er, los van deze parlementaire commissie, misschien toch wel nuttig werk kan worden verricht door een soort taskforce. U zegt terecht: wij moeten niet naar die mensen lopen, wij moeten gecontacteerd worden. Dat is de logica die u volgt. Ik spreek niet over een uniek nummer, maar een taskforce, die de verschillende overheden groepeerd en zelf onderling afspreekt wie wat moet doen, zou volgens mij in deze aangelegenheid een belangrijke stap voorwaarts zijn. Als u aanklopt bij het federale en men zegt dat de Gemeenschap bevoegd is, dan moet u naar de Gemeenschap gaan. Het zou moeten kunnen dat de verschillende entiteiten in één groep zitten en dat men het werk daar onder mekaar verdeelt om u een adequaat antwoord te geven.

Met die vraag naar een soort van coördinatief cel of taskforce zal ik mij in de loop van de komende uren en dagen eens tot de regeringen van dit land richten om hen te vragen of zij dit niet eens zouden kunnen overwegen want daar lijkt het mij, op het eerste gezicht, toch een beetje mank te lopen.

Wij van deze parlementaire commissie willen heel graag met u aan tafel gaan zitten de komende dagen en weken om wettelijke en structurele aanpassingen door te voeren, die niet alleen uw probleem regelen, maar ook het probleem van alle andere mensen. Ik hoop natuurlijk dat het zo weinig mogelijk gebeurt, maar als het zich ooit opnieuw voordoet, moeten we adequate oplossingen hebben die voor iedereen gelden.

Ten tweede denk ik dat zo'n taskforce voor een aantal schrijnende gevallen wel dringend nodig is. Ik zou zeggen: *first things first*. Dat is echter iets dat we samen met de regering moeten bekijken. Dat kan moeilijk gebeuren binnen het parlement.

Ik vind het belangrijk dat u hebt kunnen zeggen wat u allemaal gezegd hebt en ook op uw manier.

18

18/01/2017

CRIV 54 E052

Ik denk dat dat ook al kan bijdragen tot een verbetering van het negatieve gevoel. U hebt uw hart eens kunnen luchten, u hebt het eens kunnen zeggen. Uiteraard moet het daar niet bij blijven. Het is wel een eerste stap om tot een symbiose te komen waaraan we de komende dagen en weken moeten werken.

Ik heb misschien al te lang gesproken, maar ik dacht dit toch als voorlopige conclusie te kunnen aanreiken. Ik zal natuurlijk niet beletten dat collega's nog het woord nemen en vragen stellen aan ieder van u.

Mevrouw Kitir heeft het woord.

**Meryame Kitir** (sp.a): Mijnheer de voorzitter, ook ik wil misschien beginnen met mijn respect te tonen en te delen voor de moedige getuigenissen die jullie vandaag hebben gebracht in onze commissie. Ik denk dat ze heel nuttig waren.

Zoals de voorzitter heeft gezegd, hebben wij onmiddellijk na de aanslagen al een eerste ronde gehad naar hulpverlening. Na vandaag blijkt toch dat er nog heel wat vragen onbeantwoord blijven en dat er noden zijn die nog ingevuld moeten worden. Het gaat daarbij heel ver. Ik heb begrepen dat de ontvangst uit een ander land al niet zo evident is. Wie ontvangt u als u uit een ander land komt? Het gaat over het taalgebruik. Op welke manier benadert men de mensen die hulp vragen, juridische bijstand, de administratieve rompslomp?

Wij hebben al heel wat input gekregen daarover. De voorzitter heeft gezegd dat het belangrijk is om tot een taskforce te komen. Ik weet dat er na de aanslagen een uniek loket is geopend, speciaal voor de aanslagen, met een telefoonnummer en een e-mailadres. Mijn vraag is wat jullie ervaringen zijn. Heeft dat gewerkt of niet? Zo neen, waarom heeft het niet gewerkt? Hoe kunnen wij dat verbeteren?

Ik hoor ook heel veel spreken over die erkenning, over het statuut van de slachtoffers. Kunt u mij misschien iets concreter maken waarom dit het leven voor jullie gemakkelijker zou maken? Wat houdt die erkenning van dat statuut in? Moet ik mij daarbij voorstellen dat u bijvoorbeeld niet telkens opnieuw meer uw verhaal moet doen als u naar een verzekeringsmaatschappij of een bepaalde instelling stapt? Of zijn er andere maatregelen aan verbonden waardoor het voor jullie gemakkelijker zou worden?

De **voorzitter**: Kunnen wij misschien afspreken,

mijnheer Vansteenkiste, de ene vraag volgt op de andere, u geeft ook onmiddellijk de antwoorden en dat u misschien onder mekaar bekijkt wie het antwoord geeft? U mag allemaal tussenkomen, maar ook een beetje de taken onder mekaar verdelen.

Wie wil daarop ingaan?

**Philippe Vansteenkiste**: Eerst en vooral, voor dergelijke concrete vragen – wat zijn uw ervaringen met het uniek loketnummer – denk ik dat wij allemaal verschillende ervaringen hebben. Ik kan niet praten voor de associatie, laten we daar duidelijk in zijn. Op de dag van de aanslagen heb ik het bij mijn ouders telefonisch proberen op te volgen terwijl de andere familieleden de hospitalen afliepen. Het was zeer moeilijk, in die zin dat het loket om 22 uur sloot en terug openging om 09 uur 's morgens. Als men om 22 uur 's avonds honderden keren heeft gebeld met de vraag of men enig nieuws had en men telkens het opnieuw moet uitleggen en de naam doorgeven, dan werkt dat zeer negatief.

Dan zegt men om 22 uur dat het gedaan is. Ik heb nog een telefoontje kunnen doen na 22 uur, maar dan was het 's nachts en gedaan. Ik mocht terugbellen om 8 of 9 uur – dat weet ik niet meer – toen het weer openging. Ik was onmiddellijk weer aan de telefoon en dan moest ik nog een kwartier wachten, uiteindelijk nog een halfuur, want de mensen waren nog niet klaar en het spelletje begint opnieuw. Het is zeer frustrerend continu aan de telefoon te hangen en altijd te vragen of men, in mijn geval, Fabienne heeft gezien. Uit wanhoop hebben wij ook direct naar de hospitalen gebeld.

De meerderheid van de mensen bij het uniek loketnummer had geen ervaring om met slachtoffers te praten. Men wenste ons bijvoorbeeld nog een prettige dag wat toch een beetje moeilijk is om te slikken. De hospitalen waren veel professioneler, behalve in Halle en Antwerpen, die, en ik heb het over mijn geval, gewoon niets wilden zeggen. Alle andere hospitalen hadden veel begrip en probeerden ons te helpen. Dat zijn mijn eigen ervaringen met het uniek nummer.

**Elizabeth Lasnier de Lavalette**: Quel numéro? Le seul que j'ai trouvé, était Brussels Airport Company, and they did not have a clue. So there was no place to call for foreigners. Zero.

**Thomas Savary**: Je pense qu'une fois que l'on s'est déclarés, nous, on est allés à l'hôpital



CRIV 54 E052

18/01/2017

19

militaire le lendemain, le mercredi, il faut quelqu'un qui nous suit, qui soit avec nous et qui fasse la liaison et qui nous donne les informations. Mais, à chaque fois, c'est à nous d'essayer d'avoir de nouvelles informations et de réexpliquer, de réexpliquer alors qu'on ne sait pas ce qui se passe. Et c'est à nous de faire tout ça. En fait, il manque vraiment quelqu'un de pro-actif. Même après, sur le numéro unique ou la commission d'aide aux victimes, c'est ça. On demande à être contactés parce qu'on n'a pas forcément l'envie... C'est pas l'envie, c'est qu'on ne peut pas. On nous dit: "Ah oui, vous savez, il y a un numéro. Si vous voulez, on peut vous aider". Mais, moi, je n'ai pas envie d'entendre "Si vous voulez, on peut vous aider", c'est "On va vous aider, on programme le rendez-vous à telle date, on remplit le dossier ensemble, on fait suivre votre dossier et comme ça on va pouvoir le statuer". C'est tout. Point. Il n'y a pas besoin de réfléchir, de se casser la tête. Vous avez perdu une jambe, il n'y a pas besoin de statuer. D'accord. Le dossier, on le remplit. Point. Vous avez perdu votre femme. Y a besoin de faire quoi? Pourquoi y a besoin de faire des trucs? Sorti de la tête, il faut faire le dossier et tout. Non, ils sont au courant. Ils peuvent pas nous appeler, prendre rendez-vous, ils remplissent le dossier? Et point. Point barre. Nous, on nous demande des documents, des documents, des documents pour tout le monde. On nous demande des documents, des documents. Tout le monde est dans ce cas-là. Mais c'est un peu hallucinant. Voilà.

**Meryame Kitir** (sp.a): Kan ik dan nog wat uitleg krijgen over wat de erkenning zelf betekent? Hoe concreet dat is?

**Philippe Vansteenkiste**: Ik vind dat een zeer goede vraag. Eerlijk gezegd, in mijn geval hebben wij de andere punten proberen te behandelen omdat wij in een crisis zitten. Hoe staat het met het statuut? Veel mensen stellen ons die vraag. Wij hebben daar zeer recent een beetje een antwoord op gekregen via de commissie van de heer Lauwers. Meer weten wij daar ook niet over, maar veel mensen vragen zich af hoe het nu staat en waar het naartoe gaat. Wij zijn inderdaad bijna een jaar verder. Ik weet het niet. Een belangrijke vraag is wie een slachtoffer is. Het is tamelijk frustrerend om te horen dat er volgens de ene dienst meer dan 700 slachtoffers zijn en volgens de andere dienst meer dan 300. Wie heeft er gelijk? Waar staan wij? Het is tamelijk in grijze wateren varen op dat vlak.

De **voorzitter**: Het is ongetwijfeld een van de punten die wij in de loop van de komende dagen moeten opnemen.

**Meryame Kitir** (sp.a): Mag ik de vraag nog eens doorsturen, omdat u ervaring hebt in verschillende landen. Hebt u voorbeelden van hoe de erkenning van een slachtoffer het leven gemakkelijker maakt?

**Levent Altan**: Absolutely. If you look to France, it may be a very good example of how they have recognized victims of terrorism there.

They have a legal status as a civilian victim of war and that results in whole range of rights. Now, of course, every country can choose what they attach to this status of victimization but it puts you in a position of recognition.

First of all, you, as a victim, are recognized by the state. That in itself is extremely important. To be acknowledged is an extremely important thing. For it allows you to be acknowledged then all these other organizations. But it also allows the State to make sure that all of these other organizations have emplaced procedures which are appropriate for victims of terrorism.

So if we think about the examples of insurance companies, it gives the State an opportunity to work with insurance companies and for insurance companies, to be thinking about how do we need to behave in an appropriate manner in this kind of circumstances.

There is a person who has been recognized as a victim of terrorism. And that means should we have emplaced a team that will do with this issue? Do we have emplaced different procedures? So, it makes a fundamental difference. Just the recognition itself. What rights you then attach to that, it's a choice and different countries have different approaches We've heard about different taxes and things like that.

But there is this very fundamental feeling amongst victims, even more I would say amongst victims of terrorism because the attack is against the State, that they need to be recognized. There needs to be something there which shows that you acknowledge that they have suffered for and on behalf of the society and the State.

**Servais Verherstraeten** (CD&V): Mijnheer de voorzitter, ik sluit me volledig aan bij wat u daarnet hebt gezegd. De voltallige commissie heeft ongetwijfeld enorm veel respect voor de moed die u hebt getoond om naar hier te komen. Dat is niet evident. Wat ons betreft zal het zeker niet de laatste ontmoeting zijn. Ik hoop dat we elkaar hoe



20

18/01/2017

CRIV 54 E052

dan ook op de herdenking zullen zien. Het lijkt me evident dat u, zoals de voorzitter heeft aangehaald, via een taskforce betrokken wordt bij de wijze waarop ons land de aanslagen gaat herdenken. U bent de slachtoffers en u hoort dat mee voor een stuk te bepalen.

Het heeft me geraakt dat u als zware slachtoffers toch voor veel hulpverleners respect hebt betoond. Ik ben u daar zeer dankbaar voor. Die mensen hebben ongetwijfeld hun uiterste best gedaan, maar dat belet niet dat we ons moeten afvragen hoe we met meer empathie en met meer respect met slachtoffers kunnen omgaan in de toekomst. Ik hoop dat een dergelijk incident nooit meer zal gebeuren, maar we kunnen er lessen uit trekken zodat we de pijnpunten kunnen vermijden als dat toch het geval zou zijn.

Die brief kan inderdaad emotioneel enorm belangrijk zijn. Wat me frappeert, is hoe kwetsend ambtelijke taal kan zijn voor mensen. Die kan zelfs volkomen fout zijn, mijnheer Vandenberghe. Uiteraard hebt u een arbeidsongeval gehad. Daar is geen enkele betwisting over in het licht van de wet op de arbeidsongevallen die van openbare orde is. Dat is terecht ook rechtgezet, maar niet psychologisch.

Het bedrag van 12 500 euro, mevrouw Ponnet, staat in de indicatieve tabellen en is richtinggevend. Het gaat alleen om morele schade en niet om enige andere schade. De informatie is wellicht onvolledig en te moeilijk om te verstaan. We moeten daaruit leren dat er meer duidelijkheid moet zijn. Hoe kunnen we zulke zaken voorkomen in de komende dagen, maanden en jaren? U zult vaak met beslissingen of met communicatie worden geconfronteerd. Hoe kunnen we fouten en menselijke kwetsuren vermijden? Hoe kunnen we een permanente dialoog opzetten?

Een paar maanden geleden waren er hier mensen van Assuralia. Die stelden dat er verzekeringen zijn ten belope van 300 miljoen euro in een eerste fase en daarbovenop ten belope van de internationale herverzekering 400 miljoen euro. Daarbovenop moet de overheid in toepassing van de wet van 2008 desgevallend bijkomend tussenkomen.

Er is dus zeer veel ter beschikking.

In het licht van wat ik vanochtend las, heb ik zelfs contact opgenomen met die maatschappij met de vraag hoe het kon dat er nog geen voorschotten uitbetaald zijn. Men vertelde mij dat er op dit ogenblik 13 miljoen euro aan voorschotten is

uitbetaald. Er zijn hoe dan ook belangrijke bedragen gereserveerd ten belope van de bedragen die ons destijds in de commissie werden meegedeeld.

Ik denk dat het belangrijk is dat dit aan u wordt gezegd. Ik denk ook dat het belangrijk is dat mensen gerustgesteld worden dat zij, ten eerste, zo snel mogelijk voorschotten krijgen, en, ten tweede, dat zij hoe dan ook zullen vergoed worden voor schade. Dat is meer dan enkel morele schade. Er is namelijk eerst de lichamelijke schade en vervolgens de inkomstschade die dient vergoed te worden. Mensen moeten weten dat zij per definitie recht hebben op rechtsbijstand als zij een familiale verzekering hebben, en per definitie recht hebben op een gratis advocaat die zij vrij kunnen kiezen. Dat moet geweten zijn.

Het is niet aan u om er achteraan te hollen om het te weten te komen. Wij moeten u erbij helpen, zodat u het zo snel mogelijk te weten komt.

Vandaar is mijn vraag naar u of het u praktisch lijkt dat wij een dialoogmoment organiseren waarbij de diverse overheden, de federale en de Vlaamse, aanwezig zijn, maar ook alle verzekeraars, justitie en het slachtofferfonds? Mensen die niet verzekerd zijn, hebben immers recht op vergoedingen via het slachtofferfonds. Wij kunnen al deze partijen bij elkaar brengen op een moment dat alle slachtoffers aanwezig kunnen zijn en de zaken veel sneller kunnen opgelost worden via menselijke contacten, en niet langer per brief.

Eén avond of één dag, dat zal wellicht niet volstaan. Er zullen meerdere momenten moeten komen. Mijn vraag is of dit zou kunnen helpen.

Ten tweede, als er nog bedenkingen of vragen zijn waarmee wij u zouden kunnen helpen en die vandaag niet aan bod zijn gekomen, laat u ze dan weten aan de commissie. Zo kunnen wij ze ook doorgeven.

Voor de rest heb ik geen vragen meer. Het enige wat ik nog wil zeggen is: tot ziens en deze commissie staat te uwer beschikking om te helpen waar wij kunnen."

De **voorzitter**: Dank u wel. Dit aanbod sluit min of meer ook aan bij wat ik zei.

**Denis Ducarme** (MR): Monsieur le président, merci pour cette rencontre que nous avons aujourd'hui.

CRIV 54 E052

18/01/2017

21

C'est évidemment subjectif, mais c'est pour moi l'une des plus importantes réunions que nous ayons eues depuis le début des travaux de cette commission. D'une part, par rapport à l'émotion qu'elle suscite chez nous mais également en raison de l'apport très concret que vous nous apportez aujourd'hui pour améliorer une situation qui doit l'être.

Je tiens bien sûr à vous remercier pour votre présence et pour votre courage. Personne ne peut naturellement, ne fût-ce qu'une seconde, se mettre à votre place. Nous savons que c'est une démarche qui est difficile. Nous l'apprécions d'autant plus qu'elle est entreprise dans un sens extrêmement constructif, pour nous aider – madame de Lavalette, vous l'avez dit. Nous entendons évidemment le message qui doit nous réunir dans cette commission pour améliorer les choses, et elles doivent encore manifestement l'être. Des efforts avaient été fournis, mais ce n'est pas suffisant, compte tenu de ce que vous traversez et de ce que vous vivez comme difficultés. Il reste d'énormes progrès à enregistrer en matière de suivi et d'accompagnement des victimes. Qui fait quoi maintenant? Vous avez parlé d'injustice, d'abandon: qui fait quoi entre le fédéral, le privé, les assurances, les mutuelles, les entités fédérées? Et vous vous retrouvez au milieu de cette hydre. Il est bien sûr compliqué, compte tenu du choc et du drame que vous vivez, de pouvoir de surcroît assumer ces difficultés à caractère administratif. Vous avez bien fait, madame, de sortir votre dossier pour nous le montrer afin que nous voyions ce que cela représente en termes d'indemnisations.

En effet, la rencontre que nous avons aujourd'hui, et je rejoins Servais Verherstraeten, ne peut être que la première d'une série. Je rejoins la proposition qui a été formulée par le président.

Nous avons au moins un travail avec à opérer vous sur deux axes. Vous le savez, depuis un certain nombre de mois, nous écoutons, nous auditionnons, pour savoir, M. Savary, ce qui s'est passé, comment on peut améliorer notre niveau de sécurité. Ici, en l'occurrence, nous allons évidemment, pour ce qui est de l'accompagnement et le suivi des victimes, produire, avec le concours du président, un certain nombre de recommandations à moyen terme. Mais il est clair, après vous avoir écouté, qu'on ne peut pas – et c'est là où je rejoins la proposition du président – se limiter au moyen terme. Il faut vous aider, vous, dans ce que vous traversez aujourd'hui, et le plus tôt sera le mieux.

Je rejoins ce qui a été indiqué par le représentant de l'association de support. Il apparaît, M. Savary l'indiquait aussi, que s'il y avait un idéal dans une situation comme celle-ci, ce serait naturellement qu'il y ait un référent qui vous suive, qui vous accompagne et vous guide. C'est quelque chose que je retiens comme expérience étrangère qui fonctionne. Cela apparaît finalement comme étant le pas supplémentaire que nous devons produire après ce que nous avons mis en place au niveau du guichet unique. C'est une personne qui doit vous suivre.

La proposition que le président fait de prendre contact avec les différents acteurs, le gouvernement, de mettre en place une équipe de travail pour réagir et travailler tout de suite sur votre situation me semble donc être celle qui est la plus pratique, la plus pragmatique, la plus concrète. Je pense que vous aurez compris qu'aucune personne ici, aucun parlementaire ne veut que cette rencontre d'aujourd'hui reste lettre morte. Merci beaucoup pour votre présence.

Le **président**: Monsieur Dallemagne?

**Thomas Savary**: Monsieur le président, puis-je me permettre de rebondir deux petites secondes.

Le **président**: Je vous en prie.

**Thomas Savary**: Il existe en Belgique – j'ai même une carte de la police fédérale sur mon téléphone – une direction de coordination et d'appui du Hainaut, service d'assistance policière aux victimes. Une assistante sociale, charmante femme, mais, à chaque fois, elle nous ... Pour vous montrer un petit peu ce qu'il en était, c'est qu'on a dit: "Il y a un service d'assistance, d'aide aux victimes qui existe à la police. Elle va vous accompagner et tout."

En fait, c'est nous qui lui envoyons des mails pour lui expliquer ce qu'on avait eu comme retours. Elle nous disait "Vous avez eu de nouvelles informations?" et puis on lui expliquait. Donc c'était nous qui faisons le boulot d'expliquer au service d'assistance d'aide aux victimes de la police ce qui se passait. Parce qu'elle n'était au courant de rien. Ce n'est pas de sa faute à elle-même, mais par rapport au service. Mais vraiment de rien.

"En cas d'acte de terrorisme, tu dois contacter qui?" Non. "Vous avez eu un contact? Est-ce que vous pouvez me le donner? Parce que si quelqu'un me le demande, au moins, je le saurai."

22

18/01/2017

CRIV 54 E052

C'est nous qui faisons le boulot, quoi. Donc rien. C'est ça qui est incroyable là-dedans. Voilà.

**Georges Dallemagne** (cdH): Monsieur le président, je voudrais à mon tour remercier les représentants des victimes de l'attentat du 22 mars qui ont le courage de venir témoigner et de prendre des initiatives par rapport à l'ensemble des victimes des attentats du 22 mars.

Je dois vous dire que votre témoignage m'a profondément choqué. Je pense que c'est tout à fait inadmissible de voir quelles ont été les démarches absolument kafkaïennes, bureaucratiques sur le plan financier, sur le plan psychologique, sur le plan de votre statut de victime. Je pense, et les collègues qui ont parlé avant moi l'ont dit, que cela doit changer d'urgence. Ce cri que vous lancez aujourd'hui doit être entendu d'urgence par notre Parlement, par notre gouvernement. Il est grand temps que nous puissions mettre nos institutions au service des victimes et qu'elles ne doivent pas se débrouiller seules par rapport à ces institutions.

Je salue la proposition du président de notre commission: effectivement, nous avons besoin de votre expertise, nous avons besoin de vous pour formuler précisément quels sont les services, quelles sont les aides, quels sont les soutiens dont vous avez besoin à très court terme et à long terme. Nous y serons évidemment très attentifs pour que cela produise des effets très rapidement. Je pense que c'est extrêmement important après vous avoir entendus.

Je voudrais peut-être simplement poser une seule question, puisque nous allons avoir toute une série de séances de travail, je l'espère en tout cas, très rapidement. C'est la question des indemnités. Vous l'avez dit: beaucoup d'entre vous ont perdu leur travail, ont engagé des frais très importants, ont toute une série de difficultés, ne fût-ce que dans ce domaine, mais qui est très important, qui est crucial pour pouvoir se reconstruire socialement. Et donc aujourd'hui, vous êtes confrontés d'abord et avant tout à des assurances, à des systèmes complexes.

J'aurais aimé savoir un peu quelle était votre proposition dans ce domaine sur le plan de l'indemnisation des victimes. Comment est-ce qu'on pourrait faire beaucoup plus vite, beaucoup mieux, de manière beaucoup plus facile pour qu'on puisse vous aider? Quelle est éventuellement l'expérience qui existe en France ou dans d'autres pays à ce sujet-là et dont on pourrait s'inspirer? Je vous remercie.

**Philippe Vansteenkiste**: Monsieur le président, je dirais, en ce moment-ci, question indemnités, je ne sais pas si les gens réalisent à quel point ça va loin, ce que ça implique. Des gens qui, tout à coup, doivent changer de maison parce que, autrement, elle n'est plus accessible, des gens qui ne savent plus travailler mais l'expert des assureurs ou des assurances ne considère pas que la personne est victime...

Enfin, cela va très loin. On a des cas extrêmes.

Puis, les montants de... le tableau qu'on emploie maintenant, on a les montants ici, ce sont des montants qui ne couvrent rien, finalement. C'est tellement incroyable que, à nouveau, on a le sentiment qu'on ne tient pas compte de nous.

Enfin, ça n'a aucune connexion avec la réalité, vraiment rien.

Je vais donner un petit exemple. Pour mon cas, moi, depuis le 22 mars, toute ma vie a changé. J'ai dû déménager pour des tas de raisons, ce que je peux expliquer en détails. Le dédommagement moral que je pourrais éventuellement avoir est de 1 500, je crois, ou 1 250. Enfin, c'est incroyable! Mon cas n'est pas le... Enfin, il y a des cas beaucoup plus graves.

Juste pour donner un petit exemple, mais je crois que Thomas et Elisabeth peuvent ajouter quelque chose de très concret pour le futur là-dessus.

**Thomas Savary**: Moi, oui, je parle par rapport à ce qui se passe en France parce que j'ai longtemps échangé avec la FENVAC qui est la Fédération nationale des victimes d'accidents collectifs en France, avec l'association 13onze15.

Malheureusement, dans la société dans laquelle on vit, qui n'est pas la meilleure du monde, en France, on a vu qu'il y a des personnes qui n'ont pas eu le respect, même pour des victimes de terrorisme, et qui ont voulu bénéficier du terrorisme pour avoir de l'argent.

Il y a eu par exemple des personnes qui se sont dit: "On était au Bataclan" alors que c'était totalement faux, qui ont pris maintenant des peines de prison mais qui ont demandé de l'argent alors que ce n'était pas le cas.

C'est vrai que ce sont des questions un peu compliquées mais je pense, moi, qu'une aide d'urgence est vitale dans les deux, trois semaines, pour pouvoir se retourner. Pour certaines

CRIV 54 E052

18/01/2017

23

personnes, il n'y a pas de questions à se poser. C'est-à-dire, les personnes décédées, ben, les proches. Les personnes décédées, il n'y a pas besoin de réfléchir: mari, enfants, voilà. Il y a une aide d'urgence, on connaît les noms, on a la liste des 32 personnes décédées, on est capable de les contacter, de voir les familles...

Alors on nous dit, la vie privée, on ne sait pas qui est le frère, qui sont les enfants... Avec les impôts, on nous trouve mais là, on ne nous trouve pas, bizarrement. Là, on nous dit: "On ne peut pas savoir, c'est la vie privée. On ne peut pas le savoir." Ah bon?

Donc, c'est assez simple, je pense, de trouver les familles de 32 personnes décédées, et les personnes blessées physiques, c'est également assez simple de savoir qui elles sont parce que pour beaucoup d'entre eux, ils sont à l'hôpital. Donc, on peut facilement les trouver.

Ensuite, il est vrai que sur la question des personnes morales, comme malheureusement dans la société dans laquelle on vit, il y a certaines personnes qui veulent bénéficier alors qu'ils n'étaient même pas présents et donc, il faut, c'est sûr, mettre des vérifications en place.

Après, je pense que, voilà, on peut quand même simplifier beaucoup de choses sur le niveau 1, déjà: victimes, décès, victimes physiques. Puis, victimes morales, prendre en charge rapidement, parce que c'est très important.

Ce sont les premiers jours et semaines qui sont importants. Nous n'avons bénéficié de rien. J'ai dû crier pour essayer d'avoir un psychologue et un psychiatre. Je me suis battu avec la... J'ai appelé la France pour leur dire de me trouver quelqu'un. Ce sont eux qui ont appelé tous les psychiatres et psychologues de Tournai pour trouver la personne qui était compétente dans le domaine, parce que je n'en avais aucune.

Dans la reconstruction, ce qui est important, avec Philippe, nous avons eu la chance ou la malchance de visiter l'aéroport après. Nous avons été prévenus la veille, c'était à la mi-mai. Nous avons reçu un courrier qu'une gentille femme bénévole de la Croix-Rouge nous a transmis en disant: "Si vous voulez, il y a une visite de l'aéroport". Je ne sais pas s'il était mal traduit. En tout cas, tel qu'on l'a lu en français dans la famille, c'était: "Venez visiter l'aéroport. Il a été repeint et refait à neuf. Si vous souhaitez le visiter, vous êtes le bienvenu le vendredi". Quand vous recevez cela, vous vous dites: "Ils se foutent de notre

gueule? On va visiter les peintures de l'aéroport? C'est quoi, ce truc?" Avec Philippe, on s'est dit: "On y va, on n'y va pas?" Ineska (?), ma compagne, qui a perdu sa maman et Eddy, qui a perdu sa femme, ont dit: "Nous, nous n'y allons pas". Nous nous sommes dit: "On va aller voir, parce qu'on va peut-être rencontrer d'autres familles. Il faut y aller. On aura peut-être une info".

Avec Philippe et sa femme, nous y sommes allés à trois. Nous sommes arrivés sur les lieux. Heureusement que nous y sommes allés, parce que nous avons pu visiter l'aéroport et voir où Fabienne était décédée, à quel endroit exact. Nous avons pu prendre des photos. C'était méga important. Mais le courrier nous disait: "Venez visiter le nouvel aéroport". Mais qu'est-ce qu'on en a à foutre! La manière dont l'information est amenée, c'est quand même hallucinant! Nous le savons par une bénévole de la Croix-Rouge qui a reçu un courrier et qui nous transmet le mail la veille. Mince, quoi! Il y a trente-deux personnes, trente-deux familles: prenez contact avec elles! C'est quand même le plus important. C'est à elles de visiter l'aéroport ou le métro. Mince, quoi! Je ne sais pas, j'ai l'impression qu'ils se sont dit: "Ils peuvent visiter l'aéroport, cela leur fera peut-être plaisir. Ils vont aller se balader. Ils verront qu'il y a des photos par terre, une fleur". Franchement! C'était assez hallucinant. Nous, heureusement que nous y sommes allés. Nous étions à deux doigts de ne pas y aller. Cela nous a fait du bien... enfin, du bien, cela nous a permis de réaliser, de savoir, d'apporter quelques réponses à la famille. Franchement, une petite réflexion ou une fatigue supplémentaire, et on n'y allait pas et on loupait quelque chose d'énorme. C'est toujours incroyable!

**Elizabeth Lasnier de Lavalette:** Je vais essayer de le dire en français. Il y a plusieurs choses auxquelles je souhaite répondre. Premièrement, j'aimerais bien savoir combien de personnes la commission compte comme victimes. Tout simplement parce que nous savons qu'il y a 778 parties civiles, 230 blessés et 32 morts. Mais vous avez demandé, monsieur, comment on classifiait les victimes. C'est une question pour vous. Moi, je ne suis pas victime. Ma fille est victime. Moi, je suis juste la maman et je ne compte pas parmi les victimes, mais je suis ici pour témoigner comment cela se passe pour les victimes. Et moi aussi, j'ai été avertie en dernière minute de cette fameuse visite à l'aéroport. Nous n'y sommes pas allés parce que le seul moment dans la journée où j'avais le droit d'aller voir ma fille, qui était toujours en soins intensifs à l'époque, était dans l'après-midi. J'ai donc dit "non". Et la police fédérale s'est

24

18/01/2017

CRIV 54 E052

arrangée pour que Nicolas et moi puissions aller seuls, puis éventuellement Béatrice. Et Béatrice, elle ne comprenait pas où elle était exactement, parce que les murs ont changé. Mais moi, j'étais là au rendez-vous quand le parquet a réuni toutes les victimes et nous avons appris à quel point ma fille était proche. Ils calculent qu'elle était probablement à deux mètres de la première bombe.

I'm sorry but I'm gonna be really rude. Everyone would get off their iPhones and their computers for a moment.

Je veux que vous écoutiez. Ma fille était à deux mètres de la première bombe. Elle est toujours en vie. Et la question pour monsieur est: est-ce qu'à un moment, on avait une banque, un organisme financier ouvert aux victimes pour les petits frais et même les grands? Nous avons dû payer pour les infirmiers à la maison, les chaises percées, les lits spécialisés, parce qu'elle ne supportait pas de vivre en rééducation. Et à aucun moment, le gouvernement n'a ouvert ou dit à (?) d'aider ces gens.

Donc, je vous dis, messieurs, c'est de cela qu'on a besoin. On veut que Kick some bat! Get out there and tell whoever needs to be doing something what needs to be done! Je ne sais pas comment le dire autrement: les victimes étaient complètement oubliées. Et monsieur, cela me frappe beaucoup qu'il soit à Bruxelles et qu'on ait pu demander assistance au gouvernement. Il a dit tout de suite: il y a un manque de reconnaissance et de respect. Si on a besoin d'expliquer dix fois pourquoi on fait la demande, ce n'est pas normal.

C'est cela que vous pouvez tous faire. C'est de dire: "Yes, we can do better". Et je crois que c'est cela, trouvez un moyen financier, trouvez un moyen psychologique, nommez qui sont les victimes. Ce sera déjà un premier pas. Merci.

**Stefaan Van Hecke** (Ecolo-Groen): Mijnheer de voorzitter, ik dank op mijn beurt de getuigen voor hun moedige en heel moeilijke getuigenis. Eerlijk gezegd, ik vind het heel pijnlijk wat wij vandaag horen. Ik ben ook beschaamd te horen wat er is gebeurd. Het gaat ook over onszelf en over de manier waarop ons land functioneert alsook over wat de overheid heeft gedaan en niet heeft gedaan. Het gaat ook over verzekeringsmaatschappijen en dies meer.

Ik vind het bijzonder pijnlijk. Toch vind ik het

moedig dat de getuigen ook zeggen dat zij naar hier komen om ons te helpen. Het is immers ook door hun verhalen dat wij kunnen leren. Vele verhalen had ik ook nog niet gehoord en zijn nieuw voor mij. Daaruit kunnen en moeten wij leren. Wij zullen echt in actie moeten schieten.

Wij kunnen een lijst opmaken van alles wat fout loopt. Dat is een zeer lange lijst. Het is echter ook positief dat wordt gezegd dat ook zaken goed zijn gedaan. Het is belangrijk dat wij ook dat goed noteren. Ik hoor heel veel positieve zaken over de mensen die op het terrein waren. Ik hoor dat de manier waarop het Slachtofferfonds heeft gewerkt, voor slachtoffers een grote hulp is geweest. Laten wij dat dan ook vooral niet vergeten en benadrukken. Wat goed is, moeten wij niet veranderen, maar wat niet goed loopt, daar zullen wij werk moeten van maken.

Mijnheer de voorzitter, u hebt een voorstel gedaan. Wij zullen inderdaad tot een interfederale aanpak moeten komen. Ik excuseer mij voor het woord. Wat slachtoffers meemaken, zal immers deels ook zijn veroorzaakt door onze complexe samenleving en staatsstructuur. Wie iets dergelijks meemaakt, heeft daaraan echter geen boodschap. Als wij iets willen doen, dan zullen wij dat dus interfederaal, met alle overheden samen, moeten doen. Slachtoffers mogen niet het slachtoffer worden van de ingewikkelde staatsstructuur die wij kennen.

Collega's, het verhaal dat wij horen, horen wij echter ook niet voor de eerste keer. Ook in het verleden zijn er rampen geweest, zoals Gellingen of Ghislenghien met de gasramp en Buizingen met de treinramp. Toen hebben wij vaak dezelfde verhalen gehoord, namelijk van mensen die met facturen worden geconfronteerd en met verzekeringsmaatschappijen die onder elkaar ruziemaken. Zij worden ook geconfronteerd met de zoektocht naar wat zij moeten doen en waar zij terecht kunnen.

Mijnheer de voorzitter, het is misschien een collectieve verantwoordelijkheid, maar wij hebben daaruit eigenlijk onvoldoende collectieve lessen getrokken. Het was geen terrorisme, maar ook een ramp, waarvan heel veel mensen het slachtoffer zijn geworden en waaruit dezelfde problemen naar voren kwamen.

Ten gevolge daarvan is een wet goedgekeurd, om makkelijker en sneller schadevergoedingen te kunnen uitkeren, zij het voor wat technologische rampen werd genoemd, met uitsluiting van terrorisme. Dat stond zo in de wet.



CRIV 54 E052

18/01/2017

25

Er was daar een verantwoordelijkheid vanwege de verzekeringsmaatschappijen omdat zij snel sommen moesten samenbrengen, waardoor slachtoffers sneller zouden worden vergoed. Wij moeten ook die piste verder bekijken, los van de verantwoordelijkheid van de overheid en het Slachtofferfonds, dat snel kan tussenkomen met noodmaatregelen. Wij moeten de verzekeringsmaatschappijen ook voor hun verantwoordelijkheid stellen, ook in deze materie, want dat zij zulke brieven sturen en verantwoordelijkheden van zich afschuiven, dat kunnen wij niet aanvaarden. Dat aspect moeten wij zeker en vast heel grondig bekijken, ook naar wetgevend werk toe.

Ik ben veeleer boos en verontwaardigd dan dat ik nog veel vragen heb.

Ik kom terug op de eerste dagen. Wij hebben gehoord dat eigenlijk vrij snel de slachtofferhulp, het slachtofferonthaal van de politiediensten werd ingeschakeld voor de eerste bijstand aan de slachtoffers. Ik had graag gehoord wat de ervaringen zijn van de slachtoffers met betrekking tot die eerste contacten door de politie. Uiteraard is het niet hun taak dat zij dat nog maanden doen, maar dat gaat over die eerste uren en dagen. Zijn er daar ervaringen die nuttig zijn voor ons, die wij nog kunnen meenemen in ons werk?

**Philippe Vansteenkiste:** Opnieuw, ik ben ervan overtuigd dat de mensen op het terrein hun best doen. De hulpdiensten, iedereen doet echt zijn werk met overtuiging op het terrein. Maar zij zitten vast in een structuur. Ik heb, in mijn persoonlijk geval, goede ervaringen gehad. Goede ervaringen in die zin dat die mensen op een menselijke wijze hebben gecommuniceerd. Het was niet technisch, het was puur menselijk. Men voelde zeer duidelijk dat er medeleven is, dat zij hun best doen. Er zijn mensen op het terrein die wij echt moeten respecteren, zeker weten. Er waren twee personen van het DVI, van wie één persoon in het bijzonder, een vrouw, en u weet waarschijnlijk over wie het gaat, met wie wij zeer goede ervaringen hebben gehad.

Dat neemt echter niet weg dat wij een grote frustratie hebben ten aanzien van het DVI aangaande hun instructies om inderdaad alles geheim te houden tot wanneer alle slachtoffers gekend zijn. Bij ons heeft het tot vrijdag geduurd, en ook toen was er een beetje verwarring. Als men deze politiek doorvoert, wat zou er dan gebeurd zijn mochten er evenveel slachtoffers als in de Bataclan op 13 november 2015 zijn

geweest?

Hadden wij dan twee weken moeten wachten? Ik bedoel, dit gaat niet op. Het is zeer belangrijk dat de mensen die de structuren en de instructies opstellen, uitgaan van het menselijk standpunt, dus niet technisch — wat voor hen gemakkelijk is — maar rekening houdend met mensen. Dit is een kleine opmerking hierover.

De **voorzitter:** Ik noteer dat de heer Frédéric, mevrouw Van Cauter en de heer D'Haese nog het woord vragen.

Mijnheer Savary, nogmaals, als u dit betoog wil aanvullen, mag u dat doen. Wilt u hierop ingaan?

**Thomas Savary:** Sur la police, on nous a demandé – je n'ai pas les dates en tête, c'était dix à quinze jours après – de déposer plainte. Moi, j'habite Tournai. J'accompagne ma femme, on va à la police de Tournai et on dit qu'on vient déposer plainte. On nous demande pour quelle raison. Ben, les attentats. C'était quinze jours, trois semaines après. La dame nous regarde au guichet. Elle va chercher un supérieur. Le supérieur est derrière la dame à l'accueil. Il parle et elle répète. Il ne voulait peut-être pas nous parler en direct, je ne sais pour quelle raison. Et là on nous dit: "Ah non, si vous voulez, il faut aller sur le site Internet, télécharger ça, il faut l'envoyer en recommandé à Bruxelles, parce que ce n'est pas la même juridiction." Suite à quoi je me suis un peu énervé, ma femme m'a dit: "T'énervé pas, pour maintenant, où on en est, t'énervé pas".

Donc on est rentré à la maison, j'ai été sur Internet, j'ai téléchargé le truc, on l'a rempli, on a envoyé le recommandé. Ils ne pouvaient pas le prendre et l'envoyer eux-mêmes, merde! Et c'est nous qui avons encore fait les démarches. C'est à nous de faire toutes les démarches alors qu'on nous dit d'aller à la police, on y va et au final on n'a pas ce qu'on demande. C'est-à-dire qu'on vient déposer plainte, tu prends la plainte, s'il faut l'envoyer, tu prends la plainte et tu vas toi-même: le policier la prend et y va. Mais le service, à mon avis, ne le lui permet pas. La structure ne lui permet pas de le faire. On nous dit qu'il faut prendre cela, et tout, parce que ce n'est pas la même juridiction, ce n'est pas le même Parquet, et tout. OK, merci et au revoir! Voilà une expérience.

**An Verelst:** Ik wil nog enkele dingen zeggen over de eerste momenten van het slachtofferonthaal. Van een aantal slachtoffers heb ik gehoord wat er gebeurd is met DVI. De administratieve afspraken



26

18/01/2017

CRIV 54 E052

hebben een enorme impact op de slachtoffers achteraf. Die vier dagen hebben een menselijk leed veroorzaakt, dat niet te bevatten is. Op het vlak van de administratie zijn er echt dingen die moeten veranderen, in de regelgeving binnen de diensten.

Natuurlijk hebben heel veel mensen hun best gedaan en fantastisch werk geleverd. Ik heb echter ook gehoord dat slachtoffers op een bepaalde manier behandeld worden en dat bepaalde dingen tegen hen gezegd worden, die wederom een enorme impact kunnen hebben.

Dat een overheidsdienst zegt dat het voor de dienst niet uitmaakt of een slachtoffer gewond of dood is, kan men niet vertellen tegen iemand die wacht op nieuws. Het gaat wederom om training. Zorg ervoor dat de mensen goed ondersteund worden en dat zij getraind worden om in zo'n crisissituatie op een correcte manier te reageren.

Het is voor de hulpverleners ook supermoeilijk, maar ik meen dat er vooraf bedacht moet worden wie wat doet. Men moet ervoor zorgen dat die mensen klaar zijn om de slachtoffers goed te ontvangen.

**André Frédéric (PS):** Je vais essayer d'être bref car l'objectif est bien d'écouter les victimes. Comme mes collègues, je suis choqué, ému et admiratif. Vous êtes marqués dans votre chair, dans votre cœur, dans vos vies. Vous avez encore l'énergie de venir ici, nous relever les faits qui ne vont pas, et qui sont malheureusement nombreux, ce qui me choque. Mais vous avez aussi la volonté de "construire pour l'avenir". Respect, respect et je vous remercie pour votre courage.

Je ne vais pas revenir sur tout ce qui a été dit. Vous avez mis en évidence tous les manquements: problèmes d'assurance et d'indemnisation, problèmes de suivi et d'information, l'information le jour-même et dans les jours qui suivent. Je partage la proposition formulée par le président de mettre en place un "bureau central d'encadrement des victimes", une "task force". Dans ce genre de dispositif, et c'est l'intervenant européen qui m'y a fait penser tout à l'heure, en parlant de ces "navigateurs", et en vous écoutant aussi, ce qu'il me semble avoir manqué, au-delà du caractère déshumanisé de l'ensemble des démarches auxquelles vous êtes confrontés, c'est la personne qui vous prend par la main, dès que le moment arrive, et pendant les jours, les mois qui suivent.

Monsieur le président, la mission d'assurer un

"navigateur" sur le plan local, de proximité avec les victimes, ne pourrait-elle pas être confiée au Conseil de l'Action Sociale (CAS), qui pourrait prendre par la main, accompagner administrativement, éventuellement donner des aides médicales urgentes, éventuellement donner des avances pour des traitements plus lourds, quitte à récupérer ces sommes auprès des compagnies d'assurance, quand elles se décident, les mois ou les années qui suivent? Je ne sais pas si ma solution est praticable mais je demande à ce que nous l'étudions, car elle serait le maillon de terrain au quotidien. Un personnel social qui suit une série de dossiers au quotidien est en contact avec les gens qu'il encadre, et qui pourrait aussi servir d'interface pour obtenir des informations le plus objectivées possible. Il s'agit surtout de ne pas mettre des personnes dans des situations aussi abominables, comme celle de savoir ce qu'est devenu un proche.

Je voulais intervenir pour apporter cette contribution, cette petite pierre à l'édifice.

**Philippe Vansteenkiste:** Effectivement, dès le début, il y a eu un grand dysfonctionnement, un problème de communication. Tout le monde avait beaucoup de faits à raconter. Les victimes nous ont raconté des récits inimaginables, comme je l'ai dit précédemment. Nous devons éliminer tout ce qui est régional. Privilégions la centralisation vers un point, un niveau fédéral, des contacts vers l'extérieur de la Belgique. Il faut une centralisation.

Chaque jour compte pour nous. Il convient d'arrêter de rendre prioritaire l'administration. Je comprends qu'il existe de lois, mais il faut qu'une task force se mette en route et avance pour les victimes du 22 mars, mais aussi pour les victimes des attentats précédents (Liège, Bamako, Musée juif). Il s'agit également de préparer une cellule de crise qui sera opérationnelle si un événement arrive. Ce sont des priorités.

**Carina Van Cauter (Open Vld):** Geachte sprekers, ik wil op mijn beurt mijn medeleven betuigen met het leed dat jullie allemaal moeten ondergaan en waarvan jullie ons getuigen laten zijn. Het is alleen maar door jullie recht in de ogen te kijken, dat wij zullen beseffen hoe belangrijk ons werk hopelijk voor u zou kunnen zijn. Het liefst zouden wij allemaal de klok terugdraaien en kunnen verhinderen dat die feiten zouden plaatsvinden, maar jammer genoeg kan dat niet.

Onmiddellijk na de aanslagen hebben wij er in het Parlement werk van willen maken, beseffende dat jullie naast het leed dat u ondergaat, ook met heel

CRIV 54 E052

18/01/2017

27

wat dagelijkse zorgen worden geconfronteerd, dat u daarin ondersteund zou worden. Om die reden hebben wij de drempel van toegang tot het Slachtofferfonds verlaagd, opdat u niet zou moeten wachten tot wanneer heel het gerechtelijk luik afgehandeld zou zijn, maar dat u daar onmiddellijk terecht kon. De noodhulp, weze het voor u misschien onvoldoende of ontoereikend, hebben wij verhoogd, evenals de tegemoetkomingen, die uitbetaald kunnen worden. Ik hoorde de heer Savary spreken over nodeloze expertises, maar voor het Slachtofferfonds zullen die niet nodig zijn om toch schadevergoeding te kunnen krijgen. Wij hebben inspanningen geleverd en initiatieven genomen om te trachten u daarin tegemoet te komen. Graag zou ik van u horen of er op dat punt bijkomend nog zaken te regelen zijn.

Heb ik het goed begrepen dat u elk individueel, voor elk in de eigen situatie, iemand nodig hebt die bij u aan huis komt om te helpen nagaan welke verzekeringen men heeft lopen, onder andere waar men tewerkgesteld is, welke hulp de federale overheid en de Gewesten kunnen bieden, en die tegelijk uw persoonlijke situatie analyseert, zodat u geen verkeerde papieren ondertekent, of eerst een factuur betaalt die u nadien aanbiedt om terugbetaling te krijgen, terwijl het net andersom moet zijn. Ook wilt u weten wat u moet doen als u een tekort hebt om een factuur te betalen en om te weten of u nog verzekerd bent, bijvoorbeeld als zelfstandige. U wilt ook weten of u nog in orde bent met de sociale zekerheid en de gezondheidszorg, ook als u uw bijdragen niet meer kunt betalen. U vraagt zich af wie u daarbij zal helpen. Klopt het dat u dat nodig hebt?

De mensen van het Slachtofferfonds hebt u bij naam genoemd. Ze hebben voor u een gezicht. Zou de hulp best daar gelokaliseerd worden, dus zouden de medewerkers van het Slachtofferfonds best die bijkomende opdracht op zich nemen? Kan dat lokaal in uw eigen gemeente georganiseerd worden, of beter door een centrale dienst?

Heb ik het goed begrepen als ik dat zo vertolk? Hoe is er daarin nog verbetering mogelijk?

**Philippe Vansteenkiste:** Ik denk zeker dat het niet lokaal moet zijn, dat we echt alles moeten centraliseren en de hele zaak simpel houden. Als wij lokaal gaan werken, wij hebben de ervaring gehad in Wallonië, Brussel, Vlaanderen, dan wordt het zeer complex. Hoe meer communicatiekanalen er zijn, hoe meer risico op misverstanden er is.

Met betrekking tot de commissie Slachtofferhulp, wij hebben vanmorgen een onderhoud met de heer Lauwers gehad. Men heeft ervoor gezorgd dat slachtoffers onmiddellijk een vergoeding van 5 000 euro krijgen. Wat wij nu meemaken, heeft niets met de realiteit te maken, zoals Elizabeth al zei.

De situatie kan er niet een zijn waarin de Staat zegt: wij hebben het gedaan, wij hebben ze geholpen en daar stopt het. De realiteit is volledig anders. Het is niet genoeg om een hand te reiken en dan te stoppen. Er is dus veel werk.

Dat is ook zo voor de verzekeringen. De situatie is zeer complex. Sommige mensen hebben advocaten. Anderen hebben geen advocaten. Sommige advocaten zeggen: teken niets, want als u tekent, is het gedaan.

Karina kan daarover meer uitleg geven, dat is hier een gelijkaardig geval. Ze stellen voor: wij geven 12 500 euro morele schadevergoeding aan de echtgenoot of echtgenote. Die mensen hebben dat geld echt onmiddellijk nodig. Sommige mensen hebben de neiging om te tekenen, omdat ze er niet uit geraken. Zij tekenen en dan zitten ze vast, want daar is de kous af voor de verzekeringen. Dat is conflict of interest.

Slachtoffers zeggen: ik probeer niet te tekenen, maar ik heb het geld nodig. Wat gaan wij nu doen? Het is tamelijk complex.

Wij moeten een structuur bouwen die ervoor zorgt dat alles klaar en duidelijk wordt, dat de hand gereikt wordt. Patrick Pelloux zei dat ook in Parijs. Hij heeft voor Charlie Hebdo gewerkt, maar hij is dokter in Parijs. Wij moeten de hand reiken en vasthouden. Daar ligt een groot werk. Er moet een centraal punt zijn, niet regionaal, want iedereen kan een slachtoffer worden.

De mensen moeten op een eenvoudige manier aan uw deur kunnen aankloppen. U moet ook niet opnieuw in vraag stellen of ze wel slachtoffer zijn of niet. Het zou pragmatischer zijn als men slachtoffers een eed kan laten afleggen, en hen vervolgens helpen. Als we vaststellen dat mensen er misbruik van maken, mag er zwaar gestraft worden. Ik zou eerder een dergelijk systeem voorstaan, zoals dat in Parijs ook gebeurt, dan alle slachtoffers voor complexe voorwaarden stellen alvorens hen te erkennen als slachtoffer, enkel en alleen uit vrees voor misbruik.

Er is kortom nog zeer veel werk aan de winkel.

28

18/01/2017

CRIV 54 E052

Het moet eenvoudig blijven.

**Carina Van Cauter** (Open Vld): Mijn concrete vraag stelde dat het niet uitmaakt van waar het geld moet komen. Er moet iemand zijn die u behoedt en ervoor zorgt dat u niet te vlug de verkeerde handtekening zet, dat alle schade afgerekend wordt, of het nu van de verzekering komt, van de overheid of van het fonds. Iemand moet u erbij helpen om daar de juiste weg te vinden.

**Philippe Vansteenkiste**: U moet weten dat een slachtoffer soms moeite heeft om zich te concentreren. Dat lukt hem misschien een half uur, maar daarna is hij uitgeput. Dit zijn dingen die andere mensen niet meteen inzien, omdat ze die ervaring niet hebben. Wat nodig is, is dat het slachtoffer zich aan één punt meldt. Vanaf daar wordt dan alles wat administratie is, voor hem beheerd door een effectief management. Zo kan het slachtoffer zich bezighouden met de verwerking en zijn leven opnieuw op de sporen te zetten.

Dat management moet gebeuren op een neutrale wijze. Dus moeten er keuzes gemaakt worden. Het moet een ernstig management zijn dat naar het slachtoffer toe kan gaan met een aantal opties en hem de implicaties van elke optie kan uitleggen. Op die manier kan het slachtoffer een keuze maken. Het slachtoffer moet zich zeker veilig voelen. Bijvoorbeeld, is er een compensatie? Betekent dit dat de kous voor het slachtoffer dan af is, of kan hij verder gaan?

Het is zeer complex. Er is nog veel werk voor de boeg.

**Christoph D'Haese** (N-VA): Er werd al heel wat gezegd vannamiddag. Ik kan me voorstellen dat het voor elk van u ook een heel zware emotionele inspanning geweest is. Ik probeer me tot de essentie te beperken.

Ik denk dat u ons hier vandaag – en u zit daar terecht vooraan – een les gegeven hebt, een les in nederigheid. We hebben vandaag heel wat geleerd. Het is ook onnoemelijk stil geweest in de commissie de hele namiddag. Dat is soms anders. Ik denk dat u ons echt van een ding hebt overtuigd: ons systeem en de structuur zijn onmenselijk voor heel wat menselijke slachtoffers. Dat is, kort samengevat, de essentie van de boodschap, die u ons vandaag geleerd hebt.

U hebt daar ongelooflijk veel moed voor opgebracht. Ik sluit me graag aan bij alle replieken

in onze commissie: we hebben de verdomde plicht om hier werk van te maken en u ernstig te nemen. We moeten ons verontschuldigen voor het feit dat we u vandaag pas zien. Dat had veel vlugger gemoeten. Het is wat het is.

Wees zeker: we hebben geluisterd. Ik wil niet te emotioneel worden, maar slachtoffers van terroristische aanslagen zijn geen gewone slachtoffers. U hoort niet thuis in de cultuur die we hebben van indicatieve tabellen, waar lichamen begroot worden met cijfers en met geld. We moeten die indicatieve tabellen menselijker maken en anders benaderen.

U hebt ook aan het begrip slachtoffer een nieuwe invulling gegeven. U vraagt zich heel terecht af wat nu eigenlijk een slachtoffer is. U hebt elk heel terecht verschillende existentiële klemtonen gelegd. We moeten eens diep nadenken over wat slachtoffer-zijn, ook collateraal, in de meest ruime betekenis inhoudt. U zei het mooi, mevrouw: "ik ben niet het slachtoffer, ik ben hier voor het slachtoffer". Maar u bent ook slachtoffer natuurlijk.

U kunt niet zeggen dat u geen slachtoffer bent. U bent hier allemaal slachtoffer en collateraal, alles wat er rondhangt.

Ook bied ik mijn verontschuldiging aan voor de beperkte, vaak bekrompen administratieve, bureaucratische en gerechtelijke molen, hoe die maalt en draait, met ook heel goede dingen die erin worden gedaan. Dat moet ook onmiddellijk gezegd worden, want het is niet evident. Ook hulpverleners zijn daar terechtgekomen in situaties. Wij zijn allemaal – alle leden van de commissie die de plaatsbezoeken gedaan hebben – aangegrepen, bij de keel gegrepen. U ziet dat trouwens als u ook in het circus hier, zoals iemand dat genoemd heeft, terecht komt. De emotie, dat grijpt ons ook aan. Wij moeten dat nu trachten op een goede, verantwoorde manier voor jullie te vertalen. Daar zullen wij werk van maken. Dat is de essentie.

Eigenlijk is het heel eenvoudig. We moeten dat niet te formalistisch doen. Wij moeten er altijd voor jullie zijn. Spreek ons dus aan op onze verantwoordelijkheden. Wij moeten dat ook wel wat organiseren natuurlijk en ik heb daar het volste vertrouwen in dat u, via onze commissie in een soort taskforce, individueel meer menselijk, humaan wordt benaderd. U hebt ons een geweten geschopt en geschokt en dat is goed. Wij zullen daar maximaal rekening trachten mee te houden. Ik heb vandaag ook geleerd dat slachtoffers heel erkentelijke mensen zijn. Dat heb ik ook

CRIV 54 E052

18/01/2017

29

meeegenomen.

**Philippe Vandenberghe:** Monsieur Dewael, je m'étonne que ce soit maintenant seulement que la classe politique vient avec des propositions pour rassembler les différents acteurs et intervenants et rassembler les forces qui sont à différents niveaux fédéraux. Je m'étonne que ce soit neuf mois plus tard que l'on commence à évoquer ce problème. Mais, cela dit, je suis très heureux de vous entendre prendre conscience de ce problème et j'espère que vous pourrez agir à ce niveau-là.

**Levent Altan:** I just wanted to add one more thing about the foreign victims, in two senses.

With respect to what has happened here in Brussels, there are foreign people who have returned to their home countries and who are even more voiceless than those who live in Belgium. We know that they are suffering even more problems in terms of contacts, in terms of information, in terms of access to their rights. We heard about the notification of commemoration events. If you are an American citizen, living in America, and notified the day before, it is almost impossible to get there.

So I cannot emphasize enough that within the systems and within our thinking, we need to think about how to respond to the foreign victims, for there are language problems and there are access problems. There are also financial problems, for example for Polish victims who are going back and forth from their country. Their family members cannot afford to do that.

It is important thinking about your future as well. There are Belgian citizens and residents who are victimized abroad. What will be the system for them? If an attack happens somewhere else, what is the response to help those victims when they are abroad and what it is the system when they come back to Belgium? How do you ensure that they have access to support, to meet their needs?

So foreign victims are an extremely important aspect of mass victimization. The terrorists tend to focus on areas where you find a lot of victims.

One other thing I would like to say within the Belgian context, is about consistency. It is quite difficult within Belgium to achieve consistency across the country. When you are talking about the police responses, part of the issue is that within your emergency response planning you need to think both at the federal and the local

level, and how those are coordinated. Although the response from a police perspective may need to be within that one area, the planning needs to think about what to do when victims return to their home areas. The police, the judiciary and others need to have been trained and need to know how to respond in an effective manner.

So it may not even be the lack of understanding, but they are not empowered to be able to support. We have to remember that the people who are trying to work with victims, if they are not empowered, are also in some ways victimized. There are people, police and others, who are affected themselves because they cannot help victims. They suffer as well.

They can suffer from post-traumatic stress disorder, because they are not put into a system where they can help. So we need to think of that as part of the response mechanism.

**Philippe Vansteenkiste:** Ik wil gewoon even toevoegen dat wij in onze associatie als target alle mensen hebben, van alle nationaliteiten en etniciteiten, *qui sont touchés en Belgique*.

Nous voudrions aider toutes les victimes touchées en Belgique, ainsi que tous les Belges qui sont victimes à l'étranger. C'est important, on a par exemple des personnes de Bamako, et il y a de nouveau une famille qui a été touchée en Turquie très récemment. Sur ce point, nous sommes vraiment ouverts pour voir s'ils souhaitent pouvoir partager leur émotion comme victime de terrorisme.

Voilà, c'était tout ce que je voulais ajouter. En tout cas, merci de nous avoir entendus, et merci à toutes les victimes principalement.

De **voorzitter:** Dank u, mijnheer Vansteenkiste. De meeste leden van de commissie hebben zich kunnen uitdrukken. Zij hebben hun mening kunnen geven. Zij hebben een aantal vragen kunnen stellen. Ik meen kortom dat dit een eerste vruchtbare dialoog was.

U hebt daarnet gehoord dat ik op twee concrete dingen gewezen heb die wij in de loop van de komende dagen moeten organiseren.

Eén aspect kunnen wij naar ons toetrekken. De kwestie van hoe de verschillende regeringen elkaar in een taskforce moeten vinden, is een kwestie waarvoor wij uiteraard de medewerking van de regering moet vragen. Ik zal dit voorleggen, onder meer aan de eerste minister en

30

18/01/2017

CRIV 54 E052

de andere verantwoordelijken die daarmee belast zijn.

Dat is wat ik bedoelde met die taskforce. Daarnaast zullen wij uw ervaringen in de loop van de volgende dagen moeten delen wanneer wij samen met onze experts werken aan aanbevelingen om het systeem, de structuren, de wetgeving, aan te passen waar het nodig is.

Dit vraagt natuurlijk een iets langere termijn. Ik heb begrepen dat u antwoorden verwacht op uw vragen, niet overmorgen maar morgen. Daarvoor, meen ik, is het nodig dat die taskforce sneller wordt opgericht. Ik heb de bedoeling dit morgen aan de eerste minister voor te leggen namens deze commissie en namens u die hier in de commissie gehoord werd.

Dit was een eerste ontmoeting. Het zal niet de laatste ontmoeting zijn. Wij houden contact. Wees ervan verzekerd dat wij erg onder de indruk zijn van wat u vandaag naar voren hebt gebracht.

Wij danken u daarvoor. Wij zien elkaar over zeer afzienbare tijd terug. Dank u, allemaal. Merci à tous.