

# InZicht

2011 • NR 1

Nieuwsbrief van Slachtofferhulp Nederland

## In deze editie

- ▶ Nieuwe algemeen directeur Harry Crielaars
- ▶ Vrijwilligers Slachtofferhulp Nederland tevreden
- ▶ Slachtofferhulp Nederland biedt bijeenkomsten voor lotgenoten aan
- ▶ Werkbezoek Fred Teeven
- ▶ Nieuw magazine voor slachtoffers letselschade
- ▶ Opening nieuw regiokantoor
- ▶ 'Kerstgroet aan de slachtoffers'

Sinds 1 december 2010 staat er bij Slachtofferhulp Nederland weer een nieuwe algemeen directeur aan het roer: Harry Crielaars. Hij heeft er veel zin in, hij is ambitieus en hij is bovendien gepokt en gemazeld in het werken met vrijwilligers.

### Enthousiasme

Harry Crielaars vindt er geen doekjes om. Hij keek er echt naar uit om bij Slachtofferhulp Nederland als nieuwe algemeen directeur aan de slag te gaan, zo benadrukt hij. De functie biedt zo'n beetje alles wat hij leuk vindt, vertelt de nieuwe algemeen directeur. Hij somt op: 'Naast de menselijke en emotionele kant van psychosociale hulpverlening en de belangenbehartiging, is er ook de mogelijkheid om met goed

## Nieuwe algemeen directeur Harry Crielaars:

# 'Ik ben een groot voorstander van teamwerk'



Algemeen directeur Harry Crielaars

opgeleide beroepskrachten en vrijwilligers te werken. En dan zijn er nog de juridische aspecten van het werk.'

### Belangenbehartiger

Voor de belangenbehartiging in combinatie met de Europese kant van het slachtofferhulpwerk, spreekt Harry Crielaars erg aan. Belangenbehartiging is voor Harry Crielaars niet onbekend. 'Dat heb ik eerder gedaan bij Greenpeace en Alzheimer Nederland. Toen ik bij die laatste

organisatie begon, moest ik aan iedereen uitleggen wat Alzheimer is. Bij mijn vertrek, zeven jaar later, was de aandoening landelijk erg bekend. Bij Slachtofferhulp Nederland ziet hij ook een uitdaging: hij wil juist de juridische kant van het werk meer bekendheid geven. 'Dit is voor veel mensen nog onbekend terrein', constateert hij.

### Ambitie

Onderwerpen die hij in de toekomst wil aanpakken, kan en wil Harry Crielaars

nog niet noemen. Eerst wil hij zich rustig inwerken. Oftewel: 'Goed om me heen kijken en luisteren, en pas daarna speerpunten benoemen waaraan ik wil werken'. Wel kan Harry Crielaars aangeven wat voor hem belangrijke aandachtsgebieden zijn. 'Om te beginnen het diversiteitsbeleid. Als de ambitie om meer mensen met een allochtone achtergrond in dienst te hebben en te helpen nog niet goed waargemaakt wordt, dan moet je ook denken aan het inschakelen van lokale netwerken en organisaties. Bijvoorbeeld welzijnsinstellingen of zelforganisaties die ervaring hebben met het werken met allochtonen. Een ander aandachtsgebied waar Crielaars zich op wil richten is een goed contact met de vrijwilligers – naast zorg voor de betaalde medewerkers. 'Een vrijwilliger is niet vanzelfsprekend beschikbaar. Dat wordt nog wel eens gedacht.

Het is dus belangrijk structureel aandacht aan vrijwilligers te besteden. Vrijwilligers helpen mee om focus te houden op de behoefte van een cliënt'.

Andere ontwikkelingen die Harry Crielaars op de voet zal volgen, zijn die op het gebied van E-support, de implementatie van de casemanagers voor zware zaken, de Europese werkzaamheden en de positionering als crisisorganisatie.

### Teamwerk

Heel bewust koos Harry Crielaars er vroeg in zijn carrière voor niet in het bedrijfsleven te gaan werken. 'Ik word niet blij van verkoopcijfers. Maar dat wil niet zeggen dat ik geen zakelijke inslag heb. Ik zorg er altijd voor dat de bedrijfsvoering en de verantwoording op zakelijke leest zijn geschoeid'. Crielaars' werkwijze kenmerkt zich verder door het 'team-werken'. Hij is een groot voorstander van team-

werk: 'Natuurlijk ben ik algemeen directeur, maar zonder een goed en bekwaam team om je heen is dat ook maar een titel.'

### Harry Crielaars – zijn achtergrond

Leeftijd:	54
Woonplaats:	Best
Eerdere functies:	
2003-2010:	directeur/bestuurder welzijnsonderneming Divers
1999-2003:	directeur Greenpeace Nederland
1992-1999:	directeur Alzheimer Nederland
1987-1992:	o.a. hoofd voorlichting en plaatsvervangend directeur ANBO (Algemene Nederlandse Bond voor Ouderen)
1981-1987:	beleidsmedewerker/voorlichter vakbond
1971-1976:	fabrieksarbeider

## Vrijwilligers Slachtofferhulp Nederland tevreden

Het overgrote deel van de vrijwillige medewerkers van Slachtofferhulp Nederland, bijna 90%, is tevreden tot zeer tevreden met het vrijwilligerswerk. Ongeveer hetzelfde percentage zou weer voor Slachtofferhulp Nederland gaan werken als zij opnieuw een keuze zou moeten maken bij welke organisatie zij als vrijwilliger actief willen zijn.



### Hoge respons

Dit is één van de resultaten uit het onderzoek dat in de afgelopen maanden onder de vrijwillige medewerkers is uitgevoerd. Elke vijf jaar houdt Slachtofferhulp Nederland zo'n onderzoek. De resultaten van deze monitor vormen input voor het vrijwilligersbeleid; daarnaast worden bepaalde trends in kaart gebracht. De response was goed: 1334 vrijwilligers ontvingen een uitnodiging om mee te doen en bijna de helft (48%) heeft de vragenlijst van het onderzoek ingevuld. De vragen betroffen onder meer motivatie, ervaringen en werkbeleving.

### Tevredenheid

Factoren die de tevredenheid van vrijwilligers in positieve zin beïnvloeden, zijn de begeleiding en waardering van de team-

leider, het contact en de uitwisseling met collega's, de inhoud van het werk en de opleidingsmogelijkheden. Het gegeven echt iets voor slachtoffers te kunnen betekenen, is voor veel vrijwilligers een belangrijke motivatie.

Het aantal en de zwaarte van de zaken die vrijwilligers behandelen, vormen geen probleem. Wat vrijwilligers wel lastig vinden is het gevoel van onmacht als je een cliënt niet zó kan helpen als je zou willen, bijvoorbeeld omdat andere hulpinstanties niet adequaat reageren.

De resultaten zoals hier beschreven zijn voorlopige resultaten. Het definitieve onderzoeksrapport verschijnt naar verwachting in het voorjaar van 2011.

# Slachtofferhulp Nederland biedt bijeenkomsten voor lotgenoten aan

Vanaf januari 2011 biedt Slachtofferhulp Nederland aan slachtoffers en nabestaanden lotgenoten-bijeenkomsten aan. Deze bijeenkomsten zijn erop gericht om soortgelijke ervaringen met elkaar te delen, zodat de deelnemers steun, herkenning en erkenning bij elkaar vinden.

Een bijeenkomst bestaat uit een kleine groep van zes tot tien mensen, duurt ongeveer twee uur en is onderdeel van een reeks van zes tot acht bijeenkomsten. Slachtofferhulp Nederland heeft ervoor gekozen om de bijeenkomsten in eerste instantie aan te bieden aan bepaalde categorieën slachtoffers. Verkeersslachtoffers met letsel kunnen deelnemen, evenals slachtoffers van overvallen en mishandeling. Voor nabestaanden van slachtoffers van een verkeersongeval, overval of mishandeling zijn de bijeenkomsten ook bedoeld. Het gaat hier veelal om directe familie van het slachtoffer zoals ouders, kinderen, broers en zussen.

## Eigen invulling

Tijdens de bijeenkomsten kunnen de deel-

nemers ervaringen delen en onderwerpen aandragen waar zij meer over willen weten of vragen over hebben. Mogelijke onderwerpen kunnen zijn de juridische procedure, rouwverwerking of de opvang door de politie. De inhoud van de bijeenkomst wordt zoveel mogelijk door de deelnemers zelf bepaald. De begeleiders van de groep, dit zijn een vrijwilliger en teamleider van Slachtofferhulp Nederland, kunnen informatie geven op juridisch en psychosociaal gebied. Een mogelijkheid kan ook zijn dat er sprekers worden uitgenodigd. De invulling wordt in ieder geval afgestemd op de behoefte van de lotgenotengroep. Voordat er een groep start, wordt er eerst een kennismakingsgesprek gehouden met de mensen die zich hebben aangemeld. In dit gesprek wordt uitgelegd wat er ver-

wacht mag worden van de bijeenkomsten, zodat de cliënt zelf kan bepalen of deze bijeenkomsten voor hem of haar zinvol zijn. Als er genoeg deelnemers zijn, gaat de groep van start.

## Bijdrage aan verwerking

Door lotgenotencontact aan te bieden, wil Slachtofferhulp Nederland bijdragen aan een goede verwerking voor het slachtoffer na een ingrijpende gebeurtenis. Erkenning, herkenning en informatie, zijn behoeften waaraan hier tegemoet gekomen wordt en wat slachtoffers en nabestaanden in staat stelt om de draad weer op te pakken. De nieuwe lotgenotendienst sluit aan op de visie van Slachtofferhulp Nederland dat slachtoffers en nabestaanden zelfredzame en veerkrachtige mensen zijn.



Algemeen directeur Harry Crielaars en staatssecretaris Fred Teeven

## Werkbezoek Fred Teeven

Donderdag 16 december 2010 was staatssecretaris Fred Teeven van Veiligheid en Justitie op werkbezoek bij Slachtofferhulp Nederland. Algemeen directeur Harry Crielaars en een aantal medewerkers zaten met hem om de tafel om belangrijke ontwikkelingen te bespreken. Teeven zei tijdens het bezoek dat Slachtofferhulp Nederland veel steun in de Tweede Kamer heeft. 'Er is geen politieke scheidingslijn als het gaat om slachtofferhulp'.

De heer Teeven bezocht diezelfde dag ook het Slachtofferloket Utrecht waar Slachtofferhulp Nederland samen met de politie en het OM slachtoffers ondersteunt op juridisch gebied.

De heer Teeven zet zich duidelijk in voor slachtoffers en heeft het onderwerp 'Slachtoffers' hoog op de agenda staan.



## 'Kerstgroet aan de slachtoffers'

In de week van 13 tot 19 december 2010 was er de jaarlijkse Telegraaf kerstactie. Dit keer stond de kerstactie in het teken van 'slachtoffers' en heette dan ook 'Kerstgroet aan de slachtoffers'. Speciaal voor slachtoffers konden particulieren en bedrijven geschenken doneren.

De aftrap van de kerstactie was een kerstconcert in de St. Bavokerk te Haarlem met als 'special guest' Rene Froger. Ook werd in de zaterdageditie van de Telegraaf vier

weken lang aandacht besteedt aan de actie. De Telegraaf werkte samen met het Fonds Slachtofferhulp. Het Fonds Slachtofferhulp inventariseerde alle binnenkomende geschenken. Slachtofferhulp Nederland maar ook bijvoorbeeld de stichting Aandacht doet Spreken zorgde ervoor dat de geschenken ook daadwerkelijk bij de slachtoffers terecht kwamen.

### Geschenken

In totaal kon Slachtofferhulp Nederland

ruim 700 geschenken aan slachtoffers en nabestaanden geven. Zo konden vele slachtoffers genieten van een voorstelling van Holiday on Ice, de musical Mary Poppins of een concert van Andre Rieu. Ook konden slachtoffers als geschenk een bezoek brengen aan Paleis het Loo en werden enkele nabestaanden verrast met een weekend weg bij Landal Greenparks.

### Geslaagde actie

De reacties van de slachtoffers die een geschenk mochten ontvangen, waren erg positief. Enkele slachtoffers waren ontroerd door de actie en blij dat zij weer eens een positief uitje konden meemaken. De kerstactie was een geslaagd initiatief.



Slachtofferhulp  
N e d e r l a n d

Symposium 15-02-11

## Hightech – Low Care?

### Dilemma's rondom de digitale hulp aan slachtoffers

Technologische ontwikkelingen veranderen de wereld in razendsnel tempo. Wat voorheen science fiction leek, is al mogelijk: volledig gevirtualiseerde werelden en robots die menselijke taken overnemen. Ze zijn nog nauwelijks doorgedrongen in de hulpverleningspraktijk, maar dat is een kwestie van tijd. Hoe verhoudt die ontwikkeling zich tot slachtofferhulp? Waar ligt de grens van wat technisch kan en wat maatschappelijk wenselijk is?

#### Dilemma's

Tot nu toe speelt technologie een beperkte rol in de hulp aan slachtoffers. Chatten, lotgenotenfora, mail; het zijn eenvoudige toepassingen waarmee Slachtofferhulp Nederland haar eerste stappen zet op het gebied van digitale hulpverlening. Naarmate er meer en geavanceerdere vormen van hulpverlening beschikbaar komen, dringt zich echter de vraag op wat in het belang van het slachtoffer is.

Een toekomst met robots die adequate emotionele ondersteuning bieden, lijkt nog ver weg. Maar superintelligente software die je met raad en daad kan bijstaan, is nu al beschikbaar. Deze ontwikkelingen hebben gemeen dat inbreng van mensen in het hulpverleningsproces steeds kleiner wordt. Dreigt de essentie van onze hulpverlening daarmee te verdwijnen? Eenmaal geïmplementeerde technologieën laten zich meestal niet terugdraaien. Het is net een rit in de achtbaan: halverwege uitstappen is geen optie. Ook als de rit onverhoopt een kant opgaat die je niet wilt...

#### Programma

Op het symposium *Hightech – Low Care?* willen we de grenzen van de digitalisering van hulp op een kritische en creatieve wijze verkennen. Verschillende sprekers zullen het onderwerp vanuit hun expertise belichten. Vervolgens is er een discussie tussen panel en zaal. De bijeenkomst wordt afgesloten met een borrel. Het symposium richt zich op vertegenwoordigers van ketenpartners en hulpverleningsinstanties die al ruime ervaring met E-hulp hebben, alsmede medewerkers van Slachtofferhulp Nederland.

#### Sprekers en/of panelleden

- Dr. Heleen Riper, klinisch psycholoog en programmaleider E-mental health CAMeRA/Vrije Universiteit van Amsterdam.
- Dr. Maarten Coolen, filosoof en onderzoeker bij de vakgroep Critical Cultural Theory, Universiteit van Amsterdam.
- Drs. Katherina Martin Abello, Trimbos Instituut.
- Dr. Eric Vermetten, psychiater en voorzitter stichting Echoes Online.
- Een ervaringsdeskundige.

#### Informatie en aanmelden

Aanmelden is mogelijk tot 4 februari 2011. Let wel: er is een beperkt aantal plaatsen beschikbaar. Om u aan te melden stuurt u een e-mail naar [communicatie@slachtofferhulp.nl](mailto:communicatie@slachtofferhulp.nl) onder vermelding van naam, functie, organisatie/adres en telefoonnummer. Deelname aan het symposium is geheel kosteloos. Voor meer informatie over het symposium kunt u contact opnemen met Amal Boukarfada van Slachtofferhulp Nederland via telefoonnummer: 030-2340116.

#### Praktische informatie

**Datum** dinsdag 15 februari 2011  
**Aanvang** 13.30 uur  
**Einde** 17.00 uur, aansluitend borrel  
**Locatie** Landgoed Zonnestraal, Loosdrechtse Bos 17, 1213 RH Hilversum  
 Zie [www.zonnestraal.org](http://www.zonnestraal.org)  
**Route** Indien u met het openbaarvervoer komt, kunt u op station Hilversum gebruik maken van de pendelbussen, die Slachtofferhulp Nederland voor dit symposium inzet. De bussen rijden van 12.30 - 13.20 uur richting Landgoed De Zonnestraal. De bussen staan aan de voorzijde van het station op de standplaats van de taxi's en zijn voorzien van het logo van Slachtofferhulp Nederland. Op de terugweg rijden de bussen van 17.00 uur - 18.00 uur richting station Hilversum.



### Colofon

**InZicht** is een uitgave van Slachtofferhulp Nederland en bestemd voor de netwerkpartners binnen de zorg voor slachtoffers en binnen Justitie, het Openbaar Ministerie, de politie en fondsverstrekkers.

**InZicht** verschijnt circa zes keer per jaar.

Jaargang 3, nummer 1, januari 2011

U kunt Slachtofferhulp Nederland financieel steunen via bankrekening 2774.

#### Redactieadres

[communicatie@slachtofferhulp.nl](mailto:communicatie@slachtofferhulp.nl)

#### Redactie

Esther Visser, Laura Elsenaar

#### Foto's

Fleur Wiersma, Juliëtte Somers, Ferri de Boer

#### Ontwerp en opmaak

CARTA - grafisch ontwerpers

U kunt zich aan- of afmelden voor deze nieuwsbrief via

[communicatie@slachtofferhulp.nl](mailto:communicatie@slachtofferhulp.nl).