

**'Ik wil  
gewoon weer  
verder met  
mijn leven'**

**Jaarverslag  
2020**



## Colofon

Teksten: Clarinde Prins en Berber Paarlberg

Coördinatie: Clarinde Prins en Wilbert Wezenberg

Fotografie: Slachtofferhulp Nederland (Slachtofferhulp Nederland maakt gebruik van stockfotografie om de rechten van slachtoffers te beschermen, de gebruikte quotes zijn quotes van slachtoffers), Marco C. Slot, Ruud Baan, Arenda Oomen, Nick van Ormondt

Grafisch ontwerp: Studio S&H

Voor meer informatie over Slachtofferhulp Nederland kunt u kijken op:

[www.slachtofferhulp.nl](http://www.slachtofferhulp.nl)

# Inhoud

<b>Voorwoord Rosa Jansen: Lenig en wendbaar</b>	<b>4</b>
<b>Slachtofferhulp Nederland door de ogen van anderen</b>	
‘Een goede bejegening van slachtoffers is belangrijk’ <i>Sander Dekker, demissionair minister voor Rechtsbescherming</i>	7
‘De gesprekken met Slachtofferhulp Nederland zijn cruciaal’ <i>Madeleine van Toorenburg, tot voor kort Tweede Kamerlid voor het CDA</i>	8
‘Bij Slachtofferhulp Nederland ben je geen nummer maar een mens’ <i>Jack Mikkers, burgemeester van Den Bosch</i>	9
‘Bedroevend hoeveel fouten worden gemaakt in de uitvoering van slachtofferrechten’ <i>Sébas Diekstra, advocaat</i>	10
‘Alles wat wij doen is erop gericht om nieuwe slachtoffers te voorkomen’ <i>Johan Bac, algemeen directeur van Reclassering Nederland</i>	11
‘Het kan slachtoffers helpen in de verwerking als ze de dader kunnen spreken’ <i>Jan Witte, directeur ad interim van Perspectief Herstelbemiddeling</i>	12
‘De mensen van Slachtofferhulp Nederland redden levens’ <i>Karin Bloemen, zangeres, cabaretière en incest-overlever</i>	13
‘Het voelt heel warm en veilig dat er iemand is die luistert en helpt’ <i>Ferdi, slachtoffer van mishandeling</i>	14
‘Het is fijn iemand achter de hand te hebben die luistert en meedenkt’ <i>Ingrid verloor in Spanje haar man door corona</i>	15
‘Je ziet dat het beter gaat als mensen merken dat ze niet de enige zijn’ <i>Sylvia, slachtoffer van datingfraude en ambassadeur van de community voor datingfraude</i>	16
‘Ik ben verrast door het hoge niveau van het werk’ <i>Monique Sinke, vrijwilliger bij Slachtofferhulp Nederland</i>	17
<b>Wat heeft Slachtofferhulp Nederland bereikt</b>	
Raad van Toezicht: ‘We hebben een mooie kwaliteitssprong gemaakt’ <i>Leen Verbeek, Voorzitter Raad van Toezicht</i>	18
Vrijwilligersraad	19
Ondernemingsraad	20
Achter de schermen	21
‘Het is prettig om weer onderdeel te zijn van een professionele omgeving’ <i>Voormalig brandweerman Barry van Moll, vrijwilliger bij Slachtofferhulp Nederland</i>	24
Innovatieprogramma Mens als Maat	25
‘Het is onbetaald werk, maar de dankbaarheid is onbetaalbaar’ <i>Janne de Leeuw, naast haar fulltimebaan vrijwilliger bij Slachtofferhulp Nederland</i>	30
Kennis, Onderzoek & Ontwikkeling: bouwstenen voor de juiste hulp	31
Volop door met de dienstverlening	34
In de media: aandacht voor slachtoffers	36
<b>Financiële toelichting</b>	<b>41</b>
<b>2020 in cijfers</b>	<b>42</b>
<b>Slachtofferhulp Nederland in het kort</b>	<b>47</b>



2020 was voor velen een historisch jaar. Zelf hebben wij dit jaar enorm veel bereikt.



## Lenig en wendbaar

We hadden net plaats- en tijdsafhankelijk werken ingevoerd, toen het coronavirus uitbrak. Daardoor konden we haast naadloos over op thuiswerken. Onze medewerkers hebben direct de koppen bij elkaar gestoken en zijn scenario's gaan uitdenken. Ik ben ontzettend trots op het verantwoordelijkheidsgevoel en de flexibiliteit van onze mensen, betaald en onbetaald. Want terwijl velen ook thuis kinderen aan de gang moesten houden, hebben we onze werkzaamheden en dienstverlening aan slachtoffers vrijwel gelijk kunnen houden en slachtoffers kunnen opvangen.

### Online: stroomversnelling

Onze online dienstverlening is door corona in een stroomversnelling gekomen.

Zo hebben we meteen een handige beeldbeltool ontwikkeld. Daardoor konden we goed contact met al onze cliënten onderhouden. De lotgenotengroepen ontmoeten elkaar nu veel meer online. In bepaald type zaken, zoals zedenzaken en cybercrime, hadden we al gemerkt dat veel mensen dit laagdrempeliger vinden. Ook hebben we op de website nog veel meer informatie geplaatst waar slachtoffers en hun omgeving gebruik van kunnen maken. Zo hebben we verschillende nieuwe online platforms in gang gezet, onder meer om de omgeving van slachtoffers (helpers en professionals) te ondersteunen. Het aantal slachtoffers dat we met onze online hulpverlening konden helpen, is door al deze vernieuwingen in 2020 enorm gegroeid. Tegelijkertijd houden we, waar mogelijk en gewenst, natuurlijk ook de reguliere contacten vast.

### Waardevol: met de hele keten aan tafel

Voor onze juridische dienstverleners leverde het afgelopen jaar gemengde gevoelens op. Net toen we hadden besloten de succesvolle pilot actieve juridische dienstverlening voort te zetten, kwam er een financiële kink in de kabel. Daardoor konden we een aantal tijdelijke contracten niet verlengen. Een deel van de medewerkers konden we gelukkig wel inzetten om de achterstanden in te lopen die door de coronamaatregelen bij de rechtbanken en het Openbaar Ministerie waren ontstaan. Door de plotselinge sluiting van de gerechten in maart konden we slachtoffers niet meer voor, tijdens en na zittingen ondersteunen. Maar ook hier heeft corona voor een positieve ontwikkeling gezorgd. Toen we zagen dat de wachttijden enorm opliepen - er lagen vóór corona al duizenden zaken te wachten - hebben we meteen voorgesteld ketenbreed samen te werken om het op te lossen. Voor het eerst zitten we met de hele strafrechtketen aan tafel. Dat levert waardevolle contacten op, meer samenwerking, efficiëntere oplossingen en beter gevoel voor het slachtoffer.

**'Begin april hadden we in vier dagen ondersteuning geregeld voor naasten en nabestaanden van patiënten op de intensive care'**

### Extra impuls voor slachtofferprivacy

Het was ook een goed jaar voor de slachtofferprivacy. In februari lanceerden we op de Europese Dag van het Slachtoffer het witboek 'Privacy van het slachtoffer; feit of fictie?' en de campagne #HetWitteBalkje. Veel mensen zijn hiermee aan de slag gegaan. In oktober werd de Wet uitbreiding slachtofferrechten, inclusief een aantal belangrijke amendementen, aangenomen door Tweede Kamer. Deze wet regelt onder meer de bescherming van de gegevens van het slachtoffer - een rechtstreeks gevolg van ons witboek.

### Wendbaar

Iets anders om trots op te zijn, is dat we in hoog tempo nieuwe dienstverlening hebben gerealiseerd. Ook hadden we begin april in vier dagen ondersteuning geregeld voor naasten en nabestaanden van patiënten op de intensive care. Met onze ervaring konden we ook snel schakelen toen de staatssecretaris van Financiën ons verzocht dienstverlening op te zetten voor de gedupeerden van de toelagenaffaire. Deze wendbaarheid illustreert ook precies hoe we werken: vanuit onze slachtofferexpertise voeren we voortdurend kleine experimenten uit en blijven we inspelen op de wereld om ons heen. Ondanks alles - of misschien wel juist dankzij - zijn we in 2020 een heel lenige organisatie geworden. We zijn op veel voorbereid en kunnen veel beter proactief kijken wat nodig is. Daar ben ik oprecht trots op. Daardoor bieden we meer én betere handvatten aan slachtoffers en hun omgeving om verder te kunnen.

**Rosa Jansen,**  
Voorzitter Raad van Bestuur





"Ik ben heel blij dat we vorig jaar met brede steun de Wet uitbreiding slachtofferrechten door de Tweede Kamer hebben weten te loodsen. Als ook de Eerste Kamer de wet aanneemt, betekent dat onder meer uitbreiding van het spreekrecht en de kring van spreekgerechtigden, verschijningsplicht van verdachten in zware zaken, betere bejegening van slachtoffers en beter schadeherstel. Maar met regels alleen ben je er niet; de uitvoering kan nog veel beter. Ik zie dat bij de politie en het Openbaar Ministerie hard wordt gewerkt om het beter te doen. Maar er worden nog

## Veerkracht

"Daarom is het ook mooi dat in november MijnSlachtofferzaak is gelanceerd. Als je slachtoffer bent van een ernstig misdrijf, komt er veel op je af. Behalve de emotionele kant, zijn er enorm veel organisaties die zich bezighouden met jouw zaak. Het is ingewikkeld om goed overzicht te houden, voor je het weet heb je iets gemist. Op MijnSlachtofferzaak komt alles op één plek samen en heeft het slachtoffer overzicht. Slachtofferhulp Nederland is een goede aanjager van dit soort zaken. Ze staan altijd

klaar om mensen die in nare situaties terechtkomen belangrijke directe hulp te bieden, en ze houden ons bij de les, laten zien dat er nog veel kan worden verbeterd. Zo hebben ze mij en betrokken organisaties erg geholpen door met het witboek en de campagne over de

## 'Een goede bejegening van slachtoffers is belangrijk'

fouten gemaakt. Voor mijn opvolger is het belangrijk aandacht te besteden aan een goede bejegening van slachtoffers. Het empathische vermogen voor het slachtoffer moet bij politie, OM en rechtbank goed tussen de oren komen, want het helpt slachtoffers enorm bij de verwerking als zij zich in hun beleving kunnen verplaatsen. Geef het een vaste plek in de opleiding en training, en praat met slachtoffers en nabestaanden - mij houden ze een goede spiegel voor. Dan dacht ik dat we het goed deden, maar realiseer ik me door gesprekken met slachtoffers dat het anders kan overkomen."

privacy van het slachtoffer te laten zien wat het met mensen doet als bijvoorbeeld in processtukken hun naam en adres staat. De campagnes van Slachtofferhulp Nederland helpen enorm in het maatschappelijk debat. Ik ben onder de indruk van wat ze voor elkaar krijgen, met een relatief kleine club betaalde mensen en heel veel vrijwilligers. 2020 was door corona een krankzinnig jaar. Tijdens een digitaal bezoek aan de Centrale Servicelijn zag ik hoe ze - juist in zo'n crisis - gewoon doorgingen. Daar ben ik ongelooflijk trots op, het laat de veerkracht en het improvisatietalent zien."

**Sander Dekker** is demissionair minister voor Rechtsbescherming



## 'De gesprekken met Slachtofferhulp Nederland zijn cruciaal'

"Mijn missie is de positie van slachtoffers verbeteren. Ik praat veel met slachtoffers, maar Slachtofferhulp Nederland is echt mijn rechterhand. Ze staat ook bovenaan in mijn overdracht voor mijn opvolger. Of het nou gaat om debatten over slachtoffers of algemene begrotingsbehandelingen, de voorbereidende gesprekken met Slachtofferhulp Nederland en nabestaandenorganisaties zijn cruciaal. Zij zijn door hun overzicht en expertise onze ogen en oren. We hebben veel bereikt. Bijvoorbeeld de bescherming van persoonlijke slachtoffergegevens, het uitgebreide spreekrecht en nieuwe schadevergoedingsregelingen. Het is ook gelukt om de bescherming van persoonlijke gegevens van het slachtoffer toe te voegen aan de Wet uitbreiding slachtofferrechten. Toch gaat er in de uitvoering nog veel

mis. Dat bleek ook uit het Witboek van Slachtofferhulp Nederland over de privacy van slachtoffers van misdrijven. Iedere keer gaat het ietsje beter, maar we zullen er heel kritisch op moeten blijven. Waar we echt nog stappen in moeten zetten, is de bescherming van slachtoffers op internet; zij zijn daar vogelvrij. Ik heb een initiatiefwetsvoorstel gemaakt om het online zetten van foto's of filmpjes van mensen in nood strafbaar te maken. Ik vind ook dat slachtoffers veel te weinig worden beschermd tegen internetcriminaliteit, dus ik heb verbetervoorstellen gedaan. Helaas kunnen we drama's nooit voorkomen. Wel kunnen we wetgeving maken. Waardoor slachtoffers beter worden beschermd en een stem hebben in de rechtszaak. Wat ik na mijn Tweede Kamerperiode ook ga doen, ik blijf opkomen voor kwetsbare mensen."

**Madeleine van Toorenburg,**  
tot voor kort Tweede Kamerlid  
voor het CDA



## 'Bij Slachtofferhulp Nederland ben je geen nummer maar een mens'

"Vaak zeggen mensen na een impactrijk voorval: ik heb geen slachtofferhulp nodig. Boosheid, verongelijkheid of andere emoties voeren dan de boventoon. Maar ik ben ervan overtuigd dat het juist net na een voorval belangrijk is om ruimte te geven voor verwerking. Zo merkte ik vele jaren na de Herculesramp dat er bij leden van het brandweerkorps in mijn vorige gemeente Veldhoven nog veel onverwerkt leed zat. Een goede verwerking is goed voor de gezondheid van iedereen die bij een incident is betrokken - slachtoffers, getuigen, hulpverleners, nabestaanden - en voorkomt uitval. Een samenleving is als een puzzel, met de mensen als puzzelstukjes. Als er één ontbreekt, is de kracht van het geheel niet compleet. Wij hebben met de familierechercheurs afgesproken na een aantal dagen nog eens te bellen om te vragen hoe het gaat. Vaak blijken

mensen dan toch slachtofferhulp te willen. Slachtofferhulp Nederland is een cruciaal onderdeel van onze veiligheidsketen. Mensen gaan heel verschillend om met ingrijpende gebeurtenissen. Ik vervul mijn burgervaderrol, maar heb geen verstand van verwerking. De mensen van Slachtofferhulp Nederland zijn daarin getraind. Zij zijn een onafhankelijk en laagdrempelig baken voor onze inwoners die iets hebben meegemaakt. Ze bieden een onbevooroordeeld luisterend oor en kijken wat nodig is voor materiële en immateriële verwerking. Daarmee brengen ze mensen perspectief en erkenning van het slachtofferschap. Bij Slachtofferhulp Nederland ben je geen nummer maar een mens. Ze helpen mensen weer op het goede spoor."

**Jack Mikkers** is burgemeester van Den Bosch







## 'Bedroevend hoeveel fouten worden gemaakt in de uitvoering van slachtofferrechten'

"Er komen steeds meer slachtofferrechten, maar het is bedroevend hoeveel fouten er nog in de uitvoering worden gemaakt. De meest basale dingen, zoals de informatievoorziening, zijn nog steeds niet goed geregeld. Wij lopen con-ti-nu tegen zoveel schrijnende voorbeelden aan, dat moet echt veranderen. Slachtoffers worden niet over een zitting geïnformeerd, krijgen brieven met tegenstrijdige informatie. Je moet eindeloos om processtukken vragen en als je ze krijgt, dan veel te laat. Slachtoffers worden gevraagd vanwege corona niet naar de zitting te komen, maar we moeten vervolgens zelf achter de uitspraak aan. Het komt voor dat het al op AD.nl staat en wij nog niks weten. Mail het dan gewoon meteen. Corona heeft trouwens ook voordelen: slachtoffers en nabestaanden kunnen nu op afstand via een camera de zaak volgen, iets wat daarvoor vaak moeilijk lag. Wat ik ook onbestaanbaar vind, is dat slachtoffers en nabestaanden nog steeds geen eigen plaats in de rechtszaal hebben.

Het is elke zitting weer afwachten welke plek de rechter ons toewijst: voor- of achterin de zaal, op de publieke tribune? De positie van het slachtoffer wordt bij de Rechtspraak en het Openbaar Ministerie nog te vaak als aanhangsel gezien. Slachtofferhulp Nederland strijdt gelukkig ook voor verbetering, we vullen elkaar goed aan. Afgelopen jaar bij het proces van de Utrechtse tramaanslag mochten de casemanagers van Slachtofferhulp Nederland eerst niet mee in de rechtszaal. Ik ben daar direct op losgegaan. Het is eigenlijk van de zotte dat we zo moeten strijden voor iemand die het slachtoffer kan opvangen en ondersteunen. Slachtofferhulp Nederland is echt een steun in het gehele proces. Ik richt me op de juridische kant van de zaak, zij richten zich meer op de emotionele kant. Dat werkt ultiem."

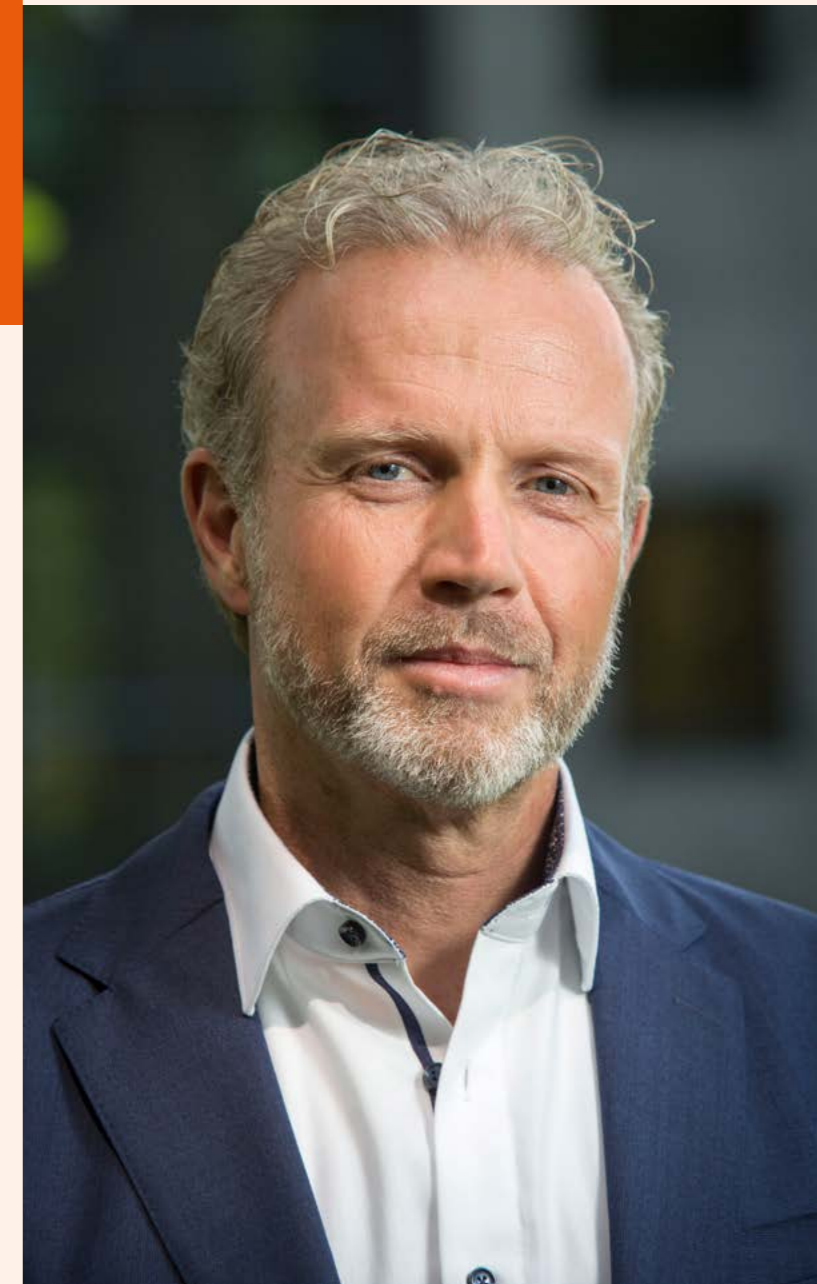
**Sébas Diekstra**, advocaat

## 'Alles wat wij doen is erop gericht om nieuwe slachtoffers te voorkomen'

**Johan Bac** is algemeen directeur van Reclassering Nederland. Hij spreekt namens de drie reclasseringsorganisaties in Nederland

"Wij werken intensief met daders. Het slachtoffer staat daarbij centraal. Onze mensen zijn ook getraind in slachtoffergericht werken: wat betekent jouw daad voor het slachtoffer en de maatschappij? Alles wat wij doen, zoals enkelbanden, trainingen, toezicht en gesprekken, is erop gericht om nieuwe slachtoffers te voorkomen. In de regel hebben wij geen direct contact met slachtoffers. Soms hebben we wel informatie van hen nodig. Om hun wensen, bijvoorbeeld voor bescherming, mee te kunnen nemen in ons advies aan het OM. Ook hebben we soms adresgegevens nodig, bijvoorbeeld om

bij een stalkende dader een verboden gebied aan de enkelband in te stellen. Die informatie krijgen we van Slachtofferhulp Nederland of het OM. We gaan daar heel summier en vertrouwelijk mee om, en onze systemen zijn goed beveiligd. De samenwerking met Slachtofferhulp Nederland is heel goed en van grote waarde. Hierdoor richten we ons niet alleen op de dader, maar houden we ook het perspectief van de gevolgen voor het slachtoffer in beeld. Dat komt de begeleiding van de dader ten goede."





## 'Het kan slachtoffers helpen in de verwerking als ze de dader kunnen spreken'

**Jan Witte** is directeur ad interim van Perspectief Herstelbemiddeling



"Perspectief Herstelbemiddeling bemiddelt tussen slachtoffers en daders, verdachten of veroorzakers van een ongeval. Organisaties zoals Slachtofferhulp Nederland, politie en Reclassering wijzen hen op deze mogelijkheid. Vaak komt het initiatief van daders, maar dit is aan het verschuiven; steeds vaker melden slachtoffers zich aan. Daders willen bijvoorbeeld hun excuses aanbieden, of hun kant van het verhaal vertellen. Sommige slachtoffers zijn nieuwsgierig of vergevingsgezind. En voor sommige slachtoffers kan het prettig zijn om nee te zeggen op het verzoek van een dader, dat geeft het gevoel van regie. Wij begeleiden herstelbemiddeling heel zorgvuldig. Wat zijn de behoeften? Zijn de intenties oprecht? Leidt het bij beide

partijen tot herstel? Als er kans is dat het een van beide juist meer schade oplevert, kan het zijn dat het gesprek niet doorgaat. Normaal gesproken hebben we zo'n 1.500 meldingen per jaar, afgelopen jaar waren dat er door corona minder; ruim 1.200. Veel meldingen komen vanuit Slachtofferhulp Nederland, vorig jaar zo'n 270 - we werken nauw samen. Mensen worden ook zelfredzamer, ze komen vaker op eigen initiatief. Het is belangrijk dat slachtoffers weten dat herstelbemiddeling mogelijk is. Het kan hen helpen in de verwerking als ze de ander vragen kunnen stellen, of kunnen laten weten wat het gebeurde hen heeft gedaan."

"Het is niet makkelijk om te vertellen wat er aan de hand is, als je incest meemaakt. De loyaliteit, de schaamte, het schuldgevoel. Ik wil heel graag jonge mensen die het nu meemaken wijzen op de zin van hulp. Als je niet praat, bescherm je de dader. Als je wel praat, bescherm je jezelf. Ik probeer ook zoveel mogelijk mensen de mechanismen te laten zien: hoe het in zijn werk gaat, waardoor het komt dat je niks tegen iemand zegt. Het is super belangrijk dat mensen waarbij het nu gebeurt met iemand kunnen praten. Iemand die met empathie en zonder eigen belang hun verhaal aanhoort, goed luistert, vraagt waar zij zich veilig bij voelen en opties laat zien. Slachtofferhulp Nederland biedt dit luisterend oor en begrip. Deze mensen redden levens, met zoveel kennis, passie, invoelingsvermogen, warmte en zorg. Ik heb groot respect voor hen. Al die verhalen die zij te verwerken krijgen, afgelopen jaar ook nog grotendeels vanuit huis, zonder steun en arm om zich heen van een collega. Dus toen ze mij vroegen om in december in een online optreden de medewerkers van de Actieve Benadering een hart onder de riem te steken, zei ik meteen ja. Ik heb een lied voor hen geschreven en gezongen, een fijn gesprek met Rosa Jansen gehad en Kahoot begeleid, een quiz waar iedereen thuis fanatiek aan meedeed, superleuk. Ik hoop dat ik alle medewerkers heb kunnen laten voelen hoe belangrijk ze zijn."

**Karin Bloemen** is zangeres, cabaretière en incest-overlever, en verzorgde een online optreden voor medewerkers van Slachtofferhulp Nederland



## 'De mensen van Slachtofferhulp Nederland redden levens'



## 'Het voelt heel warm en veilig dat er iemand is die luistert en helpt'

Ferdi is slachtoffer van mishandeling

"Eind 2019 was ik met een paar vriendinnen op bezoek bij een maatje. De meiden waren buiten, ineens hoorde ik geschreeuw. Ik ging kijken wat er aan de hand was. Een schreeuwende jongen gaf me een kopstoot en toen ik hem wegduwde, kreeg ik een vuistslag in m'n gezicht die mijn neus brak, heel pijnlijk. Ik heb geen flauw idee waarom dit gebeurde. Ik heb er nog steeds heel veel last van: angst, wantrouwen op straat, spanning, paniekaanvallen. Bij de aangifte vroeg de politie of ik contact



wilde met Slachtofferhulp Nederland. Daar heb ik ja op gezegd. Ze hebben me heel goed geholpen. Om behandelingen voor mijn gezondheidsklachten op de rit te zetten, en ik kreeg juridische hulp. Heel fijn, want dat kon ik op dat moment zelf niet uitvogelen. Ik kreeg tips en telefonisch hebben we samen het aanvraagformulier voor schadevergoeding ingevuld. Dezelfde medewerker staat me bij op de zitting. Het voelt heel warm en veilig dat er iemand is die luistert, helpt en begeleidt. De zitting is helaas al twee keer door de verdachte en één keer door corona uitgesteld. Hij is nu gepland in april. Als de verdachte voor de rechter staat, denk ik dat ik er een klein puntje achter kan zetten."

## 'Het is fijn iemand achter de hand te hebben die luistert en meedenkt'



"Mijn man en ik waren in Spanje toen corona uitbrak. We waren eerder dan verplicht in lockdown gegaan. Acht dagen later voelde hij zich niet lekker, drie weken later was hij overleden. Ik kon geen kant uit toen hij was overleden, mocht niet naar zijn crematie, familie en vrienden konden niet overkomen. Ik belde

alle instanties; verzekering, ambassade, en ook Slachtofferhulp Nederland. Ik dacht: niet geschoten is altijd mis, misschien denk ik ergens niet aan en kunnen ze helpen. Het voelde direct goed bij het kennismakingsgesprek. Mijn contactpersoon belde regelmatig en hield belangrijke gebeurtenissen goed in de gaten om me moed in te spreken of te vragen hoe het was gegaan. Ik kan haar nog steeds altijd bellen of appen. Ze is heel empathisch en kan goed luisteren. Ze dacht mee, gaf feedback, stelde me gerust. Ook hield ze me een spiegel voor; zei dat ik niet te veel van mezelf moet vergen, dat het niet niks was. We hebben het vaak gehad over de ruimte die ik voor mezelf moest nemen, niet te veel moest denken aan wat anderen vonden. Ik stond centraal, dat was prettig. Ze had ook een goede tip, om een fotoboek van mijn man te maken. Dat ben ik nu aan het doen. Het is fijn om iemand achter de hand te hebben, Slachtofferhulp Nederland heeft me echt geholpen."

Ingrid verloor in Spanje haar man door corona



## 'Je ziet dat het beter gaat als mensen merken dat ze niet de enige zijn'

"Slachtofferhulp Nederland heeft me goed geholpen toen bleek dat ik slachtoffer was geworden van datingfraude. Mijn mooie droom spatte uiteen, ik was veel geld kwijt. Er kwam een heel innemende, geduldige medewerker bij me thuis waar ik m'n hele verhaal kwijt kon. We bespraken hoe ik verder zou moeten en ze tipten hun community voor datingfraude. Ik heb zoveel steun gehad aan de mensen op de community. Ik voelde me enorm dom, terwijl ik weet dat ik niet dom ben. Daar zie je dat je niet de enige bent. Zij zeiden: iedereen trapt erin, je bent slachtoffer, neem het jezelf niet kwalijk. Sinds twee jaar ben ik ambassadeur van de community; ik reageer op wat er wordt gepost en geef tips. Iedereen heeft

dezelfde reactie. En je ziet dat het beter gaat als ze merken dat ze niet de enige zijn, en dat ze niet dom zijn. Mensen vinden het fijn hun hart te luchten bij ervaringsdeskundigen, mensen die het begrijpen. Mijn vertrouwen is enorm geschonden, maar na ruim twee jaar begin ik weer te geloven dat sommige mannen wel goed, echt en eerlijk zijn."



**Sylvia** is slachtoffer van datingfraude en ambassadeur van de community voor datingfraude

## 'Ik ben verrast door het hoge niveau van het werk'

Monique Sinke is vrijwilliger bij Slachtofferhulp Nederland

"Na een ingrijpende operatie werd ik gedeeltelijk arbeidsongeschikt. Passend betaald werk vinden was lastig. Nu help ik slachtoffers van een ingrijpende gebeurtenis. Dat is meer dan even een praatje maken. Ik ben positief verrast door het hoge niveau van het werk. Samen met de cliënten kijk ik waar hun veerkracht ligt. Ik wijs hen erop als het vooruit gaat. Soms heeft iemand hulp nodig bij praktische zaken, zoals verzekeringsformulieren invullen. Of ik ga mee naar het politiebureau. Ik vind het nog altijd heel bijzonder als mensen hun verhaal aan me toevertrouwen. Het is belangrijk dat je onbevangen

kunt luisteren en geen oordeel velt. Je moet er niet vanuit gaan dat iemand hetzelfde voelt als jij zou voelen. Als ik merk dat er meer nodig is dan ik kan bieden, verwijs ik door. Dit werk past bij me. Ik help anderen graag, ik heb de vrijheid op te pakken wat ik aankan en ik kan zelf mijn werkuren indelen. Ik ben blij met de verdiepingstrainingen, want de casussen die ik oppak, worden steeds breder. Ik vind het ook fijn dat ik weer collega's heb. We helpen elkaar en delen lief en leed. Als je twijfelt of je het wel aankan of behoefte hebt aan advies, kun je altijd bij hen aankloppen."





## 'We hebben een mooie kwaliteitssprong gemaakt'

2020 was het eerste volle jaar in de nieuwe samenstelling van de Raad van Toezicht; met nieuwe mensen hebben we een nieuwe start gemaakt. Ik ben erg tevreden over het resultaat, we hebben een mooie kwaliteitssprong gemaakt. We zijn beter gaan doordenken waar onze toegevoegde waarde zit en hoe we gebruik kunnen maken van ieders kennis en netwerken.

### Ervaringen benutten

De coronacrisis is daar dwars doorheen gefietst, maar ook daarin konden we elkaars ervaring benutten. Ik kan bijvoorbeeld, als Commissaris van de Koning, goed uitleggen hoe je als organisatie in zo'n crisis omgaat met je personeel. Wanneer is het wel en niet verantwoord naar kantoor te komen, hoe houd je contact met je medewerkers? We

hebben veel voorbeelden en ervaringen uitgewisseld; dan hoef je het als organisatie het niet allemaal uit te vinden.

### Steeds professioneler

Hetzelfde geldt voor het reguliere werk, waar we ook heel tevreden over zijn. Het organiserend vermogen van de organisatie wordt steeds professioneler en efficiënter. Dat is trouwens grotendeels te danken aan Rosa Jansen en haar team. Zij doen het, wij zijn een soort sparringpartners. Ze hebben bijvoorbeeld een erg succesvolle website ontwikkeld. Grote aantallen mensen die we anders niet bereiken, vinden tips op de website, waar ze vaak al voldoende mee uit de voeten kunnen. Dat is een geweldig resultaat.



### Goede verhoudingen

Het is goed om te merken dat Slachtofferhulp Nederland zich goed verhoudt tot het Openbaar Ministerie. Ook onze positie in Den Haag heeft grote sprongen gemaakt. Toen er behoefte was aan ondersteuning van gedupeerden van de kinderopvangtoeslagenaffaire, vroeg het ministerie ons wat we voor hen kunnen doen. Ook dat heeft te maken met de groeiende professionaliteit.

### Open cultuur

Die positieve lijn willen we vasthouden in 2021. Binnen de organisatie door onder meer onze middelen steeds weer te verbeteren en door de opleidingen voor onze betaalde en onbetaalde medewerkers goed op orde te hebben. Niet iedereen hoeft hetzelfde te kunnen - de kunst is goed te kijken waar iemands kracht zit, en iedereen te laten doen waar hij of zij goed in is. We creëren een cultuur waarin we met elkaar over zulke dingen praten.

### Netwerken

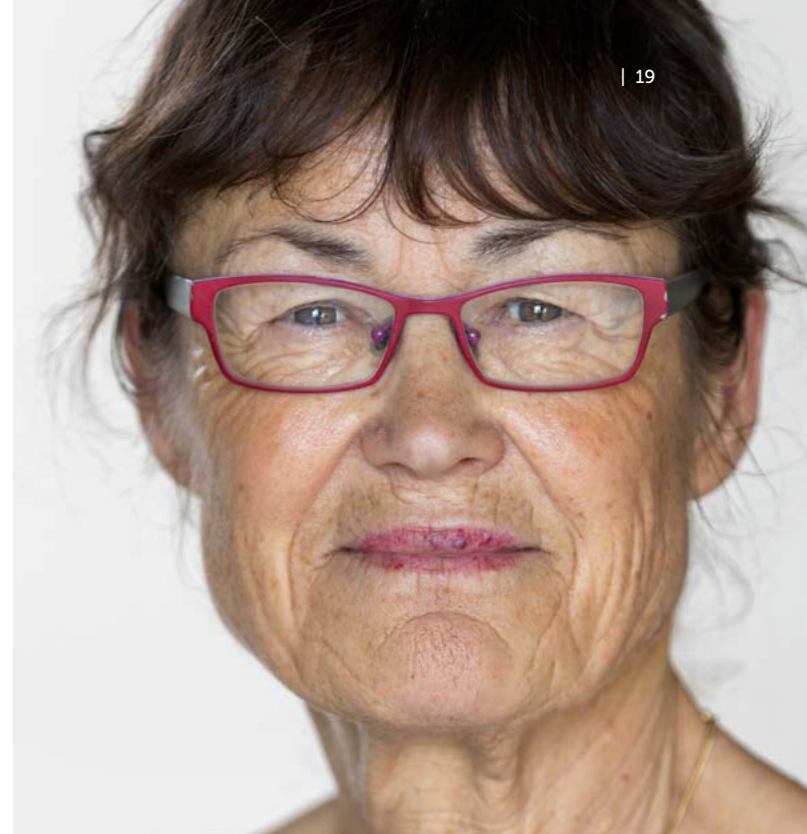
Het is nog even spannend wat er na de verkiezingen gebeurt. Welke prioriteit geven de nieuwe ministers en staatssecretarissen aan slachtoffers? Wij zetten in ieder geval onze energie en netwerken in om de positieve lijn en goede relaties in Den Haag overeind te houden. Het gros van de mensen die we ondersteunen zijn de 'gewone' slachtoffers, die niet groot in het nieuws komen. Wij gaan ervoor zorgen dat hun stem wordt gehoord.'

**Leen Verbeek,**  
Voorzitter Raad van Toezicht

## Vrijwilligersraad

"In 2020 hebben we als VrijwilligersRaad een grote sprong vooruit gemaakt. Op basis van uitkomsten van onderzoeken onder onbetaalde medewerkers, hebben we samen met het bestuur veel wensen kunnen realiseren. De VrijwilligersRaad wordt uitstekend op de hoogte gehouden en kan daardoor meedenken over alle ontwikkelingen binnen de organisatie. De onbetaalde medewerkers voelen zich gesteund door de mogelijkheden die de organisatie biedt om zichzelf bij te scholen en te blijven ontwikkelen, in het belang van slachtoffers."

**Anny Ronnes,** lid Vrijwilligersraad





## Ondernemingsraad

“Halverwege 2020 startte er na de verkiezingen een nieuwe, frisse Ondernemingsraad. We komen actief op voor de belangen van medewerkers. Daarbij houden we natuurlijk de toekomst van de organisatie en de kwaliteit van onze dienstverlening in het oog. Met onze start stonden we meteen voor een uitdaging, vanwege de bezuinigingen op de actieve benadering van de juridische dienstverlening. Dat had impact op medewerkers. We konden het niet oplossen, maar wel bijdragen aan betere communicatie en betere besluitvorming. Bij het toekomstplan van de juridische dienstverlening worden nu op alle niveaus medewerkers betrokken. In een halfjaar tijd hebben we een goede samenwerking gecreëerd met het bestuur en is de dialoog gegroeid.”

**Sarina Liefing**, voorzitter Ondernemingsraad

## Achter de schermen

### Maatschappelijk verantwoord ondernemen: voor alle slachtoffers

De maatschappelijke bijdrage van Slachtofferhulp Nederland zit door de aard van het werk al grotendeels in ons dna. Een rechtvaardige maatschappij reikt slachtoffers van een strafbaar feit of verkeersongeval de hand. Wij hebben hierin een belangrijke rol gespeeld; onze ondersteuning is laagdrempelig, kosteloos en 24/7 beschikbaar via de telefoon, online en in persoon, zodat slachtoffers uit de hele maatschappij weer verder kunnen. Daarnaast zijn wij belangenbehartiger van slachtoffers, in de politiek en in de media. Ook werken we op een verantwoorde manier binnen de organisatie en in onze omgeving. We houden in de bedrijfsvoering rekening met onze effecten op mens, milieu en maatschappij.

In 2020 hebben we onder andere de taal op onze [website](#) genderneutraal gemaakt. Omdat we goed toegankelijk willen zijn voor alle slachtoffers, zijn we in 2020 het project 'Drempels weg' gestart (zie pagina 33).

## Medemens gezocht

### Vrijwilligers: onder de indruk

Vrijwilligers zijn essentieel voor Slachtofferhulp Nederland. We hebben ons in 2020 extra ingespannen om met hen in verbinding te blijven, onder andere via webinars en kenniscafés. We hebben hen voorzien van Chromebooks, telefoons en Microsoft Teams, zodat ze goed vanuit huis konden werken. “Ik ben erg onder de indruk van de wendbaarheid van onze vrijwilligers”, zegt Edward van der Kruijk, directeur Bedrijfsvoering. “Ze moesten met nieuwe middelen werken, alle overleg en feedback was op afstand, en ondertussen stonden ze onverminderd slachtoffers bij.”

Het werken-op-afstand door corona heeft tot iets minder vrijwilligers geleid; mensen misten het contact, sommigen werden ziek. Werven op de traditionele manier kon niet. Daarom hebben we een online open dag gehouden, waar veel belangstelling voor was. Dit heeft veel nieuwe vrijwilligers opgeleverd, zo'n 85. Ook de campagne '[Medemens gezocht](#)' heeft nieuwe medewerkers opgeleverd, betaalde en onbetaalde.







### ICT: veel bereikt in korte tijd

Met de ICT hebben we het afgelopen jaar veel bereikt in locatieafhankelijk werken en informatiebeveiliging. Aan het begin van de eerste lockdown hebben we alle medewerkers, betaald en onbetaald, versneld voorzien van een Chromebook en mobiele telefoon. Ook hebben we veilige communicatiemiddelen geregeld, zoals Microsoft Teams en videoconferencing, en een manier van beeldbellen ontwikkeld die voor iedereen eenvoudig te gebruiken is. Hierdoor konden we slachtoffers en elkaar locatieafhankelijk ontmoeten. In informatiebeveiliging hebben we een enorme stap gezet. Omdat we secundaire victimisatie door informatielekken willen voorkomen, hebben we een audit laten uitvoeren voor ISO 27001, een internationaal erkende norm voor informatiebeveiliging. "We zijn hier succesvol doorheen gekomen. Daar zijn we heel trots op", zegt Edward van der Kruijk. "Ik heb er alle vertrouwen in dat we in 2021 het ISO 27001-certificaat krijgen."

### Digitalisering Slachtofferhulp Academie: kennis op peil

We zijn er afgelopen jaar in geslaagd om alle trainingen van de [Slachtofferhulp Academie](#) ook digitaal aan te bieden. Daardoor konden we nieuwe medewerkers op het juiste kennis- en deskundigheidsniveau brengen, en konden we het kennisniveau van onze medewerkers op peil houden.



**'Door de coronamaatregelen zijn we in heel korte tijd overgeschakeld op thuis- en online werken, zonder dat slachtoffers er veel last van hebben gehad. We hebben nagenoeg alle projecten afgerond, veel emotionele en praktische hulp geboden, en veel online diensten. Dat vind ik een geweldige prestatie.'**

Edward van der Kruijk,  
directeur Bedrijfsvoering

### Verbeteringen door medewerkerstevredenheidsonderzoek

In 2020 zijn we aan de slag gegaan met de verbeteringen die voortkwamen uit het medewerkerstevredenheidsonderzoek van eind 2019. Zo hebben we de ICT-middelen verbeterd (*zie ICT: veel bereikt in korte tijd*) en hebben we een systeem van digitale buddy's opgezet; medewerkers die digitaal handig zijn, hebben we gekoppeld aan mensen die digitaal minder vaardig zijn. We hebben alle kennis, methodieken en andere voor slachtoffers relevante informatie makkelijk vindbaar voor medewerkers gemaakt. Ook zijn we aan de slag gegaan met wensen uit het vrijwilligerstevredenheidsonderzoek van de VrijwilligersRaad. We hebben geïnvesteerd in korte lijnen en elkaar kennen, onder andere door webinars en kenniscafés te organiseren, bijvoorbeeld over langdurige rouw. Ook hebben we intervisie tussen vrijwilligers opgezet.

### Ziekteverzuim: historisch laag

In 2020 hadden we een historisch laag ziekteverzuim. Het is gedaald van gemiddeld 7,4 procent in 2019 naar 5 procent in 2020. "Het thuiswerken speelt daar vast een rol in", zegt Edward van der Kruijk, "maar we zien ook gunstige effecten door verschillende acties. Zo hebben we leidinggevenden verzuimtrainingen gegeven en werken we vanuit een andere visie. We kijken naar wat een medewerker nog wel kan, bijna niemand is meer honderd procent ziek. We hebben een nieuwe arbodienst en zijn voortvarend aan de slag gegaan met de resultaten uit het medewerkerstevredenheidsonderzoek. Medewerkers voelen zich gehoord en serieus genomen, dat werpt z'n vruchten af."



### Namens de Familie

[Namens de Familie](#) ondersteunt bij vermissingen en calamiteiten slachtoffers en nabestaanden in het omgaan met de media. Na een succesvolle pilot is Namens de Familie in 2020 een nieuwe dienst van Slachtofferhulp Nederland geworden. Met een poule van 18 zeer ervaren media-adviseurs, kunnen we landelijke dekking garanderen. Mede door veel media-aandacht eind 2019, nam het aantal aanvragen voor ondersteuning fors toe; er waren 156 aanvragen in 2020. Uiteindelijk heeft Namens de Familie 63 families ondersteund. Een mooi resultaat, zeker omdat de coronacrisis een rem op de aanvragen zette. Bijna honderd families konden we voldoende helpen met een telefonisch consult of een doorverwijzing (uit één aanvraag kan hulp aan meerdere families voortkomen). De ondersteunde families beoordeelden de dienstverlening met een mooie 9,3.

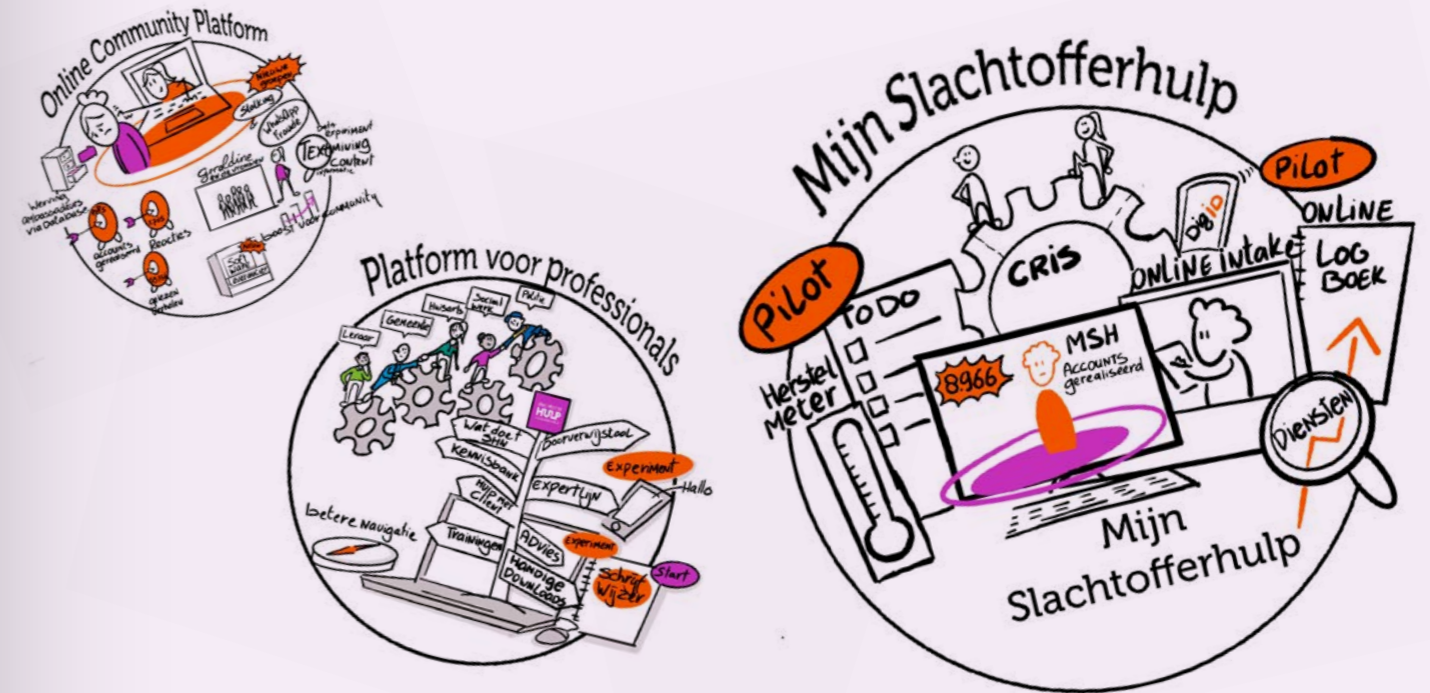


## 'Het is prettig om weer onderdeel te zijn van een professionele omgeving'

Voormalig brandweerman Barry van Moll is vrijwilliger bij Slachtofferhulp Nederland

"Na het overlijden van mijn vrouw kreeg ik, door het intense verdriet heen, de behoefte iets zinvols te doen voor de maatschappij. Iemand attendeerde mij op een artikel over het bijstaan van slachtoffers na een zwaar ongeval. Ik merkte meteen dat dit werk bij me past. Ik houd intakegesprekken met slachtoffers. Na een melding van een misdrijf of incident bel ik het slachtoffer om te vragen hoe het gaat en wat wij kunnen betekenen. De kunst is de hulpverlening op gang te krijgen. Ik draai ook piketdiensten. Dan ga je naar een incident waar slachtoffers zijn die eerste

opvang nodig hebben. Dat ken ik goed uit mijn tijd bij de brandweer. Er gaat een piepje af en je moet maar zien waar je in verzeild raakt. Je moet snel kunnen schakelen in moeilijke situaties. Het is prettig om weer onderdeel te zijn van een professionele omgeving. Voor dit werk heb je geduld nodig en stevigheid om te kunnen sturen. Je moet goed kunnen luisteren en subtiele signalen oppikken. Het geeft veel voldoening om anderen te helpen. Soms zegt iemand aan het eind van het gesprek: 'Ik ben blij dat ik met je heb kunnen praten.' Dan is mijn dag goed."



## Innovatieprogramma Mens als Maat

Met het driejarige innovatieprogramma Mens als Maat willen we de omgeving van slachtoffers en nabestaanden in staat stellen om hun naaste of cliënt zo goed mogelijk te helpen. In 2020, het tweede jaar van dit programma, hebben we hier grote stappen in gezet.

Als iemand iets schokkends meemaakt, heeft de omgeving (familie, vriend of professionals zoals een leraar, sociaal werker of huisarts) een belangrijke rol. Zij zijn vaak een vast onderdeel van het dagelijks leven en kennen het slachtoffer goed. Veel slachtoffers willen graag ondersteuning van hun omgeving, en hun omgeving biedt die meestal graag. Dankzij een extra investering van het ministerie van Justitie en Veiligheid kunnen we in het innovatieprogramma Mens als Maat diensten ontwikkelen om de omgeving in staat te stellen slachtoffers goed te ondersteunen. Zo kunnen meer slachtoffers op een goede manier worden geholpen.

### Samen ontwikkelen

2020 was een bijzonder productief jaar voor het innovatieprogramma. We hebben aan zes verschillende diensten gewerkt, die allemaal in een ander stadium van ontwikkeling zijn (zie pagina 26-28). Voor slachtoffers zijn we de volgende drie diensten aan het ontwikkelen: ondersteunende diensten vanuit MijnSlachtofferhulp, het Online Community Platform en MijnSlachtofferzaak. Daarnaast ontwikkelen we drie nieuwe diensten speciaal voor de omgeving: Platform Voor de Helpers, Platform Voor Professionals en #StepUp (voor jongeren). Onze werkwijze is altijd: onderzoek doen, vanuit de belangrijkste



inzichten beginnen met een eerste minimale variant van de dienst, dit weer testen bij de doelgroep, met de reacties en inzichten de dienst aanpassen, weer testen, enzovoort. Zo scherpen we in voortdurende samenspraak met de gebruiker elk product aan tot een dienst waar gebruikers echt wat aan hebben.

**'We kregen duidelijke bevestiging dat er grote behoefte is aan de online diensten die we ontwikkelen'**

**Anatal Perlin, programmamanager Mens als Maat**

## Verschillen

Door onze manier van ontwikkelen ontdekten we onder andere dat helpers in de sociale omgeving zoeken naar hulp vanuit wat het slachtoffer is gebeurd. Daarom zijn we checklists op delict gaan ontwikkelen. De professionele helpers (zoals huisartsen, sociaal werkers en leraren) zoeken meer op wat zij voor het slachtoffer kunnen betekenen en willen graag overleg met een expert. Ook bleken de taal, de relatie ten opzichte van het slachtoffer en het kennisniveau van sociale en professionele helpers behoorlijk te verschillen. De nieuwe diensten voor de sociale en de professionele omgeving hebben daarom ieder een eigen online platform gekregen. Eind 2021 zullen beide platformen zijn opgeleverd en geïntegreerd in de reguliere dienstverlening van Slachtofferhulp Nederland.

## Platform Voor de Helpers

In 2020 hebben we het platform Voor de Helpers bedacht. Hiermee helpen wij de helpers (zoals partners, burens, vrienden, familie) om een slachtoffer praktisch en emotioneel te ondersteunen. We hebben met een aantal diensten geëxperimenteerd. In de testfase bleek dat helpers zich vaak niet van hun rol bewust zijn, en zich niet beseffen dat die rol bepaalde vaardigheden vereist. Op het moment dat ze een slachtoffer ondersteunen, vragen ze zich vooral af: 'Doe ik het wel goed?' Daarnaast bleken ze behoefte te hebben aan hulp bij het aangeven van hun grenzen, hoe passende professionele hulp te vinden en praktische tips. Op het platform staan allerlei adviezen, tools, checklists en de online mini-training 'In 7 stappen beter helpen'. In 2021 wordt het platform gelanceerd op de Europese Dag van het Slachtoffer.



Toeslagen  
Belastingdienst

## Ondersteunende diensten vanuit MijnSlachtofferhulp

Steeds meer cliënten zien het voordeel van MijnSlachtofferhulp, de eigen 'mijnomgeving' waar je onder andere je persoonlijk adviezen kunt opslaan en terugzien. In 2020 is het aantal accounts met ruim 6.700 gegroeid naar bijna 9.000. Driekwart van hen neemt (gemiddeld 2,2) diensten af. Zij waarderen de diensten met een 8,6. In het vorige programma hebben we van alle informerende en adviserende diensten een online variant gemaakt. Eind 2021 willen we van alle ondersteunende diensten ook een online variant beschikbaar hebben. We zijn daarom in 2020 vier pilots gestart:

### Online intake

Met een online intake benaderen we slachtoffers die we nu per telefoon of brief niet bereiken. Op basis van de antwoorden geven we concreet advies op maat. De antwoorden worden ook vastgelegd om offline dienstverlening die eventueel nog volgt te ondersteunen. Deze laagdrempelige vorm voorziet in een behoefte: sommige cliënten geven de voorkeur aan een online intake. Bovendien nemen zij, na de intake, bijna twee keer zoveel online diensten af als reguliere cliënten.

### Online logboek

Gestructureerd schade en emotie vastleggen helpt in de verwerking, het uitoefenen van slachtofferrechten en de kans op schadevergoeding. Vanuit MijnSlachtofferhulp hebben we een pilot voorbereid om hiervoor ook een digitale omgeving te bieden, waar we de cliënt helpen de juiste zaken vast te leggen.

### De herstelmeter

We zijn ook een pilot begonnen met een tool waarmee cliënten na aantal vragen kunnen zien wat hun stressniveau is. Door die vragen een aantal keer in de tijd te herhalen, kunnen zij zien hoe het gaat en of het normaal is zoals ze zich op dat moment voelen. Wij kunnen zo bovendien beter signaleren en aanmoedigen.

### Hulp bij MijnStrafzaak

In deze pilot richten we ons op online ondersteuning bij het invullen van de formulieren die een cliënt van het Openbaar Ministerie ontvangt. Cliënten worden stap voor stap geholpen. Als de cliënt alle stappen heeft doorlopen, zijn alle acties uitgevoerd om gebruik te maken van de gewenste rechten.



## Platform Voor Professionals

Om professionals (zoals bewindvoerders, sociaal werkers, leraren en vertrouwenspersonen) en organisaties te helpen om slachtoffers beter te ondersteunen of hun rechten beter te verankeren, hebben we ook het platform [Voor Professionals](#) bedacht. Hier bieden wij professionele helpers relevante informatie, kennis en hulpmiddelen, zodat zij beter

kunnen helpen. We hebben verschillende diensten getest, zoals de Doorverwijstool, de Expertlijn en de Signalenwijzer. Daarnaast bieden we er ons trainingsaanbod, mogelijkheden voor organisatieadvies en onze hulp in geval van calamiteiten. Ook dit platform lanceren we in 2021.



## MijnSlachtofferzaak

Voor slachtoffers van misdrijven is het belangrijk om op één plek overzicht te hebben over hun zaak. Precies daarin voorziet het op 16 november 2020 gelanceerde [MijnSlachtofferzaak](#). In dit actuele online overzicht kunnen slachtoffers alle berichten van de verschillende ketenpartners over hun zaak in een

overzichtelijke tijdlijn zien. Slachtofferhulp Nederland werkt onder leiding van het ministerie van Justitie en Veiligheid en samen met de politie, het Openbaar Ministerie, Schadefonds Geweldsmisdrijven en het Centraal Justitieel Incassobureau aan de realisatie van dit platform en verzorgt de helpdesk.

## Online Community Platform

Contact met lotgenoten helpt slachtoffers hun ervaringen te verwerken en over hun schaamte heen te stappen. Online lotgenotencontact voorziet in een behoefte, merken we aan de sterke groei van ons [Online Community Platform](#). Het aantal leden is in 2020 meer dan verdubbeld, naar 1.985 leden. In 2020 zijn we nieuwe groepen gestart voor stalking en WhatsApp-fraude. De groepen voor slachtoffers van seksueel misbruik en fraude (online fraude, datingfraude en WhatsApp-fraude) groeien het hardst. De continue stroom aan voor de doelgroep interessante verhalen op de community trekt nieuwe leden en stimuleert interactie. Ambassadeurs (ervaringsdeskundigen die reageren op de verhalen en zelf ook hun verhaal delen) zijn hierin cruciaal. Verhalen van deelnemers zijn afgelopen jaar bijna 60.000 keer gelezen. Door aan te haken bij actuele gebeurtenissen (bijvoorbeeld het tv-programma Geraldine en de Vrouwen, over seksueel misbruik), kunnen we slachtoffers meteen een plek geven voor hun verhaal.



## #StepUp

In 2020 hebben we in verschillende co-creatiesessies met jongeren gewerkt aan specifieke dienstverlening voor jongeren (18-23 jaar). In 2021 onderzoeken we verder of we met het platform #StepUp jongeren kunnen helpen hun omgeving bij slachtofferschap te ondersteunen.





## 'Het is onbetaald werk, maar de dankbaarheid is onbetaalbaar'

Janne de Leeuw is naast haar fulltimebaan vrijwilliger bij Slachtofferhulp Nederland

"Ik heb altijd zin in de vrijdag. Dan sta ik slachtoffers bij van misdrijven, verkeersongevallen en andere ingrijpende gebeurtenissen. Zij zijn in een emotionele rollercoaster beland, het is belangrijk dat ze hun verhaal kwijt kunnen en zich gehoord voelen. Ik geef tips die helpend kunnen zijn. Soms eenvoudige, zoals wekelijks een kopje thee gaan drinken bij een buurvrouw. Je komt er zelf niet op als je in een heftig verwerkingsproces zit. Dankzij mijn juridische studie kan ik hen ook heel praktisch helpen. Het geeft mij veel voldoening en het kost niet veel tijd. Gemiddeld voer ik twee gesprekken per week, meestal op vrijdagmorgen. De gesprekken verschillen van een

kort 'hoe gaat het met je'-gesprek tot een echt hulpverleningsgesprek. Vaak ga ik in de middag sporten, om mijn hoofd leeg te maken. De begeleiding van Slachtofferhulp Nederland voelt als een warm bad. Als je met iets zit, heb je meteen de juiste mensen om je heen. Dit werk is ook een investering in mezelf. Voor ik begon, heb ik een heel goede opleiding van Slachtofferhulp Nederland gehad, en ik heb al zoveel geleerd over gespreksvoering. Ik hoor regelmatig van mensen terug dat ze vooraf niet wisten dat ze er zo mee geholpen zouden zijn. Het is onbetaald werk, maar de dankbaarheid die er tegenover staat is onbetaalbaar."

## Kennis, Onderzoek & Ontwikkeling: bouwstenen voor de juiste hulp

### Slachtoffers van geweld in de jeugdzorg

Slachtoffers van geweld in de jeugdzorg krijgen een eigen plek op de website [Verbreek de Stilte](#), de website van Slachtofferhulp Nederland voor slachtoffers van seksueel geweld. Afgelopen jaar hebben we samen met een klankbordgroep van slachtoffers een landingspagina naar hun wens ingericht met verhalen, informatie en video's. Dit is een van de maatregelen van de overheid en ketenpartners die voortvloeien uit het rapport van de Commissie De Winter. Deze commissie deed onderzoek naar fysiek en psychisch geweld in de Nederlandse jeugdzorg sinds 1945. In 2021 gaat de uitbreiding online.

Eind 2020 heeft de overheid voor de jeugdzorgslachtoffers een financiële tegemoetkoming vastgesteld. Slachtoffers bleken de aanvraagprocedure en de bewijslast als belastend te ervaren en hebben daarom gepleit voor een eenvoudige aanvraagprocedure. Slachtofferhulp Nederland heeft dit belang ondersteunt. Hieraan is tegemoetgekomen. Het Schadefonds kan helpen bij het opvragen van steunbewijs (bijvoorbeeld een voogdijregisterkaart, een vonnis of foto's). Slachtofferhulp Nederland helpt bij het invullen van de aanvraag van de financiële tegemoetkoming en biedt emotionele ondersteuning.



## Maatwerk

Naast onze reguliere dienstverlening, leveren we ook maatwerk voor specifieke doelgroepen rond actuele thema's. We kijken wat die groep nodig heeft en wat wij kunnen doen. We maken onder andere kennisdossiers, werkinstructies en factsheets, en verzorgen deskundigheidsbevordering en intervisie, zodat onze medewerkers in het land de juiste dienstverlening kunnen bieden. In maart 2020 hebben we op verzoek van de intensive care-organisaties IC Connect en FCIC (Family and Patient Centered Intensive Care) en de vereniging van intensivisten nieuwe dienstverlening ontwikkeld om de ondersteuning van naasten en nabestaanden van IC-patiënten over te nemen en zo ook de intensivisten te ontlasten. In november hebben we op verzoek van het ministerie van Financiën dienstverlening ingericht voor gedupeerden van de kinderopvangtoeslagenaffaire. Ook hebben we ondersteuning verleend bij het opzetten van dienstverlening voor slachtoffers van grensoverschrijdend gedrag in de turnsport.

**'Het MH17-proces duurt lang en is voor nabestaanden emotioneel zwaar. Bij iedere stap in het proces bereiden we hen, samen met het Openbaar Ministerie, de politie en slachtofferadvocaten, goed voor op wat ze kunnen verwachten. Als ze tijdens het proces hun verhaal willen doen, stimuleren we hen dit tijdig goed voor te bereiden'**

Hetty Burgman, hoofd Kennis Onderzoek & Ontwikkeling

## MH17-proces

Slachtofferhulp Nederland is nauw betrokken bij het strafproces voor het neerhalen van vlucht MH17 in 2014. Ook hebben wij een belangrijke taak in het informeren en ondersteunen van de nabestaanden. In Nederland, maar ook in Australië en het Verenigd Koninkrijk, omdat er veel mensen uit die landen in het vliegtuig zaten en het om Nederlands recht gaat. In maart 2020 is het MH17-proces begonnen. We hebben nabestaanden van tevoren uitgelegd wat ze kunnen verwachten en wat hun positie is. Tijdens de zittingsdagen waren we aanwezig voor uitleg en emotionele ondersteuning. We werken daarvoor nauw samen met de hele keten, waaronder Openbaar Ministerie, politie en slachtofferadvocaten, zodat iedereen dezelfde informatie heeft. We ondersteunen nabestaanden bij het opstellen van hun schriftelijke slachtofferverklaring en begeleiden hen bij het uitoefenen van het spreekrecht.



## Pilot slachtofferadvocatuur Ernstig Geweld en Zeden

Eind 2020 zijn we met de politie en slachtofferadvocaten een pilot gestart om bij ernstige gewelds- en zedenzaken vanaf het begin door te verwijzen naar slachtofferadvocaten. Het slachtoffer kan hierdoor vroegtijdig de juiste bijstand in het strafproces krijgen. De eerste resultaten zijn positief; de lijnen zijn kort en de slachtoffers hebben baat bij deze ondersteuning. De pilot loopt tot maart 2021.

## Drempels weg

Onze dienstverlening moet goed toegankelijk zijn voor ieder slachtoffer. Daarom zijn we in 2020 het project 'Drempels weg' gestart. We hebben verbeteringen doorgevoerd om slachtoffers met een licht verstandelijke beperking (LVB) of die onderdeel zijn van de LHBTI+ gemeenschap beter van dienst te kunnen zijn. Zo zetten we ons in voor toegankelijk, genderneutraal en inclusief taalgebruik op onze website, in formulieren, folders en in de (schriftelijke) communicatie met cliënten. Onze teksten hebben we laten testen door LVB-ervaringsdeskundigen. Onze medewerkers hebben we van meer handvatten voorzien, bijvoorbeeld om een LVB beter te herkennen en door middelen voor ondersteuning te ontwikkelen. Zo hebben we onze kennisdossiers en schrijfwijzer herzien en aangevuld. De Moeilijke-Woordenapp van de Basistool Strafrechtketen hebben we uitgebreid met slachtoffergerichte termen en we hebben voor onze medewerkers toegankelijke factsheets over het strafproces ontwikkeld. Ook werken we met het ministerie en de politie samen om slachtoffers van hatecrime (waarbij discriminatie een rol speelt) te verzekeren van betere herkenning en dienstverlening (in de aangifte is meestal alleen sprake van 'slachtoffer van geweld').





## Volop door met de dienstverlening

Onze dienstverlening heeft weinig te lijden gehad van de coronacrisis. Iedereen - betaald en onbetaald - is volop doorgedaan.



'We zijn heel wendbaar geworden. We konden dit jaar enorm snel schakelen in allerlei situaties; coronagerelateerde, maar ook bij financiële tegenvallers en extra vraag naar ondersteunde diensten'

Liesbeth van den Driest,  
regiomanager Noordwest

### Juridische dienstverlening: wendbaar en vernieuwend

De juridische dienstverlening is grotendeels doorgelopen in 2020. Door een andere werkwijze - met iets beginnen en al doende steeds bijstellen - zijn we wendbaarder en kunnen we gemakkelijk reageren op veranderingen. Daar hebben we van geprofiteerd toen we door een besluit van het ministerie moesten stoppen met JD Actief. In deze succesvolle pilot namen juridische collega's proactief contact op met slachtoffers. Onze juridische afdeling heeft zich snel herpakt en de dienstverlening in korte tijd opnieuw ingericht. Zo begeleiden we nu cliënten niet meer per onderdeel (bijvoorbeeld schadevergoeding), maar nemen we het slachtoffer on- en offline min of meer bij de hand gedurende het hele strafproces. Daarbij kijken we steeds wat het slachtoffer zelf kan en waarbij hulp nodig is. Ook zijn onze juridische collega's hard aan de slag gegaan met het inlopen van de achterstanden die door de coronamaatregelen bij de rechtbanken en het Openbaar Ministerie waren ontstaan.

'Je ziet dat, als er een crisis is, we heel snel kunnen inspelen op waar in de samenleving behoefte aan is'

Liesbeth van den Driest

### Psychosociale dienstverlening: veel waardering

De psychosociale dienstverlening, inclusief de 24/7 bereikbaarheid voor piket-oproepen, ging onverminderd door. Onze vrijwilligers bleven de mensen die dat nodig hadden, opvang bieden. Als dat op locatie niet kon, dan gebeurde het telefonisch of via beeldbellen. Onze cliënten geven aan het enorm te waarderen dat ze in deze coronaperiode worden gebeld en aandacht krijgen. Aan onze medewerkers merken we dat ze het fijn vinden om zich nuttig te kunnen inzetten. Daarnaast hebben we hebben we in slechts vier dagen nieuwe dienstverlening opgezet voor naasten en nabestaanden van patiënten op de intensive care, en later voor gedupeerden van de toeslagenaffaire.



### Inventieve teamleiders

"Petje af voor de teamleiders", zegt Liesbeth van den Driest, regiomanager Noordwest. "Het is knap hoe zij het allemaal georganiseerd kregen, continu beschikbaar waren voor hun team-op-afstand en op een leuke en inventieve manier hun team bij elkaar wisten te houden, onder andere met online koffiemomenten en een pubquiz."

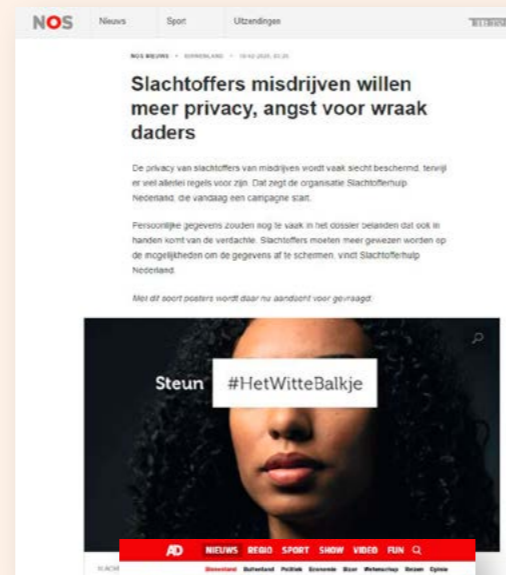


# In de media: aandacht voor slachtoffers

De media hadden in 2020 veel aandacht voor corona en de maatregelen daaromheen. Toch is er in de media ook aandacht geweest voor (de positie van) slachtoffers.

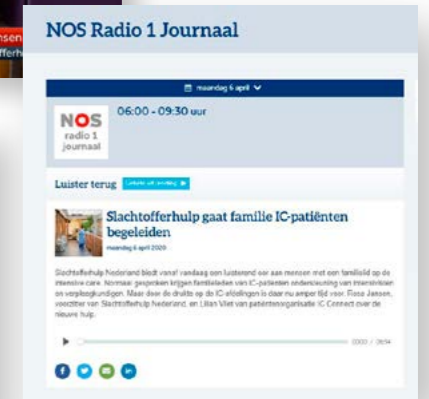
## Witboek en #HetWitteBalkje: massale aandacht

Op 18 februari overhandigde Slachtofferhulp Nederland minister Dekker (Rechtsbescherming) het witboek 'Privacy van het slachtoffer; feit of fictie?'. Tegelijkertijd lanceerden we de campagne #HetWitteBalkje. We vroegen hiermee aandacht voor de bescherming van de privacy van slachtoffers, van aangifte tot einduitspraak. Het witboek en de campagne hebben we gemaakt in het kader van de Europese Dag van het Slachtoffer. Ze leverden massale media-aandacht op: ruim tweehonderd unieke media-uitingen, van commerciële tot publieke media en van tv en radio tot gedrukte en online media.



## Naastondersteuning IC-patiënten

Aan het begin van de coronacrisis hebben we nieuwe dienstverlening ontwikkeld om naasten van IC-patiënten te ondersteunen. Zij mochten niet of slechts zeer beperkt bij de patiënt in de buurt komen, wat zeer ingrijpend en emotioneel voor hen is. Deze dienstverlening was aanleiding voor maar liefst tweehonderd unieke media-uitingen.



## Campagne juridische dienstverlening

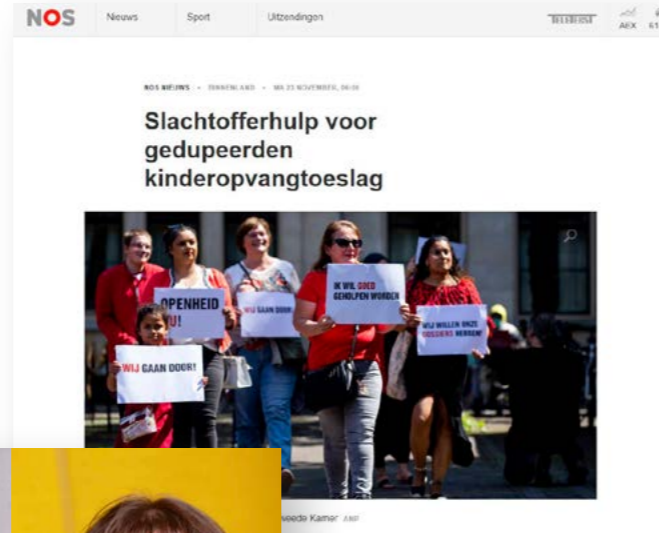
In november zijn wij een campagne gestart om meer mensen bewust te maken van onze juridische dienstverlening. "Slachtoffers zoeken in veel gevallen geen goede hulp bij de strafzaak tegen 'hun' verdachte. Daardoor missen ze belangrijke rechten", verklaart bestuursvoorzitter Rosa Jansen op 18 november in live-uitzendingen van 1Vandaag op radio en tv.





## Gedupeerden kinderopvangtoeslagaffaire

Een groot aantal gedupeerden van de kinderopvangtoeslagaffaire kampt niet alleen met financiële, maar ook met psychische problemen. Slachtofferhulp Nederland staat deze slachtoffers daarom sinds november bij met emotionele en praktische ondersteuning. Hiervoor was veel aandacht in de media, onder andere in het NOS Journaal en RTL Nieuws. Dit is belangrijk, want dit vergroot de bekendheid van deze dienstverlening onder de gedupeerden.



## Opinieartikel Telegraaf

In de Telegraaf stelde hoofdofficier van justitie Michiel Zwinkels dat slachtoffers te veel rechten krijgen. Wij hebben daarop direct een opiniërend stuk geschreven over het belang van het handhaven van slachtofferrechten. Dit artikel werd geplaatst op 13 oktober 2020.

## Opsporing Verzocht

De samenwerking die wij in 2019 met het tv-programma Opsporing Verzocht zijn aangegaan, is in 2020 voortgezet. In het programma wordt regelmatig verwezen naar Slachtofferhulp Nederland als instantie waar slachtoffers van misdrijven terecht kunnen voor emotionele ondersteuning of lotgenotencontact.



## Collega's in het nieuws

Ook dit jaar kwamen verschillende collega's in het nieuws. Casemanager Chantal van Disseldorp legde in het AD uit wat zij en haar collega's doen voor slachtoffers. Vrijwilliger Sylvia Lahm werd door Omroep West geïnterviewd over haar werk en het Dagblad van het Noorden zette Jannes Helmantel in het zonnetje omdat hij al 30 jaar vrijwilliger is bij Slachtofferhulp Nederland.





**'Gelukkig stond ik er niet alleen voor'**

## Financiële toelichting

In de volgende overzichten laten wij de financiële cijfers van Stichting Slachtofferhulp Nederland en Stichting Perspectief Herstelbemiddeling zien. Vanwege de eenheid van bestuur en toezicht van deze organisaties presenteren wij de exploitatiecijfers en de balansen zowel enkelvoudig als in geconsolideerde vorm.

### Slachtofferhulp Nederland

Slachtofferhulp Nederland heeft 2020 afgesloten met een resultaat voor bestemming van € 331.336. Het resultaat werd sterk beïnvloed door lagere opbrengsten en lagere kosten die deels direct en indirect samenhangen met Covid-19 en door incidentele factoren. De baten waren netto € 1.065.279 lager dan begroot, vooral omdat, ondanks een positieve evaluatie van de pilot JD Actief, financiering van deze werkwijze uitbleef. Gedurende 2020 werd nog wel op basis van de JD Actief-werkwijze gewerkt, maar wel met een aanzienlijk lager uitgavenniveau. In verband met de fors lagere opbrengsten heeft SHN diverse kostenbesparende maatregelen ingevoerd. Daarnaast hebben diverse medewerkers SHN vrijwillig verlaten, mede vanwege de personeelshervorming in de strafrechtketen in deze periode. Dit samen had sterk een kostendrukkend effect, waardoor per saldo de kosten meer daalden dan de baten. In de kosten zien we dan ook lagere personeelskosten en lagere hulpverleningskosten ter grootte van € 1.879.475.

De Raad van Bestuur heeft in overleg met het ministerie van Justitie en Veiligheid eind 2019 de Bestemmingsreserve Giften en Legaten gevormd. Hierin worden de giften en legaten gedoteerd. SHN heeft met het ministerie van Justitie en Veiligheid afgesproken dat de bestemmingsreserve Giften en Legaten buiten de vermogensnormering valt. In 2020 is voor een bedrag van € 122.402 uit deze bestemmingsreserve besteed aan wetenschappelijk onderzoek. De ontvangen giften bedroegen € 29.604.

### Perspectief Herstelbemiddeling

Perspectief Herstelbemiddeling heeft 2020 afgesloten met een exploitatietekort van € 43.441. Het tekort komt ten laste van de algemene reserve.



# Balans

	31-12-2020			31-12-2019		
	Slachtofferhulp Nederland	Perspectief Herstel- bemiddeling	Totaal geconsolideerd	Slachtofferhulp Nederland	Perspectief Herstel- bemiddeling	Totaal geconsolideerd
<b>ACTIVA</b>						
Financiële vaste activa	520.496	0	520.496	624.155	0	624.155
Materiële vaste activa	6.643.767	0	6.643.767	7.284.061	0	7.284.061
Vlottende Activa	1.067.181	2.765	1.069.947	2.359.746	4.539	2.364.285
Liquide middelen	6.994.436	654.082	7.648.517	5.801.168	537.342	6.338.509
<b>TOTAAL ACTIVA</b>	<b>15.225.880</b>	<b>656.847</b>	<b>15.882.727</b>	<b>16.069.130</b>	<b>541.881</b>	<b>16.611.010</b>
<b>PASSIVA</b>						
Eigen Vermogen	8.914.015	261.664	9.175.679	8.582.680	305.105	8.887.785
Kortlopende schulden en overlopende passiva	5.901.035	395.183	6.296.218	6.789.992	236.775	7.026.767
Voorzieningen	410.830	0	410.830	696.458	0	696.458
<b>TOTAAL PASSIVA</b>	<b>15.225.880</b>	<b>656.847</b>	<b>15.882.727</b>	<b>16.069.130</b>	<b>541.881</b>	<b>16.611.010</b>

Alle bedragen x 1 €

# Geconsolideerde cijfers

	Jaarrekening 2020	Begroting 2020	Jaarrekening 2019
<b>STAAT VAN BATEN EN LASTEN</b>			
<b>BATEN</b>			
Ministerie van Justitie en Veiligheid	41.064.117	42.194.867	38.863.367
Ministerie van VWS	0	0	25.131
Gemeentesubsidies	4.230.769	4.238.462	3.948.118
Overige subsidie	77.317	0	63.249
Bijdrage Fonds Slachtofferhulp	107.087	329.150	482.602
Overige baten	201.418	83.487	223.589
<b>TOTAAL BATEN</b>	<b>45.680.708</b>	<b>46.845.966</b>	<b>43.606.056</b>
<b>LASTEN</b>			
Personele kosten	28.351.258	32.587.337	27.524.821
Organisatiekosten	16.289.562	13.318.815	14.269.946
Hulpverleningskosten	751.994	1.414.560	1.118.631
<b>TOTAAL LASTEN</b>	<b>45.392.814</b>	<b>47.320.712</b>	<b>42.913.398</b>

Alle bedragen x 1 €



# Slachtofferhulp Nederland enkelvoudig

	Jaarrekening 2020	Begroting 2020	Jaarrekening 2019
<b>STAAT VAN BATEN EN LASTEN</b>			
<b>BATEN</b>			
Ministerie van Justitie en Veiligheid	39.550.073	40.588.805	37.289.902
Ministerie van WVS	0	0	25.131
Gemeentesubsidies	4.230.769	4.238.462	3.948.118
Overige subsidie	77.317	0	63.249
Bijdrage Fonds Slachtofferhulp	107.087	329.150	482.602
Overige baten	194.379	68.487	211.131
<b>TOTAAL BATEN</b>	<b>44.159.625</b>	<b>45.224.904</b>	<b>42.020.133</b>
<b>LASTEN</b>			
Personele kosten	27.324.645	31.530.636	26.509.709
Organisatiekosten	15.826.650	12.837.568	13.802.489
Hulpverleningskosten	751.994	1.414.560	1.118.631
Doorbelasting naar Perspectief Herstelbemiddeling	-75.000	-83.115	75.836
<b>TOTAAL LASTEN</b>	<b>43.828.290</b>	<b>45.699.649</b>	<b>41.506.665</b>

Alle bedragen x 1 €

# Perspectief Herstelbemiddeling enkelvoudig

	Jaarrekening 2020	Begroting 2020	Jaarrekening 2019
<b>STAAT VAN BATEN EN LASTEN</b>			
<b>BATEN</b>			
Subsidie Ministerie van Justitie en Veiligheid	1.514.044	1.606.062	1.573.465
Overige baten	7.040	15.000	12.458
<b>TOTAAL BATEN</b>	<b>1.521.084</b>	<b>1.621.062</b>	<b>1.585.923</b>
<b>LASTEN</b>			
Totaal Personele kosten	1.026.612	1.056.700	1.015.113
Totaal Organisatiekosten	462.912	481.247	467.456
Doorbelasting van Slachtofferhulp Nederland	75.000	83.115	75.836
<b>TOTAAL LASTEN</b>	<b>1.564.525</b>	<b>1.621.062</b>	<b>1.558.405</b>



'Ik had niet  
gedacht dat  
dit mij zou  
overkomen'

slachtoffer  
**HULP**  
NEDERLAND

## Slachtofferhulp Nederland in het kort

Slachtofferhulp Nederland helpt burgers bij het vinden van herstel en recht nadat zij slachtoffer zijn geworden van een strafbaar feit, verkeersongeval of calamiteit. Met dienstverlening op maat en als krachtige ketenpartner op psychosociaal, juridisch en praktisch terrein, zetten wij ons in voor de behoeften en belangen van slachtoffers.

### Medewerkers, vrijwilligers en stagiairs

Zonder onze vrijwilligers is het onmogelijk om onze dienstverlening aan de slachtoffers te realiseren.

In 2020 werkten bij Slachtofferhulp Nederland:

- 971 vrijwilligers, waarvan 102 stagiairs en 869 onbetaalde medewerkers
- 477 betaalde medewerkers



### Vestigingen

Dankzij 25 regionale vestigingsplaatsen en 45 gesprekslocaties kunnen we slachtoffers face-to-face spreken in een veilige omgeving.

### Speerpunten



Veel aandacht in de media, zodat nog meer (potentiële) slachtoffers ons weten te vinden.

De dienstverlening voor slachtoffers completer en effectiever maken.



Opkomen voor de belangen van slachtoffers bij de overheid, maatschappelijke instanties en in de strafrechtketen.

Onze expertise blijven ontwikkelen en beschikbaar maken voor iedereen die met en voor slachtoffers werkt.



### Aanmeldingen per delictgroep



73.845  
Geweld



83.250  
Vermogen



7.858  
Zeden



26.747  
Verkeer



18.795  
Overig

### Dienstverlening



Van de 210.495 meldingen hebben wij 152.750 slachtoffers kunnen bereiken.



Met 99.673 slachtoffers hebben wij eenmalig contact gehad en 47.811 slachtoffers hebben gebruik gemaakt van vervolghulp.

### Groei online dienstverlening



Aantal unieke website-bezoeken  
735.912



Online diensten:  
344.771  
23,1%↑

### Hoe komen meldingen binnen?

Politie/OM  
71,8%

210.495  
aanmeldingen

ZSM  
19,0%

Eigen  
initiatief  
8,8%

Anders  
0,4%

### Contact-, advies- en informatiecentrum



Chat  
9.421



Telefoon  
61.895



Mail  
10.712



