

DE
FOR
M
U
G
SLACHTOFFERHULP
NEDERLAND
VAN

JAARVERSLAG 2016

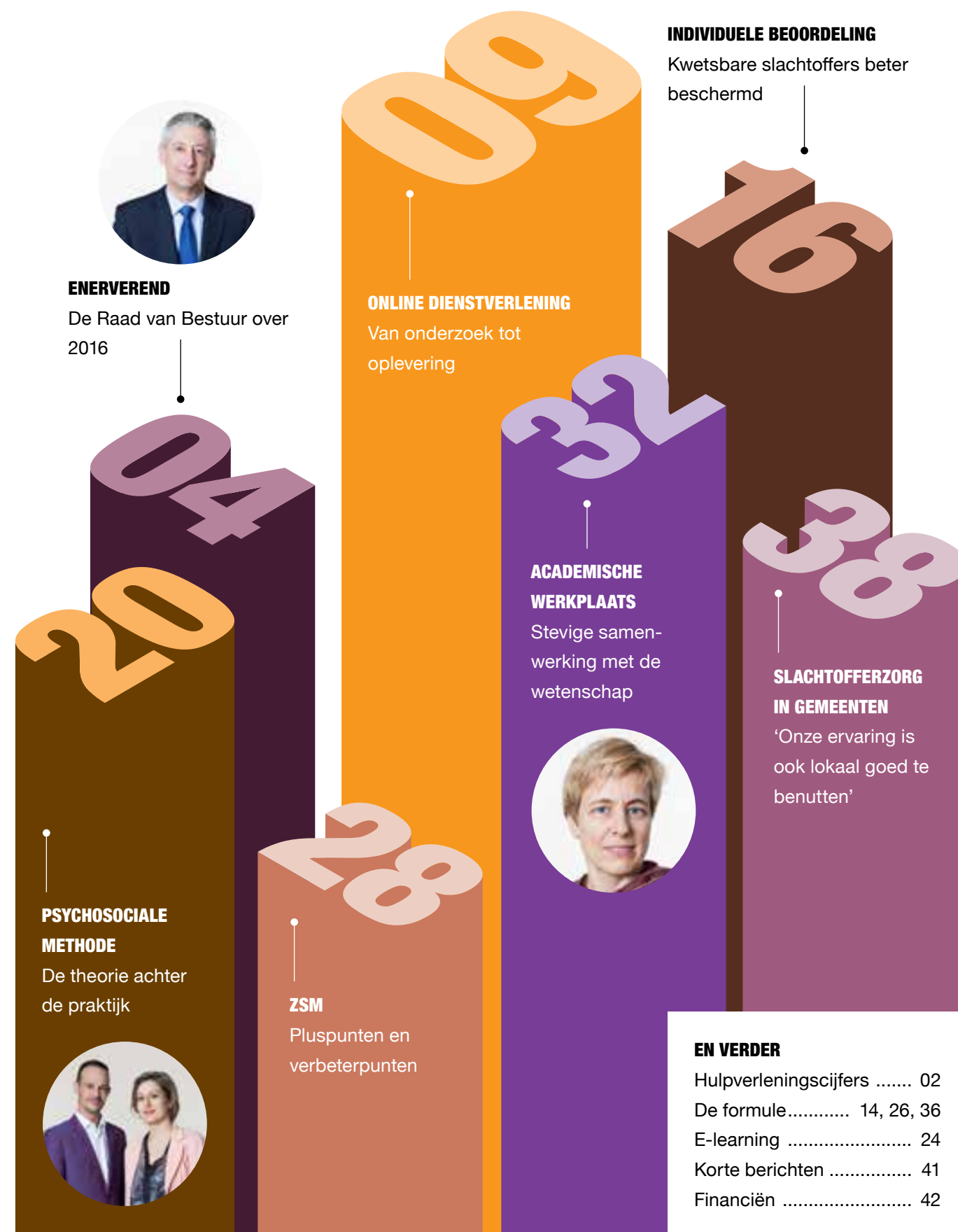
WOORD VOORAF

DE FORMULE VAN SLACHTOFFERHULP NEDERLAND

Goede slachtofferhulp is méér dan de som der delen. Een luisterend oor alleen is niet genoeg, wil een slachtoffer de draad van het leven weer kunnen oppakken. Een uitgebalanceerd samenspel tussen hart, hoofd en handen – dát is de kracht van onze dienstverlening. Zonder samenwerking zouden we dit niet kunnen waarmaken. Ketenpartners, gemeenten en wetenschappers vormen cruciale elementen in onze formule. **Gezamenlijk werkten we ook in 2016 aan de beste uitkomst: maatwerk voor alle slachtoffers.**

— Victor Jammers en Harry Crielaars,
Raad van Bestuur

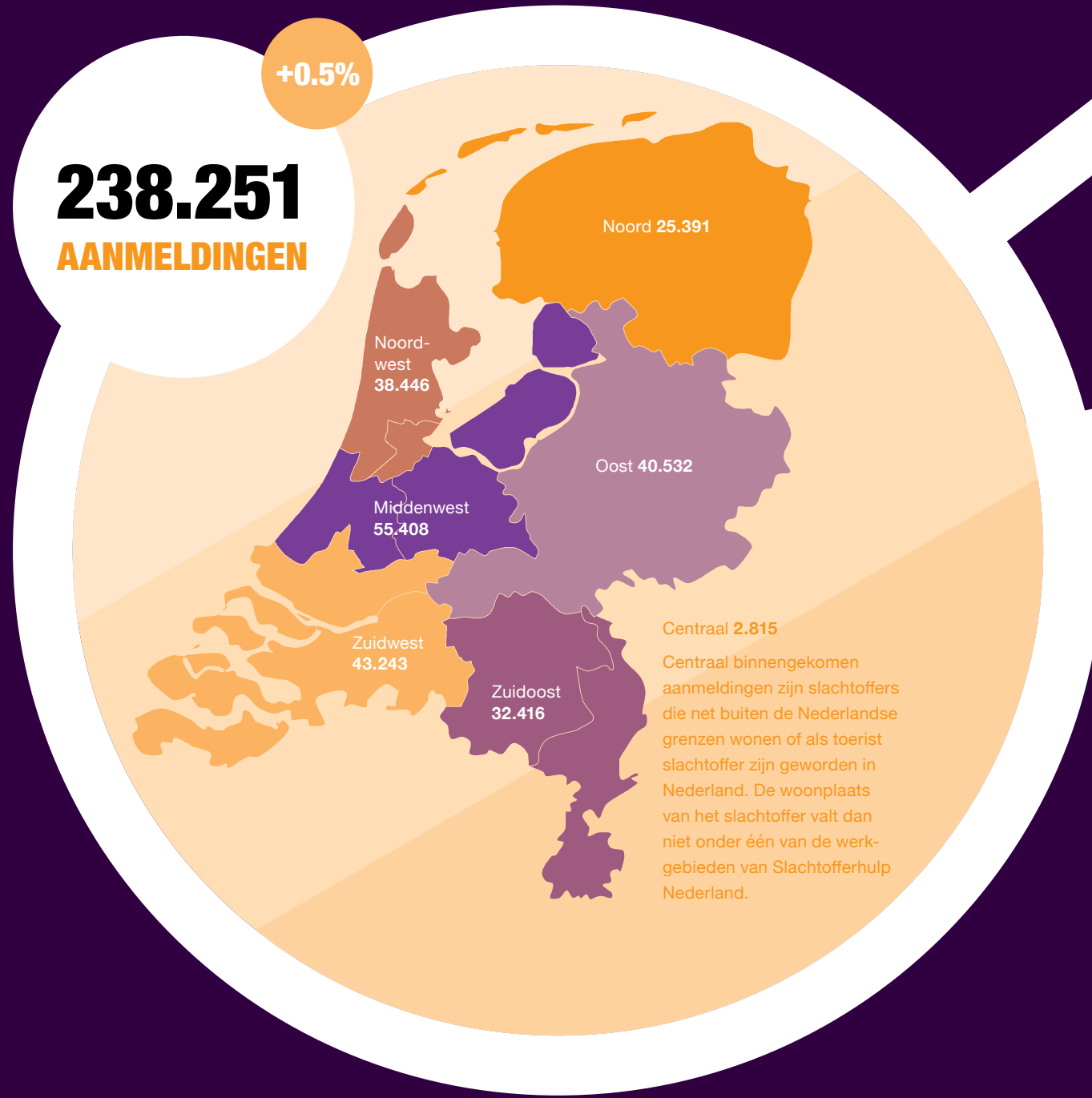
LENGTE × BREEDTE × HOOGTE = INHOUD



In 2016 ontving Slachtofferhulp Nederland de gegevens van **238.251** slachtoffers, nabestaanden, getuigen en betrokkenen van een misdrijf, verkeersongeval, calamiteit of vermissing. **92%** kwam bij ons binnen via politie/Openbaar Ministerie, **7%** op eigen initiatief en **1%** via een andere partij. Via onze 24 uursbereikbaarheidsdienst vroeg de politie ons om directe inzet bij **706** situaties.

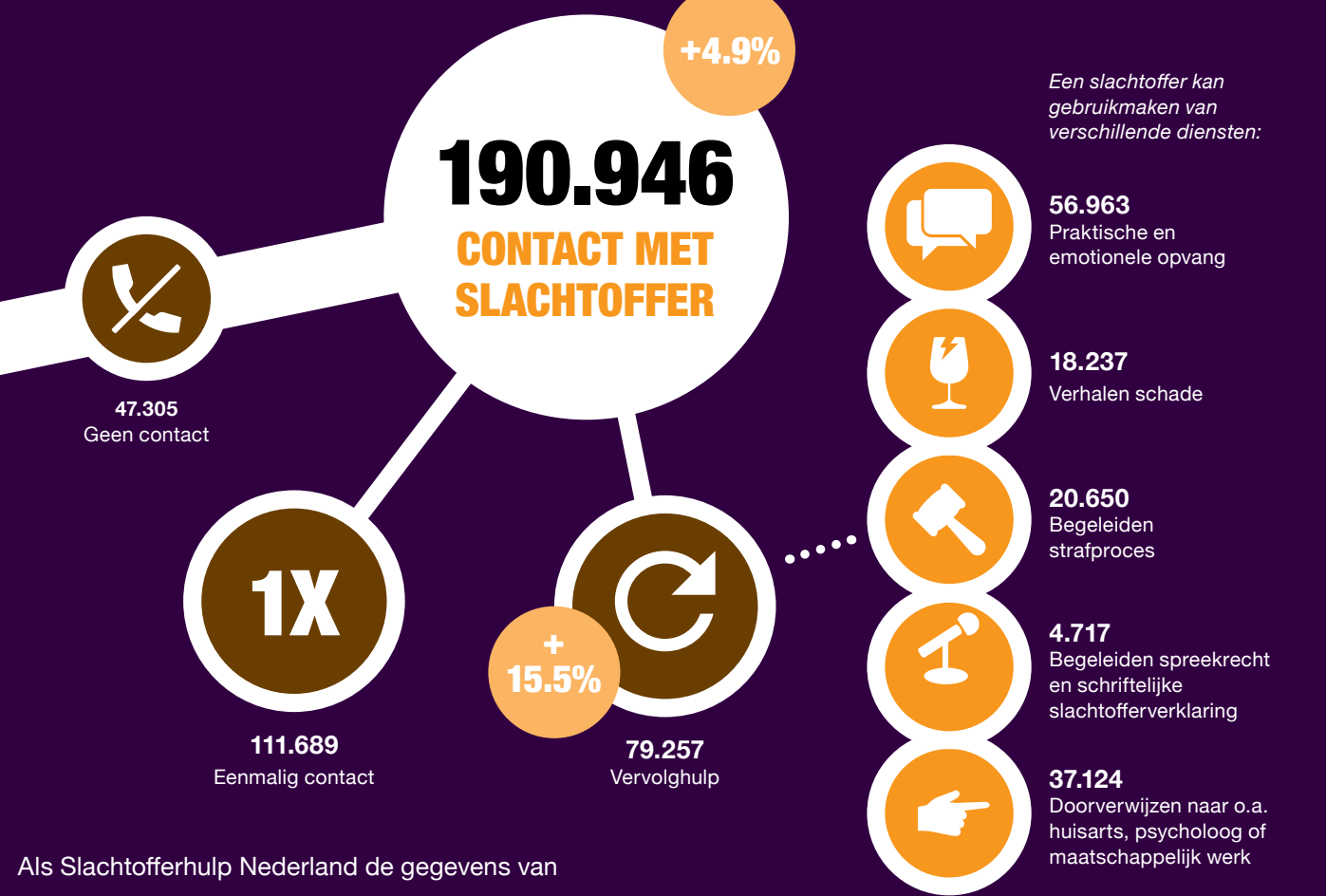
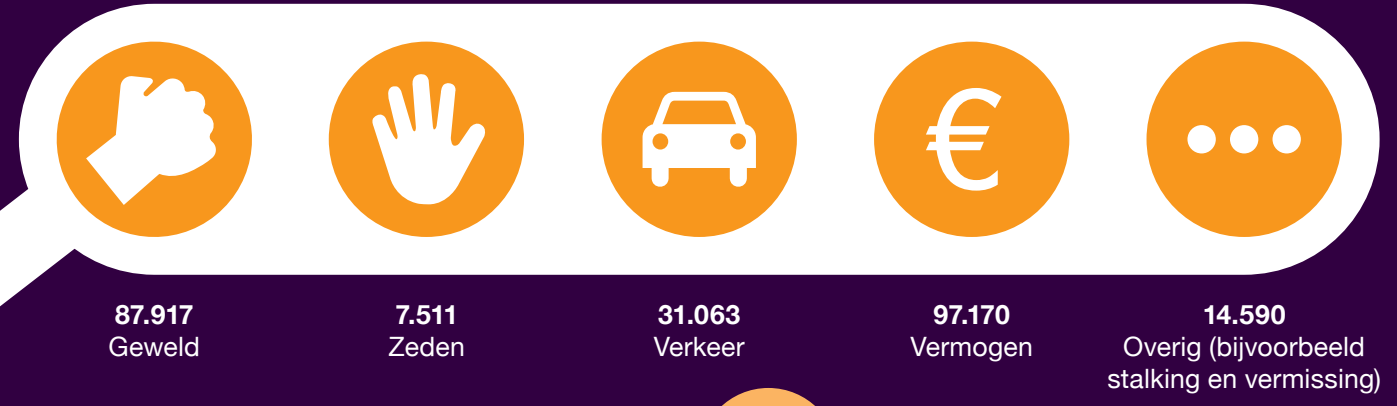
CASEMANAGEMENT

Dit jaar waren er 3.015 actieve casussen. Case-managers ondersteunen nabestaanden van levensdelicten en slachtoffers van ernstige gewelds- en zedenmisdrijven. De ondersteuning duurt vaak enkele jaren vanwege het complex aan gevolgen.



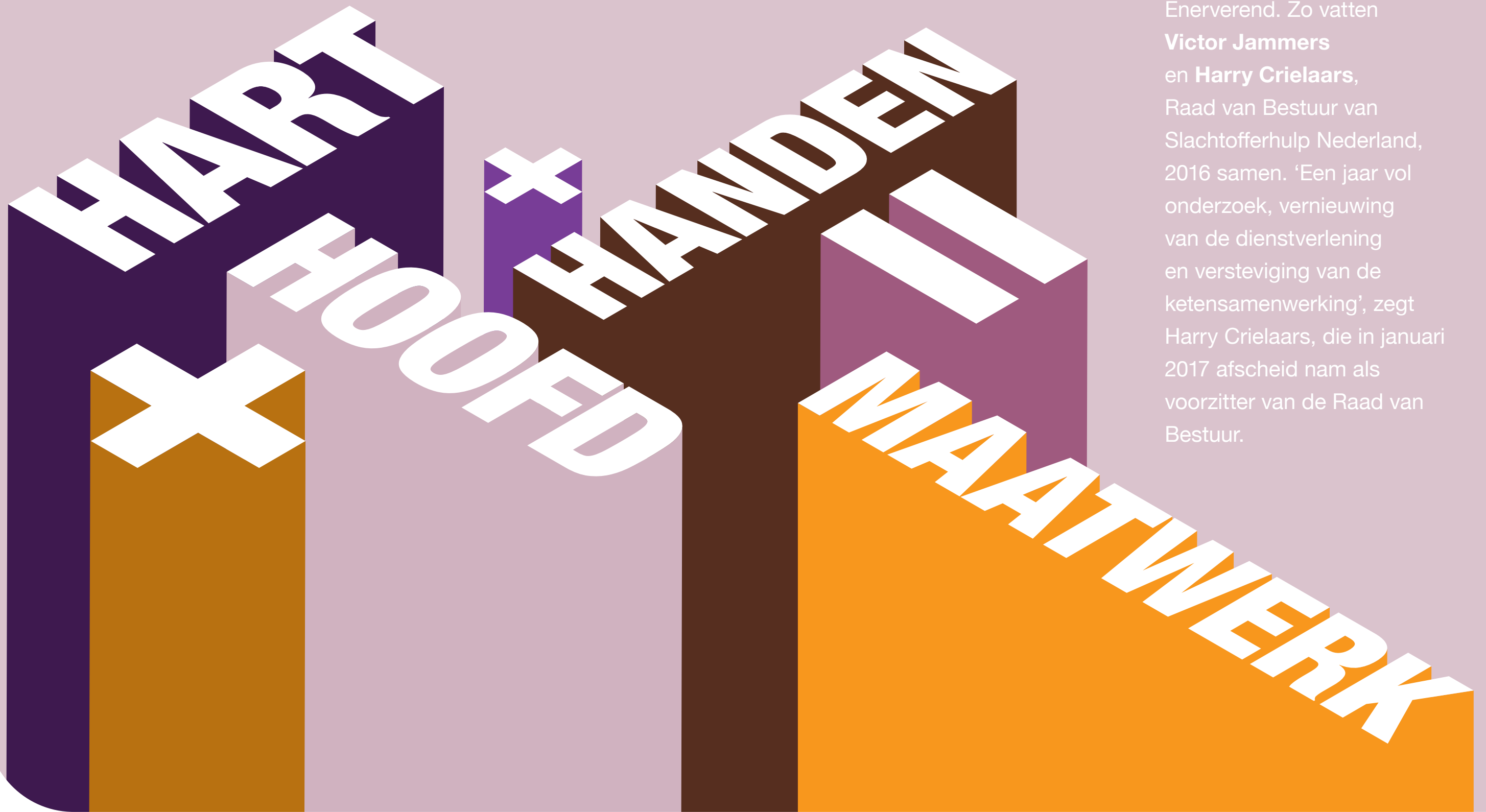
AANMELDING NAAR DELICTGROEP

% Stijging t.o.v. 2015



Als Slachtofferhulp Nederland de gegevens van een slachtoffer ontvangt, nemen onze medewerkers op verschillende momenten telefonisch contact op. Als na een aantal pogingen niet wordt opgenomen, of als het (juiste) telefoonnummer ontbreekt, ontvangt het slachtoffer ons hulpaanbod schriftelijk. **47.305** slachtoffers namen naar aanleiding van de brief geen contact op.

Het lukte Slachtofferhulp Nederland om met **190.946** slachtoffers in contact te komen. Van dit aantal hadden **111.689** slachtoffers (**58%**) voldoende aan eenmalig contact of advies en **79.257** slachtoffers (**42%**) behoefte aan vervolghulp. Kijk voor de cijfers over ZSM-dienstverlening op **p. 28**.



Enerverend. Zo vatten **Victor Jammers** en **Harry Crielaars**, Raad van Bestuur van Slachtofferhulp Nederland, 2016 samen. 'Een jaar vol onderzoek, vernieuwing van de dienstverlening en versteviging van de ketensamenwerking', zegt Harry Crielaars, die in januari 2017 afscheid nam als voorzitter van de Raad van Bestuur.

STARTOPSTELLING

Harry Crielaars: 'We streven altijd naar een optimale aansluiting van de dienstverlening bij de behoeftes, kenmerken en mogelijkheden van de cliënt. Met het uitwerken daarvan zijn we ook in 2016 verdergegaan. Daarbij was veel aandacht voor onderzoek. We willen niet langer alleen maar denken dat we het goed doen, maar ook checken of dat echt zo is. En bijsturen als het nodig blijkt. Het is de enige manier om maatwerk te leveren.'

Victor Jammers: 'Ons wetenschappelijke fundament is in 2016 verder verstevigd. We hebben al langer intensief contact met het Tilburgse onderzoekscentrum INTERVICT, maar in 2016 is die samenwerking nog verder verdiept. In de Academische Werkplaats die we samen hebben opgericht, krijgt het werk van Slachtofferhulp Nederland een steviger wetenschappelijke component. Verkregen kennis moet vertaald worden naar op de praktijk gerichte adviezen, interventies, protocollen en richtlijnen. Daarnaast heeft ook de psychosociale ondersteuning die wij bieden, een steviger fundament gekregen.'

PLUSPUNTEN

Crielaars: 'De uitvoering van de programma's die we in ons Meerjarenbeleidsplan 2013-2016 hadden geformuleerd, blijkt een jaar extra nodig te hebben. Bovendien bouwen we erop voort. Zo is het programma Slachtofferhulp 2.0 een direct gevolg van dat beleidsplan.'

Jammers: 'Dat driejarige programma draait om vernieuwing van methodieken, betere benadering van cliënten en versteviging van de samenwerking in de strafrechtketen. In 2016 is een team van nieuwe, veelal jonge, mensen hard aan het werk gegaan. Dat brengt een frisse blik en een nieuwe, zakelijke dynamiek met zich mee. Eind 2017 moet dit programma ertoe leiden dat Slachtofferhulp Nederland 30 procent meer slachtoffers ondersteunt en eind 2019 zelfs 50 procent meer. We merken nu al dat we meer men-



'DE SAMENWERKING MET KETENPARTNERS WAS AL GOED, MAAR IS IN 2016 NOG VERDER BESTENDIGD'

sen bereiken, wat ook logisch is. Ze kunnen chatten, sms'en, appen, mailen – allemaal toepassingen die goed passen bij deze tijd.'

SYNERGIE

Jammers: 'De samenwerking met ketenpartners was al goed, maar is in 2016 nog verder bestendigd. We merken dat bijvoorbeeld goed bij ZSM. In 2015 hebben we alles goed ingericht en in 2016 konden we optimaal werken. Ook het Slachtofferportaal,

waarmee we in 2016 een succesvolle pilot draaiden, is een voorbeeld van soepele ketensamenwerking. Dat we een vaste en gewaardeerde schakel in de strafrechtketen zijn, blijkt tevens uit onze deelname aan het Landelijk Ketenberaad.'

Crielaars: 'Ondanks die goede samenwerking willen we graag een stapje verdergaan en slachtofferbewustzijn nog meer uitbouwen met de ketenpartners. Van oudsher zijn veel van deze organisaties georiënteerd op verdachten en daders. Politie mensen noemen zich niet voor niets nog weleens boevenvangers. Maar er zitten twee kanten aan elk incident. Het is goed dat er wetten en regels zijn die garanderen dat slachtoffers gezien en gehoord worden, maar dat zou vanzelfsprekend moeten zijn voor iedereen die met slachtoffers te maken krijgt. Die cultuuromslag is nog niet overal gemaakt.'

MAATWERK

Jammers: 'Maatwerk is het alfa en omega in onze organisatie. Geen slachtoffer is hetzelfde. Het slachtoffer moet baat hebben bij onze ondersteuning – daar draait alles om wat we doen. Daarom verdiepen we ons in slachtoffers, bijvoorbeeld via het slachtofferpanel. Dat is de drijfveer achter alle onderzoeken die we doen. We willen meer slachtoffers nóg beter helpen.'

AFSCHEID

Crielaars: 'Afgelopen jaar was mijn laatste bij Slachtofferhulp Nederland. Ik zoek in 2017 een nieuwe uitdaging op. Het waren zes mooie jaren, met veel hoogtepunten. Ik begon in 2011, een zwaar jaar waarin de organisatie een groot financieel tekort had. Daarna zette zich een stijgende lijn in, dankzij krachtig bijsturen. ZSM, Slachtofferhulp 2.0 en de Academische Werkplaats zijn allemaal zaken waar ik heel trots op ben. De uitbreiding van het spreekrecht, die in 2016 rondkwam, zorgde voor een gouden randje.'

SUCCESFORMULE

Crielaars: 'Maar het meest trots ben ik op onze betaalde en onbetaalde medewerkers die in direct contact staan met slachtoffers en nabestaanden. Zij doen toch het belangrijkste werk van ons allemaal. Zij werken met hart en ziel om slachtoffers vooruit te helpen en te ondersteunen bij het hervinden van hun kracht. Onze focus op het leveren van maatwerk,

tot het aanpassen van de organisatiestructuur aan toe, is voor hen niet altijd even makkelijk geweest. Sommigen hebben het gevoel dat de nadruk is komen te liggen op de organisatie, maar dat is niet zo. We doen dit samen, als team. En daarbij moet je je natuurlijk aan spelregels houden, maar we weten allemaal dat het talent op het veld staat. Deze combinatie, tussen hoofd en hart en handen, zie je nergens anders. Ik ga dat missen.' ✕

'MAATWERK IS HET ALFA EN OMEGA IN ONZE ORGANISATIE. GEEN SLACHTOFFER IS HETZELFDE'

SLACHTOFFERHULP NEDERLAND 2.0**IN 3 STAPPEN
NAAR BETERE
DIENSTVERLENING**

Na het leggen van een stevig fundament in 2015 kwam het programma Slachtofferhulp Nederland 2.0 vorig jaar goed op gang. Door verschillende inspanningen – betere ketensamenwerking, meer inzicht in de behoeftes van slachtoffers en uitgebreidere contactmogelijkheden – komt het doel steeds dichterbij. Dat is: meer slachtoffers bereiken én beter ondersteunen op een manier die bij hen past. Programmanager **Carola Koper** en projectleider Communicatie **Evy Khouw** over de voortgang in 2016.

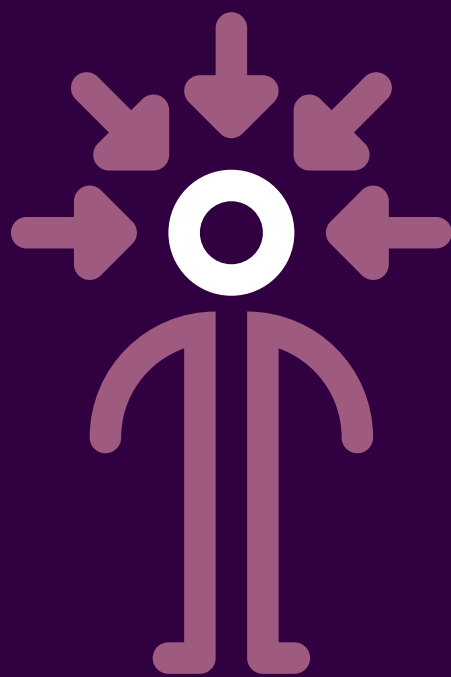
SLACHTOFFER CENTRAAL ZETTEN

Koper: 'Het klinkt misschien als een open deur: slachtoffers centraal zetten. Maar dat is een essentieel uitgangspunt in onze aanpak. We willen meer mensen helpen. Om dat te kunnen doen, moeten we weten wie die mensen zijn en wat ze nodig hebben. En hoeveel mensen we daar al van bereiken. En belangrijker nog: wie niet. Daarom voerden de programmamedewerkers in 2016 veel gesprekken met verschillende typen slachtoffers en deden ze veel onderzoek. Niet alleen onder slachtoffers met wie we al contact hadden, maar ook onder slachtoffers die Slachtofferhulp Nederland nog niet kenden. Dat deden we onder meer door willekeurige mensen aan te spreken – onder andere op de Hogeschool Rotterdam – en te vragen of ze ooit slachtoffer waren geweest.'

Khouw: 'Dat leverde geregeld verrassende inzichten op. Zo spraken we een student die dacht dat Slachtofferhulp Nederland alleen in actie kwam bij rampen. Een ander was een keer in elkaar geslagen, maar zag zichzelf niet als slachtoffer. Ook deelnemers van ons slachtofferpanel hebben we gevraagd mee te werken aan een betere typering van verschillende soorten slachtoffers.'

Koper: 'Met de inzichten die ons onderzoek opleverde, zijn uitgebreide persona's ontwikkeld van slachtoffers. Bij het ontwikkelen en uitbreiden van onze dienstverlening houden we deze profielen bij de hand, zodat we kunnen toetsen of onze plannen aansluiten bij de behoeftes van de slachtoffers.'

Khouw: 'Nu we beter weten wat die behoeftes zijn, kunnen we daar in onze communicatie ook beter op inspelen. Jongeren spreek je bijvoorbeeld het best aan met een concreet aanbod. Die denken al snel: *what's in it for me?* Als hun telefoon bijvoorbeeld stuk is na een misdrijf of ongeval, willen ze graag weten of en hoe ze de schade vergoed kunnen krijgen. Slachtoffers van geweld vinden het belangrijk te weten wat hun rechten zijn. Dat zijn inzichten waarmee we concreet aan de slag gaan.'



SAMENWERKING IN DE KETEN



Koper: 'Slachtoffers hebben niet alleen met ons te maken, maar ook met een deel van onze ketenpartners, zoals de politie, het Openbaar Ministerie en het Schadefonds Geweldsmisdrijven. Voorheen had dat nog weleens tot gevolg dat de informatie voor slachtoffers versnipperd was. Ze moesten zelf op zoek naar de juiste informatie. Of kregen dubbele of juist tegenstrijdige informatie.'

Khouw: 'We wilden een omgeving creëren waar slachtoffers te allen tijde kunnen zien wat er in hun zaak gebeurt en wie met hun dossier bezig is. Vandaar dat we samen met de ketenpartners een proef met het online Slachtofferportaal startten. Ook wel bekend als het Ketenportaal. Het portaal biedt vanuit één plek toegang tot informatie van verschillende instanties: politie, Openbaar Ministerie, Centraal Justitieel Incassobureau, Schadefonds Geweldsmisdrijven en Slachtofferhulp Nederland. Ruim 300 slachtoffers deden in 2016 mee aan een succesvolle proef. In de nabije toekomst wordt dit dé plek waar slachtoffers de status van hun zaak en andere relevante informatie kunnen bekijken.'

Khouw: 'We hebben de proef onder meer gebruikt om te kijken welke informatie-behoefte slachtoffers hebben en hoe gebruiksvriendelijk het portaal is. We vroegen nadrukkelijk naar de meerwaarde van het portaal, en wat we er nog aan konden verbeteren. Slachtoffers bleken het zeer te waarderen om overzicht te hebben van de informatie van ketenpartners.'

Koper: 'Nu de proef is afgerond, gaan we kijken hoe we met het Slachtofferportaal verdergaan. Dat hangt uiteraard ook af van de ervaringen die de ketenpartners hebben opgedaan. De feedback van de slachtoffers die deelgenomen hebben, is tot dusverre veelbelovend.'

DIT ONTWIKKELDE HET PROGRAMMATEAM SLACHTOFFERHULP NEDERLAND 2.0 IN 2016:

MAIL NA CONTACT

Nadat een slachtoffer contact heeft gehad met Slachtofferhulp Nederland, krijgt hij een mail waarin alles wat is besproken, op een rij staat. Ook wordt het vervolgtraject kort toegelicht. Na ontvangst van de mail vragen de medewerkers van Actieve Benadering aan het slachtoffer of de gemaakte informatie aansluit bij zijn informatiebehoefte en verwachtingen. Eventuele inzichten kunnen zo direct worden verwerkt.

ONLINE SCHADE VERHALEN

Slachtoffers die hun schade willen verhalen op de dader, vinden online uitgebreide informatie om het proces te doorlopen en krijgen daarbij ondersteuning van Slachtofferhulp Nederland. In 2017 gaat zij cliënten online helpen bij het voegen in het strafproces.

CHATTEN MET SLACHTOFFERS

Slachtoffers willen, naast mailen en bellen, ook via chat en sms contact hebben met de medewerkers van Slachtofferhulp Nederland. Daarom is in 2016 een test gestart met communicatie via deze kanalen. Er maken zoveel slachtoffers gebruik van deze mogelijkheden dat de bereikbaarheid op deze kanalen inmiddels tot in de avonduren is uitgebreid.

START ONLINE DIENSTVERLENING

De online dienstverlening staat hoog op de agenda van Slachtofferhulp Nederland.

Koper: 'Als een slachtoffer 's avonds een vraag heeft, zou hij niet hoeven wachten tot we 's ochtends weer open zijn. Hij moet die vraag direct kunnen stellen en hij mag daar ook snel een goed antwoord op verwachten. Met online dienstverlening wordt dat mogelijk.'

Dat betekent onder meer dat slachtoffers nu ook contact kunnen hebben via chat, mail en sms. In zogenaamde proeftuinen werd geëxperimenteerd met de nieuwe benadering van slachtoffers.

Khouw: 'Omdat we de ervaringen met die werkwijze zo snel mogelijk wilden laten terugkomen in de bestaande dienstverlening, hebben we het programmateam uitgebreid met medewerkers van de Actieve Benadering. In 2017 sluiten ook medewerkers van Algemene Dienstverlening en Juridische Dienstverlening aan. Zo kan iedereen meegroeien in dit proces.'

2016

336.771
bezoekers
website

5.898
volgers op
Twitter

3.233
likes op
Facebook

5.623
volgers op
LinkedIn





**‘HET GEVOEL DAT
JE IETS HEBT
BETEKEND VOOR
IEMAND, IS EEN
ENORME BELONING.
DAAR KUN JE GEEN
PRIJSKAARTJE
AAN HANGEN’**



Sinds vijf jaar zet vrijwilliger **Rob Bal** (67) zijn werk- en levenservaring in voor slachtoffers. ‘Als oud-rechercheur vond ik mezelf aardig door de wol geverfd toen ik bij Slachtofferhulp begon, maar ik kreeg allerlei nieuwe inzichten. Met name over het verwerkingsproces van slachtoffers. In mijn tijd bij de politie was het slachtoffer nog ondergeschikt. Dat is gelukkig veranderd. Slachtoffers staan nu nadrukkelijk centraal. Ik vind dat een heel goede ontwikkeling. In mijn vrijwilligerswerk bied ik vooral houvast aan mensen die even de draad kwijt zijn. Soms zijn slachtoffers compleet van de wereld. Daar schrikken ze dan zelf ook erg van, zo kennen ze zichzelf niet. Dan kan ik ze geruststellen. Het is heel normaal om abnormaal te reageren als je iets heel heftigs meemaakt.’



DE GROTE PLUS VAN DE INDIVIDUELE BEOORDELING

Met de invoering van de individuele beoordeling in de strafrechtketen zijn slachtoffers in de toekomst beter beschermd. De politie beoordeelt straks bij de intake hoe kwetsbaar een slachtoffer is en of beschermingsmaatregelen nodig zijn. Daardoor kan ook Slachtofferhulp gericht ondersteuning bieden. **Alex Sas**, beleidsadviseur bij Slachtofferhulp Nederland, legt uit waarom dat zo'n goede zaak is en vertelt over de pilot in 2016.'

WAT IS DE INDIVIDUELE BEOORDELING?

In 2012 kwam de 'Europese richtlijn met minimumnormen voor slachtoffers' tot stand. Deze richtlijn zorgt ervoor dat slachtoffers van strafbare feiten straks in alle EU-lidstaten passende informatie, ondersteuning en bescherming krijgen. De individuele beoordeling is een onderdeel van deze Europese richtlijn. Aan de hand van deze beoordeling bepaalt de politie hoe kwetsbaar het slachtoffer is en of er bepaalde beschermingsmaatregelen nodig zijn. Maatregelen kunnen zijn: gesprekken in een aangepaste ruimte, gesprekken door personen die daarvoor speciaal zijn opgeleid, geen nodeloze vragen over het privéleven van het slachtoffer tijdens de strafprocedure en behandeling van de strafzitting achter gesloten deuren. In Nederland is deze manier van beoordelen relatief nieuw. Daarom werken politie, het Openbaar Ministerie, het ministerie van Veiligheid en Justitie en Slachtofferhulp Nederland samen om de implementatie soepel te laten verlopen. Naar verwachting gaat de individuele beoordeling in 2018 van start.

IEDER SLACHTOFFER IS ANDERS

'Als een slachtoffer aangifte doet op het politiebureau zal de intake-medewerker in de toekomst beoordelen of er aanvullende bescherming nodig is voor het slachtoffer - bijvoorbeeld omdat er kans is op intimidatie of vergelding. Er wordt dus nauwkeuriger gekeken naar het soort misdrijf, de dader en het risico op vergelding of herhaling. Het misdrijf mag dan soms hetzelfde zijn - de slachtoffers zijn dat niet. Afhankelijk of een geweldsmisdrijf gepleegd is door iemand uit de directe omgeving of door een onbekende, kan het slachtoffer het risico op herhaling anders inschatten. Een kapotgetrapte autospiegel kan het werk zijn van baldadige tieners, maar ook van een wraakzuchtige ex. Vroeger werd er weinig onderscheid gemaakt en was een fietsendiefstal een fietsendiefstal. Bij de individuele beoordeling weegt ook de context mee. De politie in Arnhem en Maastricht heeft begin 2016 een pilot gedaan. Daar is erg positief op gereageerd, zowel door de politie als door slachtoffers.'

KETENINSTRUMENT

‘Slachtofferhulp Nederland en het Openbaar Ministerie krijgen de individuele beoordeling – als het slachtoffer daarmee instemt – ook te zien. Dus als een slachtoffer na de intake naar ons wordt doorverwezen, hebben we direct inzicht in die informatie en de eventuele kwetsbaarheden van het slachtoffer. Zo kunnen we veel gericht helpen. Daarnaast is het onze rol om de individuele beoordeling actueel te houden als we het slachtoffer begeleiden. Komt er tijdens onze gesprekken met het slachtoffer belangrijke informatie naar boven? Dan stimuleren we het slachtoffer om die te delen met de politie. Als de zaak uiteindelijk naar het Openbaar Ministerie gaat, kunnen wij adviseren over beschermingsmaatregelen, zoals een aparte wachtruimte in de rechtbank voor het slachtoffer. De individuele beoordeling funktioneert dus ook als instrument voor de hele strafrechtketen, waardoor politie, justitie en Slachtofferhulp

‘VROEGER WAS EEN FIETSENDIEFSTAL EEN FIETSENDIEFSTAL. MAAR BIJ DE INDIVIDUELE BEOORDELING WEEGT DE CONTEXT MEE’

Nederland in de dienstverlening aan het slachtoffer beter kunnen samenwerken en afstemmen.’

TRAINING

‘We zijn betrokken bij de implementatie en denken mee met politie, Openbaar Ministerie en het ministerie van Veiligheid en Justitie. Voordat de pilot in Arnhem en Maastricht startte, hebben we een voorlichtingsbijeenkomst georganiseerd voor de intake-medewerkers van de politie. Daarin hebben we uitgelegd wat Slachtofferhulp Nederland precies doet.’

CULTUUROMSLAG

‘Vooral bij de politie gaat een cultuuromslag plaatsvinden. Jaarlijks zijn er een miljoen aangiftes en de individuele beoordeling zal extra tijd en geld kosten. Het is de investering absoluut waard. De resultaten van de pilots in Arnhem en Maastricht waren erg positief. Medewerkers van de politie gaven aan dat ze nu heel anders tegen slachtoffers aankijken en zich veel bewuster zijn van de behoeften van een slachtoffer. En andersom voelen slachtoffers zich beter beschermd door de politie. De cultuuromslag zal trouwens niet alleen bij de politie plaatsvinden. Ook voor Slachtofferhulp Nederland is de bescherming van slachtoffers redelijk nieuw. Het gaat het slachtoffer zeker winst opleveren als we structureel meer aandacht schenken aan bescherming.’ ✕



‘DIT MAAKT DE POLITIE GELOOFWAARDIGER’

‘In de pilot Individuele Beoordeling zijn 149 casussen verzameld waarmee de politie, het Openbaar Ministerie en Slachtofferhulp Nederland het proces rondom de individuele beoordeling verder kunnen ontwikkelen. Ik heb de pilotperiode als een geweldige tijd ervaren omdat we echt iets voor het slachtoffer konden betekenen. Dat laatste is iets wat veel van mijn collega’s onderstrepen en wat ook blijkt uit het evaluatierapport. Slachtoffers gaven aan dat zij blij waren met de individuele beoordeling. Zij voelden zich serieuzer genomen en beter beschermd door de politie. We hebben meerdere keren van slachtoffers gehoord dat de individuele beoordeling hen een veiliger gevoel gaf. Dat is geweldig.

Uit het rapport blijkt ook dat de helft van de intake-medewerkers vindt dat de individuele beoordeling helpt om het werk beter te doen. Ze kunnen kwetsbaarheid concreter inschatten en sneller beschikbare maatregelen vinden om het slachtoffer te beschermen. Dat maakt de politie geloofwaardiger als beschermer van de maatschappij. Als prettig bijeffect kwam naar voren dat het werkplezier van medewerkers verbeterde.’

Henny Jansen, operationeel specialist bij Politie Rotterdam en als projectmanager betrokken bij de pilots in Arnhem en Maastricht

‘VRIJWILLIGERS ZIJN MENS EN EXPERT TEGELIJK’

PSO = WETEN-
SCHAPPELIJKE
THEORIE +
DAGELIJKSE
PRAKTIJK

Beter aansluiten op de behoeftes, situatie en mogelijkheden van het individuele slachtoffer. Met dat doel is in 2016 de methode Psychosociale Ondersteuning (PSO) tegen het licht gehouden. Beleidsmedewerkers **Anita de Lorijn** en **Franck Wagemakers** toetsten bestaand beleid aan de praktijk, en de praktijk aan actuele wetenschappelijke inzichten. ‘We deden vaak al de goede dingen – maar we hebben het nu ook theoretisch onderbouwd.’



WERKZAME FACTOREN

Wat zijn de *good practices* van onze organisatie? De Lorijn en Wagemakers gingen het hele land door voor een antwoord op die vraag. In 33 panelgesprekken ondervroegen ze 425 collega's. Wagemakers: 'Veruit de meeste *good practices* hadden betrekking op de basishouding van medewerkers. Respectvol zijn, zeggen wat je doet en doen wat je zegt. Dat sluit naadloos aan op onze drie kernwaarden: betrouwbaar, deskundig en daadkrachtig.'



THEORETISCHE ONDERBOUWING

De Lorijn: 'De *good practices* hebben we teruggevoerd op bestaande theoretische modellen. Vaak sloten die een-op-een op elkaar aan. Zo zeiden veel vrijwilligers dat ze slachtoffers als méns benaderen, niet vanuit hun beroep als docent of jurist. Die benadering vonden we heel duidelijk terug in de presentietheorie van Andries Baart over waarachtig contact. Wij hebben daaraan toegevoegd dat onze vrijwilligers het slachtoffer inderdaad als gelijkwaardig behandelen, en tegelijkertijd expert zijn op het gebied van slachtofferschap en de gevolgen van een ingrijpende gebeurtenis. Die combinatie is hun kracht. Ook ontwikkelden we theoretische handvatten en hulpmid-

delen, bijvoorbeeld om stress te herkennen.' Voor een wetenschappelijke toets van de theoretische modellen die gebruikt worden, klopten ze aan bij een promovenda die verbonden is aan Slachtofferhulp Nederland. Wagemakers: 'Zij heeft getoetst of onze modellen nog aansluiten op de actuele wetenschap. Dat bleek in alle gevallen zo te zijn. Je zou kunnen zeggen dat de meeste medewerkers tot nu toe bekwaam werkten, maar zich niet altijd bewust waren van de theoretische onderbouwing. Die hebben we nu toegevoegd.'



MAATWERK BINNEN HELDERE KADERS

Wagemakers: 'Het voornaamste resultaat van de herziening is herkenbaar beleid en een duidelijke en werkbare methode waarmee alle medewerkers de mate van stress, veerkracht en zelfredzaamheid op basis van heldere criteria inschatten. Deze methode is gebaseerd op de *good practices* uit de praktijk, aangevuld met theoretische, methodische handvatten en actuele wetenschappelijke inzichten.' De Lorijn: 'Met de vernieuwde PSO staat onze werkwijze duidelijker op papier dan voorheen. Het vormt één geheel, voorzien van heldere kaders.' Binnen die kaders is veel ruimte voor pro-

'HOE IEMAND REAGEERT OP EEN INGRIJPENDE GEBEURTENIS, VERSCHILT PER PERSOON'

fessionele autonomie, benadrukt Wagemakers. 'Een belangrijk kader bijvoorbeeld, is dat we slachtoffers altijd stimuleren om hun omgeving te betrekken bij het herstel. Hóé een medewerker dat stimuleert, bepaalt hij of zij zelf. We hebben hier uiteraard wel hulpmiddelen voor geschreven die men als naslagwerk kan benutten.'

DE AANLEIDING

De methode Psychosociale Ondersteuning vormt sinds 2011 de basis voor zowel emotionele als praktische en juridische dienstverlening. Na vijf jaar was het tijd om te herijken. Voornaamste doel: toetsen of de methode nog aansluit op de geldende wetenschappelijke inzichten én de praktijk. Daarnaast bleken er op bepaalde punten verschillende interpretaties van het beleid te bestaan.

DE TOEPASSING

Vermogensdelicten, zedendelicten, rampen, geweldsdelicten, verkeersongevallen, vermissing: de methode is toepasbaar op alle gebeurtenissen. PSO wordt in de hele organisatie ingezet, voor zowel emotionele als praktische en juridische dienstverlening na een ingrijpende gebeurtenis. Nieuw binnen PSO zijn de methodische handvatten: praktische hulpmiddelen die medewerkers desgewenst kunnen gebruiken. Bijvoorbeeld om de zelfredzaamheid van een slachtoffer in te schatten of stressreacties te herkennen.

Die ruimte voor maatwerk is essentieel voor vroegtijdige signalering en spoedig herstel, aldus Wagemakers. 'Hoe iemand reageert op een ingrijpende gebeurtenis, verschilt per persoon. Het hangt af van eerdere ervaringen, persoonlijkheid en levensomstandigheden. Onze medewerkers kijken naar de mens en passen hun ondersteuning daarop aan.' ✕

DE UITGANGSPUNTEN

De medewerker is zelf het belangrijkste instrument binnen de psychosociale ondersteuning. De dienstverlening richt zich op het reduceren van stress en op normaliseren, zodat een slachtoffer de draad van het leven weer op kan pakken. Dit doen medewerkers onder andere door te doseren – het kan niet in één keer – en door te monitoren. Hier zijn onze medewerkers in getraind. Uitgangspunt van de dienstverlening is maatwerk. De dienstverlening duurt zo kort als mogelijk en zo lang als nodig.

DE BORGING

Alle medewerkers hebben zich de vernieuwde PSO eigen gemaakt via e-learning. Medewerkers van Aanmelding, Algemene Dienstverlening en Juridische Dienstverlening volgden daarnaast in teamverband een verdiepende training met een acteur. De PSO is onderdeel van de werkbegeleiding van teamleiders met hun team, waarin medewerkers reflecteren op hun methodisch handelen. Daarnaast is de vernieuwde PSO onderdeel van de basistraining voor nieuwe medewerkers.

SLACHTOFFERHULP ACADEMIE

4 VRAGEN OVER E-LEARNING

Voortdurend leren is een vereiste voor goede slachtofferzorg. Slachtofferhulp Nederland heeft dan ook een eigen academie in huis. Medewerkers krijgen geregeld scholing om slachtoffers zo goed mogelijk bij te staan. Ook de academie zélf blijft in ontwikkeling. Trainster **Michele Smelik** over de ontwikkeling van e-learning in 2016.

Waarom koos de Slachtofferhulp Academie voor e-learning?

'Online leren is laagdrempelig en gemakkelijk. Je kunt het in je eigen tempo doen, op momenten die goed uitkomen. De vorm leent zich bovendien goed voor kennisoverdracht. Dynamische oefeningen, gevarieerde werkvormen, animaties, quizjes: het helpt enorm om de leerstof in beknopte tijd actief onder de aandacht te brengen. En vooral te laten beklijven. Ook voor onszelf als trainers biedt het voordelen, zoals de uitgebreide toetsingsmogelijkheden. Daarom besloten we te starten met e-learning, naast onze klassikale trainingen.'

In 2016 traptten jullie af met e-learning. Wat hebben jullie gedaan?

'Na twee pilottrainingen diende het eerste officiële project zich aan: een training over de hernieuwde methode Psychosociale Ondersteuning. De e-learningmodule maakten we voor alle medewerkers, aangevuld met een klassikale training voor medewerkers die direct contact hebben met slachtoffers. In vijf maanden volgden 1.500 medewerkers de e-learning. Een flinke klus, waarbij we nauw samenwerkten met Franck Wagemakers en Anita de Lorijn, verantwoordelijk voor het nieuwe PSO-beleid.'

Hoe gingen jullie van start?

'We hebben de belangrijkste pijlers van het PSO-beleid vertaald naar trainingsleerdoelen. Soms is het voldoende om ergens kennis van te nemen, zoals de theorie achter stressreacties. Daarvoor is e-learning erg geschikt. Maar soms is zelfreflectie nodig, bijvoorbeeld om te bepalen of een medewerker met een bepaalde keuze in de ondersteuning van een slachtoffer de visie van Slachtofferhulp Nederland hanteert. Dat past goed in klassikale oefeningen. Op basis van alle leerdoelen maakten we een didactisch plan.'

En hoe vertaalden jullie dat didactische plan in de e-learning?

'We hebben alles verpakt in een uitnodigende casus: we volgen een medewerker vanaf het eerste contact met een slachtoffer van beroeping tot de start van de strafzaak. Terwijl het verhaal zich ontvouwt, komen alle onderdelen van PSO aan bod. De visie op slachtoffer-schap, de juiste basishouding, reflecteren op eigen handelen, noem maar op. Bij elk antwoord kunnen medewerkers doorklikken naar beleidsstukken, theoretisch kader en praktische hulpmiddelen. En dat alles spelenderwijs verpakt, met cartoons en interactieve vragen. Dat het goed werkt, merken we uit de positieve feedback van medewerkers. Ze vinden de e-learning een prettige manier om zich kennis eigen te maken.'

Al ruim negen jaar werkt **Rita van Duijn** (67) als vrijwilliger bij Slachtofferhulp Nederland. 'Slachtoffers krijgen vanuit hun omgeving weleens te horen dat ze zich niet zo aan moeten stellen. Maar zelfs na een inbraak kun je helemaal van slag zijn. Je veilige haven is aangetast. Het geeft een goed gevoel om iemand sterker te zien worden, weer vertrouwen te zien krijgen. Ik heb zelf ook behoorlijk wat narigheid achter de rug. Ik weet wat er door mensen heen kan gaan. Naast de voortdurende scholing die ik via Slachtofferhulp Nederland krijg, geeft die ervaring een extra dimensie aan mijn werk. Ik treuzel ook nooit met het leggen van contact. Hoe vaak heb ik zelf niet van een hulpverlener te horen gekregen: kom over vijf weken maar terug. Daar zit je niet op te wachten. Ik bel direct, en ik ga dezelfde dag nog langs als daar behoefte aan is.'



'HET GEEFT EEN GOED GEVOEL OM IEMAND STERKER TE ZIEN WORDEN, WEER VERTROUWEN TE ZIEN KRIJGEN'

Terug naar de oude situatie wil niemand meer. De ZSM-werkwijze is naar tevredenheid van alle betrokken ketenpartners. Dat blijkt uit een tussenevaluatie in opdracht van het WODC, het onderzoeks- en kenniscentrum van het ministerie van Veiligheid en Justitie. Teamleider **Danyal Karabay** van Slachtofferhulp Nederland over de pluspunten en de verbeterpunten in de praktijk.

SOEPELE SAMEN- WERKING BIJ VEEL- VOORKOMEND MISDRIJF

ZSM

ZSM is een werkwijze binnen de strafrechtketen waarbij binnen zes uur, drie of zeven dagen na aanhouding van een verdachte besloten wordt wat het Openbaar Ministerie met de zaak gaat doen. Dit gebeurt in nauwe samenwerking met onder andere Slachtofferhulp Nederland. ZSM staat voor Zorgvuldig, Snel en Maatwerk. En is bedoeld voor de afhandeling van veelvoorkomende en eenvoudige misdrijven. Voor Slachtofferhulp Nederland staat de 'S' ook voor Slachtoffergericht. Slachtofferhulp Nederland behartigt binnen ZSM de rechten van het slachtoffer.

RESULTAAT 2016

Zaken in behandeling genomen:
108.337 (109.271 in 2015)

Actieve benadering:
70.539 (69.335 in 2015)

Ondersteuning bij schade-inventarisatie:
24.991 (26.858 in 2015)

Gebruikgemaakt van herstelrecht (pilot): betekenisvolle interventie
305 (269 in 2015)
mediation
635 (512 in 2015)

DE PLUSPUNTEN

MEER CONTACT

‘De ZSM-werkwijze zorgt voor betekenisvolle afdoeningen: er wordt recht gedaan aan de positie van slachtoffers, verdachten krijgen een passende reactie, en de buurt merkt hoe snel daders worden gecorrigeerd. In de jaren waarin we nu met ZSM werken, is er tussen de vijf ketenpartners die aanwezig zijn op de ZSM-locaties, een hechte samenwerking ontstaan. Voorheen deed iedereen zijn eigen werk op zijn eigen eilandje. Sinds we met elkaar in dezelfde ruimte aan dezelfde zaken werken, hebben we veel meer contact. Vooral tussen Slachtofferhulp en het Openbaar Ministerie was nog wel wat afstand te overbruggen. Dat is gelukt: we hebben elkaar beter leren kennen. Daardoor begrijpen we elkaar en durven we elkaar kritische vragen te stellen en feedback te geven.’

BETERE AFSTEMMING

‘Meer contact betekent betere afstemming. Dat komt de slachtofferzorg ten goede. Het slachtoffer krijgt nu bijvoorbeeld niet meer van elke ketenpartner een aparte brief, de communicatie regelen we gezamenlijk. Ook de zittingsdatum stemmen we met elkaar af. Bij een heftige zaak met veel letsel en schade kunnen we gezamenlijk besluiten om de zitting later in te plannen. Voorheen prikte het Openbaar Ministerie zelf een datum – slachtoffers hadden dan soms te weinig tijd om de schade te inventariseren.’

OOG VOOR DE JEUGD

‘Dankzij de aansluiting van de Raad voor de Kinderbescherming bij ZSM is er bij alle partners meer begrip voor specifieke kenmerken van jongeren ontstaan. De Raad kijkt met een andere bril naar zaken dan bijvoorbeeld het Openbaar Ministerie of de politie. De Raad kent de jonge verdachten vaak beter en beschikt over meer informatie. Er zijn bijvoorbeeld zaken waarin het Openbaar Ministerie een geldboete wil geven. De Raad kan dan een andere afdoening adviseren. Bijvoorbeeld omdat een geldboete de jongere in problemen brengt en daardoor de situatie alleen maar verergert. Zulke informatie is heel waardevol voor een betekenisvolle afdoening.’

DE VERBETERPUNTEN

AANSLUITING WERKPROCESSEN

‘De ZSM-werkwijze blijft in ontwikkeling. Bestaande werkprocessen zijn en worden waar nodig aangepast. Een slachtoffer dat al contact heeft gehad met ZSM, hoeft bijvoorbeeld niet meer benaderd te worden door de afdeling Aanmelding van Slachtofferhulp Nederland. Op dit moment zijn we bezig de verschillende IT-systemen goed op elkaar te laten aansluiten. Elke ketenpartner werkt met zijn eigen bronsystemen. Het traject start bij de politie; die inventariseert alle informatie. Ze geeft die informatie vervolgens door aan het Openbaar Ministerie en de andere ketenpartners. Dat gaat deels automatisch, maar ook nog steeds deels handmatig. Het komt erop neer dat iedereen dezelfde gegevens in zijn eigen systeem invoert. Dat kan natuurlijk veel efficiënter.’

AANSLUITING MET ADVOCATUUR

‘Het is belangrijk dat de advocatuur goed aansluit bij ZSM, zodat de bijstand voor verdachten is geborgd en we zaken sneller kunnen afronden. Die snelheid is beter voor het verwerkingsproces van het slachtoffer. Helaas zien we dat die goede aansluiting van de advocatuur op veel locaties traag tot stand komt. Landelijk geldende afspraken over de aansluiting op ZSM zijn er nog niet. Nu moeten we telkens nieuwe afspraken maken met verschillende advocaten – dat kost veel tijd.’

SNELHEID VS. KWALITEIT

‘Een zaak betekenisvol afdoen vraagt om duidelijkheid over de context van een zaak. Daar komt een hoop werk bij kijken: slachtoffers benaderen, verdachten verhoren, getuigen spreken en de omgeving inzichtelijk maken. Dat neemt tijd in beslag. Tegelijkertijd willen we de doorlooptijden bij ZSM kort houden, daar zit een uitdaging. Veel zaken hoeven ook niet veel tijd te kosten; vaak is een strafoplegging al een betekenisvolle afdoening. Maar sommige zaken vragen om meer verdieping en onderzoek, om een betekenisvolle afdoening mogelijk te maken.’

SLACHTOFFERHULP EN WETENSCHAP

‘WE WILLEN BLIJVEN INNOVEREN’



SONJA LEFERINK

Een wetenschappelijk fundament is onmisbaar voor de best mogelijke ondersteuning aan slachtoffers. Daarom verstevigde Slachtofferhulp Nederland het afgelopen jaar de samenwerking met de academische wereld. In 2016 ging de eerste **Academische Werkplaats** van start: een onderzoeksprogramma in samenwerking met het International Victimology Institute Tilburg.

De samenwerking met de wetenschap is niet nieuw. Slachtofferhulp Nederland trekt al jaren op met universiteiten, hogescholen en onderzoeksinstituten in uiteenlopende onderzoeksprojecten. Zo werkt ze regelmatig samen met het International Victimology Institute Tilburg (INTERVICT), doet ze met de Vrije Universiteit Amsterdam onderzoek naar slachtoffers van letsel en medische incidenten, en ontwerpt ze met de Universiteit Utrecht een kwaliteitsmeter voor haar dienstverlening. ‘Slachtofferhulp Nederland heeft in de loop der jaren veel data over slachtoffers verzameld die voor onderzoekers interessant zijn’, verklaart **Sonja Leferink**, onderzoeker en senior

beleidsmedewerker van Slachtofferhulp Nederland. ‘De samenwerking verliep echter vrij ad hoc. We wilden er meer structuur in brengen en ook zelf een onderzoekagenda opstellen.’

PRAKTIJKGERICHT ONDERZOEK

De Academische Werkplaats is het resultaat van de ambitie die Slachtofferhulp Nederland vastlegde in het programma ‘Versterken en beter benutten van kenniskapitaal’ van het Meerjarenbeleidsplan. De Academische Werkplaats biedt een structuur waarin praktijk, onderzoek en opleiding intensief samenkomen. Leferink: ‘Met de werkplaats borgen we onze samenwerking met de wetenschap. Tegelijkertijd

bouwen we aan een wetenschappelijk fundament onder onze werkwijze. Het gaat om de kruisbestuiving: wij genereren onderzoeksvragen voor de wetenschappelijke wereld en krijgen daarvoor waardevolle kennis terug. Met die kennis kunnen we onze dienstverlening blijvend innoveren. De onderzoeken binnen de Academische Werkplaats zijn dus niet enkel wetenschappelijke exercitie: de resultaten moeten toepasbaar zijn, bijvoorbeeld in adviezen, interventies, protocollen en richtlijnen.'

EERSTE THEMA: LOTGENOTENCONTACT

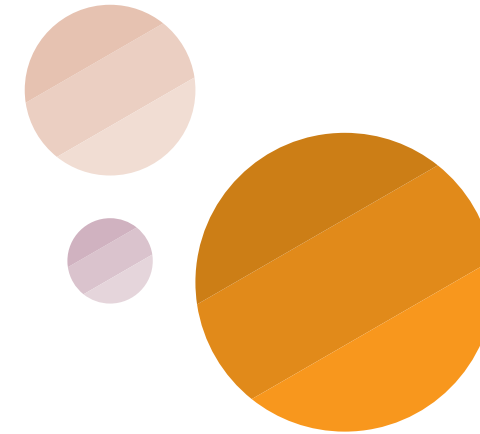
De eerste Academische Werkplaats ging 25 oktober 2016 van start en betreft een samenwerking met INTERVICT. In het programma, getiteld 'Slachtofferhulp 2020', doet een promovendus vier jaar onderzoek naar lotgenotencontact. Daaromheen houden nog eens vier masterstudenten zich bezig met dit (of een aanverwant) thema. Slachtofferhulp Nederland financiert de Academische Werkplaats, INTERVICT begeleidt de studenten, samen met Leferink.

**'WE
GENEREREN
ONDERZOEKS-
VRAGEN EN
KRIJGEN DAAR
KENNIS VOOR
TERUG'**

'Uit ervaring weten we dat slachtoffers baat hebben bij lotgenotencontact', vertelt Leferink over het onderzoeksthema. 'Maar wetenschappelijk is niet aangetoond dat het helpt. Voor welke groep slachtoffers werkt het bijvoorbeeld goed? En hoeveel lotgenotenbijeenkomsten zijn er gemiddeld nodig? De promovendus onderzoekt onder meer het effect van lotgenotengroepen op de verwerking. Als we weten wat wel en niet werkt, voor welk type slachtoffer en onder welke omstandigheden, kunnen we onze dienstverlening daarop inrichten. En dan kunnen we bijvoorbeeld onze lotgenotengroepen gericht aanbieden.'

FIJNMAZIG FUNDAMENT

Zo'n wetenschappelijk fundament onder de werkwijze van Slachtofferhulp Nederland is volgens Leferink noodzakelijk. 'Ervaring alleen is niet genoeg. Op basis daarvan denk ik bijvoorbeeld dat lotgenotencontact goed zou kunnen werken voor slachtoffers van datingfraude. Maar dat hoeft helemaal niet zo te zijn. Slachtoffers zijn mensen met kwetsbaarheden; we moeten zorgvuldig met hen omgaan. Hoe fijnmaziger we onderzoek doen, hoe beter we weten waaraan mensen behoefte hebben, en hoe beter wij onze hulpverlening op maat kunnen aanbieden.' Een evidence-based werkwijze kan bovendien andere landen ten goede komen, stelt Leferink. 'Nederland geldt internationaal als voorloper op het gebied van slachtofferhulp. Maar een *good practice* bij ons heeft in een ander land niet per se hetzelfde effect. Door te onderzoeken hoe factoren als omgeving en context elkaar beïnvloeden, kun je resultaten overdraagbaar maken.'



MEERWAARDE

'De ondersteuning van slachtoffers kent vele invalshoeken. Het bestaansrecht van deelname aan lotgenotengroepen heeft zijn meerwaarde inmiddels bewezen. Maar wat is het effect op slachtoffers als lotgenotengroepen een andere opzet of vorm krijgen? INTERVICT is verheugd dat we hiernaar onderzoek kunnen doen binnen het PhD-programma 'Slachtofferhulp 2020', mede met de support van Slachtofferhulp Nederland. We vinden het waardevol om bij te dragen aan nieuwe inzichten als resultaat van vier jaar onderzoek binnen de verschillende aspecten van lotgenotencontact.'

*Prof. dr. Antony Pemberton,
hoogleraar victimologie en
directeur van INTERVICT*

MULTIDISCIPLINAIRE KLANKBORDGROEP

Leferink is positief over de stappen die Slachtofferhulp Nederland afgelopen jaar heeft gezet in het vergroten en beter benutten van kennis. 'Onze ambities zijn geen papieren tijgers gebleven, maar daadwerkelijk in praktijk gebracht. Niet alleen is de eerste Academische Werkplaats een feit, we zijn ook gestart met een wetenschappelijke klankbordgroep. Daarin komen wetenschappers uit verschillende disciplines – waaronder psychologie, veiligheid en rechtsgeleerdheid – twee à drie keer per jaar samen om te praten over een bepaald thema, op uitnodiging van Slachtofferhulp Nederland. De bijeenkomsten dienen voor ons als kritische blik – ze houden ons scherp – en als bron van inspiratie. Ideeën uit de klankbordgroep gebruiken we bijvoorbeeld om de Academische Werkplaats verder in te vullen.'

SLACHTOFFERDATA ONDER DE LOEP

Naast de kwalitatieve onderzoeken naar lotgenotencontact wil Leferink komend jaar een kwantitatieve onderzoekslijn uitzetten binnen de Academische Werkplaats: 'We kunnen veel afleiden uit al onze slachtofferdata. Bijvoorbeeld welke factoren voorspellen of iemand onze hulp aanvaardt of niet. En welke rol leeftijd, geslacht of opleiding daarbij speelt. Door die gegevens in kaart te brengen en verbanden te leggen, leren we bij welke doelgroepen mogelijk nog behoeftes liggen.' Ook onderzoek naar de effecten van slachtofferhulp krijgt een plek in de Academische Werkplaats. Leferink: 'Slachtofferhulp moet bijdragen aan de verwerking van klachten. Maar wat verstaan we daar precies onder? Daarvan hebben we wel een globaal idee, maar er zijn geen duidelijke indicatoren. Het is interessant om die verder te onderzoeken.' ✕

RAAD
 X
 DAAD
 ONNISBAAR

**‘SOMMIGE MENSEN
 WILLEN ALLEEN
 IETS WETEN OP
 PRAKTISCH OF
 JURIDISCH GEBIED.
 ANDEREN BEGINNEN
 METEEN TE HUILEN
 EN WILLEN HUN
 VERHAAL KWIJT’**



Louisa Mantel (23) combineert haar studie Maatschappelijk Werk en Dienstverlening met vrijwilligerswerk op de afdeling Actieve Benadering van Slachtofferhulp Nederland. Ze verzorgt het eerste telefonische contact met slachtoffers. ‘Geen enkel gesprek is hetzelfde. Sommige mensen willen alleen iets weten op praktisch of juridisch gebied, bijvoorbeeld over de verzekering. Anderen beginnen meteen te huilen en willen hun hele verhaal kwijt. Natuurlijk zijn er verhalen die me kippenvol bezorgen. Vooral als het over kinderen gaat. Maar ik kan het goed achter me laten.

Ik haal veel energie uit het vrijwilligerswerk. De mensen die ik spreek, zijn vaak erg dankbaar. Als ik een tijdje geen mensen help, krijg ik het gevoel dat ik niet nodig ben.’

Op lokaal niveau werkte Slachtofferhulp Nederland afgelopen jaar aan de versteviging en uitbreiding van de samenwerking met zorg- en welzijnsorganisaties. Daar ziet zij volop kansen voor meer en beter maatwerk.

Gemeenten hebben de verplichting om de zorg voor hun burgers goed te regelen. In de praktijk wordt deze taak vaak uitgevoerd door lokale zorg- en welzijnsorganisaties. 'Specialistische kennis over slachtoffers en slachtofferhulp is daar echter niet vanzelfsprekend aanwezig', schetst **Eddy Coutinho**. Hij is binnen Slachtofferhulp Nederland coördinator 'gemeenten en lokale netwerken', bedoeld om de organisatie een vaste plek te geven in de lokale gemeentelijke netwerken. 'De kracht van lokale zorg- en welzijnsorganisaties ligt met name in het begeleiden en adviseren in een later stadium – niet zozeer in de eerste, acute fase. Slachtofferhulp Nederland vormt juist voor die eerste fase een belangrijke aanvulling op het aanbod van de lokale organisaties.' Met deze boodschap bezocht Slachtofferhulp Nederland het afgelopen jaar gemeenten – grote en kleine. De kern van het verhaal: slachtofferhulp als basisvoorziening binnen een gemeente betekent dat de juiste hulp voor slachtoffers en nabestaanden altijd dichtbij is.

SPECIALISTISCHE KENNIS

Coutinho: 'Wij hebben de specialistische kennis over hulp aan slachtoffers in huis, en kunnen daarmee organisaties en gemeenten ondersteunen. Dat biedt gemeenten veel voordelen. In de eerste plaats kunnen ze hun inwoners gegarandeerd goede slachtofferzorg bieden. Zowel op psychosociaal als praktisch en juridisch gebied. Die specialistische kennis delen we uiteraard graag, passend bij de wensen en behoeftes in de desbetreffende gemeente. Zo kunnen we er – samen met partners – voor zorgen dat slachtoffers niet buiten de boot vallen. Door slachtoffers direct na een gebeurtenis te benaderen en hen weer in hun kracht te zetten, willen we voorkomen dat ze onnodig in zwaardere zorgtrajecten belanden.'

SLACHTOFFERZORG BINNEN GEMEENTEN

DE JUISTE HULP ALTIJD DICHTBIJ

NAUWE SAMENWERKING

Verankerde samenwerking met de gemeentelijke zorgnetwerken is volgens Coutinho een uitdaging – maar wel één die veel voordelen biedt. ‘Slachtofferhulp heeft duurzame relaties met ketenpartners als het Openbaar Ministerie en politie. Op lokaal niveau zouden we dat netwerk graag verder uitbreiden met maatschappelijke organisaties.’ Voor die organisaties biedt een nauwe samenwerking met Slachtofferhulp ook veel voordelen. ‘We kennen de weg, weten wat nodig is en helpen waar nodig. Door onze ervaring kunnen we ook goed inschatten wanneer het tijd is voor een volgende stap of wanneer onze expertise niet meer toereikend is. Dan verwijzen we door naar een andere zorgverlener, zoals huisarts, geestelijke gezondheidszorg of een andere lokale partner in het sociale domein. Dat kan soms al in een vroeg stadium, omdat onze medewerkers dikwijls contact hebben met mensen die (nog) niet in beeld zijn bij sociale wijkteams. We kunnen snel en soepel doorverwijzen, mits het slachtoffer dat wil. Inclusief de nodige context, zodat een slachtoffer niet keer op keer zijn verhaal hoeft te doen.’

‘SLACHTOFFERHULP NEDERLAND HEEFT VOOR ELKE SITUATIE EEN DRAAIBOEK IN DE KAST LIGGEN’

SNELLE AANWEZIGHEID

Op lokaal niveau samenwerken met Slachtofferhulp Nederland betekent profiteren van kennis die de organisatie in het hele land opdoet. ‘Lokale organisaties hoeven het wiel niet opnieuw uit te vinden. Slachtofferhulp Nederland heeft voor elke situatie een draaiboek in de kast liggen.’ Die expertise, gecombineerd met medewerkers die de lokale situatie kennen, maakt dat Slachtofferhulp maatwerk kan bieden. Doordat medewerkers afkomstig zijn uit de directe omgeving, kunnen zij zeer snel ter plaatse zijn voor hulp en ondersteuning.

Coutinho: ‘Onze mensen zijn 24/7 inzetbaar. Dat kunnen we waarmaken, dankzij onze teamleiders piket en ons grote netwerk van betaalde en onbetaalde, goed opgeleide medewerkers. Alleen mensen die voldoen aan onze eisen, kunnen zich aansluiten bij de organisatie. Voordat zij op pad gaan, worden zij vakkundig opgeleid. Daarnaast is er begeleiding van een teamleider en zijn er constant bijscholings- en opleidingsmomenten. Dankzij het landelijk dekkende netwerk van beschikbare medewerkers is de juiste hulp voor slachtoffers, nabestaanden en andere betrokkenen altijd dichtbij.’ ✕

KORT BERICHT #1

MEER RECHT VAN SPREKEN

Met twee nieuwe wetwijzigingen zijn in 2016 belangrijke stappen gezet voor de rechten van slachtoffers en nabestaanden. Door de uitbreiding van het spreekrecht en een uitbreiding van de doelgroep van het Schadefonds Geweldsmisdrijven is hun positie nog steviger geworden. Dankzij de uitbreiding van het spreekrecht mogen slachtoffers en nabestaanden in de rechtszaal nu bijvoorbeeld óók aangeven welke straf ze toepasselijk vinden. Voorheen konden ze zich alleen uitlaten over de gevolgen die het misdrijf voor hen had. Meer spreekrecht vraagt uiteraard ook om een uitgebreide voorbereiding. Wat willen ze vertellen? En welke gevolgen kan dit hebben voor het strafproces? Daarbij kunnen de slachtoffers rekenen op ondersteuning van de juridische medewerkers van Slachtofferhulp Nederland. De uitbreiding van de doelgroep van het Schadefonds Geweldsmisdrijven geeft nabestaanden van slachtoffers van een dood door schuld-misdrijf voortaan ook recht op een uitkering van het Schadefonds. Eerder was een uitkering alleen mogelijk bij opzettelijk gepleegde geweldsmisdrijven. ✕



KORT BERICHT #2

SLACHTOFFERHULP NEDERLAND ONTVANGT VICTIM SUPPORT EUROPE

Hoe kunnen Europese slachtofferorganisaties beter met elkaar samenwerken na een terroristische aanslag? Het was een belangrijk gespreksonderwerp tijdens de jaarlijkse conferentie van Victim Support Europe. Deze werd in 2016 georganiseerd door Slachtofferhulp Nederland. Na de aanslagen in Parijs en Brussel bleek dat de samenwerking tussen Europese slachtofferorganisaties op verschillende punten beter kan. Victor Jammers, lid van de Raad van Bestuur: ‘Bij deze aanslagen waren ook Nederlandse slachtoffers betrokken. Direct na de aanslag kregen zij ter plaatse goede hulp aangeboden, maar ook in Nederland hebben zij recht op slachtofferhulp. De uitwisseling van gegevens van Nederlandse slachtoffers kan verbeterd worden. Als we per Europees land een organisatie aanwijzen die de contactgegevens van slachtoffers verzamelt en doorgeeft aan de slachtofferorganisatie in het land waar zij woonachtig zijn, zou dat al een stap vooruit zijn. Op die manier kunnen wij als slachtofferorganisaties in heel Europa de hulp bieden die slachtoffers nodig hebben – ook als ze weer terug in eigen land zijn.’ ✕



‘MET SLACHT-OFFERHULP NEDERLAND 2.0 WIL DE ORGANISATIE MEER SLACHTOFFERS BEREIKEN’

In de hiernavolgende financiële cijfers worden de balanspositie en de baten en lasten in beeld gebracht van Stichting Slachtofferhulp Nederland en Stichting Slachtoffer in Beeld. Vanwege de eenheid van bestuur en toezicht van deze organisaties worden de exploitatiecijfers en de balansen zowel enkelvoudig als in geconsolideerde vorm gepresenteerd.

In de financiële cijfers van Slachtofferhulp Nederland valt – ten opzichte van 2015 – de stijging op van de inkomsten vanuit de subsidie van het ministerie van Veiligheid en Justitie. Die stijging wordt veroorzaakt door het programma Slachtofferhulp 2.0, waarvoor een meerjarige subsidie beschikbaar is gesteld. Zoals ook elders in dit jaarverslag te lezen is, wil Slachtofferhulp Nederland door middel van dit programma meer (verschillende) slachtoffers bereiken en ondersteunen, met beter bij het slachtoffer aansluitende diensten. Vanwege het programma zijn ook de kosten in 2016 gestegen ten opzichte van 2015. Dat de gerealiseerde kosten en inkomsten over heel 2016 uiteindelijk lager zijn uitgevallen dan begroot, heeft te maken met een geplande uitloop van het programma, waardoor een deel van de kosten en opbrengsten naar 2017 en 2018 doorschuift.

Slachtofferhulp Nederland sluit 2016 af met een negatief saldo van de baten en lasten. Conform het jaarplan en de begroting van 2016 wordt het negatieve saldo gecompenseerd door een opname uit de bestemmingsreserves projecten.

Slachtoffer in Beeld heeft in 2016 meer casussen verwerkt dan oorspronkelijk geraamd. Ook de score van de dienstverlening was beter: er vonden meer gesprekken en groepsherstelbijeenkomsten plaats, alsmede begeleide briefwisselingen (zie ook www.slachtofferinbeeld.nl). Keerzijde van dit succes is dat er meer kosten zijn gemaakt dan begroot en er geen extra financiering beschikbaar was. Het SiB heeft 2016 daardoor afgesloten met een negatief resultaat.

De werkzaamheden van Slachtofferhulp Nederland werden verricht vanuit 80 locaties, verdeeld over 6 werkgebieden. Het aantal betaalde medewerkers bedroeg per eind 2016 434 fte. Het aantal vrijwillige medewerkers bij Slachtofferhulp Nederland per 31-12-2016 bedroeg 1.014 personen.

Slachtoffer in Beeld opereerde vanuit de locatie in Utrecht, en per ultimo 2016 bedroeg het aantal medewerkers 13,6 fte. Daarnaast werden de werkzaamheden uitgevoerd door een flexibele schil van ongeveer 35 medewerkers (in deeltijd). ✖

BALANS

(bedragen in euro's)	31-12-2016			31-12-2015		
	Slachtofferhulp Nederland	Slachtoffer in Beeld	Totaal geconsolideerd	Slachtofferhulp Nederland	Slachtoffer in Beeld	Totaal geconsolideerd
ACTIVA						
Vaste activa	1.394.868	0	1.394.868	1.233.435	0	1.233.435
Vlottende activa	1.850.931	72.810	1.923.741	2.252.363	104.676	2.357.039
Liquide middelen	13.053.028	256.626	13.309.654	12.239.615	653.743	12.893.358
TOTAAL ACTIVA	16.298.827	329.436	16.628.263	15.725.413	758.419	16.483.832
PASSIVA						
Eigen vermogen	5.163.369	212.121	5.375.490	5.292.907	258.001	5.550.908
Kortlopende schulden en overlopende passiva	11.135.458	117.315	11.252.773	10.239.269	500.418	10.739.687
Voorzieningen	0	0	0	193.237	0	193.237
TOTAAL PASSIVA	16.298.827	329.436	16.628.263	15.725.413	758.419	16.483.832

GECONSOLIDEERDE
CIJFERS

STAAT VAN BATEN EN LASTEN	2016	2016	2015
	JAARREKENING	BEGROTING	JAARREKENING
BATEN			
Subsidie ministerie van Veiligheid en Justitie	33.886.363	37.211.068	32.395.892
Ministerie van VWS	317.408	200.606	576.085
Gemeentesubsidies	3.741.988	3.119.579	3.648.598
Overige subsidie	77.517	78.000	99.740
Bijdrage Fonds Slachtofferhulp	486.726	719.076	761.878
Overige baten	426.392	220.455	534.381
TOTAAL BATEN	38.936.394	41.548.784	38.016.574
LASTEN			
Personele kosten	28.019.225	31.019.124	25.666.836
Organisatiekosten	9.964.143	9.615.795	10.210.692
Hulpverleningskosten	1.128.444	1.428.915	1.018.266
TOTAAL LASTEN	39.111.812	42.063.834	36.895.794

SLACHTOFFERHULP NEDERLAND ENKELVOUDIG

	2016	2016	2015
	JAARREKENING	BEGROTING	JAARREKENING
STAAT VAN BATEN EN LASTEN			
BATEN			
Subsidie ministerie van Veiligheid en Justitie	32.514.197	35.874.379	30.843.656
Ministerie van VWS	317.408	200.606	576.085
Gemeentesubsidies	3.741.988	3.119.579	3.648.598
Overige subsidie	77.517	78.000	99.740
Bijdrage Fonds Slachtofferhulp	486.726	719.076	761.878
Overige baten	239.567	88.455	337.795
TOTAAL BATEN	37.377.403	40.080.095	36.267.752
LASTEN			
Personele kosten	27.061.426	30.172.475	24.753.911
Organisatiekosten	9.317.071	8.993.755	9.548.915
Hulpverleningskosten	1.128.444	1.428.915	1.018.266
TOTAAL LASTEN	37.506.941	40.595.145	35.321.092

SLACHTOFFER IN BEELD ENKELVOUDIG

	2016	2016	2015
	JAARREKENING	BEGROTING	JAARREKENING
STAAT VAN BATEN EN LASTEN			
BATEN			
Subsidie ministerie van Veiligheid en Justitie	1.372.166	1.336.689	1.552.236
Overige baten	186.825	132.000	196.586
TOTAAL BATEN	1.558.991	1.468.689	1.748.822
LASTEN			
Personele kosten	957.799	846.649	912.925
Organisatiekosten	647.072	622.040	661.777
TOTAAL LASTEN	1.604.871	1.468.689	1.574.702



SLACHTOFFERHULP NEDERLAND

Landelijk kantoor
Pallas Athenedreef 27
3561 PE Utrecht
Kantoor 088 746 07 46
Hulp 0900 0101 (gebruikelijke belkosten)
www.slachtofferhulp.nl



@Slachtofferhulp



Slachtofferhulp



Slachtofferhulp

RAAD VAN BESTUUR 2016

Harry Crielaars, voorzitter
Victor Jammers

RAAD VAN TOEZICHT 2016

Mevrouw mr. J.M. Penn-te Strake, voorzitter
Mevrouw drs. I. van Bennekom-Stompedissel
Mevrouw Th.M. Boeijen
De heer ir. G.J. van Eck
De heer prof. dr. P.M.G. Emmelkamp
Mevrouw prof. dr. mr. R.M. Letschert
De heer prof. mr. A.J. Akkermans, lid tot september 2016

COLOFON

Concept en teksten Schrijf-Schrijf, bureau voor contentcreatie
Eindredactie en coördinatie Lieke van Loon, Slachtofferhulp Nederland
Grafisch ontwerp Autobahn
Fotografie Martijn Gijsbertsen, Roland J. Reinders,
Marleen Kuipers, Marnix Schmidt, iStock
Druk Altijd Drukwerk