

Whitepaper

De weg van innovatie

Wat leverde innovatie
Slachtofferhulp Nederland op

Een woord vooraf

Zes jaar geleden is Slachtofferhulp Nederland gestart met innovatieprogramma's. Daaraan komt nu een eind, maar het is tegelijkertijd ook de start van de nieuwe afdeling Innovatie. Zo wordt de vernieuwingskracht geborgd, waardoor we blijven innoveren. Programmadirecteur Anatal Perlin en bestuursvoorzitter Rosa Jansen blikken samen terug op een historische periode bij Slachtofferhulp Nederland.

Waarom zijn jullie met een innovatieprogramma gestart?

Anatal: "We hadden in 2016 de ambitie om in één keer een grote stap te zetten. Dat is een heel belangrijk startpunt geweest. En die ambitie is er nog steeds alleen nu gaat de organisatie het zelf doen."

Rosa: "Jaarlijks zijn er in Nederland zo'n twee miljoen slachtoffers te betreuen, en of het nu gaat om seksueel geweld of een verkeersongeval, lang niet alle slachtoffers kunnen we bereiken en helpen. En dat is wel onze ambitie. Mede daarom zijn we het programma gestart."

Even terug naar 2016, toen Slachtofferhulp begon met innovatie. Eerst met het programma Reiken en Raken SHN 2.0, waarmee de online dienstverlening is ontwikkeld. In 2019 is het innovatieprogramma Mens als Maat gestart. Dit programma heeft vooral nieuwe dienstverlening opgeleverd voor de omgeving van het slachtoffer - familie, vrienden en professionals - zodat zij hun naaste of cliënt beter kunnen helpen.

Rosa: "En resultaten mogen er zijn. Met 55.000 diensten aan de omgeving zien we dankzij het innovatieprogramma een mooie groei, die we zeker nog willen doorzetten. We onderzoeken nu ook de mogelijkheden voor hybride dienstverlening: fysieke ontmoetingen die na verloop van tijd online worden voortgezet of andersom."

Dat Slachtofferhulp Nederland slachtoffers bijstaat, mag bekend zijn. Maar de dienstverlening is dus inmiddels uitgebreid: Slachtofferhulp biedt - naast directe hulp aan slachtoffers - ook ondersteuning aan mensen uit hun sociale en professionele omgeving die willen helpen.

Mag je dat een kleine revolutie noemen?

Anatal: "Het is ontstaan uit de behoefte slachtoffers beter te bereiken. Soms lukt dat beter door je ook te richten op de omgeving, want niet iedereen weet ons te vinden of doet geen aangifte waardoor ze niet automatisch bij ons op het netvlies komen. Ook geven slachtoffers zelf aan graag ondersteund te worden door hun eigen omgeving. En vrienden en familieleden willen er heel graag voor

iemand zijn, maar weten niet altijd hoe. Want het is vaak echt wel even zoeken: welke instanties zijn er voor de verschillende situaties, wat maakt iemand door, hoe ziet een herstelproces eruit, op welke manier kun je het beste een gesprek aangaan, wat kan je verwachten van het strafproces. Waarbij velen zich vooral afvragen: doe ik het wel goed? "

Het aantal diensten dat Slachtofferhulp per jaar biedt is de afgelopen tijd flink gegroeid. Wat is daarvoor de verklaring?

Anatal: "Eerst was er gewoon de fysieke dienstverlening. Van mens tot mens. Dankzij de programma's is de online dienstverlening erbij gekomen. Een goed voorbeeld is het lotgenotencontact. Slachtofferhulp begeleidde al heel lang lotgenotengroepen. We zijn gaan kijken naar welke kanalen je kunt inzetten om slachtoffers beter te bereiken. Zo hebben we het aanbod van lotgenotencontact verder uitgebreid en bieden we nu vier vormen aan van live groepen tot een volledig digitale variant en twee hybride varianten. Daarnaast zijn we gaan kijken of alle diensten die we die we via medewerkers leveren, ook in een online-vorm konden ontwikkelen. Dus wat bieden we offline aan en hoe kunnen we online varianten maken, die gestoeld zijn op de kern van de dienst en de kansen die dat kanaal biedt ten volle uitnut. .

Rosa: "En het systeem waarbij we al onze clientcontacten registeren (cris) is ook meegenomen. Daar is ook de CSL, Centrale Service Lijn, uit voort gekomen. Dat is het telefoonnummer of de chat waarmee slachtoffers ons kunnen bereiken."

Jullie hebben ook veel onderzoek gedaan, waarom?

Anatal: "Elke dienst die erbij kwam, moest waarde toevoegen. We hebben de ervaringen van slachtoffers, medewerkers en helpers goed kunnen gebruiken en hebben onze inzichten op allerlei manieren bij de doelgroep opgehaald. Ook zijn er vele interviews en onderzoeken met verschillende groepen professionals gedaan. De diensten die je op het platform Voor de

Helpers vindt, zijn soms heel praktisch en basaal, zoals checklists per delict, manieren om passend te reageren, tips voor helpers om hun eigen grenzen aan te geven en filmpjes met ervaringsverhalen. Maar we bieden ook meer uitgewerkte hulpstructuren aan, zoals een online cursus voor helpers of een doorverwijstool. Voor professionals hebben we dan weer andere diensten, toegespitst op hun relatie met het slachtoffer. Dan moet je bijvoorbeeld denken aan hulp aan bewindsvoerders bij het invullen van bepaalde justitiële formulieren of een stappenplan voor suicide op school of meer casusoverstijgende diensten zoals een quickscan op grensoverschrijdend gedrag binnen jouw organisatie.”

Rosa: “Vanuit onze eigen praktijk weten we veel van slachtoffers. Via het programma is er ook heel veel onderzoek gedaan, dat zie je duidelijk terug. We zijn niet over een nacht ijs gegaan. We hebben het programma stap voor stap opgebouwd.”

Anatal: We hadden de kennis van de organisatie ook keihard nodig. We hebben continu medewerkers geïnterviewd. Wat werkt wel, wat werkt niet? Dus alle inhoudelijke kennis over hoe psychosociale dienstverlening en juridische dienstverlening werkt, is uit de organisatie gekomen.

Is de fysieke vorm van dienstverlening niet per definitie beter dan de online dienstverlening? Hoe kijk jij daartegen aan?

Anatal: “Nee, de een is niet beter dan de ander. Waar je naar moet kijken is, waar heeft de cliënt behoefte aan? Als een cliënt bijvoorbeeld anoniem voor het eerst z'n verhaal wil doen dan is voor sommigen de drempel veel lager om dat via de lotgenotencommunity te doen. En andere mensen vinden het juist fijn om dat via een persoonlijk gesprek met een medewerker te doen. Dus volgens mij moeten wij niet per se kijken naar dat wat beter is, maar wat de cliënt het liefste wil, maar wel goed blijven kijken naar wanneer de dienstverlening waarde toevoegt.”

Rosa: “Het programma heeft ons juist geholpen cliënten centraal te zetten. Dat deden we natuurlijk al vanuit de kern van Slachtofferhulp, het nabuurschap. Maar door het programma hebben we cliënten nog nadrukkelijker centraal kunnen stellen. Dat is geen modewoord meer bij ons.”

Naast onze online diensten voor slachtoffers, helpers en professionals hebben we ook het 'oude vertrouwde' aanbod: persoonlijk contact – telefonisch of live – dat blijft?

Anatal: “Daar vind ik de community een heel goed voorbeeld voor. Voorheen hadden we al lotgenotencontact in de vorm van fysieke groepsbijeenkomsten. Heel

wezenlijk voor de erkenning en herkenning voor cliënten. En toen hebben we gekeken wat is de kern van wat daar gebeurt en waarom is dat waardevol in het herstelproces van slachtoffers. Zo weten we dat jezelf veilig voelen heel belangrijk was. Dus hebben we op de community ook een aantal besloten groepen, bijvoorbeeld voor slachtoffers van seksueel misbruik.

Wat moet nog verbeterd worden?

Anatal: We hebben de diensten nog zo ontwikkeld, ervan uitgaande dat als een cliënt online komt, dat hij online blijft, of dat een cliënt offline komt, dat ie offline blijft. Terwijl we eigenlijk zien dat diensten tegenwoordig juist een hybride vorm aannemen. Die bruggetjes heen en weer, die hebben we nog niet goed genoeg gelegd. Dus dat je nadat je een gesprek had met een medewerker, daarna online kijkt naar gespreksverslag. Of dat je online een afspraak in kan plannen voor een offline gesprek. Dat is wat er nu moet gebeuren.

Waar liggen nog mooie kansen voor Slachtofferhulp?

Anatal: “In de toekomst kunnen we onze dienstverlening voor jongeren gaan verbeteren, zowel direct aan jonge slachtoffers als aan hun omgeving. Daar zijn we vroegtijdig mee gestopt omdat we ontdekten dat we niet alles konden doorontwikkelen. Daar liggen zeker veel kansen om meer slachtoffers te gaan helpen.”

Rosa: “Ik zie voor ons nog nadrukkelijker een taak in de crisisorganisatie. Natuurlijk zijn we bij calamiteiten 24/7 bereikbaar, maar we zouden onze rol verder kunnen uitbreiden. Denk aan de opvang van vluchtelingen. Ik zie talloze mogelijkheden. Daar kunnen we heel goed de mouwen voor opstropen. En het online platform MijnSlachtofferzaak, waarin naast informatie van Slachtofferhulp ook informatie staat van het Openbaar Ministerie en de politie, is al ontwikkeld natuurlijk. Maar daar moeten we verder aan bouwen, want dat gaat in de toekomst een belangrijke rol krijgen.”

Anatal: “Wat ik nog graag wil toevoegen is er ook een aantal randvoorwaarden cruciaal zijn gebleken voor het succes. We zijn heel dankbaar voor de structurele financiële bijdrage van het ministerie van Justitie en Veiligheid. Zij hebben ons de vrijheid gegeven te vernieuwen en te innoveren. Het bestuur en de directie hebben de randvoorwaarden gecreëerd om dit te kunnen doen. En zonder alle medewerkers die het programma hebben gevoed met informatie was het ook niet gelukt. Zij hebben ook een heel belangrijke rol gespeeld.”

Rosa: “Het bestuur was wel vroegtijdig aan boord. We hebben het programma nadrukkelijk omarmd. We wisten dat dit nodig was voor onze toekomst.”

Zijn jullie trots?

Rosa: “We hebben het programma nodig gehad om ook anders naar onze dienstverlening te kijken. Het klinkt gek, maar nu zien we ineens dat onze dienstverlening vergelijkbaar is met Coolblue. Als we dat acht jaar geleden hadden gezegd, dan verklaarde iedereen ons voor gek. We hebben op goede momenten doorgepakt.”

Anatal: “Het was een historisch moment om het eerste programma te starten. Maar dit is ook een historisch moment omdat je het nu gaat integreren in de staande organisatie. We hebben lef gehad om dit te doen. Maar we hebben het ook heel gedegen aangepakt. Die combinatie is heel bijzonder.”

In deze whitepaper geven we inzicht in de reis die we sinds begin 2019 aflegde met het innovatieprogramma Mens als Maat en wat het ons opgeleverd heeft. We verwachten dat onze ervaringen ook voor andere stakeholders en partners interessant zijn.

Veel leesplezier!

Anatal Perlin

Programmadirecteur
Mens als Maat



Rosa Jansen

Bestuurder
Slachtofferhulp Nederland



In deze whitepaper leest u...

... de innovatiemethodiek die we gebruikte, bestond uit agile, korte ontwikkeloeps. Zo haalde we clientinzichten op door het doen van interviews, experimenten en co-creatiesessies. En zette we die om naar proposities op MVP-niveau.

Pagina 8

... er zijn geen segmenten in doelgroep aan te brengen op delict of soort relatie ten opzichte van het slachtoffer. Alleen de groep ouders met kinderen is daarop een uitzondering.

Pagina 13

... slachtoffers lezen herkenbare verhalen waardoor ze zich minder alleen in hun proces voelen. Deze steun is in de online lotgenoten community digitaal en anoniem maar wordt toch als erg waardevol beschouwd.

Pagina 31

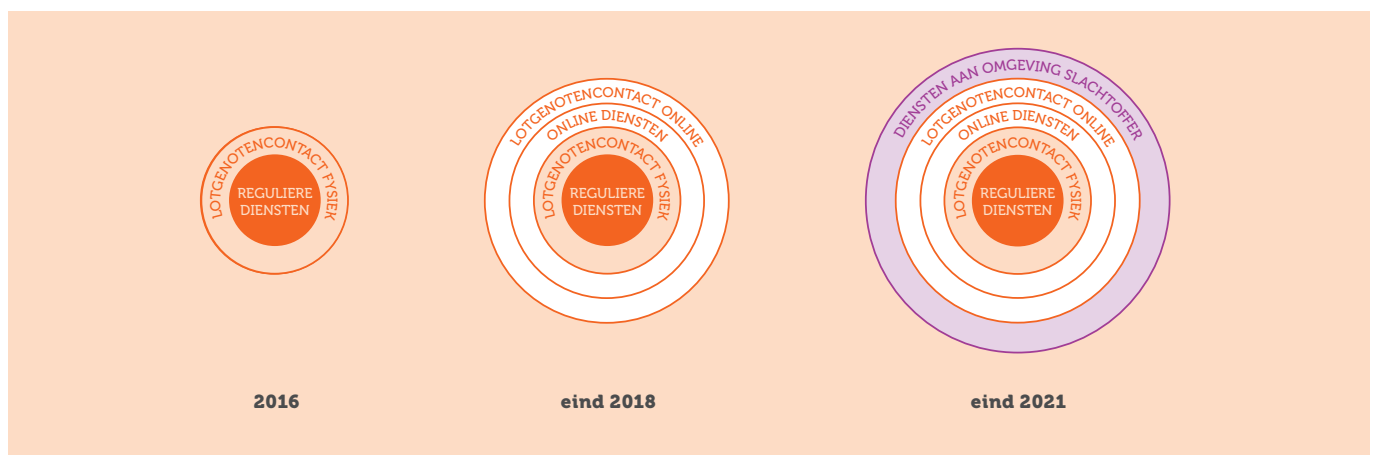
... we zijn heel veel naar buiten gegaan. In gesprek met de doelgroep. We hebben daar allerlei vormen voor gebruikt.

Pagina 36

Ons vertrekpunt

Wat was er al en waar is op ingezet

Sinds 2016 heeft Slachtofferhulp Nederland ingezet op innovatie en heeft zij gewerkt aan het versterken van de organisatie en het verbeteren van de dienstverlening. We werken nu efficiënter, beter samen en met meer focus op onze hulp aan slachtoffers. Maar de wereld verandert continu. Wetgeving verandert. Slachtoffers krijgen steeds meer rechten, ontwikkelen andere behoeften door bijvoorbeeld steeds meer gebruik van verschillende online middelen. Online dienstverlening geeft daarom steeds meer mogelijkheden. En ook onze ketenpartners staan niet stil. Om al deze redenen is innovatie een belangrijk pijler onder het beleid van Slachtofferhulp Nederland.



Innovatiestrategie Slachtofferhulp Nederland

De afgelopen jaren is deze drive voor innovatie mede flink aangezwengeld door de innovatieprogramma's, die apart werden gefinancierd vanuit ministerie van J&V. Binnen de programma's wordt in kleine innovatieteams gewerkt, met een agile scrummethode. Het eerste programma 'Reiken en Raken' (2016-2019) is opgevolgd door het programma 'Mens als Maat' (2019-2022). In beide programma's is een portfolio aan nieuwe dienstverlening ontwikkeld en getest en vervolgens geïmplementeerd in de organisatie.

Programma Reiken en Raken

Het eerste programma *Reiken & Raken SHN2.0* (2016-2019) heeft veel vernieuwing opgeleverd:

Nieuwe diensten

- het CAI (Contact, Advies & Informatiedienst), geïntegreerde tooling voor het clientcontact
- het Online Platform, een totaal pakket aan online diensten voor slachtoffers
- het Online Community Platform, waar lotgenoten (h) erkenning kunnen vinden en ervaringen delen

Enablers om de nieuwe diensten op maat te leveren aan cliënten

- het contentmanagementsysteem
- CRIS, het centrale CRM waar alle clientdata en verslaglegging vanuit de dienstverlening wordt opgeslagen
- Mijn Slachtofferhulp (MSH), de 'mijn omgeving' waar cliënten hun advies op maat vinden en kunnen opslaan

'Innovatie is een belangrijke pijler onder het beleid van Slachtofferhulp Nederland.'

In Q1 2019 vond de afronding van het programma SHN2.0 plaats en zijn alle onderdelen (behalve MSH en Community) geïmplementeerd in de reguliere dienstverlening en bedrijfsvoering van Slachtofferhulp Nederland. Binnen twee jaar is het aantal online diensten verder uitgegroeid naar 471.264 (december 2021) geleverde diensten en zijn de online diensten recent opgenomen in het dienstenkader.

Programma Mens als Maat

In 2019 is het innovatieprogramma Mens als Maat gestart, om diensten te ontwikkelen waarmee we de omgeving van slachtoffers in staat stellen een slachtoffer te kunnen helpen. Twee onderdelen van het eerdere programma zijn overgedragen aan het programma Mens als Maat: de MSH (mijn omgeving inclusief de web services) en het Online Community Platform, omdat deze twee onderdelen qua ontwikkeling nog niet robuust genoeg waren voor overdracht.

Het programma heeft dus op drie domeinen diensten ontwikkeld:

- **Client – SHN.** Hier is gewerkt aan nieuwe ondersteunende diensten vanuit Mijn Slachtofferhulp. Diensten zoals de online intake, het online logboek, Hulp bij mijn Strafzaak en MijnSlachtofferzaak.
- **Client – omgeving.** Hier is verder gewerkt aan de Online Community voor Lotgenoten.
- **Omgeving – client en omgeving – SHN.** Nieuwe dienstverlening die de omgeving van slachtoffers, zowel sociale omgeving (helpers) als professionals, in staat stelt om slachtoffers beter te helpen.

Dit leverde aan het eind van 2021 al 55.900 diensten aan de omgeving op.



Context

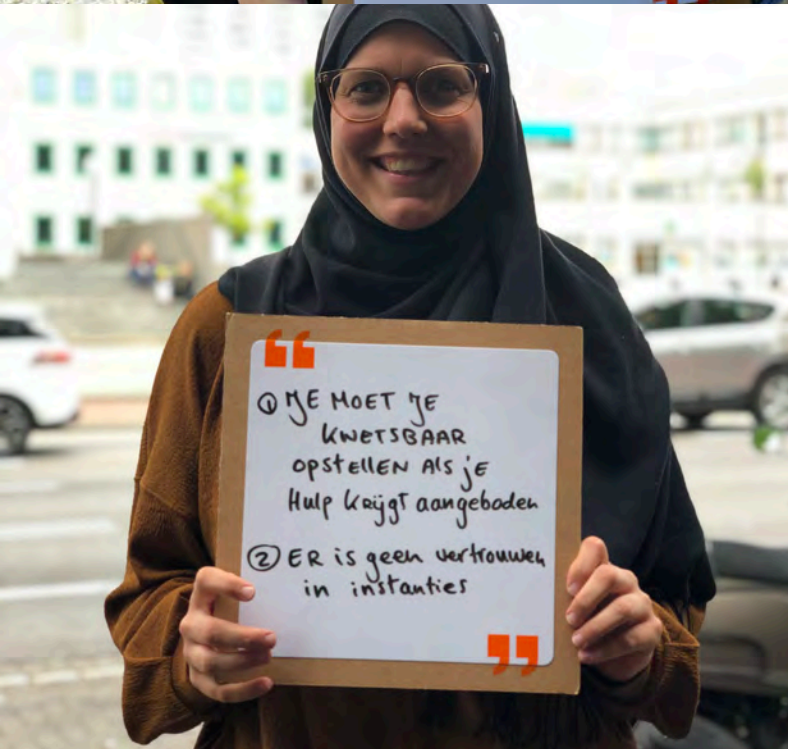
In een land met jaarlijks ongeveer 2 miljoen slachtoffers is iedereen op enig moment in zijn leven slachtoffer of hulpverlener. Afhankelijk van de situatie word je geholpen of help je iemand anders. In ieder van ons zit de intrinsieke motivatie een hulpverlener te zijn, al noemen we dat meestal niet zo. Je bent gewoon een vriend, buurvrouw, familielid of vrijwilliger die een naaste helpt een ingrijpende gebeurtenis te verwerken en grip op de situatie te houden of te krijgen.

Om een slachtoffer te bereiken en hem op de best mogelijke manier te helpen, is diens directe omgeving van cruciaal

belang. Die omgeving kent hem, weet wat hij nodig heeft, wat diens valkuilen zijn. Of het slachtoffer nu een oom of buurvrouw is, een patiënt, burger of cliënt. Binnen het programma Mens als Maat richten we ons op deze (in)formele omgeving van het slachtoffer. Slachtofferhulp Nederland is er sinds jaar en dag voor slachtoffers. Nu bezoeken slachtoffers de kanalen van Slachtofferhulp Nederland, straks ontsluiten we onze kennis ook op andere manieren waar mensen in de omgeving van het slachtoffer behoefte aan hebben. Dat doen we analoog, digitaal of telefonisch, hoe onze hulp het meest passend is. We bieden onze dienstverlening aan

op de juiste plaats, maar ook op het juiste niveau. In plaats van dat men informatie of advies moet halen, komen we het brengen. Om uit te vinden wat op welke plek voor wie werkt, gaan we experimenteren. Denk daarbij aan online informatie op de site van een huisarts, lesmateriaal voor scholen, toolkits voor sportverenigingen, een bericht in een buurtapp na een inbraak of het faciliteren van lotgenotencontact.

Zo is hulp altijd daar waar het nodig is en maken we het verschil voor het slachtoffer.



Onze innovatiemethodiek

In alles staat de client centraal

De beide innovatieprogramma's stonden apart van de staande organisatie. De rationale daarachter is dat je veranderingen van vandaag of morgen prima binnen de bestaande organisatie kunt doen. Maar veranderingen van overmorgen raken de kern van de dienstverlening en dus je organisatie. Werken aan dat soort veranderingen, het onderzoeken, moet je kunnen doen zonder de 'ballast' van bestaande verantwoordelijkheden, processen en structuren.

Zo was in het eerste programma 'Reiken en Raken' het ontwikkelen van een hele schil aan online dienstverlening een echte gamechanger. Belangrijke veranderingen in het denken, waren bijvoorbeeld:

- Het denken in online diensten
- Het effect op de structuur in de organisatie
- Andere soort expertises nodig
- Hoe te rapporteren?
- Andere budgetverdeling

Voor het programma 'Mens als Maat' was de grote vernieuwing: het aanbieden van diensten via de omgeving. Dat bracht met zich mee dat:

- We de sociale omgeving (de Helpers) en professionals als doelgroep moesten gaan zien

- We die doelgroepen goed moesten leren kennen en omarmen, hoe zoeken ze, welke aanspreekvorm werkt het beste etc.
- We moesten nadenken een nieuw geïntegreerd aanbod; via deze doelgroepen bereiken we juist de slachtoffers die we anders niet of moeilijk bereiken
- We de nieuwe doelgroepen en diensten moeten verankeren in alle haarvaten van de organisatie

De innovatiemethodiek die we gebruikt hebben bestond uit agile, korte ontwikkeloeps. Hierin haalde we client inzichten op door het doen van interviews, het experimenteren met prototypes en het doen van co-creatiesessies. Deze inzichten zetten we om naar proposities op MVP-niveau (Minimum Viable Product). Zo konden we vanuit eerste gebruikerservaringen door ontwikkelen naar robuuste nieuwe door de client geverifieerde dienstverlening.

In kleine teams aan het werk.



Trein 1: Slachtoffer trein

Nieuwe dienstverlening voor de directe slachtofferdoelgroep, waarbij techniek een belangrijke rol speelde. Met als belangrijkste ontwikkelfases:

- **Fase 1**
Online diensten (website) & CRM los van elkaar
- **Fase 2**
Samenwerking door technische afhankelijkheid. Informatie uitwisseling tussen systemen en platformen zoals MSH, MSZ en CRIS. Invoering DigiD
- **Fase 3**
Vertaalslag naar uiteindelijke hybride dienstverlening (klantreis fluide door online/offline, voorkant =achterkant)

Trein 2: Omgevingstrein

Nieuwe doelgroepen en behoeftes die vanuit bestaande technische mogelijkheden onderzocht werden. Met als belangrijkste ontwikkelfases:

- **Fase 1**
Doelgroeponderzoek en proposities formulieren
- **Fase 2**
Drie kansrijke propositie uitgewerkt en bereik gecreëerd (professionals, Helpers, #StepUp) -> step up uiteindelijk gepauzeerd
- **Fase 3**
Vertaalslag naar uiteindelijke hybride dienstverlening: integreren fluide klantreis online/offline

Omdat de vraagstukken waarop gewerkt werden, zeer verschillend waren, hebben we focus aangebracht door de teams samen te voegen waar veel onderlinge afhankelijkheden mee was. We hebben twee programmalijnen ('treinen') ingericht:

De nieuwe diensten uit beide innovatieprogramma's zijn zover ontwikkeld dat we ze overdragen en borgen in de staande organisatie. Sommige diensten moeten nog wel doorontwikkeld worden. Maar dat zijn meer vernieuwingen van morgen, en niet meer van overmorgen. SHN wil blijven innoveren en continue haar dienstverlening verbeteren. Daarom wil zij de innovatiecultuur behouden en breder de organisatie inbrengen. Vandaar de start van de nieuwe afdeling Innovatie begin 2022. Zie pagina 38.

'De innovatiemethodiek die we gebruikt hebben, bestond uit agile, korte ontwikkeloeps.'

Het Innovatieprogramma had eigen stuurgroep, waar het bestuur en directie zitting in hadden. Cruciaal, want zo werden de vorderingen op de voet gevolgd, kon er snel bijgestuurd worden op risico's en konden pilots snel van start.



Voor de Helpers

Jennifer hielp haar vriendin na seksueel misbruik. Ze kreeg snel overtuiging en ze kon het weer aanpakken. [Lees hier meer over Jennifer](#) [Lees hier meer over Jennifer](#)

- Voor slachtoffers
- Voor de helpers**
- Voor professionals
- Word vrijwilliger

- Check wat u kunt doen
- lemand ondersteunen
- Grenzen aangeven
- Ervaringen delen
- Mini-training

inrotokage

Hoe help ik een slachtoffer?

Een ingrijpende gebeurtenis kan veel impact hebben op een slachtoffer. Als partner, familielid of vriend wilt u er zijn voor de ander. Hoe sluit u het beste aan op wat iemand op dit moment nodig heeft? En hoe houdt u uw eigen grenzen in de gaten? Op dit platform vindt u informatie, advies op maat en praktische tips.

[Naar alle checklisten >](#)

Check wat u kunt doen



Check wat u kunt doen voor een slachtoffer van seksueel misbruik.
Checklist seksueel misbruik



Check wat u kunt doen voor een slachtoffer van geweld.
Checklist geweld



Check wat u kunt doen voor een slachtoffer van fraude.
Checklist fraude



Heeft het slachtoffer iets anders meegemaakt? Check wat u kunt doen.
Andere gebeurtenis

- seksueel misbruik
- Geweld
- Fraude
- Algemene checklist

Ontwikkeld dienstenaanbod

Welke nieuwe diensten zijn er gekomen

Wat zijn de verschillende eindproducten, vanuit welke inzichten is het ontwikkeld, welke kennis van de doelgroep is opgedaan en hoe bereiken we die.

4.1 Platform Voor de Helpers

Nieuwe dienstverlening voor sociale omgeving

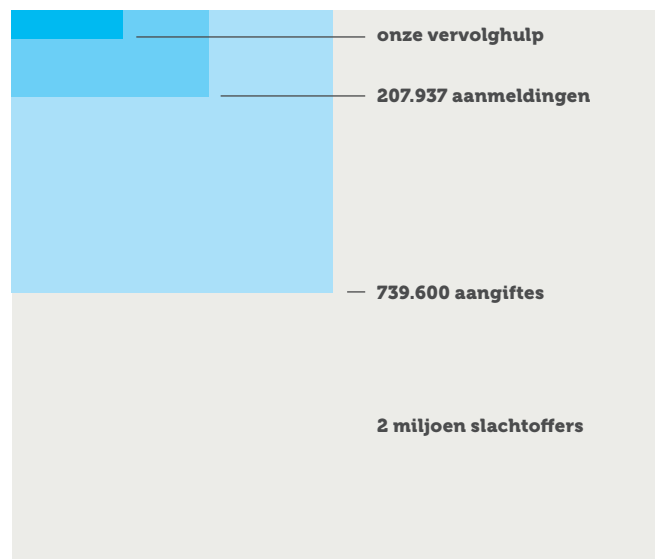
Why

Slachtofferrechten en het zelf herstellend vermogen zijn belangrijke pijlers onder het beleid van Slachtofferhulp Nederland. Mensen die zelf werken aan hun herstel komen er sneller weer bovenop. Persoonlijke kenmerken en omstandigheden zoals opleidingsniveau, persoonlijkheid, economische situatie, sociale omgeving en de impact van ingrijpende gebeurtenissen, bepalen de mate van (of het tijdelijk gebrek aan) zelfredzaamheid en veerkracht.

Er is echter een grote groep slachtoffers die niet uit zichzelf bij Slachtofferhulp Nederland aanklopt omdat ze zich geen slachtoffer (willen) voelen, vastlopen in het 'systeem' of liever niet door instanties geholpen willen worden. Hoe bereik je die mensen en zorg je toch voor hulp? Door de omgeving van slachtoffers en nabestaanden in staat te stellen hun naasten (en cliënten) zo goed mogelijk te helpen.

In de dienstverlening zien wij vaak 'helpers' (naasten) meekomen naar het gesprek of horen wij hen ondersteuning bieden bij de telefoon. Voor hen hadden we nog geen specifiek aanbod, en dat terwijl zij vaak veel tijd met het slachtoffer doorbrengen en zij al een band hebben opgebouwd.

Op het gebied van vrijwilligerswerk zien wij een tendens. Allereerst blijft het persoonlijke contact, geleverd door opgeleide vrijwilligers, een essentieel onderdeel van onze dienstverlening. Echter neemt het animo voor vrijwilligerswerk al jaren sterk af.



Het aantal slachtoffers wat wel en niet in ons directe bereik ligt.

—
'Naasten in staat stellen een slachtoffer in hun nabije omgeving beter te helpen aan de hand van een eenvoudige hulpstructuur'.
—

Mensen zijn drukker, willen flexibel zijn en niet vastzitten aan terugkerende taken. Ze willen bovendien dat hun vrijwilligerswerk aansluit bij hun talent, vaardigheden en passie. Hoe ver ze moeten reizen is ook een belangrijke factor. Slachtofferhulp Nederland heeft met deze trend te maken. Van oudsher werken we met hulpverleners (niet betaalde medewerkers) die zich voor langere tijd aan de organisatie en het werk committeren. Ook wij constateren dat het moeilijker is geworden om vrijwilligers te vinden. Daarnaast zien we dat vrijwilligers zich voor een kortere termijn willen verbinden, met andere woorden het is dus ook van belang ze sneller effectief te krijgen, waarbij de kracht ligt in het menselijk contact bieden.

In wijken en buurten zien we vele initiatieven die zijn gericht op het bij elkaar brengen van mensen. Vaak gebruiken deze initiatieven platformtechnologie om gemakkelijker met elkaar te communiceren. Zo leren mensen elkaar en de omgeving beter kennen. Dit past in een bredere trend waarbij er netwerken van burgers ontstaan die samenwerken. Ze kopen bijvoorbeeld gezamenlijke energie in of verzekeren zich via een broodfonds. Een trend waarbij mensen elkaar helpen en daarbij de instituties omzeilen. Deze ontwikkelingen kunnen we met betrekking tot de omgeving van slachtoffers als kansen zien.

Beschrijving

Een online platform met een gevarieerd dienstenaanbod dat naasten in staat een slachtoffer in hun nabije omge-

ving beter te helpen aan de hand van een eenvoudige hulp-structuur. Daarnaast biedt het hen handvatten om zelf eigen grenzen aan te geven.

'In een land met jaarlijks ongeveer 2 miljoen slachtoffers wordt vrijwel iedereen op enig moment in zijn leven slachtoffer of helper.'

In een land met jaarlijks ongeveer 2 miljoen slachtoffers wordt vrijwel iedereen op enig moment in zijn leven slachtoffer of helper. Afhankelijk van de situatie word je geholpen of ondersteun je iemand anders. In ieder van ons zit die intrinsieke motivatie om te helpen, al noemen we dat meestal niet zo. Je bent gewoon een vriend, buurvrouw, familielid of vrijwilliger die een naaste helpt een ingrijpende gebeurtenis te verwerken en grip op de situatie te houden of te krijgen. Slachtoffers geven aan het liefst door hun directe omgeving ondersteund te worden. Om een slachtoffer te bereiken en hem op de best mogelijke manier te helpen, is diens directe omgeving dus van cruciaal belang. Want die omgeving kent hem, weet wat hij nodig heeft, wat diens valkuilen zijn. Of het slachtoffer nu een oom of buurvrouw is, vriend of kind is.

'Voor de Helpers' richt zich op deze directe sociale omgeving van het slachtoffer.



Inzicht krijgen in wat een slachtoffer doormaakt.

¹ VICTIMS in modern society 2018; Van der Velden, P; <https://fondsslachtofferhulp.nl/files/uploads/2020/11/VICTIMS-project-samenvatting.pdf>

Behoeftte van de doelgroep

Een naaste helpen is veelal vanzelfsprekend. Men ziet zichzelf vooral als familie of vriend en niet direct als helper. Als ze op zoek gaan naar hulp, zoeken ze vooral vanuit het slachtofferperspectief, als ware ze zelf slachtoffer. Ze beseffen in eerste instantie vaak niet dat om goed te kunnen helpen (bij slachtofferschap) er meer nodig is dan alleen de vriendschaps- of familieband. Deze situatie is voor veel helpers nieuw en onbekend. Helpers lopen daarmee tegen een aantal zaken aan, maar beseffen vaak (nog) niet dat zij hierin ook hulp kunnen krijgen. Op het moment dat er een trigger is doordat ze ergens tegenaan lopen in het helpen komt meteen de vraag op: 'Doe ik het wel goed?' Door het dienstaanbod van SHN onder de aandacht te brengen springen we in op de behoefte aan praktische hulp: een eenvoudige leidraad, tips, voorbeelden, adviezen, hoe doen anderen het? De meer latente behoefte concentreert zich rondom: 'Hoe blijf ik zelf overeind?'

Voor beide vragen geldt dat er een grote behoefte is om het gemengd aangeboden te krijgen, met andere woorden niet alleen in platte tekst maar juist ook in illustraties, tools, video's, pdf's, en animatie.

'Doe ik het wel goed?'

Opvallend inzicht uit de experimenten is dat er geen segmenten in doelgroep aan te brengen zijn op delict of soort relatie ten opzichte van het slachtoffer. Alleen de groep ouders van kinderen is daarop een uitzondering. Deze groep is gevoelsmatig zowel helper als slachtoffer.

Overall bleek dat vrouwen over het algemeen sneller ingaan op het dienstenaanbod bij het helpen.

Beloofte

Het platform Voor de Helpers biedt naasten handelingsperspectief, zodat ze *beter kunnen helpen en er zelf niet aan onderdoor gaan*. De hulp-structuur is zo opgebouwd dat de helper vanuit een overzicht van aandachtspunten (de checklist op delict) langs de verschillende thema's rondom slachtofferschap wordt geleid.

	Check wat u kunt doen	Iemand ondersteunen	Goed voor uzelf zorgen	Hoe doen anderen het?	1-op-1 begeleiding en online cursus
Behoeftte	Helpers willen in eerste instantie weten wat ze voor het slachtoffer kunnen doen. Een eenvoudige leidraad .	Helpers hebben behoefte aan tips, voorbeeldvideo's en advies op maat als het gaat over passend reageren en handelingsperspectief.	Helpers hebben behoefte om te leren hoe ze beter overeind kunnen blijven staan en hun grenzen kunnen bewaken.	Helpers willen met elkaar in contact komen en van elkaar leren. Ze willen ook weten waar slachtoffers doorheen gaan .	Helpers voelen zich soms machteloos en willen bevestigd en ondersteund worden in dat ze het juiste doen op de juiste manier .
	Ingang tot het platform en eerste overzicht van aandachtspunten	Inhoudelijke informatie, tips, tools en video's om de ander te kunnen ondersteunen en daarbij zelf overeind te blijven		Delen en uitwisselen van ervaringen en tips met andere helpers	Beter helpen aan de hand van verdieping en voorbeelden
	<ul style="list-style-type: none"> Checklist Fraude Checklist Geweld Checklist Nabestaande na zelfdoding Checklist Online seksuele intimidatie Checklist Overval of beroving Checklist Seksueel misbruik Checklist Stalking Checklist Verkeersongeval Checklist Woninginbraak Checklist Algemeen 	<ul style="list-style-type: none"> Het herstelproces van een slachtoffer Reageren op wat iemand doormaakt Passende hulp regelen Ondersteunen bij aangifte Ondersteunen bij strafproces Ondersteunen bij schadevergoeding Helpen bij schuld en schaamte Victim blaming voorkomen Een kind helpen Slachtofferrechten 	<ul style="list-style-type: none"> Tips voor zelfzorg Grenzen aangeven Slim omgaan met stress Zelfscan tijdsbesteding Start een steungroep Omgaan met de veranderde relatie 	<ul style="list-style-type: none"> Community voor Helpers Ervaringsverhalen in video Tips en ervaringen van andere helpers Delen van eigen tip of ervaring 	<ul style="list-style-type: none"> Telefoonnummer Centrale Service Lijn Chat Centrale Service Lijn Basis onderdeel In 8 stappen beter helpen Verdiepend onderdeel Communiceren met een slachtoffer Verdiepend onderdeel Helpen door er gewoon te zijn
	← ondersteuning →				
	Algemeen <ul style="list-style-type: none"> Gebrek aan algemene kennis Eenvoudige hulpvragen 				Gepersonaliseerd <ul style="list-style-type: none"> Gebrek aan gespecialiseerde kennis Meer complexe hulpvragen

Overzicht van dienstverlening, thema's en onderwerpen op het platform Voor de Helpers

Benefits

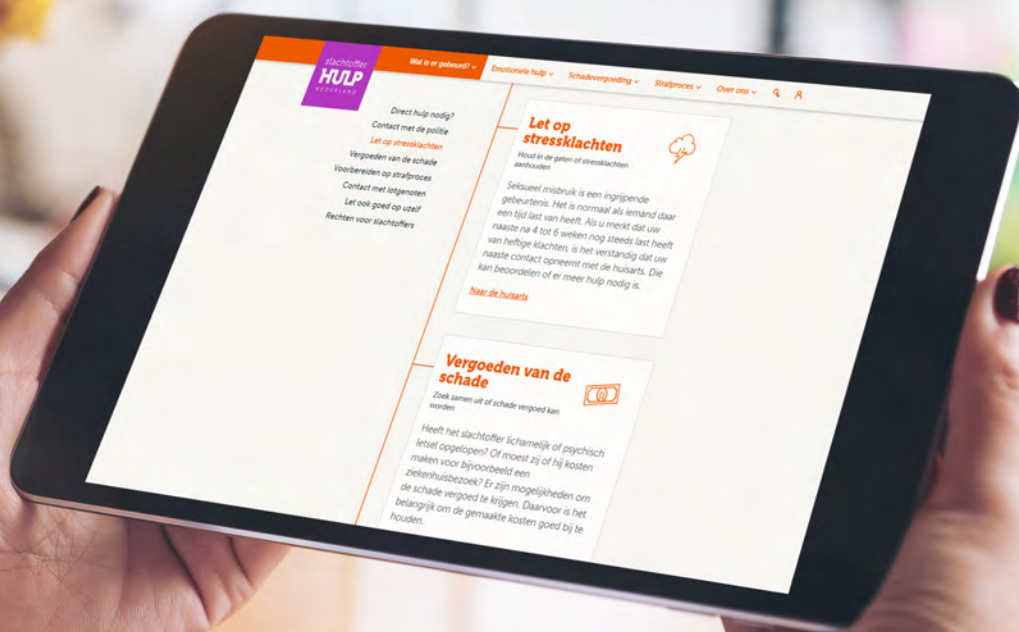


Checklist per delict (want men zoekt op delict):

Snel overzicht van wat er allemaal geregeld moet worden en hoe een helper dat aanpakt. Dit is dé belangrijkste ingang voor helpers, er zijn:

- Checklist Fraude
- Checklist Geweld
- Checklist Nabestaande na zelfdoding
- Checklist Online sekuele intimidatie
- Checklist Overval of beroving
- Checklist Seksueel misbruik
- Checklist Stalking
- Checklist Verkeersongeval
- Checklist Woninginbraak
- Checklist Algemeen

- **Praktische tips en informatie:**
om de ondersteuning van de helper nog beter af te stemmen op de behoeften van het slachtoffer. Bijvoorbeeld op onderwerpen als schuld en schaamte, hulp bij aangifte, schadevergoeding aanvragen etc. Maar ook op hoe blijf ik zelf overeind en ga ik om met stress.
- **Inzicht in het herstelproces:**
begrijpen wat een slachtoffer doormaakt.
- **Voorbeeldscenario's:**
verschillende korte video's met voorbeelden hoe helpers passend kunnen reageren, hoe victim blaming werkt of hoe je grenzen kunt aangeven.
- **Animaties:**
om abstracte begrippen te verduidelijken zoals bijv. over slachtofferrechten.
- **Adviestools:**
 - Doorverwijstool (naar wie kun je doorverwijzen)
 - Zelfscan tijdsbesteding (hoeveel tijd besteed je aan het helpen en is dit okay voor je)
 - Test op oordeelloos luisteren (ontdek of jouw oordeel uit staat)
 - Start een steungroep (hoe kan je een steungroep starten)
- **Advieslijn:**
persoonlijk contact met SHN voor advies en ondersteuning.



■ **Verskillende manieren van interactie met lotgenoten:**

het lezen of delen van een tip of ervaring op het platform, of contact met andere lotgenoten op de Online Lotgenoten Community.

■ **Online cursus:**

uitgebreide gratis online cursus om meer grip te krijgen op het helpen. Je leert hoe je er voor iemand kan zijn op een manier die prettig is voor jezelf en de ander. Gemaakt in samenwerking met Slachtofferhulp Academie en wordt nog uitgebreid met meerdere thema's.

- Basismodule: In acht stappen beter helpen (45 min)
- Verdiepende module: Communiceren met een slachtoffer (45 min)
- Verdiepende module: Helpen door er gewoon te zijn (30 min)

'Ruim 80% van de slachtoffers heeft behoefte aan steun door de directe omgeving.'

Bewijs

De potentiële impact die we kunnen maken door het ondersteunen van naasten is enorm. Zij zijn degene die vaak als eerst in vertrouwen worden genomen, die aanwezig zijn tijdens de hele periode van herstel en lang daarna. Zijn essentieel in het herstellen of behouden van vertrouwen. Uit veelvuldig en divers onderzoek lijkt dat ruim 80% van de slachtoffers behoefte heeft aan steun door de directe omgeving en dat tussen de 62% en 71% hun naaste (als eerst of enige) in vertrouwen nemen.

■ **Onderbouwing uit extern onderzoek:**

- "Het meemaken van een ernstige bedreiging of geweld kan een flinke impact op iemands leven. Voor slachtoffers van criminaliteit, geweld en ongevallen is erkenning door de sociale omgeving essentieel. Begrip voor de gevoelens, gedachten en het gedrag van slachtoffers, kan ervoor zorgen dat er minder psychische problemen ontstaan." (van der Velden et al., 2020)

- "Van de groep respondenten is ruim 80% van mening dat slachtoffers vooral behoefte hebben aan steun door de directe omgeving, familie en vrienden. Opvallend hieraan is dat personen die zelf slachtoffer zijn of in hun omgeving te maken hebben met slachtofferschap sterk van mening zijn dat het eigen steunsysteem belangrijk is voor het herstel." (Slachtofferhulp et al., 2020)
- "Van de slachtoffers van online seksuele intimidatie heeft 62 procent met iemand gesproken over wat ze op internet hebben meegemaakt. [...] Slachtoffers zoeken vooral hulp in hun informele netwerk: 41 procent heeft erover gesproken met een vriend of vriendin, 21 procent met de partner en 12 procent met een ander gezins- of familielid." (CBS, 2021)
- "Twee derde (67 procent) van de slachtoffers heeft met iemand over de seksuele intimidatie gesproken [...]. Degenen die structureel werden geïntimideerd praten vaker over de voorvallen: 73 procent van hen sprak erover tegen 66 procent van degenen die incidenteel zijn lastiggevallen. Meestal praat men met een vriend of vriendin (43 procent), partner (30 procent) of een ander gezins- of familielid (15 procent)." (CBS, 2020)
- 1712 is de [Belgische] hulplijn bij vragen over elke vorm van geweld of misbruik. [...] Vooral de directe omgeving van het slachtoffer (partner, familie of vrienden) neemt contact op met 1712. (1712, 2020)
- "Vrienden en familie zijn vaker op de hoogte van misbruik dan wie dan ook. Uit de British Crime Survey bleek dat 71% van de personen die vorig jaar te maken hebben gehad met huiselijk geweld, dit aan een naaste vertelde, vergeleken met slechts 33% die het de politie vertelde, en slechts een 25% sprak met een specialist of een ondersteunende organisatie." (Parker, 2015)

Alles wat we hebben ontwikkeld is vanuit de behoefte van de helper gedaan. Aan de hand van een iteratief ontwerpproces, met onderzoek in de vorm van interviews, experimenten en co-creatiesessies in de basis, is er steeds bij de doelgroep getoetst waar de behoefte precies zit en hoe we dat het beste in een dienst konden vatten. Na ontwikkeling is weer getoetst of wat we hadden ontwikkeld ook daadwerkelijk aansloot zoals we bedoeld hadden.

² Slachtofferhulp, F., CentERdata, & Van der Velden, P. (2020). Victims in modern society [VICTIMS-project]. <https://fondsslachtofferhulp.nl/files/uploads/2020/11/VICTIMS-project-samenvatting.pdf>

Bereik

In totaal zijn er in 2021 **145.621** helpers bereikt en **48.188** diensten geleverd (zie overzicht hieronder). Verder hebben we veel inzichten opgedaan over het bereiken van de helpers.

De doelgroep is iedereen die een slachtoffer in zijn naaste omgeving heeft. Dat is in potentie iedereen. De crux zit hem dus in: Hoe zorgen we top of mind zijn op het moment dat het nodig is, en brengen we onze hulp bij de juiste mensen (de naasten) op het moment dat het slachtoffer in kwestie niet in onze reguliere hulpverlening dienstverlening zit? Daarbij zijn belangrijke richtlijnen:

- **Combineer het aanbod van directe hulp (aan slachtoffers) met het aanbod van indirecte hulp (aan helpers).**
- **Breng voortdurend het aanbod voor helpers onder de aandacht.**
- **Zorg voor een goede SEO/SEA.**

- **Blijf samenwerkingen met derden actief opzoeken.**
- **Integreer Voor de Helpers in de reguliere dienstverlening.**
- Aan de hand van **experimenten** op het brengen van onze dienstverlening zijn hieronder de belangrijkste principes voor het bereik opgesomd. De afbeelding hieronder geeft het bereikconstruct weer. Een model met de verschillende mogelijkheden waarmee bereik gerealiseerd kan worden.

Om de doelgroep te bereiken is het belangrijk aan te sluiten bij de onzekerheid van de doelgroep.'

		Voor de Helpers						
		Jaardoelstelling: 35.000 Diensten / x Bereik						100%
Betaald	Campagnes	SEA	Socials 63% Bereik 61% Diensten		Display	NPO 26% Bereik 15% Diensten	Offline	90% Bereik 77% Diensten
	Derde Partijen	Online (affiliate, sponsored content)			Offline (congres, vakblad)			
Niet betaald	Website	Slachtoffer	Professional	Community	Bookmark	Direct via zoekopdracht 4% Bereik 14% Diensten		8% Bereik 20% Diensten
	Socials	Facebook 0,48% Bereik 1,29% Diensten		Instagram		LinkedIn 0,48% Bereik 1,29% Diensten		0,6% Bereik 1,5% Diensten
	Derde partijen	Doorverwijzing		Blog/ nieuwsuiting				0,5% Bereik 1,2% Diensten
	Offline Intern	CSL			Regio			

Hoe bereiken we helpers?

4.2 Platform voor Professionals

Nieuwe dienstverlening voor professionele omgeving

Why

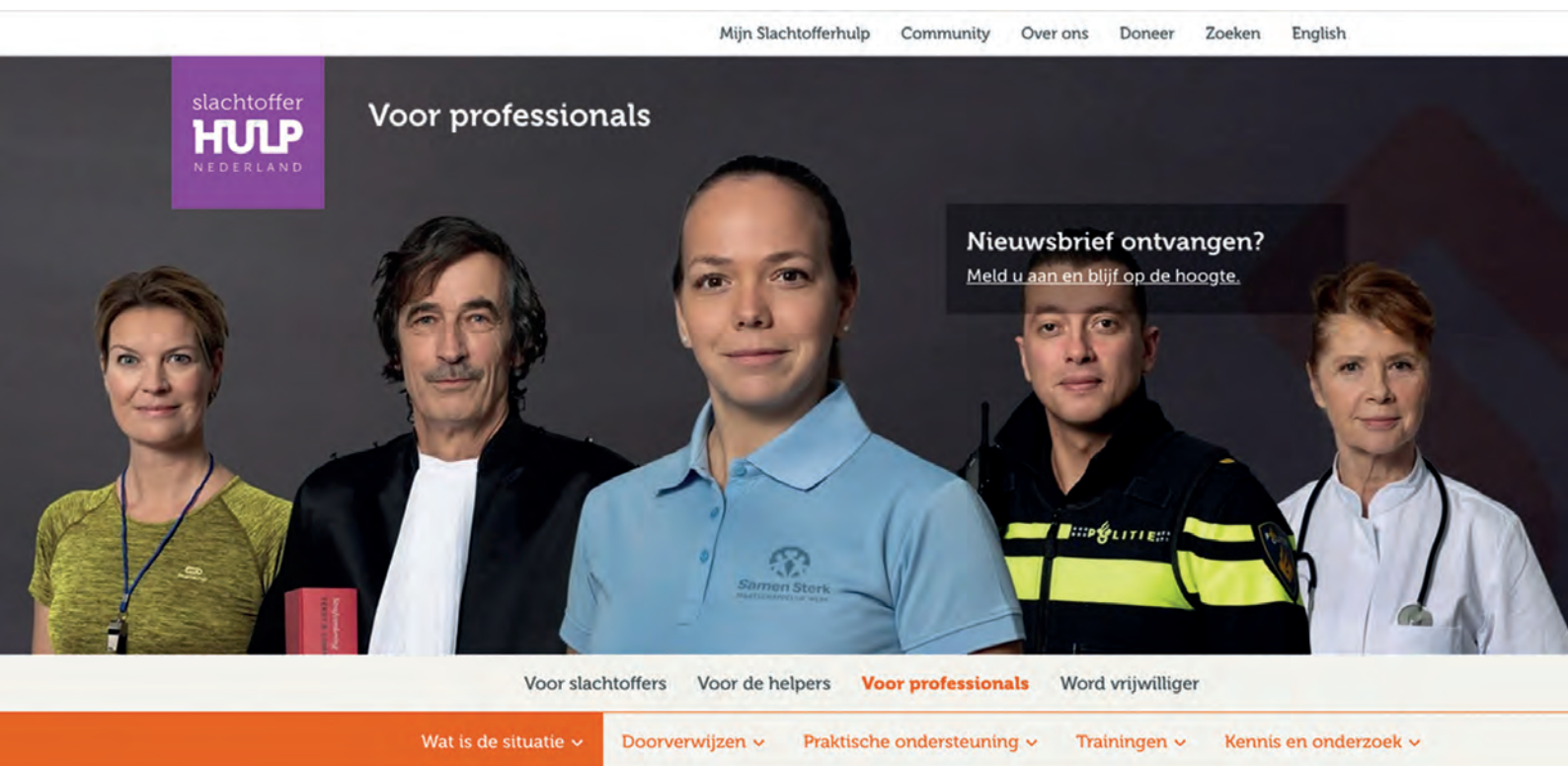
Zorgen dat slachtoffers die zich melden/op de radar komen bij andere professionals, de juiste hulp krijgen. Professionals krijgen soms beroepsmatig te maken met slachtoffers, zelf of als organisatie. Slachtofferhulp Nederland wil hen in staat stellen om slachtofferschap tijdig te signaleren en hen te voorzien van kennis op dit onderwerp zodat zij zelf hun cliënt, patiënt of leerling beter kunnen ondersteunen of goed kunnen doorverwijzen.

Daarnaast is er is een groep slachtoffers die SHN nu niet bereikt met haar dienstverlening, zoals onder andere (tijdelijk) minder zelfredzame slachtoffers. Deze groep heeft bovengemiddeld contact met professionals. Dus ook daarvoor is het belangrijk dat professionals kennis hebben over wat te doen bij (vermoedens van) slachtofferschap.

Ook willen we organisaties handvatten geven hoe je als organisatie, school of sportclub om kan gaan met nazorg bij een incident en bewustwording creëren op het gebied van slachtofferperspectief.

'Het is belangrijk dat professionals kennis hebben over wat te doen bij (vermoedens van) slachtofferschap.'

Als professionals beschouwen wij dus: professionals die beroepsmatig met slachtoffers in contact staan (bijv. huisartsen, maatschappelijk werkster, zorg coördinator van scholen, bewindvoerders etc. Daarnaast bieden we casusoverstijgende dienstverlening voor bijv. beleidsmedewerkers, HR-professionals of bedrijfsleiders.





Aandachtsgebieden op het Platform voor Professionals

Beschrijving

Op het Platform van Professionals vindt een professional antwoord op de vragen: Hoe herken ik slachtofferschap en wat te doen bij vermoedens. Wat kan ik zelf doen, aan wie kan ik doorverwijzen? Wat kan Slachtofferhulp Nederland betekenen? Waar kan ik mijn cliënt op wijzen of in ondersteunen? Ik wil deze casus bespreken. Maar ook hoe gaan wij als school, of als sportclub om met slachtofferschap onder onze leerlingen of leden. Hoe kunnen we hier preventief op voorbereid zijn en hoe kunnen we het slachtofferperspectief beter opnemen in onze organisatie.

Een krachtige USP is het integraal aanbieden van psychosociale en juridische dienstverlening. De strafrechtketen en de zorgketen zijn zeer gescheiden. Wat we vaak zien is dat de doelgroep juristen weinig kennis heeft van de psychosociale aspecten die relevant zijn tijdens het strafproces en dat de zorgprofessionals weinig weten van het strafproces terwijl dat vaak veel emotie triggert.

Professionals vinden op het platform voor Professionals informatie, kennis en advies rondom slachtofferschap, praktische stappenplannen, handige tools en hulp bij het doorverwijzen. Ook vinden ze er ons aanbod van acute hulp bij calamiteiten, advisering op slachtofferbeleid, en ons (online) training- en opleidingsaanbod. Daarnaast is

er een directe Advieslijn die zij kunnen benaderen om te sparren over een casus. Alles geschreven in de taal van de professional.

Behoeft van de doelgroep

- **Kennis**
 Professionals hebben behoefte aan de kennis en kunde waar Slachtofferhulp Nederland over beschikt. Kennis over het signaleren van slachtofferschap, over hoe/naar wie ze kunnen doorverwijzen, over de slachtofferrechten, over het proces van een slachtoffer en over het aanbod dat Slachtofferhulp kan bieden.
- **Warme doorverwijzing**
 Professionals willen weten waar en bij wie hun cliënt terecht komt na een doorverwijzing. De professional heeft ook behoefte aan inzicht waar een slachtoffer staat na een doorverwijzing.
- **Advies**
 Telefonisch kunnen sparren over een casus of een slachtoffer-gerelateerde vraag. Ze willen dat we meedenken en advies geven. Via de Advieslijn kunnen zorgverleners, leraren en andere professionals contact met ons opnemen.

■ **Zelf helpen/ ondersteunen**

Er zijn professionals die zelf al emotionele hulp bieden, maar die een slachtoffer ook willen ondersteunen bij schade en strafproces. Hiervoor is er behoefte aan praktische informatie uit een betrouwbare bron.

■ **Vaardigheden**

Organisaties willen trainingen op maat in groepsverband om hun medewerkers specifieke vaardigheden en kennis bij te spijkeren. Individuele professionals willen online modules om zo beter aan te sluiten bij het slachtoffer. Deze online modules vervullen ook een behoefte onder organisaties.

■ **Beleid**

Hebben we het slachtofferperspectief goed geborgd, hoe verlagen we het risico en wat is de route bij een calamiteit. Maar ook hoe sta je stil bij nazorg voor slachtoffers in beleid en plan van aanpak. Ze hebben behoefte aan advies hierover in de vorm van praktische handvatten, zoals stappenplannen, checklist en scans.

- De professionals (o.a. onderwijs, hulpverlening, zorg, sociaal domein, HR, sport) willen op sectorniveau herkenning. Ze hebben per doelgroep niet per se verschil in informatie nodig, maar willen letterlijk weten en zien dat we er voor hun zijn.
- Professionals hebben zeer weinig tijd. En willen graag aangesproken worden als professionals.

Belofte

SHN geeft jou als professional de kennis en kunde om een cliënt, leerling of patiënt die slachtoffer geworden is, goed te helpen. En de kennis om als organisatie slachtofferperspectief op te nemen richting medewerkers, nazorg en beleid. Een plek waar je de antwoorden vindt op jouw vragen, op expertniveau.

Benefit

Professionals hechten waarde aan een betrouwbare informatiebron. SHN is deskundig op het gebied van slachtofferschap, en geeft jou als professional de kennis, het vertrouwen en concrete handelingen die je nodig hebt om iemand op de juiste manier te helpen. Peer to peer. Op het platform voor Professionals vinden zij:

- **Signalenwijzer:** wat te doen bij vermoedens
- **Gesprektips:** hoe aan te sluiten bij een slachtoffer
- **Doorverwijstool:** advies op maat naar welke instantie kan je het beste doorverwijzen
- **Uitlegvideo's** zoals bijv. over slachtofferrechten, victim blaming, aanbod professionals
- **Stappenplannen:** wat te doen bij specifieke incidenten op sectorniveau, zoals bijvoorbeeld Nazorg bij suïcide op school
- **Trainingen:** Online modules en trainingen op maat

- **Advieslijn** voor telefonisch overleg en advisering bij een casus
- **Quickscan** Grensoverschrijdend gedrag: waar liggen aandachtspunten om het risico binnen de organisatie op grensoverschrijdend gedrag te verlagen.
- **Gerelateerde onderzoeken.**
- Ons **aanbod bij calamiteiten.**
- **E-mailnieuwsbrief voor professionals.** Regelmatig (6x per jaar) mogelijkheid om nieuws op het gebied van slachtofferrechten, nieuwe dienstverlening etc. te delen met professionals.

Bewijs

Er is veel onderzoek gedaan in de vorm van interviews en experimenten om zo steeds bij de doelgroep te toetsen waar de behoefte precies zit en hoe we dat het beste in een dienst konden vatten. Uit verschillende experimenten en uit het gebruikersonderzoek bleek steeds een hoge waardering voor het aanbod.

De conversie is vanuit organisch zoeken met 66% is hoog. Hieruit kan je concluderen dat de geboden informatie aansluit bij de zoekopdracht. Gemiddeld gaven professionals tussen een 7 en 8 voor verschillende onderdelen van het platform voor professionals. Als we pagina's onder de aandacht brengen via campagnes hebben we een hoge CTR. Hieruit kun je ook concluderen dat onze informatie en tools relevant zijn. Vooral de doelgroepen onderwijs, zorg en sociaal domein geven aan onze dienstverlening als nuttig te ervaren.

Belangrijkste inzichten

- Professionals willen aangesproken worden in eigen context en verwachten een bepaalde mate van kwaliteit. Verder zijn aandachtspunten tussen de verschillende beroepsgroepen gelijk.
- Professionals hebben meer interesse naar kennis en feiten, dan naar informatie over gedrag en gesprekstechnieken.
- Er is vooral behoefte aan stappenplannen. Wat te doen preventief. Wat te doen in acute fase, wat te doen in nafase. Welke mogelijkheden zijn er, wat kan ik zelf als organisatie en wat kan ik SHN laten doen.
- Professionals geven aan slachtoffers te helpen, maar hebben grenzen aan rol. Dus niet realistisch om ze meer te laten doen dan ze al doen. Onze expertise kan er vooral voor zorgen dat ze eerder signaleren, gericht doorvragen of doorverwijzen.
- De Advieslijn is een belangrijke Must-have. Ook al gaan ze misschien niet bellen, het bereikbaar zijn en weten dat je gezien wordt als een professional, is van wezenlijk belang.
- In de vragenlijst en in alle interviews komt heel duidelijk naar voren dat naast het fysiek spreken DE manier van informeren via een **e-mailnieuwsbrief** is. Aanbod delen, wat we kunnen bieden, waar wij expertise op hebben.

Bereik

- In totaal zijn er in 2021 **15.243** professionals bereikt en **7.712** diensten geleverd.
Dit is een conversie van **50,59%**.
- 302 abonnees e-mailnieuwsbrief.

De doelgroep van professionals is heel gefragmenteerd en ook niet erg eenduidig in mediagebruik. Daarom zijn er verschillende experimenten gedaan om 'het brengen' van de dienst te toetsen. Zo zijn er informatiepakketten gemaakt, zijn we aanwezig geweest op congressen, zijn er samenwerkingen met derden opgestart, seminars gegeven etc. Omdat de doelgroep niet dagelijks met slachtoffers in aanraking komt, is het van het belang regelmatig in het vizier te komen van de professionals zodat we hen op de hoogte kunnen stellen van nieuwe diensten en zij bevestigd krijgen dat SHN er ook voor hen is als het nodig is. Daarom is de Nieuwsbrief voor Professionals, 6x per jaar, van groot strategisch belang.

Belangrijke principes om professionals te bereiken:

- De conversie vanuit organisch zoeken met 66% is hoog. Hieruit kan je concluderen dat de geboden informatie aansluit bij de zoekopdracht. SEO/SEA is daarom essentieel om hogere conversie naar diensten te krijgen.
- Belangrijk om professionals regelmatig te contacteren over nieuwe ontwikkelingen via de e-mailnieuwsbrief. De conversie naar diensten vanuit de nieuwsbrief is het hoogst, namelijk 85%. Het levert 6% van het bezoek op, maar 11% van het aantal geleverde diensten. Daarnaast zorgt het ervoor dat SHN 'top of mind' blijft met haar dienstenaanbod voor professionals.

- LinkedIn is een succesvol kanaal voor creëren bezoek en leveren diensten. LinkedIn heeft voor de Professionals het hoogste aandeel, 51% in zowel het bezoek als het aantal geleverde diensten, namelijk 42%. Segmenteren in doelgroep en situatie leidt tot betere conversie. De gemiddelde conversie is 47%.
- Samenwerkingen met derden blijven aanvullen omdat die gebruikers het meest 'sticky' zijn. Bezoekers die vanuit een zoekopdracht of referral (link vanuit derden) komen bekijken gemiddeld 3 tot 6 keer zoveel pagina's als bezoekers vanuit een campagne.
- Offline activatie is ook van belang om professionals te bereiken (congressen, informatiepakketten).
- Kleinschalige integratie van Platform voor Professionals bij reguliere dienstverlening geeft aan dat het aanbod een grote aanvulling is op het reguliere portfolio. Medewerkers kunnen met dit aanbod professionals uit de regio nog beter van dienst zijn, maar ook bijvoorbeeld gemeentes en bedrijven. De uitrol hiervan is nog maar kleinschalig gebeurd, dit zal in 2022 verder geïmplementeerd worden.

'Uit diverse experimenten en gebruikersonderzoeken bleek steeds een hoge waardering voor het aanbod.'

LinkedIn post op Europese Dag van het slachtoffer 2021.

Een patiënt gedraagt zich anders dan normaal.

Hoe herkent u slachtofferschap?

U let op emotionele signalen zoals stress.

U let op fysieke signalen zoals blauwe plekken.

Kanaal	Aandeel totaal be- zoek	Aandeel totaal diensten	Conversie
Campagne (display in rapport)	52%	42%	38%
Organisch zoeken	21%	29%	66%
Direct	14%	11%	38%
Social	3%	3%	38%
Referral	4%	4%	50%
E-mail	6%	11%	85%
Betaald zoeken (SEA)	1%	1%	39%
			Gem. 50%

Uitleg kanalen

Campagne: alle campagnes via LinkedIn.

Organisch Zoeken: Via Google Search resultaten

Direct: Direct op de site (bookmark/intypen adres)

Social: Organische (niet betaalde) Social Posts op LinkedIn.

Referral: Samenwerking met derden die doorverwijzen

E-Mail zijn clicks vanuit een gestuurde e-mail nieuwsbrief.

Betaald zoeken (SEA): Advertenties bij Google Search op specifieke zoekwoorden.

4.3 Aanvulling op dienstenportfolio aan slachtoffers

Binnen het programma hebben we op twee domeinen gewerkt aan nieuwe dienstverlening direct voor slachtoffers. Dienstverlening via lotgenotencontact: Online Lotgenoten Community en directe dienstverlening vanuit Mijn Slachtofferhulp, MijnSlachtofferzaak, en verdere ondersteunende diensten. Op de ondersteunende diensten nog een kleine toelichting:

Het (online) dienstenkader van Slachtofferhulp bestaat op hoofdlijnen uit drie soorten diensten:

- **Informerende diensten:** het geven van algemene informatie aan cliënten waar we niets van weten
- **Adviserende diensten:** informatie op basis van delict (we weten wat er is gebeurd)
- **Ondersteunende diensten:** advies op maat (we weten wie je bent en wat er precies is gebeurd)

Bijna 80% van de reguliere (persoonlijke) informerende & adviserende diensten hebben met behulp van het eerste programma SHN2.0 Reiken & Raken online varianten gekregen. Belangrijk uitgangspunt daarbij was om de drempel voor hulp aannemen zo laag mogelijk te houden, daarom anoniem diensten af kunnen nemen zeer belangrijk.

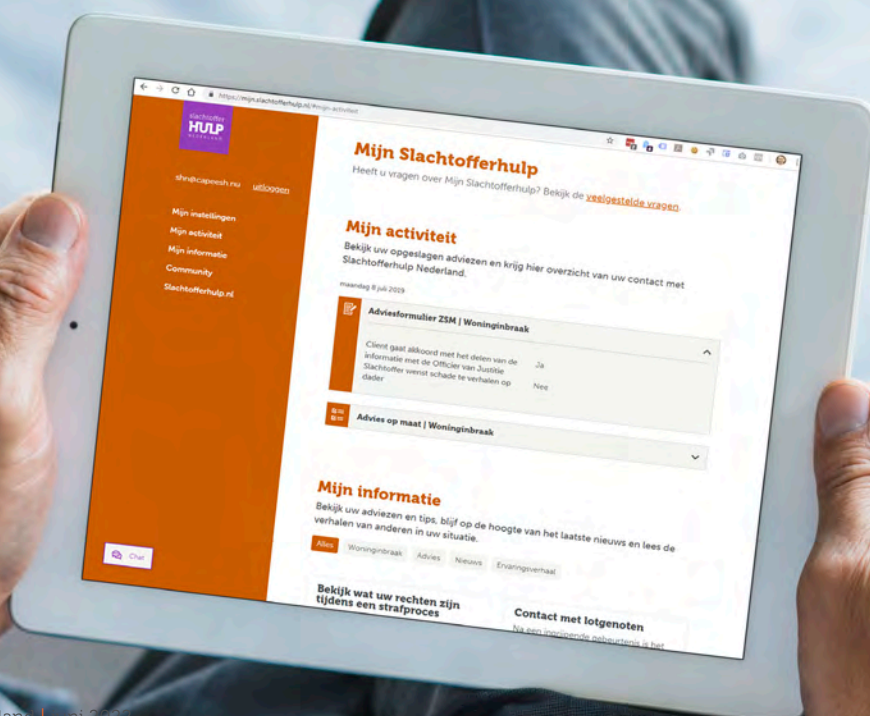
Binnen het programma Mens als Maat lag de focus op het ontwikkelen van een nieuwe laag: ondersteunende diensten. Waarbij we dus op zoek zijn gegaan naar een online variant voor een deel van de reguliere (offline) ondersteunde diensten direct aan slachtoffers. Belangrijk omdat we je beter kunnen helpen als we weten wie

je bent en wat precies de situatie is. Dan hoef je niet hetzelfde verhaal iedere keer opnieuw te vertellen, kun je in meerdere stappen geholpen worden en kunnen we actief monitoren hoe het met je gaat.

Daarbij is MijnSlachtofferhulp (MSH) geen dienst op zich maar een belangrijke enabler om de nieuwe ondersteunende diensten te kunnen leveren. We moeten immers voor deze laag diensten weten wie je bent en wat er precies met je is gebeurd. De ondersteunende diensten die ontwikkeld zijn: de Online Intake en het Online Welkom, het Online Logboek, Hulp bij Mijn Strafzaak en de Herstelmeter.

'Daarbij is MijnSlachtofferhulp geen dienst op zich, maar een belangrijke enabler om de nieuwe ondersteunende diensten te kunnen leveren.'

Mijn Slachtofferhulp geeft snel overzicht.



4.3.1 Mijn Slachtofferhulp (MSH)

Why

Om een betere kwaliteit te kunnen leveren in online dienstverlening is de persoonlijke mijnomgeving (MijnSlachtofferhulp) een belangrijke enabler om dit waar te maken, omdat je pas als je persoonlijke informatie hebt op maat kunt adviseren. Dit is vaak ook het geval in ketenbrede samenwerkingsvormen zoals MijnSlachtofferzaak, waarmee slachtoffers op één plek de voortgang van hun zaak kunnen bekijken. Er zijn veel technische voorwaarden zoals het kunnen gaan gebruiken van zwaardere authenticatie-middelen (DigiD) die daar belangrijk in zijn. Omdat SHN sinds 2019 gebruik mag maken van BSN, is dat DigiD. Hiervoor hebben we een productieaansluiting bij Logius, die we ook moeten onderhouden.

‘Een persoonlijke en veilige online mijn-omgeving voor cliënten.’

Beschrijving

Een persoonlijke en veilige online mijn-omgeving voor cliënten waar zij adviezen op kunnen slaan, stap voor stap verder geholpen worden, informatie kunnen delen met medewerkers en hun dossier kunnen inzien. Zodat de keuze voor online of offline dienstverlening door de cliënt of SHN zonder kwaliteitsverlies is.

Behoeft van de doelgroep

Overzicht en inzicht over de hulp die SHN biedt voor mijn persoonlijke situatie. Opgeslagen op een veilige plek, die de privacy respecteert, waar ik de informatie en adviezen ten aller tijde weer terug kan vinden en weet welke stappen ik nog te doen heb.

Belofte

Een persoonlijk en veilige online omgeving waarmee je vandaag verder kan.

Benefit

Het is voor mijn specifieke situatie. Het is veilig. 24/7 toegankelijk. Vanuit daar krijg ik advies op maat.

Bewijs

In de afgelopen jaren is MSH steeds verder gegroeid. Sinds 2019 zien we elk jaar meer gebruikers, gebruik maken van MSH. Naast een toename in het aantal gebruikers zien we ook dat gebruikers meer gebruik maken van de mogelijkheden in MSH. In de afgelopen jaren zijn gebruikers gemiddeld meer tijd gaan besteden op de pagina's in MSH en zien we dat er ook meer pagina's in MSH bekeken worden per gebruiker.



‘We zien dat gebruikers meer gebruik maken van de mogelijkheden in MSH.’

Belangrijkste inzichten

- Er is onderzoek gedaan naar het met DigiD inloggen vs niet met DigiD inloggen. Het bleek dat het aantal mensen dat minder zou inloggen via DigiD verwaarloosbaar was. Voorwaarde is wel dat de client snapt waarom gebruik van DigiD zo belangrijk is.
- We zijn gestart met het gebruiken van notificaties. Zo konden we cliënten laten weten dat er iets in hun dossier is veranderd of dat er nog openstaande taken zijn. Het is een belangrijk hulpmiddel om cliënten opnieuw te betrekken in het proces. Door de inzet van notificaties nam niet alleen het aantal bezoekers aan de MSH toe, maar ook het aantal bezoeken per bezoeker. Belangrijk is daarbij dat de notificatie relevant is.

slachtoffer
HULP
NEDERLAND

Inloggen met DigiD

Om in te loggen bij Mijn Slachtofferhulp heeft u DigiD nodig.

Met DigiD kunnen wij u een veiligere omgeving bieden en u meer persoonlijke informatie laten zien.



- Hulp bij DigiD
- Ik wil geen DigiD gebruiken
- Lees wat u aan Mijn Slachtofferhulp heeft

4.3.2 Nieuwe online ondersteunende diensten

Nieuwe ondersteunende diensten die we hebben ontwikkeld vanuit de mijn omgeving Mijn Slachtofferhulp.

Online Welkom

Why

Het doel van het Online Welkom is mensen meer zelf de regie geven in hoe zij benaderd worden door ons. Hierdoor is de drempel tot onze dienstverlening lager en zijn slachtoffers beter voorbereid op een telefonische benadering.

Beschrijving

Het Online Welkom is een e-mail waarin we het slachtoffer informeren dat we zijn/haar gegevens van de politie hebben ontvangen. We geven in deze mail aan wat Slachtofferhulp voor hen kan betekenen. Ook zit er een link in met een set vragen als er behoefte is aan snel advies. Het Online Welkom is ontwikkeld in het verlengde van de Online Intake. Beide projecten hebben als doel het slachtoffer meer regie te geven over hoe en wanneer hij benaderd wordt. Verder zorgen ze voor een hoger bereik van slachtoffers. Echter, de doelgroepen en het moment van ontvangst verschillen.

Behoeftte van de doelgroep

Meer zelf bepalen, of men hulp wil, welke hulp dan en wanneer.

Beloftte

Meer regie aan het slachtoffer. Hoe willen zij door ons benaderd worden.

Benefit

Drempel tot onze dienstverlening wordt lager en slachtoffers zijn beter voorbereid op een telefonische benadering.

Bewijs

25,8% van de ontvangers van de e-mail klikte op de link (=behoefte aan informatie). 7,2% kreeg advies via de adviestool.

Online Intake

Why

De Online Intake is ontwikkeld om een groep slachtoffers te bereiken die we nu niet bereiken en hen een eerste advies op maat te kunnen geven.

Beschrijving

Slachtoffers die (in eerste instantie) niet reageren op telefonisch contact krijgen de mogelijkheid een intake online te doen. Op basis van de antwoorden geven we concreet advies op maat. De antwoorden worden ook vastgelegd ter ondersteuning van de mogelijke offline dienstverlening die nog volgt. Indien gewenst, kan hij/zij de dienstverlening ook offline vervolgen. Op deze manier bereiken we cliënten die (in eerste instantie) geen contact willen. Het directe resultaat van de online intake zijn informerende en adviserende diensten.

Behoeftte van de doelgroep

Hulp bij het herstel. Op het door hen gewenste tijdstip en via een kanaal dat bij hen past.

Belofte

We geven concreet advies voor jouw situatie, waarbij je zelf kunt kiezen op welke manier je deze informatie tot je wilt nemen.

Benefit

Ook als we je niet telefonisch te pakken krijgen, krijg je hulp aangeboden op maat op het moment dat het jou uit komt. Hierbij bieden we meerdere kanalen aan waardoor iemand die liever geen telefonische ondersteuning krijgt, hiervoor een volwaardig alternatief aangeboden krijgt. De Online Intake voelt door de opbouw niet als een vragenlijst maar door de afwisseling tussen vragen en adviezen meer als een online gesprek. Het advies dat iemand ontvangt dient een volwaardig alternatief te zijn voor het advies dat een medewerker aan de telefoon gegeven zou hebben. Als iemand na afloop van de Online Intake verdere offline ondersteuning wil krijgen kan er direct een terugbelverzoek worden aangemaakt.

Bewijs

De pilot Online Intake is gestart in september 2020 en was gericht op slachtoffers van woninginbraak en fraude. Voor de pilot met de Online Intake was de respons op

de niet bereikt brieven bij deze groep 6%, via de Online Intake hebben we dit percentage verhoogt naar 16%. (1.370 cliënten komen op onze landingspagina Online Intake).

Wel zagen we in de pilot dat het aantal cliënten dat vervolgens inlogt met DigiD achterbleef op de verwachting, cliënten die eenmaal ingelogd waren doorliepen bijna allemaal de volledige Online Intake. Cliënten beoordeelden de pilot Online Intake met een 7,0 een ruime voldoende.

Aangezien de Online Intake gericht is op een naadloze overgang tussen online en offline ondersteuning is het ook belangrijk om het perspectief van medewerkers te benoemen. Zij pakken eventuele terugbelverzoeken vanuit de Online Intake verder op. Om medewerkers hierin te faciliteren is bij de ontwikkeling van de Online Intake een goede integratie in het CRM-systeem gerealiseerd. Medewerkers hebben deze informatie als positief beoordeeld en stonden ook positief tegenover de werkwijze.

Belangrijkste inzichten

- Breder in te zetten dan alleen de mensen die we niet bereiken. Wordt als prettig ervaren om alvast een idee te krijgen van de soort hulp.
- Niet alles in een keer uitvragen, maar in stapjes. Eerst mail waarin we ons voorstellen en aangeven wat we voor je kunnen doen.
- Ook als we bellen, kun je je voorbereiden door online intake alvast in te vullen, keuze aan client laten voor liever bellen of liever online.
- Online Intake uitbreiden met een Online Welkom (hybride-vorm).

Online Logboek

Why

Bijdragen aan het herstel door client meer overzicht en zelfregie te geven.

Beschrijving

Gestructureerd vastleggen gebeurtenissen, feiten, en gevoelens helpt in het herstelproces. Het online logboek is een beter alternatief dan een schriftje waarin wel een hoop kan worden vastgelegd, maar niet altijd het juiste. We kunnen hier slachtoffers bij helpen. Door de juiste informatie concreet vast te leggen aan de hand van heldere vragen, voorkom je onduidelijke vastlegging en focussen we op herstel. De kans op schadevergoeding neemt toe en het herstel gaat sneller.

Type logboeken nu beschikbaar:

- Hoe gaat het met je
- Schadevergoeding of kosten
- Stalking

Behoeftte van de doelgroep

Snel herstel en erkenning in de vorm van schadevergoeding of vastleggen van feiten.

Belofte

Een online tool die jou helpt de belangrijke gebeurtenissen en feiten vast te leggen, zodat je een goede case rondom jouw zaak kunt opbouwen en zo een claim kan indienen voor schadevergoeding. Deze informatie kun je opslaan in een beveiligde omgeving.

Benefit

Je wordt aan de hand genomen welke informatie belangrijk is en je slaat dit op een eenduidige, overzichtelijke manier op. Bij een verkeerde registratie kun je gemakkelijk een fout verwijderen en opnieuw een item toevoegen. Cliënten kunnen in MSH één of meerdere logboeken aan maken en in dit logboek verschillende items hangen. Cliënten kunnen een logboek gemakkelijk uitprinten door het als logboek vanuit MSH om te zetten in een PDF bestand.

Bewijs

De logboeken zijn sinds december 2020 beschikbaar in MSH. Het gebruik van de logboeken laat over het gehele jaar een stabiel beeld zien. In de periode tot mei werden er gemiddeld 59 logboeken per maand aangemaakt. Daarna is een aantal verbeteringen doorgevoerd om het gebruik van de logboeken te vereenvoudigen. Sinds die tijd worden er meer logboeken aangemaakt en zien we ook dat meer gebruikers vaker terugkomen naar hun logboek. Inmiddels worden er gemiddeld 79 logboeken per maand aangemaakt.

Per type logboek werden gemiddeld 260 entries/items opgenomen, en het logboek wordt door gebruikers beoordeeld met een 6,7.

‘Door de juiste informatie concreet vast te leggen aan de hand van heldere vragen, voorkom je onduidelijke vastlegging en focussen we op herstel.’

U heeft aangegeven dat u schade heeft door wat u is overkomen. U kunt online bewijs verzamelen in Mijn logboek. U wordt stap voor stap geholpen bij het verzamelen van bewijs voor alle schade en kosten die u heeft gemaakt.

Zo ziet uw logboek eruit

U kunt een logboek aanmaken door te klikken op de knop Opslaan in Mijn Slachtofferhulp. Daar kunt u een logboek aanmaken. Ook vindt u in Mijn Slachtofferhulp advies en tips die passen bij uw situatie.

Opslaan in Mijn Slachtofferhulp

Het online logboek



De flow door een online logboek heen.

Belangrijkste inzichten

- Er waren zorgen over het verwerken van gegevens in het logboek. Denk bijvoorbeeld aan gegevens over de stalker of getuigen van een stalkingsincident. Deze gegevens zouden in ons systeem komen en we hebben geen recht om gegevens van derden te verwerken.

Met de kennis van de pilots is er nogmaals naar het Stalkingslogboek gekeken. In samenwerking met een juridische adviseur (JD) hebben we een nieuwe opzet van het logboek gemaakt waarbij we zoveel mogelijk werken met gesloten antwoorden (om het risico op verwerking van gegevens van derden nog verder te verkleinen). Bovendien is er een analyse uitgevoerd van alle items in de logboeken om te zien of gebruikers

hierin gegevens van derden benoemen, dit blijkt slechts in zeer weinig gevallen voor te komen. En we hebben een analyse uitgevoerd van alle items in de logboeken om te zien of gebruikers hierin gegevens van derden benoemen, dit blijkt slechts in zeer weinig gevallen voor te komen.

- Daarnaast zou het toevoegen van bijlagen voor technische uitdagingen zorgen, zeker als veel gebruikers grote bestanden zouden opslaan. Denk hierbij aan lange voicemailberichten of videobeelden die gemaakt zijn van een stalkingsincident. Zo ook gekeken of gebruikers een logboek ook gebruiken als er geen bijlagen kunnen worden opgeslagen. Dit blijkt het geval.

Hulp bij Mijn Strafzaak

Why

We starten met het ontwikkelen van online ondersteuning met de juridische diensten (JD) omdat met name wanneer het OM de zaak in behandeling neemt, het slachtoffer overdonderd wordt met rechten en gevolgen van foute keuzes. In principe zijn veel mensen zelfredzaam, maar zijn (tijdelijk) ze de controle op hun situatie kwijt door de gebeurtenis. Er is grote behoefte aan hulp bij het uitoefenen van hun rechten in de vervolgingsfase van het strafproces.

Beschrijving

We maken juridisch advies meer overzichtelijk en behapbaar door het aan te bieden in kleine acties (to-do's). Zo kunnen slachtoffers meer grip krijgen op het proces en daarmee meer zelfredzaam worden of hun omgeving wordt ondersteunt. Hierdoor zijn meer slachtoffers in staat om (zelfstandig) gebruik te maken van hun slachtofferrechten.

Behoeft van de doelgroep

Overzicht krijgen in de mogelijkheden die iemand heeft in deze fase van het strafproces. Duidelijkheid in de stappen die gezet moeten worden met betrekking tot juridische kant van de zaak.

Beloofte

De cliënt krijgt inzicht in de rechten waar hij/zij gebruik van kan maken. Zodra duidelijk is van welke rechten iemand gebruik wil maken, krijgt hij/zij een overzichtelijke to-do-lijst zodat hij/zij grip krijgt op zijn zaak. Focus op de taak die je op dat moment als eerste te doen hebt.

Benefit

Grip op zijn zaak en duidelijk wat hij/zij zelf kan/moet doen. Heel duidelijk wat slachtoffer zelf kan doen en waar hij/zij advies nodig heeft van juridisch medewerker, bijvoorbeeld bij immateriële schade.

Bewijs

Wanneer we vanuit de OM-koppeling bericht krijgen dat een cliënt een wensenformulier heeft ontvangen, nemen we per e-mail contact op om onze hulp aan te bieden. Cliënten kunnen vervolgens in MSH gebruik maken van Hulp bij Mijn Strafzaak. Dit hebben tot nu toe 368 mensen ook gedaan. Eenmaal in MSH wordt cliënten gevraagd om een korte tool te doorlopen waarmee we in kaart brengen van welke rechten hij/zij gebruik kan en wil

maken. Afhankelijk van de antwoorden wordt vervolgens een persoonlijke takelijst opgesteld die iemand kan doorlopen. Gemiddeld ronden cliënten 5 taken af. Om het aantal afgeronde taken per persoon te vergroten zijn al verbeteringen in Hulp bij Mijn Strafzaak doorgevoerd zoals bijvoorbeeld compactere vormgeving zodat overzichtelijk wordt hoeveel to-do's een client nog heeft. Om cliënten te motiveren om de taken in Hulp bij Mijn Strafzaak volledig af te ronden zullen aanvullende maatregelen getroffen moeten worden. Iets waar we nog aan werken is de stap dat een client kan kiezen welke to-do hij wel of niet wil doen. Nu nemen we de regie daarop over, terwijl we die meer bij de client willen leggen.

'We maken juridisch advies meer overzichtelijk en behapbaar door het aan te bieden in kleine acties (to-do's).'

Herstelmeter

Why

Slachtoffers zelf meer inzicht geven in hun eigen herstel en daarmee ook op de regie over hoe ze hulp willen ontvangen. Tot nu toe is de psychosociale hulp altijd een offline dienst geweest. Door hier een extra kanaal voor toegankelijk te maken vergroten we ons bereik en hopen we meer cliënten te kunnen ondersteunen.

Beschrijving

Een online ondersteunende dienst voor psychosociale hulpverlening, die voortborduurde op de samenwerking die we in 1998 zijn gestart met ARQ mbt de mirrorapp. De mirrorapp biedt slachtoffers een mogelijkheid om online een goede momentopname van hun emotionele welzijn te geven. Voor herstel is een momentopname alleen niet voldoende. Er moet een lijn komen waarmee de ontwikkeling kan worden aangeduid. De herstelmeter doet dat.

Behoeft van de doelgroep

Toetsen hoe het gaat. Is het normaal hoe ik me voel en hoe lang dat duurt? Wat kan ik doen als dat afwijkt?

Beloofte

Overzicht en inzicht in de ontwikkeling van eigen emotionele welzijn en duiding of dat normaal is. Daarnaast ontvang je tips om je herstel te bevorderen waardoor je meer controle krijgt op je herstel.

Vervolg Herstelmeter

Benefit

Inzicht hoe je herstel gaat op verschillende facetten. Adviezen om je herstel te verbeteren door in te grijpen op de gebieden waar je minder op functioneert. Tijdig signaleren of je wellicht meer hulp nodig hebt. Gekoppeld aan andere dienstverlening van SHN waar relevant, bijv. link naar Community, mogelijkheid om afspraak medewerker in te plannen of door te verwijzen.

Bewijs

De Herstelmeter is gestart in augustus 2021. Sinds die tijd is het aantal gebruikers snel gegroeid. Per maand zijn er nu gemiddeld zo'n 100 cliënten die gebruik maken van de Herstelmeter. Deze cliënten hebben tot nu toe 697 diensten afgenomen. Wel zien we dat het aantal zelftesten dat iemand in de Herstelmeter afrondt, achterblijft op de verwachtingen: de meeste cliënten ronden slechts 1 zelftest af. Om het gebruik te verhogen hebben we een aantal wijzigingen doorgevoerd in de adviezen die we geven na afloop van een zelftest. We hopen hier snel resultaat van te zien. Cliënten beoordelen de Herstelmeter met een 6,5. Belangrijkste inzicht is dat herhaalbezoek nog een uitdaging is.



De Herstelmeter

4.3.3 MijnSlachtofferzaak (MSZ)

Why

Informatiepositie van slachtoffers verbeteren door inzicht in het verloop van de stafzaak te bieden over de keten heen. Daarnaast het slachtoffer ondersteunen door het strafproces en emotionele triggers te duiden. Maar ook het geven van concrete ondersteuning zoals bijstand op zitting verlenen, aanbod van lotgenotengroepen en advies op maat.

Beschrijving

Vanaf het moment dat slachtoffers van een misdrijf aangifte doen bij de politie, krijgen zij met veel verschillende instanties te maken. Van al deze instanties krijgen ze ook post of e-mail. Om ervoor te zorgen dat slachtoffers meer inzicht krijgen in de voortgang van hun zaak, is al deze informatie op één centrale plek te vinden; MijnSlachtofferzaak. Dit is een persoonlijke online omgeving waar alle berichten van politie, Openbaar Ministerie (OM), Slachtofferhulp Nederland (SHN), Centraal Justitieel Incasso Bureau (CJIB) en Schadefonds Gewelds Misdrijven (SGM) met betrekking tot jouw zaak in één tijdlijn worden weergegeven. Het slachtoffer kan

zo op zijn eigen tijdlijn per betrokken instantie de actuele stand van zijn zaak zien. SHN vervult hier, over de keten heen, voor slachtoffers de rol van gids. Logischerwijs bemant daarom SHN ook de helpdesk van MSZ. In onze dienstverlening verwijzen we ook actief naar MSZ, het is een welkome aanvulling.

Behoeft van de doelgroep

Meer overzicht en regie over hun zaak. Zij kunnen 24/7 bij de informatie die betrekking heeft op hun zaak. Na inloggen vindt het slachtoffer de informatie overzichtelijk bij elkaar: de correspondentie met de betrokken organisaties, de acties die zijn gedaan, maar ook informatie over de slachtofferrechten, de hulp die zij kunnen krijgen op het moment dat er emotionele triggers zijn of er ondersteuning nodig is bij het strafproces en wat de verschillende organisaties voor slachtoffers doen. Daarnaast willen zij vragen kunnen stellen als ze er niet uitkomen. MSZ draagt hiermee bij aan een verbetering van de informatiepositie van slachtoffers.

Belofte

Online actueel en betrouwbaar overzicht van jouw zaak. Jouw dossier van aangifte tot executie. Zo krijgt het slachtoffer inzicht in het verloop van zijn/haar zaak.

Benefit

Geen schoenendozen meer vol met brieven van allerlei instanties maar alle informatie van alle aangesloten ketenpartners 24/7 online beschikbaar.

'Het slachtoffer kan zo op zijn eigen tijdstip per betrokken instantie de actuele stand van zijn zaak zien.'

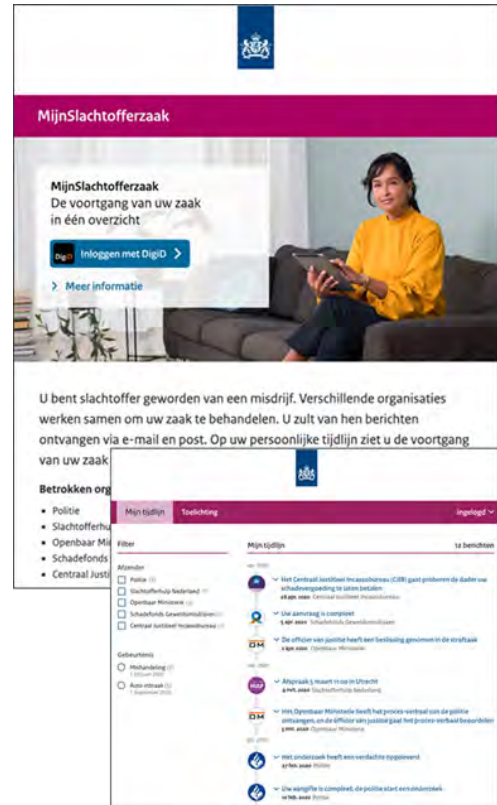
Bewijs

Uit gebruikersonderzoek na zowel de Soft Launch als de brede uitrol komt nadrukkelijk naar voren dat slachtoffers de MSZ dienstverlening als zeer waardevol ervaren.

Inmiddels hebben reeds 58.112 slachtoffers hun weg naar MijnSlachtofferzaak weten te vinden.

Na een proefperiode is gebruikersondersteuning rondom MijnSlachtofferzaak structureel ingericht bij Slachtofferhulp Nederland. Op deze manier kan Slachtofferhulp Nederland haar gidsfunctie over de keten heen verder vorm geven.

Daarnaast heeft SHN de portefeuille 'Gebruikersonderzoek' onder haar hoede. Het platform MijnSlachtofferzaak.nl is constant in ontwikkeling, middels onderzoek onder de doelgroep verzekeren we ons ervan dat het slachtofferperspectief leidend blijft. Uit onderzoek bleek onder andere:



De client wordt aan de hand meegenomen.

- Er is geen significante correlatie te ontdekken tussen type delict, demografische kenmerken, etc. en wensen en behoeften van slachtoffers.
- Uit onderzoek blijkt dat er verschillende type bezoekers te kenmerken zijn. Binnen deze verschillende doelgroepen bestaan verschillen met betrekking tot hun informatiebehoefte.
- Niet alle slachtoffers zien zichzelf als slachtoffer. Dit betekent dat deze doelgroep op een andere manier benaderd moet worden aangezien de informatie in MSZ wel voor deze groep interessant is.

4.3.4 Online Lotgenoten Community

In het eerdere programma Reiken en Raken SHN2.0 is een start gemaakt met online lotgenotencontact. Omdat de dienst nog maar net opgestart was, is die meegenomen naar het volgende innovatieprogramma. De dienst ontwikkelt zich snel. We bieden intussen op het gebied van lotgenotencontact een blended dienstverlening aan: in de face-to-face lotgenotengroepen, via de Online Community en een hybride variant.

Why

Onderzoek wijst uit (bron: Promotie-onderzoek Pien van de Ven: Slachtoffer hervindt identiteit en zingeving door lotgenotencontact) dat lotgenotencontact helpt bij het herstel van slachtoffers en/of nabestaanden.

Zij zoeken naar een plek (online of offline) waar zij informatie, ervaringen en emoties met elkaar uitwisselen. Hierdoor is de kans groot dat cliënten herkenning en erkenning zullen ervaren doordat zij door het contact en de verhalen merken dat ze niet alleen staan.

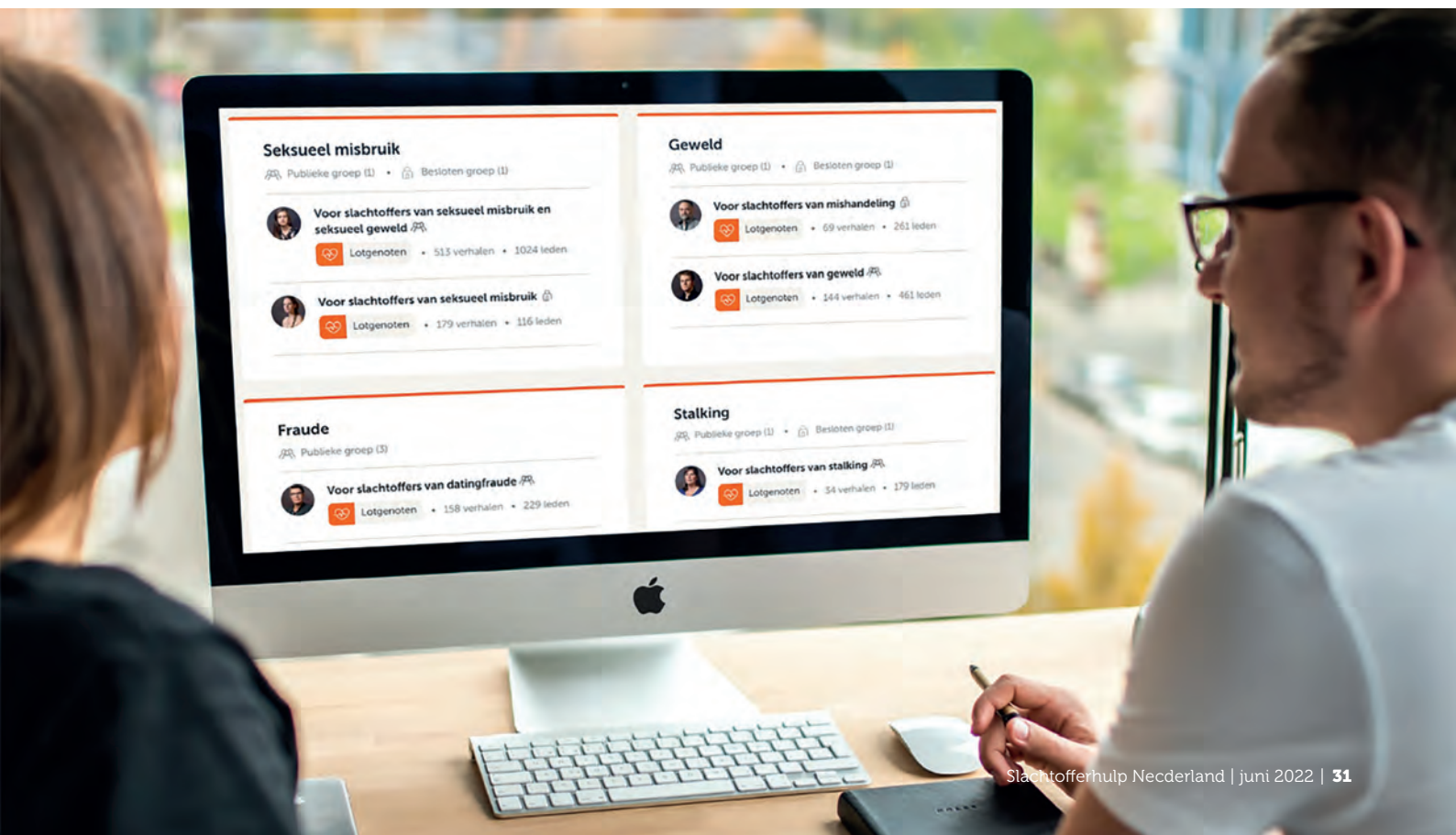
Vanuit SHN gezien, is het ook een ontzettend belangrijke bron van informatie. Omdat slachtoffers openlijk spreken over wat ze hebben meegemaakt, weten we beter wat er speelt en waar slachtoffers/nabestaanden tegenaan lopen en waar zij behoefte aan hebben, deze informatie en ervaringen kunnen we verder integreren in onze dienstverlening aan cliënten. Het bereik en de zichtbaarheid van SHN wordt ook vergroot omdat er veel content wordt geproduceerd in de Community wat allemaal traceerbaar is door Google. Zo komen mensen die zoeken, sneller bij SHN uit.

Beschrijving

De online lotgenoten community bestaat uit publieke en gesloten groepen waar slachtoffers samen komen om hun verhaal te delen of op anderen reageren. Dit zorgt voor herkenning en erkenning, wat hun herstelproces bevordert. Er zijn groepen voor geweld, seksueel misbruik, fraude, verkeer en stalking. En ook voor nabestaanden van moord en zelfdoding. Samen met een actieve groep ambassadeurs en onze content manager zorgen we voor een permanente stroom aan interessante inhoud waardoor de leden uitgenodigd worden hun verhalen te delen.

Daarnaast hebben we in 2021 een hybride vorm ontwikkeld; het webinar (werknaam). In dit webinar bieden we slachtoffers die lang op de wachtlijst staan voor de fysieke lotgenotengroepen en leden van de community die iets meer diepgang willen, de mogelijkheid om elkaar online te ontmoeten en met elkaar in gesprek te gaan. De eerste pilot was een succes: iedereen zou het aanraden, cijfer gemiddeld een 8. Verbetering zit nog in het gaan werken met een intake en nazorg inrichten.

Veel meer gebruiksgemak in het nieuwe design van de Online Lotgenotencommunity



Behoeftte van de doelgroep

Herkenning en erkenning van hun situatie.

Belofte

Herkenning en erkenning van hun situatie. Slachtoffers lezen herkenbare verhalen waardoor ze zich minder alleen in hun proces voelen. Ze krijgen steun van de andere lotgenoten door de reacties die men op elkaar geeft. Deze steun is in de online lotgenoten community digitaal en anoniem, maar wordt toch als erg waardevol beschouwd.

Benefit

Het is een veilige, anonieme plek (niemand is herkenbaar) waar op een logische wijze slachtoffers samen komen SHN (expert) faciliteert, deelt soms inzichten/verhalen en is op de achterhand aanwezig om ook mee in gesprek te kunnen gaan. Met elkaar in contact kunnen treden om ervaringen en informatie uit te wisselen. Slachtoffers kunnen verhalen lezen van anderen, reageren en hun eigen verhaal delen. Vaak begint hier de weg voor het slachtoffer om zijn/haar schaamte te overwinnen.

Bewijs

In deze rapportageperiode is het aantal leden gegroeid naar 1985, het aantal gedeelde verhalen naar 516. Het aantal gelezen verhalen is uitgekomen

op 57.576 en het aantal gedeelde reacties op 3.210. Dit jaar zijn we begonnen met een nieuwe software leverancier waarmee we onze grootste technische hobbels hebben aangepakt, na oplevering zagen we direct een stijging in het aantal gemeten diensten.

We zien op de community dat het vaak de eerste keer is dat ze hun verhaal durven delen

"Mijn verhaal staat nu op papier. Ik heb het teruggelezen en besef dat ik jullie meer vertel dan ik vroeger in therapie heb verteld. Het voelt op een of andere manier veiliger om het jullie te vertellen dan aan een hulpverlener." **en dat de schaamte om het te vertellen wegvalt**

"Bedankt voor de reactie, het doet met erg goed dat deze plek er is en dat ik dit hier kwijt kan. X" **En dat ze dat enorm oplucht**

"Dankjewel, het achtervolgt mij nog dagelijks maar ik weet dat ik er een serieuze les uit moet trekken en met alle begrip van jullie hier in de community zal het vlugger verwerkt kunnen worden. Bedankt!" **Ook zien we dat het een plek is waar ze anderen willen helpen**

"Goed gedaan. Wees heel trots op jezelf en laat je niet uit het veld slaan door een enkeling die negatief reageert. Weet dat je hier een luisterend oor kunt vinden als het nodig is." **Zo ontstaat er echt een community.**



Wat afschuwelijk om te lezen wat je is overkomen! Ja, je voelt je de grootste stomkop die er rondloopt, maar dat ben je niet! Het duurt even, maar het rot gevoel, de stress aanvallen, en je boosheid (vooral op jezelf) gaan over. Het duurt echt wel even, maar inderdaad, je verhaal vertellen in deze groep helpt echt! Wij begrijpen hoe je je voelt en komen niet met pijnlijke opmerkingen die je zult krijgen van mensen die er NIETS van begrijpen. Als ik de reactie van sinaasappel lees, heb ik goede hoop dat je het geld terug krijgt, maar helaas kan ik je hierover geen garantie geven. Wel dat het verdriet en het afschuwelijke gevoel dat je nu hebt steeds minder wordt.

Reageren 1 like



Dankjewel voor je lieve woorden. Ik had vandaag een rottag maar voel me nu weer wat beter na dit te lezen. Ik probeer positief te blijven.

Heel erg bedankt X

Reageren 0 likes



Inzichten

- Er moet altijd interactie zijn, dus altijd zorgen dat er in ieder geval één reactie is van een ambassadeur of dat we zelf content delen.
- Bij het aanpakken van de gebruiksvriendelijkheid ontdekten we dat het onduidelijk was hoe men snel naar een groep kon navigeren om daar actief deel te nemen. We hebben de flow van lid worden van de community en een groep, 'de onboarding', makkelijker gemaakt.
- Door de drempel voor het delen van een verhaal technisch makkelijker te maken, meer actieve deelnemers.
- Van het moment van de release zien we een duidelijke stijging in het aantal gelezen verhalen, wat nu letterlijk 1 muisklik is. Ook zien we een groei in het aantal leden en het aantal reacties.
- Het aanbieden van een hybride vorm van lotgenotencontact tussen digitaal en fysiek, lijkt goed te werken. In 2022 komt hier nog een vierde hybride variant bij en werken we deze uit tot een goed onderbouwde lotgenotendienst.

'We hebben de flow van lid worden van de community en een groep, 'de onboarding' makkelijker gemaakt.'

4.3.5 #StepUp

Eind 2019 is besloten om verdere ontwikkeling van de propositie voor jongere helpers, #StepUp, tijdelijk te stoppen. Zo kon er meer focus komen op de andere omgevingsproposities. Daarnaast was er ook nog een inhoudelijke reden: het #StepUp-concept van Mens als Maat was op jongeren als potentiële helpers gericht. Doel was een antwoord te krijgen op de vraag of jongeren in staat zijn een slachtoffer in hun omgeving te ondersteunen. Uit onze onderzoeken blijkt dat jongeren uitstekende en gemotiveerde helpers kunnen zijn, maar dat er daarvoor wel specifieke hulpmiddelen ontwikkeld moeten worden.

Gaandeweg het onderzoek kwamen we erachter dat we dan een essentiële stap zouden overslaan. We zouden dan wel de helpers van jongere slachtoffers bedienen, maar niet jongere slachtoffers zelf. Jongere slachtoffers en nabestaanden kunnen natuurlijk terecht bij SHN, maar onze communicatiemiddelen en dienstverlening zijn niet specifiek afgestemd op deze doelgroep. Zo is de online dienstverlening er voor iedereen, maar door voor de gemene deler te kiezen haken jongeren af. Die willen op een manier worden aangesproken die bij hen past.

De conclusies van #StepUp op een rij:

- Met de kennis van nu zien we dat jongeren gezien hun behoeften bij Slachtofferhulp Nederland een eigen omgeving en aanpak nodig hebben.
- #StepUp richt zich op 'de jongere helpers', maar we zien dat slachtofferschap onder jongeren een groot thema is. Daardoor zijn we ons nog meer gaan realiseren dat we deze doelgroep in de breedte moeten aanspreken.
- Jongeren vormen een kweekvijver voor toekomstige vrijwilligers. Vrijwilligers werven onder jonge helpers die meer willen doen kan een effectieve manier zijn om het tekort aan vrijwilligers bij SHN tegen te gaan.
- Beken kleur op jongeren en investeer daarmee in de toekomst van SHN.
- Vanwege de specifieke eisen voor vormgeving, content en techniek is het logisch minimaal een aparte online jongerenomgeving in te richten. Een aparte website,

'powered by Slachtofferhulp Nederland', die wat betreft vormgeving, gebruikservaring en tone of voice volledig is afgestemd op jongeren. Deze site moet wel doorlinken naar de reguliere website en verdere dienstverlening van Slachtofferhulp Nederland en is gebaseerd op de kennis en expertise van SHN.




- Verken de mogelijkheid om het concept van e-modules door te ontwikkelen tot educatief aanbod binnen de context van het onderwijs en werk daarbij samen met partners als Hart en Young Impact.
- Benoem iemand die binnen SHN verantwoordelijk is voor jongeren en onderzoek verder in de breedte de potentie van specifieke dienstverlening aan jongeren.
- Er is extra onderzoek nodig. We hebben geconstateerd dat slachtofferschap onder jongeren een groot en breed thema is. SHN heeft nu al een groot aanbod aan dienstverlening. We moeten beter vaststellen wat de aanvullende behoeften van jongeren zijn.
- Jongeren zijn een grote, diverse en bovendien voor vele partijen aantrekkelijke doelgroep. Het vergt echter specifieke kennis en ervaring om deze doelgroep te bereiken. SHN is de autoriteit op het gebied van slachtofferschap, beschikt over een netwerk gericht op jongeren, maar de organisatie heeft te weinig kennis van jongeren. Daarom is samenwerking essentieel. Zonder samenwerking is een propositie gericht op jongeren te risicovol. Het grote voordeel is dat veel partijen graag met SHN willen samenwerken. Dat blijkt bijvoorbeeld uit onze eerste stappen op onderwijsgebied.



Is #StepUp dan voor niets geweest? Absoluut niet. #StepUp heeft waardevolle informatie opgeleverd over de positie van jongeren als helper, maar ook over jongeren als slachtoffer. Het liefst zouden we daar meteen mee aan de slag gaan, maar dat valt buiten de scope van het programma Mens als Maat. Bij een eventueel nieuw

innovatieprogramma zouden jongeren een belangrijke prioriteit moeten hebben.

We hebben alle kennis die we hebben opgedaan met de verschillende onderzoeken en experimenten verzameld en gebundeld in een kennisdossier.

<p>RICHTING IN DRIE CLICKS JE ANTWOORD</p> <p>#praktisch #informatief #functioneel #vriendelijk</p> <p>Inzicht Als jouw vriend(in) slachtoffer is van online bedreiging, zoek je als helper vooral gerichte informatie. Je hebt hiernaar geen tijd en/of aandacht om veel content tot je te nemen. Je bent vooral naar de juiste informatie om door te kunnen, met hulp.</p> <p>Behoeft</p> <ul style="list-style-type: none"> - Geef mij snel inzicht in wat ik bij kan open om een vriend of vriendin te ondersteunen - Bied me praktische tips & tricks waarmee ik verder kan - Bundel informatie op een bondige manier 	<p>Jongeren vinden deze richting realistisch: Als je hulp wilt bieden, wil je snel geholpen worden. Je wil aan de slag met betrouwbare en duidelijke informatie. Jongen, 22: "Anders ben je aangewezen op allerlei fora". Meisje van 18: "Heel tof. Ik ging in mijn gedachten heel snel door naar de politie, en toen dacht ik al 'er is geen tussenstap' om te weten wat je moet doen."</p>
<p>RICHTING EHBOB</p> <p>#impact maken #structuurloos #keuzegang #vriendelijk</p> <p>Inzicht Sommige jongeren willen graag anderen helpen. Je merkt het als eerste als iemand in je vriendenkring problemen heeft. Dan wil je iemand graag ondersteunen. Al weet je ook niet altijd hoe. Want meelevens en samen baten is soms niet genoeg.</p> <p>Behoeft</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ik wil leren hoe ik vrienden nog beter kan helpen als zij problemen hebben. - Geef mij praktische informatie over hoe ik kan helpen bij online bedreiging. - Laat mij om mijn grenzen te bewaken. 	<p>Jongeren zien dit idee als iets preventiefs en vinden het goed als dit er zou zijn.</p> <p>E-learnings doen ze alleen in school, stage of werk verband. Niemand weet een voorbeeld te noemen van e-learnings die ze buiten school hebben gedaan.</p>
<p>RICHTING SHARING = CARING</p> <p>Inzicht Wanneer je zelf slachtoffer bent geweest van online bedreiging, wil en kun je anderen helpen met je ervaringen en opgedane kennis. Als jij die dekt, wordt de drempel voor andere slachtoffers ook lager om dat te doen. Zo ontstaat een krachtige peer 2-peer beweging.</p> <p>Behoeft</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ik wil online bedreiging een halt toe roepen door het meer bereikbaar te maken in mijn omgeving. - Ik wil anderen helpen met mijn eigen ervaringen als slachtoffer, maar vooral ook een drempel om dat te doen. - Ik vind het leuk het gesprek aan te gaan als ik vermoed dat iemand ook slachtoffer is. 	<p>Voelt logischer als mengvorm van helpersverhalen met slachtofferverhalen.</p> <p>Tof om met filmpjes te werken: het zou interessant zijn als de filmpjes toewerken naar een einddoel/oplossing zodat je er ook van leert en weet hoe je kunt helpen.</p>

De conceptrichtingen voor #StepUp die zijn onderzocht.

Succesfactoren en verbeterpunten

Wat is bepalend geweest voor het succes en wat verdient nog aandacht?

Slachtofferhulp Nederland wil bestendig zijn voor de toekomst en continue kijken maar naar hoe ze op andere manieren slachtoffers kan helpen, die zij nu nog niet bereikt. Met de ervaringen van de afgelopen jaren met innovatie, is er een aantal factoren dat bepalend is voor het succes. We zetten ze op een rij:

1. Client centraal: ga veelvuldig op bezoek bij de doelgroep

Heel veel naar buiten. In gesprek met de doelgroep, op allerlei manieren. We hebben daar allerlei vormen voor gebruikt, van interviews, enquêtes, straatinterviews, co-creatiesessies, bezoeken van congressen, seminars geven etc. Maar vooral ook door snel met functionaliteiten naar buiten te gaan in zogenaamde minimum viable products (MVP's). Op die manier voorkwamen we lange onderzoeken en discussies maar leerden we uit echte situatie door echte slachtoffers.

2. Gemeenschappelijk hoger doel

Als zowel de staande organisatie en het innovatieteam werken aan een gemeenschappelijk hoger doel dan overbrug je de verschillen in manier van werken, de cultuur en aandachtspunten vaak zonder problemen.

3. Faciliterende staande organisatie

Beide innovatieprogramma's stonden apart van de staande organisatie. De rationale daarachter is dat je veranderingen van vandaag of morgen prima binnen de bestaande organisatie kunt doen. Maar veranderingen van overmorgen raken de kern van de dienstverlening en dus je organisatie. Werken aan dat soort veranderingen, het onderzoeken, moet je kunnen doen zonder de 'ballast' van bestaande verantwoordelijkheden, processen en structuren. Maar het feit dat SHN professionele afdelingen heeft als ICT, HRM, Financiën en Communicatie, heeft het programma heel erg geholpen.

4. Bestuur en directie staan erachter

Bestuur en directie van Slachtofferhulp Nederland hebben plaatsgenomen in de stuurgroep. Daarmee waren zij op zeer regelmatige basis op de hoogte van de ontwikkelingen.

5. Organisatie regelmatig betrekken, en successen delen

Belangrijk om iedereen in de organisatie regelmatig te betrekken bij nieuwe ontwikkelingen. We hebben dat gedaan in de vorm van presentaties door het land heen, regiopanelen, op verschillende projecten en pilots deelname van leden uit de staande organisatie. En ook whitepapers, seminars en rubrieken op het intranet.

'Nieuwe diensten voor de omgeving van het slachtoffer zodat zij in staat zijn beter te kunnen helpen.'

6. Randvoorwaarden goed managen

Een team innovatie wil vooral graag ontwikkelen en vernieuwen. Welke randvoorwaarden zijn daarvoor nodig? Niet altijd het leukst of snel geregeld, maar vaak wel bepalende succesfactor. Nieuwe dienstverlening en digitaliseren komt met een hypotheek op IT, Inkoop en HRM-organisatie.

7. Fouten maken = goed & meten = weten

Het is goed om fouten te maken, om er van te leren. Door goed te meten hadden we grip en werden fouten geen problemen. Het geeft sturing en ook ruimte voor verbetering. We werkten agile. Steeds kleine stapjes maken, dingen proberen, uitvragen. En van daaruit lering trekken en weer op verder itereren.

8. Freelancers vs. vaste medewerkers

Een belangrijke succesfactor is dat er eerst gewerkt is met veel freelancers. Dat gaf veel flexibiliteit, en veel specialistische kennis op hoog niveau. Zodra er meer duidelijk werd, en de contouren van de nieuwe diensten zich aftekenden, is er ingezet op meer vaste capaciteit.

9. Structureel geld voor 3 jaar

Het feit dat ministerie J&V twee keer voor een langere periode geld beschikbaar heeft gesteld, heeft er voor gezorgd dat er echt geïnvesteerd is een goede infrastructuur en dat er goed uitgedachte manieren van werken is gekomen, het goed kunnen onderbouwen van de nieuwe diensten, het compleet maken van het aanbod en dat er naast het ontwikkelen ook gewerkt is aan hoe deze diensten te brengen naar de doelgroep op het moment en plek dat de doelgroep dat wil.

10. Samenwerken. Verantwoording afleggen

Tijdens de programmaperiodes is er regelmatig verantwoording afgelegd aan het ministerie. Dat gaf ook de mogelijkheid om gezamenlijk keuzes te maken en te overleggen over uitdagingen. Gevolg daarvan was een gezamenlijk vertrouwen in juist besteden van de funding.

‘Vanuit eerste gebruikerservaringen ontwikkelen we door naar robuuste nieuwe dienstverlening.’

Twee aandachtspunten

Een programma gericht op nieuwe dienstverlening begint eigenlijk naast de reguliere werkzaamheden als een startup. Wanneer het programma stopt zijn de volgende aandachtspunten belangrijk:

1. Om van A naar B te komen is een programma aan te bevelen. Maar na 6 jaar zijn er in de organisatie twee werelden ontstaan. De dynamiek tussen programma (snel) en lijn (zorgvuldig) vraagt continue bestuurlijke aandacht. Ontwikkelen is makkelijk, implementeren is moeilijk. Voor het integratietraject is minimaal een half jaar nodig waardoor meerjarige financiering nog belangrijker wordt.
2. Nieuwe diensten moeten ook beheerd worden. Bovendien was de gedachte dat de digitalisering zich terug zou verdienen een misvatting. We zien dat voor een organisatie als SHN waar het persoonlijk contact een hele belangrijke USP blijft, de digitale dienstverlening eerder aanvullend is op het persoonlijke contact. Als het programma zich terugtrekt blijf je achter met veel hogere IT-kosten en kosten voor de organisatie van het beheer.

Geleverde diensten	2020	2021
Platform voor de Helpers		
Bereik	34.433	145.621
Diensten	3.635	48.188
Platform voor Professionals		
Bereik	4.105	15.243
Diensten	498	7.712
MSH		
Accounts	7.740	16.682
Diensten	1.696	33.276
Community		
Accounts	1.413	2.940
Diensten	42.400	65.741
TOTAAL	48.229	154.917

Volgende stappen

Wat is het toekomstperspectief?

Innovatie borgen in de organisatie

Met het afronden van het programma is er een nieuwe afdeling Innovatie opgezet. Deze is verantwoordelijk voor het laten aansluiten van de (nieuwe) persoonlijke en online dienstverlening op de behoeften van de verschillende doelgroepen, op zo'n manier dat de kwaliteit van diensten en de (autonome) instroom van slachtoffers optimaal zijn. Verder is de afdeling Innovatie verantwoordelijk voor het realiseren van SHN's online doelen. Ten slotte is zij verantwoordelijk voor de uitvoering van campagnes die bijdragen aan een zo groot mogelijk bereik van SHN in de samenleving. Innovatie wordt toegevoegd aan de portefeuille van de Directeur Dienstverlening. We brengen zo de uitvoering en de ontwikkeling van ons primaire proces onder één aansturing. Dienstverlening bestaat dan uit de zes regio's en drie afdelingen die verantwoordelijkheid hebben voor dienstverlening aan slachtoffers en naasten (zijnde CAI, Casemanagement en Innovatie).

Uitgangspunten

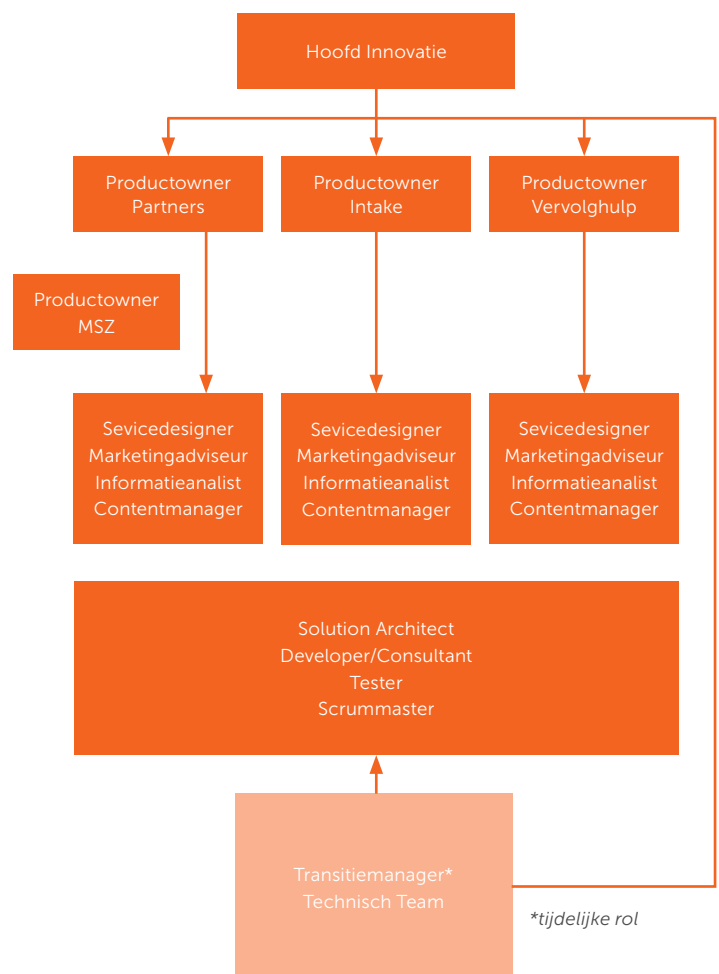
- Clientbehoefte en clientreis staat centraal
- Werken met agile scrumteams bestaande uit (productowner, informatie-analist, servicedesigner, marketeer, contentmanager)
- Drie ontwikkelteams die onafhankelijk van elkaar kunnen werken om ontwikkelsnelheid te behouden

Team Intake ontwikkelt processen, instrumenten en diensten zodat SHN (persoonlijk of online) het eerste contact met de client kan leggen, proactief en reactief, een plan kan afstemmen over de gewenste dienstverlening en de client warm over kan dragen naar de juiste vervolghulp indien dat gewenst en nuttig is.

Team Vervolghulp ontwikkelt processen, instrumenten en diensten zodat cliënten die dat nodig hebben vervolgdiensten kunnen afnemen. Dit kunnen meerdere soorten ondersteunende diensten zijn die zowel persoonlijk of online kunnen worden geleverd.

Team Partners ontwikkelt processen, instrumenten, diensten en koppelingen om invulling te geven aan de behoefte van ketenpartners en professionals, onze positie als samenwerkingspartner te bestendigen en hun cliënten soepel in onze dienstverlening te integreren.

- Binnen de verantwoordelijkheid van de directie dienstverlening
- Per kwartaal worden plannen en planningen met elkaar en stakeholders gedeeld. Zodat de innovatiemethodiek blijft behouden voor de organisatie.



Dienstenaanbod implementeren

Door de toevoeging van de twee nieuwe doelgroepen (helpers en professionals) met de daarop ontwikkelde nieuwe dienstverlening zullen we:

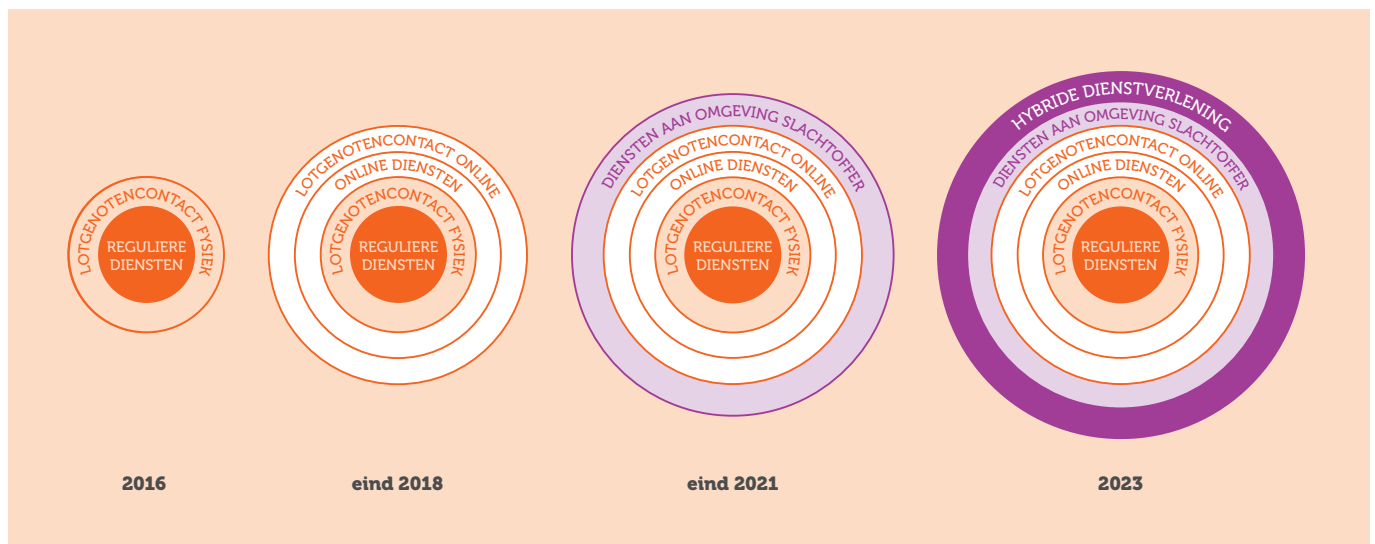
- Alle medewerkers trainen in het denken en het toepassen van de diensten
- Alle informatie hierop aan moeten passen: van het herschrijven van de missie en visie tot werkwijzers
- Aanbod in organisatie opnemen tot de registratie in de systemen

Dienstenaanbod doorontwikkelen

De afdeling Innovatie zal verder gaan met verfijnen en kwalitatief beter maken van het dienstenaanbod.

Wensen voor de toekomst zijn o.a.

- Impact beter te monitoren door een impactmodel op te zetten en de impact te gaan meten.
- De dienstverlening meer hybride aan te kunnen bieden. Cliënten verwachten tegenwoordig veel meer dat online en offline kanalen naadloos op elkaar aansluiten dat ze er zonder problemen tussen kunnen bewegen.
- Client meer regie te geven door verbeteren dashboardfunctie in MSH. Verbeteringen in vormgeving MSH en interactie met content.



De volgende stap in de innovatiestrategie.

Tijdens het programma en mede door Corona zijn de online mogelijkheden, en de publieke acceptatie ervan, in een versnelling gekomen. Denk bijvoorbeeld aan beeldbellen of inloggen met DigiD. De programma's hebben zich gefocust op het neerzetten van digitale alternatieven van de persoonlijke dienstverlening. We gingen ervan uit dat sommige cliënten online en andere offline geholpen wilden worden. We zien nu steeds meer dat cliënten hybride dienstverlening willen.

Dit betekent dat we onze dienstverlening weer zullen moeten herzien en logische verbindingen moeten maken tussen de twee vormen. Ook zullen we moeten kijken wat online beter kan (overzicht, achtergrond informatie, lage drempel) en wat offline (persoonlijk contact, analyse & advies) kan. Zo zien we bijvoorbeeld dat de community heel sterk werkt voor slachtoffers om de eerste stap te zetten door verhalen van anderen te lezen en dat ze daarna behoefte hebben aan fysieke lotgenotengroepen om verder te werken aan herstel. Kortom we zullen verder moeten blijven ontwikkelen om onze dienstverlening te verbeteren en meer cliënten te helpen.

Het programma Mens als Maat wordt uitgevoerd in opdracht van het Ministerie van Veiligheid en Justitie.

Eerdere verschenen whitepapers van Slachtofferhulp Nederland:

- Nr. 1. [In de huid van het slachtoffer](#) – Slachtofferhulp Nederland op weg naar digitale hulpverlening. *December 2017.*
- Nr. 2. [Echte mannen huilen wèl](#) – De experimenten van Slachtofferhulp Nederland op weg naar digitale hulpverlening. *Maart 2018.*
- Nr. 3. [Digitaal Mensenwerk](#). De marketingtechnieken die Slachtofferhulp Nederland toepaste om een goed werkend online platform te krijgen. *Juli 2018*
- Nr. 4. [Welkom in de wereld van veranderingen](#) – Co-creatie om medewerkers mee te nemen in veranderingstrajecten. *Oktober 2018.*
- Nr.5. [Helpers helpen](#). De route die Slachtofferhulp Nederland aflegt om de omgeving van slachtoffers te activeren. *September 2020.*
- Nr. 6. [De weg van innovatie](#). Wat leverde innovatie Slachtofferhulp Nederland op. *Juni 2022.*

Heeft u vragen naar aanleiding van deze whitepaper?
Dan kunt u contact opnemen met:

communicatie@slachtofferhulp.nl

Slachtofferhulp Nederland
Moeder Teresalaan 100
3527 WB Utrecht