

Jaarverslag 2013

**MEER**



**WAARDE**



Slachtofferhulp  
N e d e r l a n d

# Inhoudsopgave



Voorwoord Harry Crielaars	4
Meerjarenbeleidsplan	10
Hulpverleningscijfers	18
<b>MEER DAGELIJKS WERK</b>	
1. Aanmelding en Algemene Dienstverlening	26
2. Hulplijn vermiste personen	32
3. Hulp na overvallen	38
<b>MEER MAATWERK</b>	
4. Casemanagement	48
5. Herstelrecht	56
<b>MEER SAMENWERKING</b>	
6. ZSM	64
7. Recht voor slachtoffers	72
8. Europese ontwikkelingen	80
<b>MEER KENNIS EN KWALITEIT</b>	
9. Kwaliteitsontwikkeling	86
10. Juridische Dienstverlening	92
11. Medezeggenschap	98
Financiële cijfers	104

Voorwoord  
Harry  
Crielaars





## Nog meer waarde voor het slachtoffer en de keten

Nóg meer maatwerk. Nóg meer professionaliteit. Nóg meer kwaliteit. Het houdt niet op. Slachtofferhulp Nederland deed in 2013 nóg méér. We voegden veel extra waarde toe aan de hulp voor slachtoffers, nabestaanden en getuigen, maar ook aan de samenwerking met ketenpartners. Dat willen we de komende jaren nog veel meer gaan doen. In 2013 stelden we vragen, zochten we naar antwoorden en formuleerden we ambities in het meerjarenbeleidsplan 2013-2016. Alles rondom één centrale vraag: kunnen we de goede dingen steeds weer beter doen? In de komende paar jaar gaan we daarmee aan de slag. Allemaal om slachtoffers nóg beter te kunnen ondersteunen.

## + Nog meer maatwerk

Het aantal slachtoffers dat we hielpen, nam ook in 2013 weer toe. Maar we bereiken nog lang niet iedereen die ons nodig heeft. In ons meerjarenbeleidsplan spraken we de ambitie uit dat hulp aan slachtoffers toegankelijk en laagdrempelig moet zijn. Ieder slachtoffer moet hulp krijgen op de manier die bij hem past. En daar zit verandering in. Telefonisch en face-to-face contact blijven belangrijk, maar we merken ook dat de bezoekersaantallen van onze website blijven stijgen en dat steeds meer mensen contact zoeken via de website of mail. Moeten wij dus alleen contact zoeken via traditionele middelen als telefoon, brieven en persoonlijke gesprekken? Ik denk het niet. Hoe zorgen we ervoor dat slachtoffers ons nog beter kunnen bereiken? Dat is de vraag waarover we ons gaan buigen de komende jaren. Dat is best een uitdaging.

Een slachtoffer verwacht maatwerk: hulp die aansluit op zijn behoeften, situatie en mogelijkheden. Hij wil zo snel en zo accuraat mogelijk geïnformeerd worden. Op de manier die bij hem of haar past. Om dat mogelijk te maken moeten we toe naar een combinatie van online dienstverlening en face-to-face contact. Sinds maart 2010 is het voor jongeren al mogelijk om drie momenten per week te chatten met onze medewerkers via [www.ikzitindeshit.nl](http://www.ikzitindeshit.nl). In 2012 volgden een forum op onze website en een zelftest waarmee slachtoffers kunnen meten of zij de ernst van hun spanningsklachten kunnen meten. In 2013 werkten we verder aan ons beleid op online dienstverlening, wat we de komende jaren verder gaan uitrollen.

“Ook slachtoffers bekijken ons met andere ogen. Doordat hun rechten nu wettelijk vastliggen, worden ze nog mondiger”



### **+ Meer professionaliteit**

Onze ketenpartners beschouwen Slachtofferhulp Nederland terecht steeds meer als een professionele partner. Mede dankzij de intensieve samenwerking binnen ZSM (de nieuwe werkwijze van politie en Openbaar Ministerie waarmee zij zaken Zo Snel Mogelijk afhandelen). In 2013 werden tien medewerkers van het Openbaar Ministerie naar Slachtofferhulp Nederland op de ZSM-locaties gedetacheerd. Doordat ze ons aan het werk zagen, ervoeren ze onze professionaliteit van dichtbij. We presenteerden daarnaast ons meerjarenbeleidsplan bij het Openbaar Ministerie en de politie. Zij kregen hierdoor beter zicht op onze positie in de keten en onze rol als slachtofferexpert. We groeiden in 2013 steeds meer naar die rol toe. Onder meer door de afspraak dat wij de schadeafhandeling overnemen van de politie in verdere ontwikkeling van ZSM. Om dat te bereiken moet er nog veel gebeuren. Maar we hebben er vertrouwen in dat het gaat lukken.

Ook slachtoffers bekijken ons met andere ogen. Doordat hun rechten nu wettelijk vastliggen, worden ze nog mondiger. Lange tijd waren we de aardige organisatie die hen zo goed mogelijk hielp. Maar nu eisen ze terecht nóg meer professionaliteit. Of dat nou door een onbetaalde medewerker wordt geleverd of niet. Voor hen is er geen verschil. Kwaliteit telt, altijd. Ze verwachten een gedegen begeleiding op de zitting en tolereren geen fouten in de schadeafhandeling. Die omslag heeft veel invloed op onze medewerkers. De organisatie anticipeert daarop.

Meer dan ooit investeren we in trainingen. Daarnaast groeit het toezicht op de kwaliteit van het werk van onze medewerkers. Sommigen moeten eraan wennen, omdat we daarmee in hun autonomie lijken te treden. Maar het is nodig. Ik neem onze medewerkers serieus en beschouw ze allemaal als professionals. Of ze er nu wel of niet voor betaald worden. Alleen dan kunnen we het slachtoffer de meest professionele hulp garanderen. We nemen nou eenmaal alleen genoegen met het allerbeste voor slachtoffers.

### **+ Meer kwaliteit**

In 2013 bereidden we ons voor op de reorganisatie die dit jaar wordt doorgevoerd. We verlegden onze focus van zes regio's naar een centrale aansturing in divisies. Een slachtoffer in Leeuwarden krijgt hetzelfde hulpaanbod als in Maastricht. Maar toch blijft maatwerk van belang. De omschakeling van zes regionale naar drie centrale directeurs met elk een eigen divisie biedt de



organisatie overzicht en duidelijkheid. We kunnen ons daarvoor weer richten op inhoud en kwaliteit binnen de landelijke dienstverlening.

Maar we hebben nog meer gedaan om onze kwaliteit te kunnen verbeteren. Zo hebben we in 2013 een nulmeting gedaan om de huidige kwaliteit te kunnen bepalen. We hebben daarna een digitaal kwaliteitssysteem opgezet om onze medewerkers handvatten te bieden om de diensten optimaal te kunnen verlenen aan slachtoffers. Daarover leest u meer in hoofdstuk 9.

Ik ben ervan overtuigd dat slachtoffers, nabestaanden en getuigen zullen profiteren van de kwaliteitsontwikkelingen binnen onze organisatie. En dat profijt wordt alleen maar groter. In 2014 vieren we dat Slachtofferhulp Nederland dertig jaar bestaat. Met veel genoegen kijken we terug op de geleverde prestaties. Maar we zullen niet tevreden achterover leunen. We blijven onze kwaliteit verbeteren en voegen zo voortdurend meer waarde toe voor het slachtoffer en voor de keten.

**Harry Crielaars**

*Voorzitter Raad van Bestuur*

*Slachtofferhulp Nederland*

24 maart 2014

# Meerjarenbeleidsplan



## Samenwerken aan hulp op maat

Toegankelijker zijn voor het slachtoffer, de cliënt beter bedienen, beter samenwerken met ketenpartners en de organisatie verder professionaliseren. Om deze speerpunten uit het meerjarenbeleidsplan te realiseren, werkt Slachtofferhulp Nederland aan een aantal programma's. Victor Jammers, in 2013 nog directeur Beleid, nu lid van de Raad van Bestuur, spreekt over de programma's en speerpunten van het meerjarenbeleidsplan 'kwaliteit voor slachtoffers'.



### + Focus op de voordeur

Victor Jammers: 'In zekere zin is onze organisatie heel toegankelijk. Elk slachtoffer kan ons 0900-nummer bellen. En bij de aangifte bij de politie worden mensen gewezen op onze dienstverlening. Maar lang niet alle slachtoffers weten dat ze van onze diensten gebruik kunnen maken. Jaarlijks zijn er zo'n 4 miljoen mensen slachtoffer van een misdrijf. Daarvan doet maar 1 miljoen mensen aangifte. Die andere 3 miljoen kunnen ook behoefte aan hulp hebben. Zij zouden ons, ook zonder aangifte te doen, moeten kunnen vinden. En zelfs als mensen weten dat we bestaan, is de manier waarop ze contact kunnen opnemen niet altijd op hun behoefte toegesneden. Veel mensen pakken liever niet de telefoon, maar regelen hun zaken via internet. Hen willen wij een scala aan online instrumenten aanbieden. Voor het eerste contact, maar ook voor de verdere dienstverlening. Tegelijkertijd blijven we dezelfde hulp bieden aan de groep die onze huidige dienstverlening heel prettig vindt. We ontwikkelen daarom een gemengde dienstverlening: hulp via internet naast de huidige face-to-face hulpverlening.'

**“Jaarlijks zijn er zo'n 4 miljoen mensen slachtoffer van een misdrijf. Daarvan doet maar 1 miljoen mensen aangifte.”**



# MEER

Focus op de voordeur.



Meer slachtoffers kunnen Slachtofferhulp  
Nederland gemakkelijker vinden.

# WAARDE

## + Differentiatie in de dienstverlening

‘In onze huidige werkwijze kan elk slachtoffer al rekenen op een vorm van maatwerk. Het mag duidelijk zijn dat een slachtoffer van woninginbraak andere hulp krijgt dan een nabestaande van een levensdelict. Maar dat onderscheid is op geheel organische wijze gegroeid. Nu is het tijd om ons aanbod systematisch aan te pakken. Allereerst door de behoeften van slachtoffers, nabestaanden en getuigen te onderzoeken. Daarbij speelt het soort misdrijf, verkeersongeluk of de calamiteit een heel belangrijke rol. Maar ook persoonskenmerken zijn van invloed. Op basis van die twee elementen differentiëren we onze dienstverlening. Misschien komen we voor een belangrijk deel tot dezelfde keuzes die we altijd al maakten, maar ik denk dat de conclusies op een aantal punten zullen verschillen.

Onze huidige dienstverlening is ingedeeld in kortdurende begeleiding door onbetaald medewerkers óf langdurige ondersteuning door beroepskrachten. Wellicht zal blijken dat ook langdurige hulp door onbetaald medewerkers wenselijk is. Momenteel experimenten we al met nieuwe vormen. In twee pilots voor slachtoffers van overvallen bieden we onze gebruikelijke ondersteuning sneller aan, door vrijwilligers die daarvoor een aanvullende training hebben gehad. En slachtoffers van seksueel misbruik kunnen langduriger, gespecialiseerde hulp van onbetaalde medewerkers krijgen via de Hulplijn Seksueel Misbruik, opgericht op advies van de commissie-Deetman en commissie-Samson.'

MEER

Differentiatie in de dienstverlening.



De dienstverlening sluit beter aan op de behoeften en persoonskenmerken van het slachtoffer.

WAARDE

## + Expertise van aangifte tot executie

‘Onze dienstverlening krijgt gemiddeld een 8- van slachtoffers. Een prachtig cijfer, maar niet hoog genoeg. Want wie inzoomt op de beoordeling van verschillende aspecten van de dienstverlening, ziet dat we wat steken laten vallen. Zo zijn slachtoffers niet altijd tevreden over onze ondersteuning bij het verhalen van schade. Daarom moeten we ons verder ontwikkelen in alle fasen van het strafrechtelijke proces, van aangifte tot de fase van de uitvoering van de straf. De aangifte van een woninginbraak verloopt immers heel anders dan bij een zedendelict. Daarop moeten we inspelen. Ook aan het eind van de strafrechtelijke keten moeten we er zijn voor het slachtoffer. Bijvoorbeeld door een helder verhaal te vertellen als de rechter om uitleg vraagt bij een ingediende voeging. Of door het slachtoffer te helpen als hij vindt dat er bijzondere voorwaarden nodig zijn bij voorwaardelijke vrijlating van de dader.

Extra aandacht besteden we aan de ontwikkeling van het herstelrecht. We maakten al flinke stappen in het verhalen van materiële en immateriële schade. Maar slachtoffer en dader kunnen ook met elkaar in contact treden en hun relatie herstellen. Als dat proces slaagt, boeken we winst voor het slachtoffer, dader en de samenleving.’

## + Versterking en benutting van kenniskapitaal

‘Onze mensen bezitten een schat aan kennis. We willen die waardevolle expertise verzamelen, borgen, beter benutten én beschikbaar stellen aan de buitenwereld. Zo maken we maximaal gebruik van alles wat we in huis hebben. Tegelijkertijd wordt er in de rest van de wereld ontzettend veel onderzoek gedaan naar slachtoffers en slachtofferhulp. Ook die kennis willen we veel systematischer benutten. Als de ideeën over psychosociale opvang veranderen, moeten wij die veranderingen snel doorvertalen naar ons werk. Als er op juridisch gebied iets wijzigt, moeten we dat onmiddellijk toepassen. We staan op de uitkijk en volgen de ontwikkelingen op de voet.

De combinatie van kennis bieden en kennis halen, komt goed tot uiting in de nieuwe richtlijn voor psychosociale hulp bij rampen en crises die met medewerking van Slachtofferhulp Nederland is ontwikkeld. Het gaat om een methode voor psychosociale hulp bij rampen en calamiteiten zoals het Koninginnedagdrama en de crash van Turkish Airlines in 2009. We leverden enerzijds kennis voor de ontwikkeling ervan, en zullen anderzijds de nieuwe inzichten direct naar onze werkwijze vertalen.’

Bekijk het [meerjarenbeleidsplan](#)





## Uitvoering van de programma's

De programma's uit het Meerjarenbeleidsplan worden in 2014 vertaald in programmaopdrachten, projecten en activiteiten om de gewenste vernieuwingen door te voeren. Waar mogelijk maakt Slachtofferhulp Nederland in 2014 een begin met de implementatie ervan. Eind 2016 moeten de programma's in de organisatie zijn opgenomen. Naast de vier programma's die hier zijn beschreven, bestaat er een vijfde programma: Implementatie van de Europese richtlijn. U leest hierover meer in hoofdstuk 8.

## Hulpverlenings- cijfers

In 2013 ontving Slachtofferhulp Nederland de gegevens van **225.866** slachtoffers, getuigen, betrokkenen en nabestaanden die behoren tot onze doelgroep.



Een lichte stijging van 2% ten opzichte van 2012.

De meldingen kwamen binnen via de politie (80%), op eigen initiatief (12%) of via een externe partij (8%), zoals een huisarts.

Via onze 24-uurs piketdienst vroeg de politie onze directe inzet bij 1.154 situaties.

### + Contact met het slachtoffer

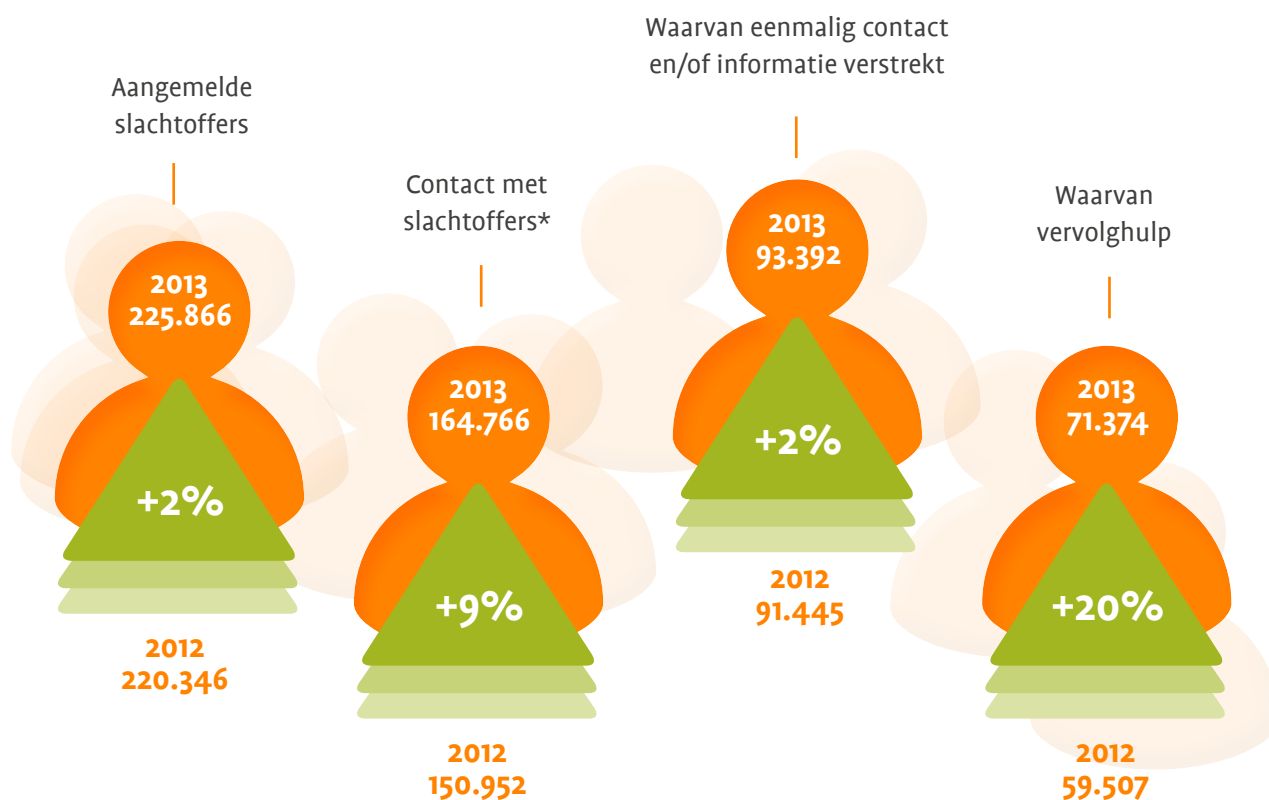
Na de melding probeert Slachtofferhulp Nederland telefonisch of schriftelijk contact op te nemen met het slachtoffer voor een hulpaanbod. Dat lukte in 164.766 gevallen. 57% van deze doelgroep had voldoende aan het eenmalig verstrekken van informatie of advies en 43% maakte gebruik van onze vervolghulp. Slachtoffers waarvan Slachtofferhulp Nederland geen telefoonnummer heeft ontvangen van de politie, of slachtoffers die na drie pogingen telefonisch niet bereikt worden ontvangen een brief. In 2013 gebeurde dat 65.856 keer.

Opvallend is dat het aantal bezoekers op onze website blijft stijgen. De informatie op [www.slachtofferhulp.nl](http://www.slachtofferhulp.nl) kan het slachtoffer helpen bij het omgaan met de gevolgen van een misdrijf of verkeersongeval. In 2013 bezochten 260.541 unieke bezoekers de website. Dat is een stijging van 14% ten opzichte van 2012, terwijl het bezoekersaantal in 2012 al verdubbeld was ten opzichte van 2011.

## + Hulplijn Seksueel Misbruik

Sinds 1 oktober 2012 kunnen slachtoffers van seksueel misbruik contact opnemen met de Hulplijn Seksueel Misbruik. Deze hulplijn zorgt ervoor dat er naar een hulp- of dienstverlener doorverwezen wordt dat aansluit bij de hulpbehoefte van het slachtoffer. Medewerkers van Slachtofferhulp Nederland bemannen deze hulplijn en zorgen voor de juiste doorverwijzing. Zo kan er worden doorverwezen naar het Advies en Meldpunt Kindermishandeling, een Steunpunt Huiselijk Geweld of een lotgenotenorganisatie zijn, maar uiteraard kan Slachtofferhulp Nederland ook zelf de hulp verlenen. In 2013 is er **1.172** keer gebeld en gemaild naar de hulplijn. Vanaf 1 september 2013 was het voor mensen -die in het verleden slachtoffer zijn geworden van seksueel misbruik- mogelijk om gebruik te maken van een financiële regeling van het Ministerie van Veiligheid en Justitie.

## + Instroom en aanmeldingen



\* Slachtoffers waar telefonisch contact mee is geweest of slachtoffers die gereageerd hebben naar aanleiding van ons schriftelijke hulpaanbod.

## + Vervolghulp

Hieronder is de aard van de vervolghulp weergegeven. Een slachtoffer kan van verschillende soorten vervolghulp gebruik gemaakt hebben.

Praktische ondersteuning  
en emotionele opvang



Verhalen schade



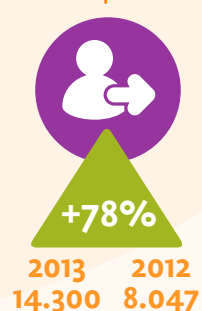
Begeleiding  
strafproces



Begeleiding schriftelijke  
slachtofferverklaring &  
spreekrecht

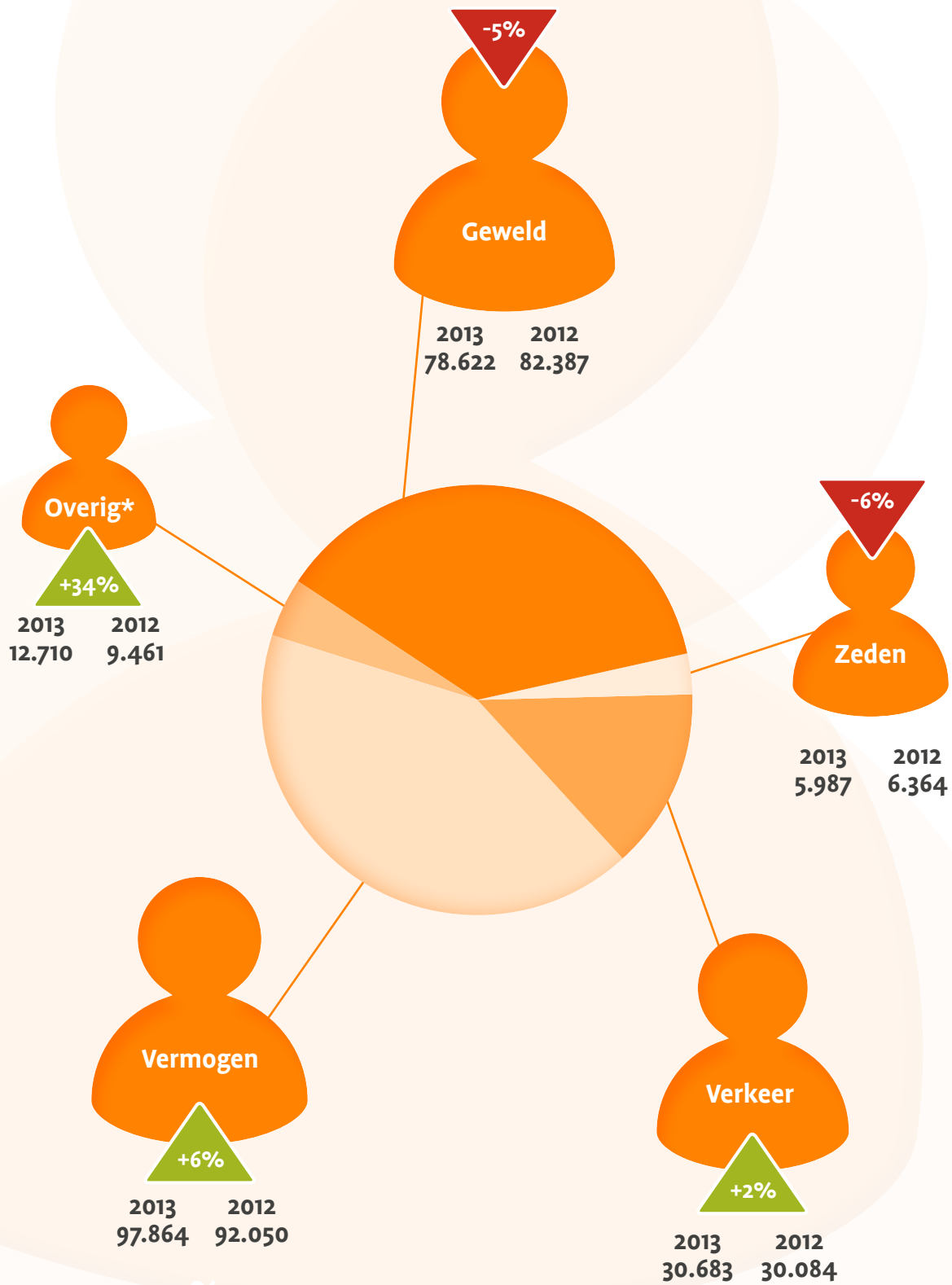


Doorverwijzing\*



\* Naar bijvoorbeeld maatschappelijk werk, een psycholoog of letselschade advocaat.

## + Aanmeldingen naar delictgroep

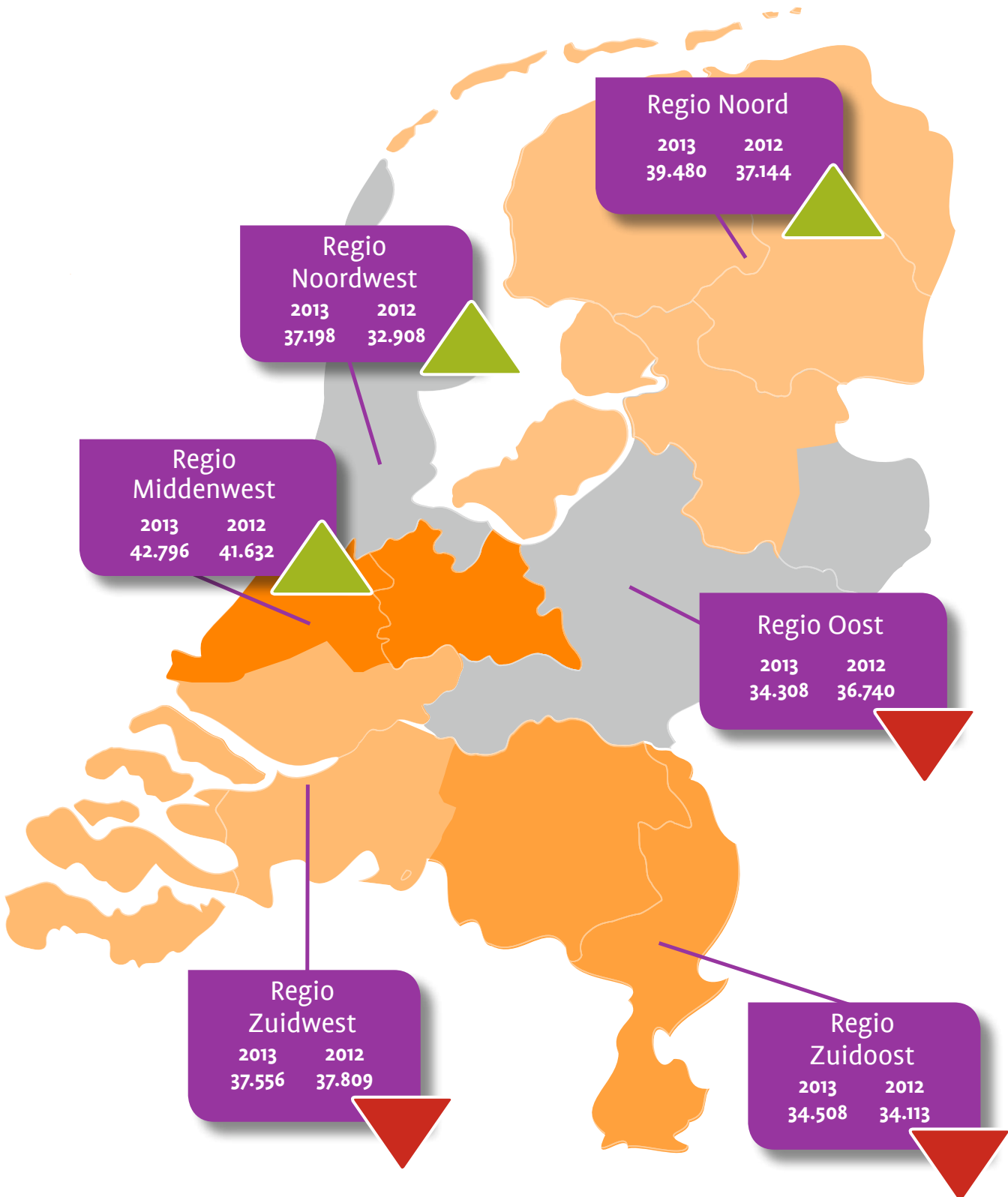


\* Onder de categorie overig vallen bijvoorbeeld delicten als stalking en vermissing.



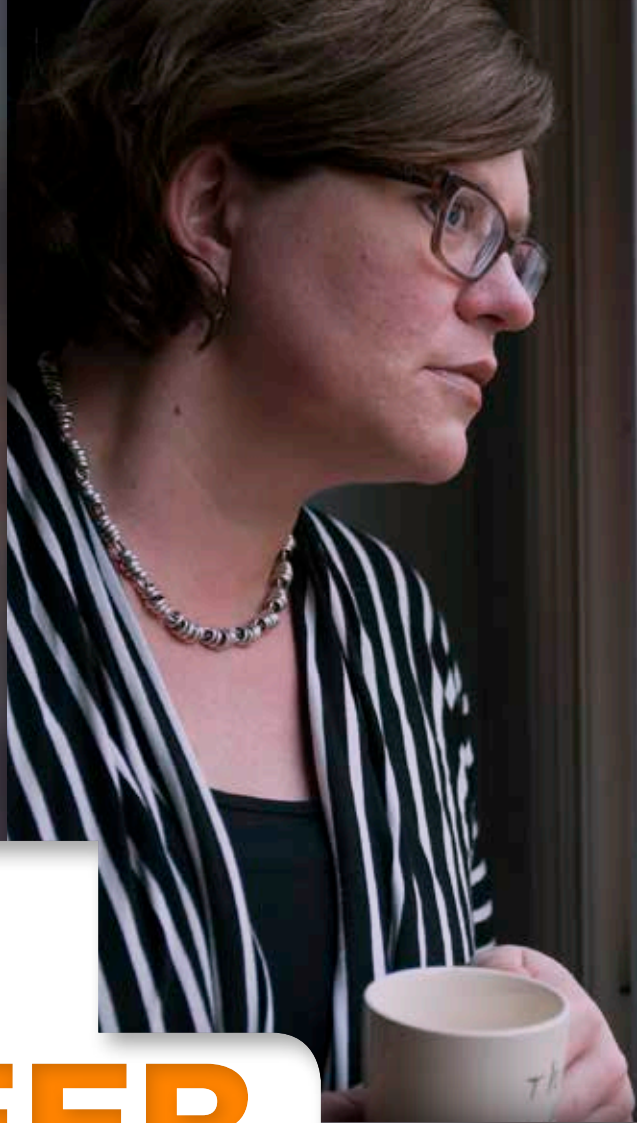
## + Aanmeldingen naar regio

Onderstaande regio-indeling was in 2013 nog van toepassing. Vanaf 2014 heeft Slachtofferhulp Nederland een nieuwe indeling die aansluit bij de indeling van de politie en het Openbaar Ministerie.



Wegens  
omstandigheden zijn  
wij tijdelijk gesloten.

Onze excuses  
voor het ongemak.



**MEER**



# DAGELIJKS WERK

**1. Aanmelding en Algemene Dienstverlening**

**2. Hulplijn Vermiste Personen**

**3. Pilot Overvallen**



# 1

## Aanmelding en Algemene Dienstverlening





## De onschatbare waarde van onbetaalde medewerkers

Meer dan 164.000 slachtoffers en nabestaanden van misdrijven, verkeersongelukken en calamiteiten kregen vorig jaar hulp van Slachtofferhulp Nederland. Het eerste contact hebben de meeste slachtoffers met de medewerkers van de afdeling Aanmelding en Algemene Dienstverlening. Zij geven praktische en emotionele ondersteuning en informeren slachtoffers over mogelijke vervolgstappen. Indien nodig zorgen ze voor een goede doorverwijzing naar andere hulpverleners.

Of het nou gaat om woninginbraken, geweldsdelicten, verkeersongevallen of zedenmisdrijven, slachtoffers hebben vaak behoefte aan hulp om de draad weer op te kunnen pakken. Het eerste contact hebben zij veelal met de medewerkers van de divisie Aanmelding en Algemene Dienstverlening van Slachtofferhulp Nederland. ‘Sommigen zoeken uit zichzelf hulp en bellen naar onze servicelijn’, vertelt Joep Huisintveld, directeur van de divisie Aanmelding en Algemene Dienstverlening. ‘Maar als we de gegevens hebben ontvangen van de politie, benaderen wij de mensen zelf voor een hulpaanbod.’

De hulpvragen van slachtoffers waren in 2013 niet heel anders dan voorgaande jaren volgens Joep Huisintveld. Wél worden slachtoffers volgens hem steeds mondiger. ‘Maatschappelijk is er veel aandacht voor de belangen en de rechten van slachtoffers. Daardoor stellen ze terecht meer eisen aan de kwaliteit van onze hulpverlening. Hun verwachtingen zijn hoger dan een aantal jaar geleden.’

### **+ Luisteren naar het slachtoffer**

De divisie Aanmelding en Algemene Dienstverlening draait bijna volledig op ruim 900 onbetaalde medewerkers. Een klein deel daarvan werkt bij de Actieve Benadering, waar ze slachtoffers telefonisch een hulpaanbod doen. De meerderheid werkt verspreid over 85 locaties in het land. Zij vangen slachtoffers van misdrijven, verkeersongelukken of calamiteiten als eerste op. ‘Onze onbetaald medewerkers zijn van onschatbare waarde voor ons dagelijks werk’, zegt Joep Huisintveld. ‘Ze geven professionele



# MEER

Samenwerking tussen gemeente, politie en Slachtofferhulp Nederland.



De dienstverlening tussen politie, gemeente en Slachtofferhulp Nederland sluit beter op elkaar aan in het belang van het slachtoffer.

# WAARDE

ondersteuning aan de meest uiteenlopende slachtoffers en nabestaanden. Het gaat hier niet om zomaar een vrijwilligersbaan. Medewerkers worden zorgvuldig geselecteerd, volgen een intensieve training, krijgen regelmatig bijscholing en ontvangen begeleiding van hun teamleider.’

Marinette Boulanger is één van die onbetaalde medewerkers. Al negen jaar werkt ze voor Slachtofferhulp Nederland in Bergen op Zoom. ‘Elk slachtoffer is anders’, vertelt ze. ‘De één wil de dader ontmoeten, de ander heeft daar juist geen behoefte aan. Je kunt nooit bij voorbaat van iets uitgaan. Het slachtoffer bepaalt, wij volgen zijn behoeften.’ Goed luisteren is volgens Marinette Boulanger haar belangrijkste taak. ‘Na een ingrijpende gebeurtenis moeten mensen eerst hun verhaal kwijt. Ze zijn dan nog niet toe aan oplossingen, dat komt pas daarna. Soms heeft een slachtoffer aan een paar gesprekken genoeg en soms hebben ze langer ondersteuning nodig. Ik help slachtoffers ook bij praktische zaken, zoals het invullen van schadeformulieren. Ook ga ik

mee naar de zitting bij de rechtbank, als daar behoefte aan is. Voor de intensieve juridische ondersteuning verwijs ik door naar mijn collega's van de Juridische Dienstverlening. Bij een langdurige of specifieke hulpbehoefte van het slachtoffer verwijzen we door naar bijvoorbeeld een psycholoog.'

### **+ Ondersteunen bij familiemoord**

Bij zeer ernstige gebeurtenissen zoals een familiemoord wordt een casemanager van Slachtofferhulp Nederland ingeschakeld voor de direct nabestaanden. 'Als onbetaald medewerker kan ik de casemanager ondersteunen', aldus Marinette Boulanger. 'Bij een familiemoord kan ik bijvoorbeeld familieleden rondom de direct nabestaanden opvangen. Of ik bezoek de school van de kinderen. Dan ga ik de klassen langs om te luisteren wat er speelt en om antwoord te geven op vragen. Zo'n gebeurtenis heeft veel impact op de schoolkinderen. Zij vertalen de situatie naar

**MEER**

**Hulp op maat voor slachtoffers, door onbetaalde en betaalde medewerkers.**



**De behoefte van het slachtoffer staan centraal in de ondersteuning van Slachtofferhulp Nederland.**

**WAARDE**

zichzelf. Het is belangrijk dat ook docenten en ouders weten hoe ze om moeten gaan met kinderen na een ingrijpende gebeurtenis. Het vertonen van reacties is heel normaal, maar het is goed om in de gaten te houden of er extra hulp gezocht moet worden als de klachten lang aanhouden. Over dat soort dingen adviseren wij dan ook.’

Marinette Boulanger heeft zich in de loop der jaren gespecialiseerd in zedendelicten. ‘Dat zijn heftige zaken. Maar door mijn ervaring weet ik dat ik echt iets kan betekenen voor deze slachtoffers. Ik probeer ze zo goed mogelijk te helpen bij de verwerking, zodat ze weer verder kunnen met hun leven.’

### **+ Integreren in de samenleving**

In de toekomst wil Slachtofferhulp Nederland de Algemene Dienstverlening nog beter integreren in de samenleving. Onder meer door de samenwerking met gemeenten en politie te verstevigen. Joep Huisintveld: ‘Na een woninginbraak bezoeken wij het slachtoffer. Maar de politie doet dat in een aantal gevallen ook. We kunnen onze dienstverlening beter op elkaar laten aansluiten en specifieke vragen van het slachtoffer aan elkaar doorspelen. Daarom gaan we die bezoeken beter afstemmen.’ In de gemeenten Amsterdam en Maastricht is eind 2013 gestart met een pilot rondom winkel- en woningovervallen. Daarbij trekken gemeente, politie en Slachtofferhulp Nederland gezamenlijk op om de dienstverlening zo goed mogelijk op elkaar aan te laten sluiten. ‘Die samenwerking kan ook bijdragen aan preventie van misdrijven. Slachtoffers van een overval zijn immers zeer gemotiveerd om maatregelen te treffen zodat een dader niet nog eens kan toeslaan.’

# 2

## Hulplijn Vermiste Personen



### Ondersteuning voor achterblijvers van vermissing

Wanneer een dierbare langdurig vermist raakt kampen de achterblijvers, naast onzekerheid en onbegrip, vaak met uiteenlopende problemen. Sinds december 2013 kunnen zij voor psychosociale, praktische en juridische ondersteuning terecht bij Slachtofferhulp Nederland.





Chantal van Disseldorp is projectleider van de Hulplijn Vermiste Personen. ‘Het Nederlands Rode Kruis zag het opvangen van achterblijvers niet langer als kerntaak. Na een goede overdracht hebben wij [deze dienstverlening](#) vorig jaar overgenomen op verzoek van het ministerie van Veiligheid en Justitie.

Per jaar verdwijnen zo’n 16.000 tot 20.000 mensen. De meeste vermissingen duren gelukkig kort. Zo’n driekwart van de vermisten is binnen twee dagen weer terecht, meestal nog in leven. Na drie weken is nog ruim 10% vermist. Elk jaar komen er tien tot vijftien mensen bij die minstens een jaar spoorloos zijn. De kans dat zij gevonden worden of terugkeren, wordt daarmee steeds kleiner. Achterblijvers van vermisten kunnen sinds december 2013 voor ondersteuning bij medewerkers van de Algemene Dienstverlening terecht. Tenzij er een sterk vermoeden bestaat dat het om een misdrijf gaat, dan ondersteunt één van onze casemanagers de achterblijvers.’

### **+ Onzekerheid en onwetendheid bij achterblijvers**

Van Disseldorp: ‘Van het Nederlands Rode Kruis begrepen we dat er met name behoefte is aan psychosociale ondersteuning op de verschillende gebieden over een langere periode. Het is ontzettend moeilijk voor achterblijvers om, zonder tastbaar bewijs dat hun dierbare is overleden, te stoppen met zoeken en hopen. In het eerste jaar na de vermissing heeft hun omgeving daar vaak veel begrip voor, maar juist na dat jaar is er vaak minder aandacht



**“Het is ontzettend moeilijk voor achterblijvers om, zonder tastbaar bewijs dat hun dierbare is overleden, te stoppen met hopen en zoeken.”**



voor de achterblijvers en is er veel behoefte aan ondersteuning. Op psychosociaal gebied, maar ook op praktisch en juridisch gebied kan Slachtofferhulp Nederland dan veel voor ze betekenen.

De doelgroep is echter niet direct te vergelijken met slachtoffers van andere misdrijven. Het is namelijk geen gebeurtenis die achter je ligt, maar nog gaande is. Er blijft daardoor veel onzekerheid en onwetendheid bij de achterblijvers. We spreken dan ook niet van verwerken, maar eerder van de vermissing “een plaats geven” of “leren leven met de vermissing”. Onze reguliere ondersteuning is sterk gericht op het omgaan met de gevolgen van een gebeurtenis of een verlies, maar bij vermissing ligt dat veel genuanceerder. Daar houden we dus ook rekening mee in onze ondersteuning.’

## + Financiële gevolgen

'Achterblijvers komen door financiële problematiek eerder bij het civiele recht uit dan bij het strafrecht. De verplichtingen van volwassen vermiste personen, zoals verzekeringen en een hypotheek, gaan immers gewoon door, terwijl salarissen worden stopgezet. Binnen de wet is hiervoor nog niet zo veel geregeld. Wij informeren de achterblijvers over wat er wel mogelijk is.

Achterblijvers kunnen bijvoorbeeld een bewindvoerder aanstellen. Dat besluit wordt bekrachtigd door de kantonrechter. De bewindvoerder kan, als vertegenwoordiger van de langdurige vermiste persoon, sommige betalingsverplichtingen opzeggen of uitstellen. Wij helpen de achterblijvers met het invullen van formulieren en bereiden ze voor op de stappen die volgen. Na een jaar kunnen achterblijvers pas overgaan tot het aanvragen van een 'verklaring van vermoedelijk overlijden'. Vaak duurt het dan nog een jaar voordat

MEER

Achterblijvers van langdurig  
vermiste personen ondersteunen.



Achterblijvers van vermissing in een moeilijke  
periode voorzien van ondersteuning en advies  
in een complexe situatie.

WAARDE

deze verklaring wordt afgegeven, waardoor achterblijvers dus vaak twee jaar met allerlei financiële problemen kampen.

Het aanvragen van een dergelijke verklaring is een enorme stap voor achterblijvers. Het impliceert namelijk dat ze de hoop opgeven. Bij zulke dilemma's proberen we hen zo goed mogelijk te helpen. 'Het is ons streven om binnen ons Kenniscentrum Juridische zaken nog meer expertise op te bouwen met betrekking tot de specifieke problemen waar achterblijvers van vermiste personen mee te maken krijgen.'

### **+ Dienstverlening toetsen aan de praktijk**

'De dienst vermissing start als project. Voorlopig houden vijf teamleiders en ongeveer vijftien medewerkers binnen de Algemene Dienstverlening zich hiermee bezig. Zij hebben allen een speciale training gehad. Na iedere training toetsen we onze ervaringen in de praktijk, zodat we de inhoud van onze dienstverlening voortdurend kunnen aanscherpen.

De komende anderhalf jaar wijst de praktijk uit waar de behoefte van de doelgroep ligt. Daar stemmen we onze ondersteuning op af. Het is de bedoeling dat het project na deze periode landelijk uitgerold gaat worden.

Bij vermissingzaken werken we nauw samen met het Landelijk Bureau Vermiste Personen van de Nationale Politie (LBVP) en de Vereniging Achterblijvers na Vermissing (VAV). Met deze vereniging willen wij op termijn ook kijken naar de mogelijkheden om lotgenotengroepen te starten,' aldus Chantal van Disseldorp.

# 3

## Hulp na overvallen





Wegens  
tandigheden zijn  
tijdelijk gesloten.

Onze excuses  
voor het ongemak.

## ‘Slachtoffers van een overval staan er niet alleen voor’

Slachtoffers van winkel- en woningovervallen kregen in 2013 extra aandacht. Slachtofferhulp Nederland ging op verzoek van Detailhandel Nederland winkeliers na een overval meer ondersteunen. Ook startte er een pilot met ketenpartners in de gemeente Amsterdam om de hulp aan slachtoffers van een woningoverval beter te stroomlijnen. Beleidsmedewerker Rob Sardemann en directeur Programma’s en Innovaties Alexandra Houbiers vertellen over de ontwikkelingen.

## **+ Opvang van winkeliers na overval**

Rob Sardemann: ‘Voorheen had het Hoofdbedrijfschap Detailhandel een eigen regeling voor winkeliers die het slachtoffer waren geworden van een overval. Maar omdat de bedrijfsschappen werden opgeheven moest het Hoofdbedrijfschap Detailhandel stoppen met de regeling Slachtofferhulp Detailhandel. Vanwege de ervaring en expertise van Slachtofferhulp Nederland verzocht Detailhandel Nederland ons om meer te gaan betekenen voor winkeliers uit het midden- en kleinbedrijf. Vanaf 1 januari 2014 bieden wij vaker en intensiever ondersteuning aan winkeliers na een overval.

Voordat we startten met de regeling zijn we om tafel gegaan met een aantal winkeliers en belangenbehartigers uit de achterban van Detailhandel Nederland. We wilden onze hulp zo nog beter

**“Ook als de dader niet gepakt wordt kunnen wij helpen, door te ondersteunen bij een aanvraag voor een eenmalige uitkering van het Schadefonds Geweldsmisdrijven.”**



# MEER

Maatwerk bieden aan slachtoffers van overvallen door goede ketensamenwerking.



Slachtoffers van een woningoverval en winkeliers van winkeloverval krijgen emotionele, praktische en juridische ondersteuning.

# WAARDE

afstemmen op deze specifieke doelgroep. Uit dat overleg kwamen aandachtspunten die wij nu in ondersteuning aan winkeliers toepassen. Zoals het begeleiden van een winkelier die voor het eerst sinds de overval zijn zaak weer opent. Ook hebben we oog voor het dilemma dat vaak speelt: winkeliers hebben er belang bij om hun zaak weer zo snel mogelijk te openen, maar zijn er soms nog niet aan toe en kunnen ook geen vervanging regelen. Wij voorzien ze dan van advies. Wij willen in ieder geval dat slachtoffers van een overval weten dat ze er niet alleen voor staan.

De meerwaarde van de ondersteuning door Slachtofferhulp Nederland voor winkeliers is dat we ook juridische ondersteuning aanbieden. Als de dader gepakt wordt kunnen onze medewerkers helpen bij het verhalen van (im)materiële schade. Ook als de

dader niet gepakt wordt kunnen wij helpen, door te ondersteunen bij een aanvraag voor een eenmalige uitkering van het Schadefonds Geweldsmisdrijven.

Naast de hulpverlening na de overval proberen we kans op herhaling te beperken. Dat doen we door winkeliers te wijzen op de subsidieregeling overvalpreventie en de subsidieregeling Aanpak Veiligheid Kleine Bedrijven, waarbij ze onder meer een gratis veiligheidsscan van hun winkel kunnen laten uitvoeren.'

### + Pilot in Amsterdam

Alexandra Houbiers: 'Kort na een woningoverval komt een vrij omvangrijk netwerk in beweging. Verschillende partijen, zoals politie en gemeente, nemen contact op met het slachtoffer.'

**“Kort na een woningoverval komt een vrij omvangrijk netwerk in beweging. Verschillende partijen, zoals politie en gemeente, nemen contact op met het slachtoffer.”**



## Subsidie voor preventiemaatregelen

Het ministerie van Veiligheid en Justitie heeft subsidie beschikbaar gesteld voor slachtoffers van een overval. Zij kunnen tot een bedrag van 1.000 euro vergoed krijgen voor maatregelen om de kans op een volgende overval te verkleinen. Dat kan door bijvoorbeeld extra verlichting en beveiligingscamera's te laten plaatsen of door het vervangen van hang- en sluitwerk. Veel slachtoffers zijn niet op de hoogte van deze subsidieregeling. Slachtofferhulp Nederland wijst hen op de regeling en biedt ondersteuning bij de aanvraag.

Bijvoorbeeld om zaken als schadeafwikkeling in gang te zetten of om preventieve maatregelen te treffen. Er bestaat geen protocol voor de momenten waarop partijen contact opnemen met het slachtoffer. Dat kan vervelende of stressvolle situaties opleveren voor een slachtoffer, waardoor slachtoffers figuurlijk “overvallen” worden door verschillende partijen.

Slachtofferhulp Nederland werkte daarom in 2013 aan een pilot rondom woningovervallen in Amsterdam. Samen met ketenpartners, waaronder de gemeente Amsterdam, willen we het contact tussen betrokken partijen stroomlijnen.

Slachtofferhulp Nederland is in de pilot de spin in het web en tevens het aanspreekpunt voor het slachtoffer. Om ervoor te zorgen dat Slachtofferhulp Nederland alle gegevens na woningovervallen binnenkrijgt, ontvangen we op werkdagen dagelijks twee bestanden van de politie Amsterdam. Daarin staan de gegevens van slachtoffers van een woningoverval. Hierdoor kunnen wij binnen vier uur na de overval contact opnemen met het slachtoffer. We informeren hem dan over het traject dat hij kan verwachten en welke partijen daarbij betrokken zijn. Daarnaast adviseren wij betrokken partijen over de geschikteste contactmomenten met het slachtoffer.’

## + Cijfers in 2013

Totaal  
aantal gegevens van slachtoffers  
en getuigen na een overval\*

3.451

784

Waarvan  
slachtoffers voldoende  
hadden aan eenmalige  
informatieverstrekking

1.639

Waarvan  
behoefte aan  
vervolghulp

1.028

Waarvan  
geen (behoefte aan)  
vervolghulp

\* dit geldt voor zowel winkel- als woningovervallen





**MEER**

# MAATWERK

**4. Casemanagement**

**5. Herstelrecht**

# 4

## Casemanagement

### Structureel maatwerk na ernstige delicten

Slachtoffers van ernstige gewelds- en zedenmisdrijven kunnen sinds 2013 definitief ondersteuning krijgen van een casemanager. Zeven dagen per week, vierentwintig uur per dag. Na een succesvolle pilot werd deze dienst in februari 2013 een vast onderdeel van het aanbod van Slachtofferhulp Nederland.







Slachtoffers van ernstige gewelds- en zedendelicten zijn gebaat bij langdurige hulp van een casemanager. Dat blijkt uit het onderzoek van Bureau Beke naar de driejarige pilot casemanagement voor slachtoffers van ernstige gewelds- en zedenmisdrijven die in 2013 eindigde. Ook slachtoffers en ketenpartners beoordeelden de pilot positief. Reden voor het ministerie van Veiligheid en Justitie om deze vorm van casemanagement structureel te financieren. ‘Daar zijn we blij mee’, zegt projectleider Dineke Peterse. ‘Het werk van een casemanager is ontzettend waardevol gebleken voor deze groep slachtoffers. De hulp start direct na het misdrijf en loopt tot een korte periode na het onherroepelijk worden van een vonnis. Een vaak heftige periode die wel drie tot vijf jaar kan duren.’

### + Dubbelrol voor casemanagers

Slachtofferhulp Nederland biedt nu twee soorten casemanagement aan: voor nabestaanden van levensdelicten en voor slachtoffers van ernstige gewelds- en zedenmisdrijven. ‘De uitbreiding van ons aanbod vormde de aanleiding voor een herstructurering van het casemanagement’, zegt Dineke Peterse. ‘Eén van de belangrijkste veranderingen is de dubbelrol die casemanagers voortaan gaan vervullen. Er is geen onderscheid meer tussen een [casemanager levensdelicten](#) en een [casemanager ernstige gewelds- en zedenmisdrijven](#). Dat betekent dat ze voortaan hulp bieden aan zowel nabestaanden als slachtoffers.’



## Casemanagement Verkeer

Bij nabestaanden van verkeersdoden ontbreekt het nog vaak aan de juiste hulp en intensieve ondersteuning. Dat signaleerden medewerkers en regiodirecteuren van Slachtofferhulp Nederland, ketenpartners en vertegenwoordigers van verkeersslachtoffers. Daarom vonden in 2013 de voorbereidingen voor het pilot Casemanagement Verkeer plaats. Per 1 januari 2014 startte de pilot in de provincies Groningen en Friesland. Nabestaanden van verkeersdoden worden daarbij voor een langere periode bijgestaan door een casemanager. De pilot wordt gefinancierd door het Fonds Slachtofferhulp.



De nieuwe dubbelrol vraagt om andere vaardigheden. ‘Daarom startten we met een trainingstraject om kennis en vaardigheden bij te spijkeren’, zegt Dineke Peterse. ‘Onder meer met werksessies op juridisch en psychosociaal vlak. Ook lanceerden we een “maatjessysteem”, waarbij een casemanager levensdelicten en een casemanager ernstige gewelds- en zedenmisdrijven werken aan onderlinge kennisoverdracht. Ze delen hun ervaringen en sparren over specifieke situaties. En als het nodig is, gaan ze samen op huisbezoek.’ De functieverbreiding maakt niet alleen het werk voor de casemanager afwisselender en uitdagender, maar biedt vooral voordelen voor slachtoffers en nabestaanden. ‘Doordat er geen onderscheid meer is tussen de functieprofielen, heeft Slachtofferhulp Nederland nu een landelijk dekkend netwerk van casemanagers. De casemanager hoeft minder lange afstanden af te leggen en kan dus voortaan sneller ter plaatse zijn.’

**“Doordat er geen onderscheid meer is tussen de functieprofielen, heeft Slachtofferhulp Nederland nu een landelijk dekkend netwerk van casemanagers.”**

# MEER

Kennisdeling tussen casemanagers om optimale kwaliteit in de dienstverlening te kunnen leveren.



Door het landelijk dekkend netwerk van casemanagers zijn ze nu sneller ter plaatse bij slachtoffers of nabestaanden.

# WAARDE

## **+ Bereikbaarheid van aanmeldpunt**

Om snel hulp te kunnen bieden, werkte Slachtofferhulp Nederland in 2013 ook aan de verbetering van het Casemanagement Aanmeldpunt (CMA). Het aanmeldpunt staat in direct contact met onder meer politie, Openbaar Ministerie, reclassering en het Informatiepunt Detentieverloop. 'Een belangrijk aandachtspunt is de bereikbaarheid van het CMA', zegt Dineke Peterse. 'Die moet vierentwintig uur per dag, zeven dagen per week zijn. Alleen dan kunnen we zaken zo snel mogelijk oppakken en slachtoffers en nabestaanden de gewenste ondersteuning bieden.'

CMA-medewerkers bepalen bij elke melding of de cliënt in aanmerking komt voor casemanagement of voor het reguliere hulpverleningstraject van Slachtofferhulp Nederland. De doorverwijzing moet gestroomlijnd gebeuren, zegt Dineke Peterse. 'Zeker bij grootschalige en landelijke gebeurtenissen, zoals de Amsterdamse zedenzaak in 2013. CMA-medewerkers moeten voorkomen dat de aanmeldingen binnen zo'n zaak versnipperen en bij verschillende casemanagers terechtkomen. Het is namelijk van groot belang dat slachtoffers dezelfde informatie ontvangen van politie, Openbaar Ministerie of advocaten en gelijktijdig op de hoogte zijn van ontwikkelingen in het proces.'

## MEER

Afwisseling in het werk van een casemanager, door zowel nabestaanden als slachtoffers van ernstige delicten bij te staan.



Slachtoffers en nabestaanden van ernstige misdrijven krijgen intensieve en langdurige ondersteuning tot kort na het onherroepelijk worden van een vonnis.

## WAARDE

## + Aantal zaken

Eind 2012 hadden we 437 zaken van het Casemanagement Ernstige Gewelds- en Zedendelicten in behandeling. In 2013 kwamen er 326 nieuwe zaken bij. Aan het einde van 2013 waren er nog 607 zaken in behandeling.

Eind 2012 hadden we 378 zaken van het Casemanagement Levensdelicten in behandeling. In 2013 kwamen er 201 nieuwe zaken bij. Aan het einde van 2013 waren er nog 500 zaken in behandeling.



# 5

## Herstelrecht





## ‘Het slachtoffer krijgt zeggenschap over zijn herstel’

In het civiel recht bestaat mediation – of conflictbemiddeling – al langer. In het strafrecht is deze vorm van herstelrecht nieuw. In 2013 startten rechtbanken, het Openbaar Ministerie, de Raad van de Rechtspraak, Slachtoffer in Beeld en Slachtofferhulp Nederland de pilot ‘mediation naast het strafrecht’.

### **+ Mediation op basis van vrijwilligheid**

Sonja Leferink is senior beleidsmedewerker en onderzoeker bij Slachtofferhulp Nederland. Zij vertelt wat mediation naast het strafrecht precies inhoudt. ‘Het slachtoffer en de dader gaan met elkaar in gesprek, onder begeleiding van een mediator, bijvoorbeeld van Slachtoffer in Beeld. Alle soorten misdrijven komen er in principe voor in aanmerking. Een voorwaarde is wel dat het slachtoffer en de dader er vrijwillig aan deelnemen. En dat de dader, die formeel gezien nog niet veroordeeld is, zijn aandeel in het misdrijf erkent. Tijdens het mediationproces praten slachtoffer en dader over wat er is voorgevallen en hoe het kon

**MEER**

**Actief aanbod van herstelbemiddeling  
voor slachtoffers.**



**Door in gesprek te gaan met de verdachte  
(mondeling of schriftelijk) krijgen slachtoffers  
antwoorden op hun vragen. Dat draagt bij aan  
een betere verwerking.**

**WAARDE**

gebeuren. Ze bespreken de emotionele gevolgen, de materiële schade en maken afspraken over mogelijk herstel daarvan. Dat kan bijvoorbeeld een schadevergoeding zijn voor een kapotte fiets na een aanrijding. De gemaakte afspraken worden vastgelegd in een vaststellingsovereenkomst en toegevoegd aan het strafdossier, mits beide partijen daarmee instemmen. De officier van justitie of de rechter houden rekening met de overeenkomst in hun eindbeslissing. Zo wordt het nakomen van de gemaakte afspraken gewaarborgd.'

### **+ Slachtoffer krijgt zeggenschap over zijn herstel**

Slachtofferhulp Nederland bood voor de pilot al langer gesprekken aan tussen slachtoffer en dader. In 2013 verwees Slachtofferhulp Nederland 229 slachtoffers door naar Slachtoffer in Beeld. Deze gesprekken waren voornamelijk gericht op de dialoog. Leferink: 'Er werden geen concrete afspraken vastgelegd. Dat is bij mediation wel het geval. Het slachtoffer is hierdoor geen passieve toehoorder meer in de rechtszaal. Hij krijgt zeggenschap over zijn herstel en kan daadwerkelijk invloed uitoefenen op zijn eigen zaak. Daarnaast is er bij mediation ook ruimte voor de emoties van het slachtoffer, net als bij de slachtoffer-dadergesprekken. Een slachtoffer kan de dader recht in de ogen kijken en de vragen stellen waarmee hij worstelt. Soms heeft de dader in iemands hoofd monsterlijke proporties aangenomen. Het contact kan dat relativeren. Een dader blijkt ook gewoon een mens te zijn. Misschien heeft hij wel spijt van zijn daad en biedt hij excuses aan. Dat kan een slachtoffer enorm helpen bij de verwerking.'



## Herstel – recht van het slachtoffer

Op 22 februari 2013, de Europese dag van het slachtoffer, organiseerde Slachtofferhulp Nederland haar jaarlijkse symposium onder de titel 'Herstel - recht van het slachtoffer'. Op het symposium werden de resultaten gepresenteerd van een omvangrijke internationale studie naar de ervaringen van slachtoffers met verschillende modellen van herstelrecht. In workshops presenteerden het Openbaar Ministerie, Slachtoffer in Beeld, politie, rechtbanken, advocatuur, Reclassering Nederland, Stichting Restorative Justice Nederland en Slachtofferhulp Nederland hun visie op herstelrecht voor slachtoffers. Ook slachtoffers kwamen op het symposium aan het woord om hun ervaringen te delen.



## + Pilot 'mediation naast het strafrecht'

'In november vorig jaar zijn we gestart met mediation naast het strafrecht in Amsterdam, Rotterdam, Den Haag, Alkmaar, Haarlem, Breda en Den Bosch. Het ministerie van Veiligheid en Justitie stelde hiervoor subsidie beschikbaar. De mediation kan zowel voorafgaand, als tijdens de rechtszaak worden ingezet. De pilot duurt negen maanden. Het streven is om in deze periode vierhonderd mediationzaken uit te voeren. Het International Victimology Institute Tilburg, INTERVICT, doet onderzoek naar de resultaten. Onder meer door te meten of gevoelens van angst en boosheid bij het slachtoffer zijn verminderd ná de mediation. Zijn de uitkomsten positief, dan is het de intentie om mediation naast het strafrecht verder uit te rollen in Nederland.'

## + Rol van Slachtofferhulp Nederland in de pilot

Leferink: 'De voornaamste taak van Slachtofferhulp Nederland binnen de pilot is om slachtoffers te informeren over de mogelijkheid van mediation. Dit doen we vooralsnog voornamelijk binnen ZSM, het samenwerkingsverband van verschillende ketenpartners, gericht op een snelle aanpak van veelvoorkomende criminaliteit. Binnen ZSM benaderen we slachtoffers actief. Maar het komt ook voor dat de officier van justitie of de rechter een verzoek bij ons neerlegt om iemands interesse voor mediation te polsen. We leggen het slachtoffer uit wat mediation precies inhoudt en wat de consequenties ervan kunnen zijn. De vaststellingsovereenkomst kan immers een lagere strafoplegging door de rechter tot gevolg hebben. Het is belangrijk dat het slachtoffer zelf een goed geïnformeerde keuze kan maken. Pas als slachtoffer en dader beiden instemmen met mediation, schakelen we een mediator in.'



**MEER**



# SAMEN- WERKING

## 6. ZSM

### 7. Recht voor slachtoffers

### 8. Europese ontwikkelingen



6

ZSM





## Een steeds grotere rol binnen het slachtoffer- en schadeproces in ZSM

Dankzij de landelijke invoering van ZSM op 1 januari 2013 benaderde Slachtofferhulp Nederland vorig jaar bijna dertien duizend slachtoffers van veelvoorkomende en eenvoudige misdrijven. Een doelgroep die anders niet bereikt zou worden. ‘Het maatschappelijk effect van ZSM is enorm.’



ZSM staat voor Zo Snel, Slim, Selectief, Simpel, Samen en Samenlevingsgericht Mogelijk. ‘Deze werkwijze binnen de strafrechtketen kenmerkt zich door het snel en goed afhandelen van veelvoorkomende misdrijven.’ Dat vertelt H  l  ne Steenhoff, programmamanager bij Slachtofferhulp Nederland en verantwoordelijk voor de implementatie van ZSM binnen Slachtofferhulp Nederland. ‘Die snelle afhandeling van misdrijven als vernieling of diefstal kan doordat het dossier niet voor de rechter komt. Bij ZSM handelt de officier van justitie een zaak binnen 72 uur af. Zo weet niet alleen de dader, maar vooral ook het slachtoffer veel sneller waar hij aan toe is. Wat ons betreft staat de ‘S’ in ZSM dan ook voor Slachtoffergericht.’

### **+ Zucht van verlichting**

H  l  ne Steenhoff is om verschillende redenen enthousiast over ZSM. ‘Bij zwaardere zaken was er al aandacht voor de positie van het slachtoffer. Het is uniek dat nu ook slachtoffers van veelvoorkomende criminaliteit, zoals vernieling of een caf  ruzie, de volgende dag door ons worden benaderd. Voor veel slachtoffers is dat ontzettend belangrijk. Want ook al gaat het vaak om relatief lichte delicten, de gevolgen ervan kunnen zwaar zijn. Het is belangrijk dat wij van slachtoffers horen wat de gevolgen zijn van het misdrijf en dat we een schade-inventarisatie maken om hierover advies uit te kunnen brengen aan het Openbaar Ministerie. De officier van justitie kan dit vervolgens meenemen bij het bepalen van de straf.’

# MEER

Slachtoffers van veelvoorkomende criminaliteit benaderd binnen 24 uur.



Grotere kans op herstel van slachtoffer en meer vertrouwen in de rechtstaat.

# WAARDE

Duidelijke informatie rondom het delict is volgens H el ene Steenhoff in veel gevallen essentieel voor het herstel van een slachtoffer. ‘Zo komt het regelmatig voor dat een slachtoffer te horen krijgt dat de dader het niet bewust op hem had gemunt. Of dat de dader spijt heeft van het delict. In veel gevallen slaakt een slachtoffer dan echt een zucht van verlichting. Het snel afwikkelen van de zaak leidt bovendien tot meer vertrouwen in de rechtspraak. Mensen ervaren dat aangifte doen echt loont. Het maatschappelijke effect van ZSM is dan ook enorm.’ In 2013 benaderde Slachtofferhulp Nederland via ZSM bijna 13.000 slachtoffers van veelvoorkomende criminaliteit en maakte bij 2.800 zaken een schade-inventarisatie. Als Slachtofferhulp Nederland niet aan tafel zit, worden deze delicten zonder stem van het slachtoffer afgehandeld, ”aldus Steenhoff.

## + Wennen aan elkaar

Voor ZSM werkt Slachtofferhulp Nederland op tien locaties in het land intensief samen met Openbaar Ministerie, politie, reclassering en Raad voor de Kinderbescherming. Binnen die ketensamenwerking maakt Slachtofferhulp Nederland zich sterk voor de rechten van slachtoffers. 'Bovendien adviseren we de officier van justitie over de situatie, schade en wensen van het slachtoffer', aldus H el ene Steenhoff. In de loop van het jaar kreeg Slachtofferhulp Nederland op die manier de kans om aan de ketenpartners haar meerwaarde te laten zien. 'Natuurlijk moesten de ketenpartners de eerste maanden nog wat aan elkaar wennen. Tweehonderd jaar lang werken het Openbaar Ministerie en de politie samen in de strafrechtketen. Opeens speelt Slachtofferhulp Nederland daarin nu ook een rol. Maar ik merk dat de partners zeker het belang zien van een partij die binnen ZSM de slachtofferrechten bewaakt en een plek geeft.'

MEER

Intensieve ketensamenwerking  
op locatie.



Slachtoffers krijgen sneller eventuele  
schade vergoed.

WAARDE

De manier van werken binnen ZSM vraagt om specifieke competenties van de juridisch medewerkers. 'Onze ZSM-medewerkers moeten onder meer stressbestendig zijn, meerdere zaken tegelijk onder hun hoede kunnen houden en zich stevig kunnen opstellen ten opzichte van het Openbaar Ministerie en de politie.' Zij kregen dan ook een speciale training die onder meer is gericht op het uniform leveren van ZSM-diensten.

### **+ Verbeteren en ontwikkelen**

Dat ook andere ketenpartners het belang van de rol van Slachtofferhulp binnen ZSM zien, blijkt uit het Ontwerp ZSM 2.0 dat door alle betrokken partijen werd ontwikkeld. Volgens dat voorstel, dat in december 2013 is ingediend bij het ministerie van Veiligheid en Justitie, krijgt Slachtofferhulp Nederland een grotere rol binnen het slachtoffer- en schadeproces in ZSM. Het doel is om jaarlijks 80% van alle 137.000 slachtoffers van veel voorkomende criminaliteit door Slachtofferhulp Nederland te benaderen. 'Om dat te kunnen bereiken, is extra geld nodig', zegt H  l  ne Steenhoff. 'Dat is natuurlijk best lastig in tijden van bezuinigingen. Daarom wordt er ook gekeken naar geld dat vrijkomt doordat taken verschoven zijn naar Slachtofferhulp Nederland van de politie of het Openbaar Ministerie. Bijvoorbeeld doordat de politie niet langer de schade beoordeelt en het strafproces met ZSM efficiënter is ingericht. In de loop van 2014 zal naar verwachting meer duidelijk worden. Ook op het gebied van onze inzet is er het komende jaar nog genoeg te verbeteren en ontwikkelen.'

## + Resultaten in 2013

In april 2013 zijn de registratiesystemen van Slachtofferhulp Nederland op alle ZSM-locaties aangepast om de geleverde diensten van ZSM volledig te kunnen registreren. Er zijn dus geen vergelijkbare cijfers van 2012.





## Van pilot naar implementatie

Vanaf 2011 voerden de ketenpartners van ZSM al een pilot uit in Amsterdam, Utrecht, Rotterdam, Den Haag en Den Bosch. Met de landelijke invoering van ZSM per 1 januari 2013 werd dat aantal locaties uitgebreid tot tien. Slachtofferhulp Nederland stelde voor de invoering een landelijk programmateam samen, met kwartiermakers op elke locatie. Per 1 juli was de uitbreiding van de bemensing op alle locaties op orde. In Utrecht en Den Haag kon Slachtofferhulp Nederland direct voldoen aan de wens van de andere ketenpartners om ook in het weekend een medewerker aanwezig te hebben. Eind 2013 was dat het geval op alle locaties, met uitzondering van Rotterdam en Breda, deze volgen in 2014.



# 7

## Slachtofferrechten



### **‘De volgende stap in de emancipatie van het slachtoffer’**

Beslaglegging op spullen of geld van de verdachte en ook uitbreiding van het spreekrecht voor slachtoffers. Deze slachtofferrechten stonden centraal in 2013. Juridisch beleidsmedewerker Alex Sas spreekt over het belang voor slachtoffers en de rol van Slachtofferhulp Nederland.





## Slachtofferrechten in 2013

‘De voorbereiding op de nieuwe wet rondom conservatoir beslag speelde een belangrijke rol in 2013. We waren onder meer betrokken bij een pilot in Limburg. Op 1 januari 2014 is deze wet ingegaan. Het is onze taak om in zaken waarin het Openbaar Ministerie beslag wil leggen op spullen of geld van de verdachte, snel contact op te nemen met het slachtoffer. Samen met het slachtoffer overleggen we of hij de schade vergoed wil hebben en wat de schade ongeveer bedraagt. Vervolgens kan er beslag gelegd worden op geld of goederen van de verdachte.

Verder barstte in 2013 een discussie los over een plan van staatssecretaris Fred Teeven om het spreekrecht voor slachtoffers uit te breiden. Hierbij krijgen slachtoffers een [adviesrecht](#). Zij mogen zich onder andere uitspreken over de vraag of bewezen is dat de verdachte het strafbare feit heeft begaan en welke straf in hun ogen passend is. Een aantal strafrecht deskundigen sprak zich hiertegen uit. Zij vinden dit een zaak van het Openbaar Ministerie. Bovendien lopen slachtoffers volgens hen het risico dat zij door hun verklaring als getuige worden opgeroepen.

Slachtofferhulp Nederland staat echter achter het voorstel van de staatssecretaris. Slachtoffers kunnen immers zelf kiezen of ze van dit adviesrecht gebruik willen maken. Slachtofferhulp Nederland zou bij het aannemen van dit adviesrecht slachtoffers graag informeren over beide versies van het spreekrecht, waardoor zij zelf een afgewogen keuze kunnen maken.

## MEER

Advisering rond wet- en regelgeving op het gebied van slachtofferrechten door Slachtofferhulp Nederland.



Slachtoffers krijgen hun schade vaker vergoed door de dader middels het conservatoir beslag, in plaats van dat de staat opdraait voor de schadevergoeding.

## WAARDE

Tot slot waren we nauw betrokken bij de voorbereiding van de invoering van de EU-Richtlijn met [minimumnormen voor slachtoffers](#). De nieuwe richtlijn moet het komende jaar naar het parlement, want op 16 november 2015 moet het omgezet zijn in nationale wetgeving.'



Bij het **conservatoir beslag** wordt beslag gelegd op spullen of geld van een verdachte. Zo wordt voorkomen dat de verdachte geen geld heeft om de schadevergoeding te voldoen die aan het slachtoffer is toegewezen. De Wet Conservatoir Beslag Slachtoffers trad op 1 januari 2014 in werking.

In 2005 is het **spreekrecht** voor slachtoffers in Nederland ingevoerd. Dit is in 2010 geëvalueerd. Hieruit kwam naar voren dat de kring van spreekgerechtigden uitgebreid zou moeten worden en spreekgerechtigden zich zouden willen uitspreken over de straf van de verdachte. In 2011 is het spreekrecht uitgebreid. Daardoor kunnen bijvoorbeeld ook nabestaanden of ouders van een slachtoffer spreken tijdens de rechtsgang. Het adviesrecht zou op z'n vroegst in 2015 ingevoerd kunnen worden. Eerst moeten de Tweede en Eerste Kamer zich erover uitspreken.

“Voor sommige slachtoffers is het spreekrecht de uitgelezen kans om met een goed onderbouwde motivatie een stem te hebben tijdens de rechtsgang.”

#### **+ Emancipatie van slachtoffer**

‘Slachtoffers willen graag hun schade vergoed krijgen en vinden het bovendien belangrijk dat het gebeurt door de dader zelf. In het geval van het conservatoir beslag wordt dat nu in bepaalde zaken geregeld. Wat betreft de uitbreiding van het spreekrecht: dit vinden wij een volgende stap in de emancipatie van het slachtoffer. Voor sommige slachtoffers biedt dit een uitgelezen kans om met een goed onderbouwde motivatie een stem te hebben tijdens de rechtsgang. De verdediging en de rechter luisteren dan ook naar de argumenten van het slachtoffer.’

## **+ Belangen en behoeften van slachtoffers bepalen**

‘Wij achterhalen de belangen en behoeften van slachtoffers op verschillende manieren. Bijvoorbeeld door te praten met onze medewerkers. Zij hebben dagelijks contact met slachtoffers. Hoe pakt wet- en regelgeving in de praktijk uit? Voor een onderwerp als spreekrecht kun je daarnaast terecht bij wetenschappelijke literatuur. Er wordt op allerlei manieren onderzocht hoe slachtoffers spreekrecht ervaren. Verder is het ook een kwestie van gezond verstand gebruiken. Een grote groep slachtoffers zit helemaal niet te wachten op een uitbreiding van het spreekrecht. Daarom stelden wij voor om de zaken te splitsen. Het oude spreekrecht moeten we behouden, want dit wordt door veel slachtoffers zeer gewaardeerd. Daarnaast is er een kleine groep die meer wil. Waarom zou je hen die kans niet bieden via de uitbreiding?’

**MEER**

Oog voor de belangen van slachtoffers en waar mogelijk worden vergroot.



Slachtoffers krijgen een steeds sterkere positie in het strafproces.

**WAARDE**

## + Adviesrol van Slachtofferhulp Nederland

‘Wij worden door zowel het Openbaar Ministerie, de politie als Justitie in toenemende mate gevraagd om advies rondom alles wat te maken heeft met de rechten van het slachtoffer. Zij zien en erkennen ons als een belangrijke kennispartner. En dat is ook logisch; wij ondersteunen immers veel slachtoffers. Slachtofferhulp Nederland was betrokken bij een consultatie rond de conceptwet conservatoir beslag. Ook spelen we een belangrijke rol in het verspreiden van informatie over slachtofferrechten. Door op universiteiten gastlessen te geven of door in panels zitting te nemen op symposia.’

# 8

## Europese ontwikkelingen







## Gelijke slachtofferrechten in Europa

Nederlandse slachtoffers van een misdrijf in Europa krijgen vanaf eind 2015 dezelfde behandeling als in eigen land. Dat is vastgelegd in de Europese richtlijn met minimumrechten voor slachtoffers. Slachtofferhulp Nederland was in 2013 nauw betrokken bij de invoering.

Diefstal, mishandeling of een andere vorm van criminaliteit. Elke Nederlander kan er in het buitenland mee te maken krijgen. Voorheen verschilde het per land hoe het slachtoffer vervolgens geholpen werd. Maar vanaf november 2015 heeft een slachtoffer in elke EU-lidstaat dezelfde rechten. Zo moet hij straks overal aangifte kunnen doen in een taal die hij begrijpt. Ook wordt hij na terugkeer naar zijn eigen land op de hoogte gehouden van het onderzoek. In beslag genomen goederen moeten tevens zo snel mogelijk aan hem worden teruggegeven.

### + Voortrekkersrol vervullen

Deze en andere rechten zijn vastgelegd in de Europese richtlijn met [minimumnormen](#) voor de rechten en bescherming van slachtoffers van misdrijven. Het Europees Parlement stemde hiermee in 2012 met een overweldigende meerderheid in. Dit vormde het startsein voor de vertaling in nationale wetgeving. Die moet elk land in november 2015 hebben afgerond.

‘Vergeleken met andere landen staat Nederland er relatief goed voor, omdat er al veel geregeld is voor slachtoffers.’ Aan het woord is Victor Jammers, directeur Beleid van Slachtofferhulp Nederland. ‘Dat is ook het geval in bijvoorbeeld het Verenigd Koninkrijk en Duitsland. Vooral landen in Oost-Europa moeten nog veel werk verzetten om hun regelgeving te laten aansluiten op de richtlijn.’

Slachtofferhulp Nederland vervult de komende tijd een voortrekkersrol binnen Victim Support Europe, de overkoepelende organisatie voor nationale slachtofferhulporganisaties. ‘We hebben beloofd dat we onze kennis en ervaring rond de implementatie zo snel mogelijk delen met onze Europese collega’s. Zodat zij kunnen profiteren van onze voorsprong.’

# MEER

Gelijke rechten voor slachtoffers in Europa  
vanaf november 2015.



Gelijke rechten voor slachtoffers in Europa  
vanaf november 2015.

# WAARDE

## + Ketenpartners adviseren

Desondanks heeft ook Nederland nog een hoop werk te doen. Slachtofferhulp Nederland was in 2013 nauw betrokken bij de implementatie van de richtlijn. ‘Wij adviseren ketenpartners vanuit onze “knowhow” over de omgang met slachtoffers’, aldus Victor Jammers. Vooral politie en Openbaar Ministerie zijn volgens hem aan zet. ‘Die moeten nog heel wat veranderen in hun werkwijze om aan de richtlijn te voldoen. Dat geldt met name voor hun slachtofferbejegening en informatievoorziening. Slachtoffers hebben vanaf november 2015 bijvoorbeeld recht op informatie over de ondersteuning die beschikbaar is, de procedures rondom de aangifte, de toegang tot juridisch advies en de beschikbare herstelrechtvoorzieningen. Als de politie dan een steek laat vallen, is er een juridisch probleem.’

Ook de invoering van een individueel assessment van slachtoffers heeft nogal wat voeten in aarde. Alle slachtoffers krijgen vanaf eind 2015 een beoordeling die bepaalt of er sprake is van een kwetsbaar slachtoffer, en welke specialistische hulp nodig is. Victor Jammers: ‘Dat is ook voor Nederland een nieuwe en opvallende ontwikkeling.’





**MEER**



# KENNIS EN KWALITEIT

**9. Kwaliteitsontwikkeling**

**10. Juridische Dienstverlening**

**11. Medezeggenschap**



# 9

## Kwaliteitsontwikkeling





## Kwaliteitsverbetering als onderdeel van ons dagelijks werk

Meer en nog betere kwaliteit voor slachtoffers. Het komt al vaker aan bod in dit jaarverslag. Maar hoe voeg je meer kwaliteit toe aan de dienstverlening aan slachtoffers? Barend Nieuwendijk is concerncontroller bij Slachtofferhulp Nederland en verantwoordelijk voor het kwaliteitsbeleid. Hij blikt terug op een jaar waarin er veel is ondernomen om de huidige kwaliteit te meten en te verbeteren.

Slachtofferhulp Nederland wil permanente kwaliteitsverbetering onderdeel maken van het dagelijks werk van alle medewerkers. Het doel is dat slachtoffers en nabestaanden nog beter en in het hele land op dezelfde wijze geholpen worden maar ook dat de ketenpartners helder voor ogen hebben wat onze rol is en wat wij kunnen betekenen binnen de keten. Om de kwaliteit verder te kunnen verbeteren zijn er in 2013 verschillende activiteiten ondernomen.

Barend Nieuwendijk: 'Je moet als organisatie kritisch naar jezelf durven kijken en geen schroom hebben om zaken te veranderen. Ons doel is om slachtoffers zo goed mogelijk te helpen. Dat kunnen we alleen echt goed doen als we als organisatie in ontwikkeling blijven. Om te weten waar prioriteiten gelegd moeten worden en welke resultaten we willen bereiken, zijn we in 2013 gestart met een nulmeting kwaliteit.'

Barend Nieuwendijk: 'Over de resultaten uit de nulmeting (zie kader) zijn we heel tevreden. Het heeft onze verbeterpunten blootgelegd en biedt de informatie en speerpunten die we nodig hebben om aan de slag te kunnen gaan met het kwaliteitstraject. We zijn in 2013 meteen met diverse onderdelen aan de slag gegaan. Voor de dienstverlening aan slachtoffers zijn bijvoorbeeld de primaire werkprocessen geanalyseerd en aangepast op uniformiteit. Waarbij het overigens de kunst is het evenwicht te vinden tussen die uniformiteit en noodzakelijke flexibiliteit.'

## Nulmeting

In het voorjaar van 2013 organiseerde Slachtofferhulp Nederland bijeenkomsten voor de nulmeting. De medewerkers kregen op deze bijeenkomsten de gelegenheid om de huidige kwaliteit van de organisatie in kaart te brengen.

Een aantal uitkomsten van deze bijeenkomsten waren:

- De organisatie heeft medewerkers met een hoge intrinsieke motivatie voor het leveren van goede dienstverlening;
- Medewerkers beseffen dat uniformiteit en een helder kader voor sturing – zowel op kwaliteit als op kwantiteit – noodzakelijk is;
- De samenhang en verbinding tussen visie, beleid, uitvoering en organisatie moet versterkt worden;
- De organisatie heeft behoefte aan heldere normen over kwaliteit en het gewenste resultaat van de dienstverlening.



## + Digitale kwaliteitssysteem

In 2013 is er een digitaal kwaliteitssysteem opgezet, de Werk-Wijzer, waarin alle informatie staat die nodig is voor het werk bij Slachtofferhulp Nederland. Het systeem bevat bijvoorbeeld werkprocessen, beleidsstukken, protocollen en formulieren. Kennis en kwaliteit gaan daar hand in hand. 'Door te werken met goed vastgestelde werkprocessen kun je de kwaliteit beter waarborgen. Ook collega's waarborgen de kwaliteit van elkaar door middel van interne audits. Een slachtoffer wordt dan overal in Nederland op dezelfde wijze geholpen. Uiteraard kan de behoefte van het slachtoffer verschillen en ook daar spelen we dan op in,' zegt Barend Nieuwendijk.

## + Kracht bij onze medewerkers

'Het mag duidelijk zijn dat de kennis en kunde, energie en kracht bij onze medewerkers ligt. Het kwaliteitstraject stimuleert dat de medewerkers vanuit hun professie systematisch en planmatig werken aan verbetering. En dat leidt vervolgens tot vooruitgang en versterking van de organisatie.

Dit traject laat ons niet meer los: werken aan kwaliteit is niet iets eenmaligs, maar gaat altijd door.'



**MEER**

Kwaliteit en uniformiteit in  
de dienstverlening.



Keer op keer verbeterde hulpverlening aan  
slachtoffers en nabestaanden.

**WAARDE**

# 10

## Juridische Dienstverlening



### Meer juridische kennis en kunde

De Juridische Dienstverlening timmerde in 2013 flink aan de weg. Voornaamste ontwikkelingen: de oprichting van het Kenniscentrum Juridische Dienstverlening, het uitbreiden van de juridische kennis en de kwaliteit bij de medewerkers. Ook werd de bijstand van slachtoffers in de rechtszaal geprofessionaliseerd.



Op 1 september 2013 startte het Kenniscentrum Juridische Dienstverlening. De Helpdesk Juridische Zaken en drie strafrechtjuristen vormen sindsdien gezamenlijk één kenniscentrum om de service aan collega's te verbeteren. De juristen die voor het nieuwe kenniscentrum werken zijn elk gekoppeld aan één van de werkgebieden in het land. Beleidsmedewerker en tevens coördinator van het kenniscentrum Miriam Sessink: 'De juristen gaan actief de kennis en kwaliteit in hun werkgebied versterken. Bijvoorbeeld door aan te schuiven bij het juridisch werkoverleg met het hoofd Juridische Dienstverlening en de juridisch medewerkers. De juristen kunnen tijdens het overleg advies geven over lopende zaken. Ook de casemanagers hebben op gezette tijden overleg met de juristen van het kenniscentrum. Uiteraard blijft het kenniscentrum ook een vraagbaak. Alle medewerkers met juridische vragen kunnen er terecht.'

Om de kennis en kunde in de werkgebieden nog verder uit te breiden, is in 2013 op het intranet een juridische encyclopedie verschenen en publiceerde het Kenniscentrum Juridische Dienstverlening een database met jurisprudentie voor alle medewerkers. Miriam Sessink: 'Er was al wat jurisprudentie beschikbaar, maar voorheen werden de zware zaken eerst aan de Helpdesk Juridische Zaken voorgelegd. Daar werd dan bekeken of er geschikte jurisprudentie was in dat specifieke geval. Nu alle jurisprudentie voor alle medewerkers opvraagbaar is, kunnen onze medewerkers meer zaken zelfstandig afhandelen en dat ook sneller doen.'

“Er is meer aandacht voor het slachtoffer en de rechten van slachtoffers tijdens de zitting.”



### **+ Slachtoffers bijstaan op de zitting**

Mede door de uitbreiding van de rechten van slachtoffers is de afdeling vorig jaar gestart met het aanpassen van de basistraining Juridische Dienstverlening en het trainen van medewerkers die de nieuwe dienst ‘bijstand op de zitting’ verlenen. Directeur Juridische Dienstverlening Frans Berntsen vertelt dat de rol van het slachtoffer in een rechtszaak steeds groter wordt: ‘Er is meer aandacht voor het slachtoffer en de rechten van slachtoffers tijdens de zitting. Zo kan het slachtoffer reageren op bepaalde onderdelen en worden er vaker vragen gesteld aan het slachtoffer. Voor veel slachtoffers is het lastig om een goede reactie te geven, daarom staan wij hen bij op de zitting. We moeten dan wel professioneel voor de dag komen. Het is dus belangrijk dat de betreffende medewerker op de hoogte is van alle facetten van het strafproces en weet wat er van hem verwacht wordt.’



Dat vraagt om specifieke juridische kennis. Daarom ontwikkelde Slachtofferhulp Nederland in 2013 een tweedaagse training voor medewerkers van de Juridische Dienstverlening. Frans Berntsen: 'Voorheen gingen zowel medewerkers van de Algemene Dienstverlening als medewerkers van de Juridische Dienstverlening mee naar de zitting. Die begeleiding richtte zich op juridische én emotionele ondersteuning. In de toekomst gaan de medewerkers van de Algemene Dienstverlening nog wel mee met de cliënt, maar dan uitsluitend voor emotionele en praktische ondersteuning. Voor de juridische begeleiding komen vanaf 2015 alleen nog maar gespecialiseerde medewerkers in aanmerking.'

**MEER**

**Kennis en kunde bij alle medewerkers  
Juridische Dienstverlening.**



**Professionele en deskundige belangenbehartiging  
in de voorbereidingen en tijdens de zitting.**

**WAARDE**

## **+ Unieke combinatie van juridische en emotionele ondersteuning**

Met die professionalisering speelt Frans Berntsen in op toekomstige ontwikkelingen. ‘Nu het slachtoffer een steeds prominentere rol krijgt in het strafrecht, wordt het belangrijker om ons werk zichtbaarder te maken. De naamsbekendheid van Slachtofferhulp Nederland is heel hoog, maar weinig mensen weten dat we een stevige juridische afdeling hebben. Dat willen we in 2014 veranderen. We gaan ons landelijk profileren. Voor ketenpartners en slachtoffers zijn wij dé partij als het gaat om zaken als voegen, spreekrecht, de schriftelijke slachtofferverklaring en bijstand tijdens de zitting. Wij hebben bovendien nog meer te bieden. Wij combineren juridische én emotionele ondersteuning. Daarin zijn wij uniek.’

# 11

## Medezeggenschap

4 vragen aan de ondernemingsraad  
en vrijwilligersraad





## Balans tussen uniform werken en maatwerk leveren

Het behartigen van de belangen van betaalde en onbetaalde medewerkers, dat zijn de kerntaken van de ondernemingsraad en de vrijwilligersraad. Petra Holtrop, voorzitter van de ondernemingsraad, en Herman van den Heuvel, voorzitter van de vrijwilligersraad, vertellen hoe zij dat deden in 2013.

## **+ De vrijwilligersraad behartigt de belangen van zo'n 1.300 onbetaalde krachten. Wat is het verschil met de belangenbehartiging van betaalde medewerkers?**

Herman van den Heuvel: 'Bij de vrijwilligersraad streven we ernaar het verschil tussen betaalde en onbetaalde medewerkers zo klein mogelijk te houden. De professionele standaarden die Slachtofferhulp Nederland hanteert, gelden immers voor beide groepen. Al is er een spanningsveld tussen wat je als organisatie kunt vragen van je onbetaalde medewerkers en de vrijheid die zij verwachten bij de uitvoering van hun taak. In dat spanningsveld opereren wij. We beoordelen alle voorstellen van de organisatie in het licht van het overkoepelende doel: het zo goed mogelijk helpen van slachtoffers. We zijn er niet om alle individuele belangen van onbetaalde medewerkers te behartigen, maar het werk van onze onbetaalde medewerkers moet wel leuk en zinvol blijven. Daar hebben we zeker oog voor.'

## **+ Het afgelopen jaar draaide voor een groot deel om een uniforme werkwijze binnen de zes werkgebieden van Slachtofferhulp Nederland. Hoe staan jullie daar in?**

Petra Holtrop: 'De reorganisatie van de interne organisatiestructuur is eigenlijk nog te theoretisch om de gevolgen voor de medewerkers echt goed in te schatten. We denken zo constructief mogelijk mee, want we zijn zeker positief over de voorstellen. Net als de meeste medewerkers overigens. Een uniforme werkwijze biedt houvast voor de slachtoffers en duidelijkheid voor de medewerkers. Al zijn er ook haken en ogen. Als ondernemingsraad denken we bijvoorbeeld dat



# MEER

Betrokkenheid en belangenbehartiging voor en door de medewerkers bij de bedrijfsvoering binnen Slachtofferhulp Nederland.



Tevreden medewerkers functioneren optimaal, daardoor worden slachtoffers goed en professioneel geholpen.

# WAARDE

het lastig is om alle processen overal helemaal gelijk te trekken. Er blijven altijd gebieden waarin je iets moet afwijken van de norm. In dunbevolkte gebieden moet een medewerker bijvoorbeeld ook nog gewoon op huisbezoek kunnen, eventueel buiten kantoortijd. Anders kun je geen maatwerk en flexibiliteit meer leveren. Dan wordt het slachtoffer nog een keer “slachtoffer”, maar dan van onze regels. Dat kan natuurlijk niet.’

Herman van den Heuvel: ‘Wij ondersteunen de noodzaak om verder te professionaliseren. De samenleving stelt nu eenmaal steeds hogere eisen. Tegelijkertijd vinden wij ook dat uniforme werkprocessen niet overal op dezelfde manier kunnen worden geïmplementeerd. Neem bijvoorbeeld het automatisch plannen

van afspraken in de agenda van collega's. Als je dat van bovenaf oplegt, negeer je naast de flexibele inzet ook de drang naar autonomie bij de onbetaalde medewerkers. Die willen de vrijheid behouden om bijvoorbeeld op hun kleinkinderen te passen wanneer dat onverwacht nodig is. Om dat soort maatregelen in te voeren is meer onderling overleg nodig. Over dat onderdeel hebben we dan ook geadviseerd om dit zorgvuldig verder te onderzoeken in de implementatiefase.'

### **+ Waar hield de ondernemingsraad zich in 2013 verder nog mee bezig?**

Petra Holtrop: 'We zijn intensief bezig geweest met de werktijdenregeling voor de ZSM-medewerkers. Vanwege de bezetting op ZSM zijn er veel discussies gevoerd over de onregelmatigheidstoelage en het aantal vrije weekenden van onze medewerkers op ZSM.'

### **+ Wat stond er in 2013 verder op de agenda van de vrijwilligersraad?**

Herman van den Heuvel: 'We hebben ons beziggehouden met de verandering van de organisatiestructuur, werkprocessen en kwaliteitsbeleid. Ook met de invoering van tijdschrijven en de ontwikkelingen binnen de profielen in het kader van juridische herijking. Ook bogen we ons over de gevolgen van die herijking voor de taken van medewerkers Algemene Dienstverlening. Verder zijn we blij dat er in 2013 een functionaris op de personeelsafdeling is aangesteld die zich uitsluitend bezighoudt met de onbetaalde medewerkers. En dat er meer begeleiding komt voor onbetaalde

medewerkers, want dat kan problemen voorkomen. Er waren bijvoorbeeld geen afspraken gemaakt over verplichtingen over en weer, dossiers ontbraken en functioneringsgesprekken zijn lange tijd niet structureel gehouden. Gelukkig staat goede begeleiding nu weer op de kaart.'

## Profielkeuze

Onbetaalde medewerkers die bij Slachtofferhulp Nederland gaan werken, kiezen voor een profiel waarin zij zich specialiseren. Er zijn drie profielen:

1. **Profiel Aanmelding**: Onbetaalde medewerkers in dit profiel hebben het eerste telefonisch contact met het slachtoffer. Zij vragen aan welke hulp het slachtoffer behoefte heeft en vertellen wat Slachtofferhulp Nederland voor hen kan betekenen.
2. **Profiel Algemene Dienstverlening**: Binnen dit profiel ligt het accent op psychosociale en praktische ondersteuning van het slachtoffer. Ze helpen bijvoorbeeld bij het invullen van (verzekerings)formulieren en bieden een luisterend oor.
3. **Profiel Juridische Dienstverlening**: Onbetaalde medewerkers in dit profiel ondersteunen het slachtoffer bij de uitoefening van zijn of haar rechten tijdens het strafproces.

# Financiële cijfers



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

In 2013 is de focus bij Slachtofferhulp Nederland voor een belangrijk deel gericht geweest op de doorontwikkeling van het financiële instrumentarium. Niet alleen om continuïteit op de korte termijn te garanderen, maar ook door te zorgen voor een gezond meerjarenperspectief. Een onderdeel van dit instrumentarium is de toepassing van de nieuw geformuleerde kostprijsystematiek. Door deze systematiek wordt het mogelijk een duidelijk beeld te krijgen van de kosten van producten alsmede van de tijdsbesteding die er mee gemoeid is.

Ook voor het Slachtoffer in Beeld is in opdracht van het Ministerie van Veiligheid en Justitie onderzoek gedaan naar de kostprijs van slachtoffer-dadergesprekken. Die uitkomsten daarvan worden in 2014 door het Ministerie gebruikt in het kader van de financieringsafspraken voor het Slachtoffer in Beeld.

De werkzaamheden ten behoeve van de slachtoffers werden verricht vanuit 85 locaties, verdeeld over 6 regio's. Slachtoffer in Beeld opereerde vanuit de locatie in Utrecht.

Op 31 december 2013 bedroeg het aantal betaalde medewerkers van Slachtofferhulp Nederland 320,4fte en bij Slachtoffer in Beeld 10,5fte. Het aantal actieve vrijwillige medewerkers bij Slachtofferhulp Nederland bedroeg 1270 personen.

Het exploitatieresultaat voor 2013 is positief. Het positieve resultaat wordt, zoals gepland, gebruikt om het weerstandsvermogen van de organisaties op peil te brengen.



**BALANS**

	31-12-2013	31-12-2012
<i>(ná resultaatbestemming)</i>		
<b>ACTIVA</b>		
Vaste Activa	823.352	604.879
Vlottende Activa	2.719.291	1.919.374
Liquide middelen	8.887.247	7.815.142
<b>TOTAAL ACTIVA</b>	<b>12.429.890</b>	<b>10.339.395</b>
<b>PASSIVA</b>		
Eigen Vermogen	3.932.153	3.597.726
Kortlopende schulden en overlopende passiva	7.762.291	6.741.669
Voorzieningen	735.446	
<b>TOTAAL PASSIVA</b>	<b>12.429.890</b>	<b>10.339.395</b>

**STAAT VAN BATEN EN LASTEN**

	2013 Jaarrekening	2013 Begroting	2012 Jaarrekening
<b>BATEN</b>			
Ministerie van Veiligheid en Justitie	24.357.229	24.627.533	22.022.156
Ministerie van VWS	236.368	-	
Gemeente subsidies	3.656.139	3.435.000	3.705.668
Overige subsidie	126.012	100.000	98.010
Bijdrage Fonds Slachtofferhulp	1.164.389	1.300.000	1.173.888
Overige baten	463.214	476.100	513.793
<b>TOTAAL BATEN</b>	<b>30.003.351</b>	<b>29.938.633</b>	<b>27.513.515</b>
<b>LASTEN</b>			
Personele kosten	19.538.325	20.749.251	16.053.337
Organisatiekosten	8.853.190	8.152.768	7.247.521
Hulpverleningskosten	1.277.409	1.402.000	1.144.648
<b>TOTAAL LASTEN</b>	<b>29.668.924</b>	<b>30.304.019</b>	<b>24.445.506</b>

*Bedragen in euro's*





Slachtofferhulp Nederland  
Landelijk kantoor  
Pallas Athenedreef 27  
3561 PE Utrecht  
(030) 2340116

[www.slachtofferhulp.nl](http://www.slachtofferhulp.nl)  
Hulpverlening: 0900-0101

#### **Raad van Toezicht gedurende 2013**

De heer drs. J.H.H. Mans, voorzitter  
Mevrouw Th.M. Boeijen  
De heer prof.dr. P.M.G Emmelkamp  
De heer drs. J. Post  
De heer J.J. Stavast  
De heer mr. D.W. Steenhuis  
Mevrouw H.L. Groen, lid tot 1 juli 2013  
Mevrouw prof.dr. R.M. Letschert, lid vanaf 1 juli 2013

#### **Bestuur gedurende 2013**

De heer A. Crielaars, bestuurder / algemeen directeur

#### **Colofon:**

**Redactie:** Schrijf-Schrijf, Utrecht

**Eindredactie & coördinatie:** Juliette Somers, Slachtofferhulp Nederland

**Hoofdredactie:** Esther Visser, Slachtofferhulp Nederland

**Fotografie:** Marnix Schmidt, [www.marnixschmidt.nl](http://www.marnixschmidt.nl), Nationale Beeldbank (p 18, 19),  
Slachtofferhulp Nederland (p 87)

**Vormgeving:** Dick Groot Hulze, [www.studiosnh.nl](http://www.studiosnh.nl)