

# Jaarverslag 2014

Uitkomst bieden



Voorwoord	3
<b>De uitkomst van hulpverlening</b>	
Hulpverleningscijfers	6
Opvang nabestaanden van de MH17	9
Intensieve ondersteuning door casemanagers	12
Juiste hulpverlening voor slachtoffers van seksueel misbruik	14
Dienstverlening aan achterblijvers van vermissing	16
Uitbreiding van Slachtofferhulp Nederland op ZSM	18
Betere opvang na woningovervallen	20
<b>De uitkomst van professionalisering</b>	
Gestructureerde kwaliteit	23
Reorganisatie in belang van het slachtoffer	25
Interne professionalisering en ontwikkeling	28
Meer slachtoffers bedienen met online hulpverlening	30
Onderzoek naar hulpbehoefte slachtoffers	33
<b>De uitkomst van samenwerking</b>	
Gezamenlijk recht doen aan slachtoffers	37
Verbreding verwijsbeleid	39
Financiële cijfers	41

## Uitkomst bieden

De beoogde uitkomsten van onze nieuwe divisiestructuur waren veelbelovend; kortere lijnen, heldere verantwoordelijkheden en uniforme werkwijzen. Op 1 januari 2014 was de reorganisatie een feit. Zou het daadwerkelijk opleveren wat we voor ogen hadden? En in welke mate? Dat hebben we het afgelopen jaar ondervonden. Na de ramp van de MH17 op 17 juli 2014 moesten we bewijzen wat we konden. De ramp greep ons persoonlijk aan, maar wij gingen hard aan het werk. We haalden de draaiboeken uit de kast en zetten de informatiewebsite live. Enkele medewerkers kwamen terug van vakantie. Dit was een calamiteit van ongekende omvang, dus we moesten alle zeilen bijzetten.

### Sneller schakelen

Gedurende de nasleep van de MH17-ramp bewees de nieuwe structuur zich keer op keer. Er was stevige aansturing mogelijk. Als Raad van Bestuur hoefden we niet zes directeurs te informeren, maar konden we rechtstreeks schakelen met één van de drie divisiedirecteurs.



Die kon vervolgens direct de medewerkers instrueren. Binnen een dag was de informatie-website gelanceerd. De samenwerking tussen het Casemanagement en de juridische afdeling verliep gestroomlijnd. We bleken in staat om sneller en beter voorbereid calamiteiten van een dergelijke omvang op te pakken.

### Kwaliteit verbeteren

Doordat de nieuwe structuur op zijn plek viel, konden we ons meer dan ooit richten op de inhoud van ons werk. Kwaliteitsverbetering stond dan ook centraal het afgelopen jaar. Medewerkers uit alle lagen van de organisatie beschreven wat we doen, hoe we dat doen en hoe het beter en sneller kan. Vaak deden we de dingen al goed. Maar nu hebben we al onze bestaande kennis, kunde en vaardigheden vastgelegd in werkprocessen. En voor elke situatie de beste werkwijze aangewezen. Er is eenduidigheid gekomen in onze dienstverlening. Slachtoffers in Middelburg en Delfzijl krijgen dezelfde ondersteuning en ketenpartners weten dat we overal hetzelfde werken. En voor onszelf is het handig als we overal hetzelfde stramien volgen.

”

### Harry Crielaars, voorzitter Raad van Bestuur

‘We bleken in staat om sneller en beter voorbereid calamiteiten van een dergelijke omvang op te pakken.’

### ZSM-rol verstevigen

2014 had nog meer voor ons in petto. Voortaan zijn we 7 dagen per week, 12 uur per dag aanwezig op de ZSM-locaties. Binnen een paar maanden tijd hebben we 75 nieuwe medewerkers geworven en getraind. Doordat onze aanwezigheid bij ZSM steeds vanzelfsprekender werd, kreeg ook onze rol in de strafrechtketen meer vorm. We zien bovendien dat onze partners langzaam maar zeker meer oog krijgen voor slachtoffers.

### Uitkomst bieden

We hebben in 2014 héél veel gevraagd van onze mensen. De reorganisatie, het kwaliteitstraject, MH17 en ZSM. En tijdens ‘de verbouwing’ was de winkel gewoon open. Natuurlijk was het af en toe pittig, maar we zijn verder gekomen dan we in eerste instantie dachten. De divisiestructuur heeft ongelooflijk veel opgeleverd. Er moet nog veel gebeuren, maar we zijn weer verder gegroeid in onze taak: uitkomst bieden aan slachtoffers en nabestaanden, op juridisch, praktisch en emotioneel gebied.

*Harry Crielaars en Victor Jammers  
Raad van Bestuur*

# 1 De uitkomst van hulpverlening



**397** nabestaanden van de **MH17** bijgestaan



**Betere hulpverlening** voor slachtoffers van seksueel misbruik door samenwerking



Casemanagement **pilot** gestart voor nabestaanden van **verkeersongevallen**

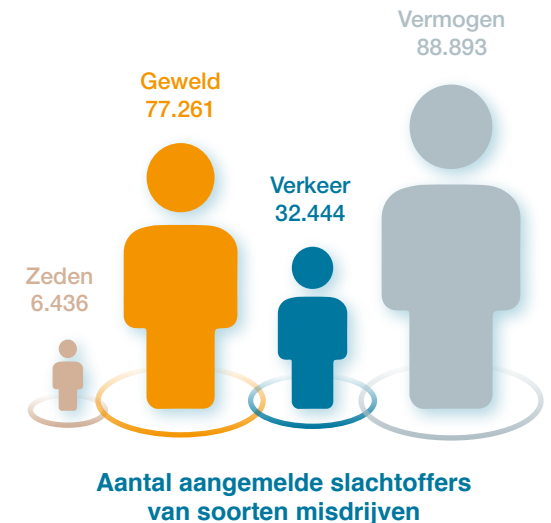
Emotionele, praktische en juridische **ondersteuning na vermissing**



Slachtoffers na woningoverval sneller en **beter geholpen**



**28.506** slachtoffers actief benaderd vanuit **ZSM**



## Hulpverleningscijfers

**In 2014 ontving Slachtofferhulp Nederland de gegevens van 220.562 slachtoffers, nabestaanden, getuigen en betrokkenen die behoren tot onze doelgroep.**

Dat is een lichte daling van 2% ten opzichte van vorig jaar. Van dit aantal kwam 75% van de slachtoffers met ons in contact via de politie, 14% via een externe partij die doorverwees naar onze organisatie en 11% nam op eigen initiatief contact met ons op.

Via onze 24-uurs bereikbaarheidsdienst vroeg de politie ons om directe inzet bij 996 situaties.

### ✔ Contact met slachtoffers

Als Slachtofferhulp Nederland de gegevens van slachtoffers ontvangt, proberen onze medewerkers op drie verschillende tijdstippen telefonisch contact op te nemen. Het lukt Slachtofferhulp Nederland om met 156.367 slachtoffers in contact te komen. Van dit aantal hadden 83.634 (53%) slachtoffers voldoende aan eenmalig contact of advies en 72.733 (47%) slachtoffers hadden behoefte aan meermalige ondersteuning.

Met 64.195 slachtoffers hebben wij geen contact gekregen omdat er na drie belpogingen niet werd opgenomen of omdat in hun gegevens het telefoonnummer ontbrak. Als het niet lukte om contact te krijgen ontving het slachtoffer een schriftelijk hulpaanbod.

Het aantal unieke bezoekers van [www.slachtofferhulp.nl](http://www.slachtofferhulp.nl) is ook dit jaar weer enorm gestegen naar 306.637. Dat is een stijging van ruim 46.000 (18%) ten opzichte van het voorgaande jaar. Slachtoffers zoeken na een misdrijf of calamiteit steeds meer naar relevante informatie op onze website.

## Instroom en aanmeldingen



Aangemelde slachtoffers

**220.562**

225.866 in 2013 ↓ 2%



Contact met het slachtoffer

**156.367**

164.766 in 2013 ↓ 5%



Enmalig contact

**83.634**

93.362 in 2013 ↓ 10%



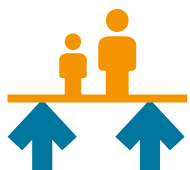
Vervolg hulp

**72.733**

71.374 in 2013 ↑ 2%

## Vervolghulp

Hieronder is de aard van de vervolghulp aan slachtoffers weergegeven. Een slachtoffer kan van meerdere soorten vervolghulp gebruik maken.



Praktische en emotionele ondersteuning

**52.755**

63.066 in 2013 ↓ 16%



Verhalen schade

**18.045**

19.286 in 2013 ↓ 6%



Begeleiden strafproces

**10.317**

6.875 in 2013 ↑ 50%



Begeleiden spreekrecht en SSV

**4.908**

4.551 in 2013 ↑ 8%



Doorverwijzen\*

**23.902**

14.314 in 2013 ↑ 67%

\*Doorverwijzing naar bijvoorbeeld een letselschadeadvocaat, psycholoog of maatschappelijk werk.

## Aanmelding naar delictgroep



Geweld

**77.261**

78.622 in 2013 ↓ 2%



Zeden

**6.436**

5.987 in 2013 ↑ 7%



Verkeer

**32.444**

30.683 in 2013 ↑ 6%



Vermogen

**88.893**

97.864 in 2013 ↓ 9%



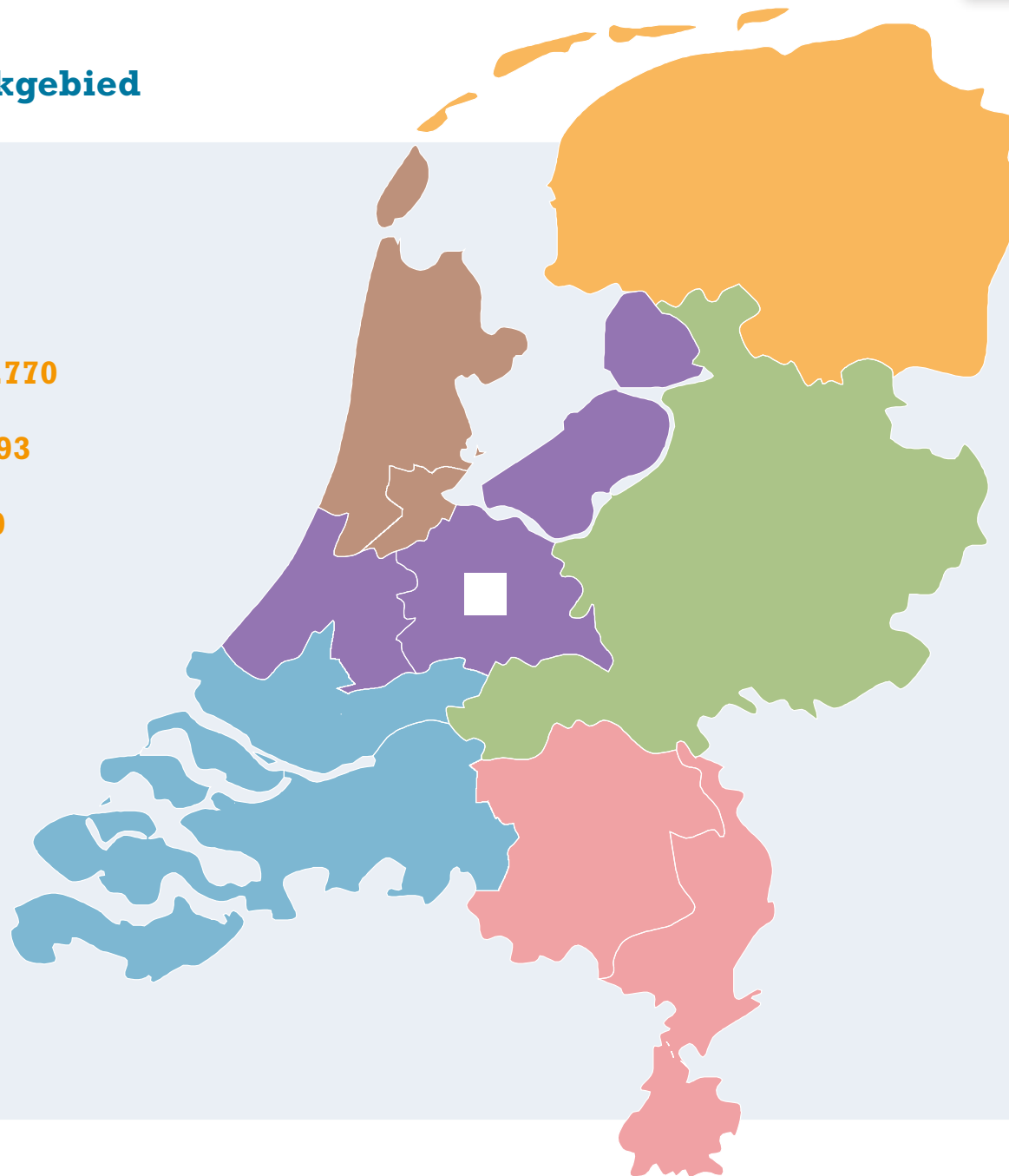
Overig\*

**15.528**

12.710 in 2013 ↑ 22%

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

## Aanmeldingen per werkgebied





## Opvang nabestaanden van de MH17

Op 17 juli 2014 verliezen alle inzittenden van vlucht MH17 in één klap het leven als het vliegtuig boven Oekraïne neerstort. Onder hen 196 Nederlanders. Slachtofferhulp Nederland is vanaf het eerste moment betrokken bij de opvang van de vele nabestaanden. Victor Jammers, lid Raad van Bestuur, blikt terug.

‘Direct na het nieuws van deze vreselijke ramp trekken we de draaiboeken uit de kast. Binnen 24 uur lanceren we het [Informatie en Verwijscentrum Vliegcramp Oekraïne \(IVC\)](#). Op deze website verzamelen we alle belangrijke

informatie voor nabestaanden. Het IVC is een samenwerking met de Rijksoverheid, de politie, het Openbaar Ministerie en stichting Impact. De site is van vitaal belang. In al hun ontreding en verdriet moeten nabestaanden op één plek terecht kunnen voor betrouwbare informatie, advies en vragen. Slachtofferhulp Nederland zorgt ervoor dat de website up-to-date is, en houdt nabestaanden op de hoogte van nieuwe ontwikkelingen.’

### ✓ In duo's werken

‘De eerste opvang van nabestaanden is in handen van familierechercheurs van de politie. Wij komen normaal gesproken na de identificatie in beeld. Al snel blijken veel nabestaanden eerder behoefte te hebben aan onze ondersteuning. Het grote aantal hulpvragen dwingt ons tot creativiteit. Normaal gesproken zijn onze casemanagers jaarlijks betrokken bij zo'n 130 zaken van moord en doodslag. Nu komen er in één klap 180 casussen bij. We besluiten casemanagers



en onbetaalde medewerkers in duo's te laten werken. Directe nabestaanden zoals ouders, kinderen en partners krijgen ondersteuning van een casemanager. De onbetaalde medewerkers vangen andere familieleden, vrienden, collega's en klasgenoten op.'

### ✓ Juridische vragen bundelen

'Onze juridische medewerkers zoeken direct contact met betrokken partijen als het Openbaar Ministerie, het ministerie van Buitenlandse Zaken en de ANWB. Ze bundelen de vragen die vanuit de casemanagers binnenkomen. Alle partijen tonen veel bereidheid om mee te werken. Natuurlijk kunnen ze de regels niet ineens opzij schuiven om mensen sneller te helpen, maar in overleg blijkt wel veel mogelijk. Zo stelt de Raad voor de Kinderbescherming een spoedprocedure in voor kinderen die hun ouders verloren hebben. Na verloop van tijd krijgen nabestaanden meer oog voor de schadevergoeding. Wij onderhouden contact met Van Traa advocaten (de juridische vertegenwoordigers van Malaysia Airlines) en een kerngroep van advocaten die probeert een aantal basisafspraken te maken met Malaysia Airlines.'

### ✓ Oprichting stichting steunen

'Na enkele weken voelt een aantal nabestaanden de behoefte om zich te verenigen. Uit ervaring weten we dat dit belangrijk is voor de verliesverwerking. Geconfronteerd met een vreselijke ramp blijken mensen alsnog de veerkracht te hebben om voor zichzelf en anderen op te komen. Ze kunnen de dingen doen die zij zélf belangrijk vinden, een stem geven aan nabestaanden in het publieke domein, bij de overheid en betrokken

organisaties en invloed uitoefenen op activiteiten die nabestaanden rechtstreeks aangaan, zoals het oprichten van een monument. Wij ondersteunen in de totstandkoming van een stichting. Bij de eerste bijeenkomst zijn zo'n vijftig nabestaanden aanwezig die mogelijk een actieve rol willen vervullen. Nabestaanden van de Tripoliramp en de Herculesramp vertellen onder andere over hun eigen stichting.'



## Hulpverlening

In totaal heeft Slachtofferhulp Nederland **397 nabestaanden** van de vliegtuigramp bijgestaan. **25 casemanagers** hebben gewerkt aan opvang in samenwerking met **75 onbetaalde medewerkers**.

Ook waren ruim **100 onbetaalde medewerkers** betrokken bij de ondersteuning van nabestaanden tijdens bijeenkomsten in Nieuwegein en bij de aankomst van de stoffelijke resten op de Vliegbasis Eindhoven. Daarnaast heeft een groot aantal medewerkers achter de schermen gewerkt, onder meer medewerkers van het crisisteam, de servicelijn, het secretariaat, de afdeling Communicatie en ICT.

### ✓ In de buurt blijven

‘De ramp met de MH17 heeft een flinke impact op onze organisatie. Onze medewerkers weten wat hen te doen staat, het is niet de eerste keer dat ze te maken krijgen met calamiteiten. Maar er zijn ook grote verschillen met eerdere rampen. Zoals de omvang, de zoektocht naar lichamen in het oorlogsgebied, het lange wachten op identificatie, de media-aandacht en de politieke discussies. Ik denk dat we er samen met onze ketenpartners in zijn geslaagd om de nabestaanden ook in deze uitzonderlijke omstandigheden zo goed mogelijk bij te staan. De komende maanden zal het contact met de nabestaanden langzaam afnemen. Maar we blijven in de buurt, zolang mensen aangeven dat ze ons nodig hebben.’

”

### Mariëtte van Eck, casemanager Slachtofferhulp Nederland

‘Als casemanager ondersteun ik de **nabestaanden van zeven slachtoffers**. In twee gevallen gaat het om een heel gezin dat om het leven is gekomen. Ik help hen op zoveel mogelijk vlakken. Van steun bij de verliesverwerking tot advies bij het invullen van formulieren en het regelen van notariële kwesties.’

”

### Laine Baun, onbetaald medewerker Slachtofferhulp Nederland

‘Ik ondersteun casemanager Mariëtte bij het voeren van **één-op-één gesprekken met nabestaanden**. Zo vang ik de zussen op van een slachtoffer. Mariëtte ondersteunt de ouders. Ik spreek Mariëtte veel, zodat zij weet wat er bij nabestaanden speelt. Op haar beurt onderhoudt zij contact met de betrokken familierechercheur.’

## Intensieve ondersteuning door casemanagers

De vliegtuigcrash van de MH17 had grote impact op Slachtofferhulp Nederland. Dankzij de inzet van casemanagers en onbetaalde medewerkers konden de vele nabestaanden direct opgevangen worden. Maar er speelde meer in 2014. De pilot Casemanagement Verkeer onderzocht de behoeften van nabestaanden van verkeersslachtoffers. En het Casemanagement Aanmeldpunt was in een vroegtijdig stadium betrokken bij grote zedenzaken.

### ✓ Pilot Casemanagement Verkeer

Naast het bestaande casemanagement voor slachtoffers en nabestaanden van ernstige gewelds- en zedenmisdrijven heeft Slachtofferhulp Nederland sinds januari 2014 ook een pilot Casemanagement Verkeer, mede

mogelijk gemaakt door financiering van het Fonds Slachtofferhulp. In deze pilot in de provincies Groningen en Friesland wordt onderzocht of ondersteuning aan nabestaanden van verkeersdoden door casemanagers meerwaarde biedt ten opzichte van de reguliere ondersteuning. Nabestaanden van verkeersslachtoffers krijgen namelijk ook vaak te maken met complexe gevolgen, net als nabestaanden van levensdelicten. Bijvoorbeeld wanneer er sprake is van een dader en een strafrechtelijk onderzoek.

In het eerste jaar werkten de casemanagers aan 62 zaken. Om te onderzoeken hoe de dienstverlening van Casemanagement Verkeer ervaren wordt, zijn nabestaanden die ondersteuning kregen van onbetaalde medewerkers in de andere provincies eveneens gevraagd naar hun ervaring.

In de pilot werken Openbaar Ministerie, politie en Slachtofferhulp Nederland weer nauw samen. Een positieve uitkomst van deze intensieve



samenwerking is dat de ketenpartners nu meer zicht hebben op de informatie die ze van elkaar nodig hebben bij verkeersongevallen met dodelijke afloop. Dat heeft inmiddels geleid tot een verbetering van het aanmeldproces van nabestaanden van verkeersongevallen.

### ✓ Hulp nabestaanden MH17

Na de vliegtuigramp van de MH17 was er een grote groep nabestaanden die ondersteund moest worden. Niet alleen directe naasten, maar ook vrienden, collega's en klasgenoten zochten hulp. Dit vroeg veel van Slachtofferhulp Nederland. De organisatie besloot vanwege de

grote omvang om naast de casemanagers ook onbetaalde medewerkers in te schakelen. Onder de hoede van casemanagers ondersteunen zij de nabestaanden uit de omgeving van slachtoffers. De casemanager werkt hierbij samen met de familierechercheur van de politie. Vrijwilligers en casemanagers onderhouden nauw contact met elkaar. De casemanager is daardoor te allen tijde op de hoogte van belangrijke ontwikkelingen.

### ✓ Vroegtijdig afstemmen

Het Casemanagement Aanmeldpunt (CMA) wordt sinds 2014 steeds vaker vroeg betrokken bij grote zedenzaken, al vóóordat de zaak gaat

lopen. Het Openbaar Ministerie stemt zaken met potentieel veel betrokkenen en slachtoffers al vroegtijdig af met Slachtofferhulp Nederland. Hierbij sluit ook een casemanager aan. Wanneer een zaak van start gaat, heeft Slachtofferhulp Nederland een voorsprong en kan ze meteen aan de slag. Het CMA heeft een belangrijke rol in het verzamelen van gegevens van alle slachtoffers en betrokkenen en het in kaart brengen van (familie)systemen. Het CMA voorkomt dat informatie versnipperd raakt. Ook kan via het aanmeldpunt informatie gelijktijdig gedeeld worden met een grote groep slachtoffers en ketenpartners. Voor casemanagers biedt het systeem een helder overzicht, bijvoorbeeld van de gemaakte afspraken met slachtoffers.

### ✓ Meer zaken in behandeling

In 2014 hadden de casemanagers van Slachtofferhulp Nederland 942 zaken met slachtoffers van ernstige gewelds- en zedendelicten en 1.680 zaken met nabestaanden van levensdelicten in behandeling. Dit laatste aantal is relatief hoog door geboden hulp aan nabestaanden van de vliegramp met MH17.

## Jolise Stol, Medewerker Casemanagement Aanmeldpunt

'Het Openbaar Ministerie betreft ons sinds 2014 in het voortraject van een zaak met mogelijk veel slachtoffers of nabestaanden. In dit stadium bepalen wij hoe en waar we onze medewerkers gaan inzetten voor de goede opvang van de betrokken slachtoffers en nabestaanden. Zodra een zaak daadwerkelijk start, hebben wij alle informatie al paraat, zijn er afspraken gemaakt met ketenpartners over de aanpak en kunnen we gestructureerd aan de slag.

Zo kregen we eind 2014 een melding van een zedenzaak waar mogelijk veel slachtoffers bij betrokken zouden zijn. We zijn toen om de tafel gaan zitten met een casemanager uit die regio, het Openbaar Ministerie en de coördinatoren van de familierechercheurs. De opstart van de zaak is dankzij duidelijke afspraken heel goed verlopen.'



## Juiste hulpverlening voor slachtoffers van seksueel misbruik

Slachtoffers van seksueel misbruik vormen een speciale en kwetsbare doelgroep. Ze hebben behoefte aan erkenning en ondersteuning, maar hebben ook veel praktische vragen. De Hulplijn Seksueel Misbruik, waarvan Slachtofferhulp Nederland deel uitmaakt, voerde het afgelopen jaar campagne om slachtoffers van seksueel misbruik altijd passende hulp te kunnen aanbieden.

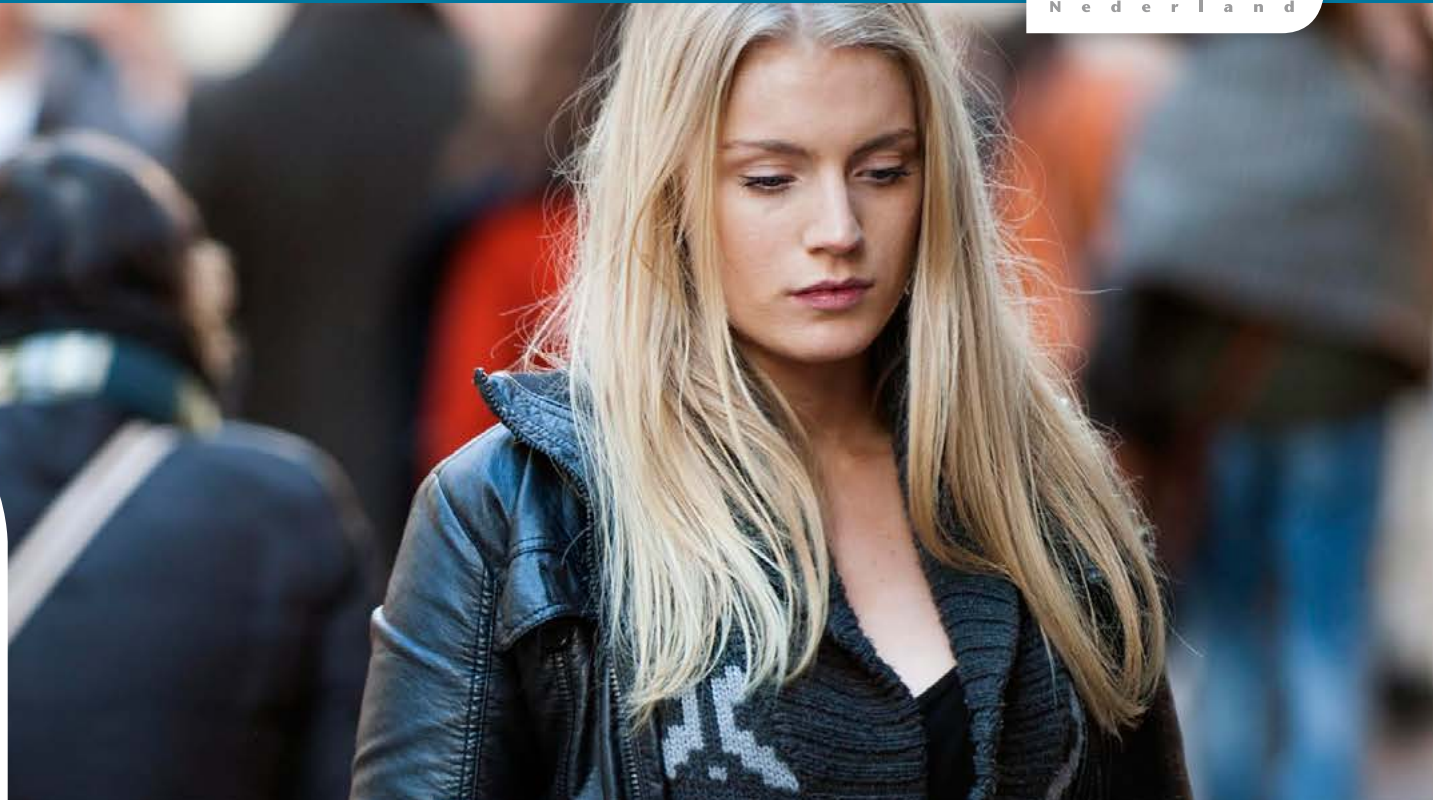
‘Misbruik kan lang geleden hebben plaatsgevonden of zeer recent zijn. Het kan gaan om aanranding, maar ook om verkrachting. Om eenmalig of langdurig misbruik.’ Aan het woord is Alexandra Houbiers, directeur Programma’s & Innovaties van Slachtofferhulp Nederland. ‘In veel gevallen

komt de dader uit de omgeving van het slachtoffer. Het aangiftepercentage ligt dan ook een stuk lager dan bij andere misdrijven. Slachtoffers van seksueel misbruik schamen zich vaak voor wat hen is overkomen. De drempel om hulp te zoeken ligt daardoor hoger.’

### ✓ Hulplijn Seksueel Misbruik

Slachtoffers, maar ook hun familie en vrienden en andere betrokkenen kunnen sinds oktober 2012 telefonisch en per e-mail terecht bij de Hulplijn Seksueel Misbruik. De hulplijn is ondergebracht

bij Slachtofferhulp Nederland. ‘Het is vooral bedoeld voor slachtoffers die niet weten waar ze met hun hulpvragen terecht kunnen’, zegt Alexandra Houbiers. ‘Of dat bijvoorbeeld de politie is, Veilig Thuis of een andere instantie. De medewerkers van de Hulplijn Seksueel Misbruik bieden een luisterend oor, geven informatie en verwijzen ze indien nodig naar de juiste instantie. Als we slachtoffer verwijzen naar een andere instantie verbinden wij ze indien mogelijk direct door. Wij informeren de instantie voor het doorverbinden gelijk over de vragen en behoeften



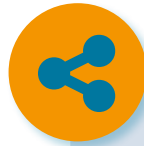
van het slachtoffer. Zo zorgen we dus voor een warme en prettige doorverwijzing.’

### ✓ **Campagne 'verbreek de stilte'**

Het afgelopen jaar is de Hulplijn Seksueel Misbruik 790 keer gebeld en gemaïld. Eind 2014 is er een landelijke campagne gestart om de hulplijn onder een breed publiek bekend te maken. In november en december waren een aantal weken radiospotjes te horen en verschenen er banners op internetsites. Ook kwam er een vernieuwde website ‘verbreek de stilte’. In de campagneperiode verdubbelde het aantal telefoontjes en mailtjes. Ook het websitebezoek steeg. ‘Meer mensen weten nu dat de hulplijn bestaat. Ook als ze ons nu niet nodig hebben, weten ze ons hopelijk te vinden als dat wel het geval is,’ aldus Houbiers.

### ✓ **Veel vraag naar lotgenotencontact**

Net als voorgaande jaren organiseerde Slachtofferhulp Nederland in 2014 een aantal lotgenotengroepen. Onder andere voor slachtoffers van seksueel misbruik in het verleden en voor ouders van een misbruikt kind. Bijna dertig slachtoffers of familieleden van slachtoffers hadden hier behoefte aan. De groepen worden begeleid door een betaalde en een onbetaalde



## **Symposium 2014: het verschil maken**

Het jaarlijkse symposium van Slachtofferhulp Nederland ter gelegenheid van de Europese dag van het slachtoffer stond in februari 2014 in het teken van ketensamenwerking: het verschil maken. Samenwerken voor slachtoffers van seksueel misbruik en geweld. Hulporganisaties, ervaringsdeskundigen, politie en het Openbaar Ministerie gingen in gesprek over de hulp aan deze kwetsbare groep.

Na het symposium werkte Slachtofferhulp Nederland aan een intensievere samenwerking met de Advies en Meldpunten Kindermishandeling en Aanmeldpunten Huiselijk Geweld die samengegaan zijn in Veilig Thuis. In mei presenteerde Nationaal Rapporteur Mensenhandel een rapport over de aanpak van seksueel geweld tegen kinderen in Nederland. Uit dit rapport blijkt onder meer dat de drempels voor slachtoffers te hoog zijn om uit te komen voor het seksueel geweld, het te melden bij instanties en aangifte te doen bij de politie.

medewerker van Slachtofferhulp Nederland. ‘Die hebben vooral een faciliterende rol’, zegt Sjulaika Jarbandhan, beleidsmedewerker bij Slachtofferhulp Nederland. ‘De deelnemers bepalen zelf welke thema’s aan bod komen. Bijvoorbeeld over hoe je het misbruik bespreekbaar maakt met familie en vrienden. Of welke vormen van hulpverlening wel of niet werken bij je kind. Soms heeft een groep de wens om een keer te spreken met een officier van justitie. Dat

kunnen wij voor hen regelen.’ Er is veel vraag naar deze lotgenotengroepen, aldus Sjulaika Jarbandhan. ‘De bijeenkomsten zijn niet therapeutisch, maar kunnen wel bijdragen aan het herstel. Lotgenoten delen hun verhaal, vragen en zorgen. Zo vinden ze erkenning, herkenning en steun bij elkaar.’

## Dienstverlening aan achterblijvers van vermissing

Sinds oktober 2013 heeft Slachtofferhulp Nederland de hulpverlening aan achterblijvers van vermissing overgenomen van het Rode Kruis. In 2014 zijn er 149 zaken van vermissing binnengekomen waarvan de achterblijvers bij 121 zaken behoefte hadden aan vervolghulp. Projectleider Chantal van Disseldorp vertelt over de hulpverlening na vermissing en over de hulpbehoefte van achterblijvers.

### ✓ Doelgroep bereiken

'We zijn eigenlijk nog maar net bezig. Maar wel al lang genoeg om te weten dat het aantal

achterblijvers van vermissing dat we in 2014 hielpen een fractie is van het aantal dat we zouden kunnen helpen. In Nederland worden per jaar 40.000 mensen bij de politie als vermist opgegeven. Slechts een paar procent zijn langdurige vermissingen. De achterblijvers daarvan zijn onze doelgroep. Anders dan bij andere diensten binnen Slachtofferhulp Nederland verwijst de politie de achterblijvers niet automatisch door. Dat is ook lastig, omdat er geen onderscheid gemaakt wordt in het soort vermissing in

het registratiesysteem van de politie. Als we de gegevens automatisch binnen zouden krijgen, ontvangen we alle vermissingen. Samen met de politie zoeken we een manier om dat probleem te omzeilen.'

### ✓ Achterblijvers goed informeren

'Nadat we deze dienst eind 2013 overnamen van het Rode Kruis zijn we direct aan de slag gegaan. Al doende hebben we geleerd, en dat doen we nog steeds. De belangrijkste conclusie





na een jaar: vermissingen zijn zonder uitzondering zaken met veel impact. Achterblijvers komen in een ondoorzichtig woud terecht, vol vragen, angst en verdriet. De eerste weken is er vooral onzekerheid. Hoe gaat de politie om met de vermissing van mijn dierbare? Zit er wel genoeg urgentie op? Wij vragen dat na bij regiospecialisten van het Landelijk Bureau Vermiste Personen. Die brugfunctie wordt erg gewaardeerd. In een latere fase wordt de problematiek complexer en praktischer. Doordat wij al ervaring hebben opgedaan met eerdere zaken kunnen wij de achterblijvers goed informeren. Ze hoeven niet alles zelf te ontdekken en achterhalen. Wij hebben al veel in kaart gebracht.’

### ✔ Aanvragen van bewindvoering

‘Met name de praktische kant van vermissingen hakt er flink in. Bijvoorbeeld in het geval van een vermiste partner. Hypotheek, verzekering, belastingen, alle verplichtingen lopen gewoon door. En de inkomsten blijven uit. Wij ondersteunen de achterblijvers in deze zware tijd. We staan hen bij als het gaat om het aanvragen van bewindvoering, het stopzetten van bepaalde verzekeringen, het uitleggen van procedures en het aanvragen

”

### Chantal van Disseldorp, projectleider

‘Vermissingen zijn zonder uitzondering zaken met veel impact. Achterblijvers komen in een ondoorzichtig woud terecht, vol vragen, angst en verdriet.’

van een akte van vermoedelijk overlijden als dat nodig is. Samen met twee achterblijvers zijn we in gesprek met de Nederlandse Vereniging van Banken en het Verbond van Verzekeraars. Het komt nog te vaak voor dat achterblijvers te maken krijgen met onbegrip en een gebrek aan protocol. Wij zouden graag zien dat die protocollen ontwikkeld worden. Een speciaal aangestelde casemanager bij een verzekeringsmaatschappij of een bank zou al helpen.’

### ✔ Projectgroep uitbreiden

‘We hebben het afgelopen jaar gezocht naar de beste manier om Vermissing onder te brengen in de landelijke organisatie. In 2015 wordt het een reguliere dienst, die wel anders is opgezet dan de andere diensten. Het werk wordt niet gedaan door alle onbetaalde medewerkers, maar door een speciaal getrainde groep van de onbetaalde

medewerkers. Daarom breiden we de huidige projectgroep uit. In elk werkgebied houden een teamleider, een casemanager en een aantal onbetaalde medewerkers zich met vermissingen bezig, naast hun reguliere werkzaamheden.’

## Uitbreiding van Slachtofferhulp Nederland op ZSM

De ZSM-werkwijze verder verbeteren en verankeren, zodat alle slachtoffers van alle ZSM-zaken goede en uniforme hulp krijgen. Dat was het doel van 2014. Om dat te bereiken kreeg Slachtofferhulp Nederland extra subsidie van het ministerie van Veiligheid en Justitie.

### ✔ 75 nieuwe medewerkers

Vanaf 2013 werkt Slachtofferhulp op tien ZSM-locaties in het land. Het beschikbare geld was echter onvoldoende om alle slachtoffers van lichte en veelvoorkomende criminaliteit zeven dagen per week, twaalf uur per dag te kunnen ondersteunen. Sindsdien is hard gewerkt om de financiering daarvoor alsnog te regelen. Vanaf

2015 ontvangt Slachtofferhulp Nederland van het ministerie van Veiligheid en Justitie een structureel ZSM-budget van 8,9 miljoen euro. In 2014 was dat bijna 5,6 miljoen euro. Daarmee kwam er plaats voor vijfenzeventig nieuwe medewerkers, bestaande uit juridisch medewerkers, administratieve ondersteuning en teamleiders.

### ✔ 7x12 uur aanwezig

Programmamanager Hélène Steenhoff: 'Voorafgaand aan de uitbreiding zaten we lang in een spagaat: de vraag was veel groter dan het

aanbod. We konden gewoon niet alle slachtoffers helpen. We gingen tot het uiterste, omdat we erop vertrouwden dat we uiteindelijk in staat zouden worden gesteld onze dienst uit te breiden. En dat is gelukt. Inmiddels zijn we op sterkte. Voortaan zijn op tien locaties twee juridisch medewerkers aan het werk, zeven dagen per week, twaalf uur per dag.'

### ✔ Nieuwe medewerkers getraind

Alle nieuwe medewerkers zijn in zes maanden tijd geworven en getraind. 'Om ons op die



instroom voor te bereiden, hebben we eerst alle werkprocessen op orde gebracht en vereenvoudigd met behulp van ICT-oplossingen. Om al deze nieuwe medewerkers vertrouwd te maken met de ZSM-werkwijze en de vastgestelde werkprocessen vond er elke twee weken een ZSM-training plaats, waarin de nieuwe collega's leerden om slachtoffers actief te benaderen en om advies uit te brengen aan het Openbaar Ministerie.'

### ✔ 80 procent binnen 7 dagen

Sinds de invoering van ZSM in 2011 is de snelheid waarmee een uitspraak wordt gedaan flink toegenomen. 'Inmiddels wordt 80 procent van de ZSM-beoordelingen binnen zeven dagen bepaald. Ik durf geen uitspraak te doen over de exacte doorlooptijd in het verleden, maar die lag wel een stuk hoger.'

### ✔ Meer slachtoffers benaderen

Dankzij de uitbreiding kan Slachtofferhulp Nederland via ZSM meer dan 100.000 slachtoffers actief benaderen. Héliène Steenhoff: 'We zien het effect al duidelijk terug in de cijfers. In december 2014 bereikten we ruim twee keer zoveel slachtoffers dan in december 2013 en hadden we contact met meer dan 3.500 slachtoffers van veelvoorkomende criminaliteit. Uiteindelijk dient ZSM betekenisvol te zijn voor zowel slachtoffer als dader. Een interventie is betekenisvol wanneer

rekening wordt gehouden met de omstandigheden, context en belangen van slachtoffers, verdachten én de maatschappij. Denk hierbij naast een schadevergoeding, aan een excuus of bloemetje, schadeherstel of een gesprek tussen dader, slachtoffer en de officier van justitie. Nu Slachtofferhulp Nederland op sterkte is, zal hiervoor meer aandacht zijn.'

### ✔ 80 procent via ZSM

Het is de bedoeling dat 80 procent van alle zaken bij het Openbaar Ministerie via ZSM gaat lopen. 'Toen we in 2011 gingen meedoen met ZSM moesten we vaak trekken en leuren om zaken te krijgen,' aldus Steenhoff. 'Inmiddels worden we door de ketenpartners gezien, erkend en betrokken. Dat zegt iets over onze professionaliteit en over het belang van het slachtoffer in de afhandeling van de zaak. Als de strafmaat

wordt bepaald op ZSM wordt het advies van Slachtofferhulp Nederland vrijwel altijd meegenomen. Voorheen konden we daar moeilijk op hameren, omdat we er niet altijd aanwezig waren, maar dat is nu anders.'



Zaken in behandeling genomen

**63.735**

31.391 in 2013 ↑ 103%



Actieve Benadering

**28.506**

12.889 in 2013 ↑ 121%



Ondersteuning bij schade-inventarisatie

**6.796**

2.809 in 2013 ↑ 141%



## Over ZSM

ZSM is een werkwijze binnen de strafrechtketen waarbij binnen 6 uur, 3 of 7 dagen na aanhouding van een verdachte besloten wordt wat politie en Openbaar Ministerie met de zaak gaan doen. De juridisch medewerker van Slachtofferhulp Nederland komt binnen ZSM op voor de rechten van het slachtoffer. ZSM staat voor Zo Snel, Slim, Selectief, Simpel, Samen en Samenlevingsgericht Mogelijk en is bedoeld voor de afhandeling van veelvoorkomend en eenvoudige misdrijven.

## Betere opvang na woningovervallen

Een woningoverval heeft vaak enorme impact op de slachtoffers. De hulpverlening op dit gebied bleek beter te kunnen. Om die reden startte Slachtofferhulp Nederland met ketenpartners een pilot in Amsterdam, die in november 2014 werd afgerond. Projectleider Andrea van Bommel vertelt over de betere regie in de nazorg van slachtoffers.

### ✔ Verbetering slachtofferzorg

'De afstemming tussen ketenpartners over de informatieverstrekking aan slachtoffers van een overval moet beter. Dat kwam onder meer aan de orde tijdens een overleg in 2012 met de Amsterdamse burgemeester Eberhard van der Laan. Samen met alle betrokken ketenpartners

startte Slachtofferhulp Nederland daarom in november 2013 de eenjarige pilot 'Verbetering Slachtofferzorg Woningovervallen Amsterdam'. Hiervoor ontving de organisatie een financiële bijdrage van de gemeente Amsterdam.'

### ✔ Betere afstemming

'Voor de pilot maakten de ketenpartners duidelijke afspraken over het benaderen en informeren van slachtoffers. Met de politie verbeterden we de doorgifte, daardoor kregen we meer gegevens binnen. Dit moeten we nog wel veranderen

van een handmatige tijdrovende manier naar betere elektronische doorgifte. Met de gemeente spraken we af dat Slachtofferhulp Nederland als eerste contact opneemt met het slachtoffer. En daarna volgt de gemeente, als het slachtoffer dit wil. We hadden hierdoor meer regie in de nazorg van slachtoffers. Voorheen gebeurde het nogal eens dat slachtoffers al door het stadsdeel werden benaderd voordat ze met ons hadden gesproken.'



### ✓ Behoeftte onderzoeken

‘Belangrijke doelstelling binnen de pilot was om te onderzoeken of slachtoffers het prettig vinden als we zo snel mogelijk contact opnemen. Met snel bedoelen we binnen vier uur na doorgifte door de politie. Over het algemeen vonden slachtoffers het prima als we een dag na de overval contact opnamen. De strikte termijn van 4 uur bleek niet zo nodig. Slachtoffers hebben vaak even tijd nodig om te bekomen en bepaalde zaken alvast te regelen.’

### ✓ Op huisbezoek bij het slachtoffer

‘Na het eerste telefonische contact met een slachtoffer maakten we een afspraak voor een huisbezoek. Die bezoeken werden afgelegd door medewerkers die speciaal getraind zijn in de opvang na overvallen. Hierbij staat vooral de hulpvraag van het slachtoffer centraal. Daarnaast ontving het slachtoffer meer informatie over het hulpaanbod van alle ketenpartners. Ook gaven we advies en tips over schadeherstel en preventieve maatregelen. Voor het gesprek gebruikten we een checklist.’

”

### Andrea van Bommel, projectleider

‘In de periode dat de pilot liep, waren er in Amsterdam 53 woningovervallen, met 81 betrokken slachtoffers. Van hen werkten er 17 mee aan interviews over hoe ze de dienstverlening van Slachtofferhulp Nederland ervaren hebben. Zij beoordeelden deze met een 8,5.’

## Slachtoffers van overvallen met geweld



Aangemelde slachtoffers van  
overvallen met geweld  
**2.773**



Eenmalig  
verstrekte  
informatie  
**590**



Vervolghulp  
**1.485**



Geen  
behoefte aan  
ondersteuning  
**698**

## 2 De uitkomst van professionalisering



Sneller in **actie** bij calamiteiten door nieuwe **organisatiestructuur**



Meer **focus op kwaliteit** van de dienstverlening



Nieuwe kernwaarden **deskundig, daadkrachtig** en **betrouwbaar**



Slachtofferhulp Nederland krijgt **goede doelgroep** binnen

Beter inspelen op behoefte slachtoffers met **online dienstverlening**



## Gestructureerde kwaliteit

Kwaliteitsverbetering staat hoog in het vaandel bij Slachtofferhulp Nederland. Maar hoe houd je grip op kwaliteit? De organisatie legde daarvoor alle werkzaamheden vast in werkprocessen. Van aanmelding tot afronding van de hulpverlening. Daarbij blijft er wel altijd ruimte voor maatwerk.

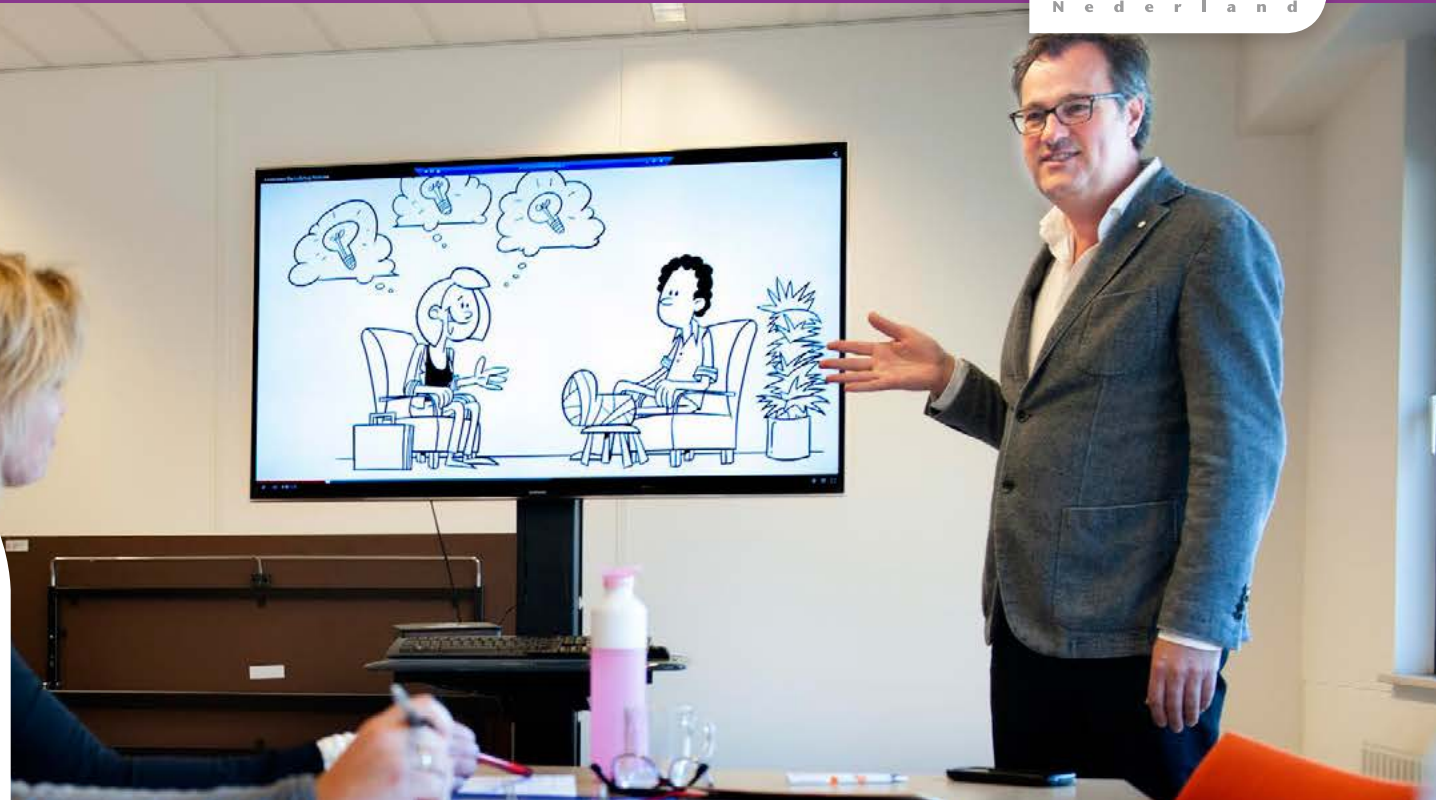
Overal in Nederland de beste én dezelfde ondersteuning bieden aan slachtoffers dankzij een uniforme werkwijze. Aan dat doel werkte Slachtofferhulp Nederland in 2014. 'Onze medewerkers leverden altijd al kwaliteit. Maar we deden dat teveel op een eigen manier. Kwaliteit kun je niet overlaten aan het toeval. Je moet het zo structureren dat continu verbeteren

onderdeel is van het dagelijkse werk.' Aan het woord is Barend Nieuwendijk, Concerncontroller bij Slachtofferhulp Nederland. 'We beschreven daarom de werkprocessen voor alle expertises van Slachtofferhulp Nederland. Die bieden voordelen voor slachtoffers, ketenpartners en medewerkers.'

### ✔ Nieuwe werkprocessen

'Met een groep enthousiaste medewerkers brachten we door heel het land de toegepaste werkwijzen van Slachtofferhulp Nederland in

kaart. Van aanmelding tot afronding van het ondersteuningstraject. Alleen al deze inventarisatie leverde ons veel inzicht op. Dat er bijvoorbeeld per locatie eigen methodieken gebruikt werden. Maar ook op welk moment bepaalde ketenpartners in beeld kwamen. Samen met de medewerkers stelden we nieuwe werkprocessen op, waarin altijd ruimte is voor maatwerk. Ook de rol van ketenpartners kreeg extra aandacht. Zo kunnen we ketenpartners aanspreken op hun taken en weten we wanneer we iets van hen kunnen verwachten.'



### ✔ Meer kennisbronnen

Om de kwaliteitsverbetering te verankeren in de organisatie ontwikkelde Slachtofferhulp Nederland gelijktijdig een intern kwaliteits-systeem: de Werk-wijzer. Hierin zijn niet alleen alle werkprocessen ondergebracht, maar ook alle benodigde hulpmiddelen en kennisbronnen. 'Medewerkers kunnen heel eenvoudig door de werkprocessen 'lopen' en vinden direct alle relevante informatie en procedures. Alle medewerkers zijn in 2014 geschoold in de werking van de Werk-wijzer.'

### ✔ Efficiënt werken bij calamiteiten

De werkprocessen veranderen het werk van Slachtofferhulp Nederland niet ingrijpend. 'Heel veel deden we al volgens de vastgelegde manier', zegt Barend Nieuwendijk. 'Doordat we medewerkers betrokken bij het hele proces, zorgden we bovendien voor bekendheid en draagvlak. Medewerkers zien de meerwaarde in van de werkprocessen. Natuurlijk kunnen we niet alle werkzaamheden vatten in een werkproces. Een grote calamiteit past niet in een vastomlijnde structuur, omdat het altijd om een andere situatie gaat. Maar we hebben nu wel in kaart gebracht wat de belangrijkste stappen zijn die

we normaliter doorlopen. We kunnen daardoor snel zien welke onderdelen afwijken en wanneer maatwerk nodig is. Zo helpen werkprocessen ons ook om tijdens calamiteiten efficiënt te werken, zodat slachtoffers snel de hulp krijgen die zij nodig hebben.'



In 2014 verzorgde de Slachtoffer Academie **11 trainingen** over kwaliteitsmanagement die gevolgd werden door teamleiders en het management. Vervolgens trainden **23 eigen medewerkers** de rest van de medewerkers over het gebruik van de Werk-Wijzer. In totaal zijn er **1.000 medewerkers getraind** in het kader van kwaliteit.



## Reorganisatie in belang van het slachtoffer

**Uniforme werkprocessen. Betere profilering. Goede verslaglegging. Slachtofferhulp Nederland werkte in 2014 aan kwaliteitsverbetering. Dat vereiste een flinke reorganisatie. Belangrijkste doel: slachtoffers overal dezelfde kwaliteit bieden. Harry Crielaars, voorzitter Raad van Bestuur, blikt terug op het eerste jaar van de reorganisatie.**

### ✔ Meer focus op dienstverlening

'Slachtofferhulp Nederland was erg gericht op het bieden van hulpverlening in regio's, terwijl de organisatie veel meer moet focussen op de diensten en de kwaliteit van de dienstverlening.'



De zes regiodirecteuren hadden alle mogelijke taken in hun pakket. Bovendien verschilden de dienstverlening per regio. Daarom was de reorganisatie onvermijdelijk.'

### ✔ Inspelen op slachtoffergedrag

'Slachtofferhulp Nederland doet het al heel goed, maar het kan altijd beter. Jaarlijks vinden ongeveer 5 miljoen delicten plaats en zoeken 1,2 miljoen mensen de politie op. Een klein deel daarvan doet daadwerkelijk aangifte.'

Slachtofferhulp Nederland bereikt ruim 150.000 slachtoffers. Er is dus nog een wereld te winnen.'

'Ook het slachtoffergedrag is veranderd. Als mensen iets overkomt, zoeken ze eerst op internet naar informatie. Door het aanbieden van online dienstverlening springt Slachtofferhulp Nederland in op deze behoefte. Bovendien willen mensen contact opnemen op het moment dat het hén uitkomt en op de manier die zij wensen.'

### ✓ Focus op het slachtoffer

'De regio's hebben plaatsgemaakt voor werkgebieden en voor de belangrijkste taken zijn drie divisies in het leven geroepen: Aanmelding en Algemene Dienstverlening, Juridische Dienstverlening en Programma's & Innovaties. Door de divisies komt de focus te liggen op de dienstverlening en de kwaliteit van de organisatie. En uiteindelijk dus op het slachtoffer. De divisies zijn ingericht, de verantwoordelijkheden van de divisiedirecteuren zijn helder, de overlegstructuren zijn bepaald en de werkprocessen zijn grotendeels vastgelegd.'

### ✓ Beter bereikbaar

'Individueel zal een slachtoffer niet direct veel van merken van de reorganisatie, maar collectief wel. Slachtoffers profiteren ervan als de focus intern nog meer op de dienstverlening ligt. Dat slachtoffers overal in het land op dezelfde dienstverlening kunnen rekenen, bevestigt de reputatie van Slachtofferhulp Nederland als professionele organisatie. Verder zullen slachtoffers merken dat de organisatie beter bereikbaar is, in de wijze waarop en wanneer ze contact kunnen opnemen.'

”

### Joep Huis in 't Veld, divisiedirecteur Aanmelding en Algemene Dienstverlening

'Om het aantal slachtoffers dat we bereiken te vergroten, draaien we in één werkgebied een pilot waarbij we slachtoffers op zaterdag bellen. Vanuit de zes werkgebieden bellen we slachtoffers nu ook op twee avonden per week. De slachtoffers van de ernstigere misdrijven worden vijf keer gebeld in plaats van drie keer. In 2014 lag de focus daarnaast op het investeren in de relatie met onze netwerkpartners. Op juridisch gebied is dat de afgelopen jaren veel gebeurd, maar op psychosociaal gebied te weinig. Daarom gaan onze medewerkers in 2015 op lokaal niveau contacten leggen met gemeentes en psychosociale partners.'

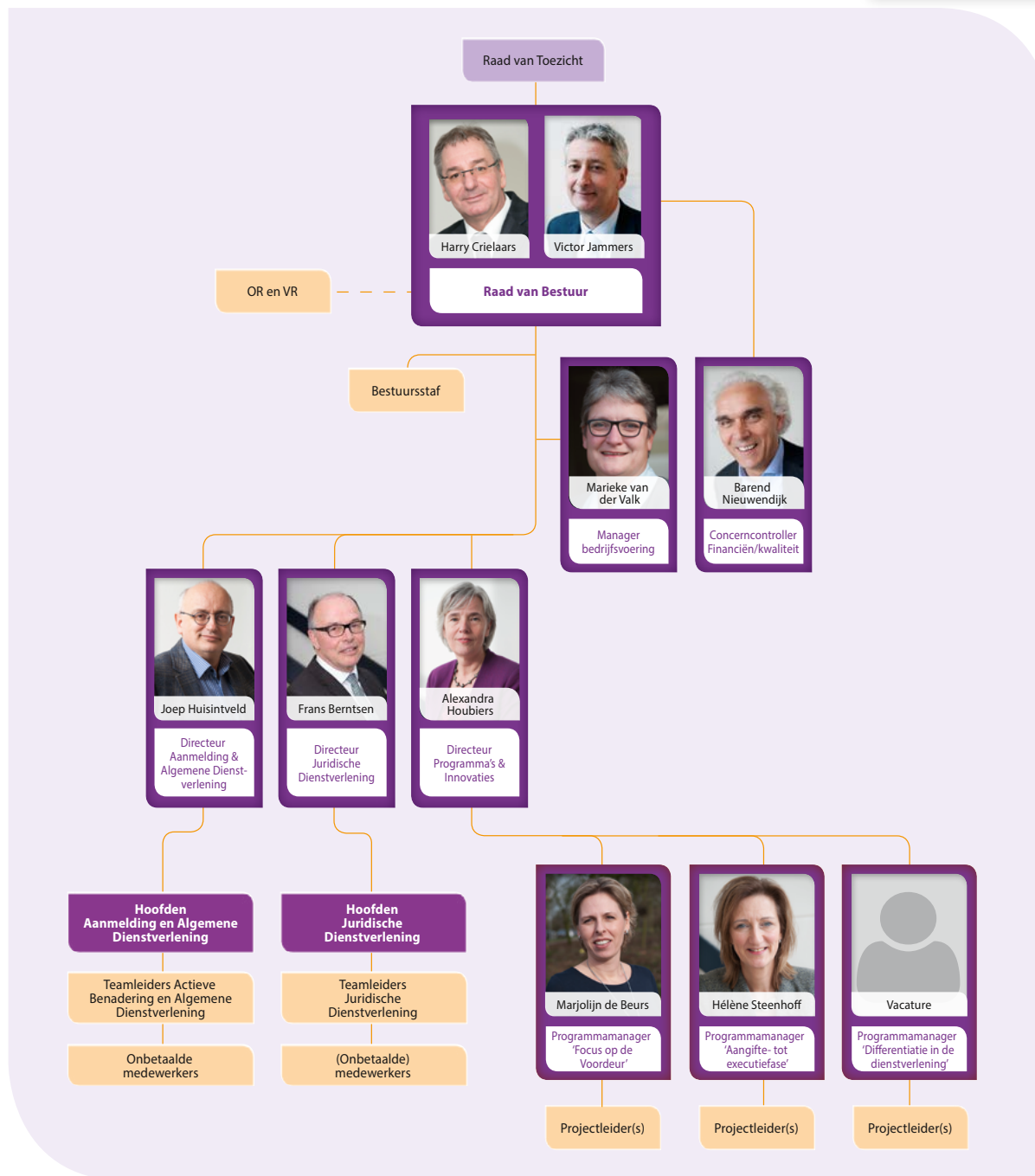
”

### Frans Berntsen, divisiedirecteur Juridische Dienstverlening

'Het mooie van de ontwikkelingen binnen Slachtofferhulp Nederland is dat de juridische dienstverlening steeds zichtbaarder wordt binnen de keten. Dat is vooral op ZSM heel goed te merken. We laten zien dat we hard werken voor de betekenisvolle ondersteuning van slachtoffers. Wij stellen daarbij hoge eisen aan onszelf, maar ook aan de keten. Met als doel dat het slachtoffer straks binnen de hele keten goed behandeld wordt.'

**Uitsluiting van professionalisering**

‘Na de vliegtuigramp van de MH17 konden we al sneller handelen dan dat we met de regionale indeling hadden gekund. Dankzij de heldere structuur was voor iedereen duidelijk wat hij of zij moest doen. De Raad van Bestuur hoefde de inzet nu niet met zes regiodirecteuren af te stemmen maar met één divisiedirecteur. We zijn daardoor nog beter voorbereid op grootschalige opvang, zoals nodig was voor de nabestaanden van de MH17.’



## Interne professionalisering en ontwikkeling

**Slachtofferhulp verlenen is mensenwerk. Daarom investeert Slachtofferhulp Nederland veel in de ontwikkeling van medewerkers. Ook in 2014 kregen zij ondersteuning om hun werk goed te kunnen uitvoeren. Marieke van der Valk, manager Bedrijfsvoering, vertelt over de professionalisering binnen de organisatie.**

‘De behoeften van slachtoffers en nabestaanden veranderen’, vertelt Marieke van der Valk. ‘De snelheid waarmee mensen bijvoorbeeld informatie wensen, is niet meer dezelfde als tien jaar geleden. Ook zijn er veel meer technische

middelen om 24/7 contact te leggen. Onze dienstverlening moeten wij hierop aanpassen. Daarvoor is het nodig om onze organisatie en medewerkers verder te professionaliseren. Zodat we ook vandaag de dag aansluiten op de wensen van slachtoffers en nabestaanden.’

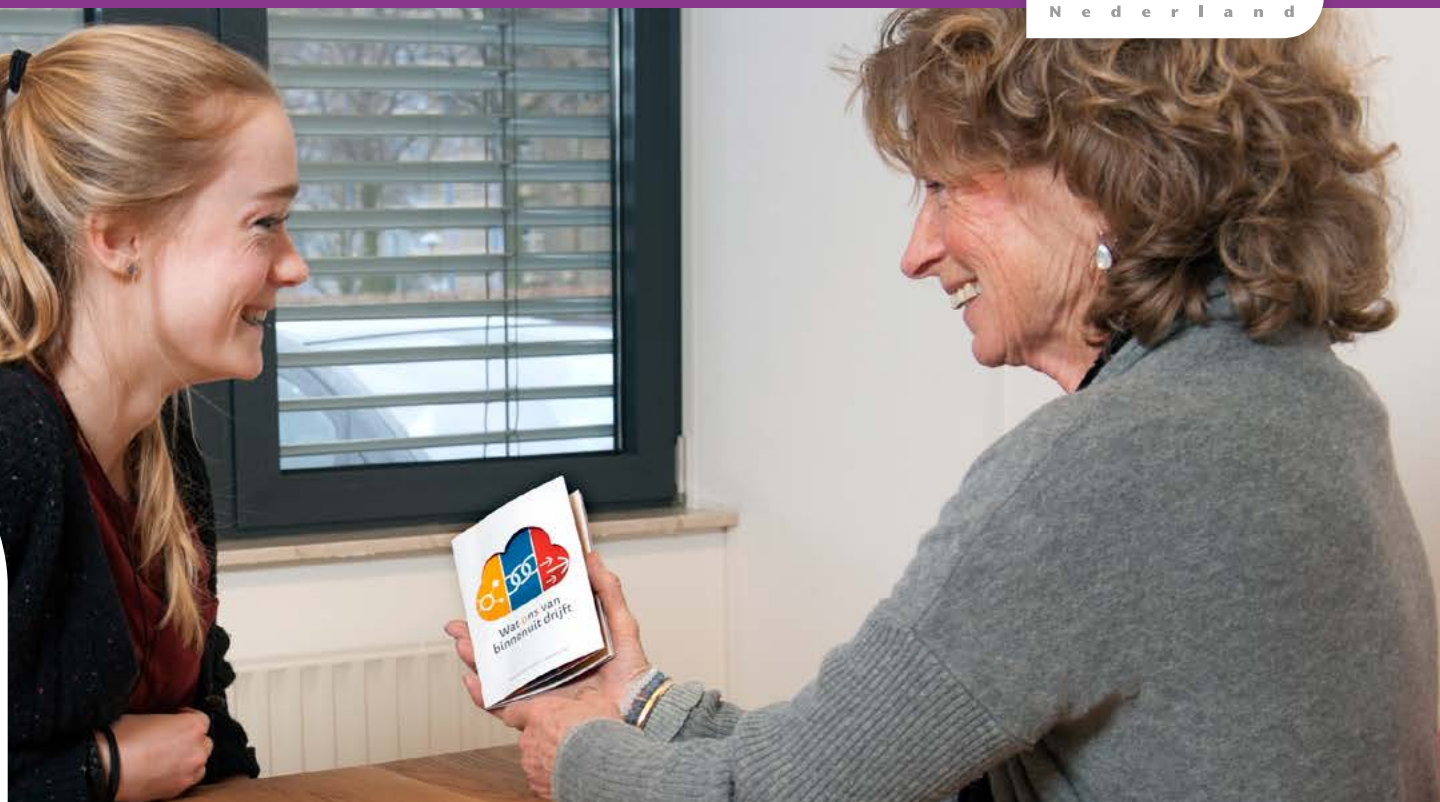
### ✓ **Dezelfde kwaliteit**

‘Uniforme werkprocessen zijn daarvoor noodzakelijk. In 2014 hebben we deze vastgelegd, in samenspraak met tal van medewerkers.

Voortaan werken medewerkers in het hele land op dezelfde manier. Omdat de werkprocessen voor iedereen helder zijn, kunnen onze medewerkers hun aandacht volledig richten op het slachtoffer.’

### ✓ **Slachtoffer centraal**

‘De afdeling Bedrijfsvoering zorgt ervoor dat medewerkers de ondersteuning krijgen die ze nodig hebben om hun werk goed te doen. Dat kan van alles zijn: software, formulieren,



trainingen. Het Nieuwe Werken heeft ook in onze organisatie zijn intrede gedaan. De uniforme werkprocessen gaan hand in hand met een meer projectmatige manier van werken. Niet het werkproces zelf, maar de specifieke wensen en behoeften van het slachtoffer staan centraal. Wat voegt het toe voor het slachtoffer? Dat is telkens de vraag die wij onszelf stellen en die we tussentijds monitoren. Daarmee voorkomen we projecten waar eigenlijk niemand bij gebaat is.'

### ✓ Ontwikkeling van medewerkers

'Al onze medewerkers zijn professionals, ieder op zijn eigen domein. Om het beste uit onze mensen te halen, introduceerden we in 2014 Coachend en Resultaatgericht Leidinggeven. Alle leidinggevendenden volgden een intensieve training om zichzelf deze manier van leidinggeven eigen te maken. Bij Coachend en Resultaatgericht Leidinggeven ligt de focus op het behalen van concrete resultaten, zoals afdelings- en organisatie doelstellingen. Tegelijkertijd is er veel ruimte voor de ontwikkeling van individuele medewerkers. In de gespreks cyclus maken we met elke medewerker afspraken over de voortgang en ontwikkeling van zijn of haar werk.'



In 2014 formuleerde Slachtofferhulp Nederland haar kernwaarden opnieuw. 'Bij dit proces waren medewerkers uit alle lagen van de organisatie betrokken', vertelt Jan-Thijs van Dalen, projectleider prestatieontwikkeling. 'Onze kernwaarden verwoorden waarin onze kracht ligt: **deskundig, betrouwbaar** en **daadkrachtig**. In deze drie waarden herkennen alle medewerkers zichzelf en elkaar. De waarden zijn bovendien onlosmakelijk met elkaar verbonden: alleen samen bieden ze meerwaarde. De kernwaarden zijn feitelijk niet nieuw. Deskundig, betrouwbaar en daadkrachtig waren we al. De formulering geeft ons alleen een nóg duidelijker ankerpunt in ons dagelijks werk. Zo behouden en versterken we onze kwaliteiten.'



### Marieke van der Valk, manager Bedrijfsvoering

'De behoeften van slachtoffers en nabestaanden veranderen. De snelheid waarmee mensen bijvoorbeeld informatie wensen, is niet meer dezelfde als tien jaar geleden. Onze dienstverlening moeten wij hierop aanpassen.'

## Meer slachtoffers bedienen met online hulpverlening

Slachtofferhulp Nederland formuleerde in 2014 een strategie voor de online hulpverlening: **Reiken & raken**. Door online hulpverlening te combineren met de bestaande diensten, ontstaat een beter aanbod voor een **grotere groep slachtoffers**. **Rob Sardemann is als beleidsmedewerker medeverantwoordelijk voor de nieuwe aanpak.**

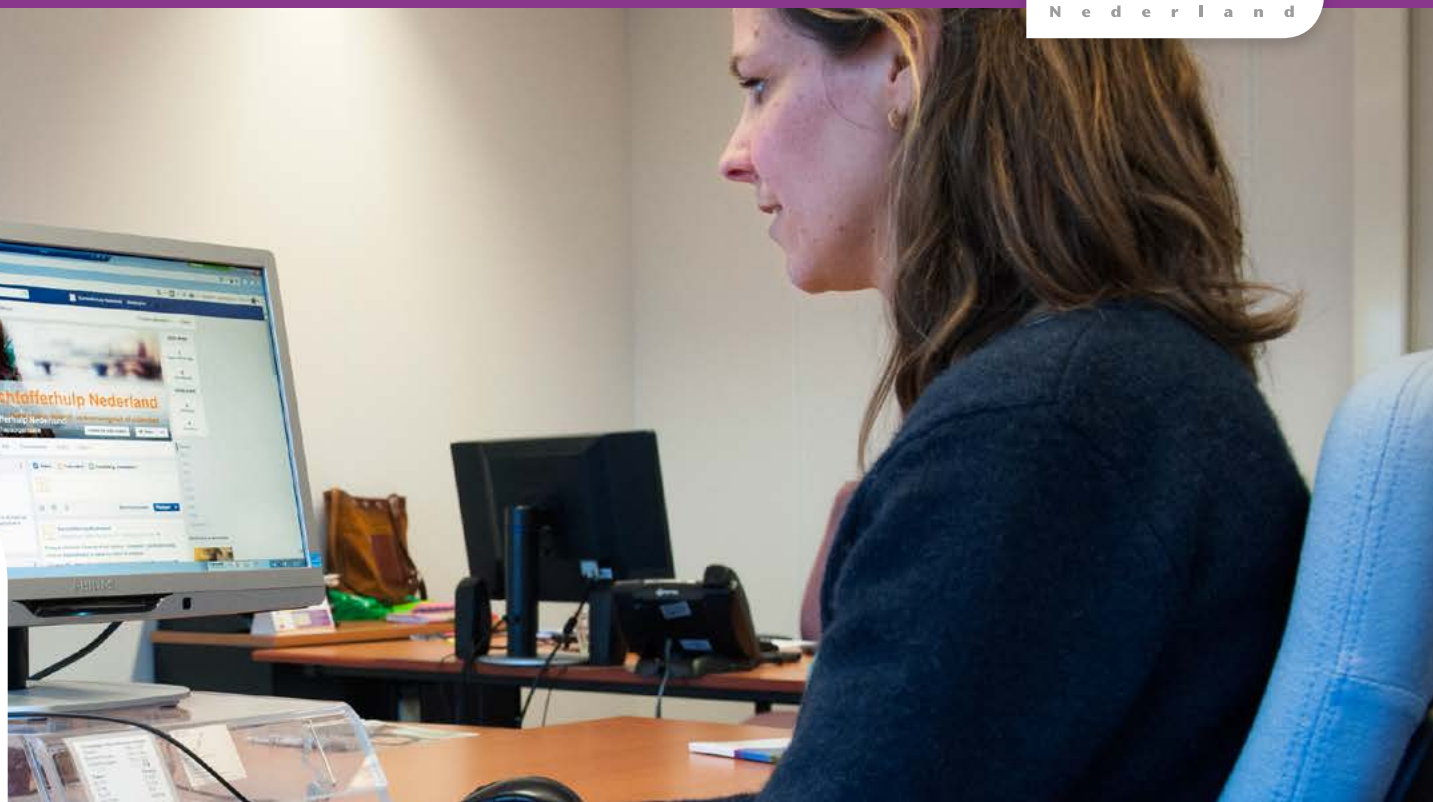
‘Online dienstverlening is ontzettend belangrijk voor onze dienstverlening. Daarmee komen we namelijk in beeld bij een **nóg** grotere groep slachtoffers. En doordat we hen via meer kanalen kunnen bereiken dan alleen telefonisch en

persoonlijk contact, verbetert ook de kwaliteit van onze hulp. Via online dienstverlening kunnen we dus voldoen aan een belangrijk doel uit ons meerjarenbeleidsplan: meer slachtoffers bereiken en deze nog beter ondersteunen.’

### ✔ **Blended care**

‘Slachtofferhulp Nederland biedt slachtoffers nu nog één zogenoemde ‘klantreis’ aan. We benaderen een slachtoffer telefonisch, waarna desgewenst een persoonlijk gesprek plaatsvindt.

Die aanpak heeft zich de afgelopen tijd natuurlijk bewezen. Maar onze dienstverlening is voor meer slachtoffers aantrekkelijk wanneer we meer mogelijkheden aan deze klantreis toevoegen. Zoals contact en hulpverlening via chat, e-mail of online applicaties. De uitdaging is dan ook om onze offline en online dienstverlening niet apart, maar juist gecombineerd aan te bieden, ‘blended care’ noemen we dat.’



### ✓ **Benaderen via webcare**

‘Voor onze online strategie onderscheiden we vijf contactniveaus met slachtoffers. Het eerste niveau bestaat uit slachtoffers die nog onbekend zijn met ons. Hen willen we bijvoorbeeld actief benaderen via webcare. Het tweede niveau zijn potentiële cliënten die ons al wel in beeld hebben, maar nog geen optimale steun krijgen. We willen voorkomen dat zij onze website verlaten zonder gevonden te hebben wat ze zochten. Bijvoorbeeld via een chatfunctie die automatisch op het scherm opent om met de bezoeker te communiceren.’

‘Op het derde niveau vinden we de cliënten met wie we al contact hebben. Hen willen we een gepersonaliseerde webomgeving aanbieden: Mijn Slachtofferhulp Online (MSO). Hier kunnen zij bijvoorbeeld hun eigen dossier raadplegen of online een afspraak maken. Niveau vier bestaat uit slachtoffers die ook contact hebben met andere ketenpartners. Het streven is om hen via Mijn Slachtofferhulp Online ook toegang te verlenen tot de andere partijen. Het laatste niveau zijn de ex-clieënten. Deze groep kan ons helpen om het niveau van onze dienstverlening naar een nog hoger peil te brengen, bijvoorbeeld via deelname aan een online panel.’



## **Input van slachtoffers**

144 mensen die in 2013 contact hadden met Slachtofferhulp Nederland vulden een enquête in over online dienstverlening. Opvallende uitkomst: men vindt het logisch dat Slachtofferhulp Nederland een online hulpaanbod heeft. Met name het inzien van een eigen online dossier, toegang tot informatie op maat en het online maken van afspraken zijn veel genoemde wensen. De uitkomsten vormden input bij de ontwikkeling van de online strategie.



### **Rob Sardemann, beleidsmedewerker**

‘Door als strafrechtketen gezamenlijk een relevante en slim samenhangende combinatie van telefonie en online services te realiseren, vindt het slachtoffer bij elke ketenpartner toegang tot informatie en services van alle ketenpartners.’

### ✔ Slachtofferhulp 2.0

‘De online strategie moet vanaf 2015 via een meerjarig programma leiden tot een nieuw dienstverleningsmodel: Slachtofferhulp 2.0. Dit staat voor een nieuwe combinatie van telefonie, online services en live gesprekken die we binnen elke vorm van onze dienstverlening aanbieden. Hiervoor willen we een intensieve samenwerking vormen met ketenpartners in de strafrechtelijke

keten. Door als strafrechtketen gezamenlijk een relevant en slim samenhangende combinatie van telefonie en online services te realiseren, vindt het slachtoffer bij elke ketenpartner toegang tot informatie en services van alle ketenpartners.’



### Aantal unieke bezoekers [www.slachtofferhulp.nl](http://www.slachtofferhulp.nl)

2014  
**306.637**

2013  
**260.541**

2012  
**228.502**

### Social media

 **4.300** volgers

 **859** likes



### Pilot webcare

In het najaar van 2014 werkte Slachtofferhulp Nederland aan een korte pilot webcare. Het doel: onderzoeken of webcare een bruikbaar middel is om slachtoffers te bereiken die niet op zoek gaan naar hulp. Deze groep telt naar schatting 400.000 tot 700.000 mensen per jaar. Zes onbetaalde medewerkers selecteerden relevante berichten op sociale media. Het aantal hulpvragen via sociale media bleek kleiner dan vooraf gedacht. Desondanks leidde de aanpak tot ongeveer drie contacten per dag met potentiële slachtoffers. Bovendien zorgde de aanwezigheid en zichtbaarheid van Slachtofferhulp Nederland op sociale media voor een grotere bekendheid. Dat zou op termijn kunnen leiden tot een grotere hulpvraag via dit kanaal. Voorlopige conclusie van de pilot luidt dan ook dat webcare een goede aanvulling is op de dienstverlening.



## Onderzoek naar hulpbehoefte slachtoffers

Slachtoffers van verschillende misdrijven hebben andere behoeften. Om die te achterhalen koppelde Slachtofferhulp Nederland geanonimiseerde informatie uit haar registratiesysteem met gegevens van het CBS. De uitkomsten kunnen als leidraad dienen voor maatwerk in de dienstverlening. Uit één van de onderzoeken blijkt dat we voorzichtig kunnen concluderen dat Slachtofferhulp Nederland de juiste groepen binnenkrijgt.

### ✔ Maatwerk in dienstverlening

Meer slachtoffers bereiken en de dienstverlening beter toesnijden op specifieke groepen slachtoffers. Het zijn twee belangrijke doelen van

het [meerjarenbeleidsplan](#) van Slachtofferhulp Nederland. 'Om deze doelen te behalen, hebben we informatie nodig over zowel de slachtoffers die we bereiken als over de groep slachtoffers die buiten beeld blijft.' Aan het woord is Sonja Leferink, onderzoeker en senior beleidsadviseur van Slachtofferhulp Nederland.

'Van de groep slachtoffers die we bereiken, willen we weten of er verschillen zijn tussen mensen die een hulpaanbod accepteren en degenen die het afslaan. Een andere belangrijke vraag is of

zich bepaalde patronen aftekenen in de kenmerken van slachtoffers en de hulp die zij afnemen. Voor een antwoord op deze vragen hebben we in 2014 een onderzoeksproject opgezet, samen met het [Wetenschappelijk Onderzoeks- en Documentatiecentrum](#) (WODC) van het ministerie van Veiligheid en Justitie en het [Centraal Bureau voor de Statistiek](#) (CBS). Uiteindelijk willen we slachtofferprofielen opstellen die als leidraad kunnen dienen voor maatwerk in onze dienstverlening.'



### ✓ Juiste doelgroep binnenkrijgen

‘Het onderzoeksproject loopt nog, de resultaten zijn in april 2015 beschikbaar. Maar een aantal dingen is nu al wel duidelijk. De slachtoffers in het bestand van Slachtofferhulp Nederland zijn gemiddeld genomen wat lager opgeleid, hebben een lager inkomen en zijn veel vaker slachtoffer van een vermogensdelict of een geweldsdelict dan slachtoffers uit een algemene slachtofferpopulatie, zoals gemeten door de Veiligheidsmonitor. In die populatie zitten naar verhouding veel meer slachtoffers van vandalisme en dat is geen echte doelgroep voor Slachtofferhulp Nederland, met uitzondering van ZSM.’

‘Als we ervan uitgaan dat hogeropgeleide en beter gesitueerde mensen beter in staat zijn om de gevolgen van een delict op eigen kracht te boven te komen, kunnen we voorzichtig concluderen dat Slachtofferhulp Nederland de juiste groepen binnenkrijgt. Namelijk degenen die slachtoffer worden van de zwaardere delicten en die minder zelfredzaam zijn. Ook interessant: als we kijken naar ons eigen cliëntenbestand, dan bereiken we allochtone slachtoffers even goed als autochtone en er zijn nauwelijks verschillen tussen afname in de dienstverlening van beide groepen.’



## Vergelijking cliëntenbestand en VM

De (voorlopige) resultaten van een vergelijking tussen het cliëntenbestand van Slachtofferhulp Nederland en een algemene slachtofferpopulatie (de gegevens zijn afkomstig uit de Veiligheidsmonitor, VM<sup>1</sup>) laten opvallende verschillen zien. Bij Slachtofferhulp Nederland worden meer mannen dan vrouwen aangemeld, terwijl de verhouding in de VM ongeveer 50-50 is. Verder zijn cliënten van Slachtofferhulp Nederland gemiddeld lager opgeleid, zijn ze vaker van allochtone afkomst en relatief meer slachtoffer van geweldsmisdrijven en vermogensmisdrijven.

		Slachtofferhulp Nederland	Veiligheidsmonitor
Delict	vandalisme	0,1%	43,0%
	geweld	51,7%	19,0%
	vermogen	46,4%	38,0%
Opleiding	primair	13,9%	7,6%
	laag	28,0%	17,9%
	midden	39,9%	40,9%
	hoog	18,3%	33,6%
Afkomst	autochtoon	74,2%	81,4%
	autochtoon 1e generatie	14,8%	10,5%
	autochtoon 2e generatie	11,0%	8,1%
Geslacht	man	54,1%	50,6%
	vrouw	45,9%	49,4%

<sup>1</sup> De gegevens in de VM komen voort uit enquêteonderzoek onder een steekproef uit de Nederlandse bevolking. Aan de respondenten wordt onder meer gevraagd of ze in de afgelopen 12 maanden slachtoffer zijn geworden van een misdrijf.

### ✓ Onderzoek naar ervaringen

‘De onderliggende gedachte van het onderzoek is dat uiteenlopende groepen slachtoffers verschillende behoeften hebben. We hebben die behoeften wel in grote lijnen in beeld, maar voor maatwerk is meer gedetailleerde informatie nodig. Idealiter zouden we marketingonderzoek doen naar de behoeften van toekomstige cliënten. Maar zonder slachtofferervaring kunnen die weinig zeggen over hun eventuele behoeften als slachtoffer. Onderzoek onder voormalige cliënten naar hun ervaringen met onze dienstverlening levert wel goede informatie op, maar heeft ook een paar nadelen. Wat mensen achteraf zeggen in een enquête komt bijvoorbeeld niet altijd overeen met wat ze op het moment zelf dachten, voelden of deden.’

### ✓ Patronen in kaart brengen

‘Gelukkig bevat ons registratiesysteem een schat aan informatie. Zoals leeftijd, woonplaats, delict, wijze van aanmelding en de afgenomen diensten. Door die goed te analyseren, kunnen we veel vragen al beantwoorden. Maar we willen nog meer verschillen en patronen in kaart brengen. Dat kan door onze data te combineren met gegevens over opleidingsniveau, arbeidsmarktsituatie,

”

### Sonja Leferink, senior onderzoeker en beleidsmedewerker

‘Als we ervan uitgaan dat hogeropgeleide en beter gesitueerde mensen beter in staat zijn om de gevolgen van een delict op eigen kracht te boven te komen, kunnen we voorzichtig concluderen dat Slachtofferhulp Nederland de juiste groepen binnenkrijgt.’

inkomen, afkomst en samenstelling van het huishouden. Daar komt het CBS in beeld, dat deze gegevens voor iedere Nederlander beschikbaar heeft. Onder bepaalde voorwaarden mogen we onze en hun bestanden anoniem koppelen. Dankzij het Wetenschappelijk Onderzoek- en Documentatiecentrum heeft Slachtofferhulp Nederland hiervoor toestemming gekregen. Dat heeft een enorme hoeveelheid data opgeleverd die met behulp van statistische technieken worden geanalyseerd.’

### 3 De uitkomst van samenwerking



**Rechten** van slachtoffers in de **keten** versterken



Gezamenlijk concept **wetsvoorstel** geschreven op basis van Europese richtlijn



Nieuw **verwijsbeleid** naar gespecialiseerde rechtshulpverlening voor effectieve en **goede hulp** aan slachtoffers



Slachtoffers van ernstige gewelds- en zedenmisdrijven meer wijzen op mogelijkheid tot **gratis advocaat**

## Gezamenlijk recht doen aan slachtoffers

In zijn visiebrief 'Recht doen aan slachtoffers' formuleerde oud-staatssecretaris Fred Teeven in 2013 verbeteringen voor de positie van slachtoffers en nabestaanden. Met het gelijknamige programma wil het ministerie van Veiligheid en Justitie de verbeteringen ketenbreed realiseren. 'Alleen gezamenlijk kunnen we de beste slachtofferhulp bieden.'

'De oud-staatssecretaris heeft in zijn visiebrief vastgesteld op welke vlakken de versterking voor slachtoffers en nabestaanden nodig is. Het programma 'Recht doen aan slachtoffers' is een praktische uitwerking daarvan.' Aan het woord is Toine Duffhues, implementatiemanager van



het programma bij het ministerie van Veiligheid en Justitie. 'Voorheen werkten alle ketenpartners afzonderlijk aan de implementatie. Daardoor kon het gebeuren dat partners verschillende oplossingen kozen. Dat was voor slachtoffers en nabestaanden soms erg onduidelijk. Correspondentie sloot bijvoorbeeld onvoldoende op elkaar aan.'

### ✔ Slachtoffer Portaal oprichten

Daarom is in 2014 afgesproken dat alle ketenpartners in hun correspondentie voortaan hetzelfde taalniveau B1 gebruiken. Ook spraken

Slachtofferhulp Nederland en het Openbaar Ministerie de intentie uit om een digitaal Slachtoffer Portaal op te richten. 'Een mooie stap', vindt Duffhues. 'Slachtoffers vinden dan alle correspondentie over hun zaak op één plek.' Om deze en andere verbeteringen door te voeren zijn in het programma vier categorieën slachtoffers en nabestaanden gedefinieerd: misdrijven zonder verdachte, ZSM-zaken, reguliere zaken en maatwerk. Per categorie is een aparte projectgroep opgericht die met alle ketenpartners de verbeterpunten in kaart brengt en verbeteringen in gang zet.

### ✓ Eén aanspreekpunt

Dineke Peterse van Slachtofferhulp Nederland is projectleider voor de categorie maatwerk. ‘Dat zijn slachtoffers en nabestaanden van ernstige zeden- en geweldsmisdrijven’, vertelt ze. ‘Zij krijgen met alle instanties in de keten te maken. Bij Slachtofferhulp Nederland, de politie en het Openbaar Ministerie hebben zij al één aanspreekpunt sinds de komst van de casemanagers, familierechercheurs en zaakscoördinatoren. Dat werkt goed. Maar tussen de ketenpartners onderling verliepen de werkprocessen nog niet altijd optimaal.’ In 2014 is daarom het protocol Maatwerk uitgebreid met het Schadefonds Geweldsmisdrijven en het Centraal Justitieel Incassobureau. Ook is de eerste versie van het protocol herzien.

### ✓ Samenhang activiteiten

Binnen de samenwerking tussen de ketenpartners is volgens Peterse een belangrijke rol weggelegd voor het Casemanagement Aanmeldpunt van Slachtofferhulp Nederland. ‘Daar worden de verbindingen gelegd tussen casemanagers, familierechercheurs en zaakscoördinatoren. De ketenpartners weten elkaar inmiddels goed te vinden. Iedereen weet inmiddels wat onderling de rol en taakverdeling is.’ Een lang gekoesterde wens van nabestaanden en slachtoffers was een

”

### Alex Sas, beleidsadviseur Slachtofferhulp Nederland

‘Nederland heeft in 2014 hard gewerkt aan de implementatie van de **Europese richtlijn** voor de versterking van de positie van het slachtoffer. Gezamenlijk hebben de ketenpartners input geleverd voor een concept wetsvoorstel. Dat voorstel wordt in 2015 ingediend bij de Raad van State. Belangrijke verbeteringen zijn onder meer de uitgebreidere informatieplicht aan slachtoffers en de verplichte risicotaxatie voor kwetsbare slachtoffers, zoals kinderen of mensen met een beperking. In het wetsvoorstel zijn de grote kaders vastgesteld. Maar daarmee zijn we er nog niet. De wet moet nog worden aangenomen en verder worden uitgewerkt. Uiteindelijk gaat het erom om hoe de wet straks in de praktijk wordt uitgevoerd.’

cliëntdossier, vertelt Peterse. ‘Een naslagwerk met alle basisinformatie over de samenwerkende partners. Een fysieke map waarin ze bovendien alle correspondentie over hun eigen zaak kunnen bewaren.’

### ✓ Tenuitvoerlegging

De projectgroep maatwerk startte afgelopen zomer ook twee pilotprojecten. De eerste betreft de informatievoorziening aan slachtoffers en nabestaanden rondom het einde van de detentie van de dader. De tweede pilot omvat een intensieve samenwerking met drie

reclasseringsinstanties in de adviesfase. Deze pilots lopen gedeeltelijk door in 2015. De eerste resultaten worden door de pilotdeelnemers als positief ervaren. In december begon daarnaast de werkgroep tenuitvoerlegging, die zich richt op de koppelpunten tussen verschillende organisaties in de fase van tenuitvoerlegging. ‘In deze fase is nog veel winst te behalen in het stroomlijnen van en de samenhang tussen de activiteiten van organisaties’, aldus Peterse.

## Verbreding verwijsbeleid

Bij letselschade en ernstige gewelds- en zedenmisdrijven verwijst Slachtofferhulp Nederland slachtoffers door naar gespecialiseerde rechtshulpverlening. Om deze doorverwijzing snel, eenduidig, effectief en neutraal te laten verlopen, verbreedde Slachtofferhulp Nederland in 2014 het verwijsbeleid. Victor Jammers, lid van de Raad van Bestuur, vertelt over de uitbreiding van het verwijsbeleid en het belang ervan voor slachtoffers.

### ✔ Bijstaan op zitting

‘Verkeersslachtoffers, slachtoffers van ernstige

gewelds- en zedenmisdrijven en nabestaanden van slachtoffers van levensdelicten en verkeersongevallen ondervinden ernstige gevolgen van het ongeval of misdrijf. Naast emotionele en praktische steun hebben zij vaak baat bij juridische bijstand. Slachtofferhulp Nederland kan hen heel goed ondersteunen bij strafrechtprocedures, bijvoorbeeld bij de voorbereiding op het spreekrecht en het bijstaan op de zitting. Maar zeer specialistische juridische kennis hebben we niet in huis. Denk aan het verhalen van letselschade.

Daarvoor verwijzen we slachtoffers en nabestaanden door naar gespecialiseerde juridische bijstand.’

### ✔ Verbreding verwijsbeleid

‘Slachtofferhulp Nederland verbreedde de doorverwijzing naar rechtshulpverlening op twee manieren. Ten eerste worden slachtoffers van ernstige gewelds- en zedenmisdrijven voortaan niet alleen doorverwezen naar een gratis advocaat door de casemanagers, maar ook



door onbetaalde medewerkers. Ten tweede verwijzen we bij letselschade niet alleen meer naar kantoren met het Keurmerk Letselschade, maar ook naar specialisatieverenigingen zoals LSA-advocaten.<sup>1</sup>

### ✓ Wijzen op gratis advocaat

‘Het recht op een gratis advocaat voor slachtoffers van ernstige gewelds- en zedenmisdrijven bestaat al een aantal jaren. Maar het ministerie van Veiligheid en Justitie, de advocatuur en Slachtofferhulp Nederland constateerden in 2013 dat weinig slachtoffers en nabestaanden er gebruik van maakten. Vandaar dat we een gezamenlijke pilot zijn gestart, waarbij onze casemanagers slachtoffers en nabestaanden structureel en in een vroeg stadium doorverwezen naar advocaten van de specialisatieverenigingen ASP en LANGSZ. Door de pilot steeg het aantal doorverwijzingen van 29% naar 47%. Omdat ook onze onbetaalde medewerkers hulp bieden aan slachtoffers van ernstige gewelds- en zedendelicten, breiden we de structurele doorverwijzing uit naar de hele organisatie.’



## Verdeling aantal doorverwijzingen in 2014

In 2014 verwees Slachtofferhulp Nederland 23.902 keer door. Dat kan zijn naar een huisarts, advocaat of bijvoorbeeld een psycholoog. Van dit totaal is er bijna 2.400 keer doorverwezen naar een letselschadespecialist of een kantoor met een keurmerk voor rechtshulpverlening.

### ✓ Uitbreiding naar LSA-advocaten

‘Advocaten van de LSA gaven aan dat ook zij onderdeel wilden zijn van ons verwijsbeleid bij letselschade. Daarop eisten wij dat ze in de praktijk konden aantonen dat ze dezelfde kwaliteit bieden als kantoren met het Keurmerk Letselschade. In 2013 introduceerde de LSA daarom audits en self assessments. Doordat hun kwaliteit nu toetsbaar is, hebben wij de aangesloten advocaten toegevoegd aan onze verwijslijsten.’

### ✓ Objectieve doorverwijzing

Alle medewerkers, betaald en onbetaald, hanteren dezelfde werkwijze voor een snelle, effectieve en objectieve doorverwijzing. Snel betekent dat slachtoffers en nabestaanden al in een vroeg stadium geïnformeerd worden over rechtshulpverlening. Dat gebeurt op een effectieve manier: de medewerker maakt hen wegwijs in het aanbod en zorgt ervoor dat zij de juridische ondersteuning krijgen die zij nodig hebben. De medewerker maakt bijvoorbeeld de verschillen duidelijk tussen de verschillende verwijspartijen. Op basis van die informatie kunnen verkeersslachtoffers vervolgens een keuze maken uit onze verwijslijsten en slachtoffers van ernstige gewelds- en zedenmisdrijven kunnen terecht op de website van de Raad voor Rechtsbijstand. Heel belangrijk is dat onze medewerkers op objectieve wijze informeren, zonder slachtoffers te sturen. Zij bepalen uiteindelijk zélf door welke rechtshulpverlener zij geholpen willen worden.’



## Financiële cijfers

**In de onderstaande 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 2014 hebben twee operaties plaatsgevonden met grote impact op de (financiële) bedrijfsvoering. De eerste betrof de implementatie van de reorganisatie die in 2013 is doorgevoerd bij Slachtofferhulp Nederland. Daartoe moesten alle bedrijfsvoeringssystemen worden aangepast. Deze operatie is tijdig en volledig afgerond voor het einde van het jaar terwijl tegelijkertijd alles in control is gebleven.

De tweede operatie betrof het op volledige sterkte brengen van de ZSM-formatie na de subsidietoekenning halverwege het jaar. Daarvoor werd een groot aantal medewerkers geworven, geschoold en ingewerkt. Met deze werving waren zowel eenmalige als structurele kosten gemoeid. Verder werd het geheel aan voorzieningen zoals werkplekken, ICT en dergelijke gerealiseerd. Ook deze operatie is succesvol en ruim binnen de begrootte bedragen uitgevoerd.

Voor Slachtoffer in Beeld is met het Ministerie van Veiligheid & Justitie overeenstemming bereikt over een nieuwe kostprijsystematiek voor de slachtoffer-dader gesprekken. Deze systematiek wordt vanaf het begrotingsjaar 2015 gebruikt voor de financieringsafspraken voor Slachtoffer in Beeld. Voordeel van de nieuwe systematiek is dat er een duidelijker zicht is op de met de bemiddelingen gerelateerde kosten.

De werkzaamheden van Slachtofferhulp Nederland werden verricht vanuit 80 locaties, verdeeld over 6 werkgebieden. Slachtoffer in Beeld opereerde vanuit de locatie in Utrecht. Eind 2014 bedroeg het aantal betaalde medewerkers van Slachtofferhulp Nederland 384 fte en bij Slachtoffer in Beeld 12,2 fte. Het aantal actieve onbetaalde medewerkers bij Slachtofferhulp Nederland per 31 december 2014 bedroeg 1.131 personen.

Het exploitatieresultaat voor 2014 is voor de geconsolideerde staat van lasten en baten positief. Echter, Slachtoffer in Beeld realiseerde een negatief exploitatieresultaat van € 101.131,- voornamelijk veroorzaakt doordat meer bemiddelingswerkzaamheden

zijn uitgevoerd dan oorspronkelijk begroot. Slachtofferhulp Nederland realiseerde een positief saldo, dat noodzakelijkerwijs wordt gebruikt om het weerstandsvermogen van de organisatie op peil te brengen vanwege de groei van de personele omvang.

**BALANS***Ná resultaatbestemming (bedragen in euro's)*

	31-12-2014	31-12-2013
<b>ACTIVA</b>		
Vaste activa	1.275.145	823.352
Vlottende activa	1.856.366	2.719.291
Liquide middelen	11.029.895	8.887.247
<b>TOTAAL ACTIVA</b>	<b>14.161.406</b>	<b>12.429.890</b>
<b>PASSIVA</b>		
Eigen vermogen	4.430.128	3.932.153
Kortlopende schulden en overlopende passiva	9.331.856	7.762.291
Vorzieningen	399.422	735.446
<b>TOTAAL PASSIVA</b>	<b>14.161.406</b>	<b>12.429.890</b>

**STAAT VAN BATEN EN LASTEN***(bedragen in euro's)*

	2014 Jaarrekening	2014 Begroting	2013 Jaarrekening
<b>BATEN</b>			
Ministerie van Veiligheid en Justitie	26.612.669	24.983.074	24.357.229
Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport	684.871	180.000	236.368
Gemeente subsidies	3.688.748	3.456.597	3.656.139
Overige subsidie	117.233	125.484	126.012
Bijdrage Fonds Slachtofferhulp	1.021.467	1.285.500	1.164.389
Overige baten	600.802	503.024	463.214
<b>TOTAAL BATEN</b>	<b>32.725.790</b>	<b>30.533.679</b>	<b>30.003.351</b>
<b>LASTEN</b>			
Personele kosten	21.175.345	20.660.765	19.538.325
Organisatiekosten	9.891.806	8.834.236	8.853.190
Hulpverleningskosten	1.140.634	1.338.678	1.277.409
<b>TOTAAL LASTEN</b>	<b>32.207.785</b>	<b>30.833.679</b>	<b>29.668.924</b>

### **Slachtofferhulp Nederland**

Landelijke kantoor  
Pallas Athenedreef 27  
3561 PE Utrecht  
(030) 234 01 16

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

### **Raad van Toezicht gedurende 2014**

De heer drs. J.H.H. Mans, voorzitter  
Mevrouw Th.M. Boeijen, lid  
De heer ir. G.J. van Eck, lid  
De heer prof.dr. P.M.G. Emmelkamp, lid  
Mevrouw prof.dr. R.M. Letschert, lid  
De heer drs. J. Post, lid  
De heer mr. D.W. Steenhuis, lid

### **Raad van Bestuur gedurende 2014**

Harry Crielaars, voorzitter  
Victor Jammers, lid

### **Colofon**

Redactie: Schrijf-Schrijf  
Eindredactie en coördinatie: Juliette Somers, Somers communicatie  
Hoofdreductie: Esther Visser, Slachtofferhulp Nederland  
Fotografie: Marnix Schmidt, ANP (MH17 - pagina 9), Stockphoto (woningovervallen - pagina 20) en Nationale Beeldbank (recht doen aan slachtoffers - pagina 37)  
Vormgeving: Dick Groot Hulze, Studio SNH

