



Jaarverslag 2015

Focus op kwaliteit

Inhoudsopgave

Voorwoord	3
Terugblik op 2015 met de Raad van Toezicht	6
1 Hulpverleningscijfers	9
2 Kwaliteitssysteem voor optimale dienstverlening	13
3 Recht doen aan slachtoffers	16
4 Beter aansluiten op specifieke wensen en behoeften	19
5 Betere bereikbaarheid	22
6 Maatwerk voor achterblijvers van vermissing	25
7 Slachtoffers en nabestaanden in hun recht	27
8 Betere dienstverlening door gesprekstraining	29
9 ZSM-bezetting op volle sterkte	32
10 Op weg naar digitale hulpverlening	34
11 Financiële cijfers	36



Focus op kwaliteit

Voorwoord

De best mogelijke ondersteuning van slachtoffers: onze hele organisatie is daarop gericht. Maar om die belofte waar te blijven maken, moeten we wel meegroeien met de veranderende wensen van slachtoffers. Kunnen ze ons bereiken wanneer zij dat willen? En krijgen ze dan precies de informatie en ondersteuning die zij nodig hebben? In 2015 zijn daarin belangrijke stappen gezet.

Voorwoord

Continue opdracht

Verbetering van de dienstverlening aan slachtoffers is een continue opdracht voor Slachtofferhulp Nederland en vergt de inzet van velen. Betaalde en onbetaalde medewerkers worden betrokken bij de ontwikkeling van verbeterplannen. Zowel medewerkers die direct in contact staan met de slachtoffers als degenen die in de ondersteuning werkzaam zijn: trainers, medewerkers van de afdelingen financiën, ict, personeel en organisatie, communicatie, kwaliteit, het Kenniscentrum Juridische Dienstverlening en beleidsmedewerkers. Soms leidt een initiatief van vandaag al binnen een paar maanden tot betere dienstverlening. Maar meestal vergt het veel tijd en doorzettingsvermogen.

ZSM

In 2015 werd het resultaat zichtbaar van een verbetering die in 2012 voorzichtig startte: de ondersteuning van slachtoffers in de ZSM-werkwijze. Vanaf 1 januari 2015 is Slachtofferhulp Nederland op volle sterkte aanwezig op alle 10 de ZSM-locaties, 7 dagen per week, 12 uur per dag. Om contact te zoeken met slachtoffers, hen te informeren over hun rechten, hun schade te inventariseren en advies uit te brengen aan de officier van justitie over de afdoening van hun zaak.

Slachtofferhulp 2.0

In 2013 startte het denkwerk over verbetering van de online dienstverlening aan slachtoffers. Dat leidde in 2014 tot het ontwikkelen van het programma Slachtofferhulp 2.0 Reiken en Raken. In 2015 stelde het Ministerie van Veiligheid en Justitie subsidie beschikbaar voor dit driejarig programma. Gespecialiseerde medewerkers konden worden aangetrokken en het programma werd vertaald in concrete projecten. Eind 2017 moet dit programma ertoe leiden dat Slachtofferhulp Nederland 30% meer slachtoffers ondersteunt en eind 2019 zelfs 50% meer.

Voorwoord

Van belangen naar rechten

Vroeger hadden slachtoffers alleen 'belangen', in toenemende mate hebben ze rechten gekregen. 2015 was een belangrijk jaar omdat de Europese richtlijn met minimumnormen voor de rechten en ondersteuning van slachtoffers van kracht werd. Dat legt ook bij Slachtofferhulp Nederland een grote verantwoordelijkheid: wij moeten slachtoffers helpen die rechten wáár te maken. Dat is waarom we zo hard werken aan het optimaliseren van de kwaliteit van onze dienstverlening. Dat deden we in 2015, dat blijven we doen in 2016. Met doorzettingsvermogen en de inzet van alle medewerkers.

Harry Crielaars & Victor Jammers
Raad van Bestuur

Focus op het slachtoffer

Terugblik op 2015 met de Raad van Toezicht

Sinds 1 juli 2015 is Annemarie Penn-te Strake (burgemeester van de gemeente Maastricht) de nieuwe voorzitter van de Raad van Toezicht van Slachtofferhulp Nederland. Naast een controlerende en procesmatige rol is de Raad van Toezicht met zijn 7 leden ook een klankbord voor de Raad van Bestuur. Elk lid heeft zijn eigen expertise en achtergrond. Samen met de voorzitter Annemarie Penn-te Strake blikken we terug op het afgelopen jaar en kijken we vooruit naar de toekomst.

Terugblik op 2015 met de Raad van Toezicht

Affiniteit met slachtofferzorg

‘Ik vind het een hele eer om voorzitter van de Raad van Toezicht te zijn’, aldus Annemarie Penn-te Strake. ‘Als procureur-generaal had ik onder andere Slachtofferzorg in mijn portefeuille. Ik was bijvoorbeeld betrokken bij het ketenoverleg rond ZSM en de pilot Mediation in het strafrecht.

Als rechter heb ik ook veel te maken gehad met de positie van het slachtoffer in het strafrecht. In mijn huidige baan als burgemeester sta ik midden in de samenleving. Als ik te maken heb met slachtoffers, kan ik die ervaring gebruiken voor mijn taak bij Slachtofferhulp Nederland.’

Uitgaan van veerkracht slachtoffers

Dat Annemarie Penn-te Strake de kwaliteit van dienstverlening door Slachtofferhulp Nederland hoog op haar agenda heeft is duidelijk. ‘We hebben bij Slachtofferhulp Nederland als stelregel dat ‘slachtoffers geen patiënten zijn’ en recht hebben op de beste ondersteuning die nodig is. Dat betekent nogal wat voor onze medewerkers. Ze moeten uitgaan van de veerkracht van de slachtoffers, ondersteunen waar nodig is maar vooral mensen zelf de regie laten voeren over wat er moet gebeuren. Gepaste afstand houden en tegelijkertijd empathie tonen, dat is niet altijd eenvoudig. Onze medewerkers willen vooral helpen. Daarbij moeten onze medewerkers goed op de hoogte zijn van nieuwe ontwikkelingen op ons vakgebied. Dat betekent trainingen volgen en goede gesprekstechnieken beheersen. Alles om het slachtoffer steeds optimaal van dienst te kunnen zijn.

Juist het afgelopen jaar is door Slachtofferhulp Nederland veel geïnvesteerd in goede scholing, een duidelijke omschrijving van de diensten die we leveren en de werkprocessen die we volgen. Er is gediscussieerd met de onbetaalde en betaalde medewerkers over wat we kunnen doen om nóg beter te worden. Dat is een hele inspanning voor de organisatie, maar wel allemaal ten behoeve van het slachtoffer.’

Rol Raad van Toezicht

Volgens Annemarie Penn-te Strake volgt de Raad van Toezicht de ontwikkelingen binnen de organisatie op de voet. ‘Maar wel vanuit de toezichthoudende rol. We adviseren het bestuur waar nodig en gewenst, maar het bestuur bestuurt. Daar hoort bij dat ze ons heel goed en tijdig informeren, niet alleen over de financiële situatie van de organisatie, maar ook over belangrijke strategische keuzes

Terugblik op 2015 met de Raad van Toezicht

die gemaakt moeten worden. Bijvoorbeeld over het belang en de rol van onbetaalde medewerkers in de toekomst, maar ook inzake onze positie als Slachtofferhulp Nederland binnen de strafrechtketen. Zo heeft de Commissie van het Schadefonds Geweldsmisdrijven met onze Raad van Toezicht besproken hoe we de samenwerking kunnen optimaliseren. De leden van de Raad van Toezicht geven vanuit hun specifieke kennis en ervaring advies aan het bestuur.'

Digitale dienstverlening

De komende jaren zal Slachtofferhulp Nederland veel tijd en energie steken in het ontwikkelen van digitale diensten naast online producten met het programma Slachtofferhulp 2.0. 'Een goede ontwikkeling', zegt Annemarie Penn-te Strake. 'Maar dat wil niet zeggen dat we face-to-face gesprekken en telefonisch contact niet behouden. Er zal altijd een groep slachtoffers zijn die liever niet via de computer communiceert. Ons aanbod moet ook blijven aansluiten bij deze doelgroep. De Raad van Toezicht zal er ook altijd op blijven toezien dat de behoeften van alle verschillende slachtoffers voorop blijven staan.'

1

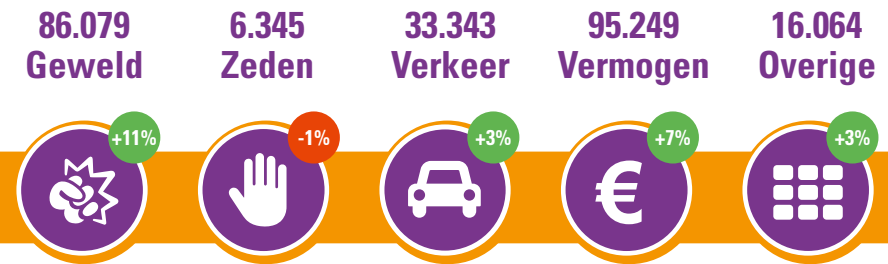
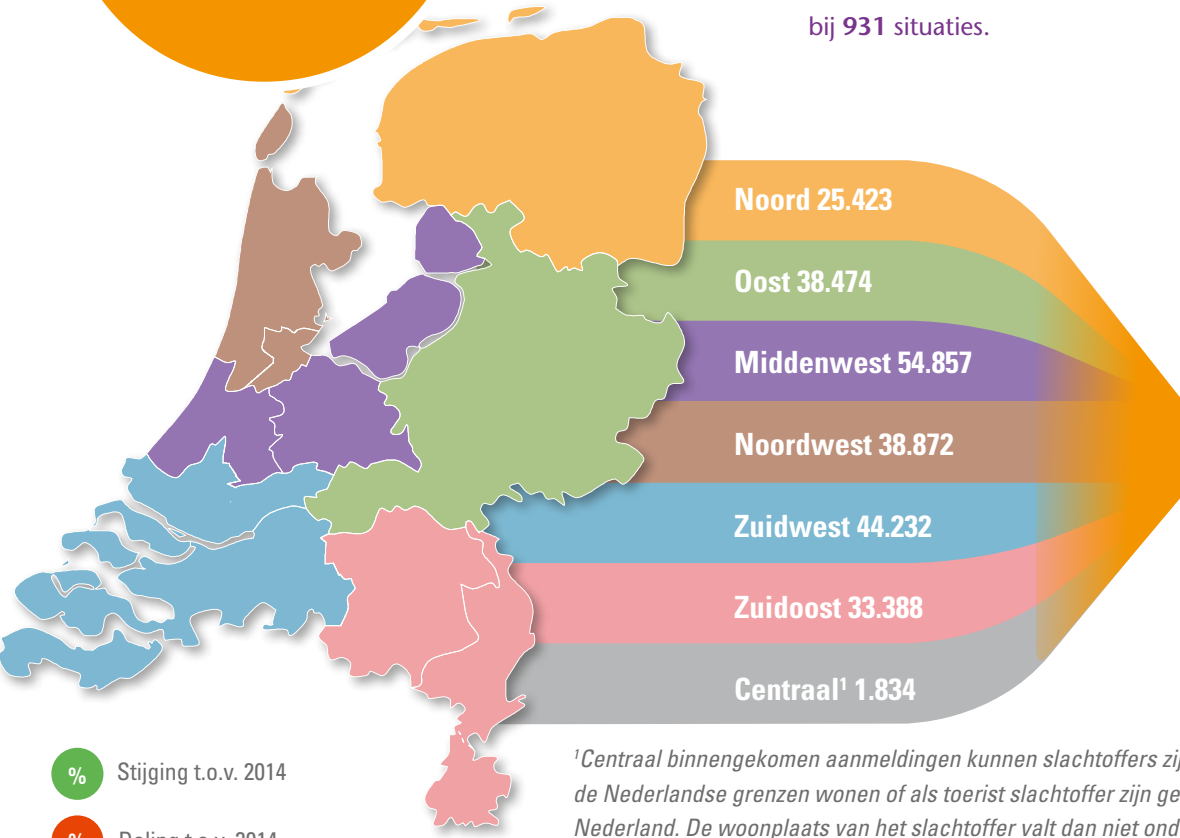
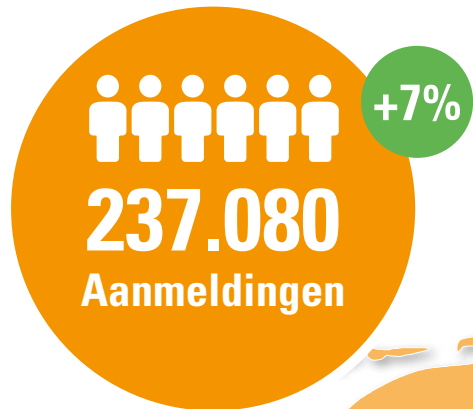
Hulpverleningscijfers

In 2015 ontving Slachtofferhulp Nederland de gegevens van 237.080 slachtoffers, nabestaanden, getuigen en betrokkenen van een misdrijf, verkeersongeval of calamiteit.

Hulpverleningscijfers

In 2015 ontving Slachtofferhulp Nederland de gegevens van 237.080 slachtoffers, nabestaanden, getuigen en betrokkenen van een misdrijf, verkeersongeval of calamiteit.

De stijging hangt in belangrijke mate samen met de doorstroom vanuit de ZSM-dienstverlening. De gebruikelijke instroom via de politie liet een daling zien. Niet onverwacht gezien het feit dat het aantal aangiftes daalt. Via onze 24-uurs bereikbaarheidsdienst vroeg de politie ons om directe inzet bij 931 situaties.



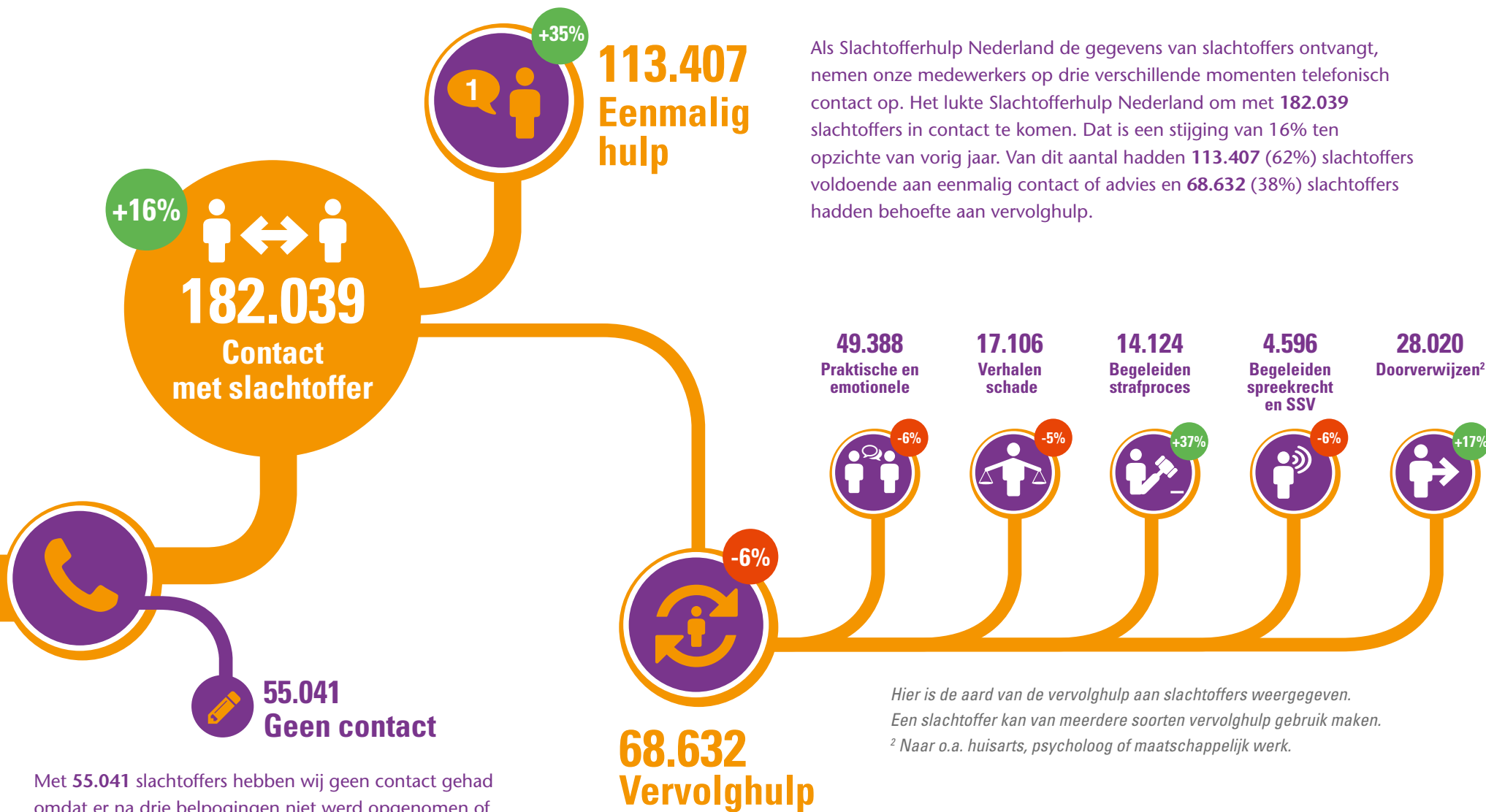
Aanmelding naar delict groep

% Stijging t.o.v. 2014

% Daling t.o.v. 2014

¹Centraal binnengekomen meldingen kunnen slachtoffers zijn die net buiten de Nederlandse grenzen wonen of als toerist slachtoffer zijn geworden in Nederland. De woonplaats van het slachtoffer valt dan niet onder één van de eerder genoemde werkgebieden van Slachtofferhulp Nederland.

Hulpverleningscijfers



Als Slachtofferhulp Nederland de gegevens van slachtoffers ontvangt, nemen onze medewerkers op drie verschillende momenten telefonisch contact op. Het lukte Slachtofferhulp Nederland om met **182.039** slachtoffers in contact te komen. Dat is een stijging van 16% ten opzichte van vorig jaar. Van dit aantal hadden **113.407** (62%) slachtoffers voldoende aan eenmalig contact of advies en **68.632** (38%) slachtoffers hadden behoefte aan vervolghulp.

Met **55.041** slachtoffers hebben wij geen contact gehad omdat er na drie belpogingen niet werd opgenomen of omdat het (juiste) telefoonnummer ontbrak. Als het niet lukt om contact op te nemen ontvangt het slachtoffer een schriftelijk hulpaanbod.

Hier is de aard van de vervolghulp aan slachtoffers weergegeven.
Een slachtoffer kan van meerdere soorten vervolghulp gebruik maken.
² Naar o.a. huisarts, psycholoog of maatschappelijk werk.

Hulpverleningscijfers

Online contact

Het aantal unieke bezoekers van www.slachtofferhulp.nl is ook dit jaar weer gestegen naar **343.483**. Dat is een stijging van bijna **37.000** (12%) ten opzichte van het afgelopen jaar. Op social media wordt Slachtofferhulp Nederland ook veel gevolgd. De organisatie heeft **5.300** volgers op Twitter, waaronder veel netwerkpartners en **1.800** likes op Facebook.

Casemanagement

Sinds 2015 wordt de hulpverlening door casemanagers aan nabestaanden van slachtoffers van levensdelicten en slachtoffers van ernstige gewelds- en zedenmisdrijven gezamenlijk geregistreerd. Begin 2015 werkten de casemanagers van Slachtofferhulp Nederland aan **1.664** zaken. Gedurende het jaar kwamen daar **1.097** zaken bij en werden er **623** zaken afgesloten. Daarmee eindigden de casemanagers het jaar met **2.138** lopende zaken.

De hulpverlening via het Casemanagement duurt vaak enkele jaren vanwege het complex aan gevolgen. De dienstverlening begint zo spoedig mogelijk na het misdrijf of zodra het slachtoffer of de nabestaande er behoefte aan heeft, en eindigt nadat het vonnis onherroepelijk is.



2

Focus op kwaliteit

Kwaliteitssysteem voor optimale dienstverlening

Duidelijke werkprocessen voor medewerkers, duidelijke en eenduidige kwaliteit voor slachtoffers. Dat is het gevolg van de 'Werk-Wijzer', het nieuwe kwaliteitssysteem van Slachtofferhulp Nederland. In 2015 werkten betaalde en onbetaalde medewerkers voor het eerst met deze procedures.

Kwaliteitssysteem voor optimale dienstverlening

De hele organisatie ging ermee aan de slag. ‘Met een goed resultaat’, vertelt Aafke Steenhuis, projectleider Kwaliteitsbeleid. ‘In alle teams verloopt inmiddels minstens 80 procent van de dienstverlening volgens de nieuwe werkprocessen. De meeste teams zitten zelfs al op 100 procent.’

Invoering op de werkvloer

Het systeem biedt betaalde en onbetaalde medewerkers een richtlijn om slachtoffers zo goed mogelijk te ondersteunen. Aafke Steenhuis: ‘In de online Werk-Wijzer vinden medewerkers alle benodigde informatie voor de dienstverlening. Hoe vaak bel ik een slachtoffer na een aangifte? Hoe handel ik bij een vermissingszaak? Hoe verwijst ik door bij letselschade na een verkeersongeval? De

grote lijnen zijn omschreven, zodat we zeker weten dat elk slachtoffer hulp krijgt conform de afgesproken kwaliteitskaders. Ook alles wat wettelijk vastligt of met ketenpartners is afgesproken, staat omschreven in de Werk-Wijzer. De werkprocessen zijn vastgelegd, daarbinnen kan elke medewerker het slachtoffer het maatwerk bieden dat nodig is.’

Na zorgvuldige training en de invoering van het kwaliteitssysteem onderzocht een groep van zowel betaalde als onbetaalde medewerkers of de procedures goed uitpakken in de praktijk. Ook in de toekomst zullen er regelmatig zulke audits zijn, zegt Aafke Steenhuis. ‘Vanaf nu worden alle diensten van de organisatie regelmatig getoetst door collega’s in heel het land. In 2015 namen we onder andere de werkwijze rond het Schadefonds Geweldsmisdrijven onder de loep. Daaruit

bleek dat niet voor alle kansrijke zaken een aanvraag wordt ingediend. Om te zorgen dat dit in de toekomst wél gebeurt, passen we in overleg met het Schadefonds de procedures in de Werk-Wijzer aan.’

Uitwerking in de praktijk

Onbetaald medewerker Jan van Doorn was betrokken bij de landelijke invoering van de Werk-Wijzer en audits. ‘Dankzij de vastomlijnde werkprocessen kunnen we alle slachtoffers dezelfde kwaliteit bieden. Bovendien besparen de medewerkers tijd. De standaardbrieven - en formulieren die er waren - zijn nu bijvoorbeeld aangepast waardoor ze nóg beter aansluiten bij verschillende (juridische) procedures. De brieven en formulieren zijn zo geschreven dat ze de slagingskans verhogen

Kwaliteitssysteem voor optimale dienstverlening

– bijvoorbeeld als het slachtoffer schade wil verhalen op de dader. Medewerkers hoeven het alleen nog aan te vullen met specifieke gegevens van de casus in kwestie.'

Jan van Doorn merkt dat hij dankzij het kwaliteitssysteem beter zicht heeft op het werk van collega's en ketenpartners. 'Onlangs was ik betrokken bij een zaak rond een dodelijk verkeersongeval waar doodslag ten laste zou worden gelegd. Ik zou hierbij gaan samenwerken met een casemanager. In de Werk-Wijzer heb ik de werkprocessen van het Casemanagement doorgenomen. Daardoor wist ik nog vóór het eerste werkoverleg wat de globale aanpak van de casemanager zou zijn. Door elkaars werk te kennen, bespaar je tijd, maak je minder fouten en bied je slachtoffers en nabestaanden betere kwaliteit. Daar is het ons om te doen.'

”

'De werkprocessen zijn vastgelegd, daarbinnen kan elke medewerker het slachtoffer het maatwerk bieden dat nodig is.'

3

Focus op slachtofferbeleid

Recht doen aan slachtoffers

Zowel Slachtofferhulp Nederland als haar ketenpartners zijn al geruime tijd bezig met verbeteringen voor slachtoffers in het strafproces. Marie-Caroline Berndsen leidt als implementatiemanager de invoering van de verbetermaatregelen binnen Slachtofferhulp Nederland in goede banen.

Fred Teeven, voormalig staatssecretaris van het ministerie van Veiligheid en Justitie, presenteerde in 2013 zijn visie op slachtofferbeleid: 'Recht doen aan slachtoffers'. Daarin stonden vijf doelen voor slachtofferbeleid: erkenning voor slachtoffers, stevige rechtspositie, bescherming, ondersteuning, schadevergoeding en herstel. 'Ketenpartners waaronder de politie, het Openbaar Ministerie, de reclassering en de Dienst Justitiële Inrichtingen, hebben de afgelopen jaren gezamenlijk onderzocht waar verbeteringen voor slachtoffers in het strafproces mogelijk zijn', zegt Berndsens. 'Met als doel dat slachtoffers hun rechten beter kunnen uitoefenen. Het kan gaan om verbeteringen in werkprocessen, maar ook om praktische hulpmiddelen, zoals folders en een overzicht van hun rechten. Hiervoor werkt Slachtofferhulp Nederland samen met

de ketenpartners en werken er binnen de organisatie ook interne projectgroepen.'

Ketenbreed samenwerken

'Het slachtoffer in hoofd, hart en handelen van alle betrokken ketenpartners. Dat is de ambitie voor de langere termijn. Net zoals dat altijd al bij Slachtofferhulp Nederland het geval is', zegt Berndsens. 'De samenwerking met de ketenpartners kan een groot verschil maken voor de dienstverlening aan slachtoffers. Hoe kunnen we de aansluiting tussen verschillende organisaties verbeteren? Hoe voorkomen we dat slachtoffers opnieuw hun hele verhaal moeten vertellen zodra ze met een andere ketenpartner te maken krijgen? Daarover worden nu goede afspraken gemaakt.'

Verbeteringen in de praktijk

Bij Slachtofferhulp Nederland werken we aan diverse projecten om de kwaliteit van de dienstverlening aan slachtoffers te verbeteren. Berndsens: 'Zo willen we meer slachtoffers bereiken, en dus meer mensen ondersteuning bieden. Bijvoorbeeld door in de toekomst te gaan bellen met een zichtbaar telefoonnummer en door de voicemail in te spreken.' Ook wordt het protocol voor de samenwerking met politie en Openbaar Ministerie bij levensdelicten aangepast, kwam er een cliëntdossier voor slachtoffers van ernstige geweldsmisdrijven en nabestaanden van slachtoffers van levensdelicten. In dat dossier kunnen ze lezen wat de verschillende organisaties voor hen kunnen betekenen en kunnen ze de vele informatie die ze ontvangen handig bundelen.

Recht doen aan slachtoffers

Tevens zijn we een traject gestart met de reclasseringsorganisaties en de Dienst Justitiële Inrichtingen, zodat zij meer slachtofferbewust werken. Bijvoorbeeld door daders te informeren over de mogelijkheden van herstelbemiddeling. ‘Momenteel werken we aan de pilot ‘Juridische Dienstverlening Actief’, waarbij we actief hulp en informatie aanbieden aan slachtoffers die niet onder het Casemanagement of ZSM vallen. Door hen eerder te benaderen kunnen we ze beter informeren over hun rechten, en kunnen we eerder aan de slag met het schadeformulier zodat de stukken tijdig ingediend worden bij het Openbaar Ministerie.’

”

‘Vijfentwintig jaar geleden was er in het rechtssysteem nog helemaal geen plek voor het slachtoffer. Je kon aanwezig zijn bij de rechtszaak en luisteren naar wat de officier namens jou zei. Als je pech had, werd je ook nog eens onderuit geschoffeld door een advocaat. Er werd over een slachtoffer gesproken, niet met hem. De afgelopen vijfentwintig jaar is er veel bereikt, maar we zijn er nog niet. Ik merk dat nog veel rechters in een kramp schieten als ze huilende slachtoffers zien. En liever niet willen dat de schriftelijke slachtoffer verklaring voorgelezen wordt.’

Fien Schreuder,
onbetaald medewerker Algemene Dienstverlening

4

Focus op maatwerk

Beter aansluiten op specifieke wensen en behoeften

Na sommige misdrijven en calamiteiten hebben slachtoffers en nabestaanden baat bij gespecialiseerde dienstverlening. Binnen het programma 'Differentiatie in Dienstverlening' onderzoekt programmamanager Maaïke Stolte hoe Slachtofferhulp Nederland nóg beter kan aansluiten op specifieke wensen en behoeften.

Beter aansluiten op specifieke wensen en behoeften

‘Allereerst kijken we voor welke slachtoffers een gespecialiseerde aanpak van waarde kan zijn’, zegt Stolte. ‘Dat doen we aan de hand van slachtofferpanels, wetenschappelijk onderzoek, tevredenheidsonderzoeken onder slachtoffers en op basis van de ervaringen van onze medewerkers. Vervolgens zoeken we oplossingen.’ In 2015 werkte Slachtofferhulp Nederland bijvoorbeeld aan een pilot om de hulpverlening aan slachtoffers van woningovervallen in grote steden beter te organiseren. ‘We wisten dat zij vlak na hun aangifte vaak veel verschillende partijen over de vloer krijgen, zoals gemeente, politie, Slachtofferhulp Nederland en soms een verzekeraar. Van coördinatie is daarbij zelden sprake. Hoe zou dat beter kunnen?’

Doorverwijzer naar instanties

Slachtofferhulp Nederland richtte de pijlen eerst op Amsterdam. ‘Een stad met relatief veel woningovervallen.’ De oplossing lag in het afspreken van een specifieke werkwijze, met een centrale rol voor Slachtofferhulp Nederland. ‘Eén van onze medewerkers neemt nu op de dag van de politiemelding contact op met het slachtoffer. Hij of zij legt uit welke ondersteuning we kunnen bieden, en vraagt of en wanneer het schikt om langs te komen. De medewerker is speciaal getraind om praktische, juridische en emotionele ondersteuning te geven na een woningoverval. Waar nodig kan er doorverwezen worden naar de gemeente of andere instanties.’ Omdat de pilot succesvol bleek, is de werkwijze in 2015 structureel ingevoerd

in Amsterdam. Slachtofferhulp Nederland bekijkt nu of andere steden ook baat hebben bij de procedure.

Promotie van maatwerk

Er is ook maatwerk voor slachtoffers van lichamelijk, geestelijk en seksueel misbruik in instellingen en pleeggezinnen. Voor deze slachtoffers heeft Slachtofferhulp Nederland de Landelijke Hulplijn Verbreek de Stilte vorm gegeven. Slachtoffers en betrokkenen die zich via deze hulplijn melden, worden ofwel geholpen door onze medewerkers of warm doorverwezen naar een van de hulpverleningsinstanties of lotgenotengroepen die ook betrokken zijn bij de hulplijn. ‘In 2015 hebben we gewerkt aan een online

Beter aansluiten op specifieke wensen en behoeften

promotiecampagne 'Verbreek de Stilte'. We hebben de bekendheid ervan onder meer vergroot via social media, posters en advertenties in tijdschriften. Het resultaat is dat er **391** keer gebeld is naar de hulplijn en dat we met **339** slachtoffers contact hebben gehad per mail.'

Onderzoek naar inbraakpreventie

Samenwerking met andere organisaties speelt een belangrijke rol binnen het programma 'Differentiatie in Dienstverlening'. Zo zocht Slachtofferhulp Nederland in 2015 contact met het Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid (CCV). 'We weten dat veel slachtoffers van woninginbraak preventieadvies krijgen, maar daar vervolgens niets mee

doen. Terwijl de kans op herhaling groot is. Samen met het CCV willen we slachtoffers aansporen om tóch preventiemaatregelen te nemen. De eerste communicatiemiddelen om ze te informeren over de preventiemaatregelen zijn hiervoor inmiddels ontwikkeld. Slachtofferhulp Nederland test deze middelen nu in Oost-Brabant en Noord-Limburg.'

5

Focus op het eerste contactmoment

Betere bereikbaarheid

Slachtoffers zoeken steeds vaker online contact op met Slachtofferhulp Nederland, bijvoorbeeld via Facebook of het Slachtofferhulpforum. Slachtofferhulp Nederland zet zich actief in om meer slachtoffers te bereiken. Waar het eerste contactmoment met het slachtoffer ook plaatsvindt, we willen hem of haar vanaf dat moment zo goed mogelijk ondersteunen. In 2015 legde Slachtofferhulp Nederland de focus op 'de voordeur' om komende jaren nog beter bereikbaar te zijn voor slachtoffers.

Betere bereikbaarheid

Bij de Centrale Servicelijn komen op een drukke dag enkele honderden telefoontjes binnen van slachtoffers. Medewerkers bieden hen ondersteuning, concretiseren de hulpvraag, zetten de opvang door collega medewerkers in gang, geven informatie en verwijzen zo nodig door naar een andere organisatie. Dankzij een nieuw ict-systeem hebben medewerkers sinds vorig jaar real time inzicht in het aantal telefoongesprekken, de gespreksduur en de wachttijden. 'We zien nu precies wanneer het druk is en anticiperen daarop. Zo verbeteren we onze service en bereikbaarheid,' vertelt Merel Cabell, teamleider van de Centrale Servicelijn.

”

'Bij het team Actieve Benadering bel ik bijvoorbeeld slachtoffers van een woninginbraak. Ik vraag wat er is gebeurd en of ik iets voor ze kan doen. Ook geef ik praktische tips voor bijvoorbeeld de verzekering. Als ze meer hulp nodig hebben, verwijs ik door naar een andere afdeling binnen Slachtofferhulp. Dan worden ze teruggebeld door iemand van Algemene Dienstverlening. Of worden ze in contact gebracht met iemand van Juridische Dienstverlening.'

Ik vind het fijn om op deze manier iets voor de medemens te doen. Mensen kunnen het vaak ontzettend waarderen dat ik hen bel, naar hun verhaal luister en hen help. Het werk levert mij geen geld op, maar wel heel veel voldoening en ervaring.'

Maarten van de Wetering,
onbetaald medewerker Actieve Benadering

Betere bereikbaarheid

Online contact

Steeds meer mensen zoeken online contact met Slachtofferhulp Nederland. 'Daarom hebben we in 2015 onze online contactmogelijkheden uitgebreid. Het voordeel daarvan is dat mensen niet gebonden zijn aan onze openingstijden – online kunnen ze hun vraag op elk gewenst moment stellen.'

Sinds vorig jaar beheert de Centrale Servicelijn de Facebookpagina van Slachtofferhulp Nederland. Cabell: 'Via die weg komen steeds vaker concrete hulpvragen binnen. Die pakken wij nu direct op. Daarnaast zijn we beheerder van het Slachtofferhulpforum geworden, een platform waar slachtoffers en nabestaanden hun verhaal delen. Wij zien toe op de naleving van de huisregels en beantwoorden alle vragen die via dit forum binnenkomen.'

Telefonisch contact

De medewerkers van de afdeling Actieve Benadering wisten in 2015 meer slachtoffers en nabestaanden te bereiken. 'Halverwege 2016 hopen wij niet meer met een anoniem nummer te bellen', vertelt Marjan de Jong, teamleider van Actieve Benadering. 'Dat deden we om slachtoffers van huiselijk geweld te beschermen. Maar sinds deze slachtoffers bij Veilig Thuis terecht kunnen, is dat niet meer nodig. Als we gaan bellen met een herkenbaar nummer gaan we ook voice-mailberichten achterlaten, zodat mensen ons op een ander moment kunnen terugbellen. Ons bereik zal daardoor veel groter worden.'

INGANG

6 Maatwerk voor achterblijvers van vermissing

Achterblijvers van langdurig vermiste personen ondervinden, naast de emotionele impact, vaak grote problemen bij het regelen van financiële, juridische en praktische zaken. Een protocol voor instanties en bedrijven kan uitkomst bieden.

Maatwerk voor achterblijvers van vermissing

‘Laatst sprak ik een vrouw wier partner vermist is’, vertelt beleidsmedewerker Franck Wagemakers. ‘Omdat zij tijdelijk niet kon werken, en vanwege het wegvallen van een inkomen, vroeg zij een bijstandsuitkering aan. Bij de beoordeling van haar situatie ging de uitkeringsinstantie ervan uit dat haar partner er nog gewoon was. Het kostte mevrouw veel tijd en energie om duidelijk te maken dat zij weliswaar een partner heeft, maar dat die vermist is. Om dit soort situaties te voorkomen pleiten wij voor een protocol.’

Protocol en contactpersoon

Zo’n situatie kan voorkomen worden. Instanties en bedrijven doen er goed aan om voor achterblijvers van vermissing een protocol te hebben. Idealiter met een daarvoor aangewezen contactpersoon. Zo’n protocol

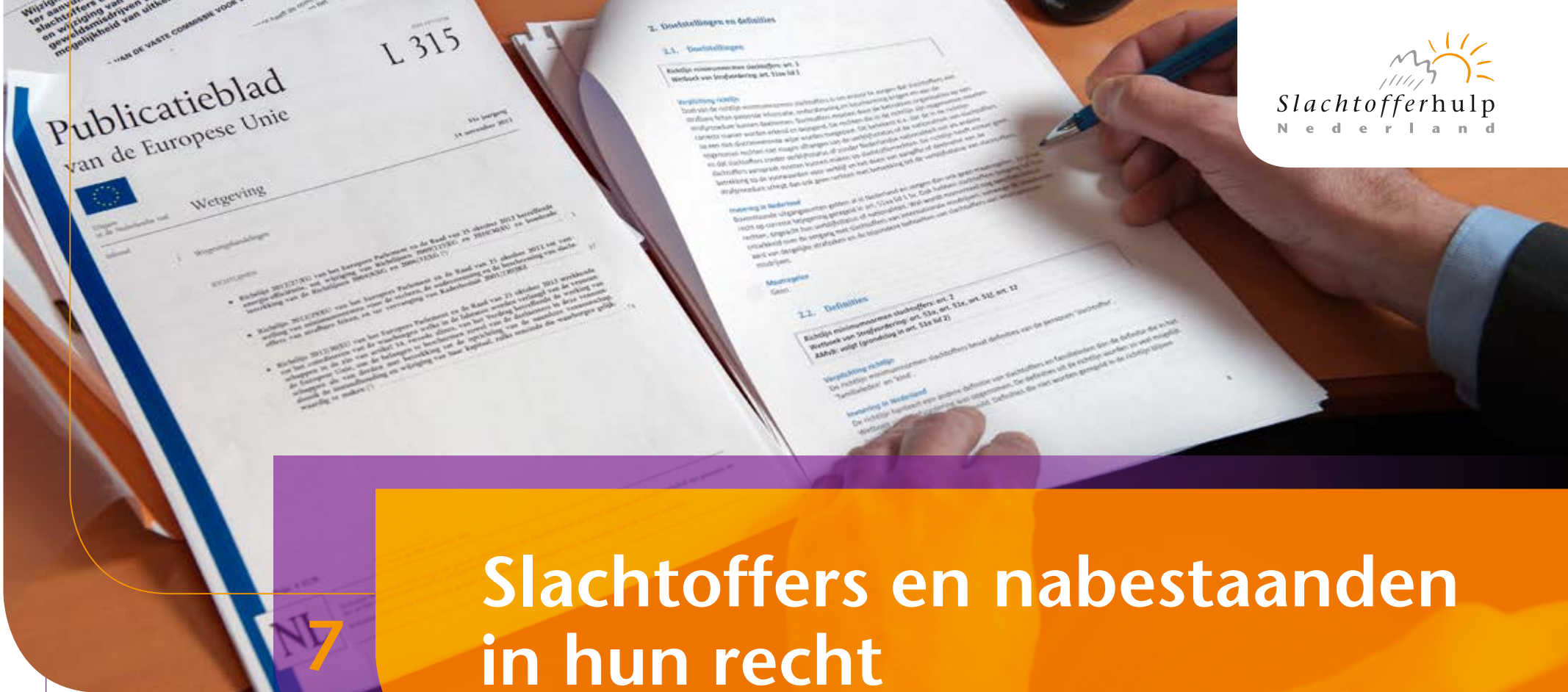
biedt hen de mogelijkheid om af te wijken van de reguliere procedures en regelingen. ‘Achterblijvers van vermiste personen worden dan herkend én erkend. En treffen geen dichte deuren in een situatie die al ingewikkeld genoeg voor hen is.’

Bijeenkomsten en belangen

Slachtofferhulp Nederland voerde in 2015 overleg met onder andere verzekeraars, banken en de Belastingdienst om het belang te bespreken van maatwerkprotocollen voor achterblijvers. ‘Alle partijen onderstreepten dat belang. Op basis van onze adviezen zijn ze vervolgens aan de slag gegaan met het opzetten van protocollen.’

Hulpverlening

In 2015 kreeg Slachtofferhulp Nederland **194** meldingen binnen van achterblijvers van vermissing. **137** achterblijvers hadden behoefte aan vervolghulp. De vervolghulp kan bestaan uit emotionele ondersteuning, praktische ondersteuning door contact te onderhouden met verschillende instanties of te helpen bij het invullen van formulieren of uit juridische en financiële gevolgen na langdurige vermissing.



7 Slachtoffers en nabestaanden in hun recht

Voor de rechtspositie van slachtoffers en nabestaanden was 2015 een goed jaar. Zo nam de Tweede Kamer een wetsvoorstel aan voor uitbreiding van hun spreekrecht. En trad op 16 november de Europese richtlijn 'minimumnormen voor slachtoffers' in werking.

Slachtoffers en nabestaanden in hun recht

De implementatiewet voor de Europese richtlijn ligt momenteel ter goedkeuring bij de Tweede Kamer. 'Slachtofferhulp Nederland was nauw betrokken bij de vormgeving van deze wet', vertelt Alex Sas, Juridisch beleidsadviseur van Slachtofferhulp Nederland. 'Na goedkeuring van ons parlement zullen slachtoffers veel profijt hebben van belangrijke veranderingen. Ten eerste zal de politie veel meer informatie aan hen verstrekken. En ten tweede moeten politie en Openbaar Ministerie direct onderzoeken of slachtoffers extra kwetsbaar zijn – bijvoorbeeld doordat ze een verstandelijke beperking hebben of bedreigd worden door de verdachte. Deze slachtoffers krijgen extra ondersteuning.'

Grote winst

In 2015 nam de Tweede Kamer een wetsvoorstel aan over uitbreiding van het spreekrecht voor slachtoffers en nabestaanden. Als ook de Eerste Kamer het voorstel aanneemt, mogen slachtoffers en nabestaanden zich voortaan uitlaten over de inhoud van de zaak en de strafmaat. Alex Sas: 'Dat zou een grote winst voor hen zijn. En een terechte. Het is volstrekt logisch dat zij alles mogen zeggen wat zij op hun lever hebben. De rechtszaak gaat immers over een misdrijf dat hén is aangedaan.'

”

'Als je niet weet wat je kunt verwachten, kun je er ook niet naar vragen'

'Het is ontzettend waardevol als de politie slachtoffers straks meer informatie geeft. Voor slachtoffers en nabestaanden is de juridische wereld vrijwel altijd onbekend gebied. Als onbetaald medewerker werk je voortdurend aan verwachtingsmanagement – bijvoorbeeld over de hoogte van de schadevergoeding, of over de mogelijkheden van het spreekrecht. Je mag er nooit van uitgaan dat een slachtoffer uit zichzelf om informatie vraagt. Als je niet weet wat je kunt verwachten, kun je er immers ook niet naar vragen.'

Michel Dubois,
onbetaald juridisch medewerker



Slachtofferhulp
Academie

8

Betere dienstverlening door gesprekstraining

Slachtofferhulp Nederland wil slachtoffers en nabestaanden zo goed mogelijk ondersteunen. Daarom stimuleert en versterkt de Slachtofferhulp Academie de scholing van betaalde en onbetaalde medewerkers. In 2015 richtten interne trainingen en online cursussen zich op het thema *Kwaliteit*.

Betere dienstverlening door gesprekstraining

Voor trainster Maria Reinboud was het een uitdaging. ‘Hoe maken we dat thema interessant voor medewerkers? Kwaliteit lijkt een ongrijpbaar iets. Een heel abstracte term. Het was de kunst om het concept zó te vertalen dat medewerkers er heel praktisch mee aan de slag konden – en hun dienstverlening daadwerkelijk konden verbeteren.’

Mooie inzichten

De nieuwe teamtraining ‘Gesprekken van A tot Z’ bood die vertaling. Kerncompetenties van medewerkers vormden hierin de leidraad. Zoals de competentie ‘klantgerichtheid’. Reinboud: ‘Cursisten beantwoordden diverse vragen. Stel jij de klant centraal tijdens een gesprek? Hoe weet je dat je dat

goed doet? In welk opzicht kan je dit verbeteren? We bespraken die antwoorden in de groep en hielden discussierondes. Vervolgens gaf iedereen een persoonlijk oefendoel aan. ‘s Middags oefenden we dat doel in gesprekken met een acteur. Dit levert altijd mooie inzichten en handzame verbeterpunten op.’

Totaaloverzicht trainingen medewerkers van Slachtofferhulp Nederland



Aantal trainingen

247



Aantal deelnemers

2.359



Aantal trainingdagen

418

Betere dienstverlening door gesprekstraining

Gebruik e-learning programma

Gemiddeld wordt er **388** keer per maand ingelogd op Good Habitz, het online leer-systeem. Het gemiddeld aantal unieke gebruikers per maand is **79**. In 2015 is er in totaal **2845** uur online geleerd in Good Habitz en zijn er **6403** modules gevolgd.

”

“Ik denk dat ik nu meer rust uitstraal”

‘Door de teamtraining ‘Gesprekken van A tot Z’ kwam ik erachter dat ik beter op mijn non-verbale communicatie moet letten. In gesprekken met een slachtoffer behoort ik me neutraal op te stellen. Maar soms laat ik met mijn houding of mijn gezichtsuitdrukking merken hoe ik ergens over denk. Het verbeteren van non-verbale signalen was mijn persoonlijke oefendoel tijdens het gesprek met de acteur. Op aanraden van Maria heb ik daarna thuis voor de spiegel geoefend. En tijdens mijn werk let ik er extra op. Ik denk dat ik nu meer rust uitstraal, en dat slachtoffers sterker voelen dat ik hen serieus neem.’

Patty Schellart,
*medewerker Algemene Dienstverlening
in Almere en Lelystad*

9

ZSM-bezetting op volle sterkte

De ZSM-locaties zijn sinds 1 januari 2015 allemaal bemenst door Slachtofferhulp Nederland. Onze juridische medewerkers staan zeven dagen per week, twaalf uur per dag klaar om slachtoffers van veelvoorkomende criminaliteit te benaderen en om samen met het Openbaar Ministerie en de politie eenvoudige misdrijven snel af te handelen.

ZSM-bezetting op volle sterkte

‘Dankzij onze aanwezigheid op de ZSM-locaties kunnen we veel meer slachtoffers informeren en ondersteunen,’ zegt Maartje Hettinga, teamleider Juridische Dienstverlening Amsterdam. ‘Voorheen konden wij door onze beperkte aanwezigheid niet alle zaken oppakken. Maar dankzij de uitbreiding van de openingstijden en de ruimere bezetting van Slachtofferhulp Nederland op ZSM is de samenwerking met de ketenpartners geïntensiveerd en de positie van het slachtoffer nog steviger verankerd.’

Wensen eerder in kaart

Slachtofferhulp Nederland brengt bij ZSM de gevolgen van het misdrijf en de wensen van het slachtoffer in kaart. De officier van justitie kan deze meenemen in de afdoeningsbeslissing. ‘Het gaat dan bijvoorbeeld om de

wens tot een contactverbod of de behoefte om schade te inventariseren. Ook bespreken we met het slachtoffer de mogelijkheid van mediation tussen slachtoffer en verdachte. We zien een stijgende inzet van mediation. Heel belangrijk, omdat deze vorm van herstelbemiddeling de verwerking van het misdrijf kan bevorderen.’

ZSM

Door de aanwezigheid op alle 10 ZSM locaties en optimale bezetting van 12 uur per dag, 7 dagen per week op ZSM in 2015, is de geboden hulpverlening door de juridische medewerkers van Slachtofferhulp Nederland enorm gestegen.



Zaken in behandeling
genomen

109.271

63.735 in 2014 ↑ 71%



Actieve
Benadering

69.335

28.506 in 2014 ↑ 143%



Ondersteuning bij
schade-inventarisatie

26.858

6.796 in 2014 ↑ 295%



Slachtoffers dat gebruik
gemaakt heeft van
herstelrecht (pilot)

**Betekenisvolle interventie 269
Mediation 512**

Mediation en betekenisvolle interventie
169 in 2015* ↑ 362%

* in 2014 werden deze cijfers nog niet afzonderlijk geregistreerd. In 2015 wel.



10

Op weg naar digitale hulpverlening

Mensen worden op onverwachte tijdstippen slachtoffer, ook buiten kantooruren. Slachtofferhulp Nederland wil deze slachtoffers snel en goed ondersteunen. Daarom onderzoekt de organisatie sinds 2015 de mogelijkheden om op nieuwe manieren in contact te treden met slachtoffers. Nu gaat dat vooral telefonisch en via persoonlijke gesprekken. Na 2016 komen daar online hulpmiddelen bij, zoals e-mail, chat en Mijn Slachtofferhulp Online (MSO) zodat slachtoffers ons op elk gewenst moment kunnen bereiken.

Op weg naar digitale hulpverlening

Meer mensen bereiken en raken. Dat is wat Slachtofferhulp Nederland wil doen door de dienstverlening uit te breiden met online contactmomenten, digitale hulpverlening en de opzet van een nieuwe kennisbank. 'We merken bijvoorbeeld dat we jongeren moeilijker kunnen bereiken', vertelt Carola Koper, Programmamanager Slachtofferhulp 2.0. 'Bellen doen ze liever niet. Via online middelen zoals e-mail, chat of beeldbellen verwachten we hen beter te bereiken.'

In 2015 organiseerde Slachtofferhulp Nederland het symposium 'Grenzen in het geding' over de hulpbehoefte van jongeren. Uit een onderzoek onder jongeren bleek dat zij hun vragen graag digitaal willen kunnen stellen.

Nieuwe vormen van contact en hulpverlening

Een mijlpaal in 2015 was de subsidietoekenning van het ministerie van Veiligheid en Justitie. Koper: 'Daardoor konden we in juni beginnen met de voorbereidingen voor ons programma, waardoor we de juiste expertise konden binnenhalen. Eind 2015 zijn de eerste projecten gestart, zoals een nulmeting om te onderzoeken wie we willen bereiken, hoe groot deze groep is en hoe ze het liefst contact met ons hebben.' 2016 staat in het teken van het ontwikkelen en testen van nieuwe vormen van contact en hulpverlening. Denk hierbij aan online tools zoals een app om je stresslevel te meten na een traumatische gebeurtenis. Door herhaaldelijk je stress te meten weet je hoe je herstel ervoor staat en krijg je advies op maat. Een andere tool is de Kieswijzer; een tool waarin je na het beantwoorden van een aantal vragen advies krijgt over welke belangenbehartiger je

kan inschakelen. Bijvoorbeeld om letselschade als gevolg van een verkeersongeval te verhalen. Beide tools vergroten de zelfredzaamheid van slachtoffers waarbij zij hun eigen regie voeren.

Binnenkort testen we een app voor de piketoproep. Als de politie belt met ons piketnummer kan de teamleider bij een crisissituatie of calamiteit zo efficiënt mogelijk te werk gaan en snel de dichtstbijzijnde beschikbare medewerker inschakelen.

Daarnaast ontwikkelen we een digitaal platform, Mijn Slachtofferhulp Online. Eén centrale plek met informatie die slachtoffers nodig hebben om inzicht te krijgen in het traject dat ze bij Slachtofferhulp Nederland doorlopen. Samen met een vernieuwde website zijn dit mooie concrete voorbeelden van digitale hulpverlening door Slachtofferhulp Nederland in 2016.

11

Financiële cijfers

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

Financiële cijfers

Voor Slachtofferhulp Nederland werd - naast de reguliere exploitatie van de dienstverlening - 2015 gekenmerkt door twee grote vernieuwingen met aanzienlijke impact op de (financiële) bedrijfsvoering. De eerste betrof het op volledige sterkte brengen van de ZSM-formatie. Vanaf 2015 heeft Slachtofferhulp Nederland structurele subsidie verkregen ten behoeve van de dienstverlening op de ZSM-locaties. Met deze subsidie kan Slachtofferhulp Nederland 7 dagen per week, 12 uur per dag op locatie aanwezig zijn met twee medewerkers. Daarvoor zijn per 1 januari 2015 in totaal meer dan 100 nieuwe medewerkers in dienst genomen.

De tweede vernieuwing betrof het programma Slachtofferhulp 2.0 Reiken en Raken. Het Ministerie van Veiligheid en Justitie heeft een subsidie beschikbaar gesteld voor dit driejarig programma. Met Slachtofferhulp Nederland 2.0 wil de organisatie meer (verschillende) slachtoffers bereiken en

ondersteunen, met diensten die beter aansluiten bij de wensen van slachtoffers. Het beoogde eindresultaat is dat eind 2017 tot 30 % meer slachtoffers worden geholpen en dat dit aantal stijgt naar 50 % meer slachtoffers eind 2019 (referentie is 2014). Vanaf augustus 2015 is een start gemaakt met de inrichting van het programma waaronder het werven van de programmamedewerkers, het formuleren van projectdoelstellingen, het inrichten van de programmastructuur en het opstarten van de eerste proeftuinen.

Slachtoffer in Beeld kreeg in 2015 te maken met een behoorlijke groei van het aantal casussen waardoor het aantal aanmeldingen en uitgevoerde reguliere zaken hoger werd dan oorspronkelijk was begroot. Halverwege het jaar heeft het ministerie van Veiligheid en Justitie additionele middelen beschikbaar gesteld om te voorkomen dat er wachtlijsten zouden ontstaan. Met deze extra middelen zijn bijna 30 % meer zaken behandeld.

De werkzaamheden van Slachtofferhulp Nederland werden verricht vanuit 80 locaties, verdeeld over 6 werkgebieden. Eind 2015 werkten 425 fte betaalde medewerkers bij Slachtofferhulp Nederland. De groei van het aantal medewerkers is voornamelijk gerelateerd aan ZSM en het programma Slachtofferhulp 2.0. Per 31 december 2015 bedroeg het aantal onbetaalde medewerkers bij Slachtofferhulp Nederland 1.012.

Slachtoffer in Beeld werkte vanuit Utrecht en had per ultimo 2015 13 fte medewerkers in dienst. Daarnaast worden de werkzaamheden uitgevoerd door ongeveer 35 parttime medewerkers.

Beide organisaties hebben het jaar afgesloten met een positief exploitatieresultaat hetgeen is toegevoegd aan de risicoreserve ten behoeve van het versterken van het weerstandsvermogen.

Financiële cijfers

BALANS

	31-12-2015			31-12-2014		
	Slachtofferhulp Nederland	Slachtoffer in Beeld	Totaal geconsolideerd	Slachtofferhulp Nederland	Slachtoffer in Beeld	Totaal geconsolideerd
<i>(bedragen in euro's)</i>						
ACTIVA						
Vaste Activa	1.233.435	0	1.233.435	1.275.145	0	1.275.145
Vlottende Activa	2.252.363	104.676	2.357.039	1.834.031	22.335	1.856.366
Liquide middelen	12.239.615	653.743	12.893.358	10.632.834	397.061	11.029.895
TOTAAL ACTIVA	15.725.413	758.419	16.483.832	13.742.010	419.396	14.161.406
PASSIVA						
Eigen Vermogen	5.292.907	258.001	5.550.908	4.346.247	83.881	4.430.128
Kortlopende schulden en overlopende passiva	10.239.269	500.418	10.739.687	8.996.341	335.515	9.331.856
Voorzieningen	193.237	0	193.237	399.422	0	399.422
TOTAAL PASSIVA	15.725.413	758.419	16.483.832	13.742.010	419.396	14.161.406

Financiële cijfers

Geconsolideerde cijfers

	2015 Jaarrekening	2015 Begroting	2014 Jaarrekening
STAAT VAN BATEN EN LASTEN			
BATEN			
Ministerie van Veiligheid en Justitie	32.395.892	31.719.391	26.612.669
Ministerie van VWS	576.085	180.000	684.871
Gemeente subsidies	3.648.598	3.283.767	3.688.748
Overige subsidie	99.740	102.284	117.233
Bijdrage Fonds Slachtofferhulp	761.878	747.987	1.021.467
Overige baten	534.381	162.100	600.802
TOTAAL BATEN	38.016.574	36.195.529	32.725.790
LASTEN			
Personele kosten	25.666.836	26.488.672	21.175.344
Organisatiekosten	10.210.692	8.650.446	9.891.806
Hulpverleningskosten	1.018.266	1.276.411	1.140.634
TOTAAL LASTEN	36.895.794	36.415.529	32.207.784

Financiële cijfers

Slachtofferhulp Nederland enkelvoudig

	2015 Jaarrekening	2015 Begroting	2014 Jaarrekening
STAAT VAN BATEN EN LASTEN			
BATEN			
Ministerie van Veiligheid en Justitie	30.843.656	30.466.702	25.384.669
Ministerie van WVS	576.085	180.000	684.871
Gemeente subsidies	3.648.598	3.283.767	3.688.748
Overige subsidie	99.740	102.284	117.233
Bijdrage Fonds Slachtofferhulp	761.878	747.987	1.021.467
Overige baten	337.795	155.100	415.217
TOTAAL BATEN	36.267.752	34.935.840	31.312.205
LASTEN			
Personele kosten	24.753.911	25.704.159	20.303.636
Organisatiekosten	9.548.915	8.175.271	9.248.798
Hulpverleningskosten	1.018.266	1.276.411	1.140.634
TOTAAL LASTEN	35.321.092	35.155.841	30.693.068

Financiële cijfers

Slachtoffer in Beeld enkelvoudig

	2015 Jaarrekening	2015 Begroting	2014 Jaarrekening
STAAT VAN BATEN EN LASTEN			
BATEN			
Subsidie Ministerie van Veiligheid en Justitie	1.552.236	1.252.689	1.228.000
Overige baten	196.586	7.000	185.584
TOTAAL BATEN	1.748.822	1.259.689	1.413.584
LASTEN			
Personele kosten	912.925	784.513	871.709
Organisatiekosten	661.777	475.176	643.007
TOTAAL LASTEN	1.574.702	1.259.689	1.514.716

Slachtofferhulp Nederland

Landelijk kantoor
Pallas Athenedreef 27
3561 PE Utrecht
(030) 234 01 16
www.slachtofferhulp.nl
Hulpverlening: 0900-0101

Raad van Toezicht gedurende 2015

De heer drs. J.H.H. Mans, voorzitter tot 1 juli 2015
Mevrouw mr. J.M. Penn-te Strake, voorzitter per 1 juli 2015
De heer prof. mr. A.J. Akkermans, lid
Mevrouw drs. I. van Bennekom-Stompedissel, lid
Mevrouw Th. M. Boeijen, lid
De heer ir. G.J. van Eck, lid
De heer prof. dr. P.M.G. Emmelkamp
Mevrouw prof. dr. mr. R.M. Letschert

Raad van Bestuur gedurende 2015

Harry Crielaars, voorzitter
Victor Jammers

Colofon

Redactie:
Schrijf-Schrijf

Eindredactie en coördinatie:
Juliette Somers, Somers communicatie

Hoofdredactie:
Amal Boukarfada, Slachtofferhulp Nederland

Fotografie:
Marnix Schmidt
Hugo Thomassen, pagina 6
Nationale Beeldbank, pagina 36

Vormgeving:
Dick Groot Hulze, Studio S&H