

slachtoffer  
**HULP**  
NEDERLAND

**'Ik stond er  
gelukkig niet  
alleen voor.'**

Jaarverslag  
2017



# Voorwoord

**Slachtofferhulp Nederland is de plek waar je als slachtoffer altijd terecht kunt. Slachtoffers kiezen er niet voor om slachtoffer te worden. Dat overkomt ze. Het is de taak van Slachtofferhulp Nederland om slachtoffers goede en snelle hulp te bieden zodat ze de draad van hun leven weer kunnen oppakken. Die hulp komt niet alleen slachtoffers ten goede, maar ook hun omgeving en de hele samenleving.**

In 2017 hebben wij rond de 200.000 slachtoffers geholpen. Komend jaar willen wij aanzienlijk meer mensen bereiken. Om dat te realiseren hebben wij ons huidige dienstverleningsaanbod afgelopen jaar uitgebreid met verschillende vormen van online dienstverlening, zodat slachtoffers ons op een gemakkelijke, snelle en laagdrempelige manier kunnen bereiken.

Wij vinden het belangrijk dat elk slachtoffer de hulp verdient die hij of zij nodig heeft, ondersteund wordt op een moment dat het uitkomt en op een manier die bij hem of haar past. Zo kort als kan en zo lang als nodig is. Wij zijn ervan overtuigd dat we slachtoffers nog beter kunnen helpen als we nog intensiever samenwerken in de keten. Wij streven ernaar om meer slachtoffers te bereiken, te raken en te ondersteunen.

Rosa H.M. Jansen, voorzitter Raad van Bestuur  
Victor Jammers, lid Raad van Bestuur





# Inhoud

Vandaag verder	4
Anja werd slachtoffer van seksueel misbruik	6
Een toekomstbestendige organisatie	7
Hulpverleningscijfers	8
Programma Slachtofferhulp Nederland 2.0	12
Vrijwilliger Leon geeft juridische hulp	15
Positieve aanpassingen in wetten	16
Gemeenten en ketenpartners: nog beter samenwerken	18
ZSM: positieve evaluatie	22
Eerste Summer School	23
In de media	24
Financiën	26

# Vandaag verder

Al meer dan 30 jaar helpt Slachtofferhulp Nederland slachtoffers vooruitkomen en verdergaan. We hebben het over jaarlijks 1 op de 5 Nederlanders die te maken krijgt met geweld, een verkeersongeval, seksueel misbruik, inbraak, diefstal of vermissing. Vorig jaar hielpen we ruim 191.000 slachtoffers. Een aantal dat groeit, want steeds meer slachtoffers weten ons te vinden. En dat is mooi. Omdat we vinden dat iedereen die iets overkomt en verder moet onze ondersteuning verdient. Zelfs als iemand gewoon een vraag wil stellen. Ook mensen die zich geen slachtoffer voelen maar dat volgens de wet wel zijn heeft recht op onze hulp.



## **Slachtofferhulp Nederland is de plek waar slachtoffers altijd terecht kunnen om verder te komen.**

We geven waardevolle adviezen om meteen mee aan de slag te gaan. En we bieden emotionele hulp, omdat we begrijpen dat vooruitkijken niet altijd vanzelfsprekend is. We helpen bij een strafproces en bij het krijgen van een schadevergoeding waar het slachtoffer mogelijk recht op heeft. Ook voor de belangen van slachtoffers en het versterken van hun rechten en positie steken we onze nek uit. En we laten hun stem horen in Den Haag.

## **We weten hoe het werkt, we zien ook dat het werkt.**

We begrijpen als geen ander dat je elkaar nodig hebt om dingen voor elkaar te krijgen. We zijn continu op zoek naar nieuwe manieren om slachtoffers de best passende hulp te geven waarmee ze zelf verder kunnen. Daarbij gaan we voor de meest doeltreffende combinatie van online informatie en persoonlijke aandacht. Slachtoffers kunnen bouwen en vertrouwen op de doe- en denkracht van 1600 medewerkers. Zo nemen we drempels weg, geven we zelfredzaamheid voorrang en bereiken we samen meer.

## **Bellen, mailen of chatten: slachtoffers kunnen op ons rekenen.**

We weten wat slachtoffers nodig hebben, of laten hen weten waar ze zelf nog niet aan hadden gedacht. Altijd op het moment dat zij dat willen, op een manier die bij hen past. We zijn er dag en nacht en geven gratis hulp. Zo kort als kan, zo lang als nodig is om zelf verder te komen. Vandaag nog.



1/5

Krijgt te maken met geweld, een verkeersongeval, seksueel misbruik, inbraak, diefstal of vermissing.



## **'Met lotgenoten heb ik gedeeld, gehuild, maar ook veel gelachen'**

Anja werd slachtoffer van seksueel misbruik.

'In mijn jeugd ben ik seksueel misbruikt. Na jaren zwijgen, deed ik aangifte en kreeg ik psychosociale hulp van Slachtofferhulp Nederland. Een klein jaar later ging ik aan de slag met andere professionele hulp.

Op mijn 48<sup>e</sup> kwam ik weer in contact met Slachtofferhulp Nederland toen een van de daders, die mij nog steeds bedreigde, overleed. Vanaf dat moment durfde ik pas te praten. Ik kreeg hulp bij de aanvraag voor een schadevergoeding en kon deelnemen aan een lotgenotengroep. In 8 bijeenkomsten hebben we veel gedeeld, gehuild, maar ook heel veel gelachen. Ik kwam erachter dat ik niet de enige was. Anderen hadden soortgelijke gevoelens en gedachten. Die herkenning, dat was zo fijn. Ik zou het iedereen aanraden.'



# Een toekomstbestendige organisatie

**In een snel veranderende wereld wijzigen de behoeften van slachtoffers. Slachtofferhulp Nederland verandert mee. Want wij willen – ook straks – de beste hulp bieden aan slachtoffers.**

Met nieuwe vormen van dienstverlening sluiten we beter aan bij de specifieke behoeften van slachtoffers. Zij kiezen voor de ondersteuning die bij hen past: face-to-face, telefonisch, online of een combinatie daarvan. We breiden onze online dienstverlening uit en zorgen ervoor dat deze naadloos aansluit op onze offline traditionele dienstverlening. Een verschuiving die ook invloed heeft op onze mensen en middelen.

2017 stond vooral in het teken van plannen maken. Hoe realiseren we efficiënte en integrale online en offline dienstverlening? En hoe richten we een slagvaardige, flexibele organisatie in die hierbij past? Inmiddels hebben we besluiten genomen en liggen er concrete plannen. In 2018 richten we ons op de uitvoering hiervan.

In 2017 is al wel het begin gemaakt met investeringen in nieuwe ICT-systemen voor de online dienstverlening en met de eerste stappen voor nieuwe huisvesting. Op onze nieuwe locaties werken medewerkers van de

Algemene en Juridische Dienstverlening straks nauwer samen. Zo ontstaat meer synergie en kruisbestuiving tussen deze diensten en ondersteunen we onze cliënten met meer toegevoegde waarde.

In november 2017 openden we de deuren van onze eerste 'vestiging nieuwe stijl' in Groningen. Hier bundelen de teams uit Delfzijl, Groningen en Veendam hun krachten. Uiteindelijk bieden we in 2022 ondersteuning aan slachtoffers vanuit 26 locaties, 41 gesprekslocaties, 10 ZSM-locaties en 10 Openbaar Ministerie-locaties. Op deze manier hebben we straks verspreid over het land prettige locaties, op reisafstand voor onze cliënten en medewerkers.

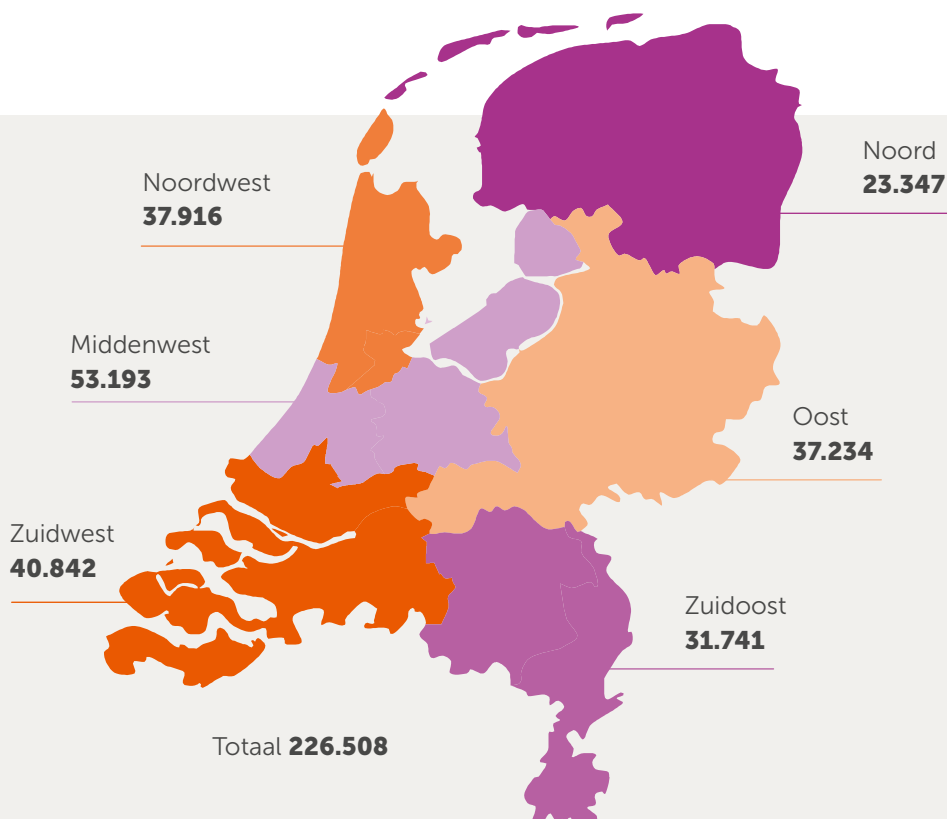
We blijven ons, samen met onze keten- en netwerkpartners, richten op de kwaliteit en verbetering van de dienstverlening aan slachtoffers. Zodat slachtoffers op ons kunnen blijven rekenen.

# Hulpverleningscijfers

In 2017 ontving Slachtofferhulp Nederland de gegevens van 226.508 slachtoffers, nabestaanden, getuigen en betrokkenen van een misdrijf, verkeersongeval, calamiteit of vermissing. 91,5% kwam bij ons binnen via politie/Openbaar Ministerie, 8,1% op eigen initiatief en 0,4% via een andere partij. Via onze 24-uursbereikbaarheidsdienst vroeg de politie ons om directe inzet bij 856 situaties.

## Casemanagement

Afgelopen jaar ondersteunden casemanagers bij 2.868 zaken. Casemanagers ondersteunen nabestaanden van levensdelicten en slachtoffers van ernstige gewelds- en zedenmisdrijven. De ondersteuning duurt vaak enkele jaren vanwege de complexiteit aan gevolgen.



### Centraal 2.235

Centraal binnengekomen meldingen zijn slachtoffers 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 werkgebieden van Slachtofferhulp Nederland.





# 226.508

## Aanmeldingen

### Aanmelding naar delictgroep



**82.702**  
Geweld



**7.601**  
Zeden



**32.145**  
Verkeer



**87.879**  
Vermogen



**16.181**  
Overig



# **191.100**

## Contact met slachtoffers

Het lukte Slachtofferhulp Nederland om met 191.100 slachtoffers in contact te komen. Van dit aantal hadden 115.233 slachtoffers voldoende aan eenmalig contact of advies en 75.867 slachtoffers hadden behoefte aan vervolghulp.

Als Slachtofferhulp Nederland de gegevens van een slachtoffer ontvangt, nemen onze medewerkers op verschillende momenten telefonisch contact op. Als na een aantal pogingen niet wordt opgenomen, of als het (juiste) telefoonnummer ontbreekt, ontvangt het slachtoffer ons hulpaanbod schriftelijk. 35.408 slachtoffers namen geen contact op met ons.



# **35.408**

## Geen contact

1x

**115.233**

Eenmalig contact



**75.867**

Vervolghulp

## Een slachtoffer kan gebruikmaken van verschillende diensten



**61.790**

Praktische en  
emotionele opvang



**18.433**

Verhalen schade



**22.853**

Begeleiden  
strafproces



**4.402**

Begeleiden spreekrecht  
en schriftelijke  
slachtofferverklaring



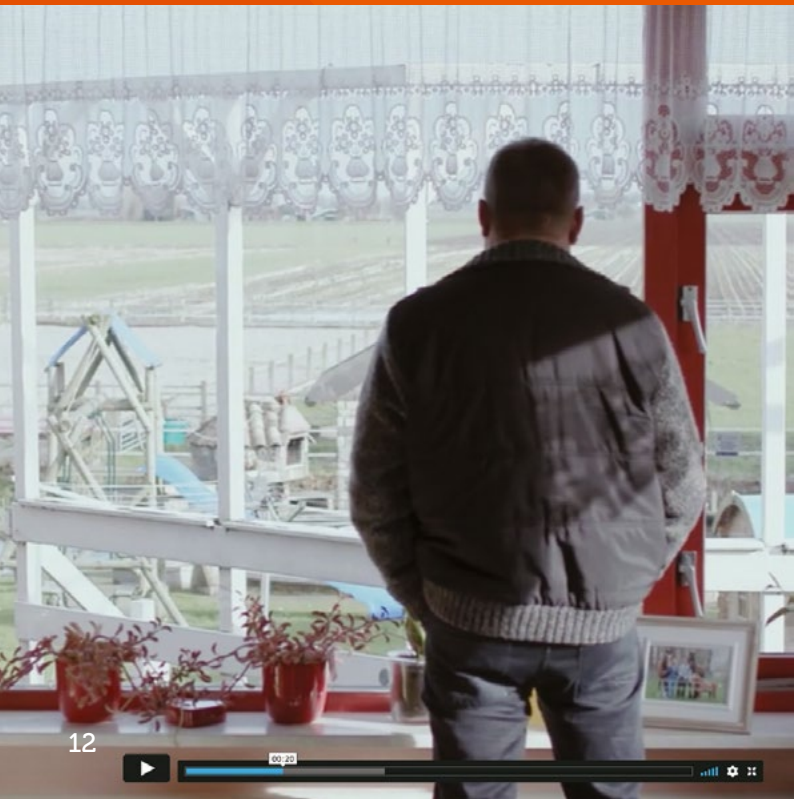
**39.412**

Doorverwijzen naar  
o.a. huisarts, psycholoog  
of maatschappelijk werk

Meer slachtoffers bereiken én ondersteunen

# Programma Slachtofferhulp Nederland 2.0

Het programma Slachtofferhulp Nederland 2.0 heeft in 2017 concrete en zichtbare resultaten opgeleverd: nieuwe communicatiekanalen, een online platform voor slachtoffers, campagnes en een zelfhulptest. Uitgangspunt: slachtoffers bepalen zelf wanneer en op welke manier ze contact met ons opnemen. Uiteraard blijven we onze dienstverlening continu verbeteren.



## Nieuwe contactmogelijkheden

Met input van vele slachtoffers en na succesvolle proeftuinen, voerden we in 2017 chat, mail en webcare in. Met deze nieuwe kanalen is ons bereik groter en maken ook slachtoffers die ons voorheen niet wisten te vinden, gebruik van onze dienstverlening. We zijn toegankelijk op een manier die bij hen past.

## Online campagnes

Met verschillende online marketingcampagnes bereiken we nieuwe (type) slachtoffers die onze online diensten gebruiken. Denk aan een campagne over het thema fraude met onderwerpen als datingfraude, online handel of identiteitsfraude. De online campagnes waren zichtbaar via verschillende kanalen: onze eigen site, Facebook, Twitter en Instagram. Door de vele onderzoeken onder slachtoffers weten we steeds meer over onze doelgroepen en hoe we ze kunnen bereiken.

## Online platform

Met dit platform bereiken we nieuwe doelgroepen: slachtoffers die met online hulp zo zelfstandig mogelijk informatie en advies zoeken. Het menu is in 3 thema's ingedeeld: emotionele hulp, hulp bij schadevergoeding en begeleiding in het strafproces. Vooral die laatste is een mooie stap: Slachtofferhulp Nederland geeft slachtoffers inzicht en overzicht van het hele strafproces: van aangifte tot en met vervolging. Naast informatie op maat geven we ook online advies met verschillende applicaties, zoals advies over wie de schade kan vergoeden. Bezoekers kunnen bovendien testen doen en anoniem hulp krijgen.

## Publicaties

Over de ontwikkelingen die Slachtofferhulp Nederland doormaakt om meer slachtoffers te helpen, verscheen in november het whitepaper '[In de huid van het slachtoffer](#)'. Wie zijn de huidige en toekomstige cliënten van Slachtofferhulp Nederland? Wie zijn de persona's op wie we ons richten? Hoe spreek je hen aan? Wat is de rol van online media in de dienstverlening? Dit alles lees je hierin terug. Afgelopen maart verscheen een tweede whitepaper, met als titel '[Echte mannen huilen wel](#)', over onze werkwijze, experimenten en hoe je dit vertaalt naar de ontwikkeling van online dienstverlening. De whitepapers zijn terug te vinden op [slachtofferhulp.nl](http://slachtofferhulp.nl).





## Online zelftest: mirror app

Een van de succesvolle proeftuinen was die van de online zelftest. Met hulp van een app met vragen kregen slachtoffers inzicht in het stressniveau dat ze ervaren na een ingrijpende gebeurtenis. Hoeveel klachten hebben ze? Hoe zijn ze daarmee omgegaan? En wat kunnen ze doen aan eventuele stressklachten?

Doelen van het experiment:

- Het in kaart brengen van een dergelijke screeningstool
- Meten hoeveel mensen gebruikmaken van de mirror app
- Meten hoe vaak gebruikers alle stappen doorlopen

- Registreren hoe gebruikers bij de mirror app (campagne, homepage etc.) terechtkomen

Uiteindelijk waren de resultaten ver boven verwachting. In twee maanden tijd maakten 10.000 unieke bezoekers gebruik van de mirror app. In 2018 bouwen we een eigen applicatie die ondersteuning biedt op emotioneel gebied.

Op basis van al het voorwerk en de ruim 120 klanttevredenheidsonderzoeken konden we inhoudelijk goede conclusies trekken over de potentiële cliënten. Wat willen slachtoffers? En wat willen ze niet? En op welk moment in hun 'customer journey'? Ons doel is het ontwikkelen van online dienstverlening met continu de behoefte van het slachtoffer als uitgangspunt.

## Resultaten Proeftuin mirror app



10.000

unieke bezoekers hebben de app gebruikt. Dat zijn er 5.000 per maand.



40-50%

van de gebruikers hebben de vragenlijst doorlopen. Ver boven onze verwachting.



55%

Facebook campagne



41%

Website slachtofferhulp.nl



5%

Mail & Chat Slachtofferhulp Nederland



## **‘Tijdens de zitting voel ik me net de advocaat van het slachtoffer’**

Vrijwilliger Leon geeft  
juridische hulp

Na 43 jaar bij de politie te hebben gewerkt, ging Leon Tummers als gepensioneerde aan de slag als vrijwillig juridisch medewerker. Leon: ‘Ik ondersteun slachtoffers bij het opstellen en onderbouwen van een aanvraag voor een schadevergoeding.

Ook begeleid ik slachtoffers tijdens een eventuele zitting en help ze met het opstellen van een slachtofferverklaring. Tijdens zo’n zitting voel ik me net de advocaat van een slachtoffer, al ben ik dat natuurlijk niet.

Ik vind het prettig om weer in een team te werken met collega’s. Er is een prettige werksfeer en iedereen is bereid elkaar te helpen. Het is waardevol en dankbaar werk dat ik iedereen kan aanraden.’

# Positieve aanpassingen in wetten

## Van Europese richtlijn naar Nederlandse wet

Vanaf 1 april 2017 is in de Nederlandse wet beter geregeld dat slachtoffers passende informatie, ondersteuning en bescherming krijgen. De wet komt voort uit de Europese richtlijn voor rechten van slachtoffers uit 2012.

Wat staat er in de nieuwe wet? Slachtoffers moeten vanaf het eerste contact met de politie of het Openbaar Ministerie (OM) informatie krijgen over hun rechten én over de beschikbare hulp. Ook krijgen ze meer informatie over het begin en de voortgang van een strafzaak.

Slachtoffers die de Nederlandse taal niet of onvoldoende beheersen, hebben niet alleen recht op een tolk, maar kunnen ook een schriftelijke vertaling van officiële stukken krijgen.

Als Slachtofferhulp Nederland zijn wij blij dat de positie van slachtoffers in het strafproces hiermee verder is verbeterd. Wij werken intensief samen met politie en het OM en zien het als onze taak de rechten van slachtoffers onder de aandacht te brengen, zodat iedereen de rechten ook echt naleeft.

## Boordelen en beschermen

Een onderdeel van de Europese richtlijn is 'Beoordelen en Beschermen'. Een individuele beoordeling is straks onderdeel van de aangifte. De politie bepaalt of iemand bijzonder kwetsbaar is voor herhaald slachtofferschap, intimidatie en vergelding. En zo ja, welke beschermingsmaatregelen nodig zijn. Voorbeelden hiervan zijn een contact- of straatverbod of gescheiden wachtruimtes.

De politie informeert ons over de kwetsbaarheid van een slachtoffer en eventuele beschermingsmaatregelen. Als wij tijdens het contact met het slachtoffer inschatten dat een aanpassing nodig is, geven wij dat in overleg met het slachtoffer door aan de politie, of in een latere fase, aan het OM.

Vanaf juni 2018 gaan zowel de politie, het OM als Slachtofferhulp Nederland werken volgens deze nieuwe werkwijze.

## Sterkere positie strafproces

De modernisering van het Wetboek van Strafvordering is in volle gang. Wij pleiten voor een sterkere positie van het slachtoffer tijdens het vooronderzoek, bij de beslissing of een zaak al dan niet wordt vervolgd en tijdens de strafzitting.

Wij hopen dat onze adviezen leiden tot een aanpassing van het wetboek en tot meer rechten voor slachtoffers tijdens het strafproces.

## Wij deden enkele voorstellen:

- Het slachtoffer moet het recht krijgen om tijdens het vooronderzoek een verzoek in te dienen, bijvoorbeeld het horen van een bepaalde getuige.
- Het recht op een gesprek met de officier van justitie moet in de wet worden opgenomen.
- Het slachtoffer moet het recht krijgen een heroverweging te vragen bij een afdoeningsbeslissing van het Openbaar Ministerie.
- Het slachtoffer wordt gezien als een volwaardige partij en kan deelnemen aan het juridische debat tijdens de zitting.



## Suzan komt op voor haar recht

mede dankzij Anne, een van onze 1100 vrijwilligers

## Smartengeld voor nabestaanden en naasten

Als belangenbehartiger van slachtoffers zijn wij verheugd dat de Tweede Kamer in mei 2017 met het Wetsvoorstel affectieschade heeft ingestemd. Hierdoor kunnen ook nabestaanden en naasten van slachtoffers in aanmerking komen voor smartengeld. Bijvoorbeeld als een slachtoffer door een misdrijf overlijdt of ernstig en blijvend letsel oploopt.

Het is nu wachten op goedkeuring van de Eerste Kamer.

# Nog beter samenwerken

**In 2017 hebben we de samenwerking met gemeenten en lokale ketenpartners verder versterkt. Wij willen voor hen een waardevolle, professionele partner zijn. Samen staan we sterker, bereiken we meer en kunnen we de hulp bieden die slachtoffers echt verder helpt.**

We hebben daarom verder geïnvesteerd in relatiebeheer en de doorontwikkeling en het benutten van de kennis en kunde van onze medewerkers. Dit met positief resultaat. We maakten onze dienstverlening en mogelijke bijdrage aan partners, zoals Veilig Thuis, GGD's en sociale wijkteams, zichtbaarder. Op deze manier sluiten we nog beter aan op lokale zorgketens en verlenen we slachtoffers de gewenste ondersteuning dichtbij huis.

## Sociaal domein

In het sociaal domein werken wij onder andere samen met Veilig Thuis en sociale wijkteams. Zo helpen we gemeenten met de zorg voor en ondersteuning aan slachtoffers. Daarbij richten wij ons ook op de meer kwetsbare, bijzondere doelgroepen. Wij inventariseren kwetsbaarheid en ondersteunen bij het inzetten van maatregelen gericht op de dader, zoals herstelbemiddeling of contactverbod.

## Samenwerking met CSG

Wij werken nauw samen met de 16 Centra Seksueel Geweld (CSG) in het land en stemmen onze dienstverlening zo goed mogelijk op elkaar af. Wij sloten een convenant CSG in Oost-Brabant en stellen nu casemanagers beschikbaar die namens het CSG slachtoffers begeleiden in de acute fase. Zij werken samen met casemanagers van de GGD. Ook voor het centrum in Midden- en West-Brabant gaan we op die manier samenwerken.





Wij helpen ruim

**7.500**  
**zedenslachtoffers**  
per jaar

### Maatwerk in gemeenten

In Amsterdam voerden wij de 'Slachtoffergerichte aanpak bedrijfsovervallen' uit als onderdeel van het integraal veiligheidsbeleid van de gemeente. We werkten nauw samen met de gemeentelijk veiligheidscoördinatoren. Deze aanpak voerden we later landelijk in.

De gemeente Rotterdam heeft samen met ons en andere ketenpartners het actieplan 'Meer aandacht voor slachtoffers' opgezet. Hiermee willen we slachtoffers beter ondersteunen op het gebied van preventie, aangifte, strafproces en nazorg.

### High Impact Crimes

Slachtoffers van High Impact Crime (HIC), zoals overvallen, straatroven, woninginbraken en geweld, krijgen nazorg van Slachtofferhulp Nederland. We richten ons daarbij op hulp bij de verwerking en waar mogelijk het vergoed krijgen van de schade. Daarnaast bieden we hulp bij het voorkomen van herhaald slachtofferschap en het herstellen van de veiligheidsgevoelens.



### Ton en Anja voelen zich weer thuis

mede dankzij Arend, een van onze 1100 vrijwilligers

## Openbaar Ministerie

In 2017 testten we een werkwijze waarbij we een slachtoffer van High Impact Crime in het strafproces begeleiden van aangifte tot vonnis. We willen deze ondersteuning samen met het Openbaar Ministerie verder verbeteren. Dit gaat om zaken die te zwaar zijn voor de ZSM-werkwijze en te licht voor ondersteuning door familierechercheurs en casemanagers.

## Rampenbestrijding & crisisbeheersing

Slachtofferhulp Nederland is 24/7 bereikbaar en inzetbaar voor de opvang van slachtoffers. Niet alleen bij kleinschalige ingrijpende gebeurtenissen, maar ook bij gebeurtenissen met een grote maatschappelijke impact zoals schietincidenten, moorden, een eventuele ramp of aanslag. Wij informeren, adviseren en bieden als het nodig is onmiddellijke psychosociale hulp. Dit in samenwerking met GGD's, gemeenten en Politie.

## Verkeersslachtoffers

Afgelopen jaar hebben we een samenwerkingsverband opgezet met het Erasmus MC in Rotterdam en het Admiraal de Ruyter Ziekenhuis in Goes voor de doorgifte van verkeersslachtoffers. Nu we samenwerken krijgen steeds meer slachtoffers onze hulp aangeboden. Ook met het UMC Groningen zijn goede samenwerkingsafspraken gemaakt voor zorg aan slachtoffers.

## Nazorg terroristische aanslag

Sinds maart 2017 geldt de EU-richtlijn 2017/541 voor terrorismebestrijding. Onmiddellijk na een terroristische aanslag moet er rekening gehouden worden met specifieke behoeften van slachtoffers. Grenzen tussen EU-landen mogen geen belemmering meer vormen voor slachtoffers met andere nationaliteiten om gebruik te maken van hun recht op slachtofferzorg. De Nationaal Coördinator Terrorismebestrijding en Veiligheid heeft een procesbeschrijving opgesteld voor slachtofferzorg na een aanslag. Slachtofferhulp Nederland en Victim Support Europe spelen een belangrijke rol in de totstandkoming en uitvoering.

**Wij helpen  
slachtoffers  
vandaag verder**

# ZSM: positieve evaluatie

Het ministerie van Justitie en Veiligheid evalueerde in 2017 onze prestaties in de ZSM-werkwijze. Binnen ZSM besluit het Openbaar Ministerie (OM) snel, zorgvuldig en betekenisvol wat zij met een zaak gaat doen. Dit gebeurt in nauwe samenwerking met onder andere Slachtofferhulp Nederland.

De evaluatie had betrekking op de jaren 2015 en 2016. Onze prestaties op het gebied van dienstverlening, zoals het in kaart brengen van schade en betekenisvol interveniëren, bleken overwegend positief. De partners zien ons als een volwaardig ketenpartner die haar taken zorgvuldig uitvoert. Niet alle slachtoffers die recht hebben op onze ondersteuning komen bij ons terecht. In de ketensamenwerking is hier aandacht voor.

Dienst	2016	2017
Primaire screening	<b>108.337</b>	<b>103.197</b>
Actieve benadering	<b>70.539</b>	<b>67.303</b>
Schade-inventarisatie	<b>24.991</b>	<b>27.983</b>
Betekenisvol interveniëren	<b>305</b>	<b>524</b>
Mediation	<b>635</b>	<b>373</b>

## ZSM: cijfers 2017

In 60% van alle zaken vond binnen een week een besluit plaats over een betekenisvolle, snelle en zorgvuldige interventie. Ongeveer de helft van alle ZSM-zaken werd binnen het OM doorverwezen (14%) of aan de rechter voorgelegd (35%).

In 2017 steeg het aantal slachtoffers dat wij hebben ondersteund bij het vergoed krijgen van hun schade. Het aantal diensten 'Schade-inventarisatie' steeg van 24.991 in 2016 naar 27.983 in 2017. Ook adviseerden we meer slachtoffers over een 'betekenisvolle interventie'. Dit laatste was in 2017 prioriteit bij alle ketenpartners. Slachtofferhulp Nederland adviseerde dit 524 keer.



Zo hebben wij in Groningen het project 'Goedmaken', waarbij de meerderjarige verdachte van een 'HALT-waardige' zaak zijn of haar daad mag goedmaken met bijvoorbeeld een excuusbrief, een bloemetje of het betalen van de schade.

Op het gebied van mediation was er juist een fikse daling: van 635 in 2016 naar 373 in 2017. De oorzaak ligt in de beëindiging van de pilot 'mediation' en het stopzetten van de financiering van mediation in strafzaken in de maanden januari tot en met april.

# Eerste Summer School

**In juni 2017 vond de eerste editie van de Summer School plaats. Deze editie stond in het teken van integrale slachtofferzorg vanuit slachtofferperspectief.**

Drie dagen kwamen medewerkers van onder andere het OM, de politie, GGZ, gemeenten, reclasseringsorganisaties en studenten samen om vanuit alle disciplines naar slachtofferschap en slachtofferzorg te kijken.

In de praktijk zijn het strafrecht en de hulpverlening gescheiden terreinen, terwijl slachtoffers zelf dat niet zo ervaren. Basiskennis van elkaars werkteerrein zorgt voor een betere dienstverlening aan en empowerment van slachtoffers.

De Summer School is een initiatief van de Academische Werkplaats, een samenwerkingsverband tussen Slachtofferhulp Nederland en het International Victimology Institute Tilburg (INTERVICT). Ook in 2018 jaar organiseren we weer een Summer School.



# In de media

In 2017 kwam Slachtofferhulp Nederland regelmatig in de media met online campagnes, optredens in tv-uitzendingen en medewerking aan tv-programma's.

## Tv-serie 'Spreekrecht'

Angela Groothuizen volgde slachtoffers en nabestaanden die gebruikmaakten van hun spreekrecht in een strafzaak. De serie werd mogelijk gemaakt door samenwerking tussen RTL4, producent de Haaien en Slachtofferhulp Nederland.



## Seksuele intimidatie en misbruik in de sport

Commissie De Vries deed op verzoek van NOC\*NSF onderzoek naar seksuele intimidatie en misbruik in de sport. Onze hulpsite verbreekdestilte.nl brachten we in die periode extra onder de aandacht. Ook verwees de commissie naar ons voor hulp en ondersteuning. Daarnaast kwam Victor Jammers, lid Raad van Bestuur, in de uitzending bij Nieuwsuur en EenVandaag.





## Webcare na tv-programma's

BNN-VARA vroeg in de driedelige serie 'Verkracht of niet?' jongens en meisjes hun mening over een op waarheid geïnspireerd drama. Aan het einde van de afleveringen zagen kijkers een verwijzing naar onze hulp en was ons webcareteam actief voor het beantwoorden van vragen, het bieden van hulp en napraten. Deze ondersteuning boden we ook na het NTR-programma 'Mag ik je tieten zien' en het BNN-VARA-programma 'Misbruikt'.



## Letselschade-uitkering in 'Radar'

Victor Jammers, lid Raad van Bestuur, vroeg in het tv-programma Radar aandacht voor de letselschade-uitkering en de vermogenstoets. De belastingdienst ziet de uitkering van slachtoffers met ernstig letsel als vermogen. Hierdoor moeten zij vaak een hogere eigen bijdrage betalen voor noodzakelijke zorg. Mede door de media-aandacht kwam het onderwerp op de politieke agenda.



## Meer hulpvragen door #metoo

De media-aandacht rondom #metoo en programma's zoals 'Verkracht of niet?' en 'Misbruikt' droegen bij aan meer hulpvragen over seksuele intimidatie of seksueel misbruik in 2017. De NOS liet Slachtofferhulp Nederland aan het woord.



# Financiële toelichting

In de hiernavolgende overzichten worden de financiële gegevens van Stichting Slachtofferhulp Nederland en Stichting Perspectief Herstelbemiddeling weergegeven. Sinds 2002 wordt het bestuur van Perspectief Herstelbemiddeling uitgevoerd door Stichting Slachtofferhulp Nederland. Vanwege de eenheid van bestuur en toezicht van deze organisaties worden de exploitatiecijfers en de balansen zowel enkelvoudig als in geconsolideerde vorm gepresenteerd.

In de cijfers van Slachtofferhulp Nederland valt – ten opzichte van 2016 - de stijging op van de inkomsten vanuit de subsidie van het ministerie van Justitie en Veiligheid. Die stijging wordt veroorzaakt door het programma Slachtofferhulp 2.0 waarvoor een meerjarige subsidie beschikbaar is gesteld. Vanwege dit programma zijn ook de kosten in 2017 gestegen ten opzichte van 2016. Dat de gerealiseerde kosten en inkomsten over heel 2017 uiteindelijk lager zijn uitgevallen dan begroot, heeft te maken met een geplande uitloop van het programma waardoor een deel van de kosten en opbrengsten naar 2018 doorschuift. In het kader van de reorganisatie 2018 is een voorziening transitiekosten reorganisatie gevormd. Uiteindelijk sloot Slachtofferhulp Nederland 2017 af met een positief saldo van de baten en lasten ten bedrage van € 125.554,-. Dit saldo is toegevoegd aan de risicoreserve.

De werkzaamheden van Slachtofferhulp Nederland werden verricht vanuit ongeveer 80 locaties, verdeeld over 6 werkgebieden. Het aantal betaalde medewerkers bedroeg eind 2017

412 fte (22 fte minder dan in 2016). Het aantal vrijwillige medewerkers bij Slachtofferhulp Nederland bedroeg 1.069 personen (55 personen meer dan in 2016).

De baten en lasten van Perspectief Herstelbemiddeling zijn in 2017 hoger dan in 2016 omdat in 2017 meer casussen zijn verwerkt. Dat komt vooral door een grotere instroom van zaken. Het ministerie van Justitie en Veiligheid heeft voor deze groei extra subsidie ter beschikking gesteld. Perspectief Herstelbemiddeling heeft 2017 afgesloten met een klein exploitatieoverschot van € 21.315,-. Dit overschot is toegevoegd aan de risicoreserve.

Perspectief Herstelbemiddeling opereerde vanuit de locatie in Utrecht en per ultimo 2017 bedroeg het aantal medewerkers 15,1 fte (tegen 13,6 fte in 2016). Daarnaast werden de werkzaamheden uitgevoerd door een flexibele schil van ongeveer 25-30 medewerkers (in deeltijd). Zie ook [www.perspectiefherstelbemiddeling.nl](http://www.perspectiefherstelbemiddeling.nl) voor het jaarverslag van Perspectief.

# Balans

	31-12-17			31-12-16		
	Slachtofferhulp Nederland	Perspectief Herstel- bemiddeling	Totaal geconsolideerd	Slachtofferhulp Nederland	Perspectief Herstel- bemiddeling	Totaal geconsolideerd
<b>ACTIVA</b>						
Vaste Activa	886.274	0	886.274	1.394.868	0	1.394.868
Vlottende Activa	1.452.047	4.602	1.456.649	1.850.931	72.810	1.923.741
Liquide middelen	14.897.675	453.214	15.350.889	13.053.028	256.626	13.309.654
<b>TOTAAL ACTIVA</b>	<b>17.235.996</b>	<b>457.816</b>	<b>17.693.812</b>	<b>16.298.827</b>	<b>329.436</b>	<b>16.628.263</b>
<b>PASSIVA</b>						
Eigen Vermogen	5.288.923	233.436	5.522.359	5.163.369	212.121	5.375.490
Kortlopende schulden en overlopende passiva	10.249.774	224.380	10.474.154	11.135.458	117.315	11.252.773
Voorzieningen	1.697.299	0	1.697.299	0	0	0
<b>TOTAAL PASSIVA</b>	<b>17.235.996</b>	<b>457.816</b>	<b>17.693.812</b>	<b>16.298.827</b>	<b>329.436</b>	<b>16.628.263</b>

Alle bedragen x 1 €

# Geconsolideerde cijfers

	Jaarrekening 2017	Begroting 2017	Jaarrekening 2016
<b>STAAT VAN BATEN EN LASTEN</b>			
<b>BATEN</b>			
Ministerie van Justitie en Veiligheid	36.314.663	36.973.967	33.886.363
Ministerie van VWS	4.838	0	317.408
Gemeente subsidies	3.802.098	3.456.137	3.741.988
Overige subsidie	72.444	16.000	77.517
Bijdrage Fonds Slachtofferhulp	380.954	359.150	486.726
Overige baten	119.813	275.455	426.392
<b>TOTAAL BATEN</b>	<b>40.694.810</b>	<b>41.080.709</b>	<b>38.936.394</b>
<b>LASTEN</b>			
Personele kosten	28.762.137	30.303.127	28.019.225
Organisatiekosten	10.612.113	9.554.901	9.964.143
Hulpverleningskosten	1.173.691	1.499.959	1.128.444
<b>TOTAAL LASTEN</b>	<b>40.547.941</b>	<b>41.357.987</b>	<b>39.111.812</b>

Alle bedragen x 1 €



# Slachtofferhulp Nederland enkelvoudig

STAAT VAN BATEN EN LASTEN	Jaarrekening 2017	Begroting 2017	Jaarrekening 2016
<b>BATEN</b>			
Ministerie van Justitie en Veiligheid	34.765.638	35.672.967	32.514.197
Ministerie van VWS	4.838	0	317.408
Gemeente subsidies	3.802.098	3.456.137	3.741.988
Overige subsidie	72.444	16.000	77.517
Bijdrage Fonds Slachtofferhulp	380.954	359.150	486.726
Overige baten	102.737	88.455	239.567
<b>TOTAAL BATEN</b>	<b>39.128.709</b>	<b>39.592.709</b>	<b>37.377.403</b>
<b>LASTEN</b>			
Personele kosten	27.754.311	29.464.977	27.061.426
Organisatiekosten	10.075.153	8.905.051	9.317.071
Hulpverleningskosten	1.173.691	1.499.959	1.128.444
<b>TOTAAL LASTEN</b>	<b>39.003.155</b>	<b>39.869.987</b>	<b>37.506.941</b>

Alle bedragen x 1 €

# Perspectief Herstelbemiddeling enkelvoudig

	Jaarrekening 2017	Begroting 2017	Jaarrekening 2016
<b>STAAT VAN BATEN EN LASTEN</b>			
<b>BATEN</b>			
Subsidie Ministerie van Justitie en Veiligheid	1.549.025	1.301.000	1.372.166
Overige baten	17.076	187.000	186.825
<b>TOTAAL BATEN</b>	<b>1.566.101</b>	<b>1.488.000</b>	<b>1.558.991</b>
<b>LASTEN</b>			
Personele kosten	1.007.826	838.150	957.799
Organisatiekosten	536.960	49.850	647.072
<b>TOTAAL LASTEN</b>	<b>1.544.786</b>	<b>1.488.000</b>	<b>1.604.871</b>

Alle bedragen x 1 €

# Colofon

## SLACHTOFFERHULP NEDERLAND

Landelijk kantoor  
Postbus 14208, 3508 SH Utrecht  
Pallas Athenedreef 27, 3561 PE Utrecht  
Telefoonnummer 088-746 07 46  
Hulp 0900 0101 (gebruikelijke belkosten)  
[www.slachtofferhulp.nl](http://www.slachtofferhulp.nl)



## RAAD VAN BESTUUR 2017

Mevrouw mr. Rosa H.M. Jansen MPA, voorzitter  
Raad van Bestuur  
Victor Jammers, lid Raad van Bestuur

## RAAD VAN TOEZICHT 2017

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

## Teksten en vormgeving

Teksten: Kim Nelissen (KimTikt Tekstbureau),  
Hans Faber (FaberCommunicatie)  
Eindredactie en coördinatie: Lieke van Loon en  
Esmee Meijers, Slachtofferhulp Nederland  
Fotografie: Jan Boeve Fotograaf (pag. 2/3)  
Grafisch ontwerp: Studio S&H  
Druk: De Resolutie

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

Slachtofferhulp Nederland  
**Vandaag verder**