

Whitepaper

Helpers helpen

De route die Slachtofferhulp Nederland aflegt om de omgeving van slachtoffers te activeren

Voorwoord

Het zelfherstellend vermogen van slachtoffers is een belangrijke pijler onder het beleid van Slachtofferhulp Nederland. Mensen die zelf werken aan hun herstel komen er sneller weer bovenop. Persoonlijke kenmerken en omstandigheden als opleidingsniveau, persoonlijkheid, economische situatie, sociale omgeving en ingrijpende gebeurtenissen die iemand in zijn leven meemaakt, bepalen de mate van zelfredzaamheid en veerkracht.

Om zoveel mogelijk mensen te bereiken en te helpen die ondersteuning kunnen gebruiken, ontwikkelen wij nieuwe routes. De grote groep mensen bereiken die niet uit zichzelf bij Slachtofferhulp Nederland aankloppen omdat ze vastlopen in het 'systeem' - dat is het doel dat we onszelf in 2019 hebben gesteld. Maar hoe bereik je die mensen? Door de omgeving van slachtoffers en nabestaanden in staat te stellen om hun naasten en cliënten zo goed mogelijk te helpen.

Het innovatieprogramma Mens als Maat richt zich op deze uitdaging. Wat zou er gebeuren als wij ons niet alleen zouden richten op het helpen van slachtoffers, maar ook op de omgeving van slachtoffers? Staat die omgeving daar open voor? Wat kan Slachtofferhulp Nederland daaraan bijdragen? En over wie hebben we het eigenlijk? In deze whitepaper geven we inzicht in de reis die we sinds begin 2019 afleggen en waar we nog steeds mee bezig zijn. We verwachten dat onze ervaringen ook voor andere stakeholders en partners interessant zijn.

Ik wens u veel leesplezier.

Carola Koper

Programmadirecteur

Slachtofferhulp Nederland – Mens als Maat



In deze whitepaper leest u...

... dat de mate waarin mensen zelfredzaam zijn, enorm verschilt.

Veel slachtoffers krijgen niet de hulp die ze nodig hebben omdat ze de weg in deze systeemwereld niet weten of geen vertrouwen hebben in instanties. De omgeving is daarom van cruciaal belang.

Pagina 3

...over de 'omgeving van het slachtoffer' – dat is in principe iedereen. Want iedereen krijgt vroeg of laat met slachtofferschap in zijn omgeving te maken. De uitdaging waar wij voor stonden: welke omgeving heeft de meeste potentie om slachtoffers goed te kunnen helpen?

Pagina 5

...dat mensen die zelf een ingrijpende gebeurtenis hebben meegemaakt vaak beter in staat zijn om met het slachtoffer te bespreken dat professionele hulp zoeken goed kan zijn voor de verwerking van de ingrijpende gebeurtenis. En professionals hebben vaak behoefte aan kennis die Slachtofferhulp Nederland in huis heeft.

Pagina 7

...over de vier nieuwe soorten dienstverlening waarmee we de professionele en sociale omgeving van slachtoffers van kennis en kunde gaan voorzien: een eenvoudige structuur voor de sociale omgeving, aparte diensten voor jongeren, een platform voor professionals en een lotgenotencommunity voor helpers.

Pagina 13

Onze vertrekpunten

Wat gebeurt er om ons heen?

In deze systeemwereld is niet iedereen zelfredzaam

De participatiesamenleving verwacht van burgers een grote mate van zelfredzaamheid. Mensen zijn veerkrachtig en beschikken over zelfherstellend vermogen. Wie aan zijn eigen herstel bijdraagt, komt er eerder weer bovenop. Mensen beschikken over veel veerkracht, maar we weten ook dat niet iedereen zelfredzaam is; veerkracht is geen statisch gegeven. Zeker als het om slachtoffers gaat. Ook mensen die normaal gesproken prima hun weg vinden in de maatschappij, kunnen na een ingrijpende gebeurtenis tijdelijk niet of verminderd zelfredzaam zijn. Bovendien is de 'systeemwereld' waar een slachtoffer in terechtkomt, voor veel mensen te complex. Zij zijn niet alleen slachtoffer, maar voelen zich ook hulpeloos.

In de afgelopen jaren heeft Slachtofferhulp Nederland een grote stap gezet om mensen zelf te laten werken aan hun herstel. Met een nieuw online platform hebben we een krachtig instrument gecreëerd waar slachtoffers en nabestaanden zelf de vorm van hulp vinden die ze nodig hebben voor hun herstel. Deze online vorm van hulp draagt bij aan onze doelstelling een brede dienstverlening aan te

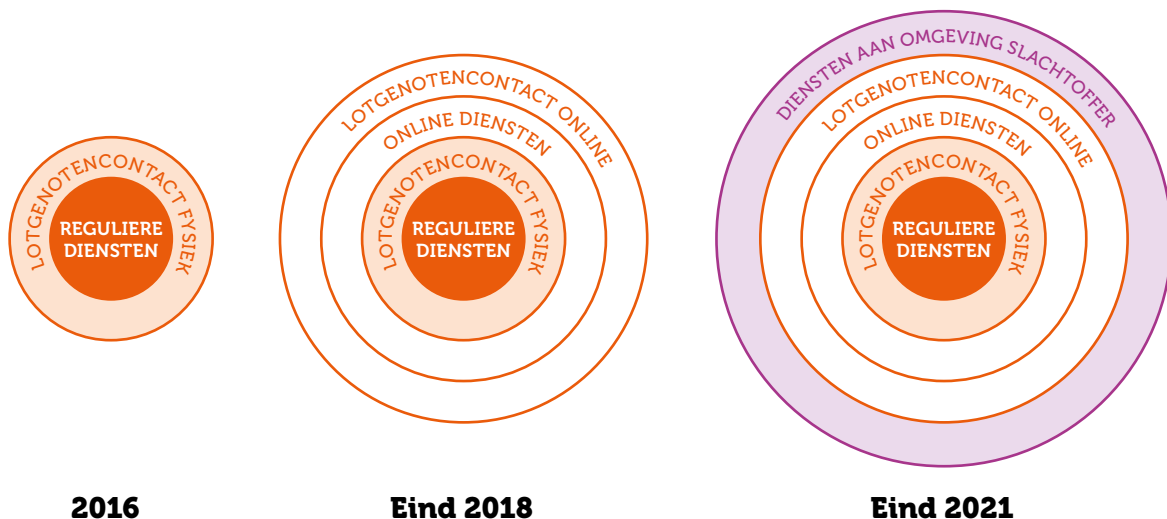
bieden. Het vormt een aanvulling op de reguliere (face-to-face) werkwijze waarin medewerkers in contact staan met cliënten.

We hebben de kennis en ervaring, maar bereiken nog altijd veel slachtoffers niet

Van oudsher zijn organisaties als politie, Openbaar Ministerie, rechtspraak, Dienst Justitiële Inrichtingen (DJI) en reclassering gericht op de verdachte in het strafproces, terwijl Slachtofferhulp Nederland er is voor het slachtoffer. In de afgelopen jaren lag de focus met name op de praktische uitvoering van nieuwe rechten voor slachtoffers. Nu moeten de rechten en bejegening van slachtoffers een vaste plek krijgen in het dagelijkse handelen van de professionals. Deze ontwikkelingen sluiten aan bij een trend die al jaren gaande is: de emancipatie van het slachtoffer.

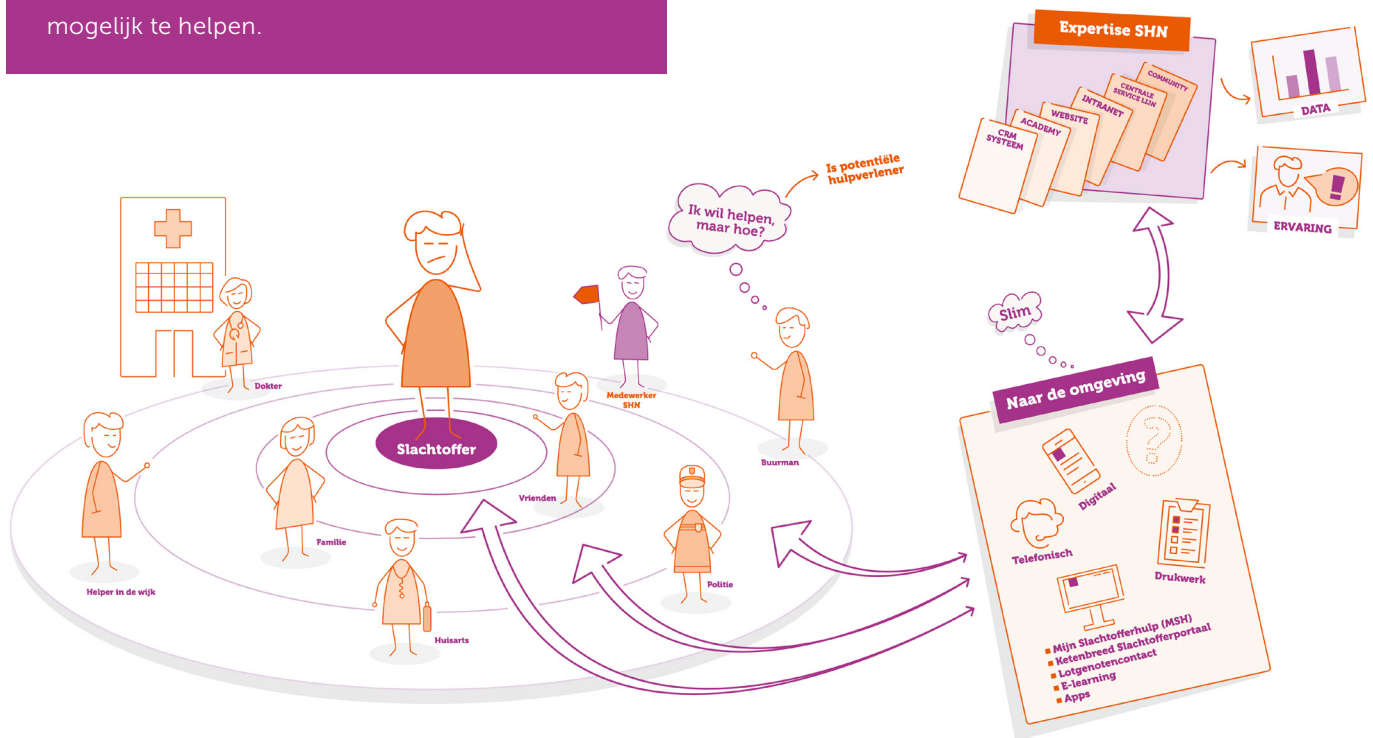
Om de emancipatie te versnellen is een compleet andere benadering nodig. Een geëmancipeerd slachtoffer wil weten wat zijn rechten zijn, wat zijn positie is, wat hij nog kan verwachten in het traject naar volledig herstel. Hulp moet in het teken van individuele empowerment komen. En hulp moet voorhanden zijn als die nodig is. >

Ontwikkeling dienstverlening Slachtofferhulp Nederland



Visie Mens als Maat

De omgeving van slachtoffers en nabestaanden in staat stellen om hun naasten en cliënten zo goed mogelijk te helpen.



- > Slachtofferhulp Nederland is er sinds jaar en dag voor slachtoffers. Nu bezoeken slachtoffers de kanalen die we aanbieden, dat zijn er zo'n 300.000 per jaar. Dat is een serieus aantal, maar het betekent dat we slechts een tiende van het totale aantal jaarlijkse slachtoffers bereiken. Er zijn verschillende redenen waarom deze mensen Slachtofferhulp Nederland niet weten te vinden. Een van de belangrijkste redenen, zo weten we uit onderzoek, is dat mensen liever hulp van bekenden dan van onbekenden aannemen. Daarom willen we onze kennis ook op andere manieren ontsluiten zodat we via deze bekenden slachtoffers goede steun kunnen bieden.

De directe omgeving van slachtoffer is de sleutel

Om een slachtoffer te bereiken en hem of haar op de best mogelijke manier te helpen, is diens directe omgeving van cruciaal belang. Die omgeving kent hem, weet wat hij nodig heeft, wat diens valkuilen zijn. Of het slachtoffer nu een oom of buurvrouw is, een patiënt, burger of cliënt. Binnen het innovatieprogramma Mens als Maat richten we ons op de directe omgeving van het slachtoffer. De vraag is: hoe ziet deze omgeving eruit? Op deze vraag moet het programma Mens als Maat een antwoord formuleren.

Want in een land met jaarlijks ongeveer 4 miljoen slachtoffers is iedereen op enig moment in zijn leven slachtoffer of hulpverlener. Afhankelijk van de situatie word je geholpen of help je iemand anders. Als leraar, sociaal werker of vertrouwenspersoon of als vriend, buurvrouw, familielid of vrijwilliger die een naaste helpt een ingrijpende gebeurtenis te verwerken en grip op de situatie te houden of te krijgen.

De tweede vraag die we moeten beantwoorden: hoe stellen we die omgeving in staat om op de juiste wijze te helpen? Slachtofferhulp Nederland heeft de kennis en ervaring in huis maar bereikt niet iedereen. Om mensen toch te bereiken moeten we onze aanpak radicaal veranderen. Onze diensten ontsluiten voor de omgeving van het slachtoffer. Dit gaan we doen op een manier waarop onze hulp het meest passend is. We bieden onze dienstverlening aan op de juiste plaats, maar ook op het juiste niveau. In plaats van dat mensen informatie of advies moeten 'halen', zoals nu veelal het geval is, willen we ook diensten gaan 'brengen'. Een aanpak die past bij de wens om schaalverkleining, decentralisatie en de-institutionalisering. Een aanpak ook die, mits goed uitgevoerd, zorgt voor maatwerk en een terugkeer naar de menselijke maat.

De omgeving van het slachtoffer in kaart brengen

Interviews met vele professionals, familie, vrienden en partners.

De omgeving van het slachtoffer in staat stellen het slachtoffer te helpen. Voor een organisatie als Slachtofferhulp Nederland die altijd zelf hulp wil bieden, is dat een radicaal andere benadering. Eerste stap in dat proces: die omgeving in kaart brengen. Waar hebben we het eigenlijk over?

De vragen die we onszelf stelden toen we van start gingen met Mens als Maat waren de volgende: stel dat we in staat zouden zijn een concept voor slachtoffers te ontwikkelen waarmee iedereen in aanraking komt op het moment dat hulp nodig is? Een concept waarbij mensen niet per se een beroep hoeven te doen op Slachtofferhulp Nederland – de instantie – maar worden geholpen door mensen in hun directe omgeving. Zouden ze dan sneller herstellen? En zouden we dan in staat zijn mensen te helpen die we nu niet bereiken?

Om deze vragen te kunnen beantwoorden, moesten we ons verdiepen in de doelgroep. Tot wie gaan we ons eigenlijk richten? In Nederland zijn er jaarlijks 4 miljoen mensen die slachtoffer worden van een misdrijf, ongeval of calamiteit. Een deel daarvan heeft informatie, advies en ondersteuning nodig op juridisch, praktisch en emotioneel gebied. Slachtofferhulp Nederland slaagt erin met ongeveer 220.000 slachtoffers offline en 280.000 slachtoffers online in contact te komen. Vooral na doorverwijzing door de politie. Dat gebeurt via de telefoon, online en in persoon. Dat betekent ook dat 90 procent van de slachtoffers niet in beeld komt. Wie zijn deze mensen? Het probleem van deze doelgroepbenadering echter is dat iedereen slachtoffer kan

zijn of worden en dat iedereen tot de omgeving van het slachtoffer kan behoren. Om stappen te kunnen maken, moest de omgeving van het slachtoffer nader in kaart worden gebracht.

Ons 'PEX-team' (Prototypes en Experimententeam) is met deze uitdaging aan de slag gegaan. Eind 2018 zijn de volgende onderzoeksvragen geformuleerd:

- ▶ Welke cliëntgroep kan geholpen worden via de sociale of professionele omgeving?
- ▶ Welke omgeving heeft de meeste potentie om effectief ingezet te worden?
- ▶ Op welke manier kunnen we deze omgeving bereiken?
- ▶ Welke hulpmiddelen heeft deze omgeving nodig om goede hulp te geven?

Speciale aandacht was er voor de manier van werken. In alles wat we doen, zo werd al snel duidelijk, moest de eindgebruiker centraal staan. Gekozen werd voor een duidelijk aaneenschakeling van stappen. Eerste stap was onderzoek; gegevens werden vervolgens verwerkt in een prototype of ontwerp: ontwikkelaars bouwden een nieuwe dienst; die dienst werd getest en geëvalueerd;

- > de uitkomsten vormden weer de basis voor een volgende ontwerp. Heel veel kleine stappen dus, die in korte sprints werden gezet.

Het PEX-team deelde vervolgens de omgeving van het slachtoffer op in 'leefgebieden', een manier om verschillende type helpers te kunnen identificeren. Denk daarbij aan iemands professionele omgeving, iemands burens of wijk of aan iemands vriendenkring. Daarna werd een groot aantal interviews afgenomen. Centrale vraag daarbij was welke drempels mensen ervaren om hulp te vragen. Daarbij richtte het team zich op mensen die hulp zoeken, de slachtoffers dus, maar ook op de helper (professional en niet professional) die zijn naaste of cliënt verder wil helpen. Zo werden er diepte-interviews gehouden met leraren, bewindvoerders, vertrouwenscontactpersonen in de sport, dominees en bijvoorbeeld mensen uit buurtteams. Om de verschillende type helpers te categoriseren hebben we ze ingedeeld in de professionele en sociale omgeving.

Vanuit het perspectief van slachtoffers en helpers

Drempels die mensen ervaren bij het zoeken naar hulp

- ▶ "Er is soms veel schuldgevoel bij ouders, bijvoorbeeld als een kind uit het oog is geraakt."
- ▶ "Geen vertrouwen in wat er aan de andere kant van de lijn gebeurt."
- ▶ Schaamte & trots: "Je moet het eigenlijk allemaal zelf kunnen."
- ▶ "Ik geloof niet in instituten."
- ▶ "Niemand is te vertrouwen."

Bron: interviews helpers en slachtoffers.

Meer inzicht krijgen in behoefte sociale en professionele omgeving

Toen we eenmaal redelijk zicht hadden op de omgeving van het slachtoffer, was het tijd voor de volgende stap: het perspectief van de helper. Welke barrières ervaart de sociale omgeving (familie, vrienden, kennissen) van slachtoffers om hulp te bieden? En waar heeft de professionele omgeving behoefte aan om de hulpverlening aan slachtoffers te verbeteren?

Uit ons onderzoek blijkt dat er in het sociale netwerk verschillende type helpers zijn te identificeren die meer kennis willen hebben, een eenvoudige structuur aangereikt willen krijgen waarmee ze hun naaste kunnen helpen en ondersteuning vragen om zelf overeind te blijven. Ook blijkt dat professionals veel behoefte hebben aan informatie over het aanbod van Slachtofferhulp Nederland en meer kennis willen over het signaleren van slachtofferschap, over gesprekstechnieken en over de juiste handelwijze.



> I. Helpers uit de sociale omgeving

Wat zeggen sociale helpers en experts zelf?

Om meer inzicht te krijgen in de barrières interviewden we helpers uit de sociale context van slachtoffers en casemanagers van Slachtofferhulp Nederland. Wat blijkt?

Slachtoffers en hun naasten kunnen vlak na een incident moeilijk inschatten of ze (professionele) hulp nodig hebben en wijzen daarom vaak hulp af.

Slachtoffers en hun naasten vinden het vaak moeilijk om de impact van een ingrijpende gebeurtenis in te schatten en wijzen daarom vaak geboden hulp af. Ze weten vaak niet welke stressreacties normaal zijn na zo'n gebeurtenis. Juist in de eerste 4 tot 6 weken na de ingrijpende gebeurtenis, is het belangrijk om duidelijk te krijgen of de stressreacties van het slachtoffer minder worden, gelijk blijven of verergeren en of er meer ondersteuning nodig is of niet. Ook zien we dat slachtoffers zich in de eerste fase na een ingrijpende gebeurtenis vaak eerst richten op fysiek herstel en/of materiële schade. De emotionele gevolgen staan dan meer op de achtergrond. Op het moment dat het slachtoffer daar dan alsnog mee bezig gaat, vindt men het vaak lastiger om dan nog hulp hiervoor in te schakelen. Dit kan onder andere komen doordat de omgeving deze klachten niet meer koppelt aan de gebeurtenis, of omdat mensen het lastig vinden te erkennen dat ze nog psychische klachten ervaren door de gebeurtenis of omdat er op dat moment geen pro-actief hulpaanbod meer wordt gedaan door instanties zoals bijvoorbeeld politie, Slachtofferhulp of de huisarts. Mensen die zelf een ingrijpende gebeurtenis hebben meegemaakt, zijn vaak beter in staat om met het slachtoffer te bespreken dat professionele hulp zoeken goed kan zijn voor de verwerking van de ingrijpende gebeurtenis.

Het praten over de gebeurtenis hangt af van de kwaliteit van het sociale netwerk. Als er mensen in omgeving zijn die je een geheim kunt toevertrouwen of als er lotgenoten zijn die een hulpbehoefte signaleren, dan is de kans groter dat er gepraat wordt.

Als er iemand in de omgeving is die het slachtoffer heel erg vertrouwt, dan is de kans veel groter dat het slachtoffer durft te praten over de gebeurtenis die hij heeft meegemaakt. Het vertrouwen is vaak groter bij mensen die hetzelfde hebben meegemaakt. De grootte van iemands netwerk is in dit geval niet relevant. Het kan ook zijn dat iemand in de omgeving van het slachtoffer een hulpbehoefte signaleert. Mensen die goed zijn in het signaleren van deze behoeftes zijn vaak zelf slachtoffer geweest.

Het vinden van passende hulp hangt af van de kwaliteit en grootte van het sociale netwerk. Zijn er mensen in de omgeving die op professioneel vlak kennis en ervaring hebben, dan is de kans op professionele hulp groter.

Voor de meeste slachtoffers en helpers zijn de zaken die na een incident geregeld moeten worden erg ingewikkeld. Ze weten niet hoe ze het moeten aanpakken en waar hulp gezocht moet worden. Er wordt dan eerst binnen het sociale netwerk gezocht. Al met al berust het vinden van de juiste professionele hulp vaak op toeval. Dat heeft gevolgen voor de kwaliteit van de geboden hulp: het hangt er maar net vanaf of de mensen in de omgeving van het slachtoffer kennis van zaken hebben.

Mensen zijn geneigd om voorzichtig hulp te bieden, want ze willen niet opdringerig zijn, terwijl dit soms juist nodig is.

Veel helpers zijn 'secundair': ze durven niet aan te dringen op het geven van hulp, omdat ze bang zijn dat ze opdringerig of nieuwsgierig overkomen. Daarom beginnen ze niet uit zichzelf over de gebeurtenis en houden ze soms juist afstand. Mensen die zelf slachtoffer zijn geweest, weten uit eigen ervaring dat het soms nodig is om aan te dringen. Daardoor is deze helper actiever in het geven van hulp en effectiever in het overtuigen van slachtoffers om professionele hulp te zoeken.

Helpers kunnen ook slachtoffers zijn of worden, maar dit wordt vaak over het hoofd gezien.

Wanneer een delict grote impact heeft gehad op de helper, kan de helper hier zelf ook psychische klachten aan overhouden, zoals posttraumatische stressklachten, rouwgevoelens en paranoia's. Helpers die gedurende een langere periode ondersteunen, kunnen zich verantwoordelijk voelen voor het slachtoffer door zoveel mogelijk te doen en hun eigen behoefte gedurende een lange periode wegcijferen. Overbelasting ligt dan op de loer. Helpers die het zwaar hebben worden vaak over het hoofd gezien. Daardoor kunnen ze moeilijk hun verhaal kwijt bij anderen.

Persona's sociale omgeving

Elke helper ondersteunt het slachtoffer op zijn eigen manier. Vanuit bovenstaande inzichten zijn verschillende patronen zichtbaar geworden. Uit deze patronen zijn vijf overkoepelende profielen ofwel persona's gedefinieerd.

► **De Bezorgde Helper**

"Ik doe natuurlijk alles om te helpen, mijn eigen behoeftes doen er nu even niet toe."

► **De Lotgenoot**

"Ik heb shit meegemaakt, dus ik herkende dat het een schreeuw om hulp was."

► **De Voorzichtige Helper**

"Hij zegt dat hij geen hulp nodig heeft, dus ik begin er maar niet meer over."

► **De Betrouwbare Helper**

"Ik heb beloofd het aan niemand door te vertellen en dus doe ik dat ook niet. Dat is het ergste wat je kunt doen, straks praat ze ook niet meer met mij."

► **De Beschermende Helper**

"Wij zijn bang wat andere mensen ervan zullen denken, dus we houden het liever onder ons. Maar we hebben eigenlijk nog nooit zoiets meegemaakt en het is allemaal best ingewikkeld."

Elke persona is op deze manier uitgewerkt.



De Bezorgde Helper

Deze persoon staat als eerste klaar en neemt alle taken op zich.



Ouder

Verzorger

Partner

"Natuurlijk help ik, dat is mijn taak! En mijn eigen behoeftes doen er nu even niet toe.. Het is alsof ik twee banen tegelijkertijd heb! Alsnog voelt het alsof ik niet genoeg doe.."

Inzichten over deze helper

De uitgebreide inzichten zijn te vinden in de inzichtenkaarten.

- 1 Onverwachte nasleep**
- 2 Zichzelf wegcijferen**
- 3 Gevoel van tekortkomen**
- 4 Overbezorgd zijn**

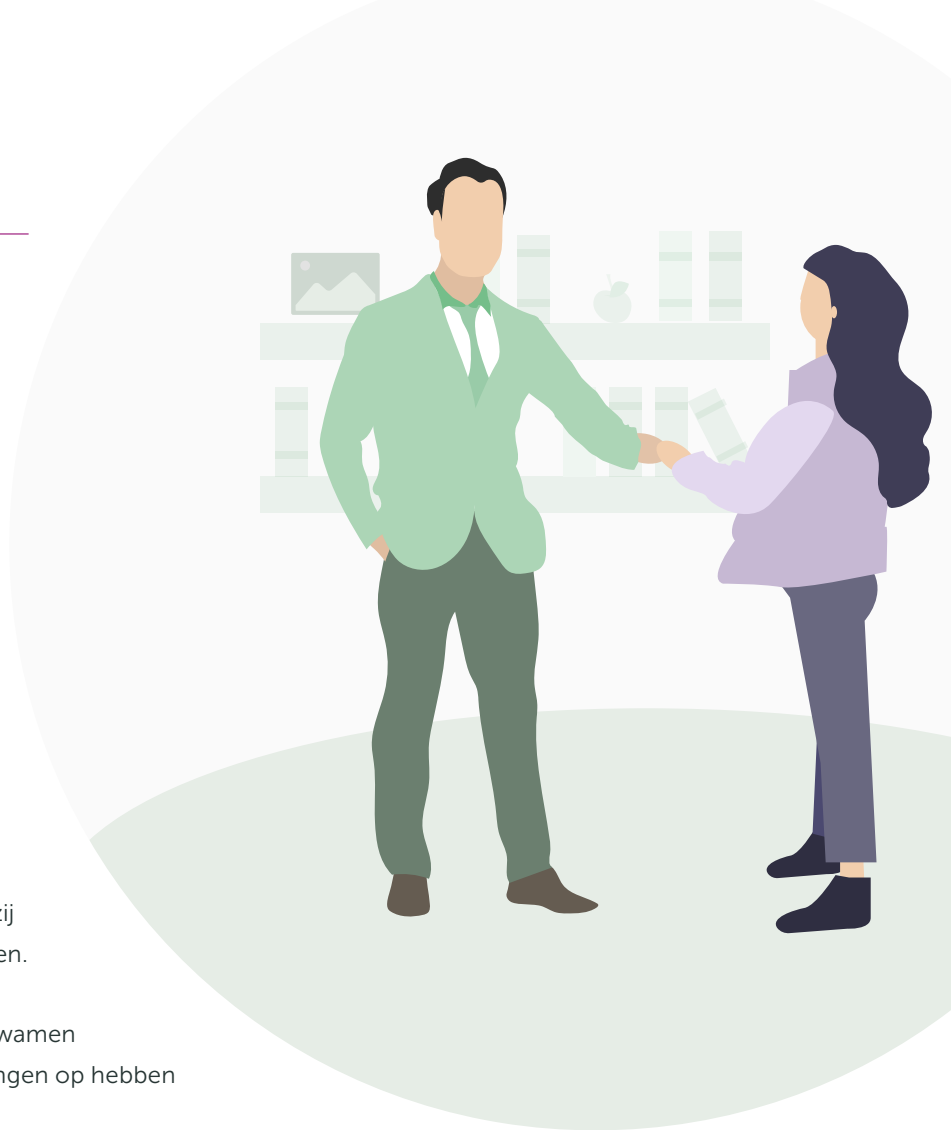
- 5 Stressklachten**
- 6 Gebrek aan begrip**
- 7 Kritische doorverwijzer**
- 8 Machteloosheid**

> II. Helpers uit de professionele omgeving

Waar heeft de professionele helper behoefte aan?

Kijken we naar de professionele omgeving, dan zijn er verschillende behoeftes te onderscheiden. Slachtofferhulp Nederland heeft alle kennis en ervaring in huis om in veel behoeftes te voorzien. Alleen richt de organisatie zich in de communicatie primair op slachtoffers, niet zozeer op professionals. Het is daarom een uitdaging om de aanwezige expertise op maat aan de verschillende soorten professionals aan te bieden en ervoor te zorgen dat zij deze kennis ook daadwerkelijk aanboren. Daarnaast blijken professionele helpers beter te willen doorverwijzen, om dat te kunnen doen, willen zij precies weten naar wie ze door kunnen verwijzen.

Uit interviews met meer dan 50 professionals kwamen onderstaande behoeftes, waar wij onze uitdagingen op hebben geformuleerd.



| Behoefte | Inzichten |
|-----------------------------|--|
| Kennisoverdracht | Helpers in het professionele domein hebben behoefte aan de kennis en kunde waar Slachtofferhulp Nederland over beschikt. Kennis over onder andere het signaleren van slachtofferschap, gesprekstechnieken en het aanbod van de hulp die Slachtofferhulp Nederland kan bieden. Kennis van slachtofferschap hangt af van het domein waar professionele helpers in werkzaam zijn. |
| Warme doorverwijzing | Helpers voelen zich heel verantwoordelijk, en willen daarom weten waar en bij wie hun cliënt terecht komt na een doorverwijzing. De helper heeft vaak behoefte aan terugkoppeling over waar het slachtoffer staat. |
| Zelf helpen | Er zijn helpers die al emotionele hulp bieden, maar een slachtoffer ook willen ondersteunen bij schade en strafproces. Hiervoor hebben ze behoefte aan praktische informatie uit betrouwbare bron. Ze willen graag leren zelf te helpen. Of ze dat kunnen, hangt af van de hoeveelheid tijd die ze beschikbaar hebben. |

Persona's professionals

In de eerste fase hebben we ons gericht op bewindvoerders, vertrouwenspersonen en maatschappelijk werkers. In een latere fase gaan wij ook naar de specifieke behoeftes van sociaal werkers, onderwijs- en zorgprofessionals kijken.



► Richard *bewindvoerder*

Richard is een bewindvoerder. Als bewindvoerder komt hij incidenteel in aanraking met cliënten die ook slachtoffer zijn. Naast zijn bewindvoerderstaken houdt Richard zich ook bezig met de situatie waarin de cliënt zich bevindt. Dit omdat hij zichzelf een bewindvoerder plus noemt.

Specifieke behoeften:

- Handelingsperspectief
- Informatie over fraude en oplichting
- Informatie over bedreiging zoals stalking
- Informatie over online gebeurtenissen zoals cyberpesten en sexting
- Specifiek stappenplan



► Anne *maatschappelijk werkster*

Anne werkt met de 10 levensdomeinen. Vaak hebben haar cliënten bij drie van deze levensdomeinen wat extra ondersteuning nodig. Incidenteel komt het voor dat haar cliënt slachtoffer is geworden. In dat geval is er veel behoefte aan het bijstaan van haar cliënt en weten hoe het hulpproces gaat, mocht zij zijn doorverwezen. Op emotioneel vlak weet zij goed te ondersteunen.

Specifieke behoeften:

- Handelingsperspectief
- Inzicht in welke stappen zij zelf kan ondernemen
- Informatie over seksueel misbruik
- Informatie over bedreiging inclusief stalking
- Informatie over online gebeurtenissen
- Informatie over fraude en oplichting



► Jan *vertrouwenspersoon*

Jan is vertrouwenspersoon op een hogeschool in Utrecht. Jan komt incidenteel in aanraking met slachtoffers. Hij zou deze – vaak studenten – graag verder willen helpen, maar hij weet niet altijd hoe hij het beste kan handelen. Zo weet hij niet goed wat Slachtofferhulp Nederland doet en welke diensten er zijn. Hij is ook niet altijd goed op de hoogte van het netwerk van professionals in de leefomgeving van de student.

Specifieke behoeften:

- Inzicht hebben in actie, kennis van emotionele ondersteuning
- Meer kennis van het professionele domein in verschillende regio's
- Weten hoe het afloopt met een cliënt na een doorverwijzing
- Hoe om te gaan bij rampen
- Fonds financiële hulp aan slachtoffers



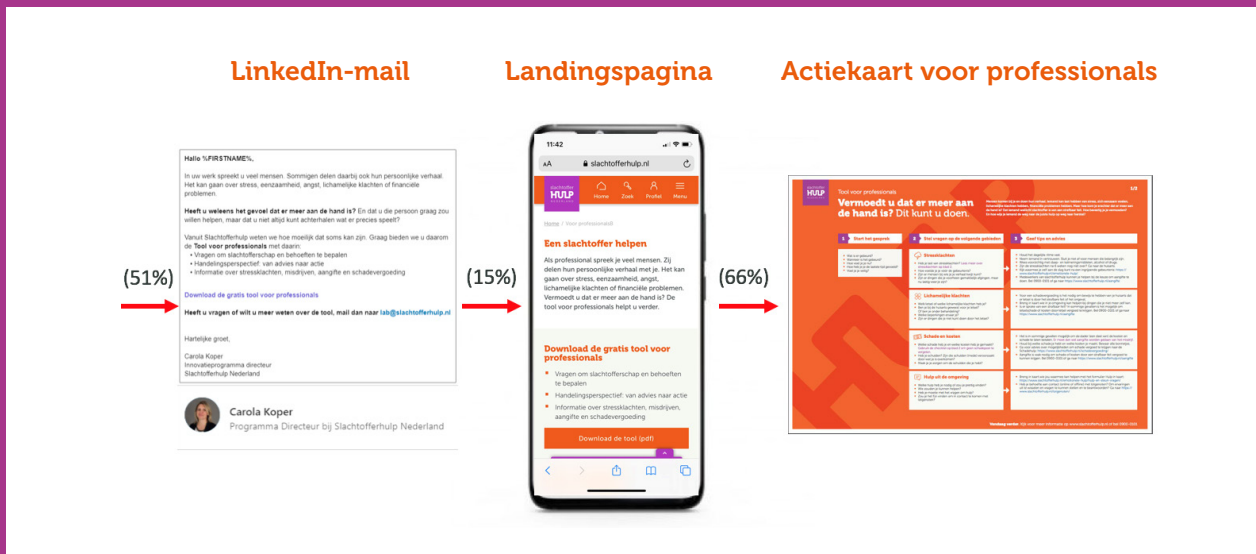
LinkedIn-experiment handleiding professionals

Doel: inzichten valideren en verder onderzoeken

Op de site van Slachtofferhulp Nederland is een 'actiekaart voor professionals' geplaatst, een handleiding voor wanneer cliënten bij je komen om hun verhaal te doen. Ze vertellen last van stress te hebben, zich eenzaam te voelen of lichamelijke klachten te hebben. Maar hoe kom je erachter dat er meer aan de hand is? Aan de hand van een serie vragen die op de website gerangschikt staan kunnen professionals achterhalen of er sprake is van slachtofferschap. Vervolgens kunnen ze iemand aan de hand van een lijst met tips en adviezen in de juiste richting sturen.

Om deze tool voor professionals onder de aandacht te brengen van de juiste doelgroep, hebben we eind 2019 via LinkedIn politieagenten, docenten en bijvoorbeeld maatschappelijk werkers benaderd. Zo wilden we weten of het 'helpen van slachtoffers' leeft bij deze groepen en of ze behoefte hebben aan een tool die hen zou kunnen helpen.

Rond de 3.800 professionals kregen een e-mail. Dit experiment hielp ons te bepalen welke doelgroepen we als eerste wilden bereiken: maatschappelijk werkers, bewindvoerders en vertrouwenspersonen.



Focus: van opgedane inzichten naar ideerichtingen

Naar uiteindelijk aanbod van Slachtofferhulp Nederland

Na meer dan 100 interviews te hebben afgenomen in het professionele en sociale domein, gesprekken te hebben gevoerd met professionals van 30 organisaties, uitgebreid deskresearch en data-analyse te hebben gedaan, verschillende online en offline experimenten te hebben uitgevoerd om inzichten te valideren, was het tijd om keuzes te maken. Hoe maak je van een berg aan informatie scherpe keuzes? En hoe maken we de verbinding naar de organisatie van Slachtofferhulp Nederland?

Eind 2019 trokken alle betrokken programmameden van Mens als Maat zich een aantal dagen terug om alle opgedane inzichten te vertalen naar zo concreet mogelijke ideerichtingen. Tijdens deze dagen zijn ideerichtingen geformuleerd. Al deze ideeën werden vervolgens onderverdeeld in categorieën waarbij er drie richtingen naar voren kwamen:

Kennisoverdracht

Helpers in het professionele en sociale domein hebben behoefte aan de kennis en kunde waar Slachtofferhulp Nederland over beschikt. Kennis over onder andere het signaleren van slachtofferschap, gesprekstechnieken en het aanbod van de hulp die Slachtofferhulp Nederland kan bieden. De uitdaging hier luidt: hoe kunnen wij kennis overdragen waardoor helpers beter hulp kunnen bieden aan slachtoffers?

Warme doorverwijzing

Helpers willen weten waar en bij wie ze hun cliënt of naaste terecht komt na een doorverwijzing. De helper heeft vaak behoefte aan terugkoppeling over waar het slachtoffer staat. De uitdaging: hoe kan Slachtofferhulp Nederland voorzien in een warme overdracht waardoor helpers met een gerust hart slachtoffers doorverwijzen?

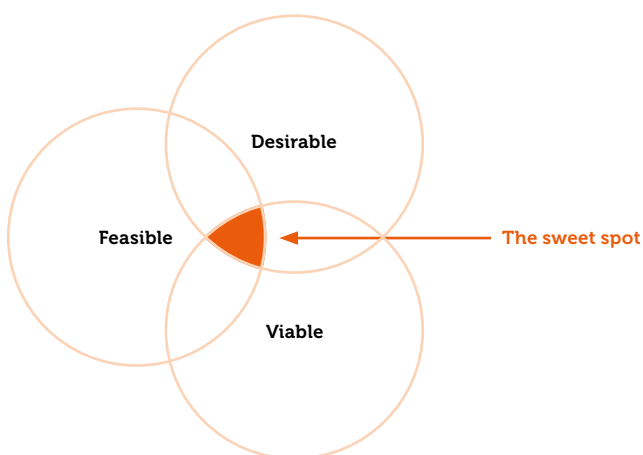
Zelfstandig helpen

Er zijn helpers die al emotionele hulp bieden, maar een slachtoffer ook willen ondersteunen bij schade en strafproces. Hiervoor hebben ze behoefte aan praktische informatie uit een betrouwbare bron. De uitdaging: hoe kan Slachtofferhulp Nederland informatie over schade en strafproces werkbaar maken voor helpers, waardoor zij zelf hulp kunnen bieden aan slachtoffers? >

> Three Lenses of Innovation

De ideeën werden getoetst, daarbij hanteerden we allereerst de criteria van de zogeheten *Three Lenses of Innovation*. Volgens dit model zijn innovaties succesvol als ze zowel *desirable*, *feasible* en *viable* zijn. Dit model dwong ons naar het hele plaatje te kijken. Ligt er een duurzame business case ten grondslag aan het idee (*viability*)? Heeft de helper of het slachtoffer behoefte aan de innovatie (*desirability*)? En sluit de innovatie aan bij de kracht of capaciteit van Slachtofferhulp Nederland (*feasibility*)? Scoort een idee op een van de drie thema's slecht, dan is de kans op succes kleiner. Scoort een idee op alle drie thema's, dan raak je de zogeheten *innovation sweet spot*. Al onze ideeën moesten in de sweet spot scoren. Dat was het eerste criterium. Daarnaast keken we naar het MVP (*minimum viable product*): hoe ziet die eruit? Volgens deze gedachte ontwikkel je niet in één keer een eindproduct of -dienst, maar eerst een minimaal product dat net genoeg kenmerken heeft om waarde toe te voegen voor cliënten. Is een product levensvatbaar, dan wordt op basis van feedback verder ontwikkeld.

Uit deze exercitie kwamen verschillende ideeën met veel potentie naar voren waaruit een eerste selectie is gemaakt waarbij met name kennisoverdracht en het zelfstandig helpen verankerd zijn. De volgende vier ideeën met veel potentie zijn inmiddels uitgewerkt naar proposities en in sommige gevallen al naar diensten.



Three Lenses of Innovation

Hulp aan Nabij Slachtoffer

Een eenvoudige structuur die de sociale omgeving in staat stelt een slachtoffer te helpen

Het uitgangspunt is simpel: ieder slachtoffer verdient iemand in zijn omgeving die hem of haar na een ingrijpende gebeurtenis op een goede manier kan ondersteunen. Om hulp aan slachtoffers vanuit hun eigen omgeving te bevorderen, willen we een eenvoudige structuur opzetten waar helpers terecht kunnen voor informatie over emotionele en praktische informatie. De 'Hans', luidde de werknaam voor deze propositie, wat staat voor 'Hulp Aan Nabij Slachtoffer'.

Om meer verdiepende inzichten te krijgen in de behoeften van helpers in de sociale omgeving, volgden diepte-interviews met 13 helpers, werden vragenlijsten uitgezet onder nog eens 40 helpers en werd in co-creatie gewerkt met helpers. Ook wilden we zo achterhalen of onze propositie zou aansluiten op de huidige dienstverlening van Slachtofferhulp Nederland.

De belangrijkste resultaten:

- ▶ 80 procent van de helpers bestaat uit familieleden, goede vrienden of partners;
- ▶ Twee van de drie helpers wil graag hulp bij het helpen;
- ▶ Helpers zoeken vooral informatie in de eerste week na het incident;
- ▶ Ze hebben behoefte aan concrete tips over hoe je er het beste kan zijn voor je naaste, hoe je jezelf overeind houdt, willen kennis over instanties en willen leren van ervaringen van andere helpers;
- ▶ Mensen zijn van nature geneigd te helpen, er is behoefte aan het verbeteren van de hulp. Het liefst door voorbeelden met video in plaats van tekst;
- ▶ Professionals richten zich op slachtoffers, niet op helpers.

Gelaagde modules om sociale helpers te helpen

Op basis van deze behoeften is er gelaagdheid aangebracht en zijn er vier modules ontwikkeld. Leidend daarbij is het inzicht dat de mate waarin iemand al kan helpen en zich daar zeker over voelt, heel bepalend is voor het aanbod. Daar maken de vier modules onderscheid in.

Van sommige modules is de eerste versie inmiddels geïmplementeerd. Zoals de eenvoudige leidraad en tips voor helpers op de website van Slachtofferhulp Nederland. Deze module komt tegemoet aan de wens van helpers om [direct toepasbare tips](#) te krijgen. Een tweede module heet [Advies op maat](#). Deze vertaalt zich als in twee diensten: het schetsen van voorbeeldscenario's met gebruik van video zodat helpers kunnen leren hoe ze gepast kunnen reageren en zelf overeind blijven staan. En een overzicht van instanties waarnaar ze kunnen doorverwijzen en wat ze daar kunnen verwachten. De derde module richt zich op de

behoefte van helpers om in contact te komen met andere helpers. Zo kunnen ervaringen gedeeld worden en kan van elkaar worden geleerd. Dat is uitgewerkt in een [online community voor helpers](#). Zo werken we echt in co-creatie en gebruiken we de ervaringen van helpers.

Tenslotte wordt een module uitgewerkt die tegemoet moet komen aan het gevoel van helpers dat ze zich soms machteloos voelen en bevestiging van een expert zoeken. Zo willen ze weten of ze het juiste doen. Dit betreft gecompliceerde hulpvragen. Op dit moment wordt gewerkt aan een module die helpers koppelt aan experts. >

Samen ontwikkelen

Onderzoeken welke vorm aansluit, zo luidde het doel van een tiendaags testpanel waaraan 15 mensen deelnamen. Mensen van verschillende leeftijden die recentelijk iemand uit hun directe omgeving hebben geholpen. Meestal ging dat om een familielid, vriend of partner die het slachtoffer van een geweldsdelict, verkeersongeluk of ander delict was geworden.

Elke dag kregen de deelnemers vragen voorgelegd. Zo kregen ze bijvoorbeeld een video te zien, vervolgens werd gevraagd of de video handvatten biedt of zelf toe te passen. Een andere dag kregen deelnemers teksten voorgelegd waarop ze konden reageren. Deelnemers hadden een duidelijke voorkeur voor video. Het liefst korte, gestructureerde films. Animatie mag, maar het moet er wel serieus uitzien. Tekst moet kort en toegankelijk zijn. Aan het eind van elke dag kwamen de helpers bij elkaar op de online helpers community en werd er gereflecteerd.

'Elke dag hadden we een bepaald thema en terwijl de online 10-daagse vorderde werden de sessies diepgaander. De deelnemers waren enorm gemotiveerd en enthousiast dat ze mee konden denken. En omdat de deelnemers er een langere periode mee bezig waren, werden er minder vaak antwoorden gegeven in the heat of the moment. De verbondenheid op het onderwerp konden we terugzien in de vele reacties en tijdens het napraten in de online community groep voor helpers', aldus een van de begeleiders.



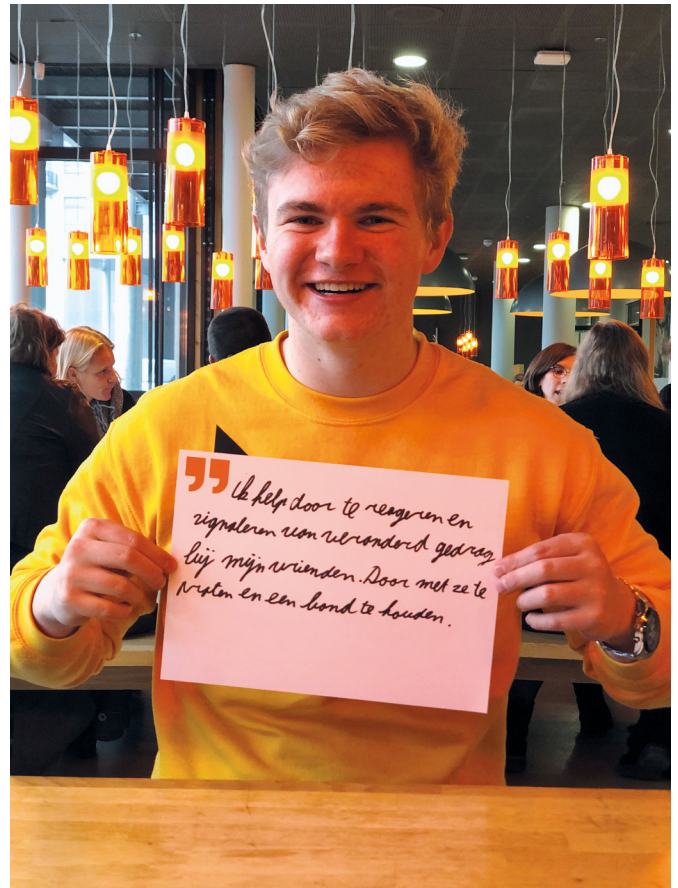
#StepUp

Jongeren in staat stellen hun omgeving te ondersteunen bij slachtofferschap

Een heel wezelijk en belangrijk inzicht dat onze onderzoeken opleverde, was dat jongeren heel erg graag een ander willen helpen maar niet beschikken over de kennis en kunde die daarvoor nodig is. Ook leggen ze de link met slachtofferschap niet altijd, terwijl dat wel nodig is om goed te kunnen te helpen. Slachtofferhulp Nederland heeft die kennis wel, maar de diensten die de organisatie levert vinden weinig aftrek bij jonge slachtoffers. Voor Slachtofferhulp Nederland is dit een hele belangrijke doelgroep omdat er veel slachtofferschap onder jongeren is en omdat jongeren ook de helpers van de toekomst zijn. De propositie #StepUp moet de kennis van jongeren over slachtofferschap vergroten. Een dienst gericht op de belevingswereld van jongeren, waarbij we ook kijken naar het onderwijs.

Eerste stap was meer inzichten te verzamelen. Dat gebeurde onder andere door gastlessen te geven op een MBO college. Daarnaast zijn we een samenwerking aangegaan met de HKU in Utrecht. 20 studenten onderzochten slachtofferschap onder jongeren. Dat leverde een aantal aanvullende inzichten en mogelijke oplossingen op:

- ▶ Jongeren willen graag helpen.
- ▶ Wees concreet en maak het klein – slachtofferschap is een te breed begrip;
- ▶ De kwaliteit van contact tussen jongeren is een aandachtspunt. Jongeren vinden het lastig het gesprek aan te gaan. Non-verbale communicatie is lastig. Dat betekent dat mensen echt met elkaar in contact gebracht moeten worden;
- ▶ Zingeving is een belangrijk thema onder jongeren, ze willen graag iets bijdragen aan de maatschappij;
- ▶ De mentale gezondheid van jongeren is een groot en zorgelijk thema (dat voor ons innovatieprogramma zowel kansen als risico's brengt)
- ▶ Verhalen delen en beleven is waardevoller dan erover lezen;
- ▶ Jongeren hebben behoefte aan hulp om echt tot iemand door te dringen en te weten wat ze vervolgens kunnen doen.



Een complexe doelgroep dus om een propositie voor te ontwikkelen. Maar met de expertise die Slachtofferhulp Nederland heeft over de inhoud van helpen en slachtofferschap ligt er wel een mooie kans voor een propositie voor jonge helpers. Om jongeren te bereiken moet je een goed verhaal hebben, er is al een overdaad aan content richting deze doelgroep. Door het maken van een SWOT-analyse werd duidelijk waar we stonden en waar de grootste kansen en bedreigingen lagen. We besloten focus aan te brengen in de doelgroep: 18 tot 25 jaar. Jonger dan deze doelgroep lijkt niet zinvol gezien de ontwikkeling van de hersenen.

Andere belangrijke conclusie was dat er niet voldoende *feasibility* (*Three Lenses of Innovation*) was en hebben we daarom de samenwerking gezocht met een gespecialiseerd jongerenbureau zodat de kennis over de doelgroep voldoende geborgd is.

Daarnaast hebben we aansluiting gezocht bij organisaties die jongeren goed kennen en over een functionerend netwerk beschikken waarmee jongeren kunnen worden bereikt, zoals de politie, Halt en online platforms die content voor scholen aanbieden.

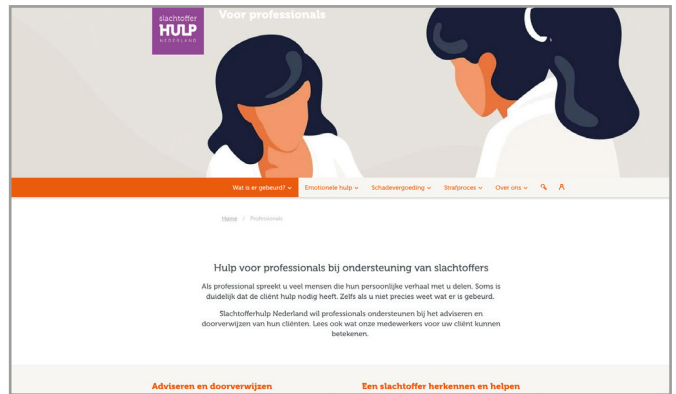
Platform voor professionals

Professionals helpen bij het ondersteunen van slachtoffers door relevante informatie en hulpmiddelen te bieden

In het laatste kwartaal van 2019 is verder onderzoek gedaan naar de behoefte van professionals die met slachtoffers te maken hebben. Daaruit kwam een aantal inzichten naar voren:

- ▶ Professionals willen algemene informatie wat ze na een ingrijpende gebeurtenis kunnen doen;
- ▶ Professionals willen meer weten over hulp voor cliënten die te maken hebben met geweld of bedreiging;
- ▶ 65 procent van de professionals probeert via zoekmachines en websites informatie te vinden over organisaties naar wie ze kunnen doorverwijzen;
- ▶ De meeste professionals neemt het liefst online of digitaal informatie af.

Ons onderzoek leidde tot de algemene conclusie dat we de potentie van deze professionals beter moeten benutten door de kennis, informatie en ervaring van Slachtofferhulp Nederland over slachtofferschap veel toegankelijker te maken en op een passende manier aan te bieden. We hebben ervoor gekozen om het bereik stapsgewijs op te bouwen, waarbij we het aantal doelgroepen gaan uitbreiden en onze proposities met experimenten toetsen en valideren. In eerste instantie richten we ons op bewindvoerders, sociaal werkers en vertrouwenspersonen. Later breiden we uit naar professionals in de zorg, onderwijs en het maatschappelijke veld. Het kennisniveau over slachtofferschap en daarmee ook de behoeften van deze doelgroepen verschilt enorm, waarbij het vooral van belang is of mensen werkzaam zijn in het sociale domein



of niet. De content op ons online platform kan toegankelijk gemaakt worden voor deze doelgroepen. Daarbij zetten we in op tools als SEO en link building.

Begin 2020 hebben we een eerste aanzet tot een [platform voor professionals](#) ingericht. Op de website is er nu een speciale pagina voor professionals waar zij verschillende tools en handvatten kunnen vinden voor het beter ondersteunen van hun cliënt. Het eerste ontwikkelde middel is een online tool om professionals inzicht te geven in wat zij zelf kunnen betekenen en hen te helpen beter door te verwijzen. Aan de hand van maximaal 10 vragen geven wij advies over de hulporganisaties waarnaar ze kunnen doorverwijzen en welke vervolgstappen hij of zij kan nemen. Deze tool is inmiddels bij verschillende beroepsgroepen binnen het sociale domein, het zorgdomein en het onderwijs getest en positief beoordeeld. Het groeiende aantal bezoekers op het platform bevestigt dat er behoefte is aan deze content.

Om meer verkeer naar en feedback over dit platform te krijgen, is er in het tweede kwartaal van 2020 via LinkedIn een campagne ingezet. Ook is de informatie voor professionals op de website van Slachtofferhulp Nederland beter vindbaar gemaakt. Door gebruikerstesten te doen, krijgen we helder waar we nog verbeteringen kunnen aanbrengen. Daarnaast lopen er verschillende experimenten om de vorm waarin professionals het liefst informatie tot zich nemen, scherper te krijgen. >

“Er is overal veel informatie te verkrijgen bij verschillende sites. Eigenlijk zou Slachtofferhulp Nederland het centrale orgaan moeten zijn en zich flink moeten profileren om als kenniscentrum naar voren te treden. Op deze manier zijn er minder eilandjes en weet iedereen goed de juiste informatie te vinden.”

Bron: interview professional

Community voor helpers

Ontmoetingsplaats om ervaringen en kennis te delen

Net als slachtoffers graag een plek hebben waar ze met lotgenoten in contact komen, geldt dat ook voor helpers. Zo kunnen ze elkaar ondersteunen, leren van elkaars ervaringen en voorkomen dat een helper eraan onder doorgaat. Deze propositie behelst het opzetten van een veilige community die helpers uit het sociale netwerk van een slachtoffer de mogelijkheid biedt om met elkaar in contact te komen.

In het eerste kwartaal van 2020 is uitgebreid onderzoek gedaan, vooral naar andere communities. Daarbij is met name gekeken naar de thema's verkeer, geweld, fraude en seksueel misbruik. Uit het onderzoek kwamen verschillende inzichten naar voren:

- ▶ Er is grote behoefte aan een community voor helpers; Mensen zoeken bevestiging, erkenning en hulp bij het overleefd blijven als zij een naaste steunen.
- ▶ Vooral mensen uit de directe omgeving (ouders, familie en vrienden) zijn actief en hebben vragen;

"Fijn om van me af te schrijven."

"Erg herkenbaar wat mensen hier schrijven"

- ▶ Thematisch zijn de vragen divers; dit vraagt om aanvullend onderzoek;
- ▶ Het gebeurt zelden dat er antwoord wordt gegeven op de vraag. Vaker worden er ervaringen gedeeld.

Inmiddels is er een landingspagina op het [communityplatform](#) van Slachtofferhulp Nederland gemaakt. Daaronder zijn twee community groepen gecreëerd: een publieke groep waar helpers (naasten) ervaringen kunnen uitwisselen en een gesloten onderzoeksgroep voor co-creatie tussen Slachtofferhulp Nederland en helpers.

Verder ontwikkelen en onderbrengen in bestaande organisatie

Na twee jaar worden de contouren van het innovatieprogramma *Mens als Maat* langzaam maar zeker zichtbaar. Wat ooit begon als een voorzichtige aanname en een eerste idee, werd uitgebreid getest, geanalyseerd en verder ontwikkeld, begint nu concrete vormen aan te nemen. De eerste diensten voor helpers uit de sociale omgeving worden afgenomen, en ook professionals maken gebruik van het eerste aanbod wat nu live staat.

Daarmee zijn we er nog niet. Er zullen nog veel meer experimenten volgen. Dit jaar en in 2021 worden de diensten verder ontwikkeld en zullen we inzetten om het bereik te vergroten. Daarnaast is er in het afsluitende jaar aandacht voor het onderbrengen van de nieuwe diensten in de bestaande organisatie van Slachtofferhulp Nederland. Duidelijk is geworden dat de ingeslagen weg om ons ook op de omgeving van het slachtoffer te richten, vruchten afwerpt en Slachtofferhulp Nederland gaat helpen om niet alleen meer slachtoffers te ondersteunen, maar ook slachtoffers te helpen die nu niet bereikt worden.

Verdere inzichten

► **Echte vernieuwingen vergen tijd.** In organisaties waarin innovaties liefst morgen nog moeten worden doorgevoerd, is dat vaak lastig. Toch is het essentieel om regelmatig stil te staan, te reflecteren en de verbanden te leggen tussen kennis en ervaringen die ogenschijnlijk weinig met elkaar te maken hebben, maar bij nader inzien een geheel kunnen vormen. Daar is een proces van 'synthetiseren' voor nodig: op kunstmatige manier verbindingen aanbrengen tussen losse onderdelen. Zo ontstaan opeens vernieuwende inzichten die kunnen leiden tot baanbrekende eindproducten of -diensten. Tijd nemen is hard werken.

► **Durf groot te denken, maar leg het pad naar het bereiken van grootse doelen vooraf niet minutieus vast.** Effectiever is steeds kleine stappen te zetten, te experimenteren en te leren van wat wel en wat niet werkt om vervolgens de route aan te passen als dat nodig is.

► **Bij vernieuwingsprogramma's moet de eindgebruiker altijd centraal staan, nooit de organisatie.** Dat betekent dat aannames over cliëntbehoeftes getest moeten worden. Dat kan op veel verschillende manieren: het afnemen van interviews, het testen van prototypes, door te werken op basis van co-creatie en bijvoorbeeld kwalitatieve data te verzamelen. De uitkomsten moeten de basis vormen voor nieuwe ontwerpen.

► **Creëer een veilige omgeving met voldoende tijd en ruimte voor het uitwerken van creatieve gedachten.** Een veilige omgeving is nodig om iedereen uit te dagen dingen te doen die hij nog nooit heeft gedaan en daarom spannend zijn. Calculeer daarbij in dat er fouten worden gemaakt. Dat is niet erg. Er niet van leren wel. Een veilige omgeving is ook nodig om goed te kunnen omgaan met de grote risico's die het gevolg kunnen zijn van het inslaan van nieuwe paden.

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

Eerdere verschenen whitepapers van Slachtofferhulp Nederland:

Nr. 1. [In de huid van het slachtoffer](#) – Slachtofferhulp Nederland op weg naar digitale hulpverlening. *December 2017.*

Nr 2. [Echte mannen huilen wèl](#) – De experimenten van Slachtofferhulp Nederland op weg naar digitale hulpverlening. *Maart 2018.*

Nr. 3. [Digitaal Mensenwerk](#). De marketingtechnieken die Slachtofferhulp Nederland toepaste om een goed werkend online platform te krijgen. *Juli 2018*

Nr. 4. [Welkom in de wereld van veranderingen](#) – Co-creatie om medewerkers mee te nemen in veranderingstrajecten. *Oktober 2018.*

Nr.5. [Helpers helpen](#). De route die Slachtofferhulp Nederland aflegt om de omgeving van slachtoffers te activeren. *Oktober 2020.*

Heeft u vragen naar aanleiding van deze whitepaper?

Dan kunt u contact opnemen met:

Veronique Hoogendoorn

Communicatie Innovatieprogramma Mens als Maat

V.Hoogendoorn@slachtofferhulp.nl

06 43 46 85 62

Slachtofferhulp Nederland

Moeder Teresalaan 100

3527 WB Utrecht