



'Fijn dat er een organisatie is die om je geeft'

Roos, slachtoffer van seksueel misbruik





# 'Elke dag weer zijn we klaar voor morgen'

In dit jaarverslag van Slachtofferhulp Nederland bliken Rosa Jansen en Victor Jammers als Raad van Bestuur tevreden terug op 2019. "We blijven de cliëntgerichte organisatie, die we altijd waren. Tegelijkertijd zijn we doorgesloei naar een professionele organisatie, die lenig kan inspringen op de veranderingen van morgen."

## **Cliëntgericht, maar ook professioneel en lenig**

"Klaar zijn voor morgen. Daar zijn we hard voor aan het werk. Vandaag, gisteren en morgen weer opnieuw. Want onze omgeving verandert snel en daarmee de behoeften van slachtoffers. Wij vernieuwen mee, zodat we hen kunnen helpen op een manier die bij hen past en op het tijdstip dat hen uitkomt. Daarvoor hebben we een lenige organisatie nodig die bovendien haalbaar en betaalbaar blijft. Want al waren, zijn en blijven we een cliëntgerichte organisatie, werkend met veel vrijwilligers, we zijn ook een publieke organisatie, waarbinnen vrijwilligers en betaalde medewerkers op hoog niveau moeten samenwerken. Dat betekent dat de financiën, het personeel, de marketing en de processen op orde moeten zijn, de dienstverlening scherp moet zijn en de medewerkers kwaliteit moeten leveren.

De afgelopen drie jaar hebben we Slachtofferhulp Nederland omgevormd naar een organisatie, die gereed is voor de toekomst. De afronding in 2019 viel samen met ons 35-jarig jubileum. Met een karavaanbusje zijn we langs alle zes regio's en het landelijk kantoor gereden om dat te vieren. Wat we behalve onze verjaardag allemaal te vieren hadden, leest u in meer details in dit verslag.

## **Altijd aan het goede adres**

Zo hebben we in één jaar door het hele land 25 nieuwe panden ingericht: Een megaprestatie! Deze panden representeren onze nieuwe, flexibele werkwijze. We hebben er de dienstverlening op een logische manier samengebracht. Als je als cliënt bij één van onze panden aanbelt, ben je altijd aan het goede adres. Ook de on- en offline dienstverlening, de ICT en de privacy zijn op orde, en u treft er goed gekwalificeerde medewerkers.

We kunnen er nu nog meer zijn voor slachtoffers. Alle medewerkers kunnen onafhankelijk van de locatie werken en werken bovendien in geïntegreerde teams. Dat heeft meer openheid en nieuwsgierigheid naar elkaar gebracht, en daarmee een bredere blik. Onze nieuwe werkwijze betekent ook een andere uitstraling naar cliënten. Zo zorgen we ervoor dat de cliëntinformatie in de 'Mijn-omgeving' op orde is. Onze medewerkers vonden al die veranderingen best uitdagend, maar ook op een leuke manier spannend. Het is geweldig dat we deze transitie met z'n allen zo goed voor elkaar hebben gekregen. Je voelt de nieuwe dynamiek en positieve energie.

### 24/7 betrokken en beschikbaar

We zijn ook heel trots op onze diverse groep vrijwilligers. De samenleving loopt bij ons in al zijn verschijningsvormen rond op de werkvloer, dat houdt ons scherp. Het blijft bijzonder hoe zij 24/7 betrokken en beschikbaar zijn en mee-ontwikkelen met wat slachtoffers vragen.

Wij blijven nadenken hoe we onze dienstverlening nog verder kunnen optimaliseren. Met onder meer een combinatie van on- en offline hulpverlening, chatten en digitale lotgenotengroepen, voorzien we in enorme behoeften en bereiken we bepaalde groepen makkelijker. Met een goed ingerichte 'Mijn-omgeving' geven we mensen overzicht en handvatten, en kunnen ze de regie, die ze zijn kwijtgeraakt, weer terugnemen.

Ook in het Slachtoffer Ketenportaal hebben we grote stappen gezet. Met het slachtoffer en privacy als uitgangspunt wordt hier de informatie van ketenpartners over een zaak samengebracht om slachtoffers tijdig van goede informatie te voorzien.

### Meer maatwerk en online diensten

Voor 2020 zitten we vol ambities. We willen meer maatwerk leveren, zeker voor kwetsbare slachtoffers, onze online instrumenten verder uitbreiden en cybercrime herkenbaar maken. We willen van begin tot eind een gids zijn voor slachtoffers en extra aandacht besteden aan kwetsbare slachtoffers.

We gaan kijken welke groepen dat zijn - zo zijn er bijvoorbeeld in Nederland 2,5 miljoen mensen die de taal niet goed begrijpen - en kijken hoe wij hen het beste kunnen bedienen. In ons innovatieprogramma Mens als Maat zoeken wij bovendien naar nieuwe mogelijkheden om de omgeving van slachtoffers te voorzien van goede instrumenten en te betrekken bij onze dienstverlening. Zo zorgen we elke dag weer dat we klaar zijn voor morgen."

*Rosa Jansen en Victor Jammers,  
Raad van Bestuur*

# Inhoud

Voorwoord Raad van Bestuur	2
Raad van Toezicht	4
Persoonlijk verhaal	5
Vrijwilliger aan het woord	6
Europese Dag van het Slachtoffer	7
Organisatie ontwikkeling	8
Ontwikkelingen online	12
Innovatieprogramma 'Mens als Maat'	13
Centrale Service Lijn	15
BSN	16
De maatschappelijke bijdrage van Slachtofferhulp Nederland	17
De vrijwilligersraad: de stem van alle onbetaalde medewerkers	18
Vrijwilliger aan het woord	19
Calamiteiteninzet: 24/7 paraat	20
Pilot: ondersteuning patiënten na medisch incident	22
In de media	24
Persoonlijk verhaal	27
Kennis Onderzoek en Ontwikkeling: expertisecentrum voor de beste hulp	28
Ervaringsverhaal van een loco burgemeester	29
Stagiairs: waardevol voor nu én later	30
Summer School Victimologie	32
OR: "Blij met de verbeteringen in 2019"	33
Namens de Familie	34
Ervaringsverhaal van een burgemeester	35
Vrijwilliger aan het woord	35
Financiële toelichting	36
2019 in cijfers	37
Hulpverleningscijfers	41

# 2019: toezicht, sparren en de organisatie in

“Als nieuwe voorzitter van de Raad van Toezicht heb ik geconstateerd dat er in 2019 belangrijke resultaten zijn geboekt in de professionalisering van Slachtofferhulp Nederland. Het is indrukwekkend om te zien hoeveel vrijwilligers steeds bereid zijn om zich voor de organisatie in te zetten. Het respect voor de vrijwilliger in de organisatie is groot. De verhouding tussen betaalde en onbetaalde medewerkers is een voortdurend punt van aandacht. Het bereik van en de hulp aan de slachtoffers staat nog meer centraal, mede door de internetontwikkelingen.” (Leen Verbeek, voorzitter Raad van Toezicht)

## Rol Raad van Toezicht

De Raad van Toezicht controleert de plannen en begrotingen van de Raad van Bestuur van Slachtofferhulp Nederland en van Perspectief Herstelbemiddeling (de organisatie voor slachtofferdaderbemiddeling in Nederland en mediation). Ook is de Raad van Toezicht de werkgever van de leden van de Raad van Bestuur, het hoogste besluitvormingsorgaan en verantwoordelijk voor de gang van zaken bij beide organisaties. De taken en verantwoordelijkheden van de Raad van Toezicht zijn vastgelegd in de statuten van Slachtofferhulp Nederland en Perspectief Herstelbemiddeling.

## Samenstelling

De Raad van Toezicht bestaat uit dhr. L. Verbeek, voorzitter, en de leden mw.Th.M. Boeijen, ir. G.J. van Eck, prof. dr. P. M.G. Emmelkamp, drs. V. Moolenaar en mr. G. A. van der Steur. De huidige samenstelling en de (neven)functies van de leden zijn te vinden op de website van Slachtofferhulp Nederland.

## Governance

De basis voor het handelen van de Raad van Toezicht zijn de principes van de Governance Code Sociaal Werk. In 2019 zijn de reglementen van de commissies opnieuw vastgesteld. Ook is een informatieprotocol opgesteld, waarin staat welke stukken ter goedkeuring moeten worden voorgelegd aan de Raad van Toezicht. Ook is het honoreringsbeleid herzien en opnieuw vastgesteld.

## Commissies

In de Raad van Toezicht zijn drie commissies actief. De Remuneratie -en nominatiecommissie bestaat uit dhr. L. Verbeek, voorzitter, en mw. Th.M. Boeijen, lid. De commissie heeft behalve de remuneratie, benoeming en functioneren van de Raad van Bestuur, in 2019 ook het opstellen van selectiecriteria en benoemingsprocedure van leden van de Raad van Bestuur en de Raad van Toezicht als taak gekregen. Eveneens bereiden zij de zelfevaluatie van de Raad van Toezicht voor en bewaken zij de deskundigheidsbevordering.

De Auditcommissie bestaat uit drs. V. Moolenaar, voorzitter, ir. G.J. van Eck, en mw. Th.M. Boeijen, leden. De auditcommissie bereidt de vergaderingen en besluitvorming van de Raad van Toezicht voor op het terrein van de financiële onderwerpen, zoals de jaarrekening, het jaarverslag en de begroting en adviseert de Raad van Toezicht hierover. Belangrijke onderwerpen waren de werking van de interne risicobeheersing- en controlesystemen, het toezicht op de werking van gedragscodes, de naleving van aanbevelingen en opvolging van opmerkingen van de interne controlorganisatie, interne audit en externe accountants, de financiële continuïteit, de toepassingen van informatie- en communicatietechnologie (ICT), risicomanagement en compliance.

De commissie Kwaliteit en Veiligheid bestaat uit mr. G. A. van der Steur, voorzitter, en prof. dr. P. M.G. Emmelkamp, lid. De commissie vergadert over thema's die de kwaliteit en veiligheid van de dienstverlening en medewerkers raken. Zij toetsen het kwaliteitsbeleid en de kwaliteit van de dienstverlening en monitoren en adviseren de raad van toezicht hieromtrent. Medewerkers – en klanttevredenheid, evenals klachtenbehandeling, ziekteverzuim en kwaliteit van dienstverlening waren belangrijke onderwerpen.

## Activiteiten

De Raad van Toezicht heeft in 2019 alle agendapunten voorbesproken in de commissievergaderingen. Daardoor was efficiëntere besluitvorming mogelijk en was er meer ruimte tijdens de (zes) plenaire vergaderingen om met de Raad van Bestuur over thema's te sparren. De thema's die aan bod kwamen zijn: laadvermogen Slachtofferhulp Nederland, en kennis, onderzoek & ontwikkeling. Daarnaast hebben de leden van de Raad van Toezicht deelgenomen aan de Strategiedag en de Radendag en vergaderingen bijgewoond van de medezeggenschapsraad. Door werkbezoeken (mede vanwege het inwerkprogramma van de nieuwe leden) en door de plenaire vergadering steeds op een andere locatie in de regio te houden, konden de leden van de Raad van Toezicht nader kennismaken met de organisatie.

"Tijdens een werkbezoek luisterde ik mee met één van onze dienstverleners. Ik ben diep onder de indruk van het werk dat wij als organisatie doen! De dienstverlener wist in de telefoongesprekken zowel begrijpend en meevoelend te zijn, net als zakelijk en doelgericht. Iedere gesprekspartner was dankbaar voor de aandacht en had vervolgens ook een duidelijk handelingsperspectief meegekregen. Dat vond ik echt indrukwekkend. Wat bijzonder om daar een bescheiden bijdrage aan te mogen leveren." (Ard van der Steur, lid Raad van Toezicht)

## Zelfevaluatie en deskundigheidsbevordering

Tijdens de Strategiedag in maart 2019 en de plenaire vergadering in december heeft de Raad van Toezicht zijn gezamenlijk functioneren besproken onder begeleiding van een externe bestuursadviseur. Ook was er aandacht voor individuele deskundigheidsbevordering.



Ans en Rinus, slachtoffers van een verkeersongeluk

## Persoonlijk verhaal

# 'Max gaf aandacht, erkenning en haalde onze zorgen weg'

Rinus: "Op een dagje toeren op de scooter reden we over een dijk, toen een wielrenner z'n maten inhaalde en recht op ons af reed." Ans: "Ik zat achterop en zei nog: wat gaat hij nou ineens doen? Hij klapte zo met z'n helm tegen m'n gezicht. Rinus remde hard. Ik slingerde van de scooter, met m'n rug op een hek en m'n hoofd tegen een stenen muurtje."

De wielrenner en Rinus kwamen er met een schrammetje van af, Ans had op twee plaatsen haar rug gebroken. Maandenlang was ze aan bed gekluisterd, drieënhalve jaar slikte ze morfine tegen de pijn en haar eenmankapperszaak was ten einde. Rinus: "Na het ongeluk belde Slachtofferhulp Nederland, of we misschien wat hulp konden gebruiken. Max is ons gaan helpen. Topkerel. Toen is het allemaal gaan rollen."

Ans: "Drie jaar lang was Max een luisterend oor, heel prettig. Hij gaf aandacht, erkenning en haalde onze zorgen weg." Rinus: "Max ging meteen bellen en opende deuren waarvan wij niet eens wisten dat ze bestonden. Het politierapport bleek zoek, hij heeft gezorgd dat alles voor de verzekering boven tafel kwam. Hij hielp ons aan een fantastische letselschadeadvocaat. Die wielrenners gaven ons de schuld, we vonden het zo oneerlijk. De letselschadeadvocaat zei: we gooien het op 'schuldloos derde'; Ans zat achterop en kon nergens wat aan doen. Ze heeft voorschotten van de verzekering geregeld, een vergoeding voor de gedeferde inkomsten en smartengeld. Financieel zijn we gered."

Ans: "Ik wil niet ziek en zielig blijven. Ik heb alle second opinions van het land gehad, ik heb geaccepteerd dat het leven is zoals het nu is - met pijn. Naar festivals kan ik niet meer, maar ik kan weer autorijden. We proberen ons eigen leventje - iets aangepast - weer op te pakken."



# 'Ik luister en trek het vlot als ergens iets stukt'

Max de Jong, vrijwilliger verkeerszaken

"Je kunt heel veel betekenen voor mensen die een verkeersongeval hebben meegemaakt. Ze kunnen hun verhaal kwijt, ook de emoties uit het verleden die een ongeval vaak oproept. Vaak zeggen mensen: het had zoveel erger kunnen zijn, ik heb geluk gehad. Ik denk dan: geluk? Je bent aangereden. Mensen denken vaak ook dat anderen hen een zeur vinden, met hun verhaal. Ik zeg dan altijd: NIVEA - Niet Invullen Voor Een Ander. Sinds 2003 werk ik twee dagen per week voor Slachtofferhulp Nederland. Ik ben gespecialiseerd in verkeerszaken. Per dag handel ik vier, vijf zaken af. Veel contacten met verkeersslachtoffers zijn eenmalig, maar als mensen daar behoefte aan hebben, voer ik meer gesprekken. Ik ben geen therapeut, maar ik kan goed luisteren. Daarnaast help ik slachtoffers bij praktische zaken. Je moet als vrijwilliger voor verkeerszaken ook veel technische en juridische kennis hebben over aansprakelijkheid en letselschade.

De afwikkeling van een verkeersongeval is een samenspel tussen Slachtofferhulp Nederland, de letselschadebranche, het Openbaar Ministerie, politie en verzekeringsmaatschappijen. Als daarin om wat

voor reden ook iets stukt, duik ik er gewoon in om het vlot te trekken. Want ik ben er voor het slachtoffer. Met de pet van Slachtofferhulp Nederland op kun je vaak dingen voor elkaar krijgen die een slachtoffer niet lukt. Ans en Rinus Loef waren een goede match. Het zijn heel gastvrije, prettige mensen. Zij moesten gewoon zo goed mogelijk worden geholpen. Ik ben er een aantal keer geweest, later hadden we nog telefonisch contact. Ik heb contact opgenomen met de betrokken wijkagent, die hen daarna nog heeft opgezocht. Hun zaak heeft drie jaar geduurd. Over het strafrechtelijke deel heb ik contact gehad met het Openbaar Ministerie. Ik heb gezorgd voor een goede letselschadeadvocaat. Die heeft het fantastisch voor hen opgepakt.

Voor mezelf geeft dit werk een zinvolle en intelligente invulling aan mijn vrije tijd. Het geeft enorm veel voldoening om mensen met praktische hulp en, waar gepast, een beetje humor in de goede richting te zetten en te merken hoe dankbaar ze zijn."

## 'Ik lag bewusteloos in het ziekenhuis.'

Renée werd op de fiets aangereden.



# Europese Dag van het Slachtoffer: socialmediagebruik en slachtofferschap

Op de Europese Dag van het Slachtoffer vroegen wij aandacht voor slachtoffers en (social)mediagebruik. De dag was een groot succes en genereerde veel aandacht voor de negatieve gevolgen die opmerkingen en beeldmateriaal op het internet kunnen hebben.

Op de Europese Dag van het Slachtoffer (22 februari) besteden de Europese lidstaten extra aandacht aan de positie van het slachtoffer en/of slachtoffers in het strafproces. Wij vinden het belangrijk om deze dagen extra aandacht te vragen voor een actueel thema rondom slachtofferschap. In 2019 vroegen we aandacht voor (social)mediagebruik en slachtofferschap. Kwetsende opmerkingen en beeldmateriaal op het internet zijn voor slachtoffers en nabestaanden een bron van stress. Ze kunnen ertoe leiden dat iemand nog een keer slachtoffer wordt (secundaire victimisatie).

## Succesvolle campagne

Slachtofferhulp Nederland ontwikkelde voor de Europese Dag van het Slachtoffer de campagne 'Slachtoffers en (social) media: wat als het u overkomt?' Met deze bewustwordingscampagne riepen we gebruikers van social media op te stoppen met het posten van kwetsende opmerkingen over slachtoffers en nabestaanden van verkeersongevallen, misdrijven en rampen.

'Hij is vast dronken geweest' onder een bericht over een dodelijk ongeval, of: 'Wie fietst er dan ook op dat tijdstip alleen over die donkere weg' over een meisje dat is aangerand. Voor slachtoffers en nabestaanden zijn dit soort negatieve opmerkingen niet alleen uiterst pijnlijk, ze hebben ook een negatieve invloed op hun verwerkingsproces.

## Vinden en binden

De dag was een groot succes en genereerde veel media-aandacht. Naast online activiteiten organiseerden we door het hele land ontbijtsessies voor professionals die direct of indirect werkzaam zijn voor slachtoffers en nabestaanden van een geweldsdelict. Vinden en binden was het voornaamste doel van de bijeenkomsten. Samenwerken en versteviging van verbanden kan de hulp- en dienstverlening aan nabestaanden en slachtoffers ten goede komen.

## Partners, nabestaanden en slachtoffers

Elk jaar weer komen veel van onze keten- en netwerkpartners naar deze bijeenkomsten. Deelnemers zijn afkomstig van onder andere de Federatie Nabestaanden Geweldsslachtoffers (FNG), Ministerie van Justitie & Veiligheid, politie, Openbaar Ministerie, Schadefonds Geweldsmisdrijven, reclasseringsorganisaties, Centraal Justitieel Incassobureau en de rechtspraak. Wij waarderen het zeer dat ook nabestaanden en slachtoffers - onze belangrijkste doelgroep - aanwezig waren en meediscussieerden over de verschillende thema's. Een goede samenwerking is ten slotte een voorwaarde om goede slachtofferhulp te kunnen bieden.



'De Europese Dag van het Slachtoffer had inhoud. Ik had inspirerende gesprekken met Slachtofferhulp Nederland en andere organisaties. Hoewel ik liever geen nabestaande van een slachtoffer was geweest, verheug ik me op de volgende Europese Dag van het Slachtoffer.'

Wicky van der Meijs,  
Federatie Nabestaanden  
Geweldsslachtoffers

# Medewerkers maken het verschil

2019 was een goed jaar voor onze organisatie. Het was een jaar van verbeteringen voor onze medewerkers, succesvolle communicatie, ontmoetingsplekken door het hele land en flexibele en veilige informatievoorziening. Om er maar een paar te noemen.



## MEDEWERKERS

### Tomeloze inzet

Slachtofferhulp Nederland heeft een mooie mix van vrijwilligers en betaalde krachten die maatschappelijk verschil willen maken. Samen biedt deze betrokken groep mensen de slachtoffers in Nederland daadkrachtige, betrouwbare en deskundige ondersteuning. In het dagelijkse werk kijkt niemand op een extra uurtje. Bij calamiteiten doen ze daar nog een schepje bovenop. Het is heel mooi om te merken dat zij dan als vanzelfsprekend extra inspringen. Met als effect dat onze groep goed gekwalificeerde medewerkers, als het nodig is, à la minute tijdelijk kan verdubbelen of zelfs verdrievoudigen. Dankzij hun tomeloze inzet slagen we erin om bij calamiteiten snel hele teams ter plaatse te krijgen die slachtoffers, getuigen en nabestaanden eerste opvang bieden.

### Vrijwilligersprofielen

De inzet van onze vrijwilligers en betaalde medewerkers is veel waard. Als professionele organisatie willen we goed voor hen zorgen. In 2019 hebben we dan ook verschillende verbeteringen voor onze medewerkers doorgevoerd. Met de invoering van vrijwilligersprofielen hebben we de uitvoering van het masterplan Werving en Selectie uit 2018 afgerond. Dankzij deze profielen weten onze vrijwilligers wat hun taken zijn en kunnen wij als organisatie beter de juiste persoon op de juiste plaats krijgen. Het heeft echter niet meer vrijwilligers aan Slachtofferhulp weten te binden. Daarom zijn recruitment en marketing

in het najaar met een nieuw doelgroepengericht wervingsplan aan de slag gegaan. Onze Vrijwilligersraad heeft geadviseerd over de (h)erkenning van vrijwilligers, zodat er ook meer aandacht komt voor het voorkomen van uitstroom van vrijwilligers.

### Warm welkom

Nieuwe medewerkers bieden we een warm welkom. Elke vrijwilliger begint samen met andere nieuwe collega's in regionale startbijeenkomsten. Daar geeft onze Slachtofferhulp Academie de eerste uitleg over onze organisatiedoelen en werkwijze. Dankzij een pilot waarin we het administratieve instroomproces hebben geautomatiseerd, zijn op dag één de autorisaties geregeld en liggen mobiele telefoon en Chromebook voor iedereen klaar. Deze succesvolle pilot breiden we in 2020 uit voor onze betaalde krachten.

### Lerende organisatie

In 2017 heeft Slachtofferhulp Nederland een verander- en reorganisatietraject ingezet. Begin 2019 hebben we het personele deel hiervan afgerond. Ook konden we aan de slag met de doelen uit ons meerjarenplan. Onze medewerkers merken hiervan dat we initiatieven nemen om nog meer een lerende organisatie te zijn. Zo hebben we het afgelopen jaar fors geïnvesteerd in leiderschap, onder andere via een trainingsprogramma en ontwikkelassessments voor het management. Een aangepaste studiekostenregeling sluit nu beter aan op de ambities van onze medewerkers. Het





loopbaanbudget is een vast onderdeel geworden van de jaargesprekken tussen medewerkers en hun leidinggevenden. Nieuw leeftijdsbewust personeelsbeleid biedt handvatten om de juiste gesprekken en HRM-middelen in te zetten die aansluiten bij de behoefte van onze diverse groep medewerkers.

### **Nieuwe ambities Slachtofferhulp Academie**

Ook binnen de Slachtofferhulp Academie hebben we de afgelopen jaren diverse veranderingen doorgevoerd. 'Blended' leren (een combinatie van e-learning en klassikale trainingen) had veel impact op nieuwe medewerkers en leidinggevenden, die klassikaal onderwijs gewend waren. Ook dienen nieuwe ambities zich aan, zoals de wens vanuit het meerjarenplan om onze expertise over slachtoffers breder in de veiligheidsketen beschikbaar te stellen, trainingen te accrediteren en het werkvloer-leren te optimaliseren. Al deze initiatieven hebben we in de zomer in gang gezet. Om deze groei door te zetten, hebben we besloten de Slachtofferhulp Academie als zelfstandige afdeling met een eigen opdracht in de organisatie te positioneren.

### **Betere arbeidsvoorwaarden**

We hebben de nieuwe cao Sociaal Werk benut om onze eigen arbeidsvoorwaarden tegen het licht te houden. Zo hebben we de reiskostenregeling zo aangepast dat we flexibiliteit en het openbaar vervoergebruik stimuleren.

### **Investeren in gezondheid en welzijn**

Slachtofferhulp Nederland heeft, vergeleken met de sector Welzijn, een relatief hoog ziekteverzuim. In 2019 hebben we verschillende initiatieven genomen om te investeren in de gezondheid en het welzijn van onze medewerkers. We hebben de opvangmogelijkheden uitgebreid voor medewerkers die betrokken zijn geraakt bij heftige incidenten. Ook hebben we een contract afgesloten met een arbodienst die beter aansluit bij onze visie op verzuim, en uitgaat van inzetbaarheid. We hebben nieuw arbobeleid opgesteld en we hebben ons preventiewerk grondig geëvalueerd. Na brede raadpleging in de organisatie hebben we een nieuwe gedragscode opgesteld voor gewenste omgangsvormen. Tot slot hebben we eind 2019 het tweejaarlijkse medewerkerstevredenheidsonderzoek afgenomen. De feedback daaruit vertalen we in 2020 in nog aantrekkelijker werkgeverschap van Slachtofferhulp Nederland.



## COMMUNICATIE

### Succesvolle campagnes, beste website

Om zoveel mogelijk slachtoffers te kunnen helpen, is het belangrijk dat iedereen in Nederland onze dienstverlening kent. Vooral onze juridische dienstverlening kan meer in de etalage. Per 1 januari 2019 hebben we een nieuwe afdeling Marketing en Communicatie ingericht. Deze heeft na landelijk onderzoek een nieuwe aanpak opgesteld. Dit heeft al verschillende succesvolle campagnes opgeleverd, die heel veel media-aandacht hebben gekregen. We zijn er ook erg trots op dat onze website in 2019 verkozen is tot beste website in de categorie goede doelen.

### Gemeenschappelijke trots

Onze interne communicatie kreeg bij de start van het jaar een impuls door de lancering van een nieuw intranetplatform, de Binnenplaats. Verder hebben de regionale festiviteiten rond het 35-jarig bestaan van Slachtofferhulp Nederland intern en extern bijgedragen aan een gemeenschappelijk trots gevoel over onze belangrijke maatschappelijke waarde.



Locatie Den Bosch

## ONTMOETINGSPLEKKEN

### Vestigingen door het hele land

Onderdeel van de reorganisatie is het samenvoegen van onze teams op 68 locaties naar 25 regionale vestigingsplaatsen. Daardoor kunnen cliënten emotionele- en praktische hulp en juridische ondersteuning op één adres terecht en wordt de samenwerking binnen onze teams gestimuleerd. In 2019 zijn de laatste 15 locaties gereed gemaakt. Ook hebben we een netwerk van 45 gesprekslocaties gerealiseerd. Zo kunnen slachtoffers ons altijd in een veilige omgeving in de buurt face-to-face spreken. In juni is ons landelijk kantoor naar een nieuwe locatie verhuisd.

### Activiteiten-gestuurd werken

Op de nieuwe locatie van het landelijk kantoor zijn we begonnen met activiteiten-gestuurd werken. Dit kan onafhankelijk van de locatie en past goed bij de behoefte van de moderne professional, die in wisselende teams een grote diversiteit aan taken uitvoert.





## INFORMATIEVOORZIENING

### Flexibel

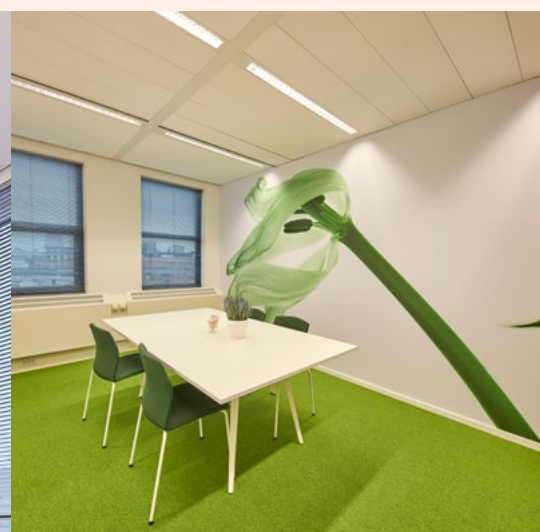
Activiteiten-gestuurd werken maakt ons zeer flexibel. Om dit te faciliteren, hebben alle medewerkers van de 15 nieuwe locaties en het landelijk kantoor in 2019 een Chromebook gekregen (de overige medewerkers krijgen dit begin 2020). Daarmee hebben zij vanuit kantoor, gesprekslocatie of huis dezelfde voorzieningen als op een traditionele kantoorwerkplek. Om de ICT-systemen waarmee zij werken optimaal te houden, is in alle nieuwe kantoorpanden glasvezel aangelegd.

### Veilig

Informatiebeveiliging en privacy staan hoog op onze strategische agenda. In 2019 hebben we de ISO 27001-norm geïntroduceerd. Deze norm voor informatiebeveiliging is voortaan onze meetlat voor alle informatieprocessen. Het ISO-stelsel gaat uit van continu verbeteren. De uitkomsten van een interne audit die we in het vierde kwartaal hebben gehouden, vertalen we in verbeterpunten voor 2020, waarna een nieuwe audit volgt.

### Clïent-registratiesysteem CRIS

We hebben in 2019 aan veel verbeteringen van ons cliëntregistratiesysteem CRIS gewerkt. Begin 2019 hebben we CRIS overgedragen van het innovatieprogramma SHN 2.0 naar de organisatie. Ook hebben we het gekoppeld aan de systemen van het Openbaar Ministerie en aan het Ketenbreed Slachtofferportaal, waarmee slachtoffers de voortgang van aangifte tot strafzaak digitaal kunnen volgen. We hebben CRIS bovendien zo aangepast dat cliënten kunnen inloggen met hun BSN-nummer. Tot slot hebben we voorbereidingen getroffen voor een ingrijpende herinrichting van CRIS, waardoor het registreren eenvoudiger en eenduidiger kan verlopen. Deze vernieuwingen voeren we naar verwachting in het tweede kwartaal van 2020 door.





## 'Het feit dat ik sinds mijn ongeluk afhankelijk ben heeft mij gebroken'

Miranda, verkeersslachtoffer



# Groei online dienstverlening

Via ons online platform kunnen we digitaal en op maat steeds meer slachtoffers bereiken en helpen. In 2019 is onze online dienstverlening verder gegroeid.

### slachtofferhulp.nl gebruikersvriendelijker

In 2019 hebben wij veel aandacht besteed aan de gebruiksvriendelijkheid van onze website slachtofferhulp.nl. We hebben het taalgebruik vereenvoudigd en onze informatie uitgebreid en vernieuwd. Ook hebben we gemeten hoe onze websitebezoekers op zoek gaan naar informatie en gekeken hoe wij daarbij kunnen aansluiten. Onze inspanningen zijn direct beloond: slachtofferhulp.nl is eind 2019 verkozen tot beste website in de categorie goede doelen.

### Meer bezoekers

We hebben onze website ook beter vindbaar gemaakt. Door zoekmachineoptimalisatie hebben we ervoor gezorgd dat we niet alleen voor terugkerende websitebezoekers vindbaar zijn, maar ook voor mensen die nog niet bekend waren met onze online dienstverlening. Met succes: in 2019 hadden we ten opzichte van 2018 32% meer websitebezoekers. Daarbij verleenden we vergeleken met 2018 49% meer online diensten, zoals informatievoorziening en doorverwijzing naar de juiste samenwerkingspartners.

### Veel zoekvragen naar online fraude

In 2019 zagen we dat relatief veel mensen op internet op zoek waren naar informatie over online fraude. Steeds meer mensen krijgen hiermee te maken en in de media wordt er veel aandacht aan besteed. Er waren vooral veel zoekvragen over online betaalverzoekfraude, aankoopfraude en hackers, gezien het aantal bezoekers aan onze webpagina's over deze thema's. We hebben deze pagina's daarom zo goed mogelijk vindbaar voor zoekmachines gemaakt.

Om slachtoffers van internetfraude naar onze online dienstverlening te leiden, hebben we actief campagne gevoerd op social media. Hierdoor kregen we aanzienlijk meer bezoekers op onze website bij het thema online fraude. Deze online campagne op gebeurtenisniveau sloeg zo goed aan dat we later in het jaar een, ook succesvolle, online campagne hebben gevoerd voor verkeersslachtoffers. Hiermee hebben we het publiek geattendeerd op de online lotgenoten-community voor verkeersslachtoffers.

# Innovatieprogramma voor eigentijdse dienstverlening

**Slachtoffers en nabestaanden hebben steeds op een andere manier behoefte aan ondersteuning. Wij monitoren daarom voortdurend of onze werkwijze nog aansluit bij de behoeften van cliënten. Innovatie is een essentiële pijler binnen onze organisatie.**

Slachtoffers en nabestaanden willen worden geholpen op een manier die bij hen past en op het tijdstip dat hen uitkomt. Wij vernieuwen mee met hun behoeften, zodat onze dienstverlening zo goed mogelijk aansluit. Om onze innovaties de juiste focus te geven, werken we sinds 2016 met een programma dat deze vernieuwing aanjaagt. Speciale programmateams ontwikkelen nieuwe producten en vormen van dienstverlening. Als ze zijn uitontwikkeld, worden ze overgedragen aan het deel van de organisatie dat ermee gaat werken.

## Afronding innovatieprogramma SHN 2.0

In 2016 zijn we van start gegaan met het innovatieprogramma SHN 2.0 'Reiken en Raken'. Dit driejarige programma van Slachtofferhulp Nederland richtte zich op verschillende onderdelen van de organisatie: het Contact-, Advies- en Informatiecentrum, het Online Community Platform, online diensten, content management en het cliëntregistratiesysteem CRIS. In het eerste kwartaal van 2019 hebben we SHN 2.0 'Reiken en Raken' afgerond. Twee onderdelen van dit programma zijn al wel live gegaan, maar worden nog verder doorontwikkeld en verbeterd: de 'Mijn-omgeving' (MSH) en het Online Community Platform.

## Nieuw innovatieprogramma: 'Mens als Maat'

De 'Mijn-omgeving' (MSH) en het Online Community Platform hebben we ondergebracht bij het nieuwe innovatieprogramma 'Mens als Maat', dat in het tweede kwartaal van 2019 van start is gegaan. De focus voor SHN 2.0 'Reiken en Raken' lag op het zelfredzame slachtoffer. Met 'Mens als Maat' richten we ons vooral op de omgeving van het niet-zelfredzame slachtoffer. Om een slachtoffer te bereiken en hem op de best mogelijke manier te helpen, is zijn directe omgeving van cruciaal belang. Die omgeving kent hem, weet wat hij nodig heeft, wat zijn valkuilen zijn. 'Mens als Maat' moet de omgeving van slachtoffers en nabestaanden in staat stellen om hun naasten en cliënten zo goed mogelijk te helpen.

## Omgevingsgerichte dienstverlening

'Mens als Maat' had in 2019 twee prioriteiten: door onderzoek inzicht krijgen in de cliëntbehoeften, en het doorontwikkelen van een aantal cruciale middelen. In april hebben we de programmavisie en het programmaplan aangescherpt en een goed programmateam geformeerd. Daarmee hebben we de basis gelegd voor de ontwikkeling van nieuwe, omgevingsgerichte dienstverlening van Slachtofferhulp Nederland.

## Onderzoek clientbehoeften

Bij het onderzoek naar de cliëntbehoeften hebben we vooral gekeken hoe de omgeving van niet-zelfredzame slachtoffers inzetbaar is bij de ondersteuning. We hebben daarvoor de professionele hulpverleners in de omgeving van een cliënt en de mensen in zijn privéomgeving in kaart gebracht. Ook hebben we CRM-data uit 2018 en (deels) uit 2019 geanalyseerd. We hebben vooral gekeken naar de overeenkomst tussen mensen die we nu niet bereiken of geen hulp van Slachtofferhulp Nederland ontvangen, terwijl ze wel voor ondersteuning in aanmerking komen. Ook hebben we de kenmerken in kaart gebracht van mensen die juist wel (vervolg-) hulp aanvaarden. Met deze analyses hebben we verschillende prototypen gemaakt.

## Online Community Platform

Op het Online Community Platform kunnen slachtoffers en nabestaanden met lotgenoten in gesprek. In 2019 lag de focus op uitbreiding van het aantal lotgenotengroepen en een gedoseerde groei, om zo te leren van de activiteiten op de community. Het aantal gebruikers groeide van 200 naar ruim 700. De groei zat vooral in de groep geweldsslachtoffers en die van seksueel misbruik. In de tweede helft van 2019 kwam er een groep voor slachtoffers van fraude (met name datingfraude) bij, en een voor verkeersslachtoffers. Met een gerichte onlinecampagne is het publiek geattendeerd op de community voor verkeersslachtoffers. In 2020 ligt de



Visie programma Mens als Maat

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



nadruk op verdere groei van het aantal gebruikers, de interactie tussen gebruikers en de kruisbestuiving tussen de online- en offlinedienstverlening.

### 'Mijn-omgeving'

In mei 2019 is de MSH (de 'Mijn-omgeving') live gegaan. Ook hier is bewust ingezet op een gedoseerde groei, om veel te kunnen leren vanuit de praktijk. De gebruikers blijken tevreden over deze nieuwe onlinemogelijkheid. Gemiddeld waarderen zij de MSH met een 8,4. Slachtoffers worden nu vanuit de reguliere dienstverlening meer en meer gewezen op de mogelijkheid van de 'Mijn-omgeving'. Vanuit de online omgeving is ook de mogelijkheid toegevoegd cliënten een reminder te sturen als zij advies hebben gekregen. Zo kunnen we hen per e-mail vragen of zij iets hebben gedaan met het advies dat zij hebben gekregen.

### Ketenbreed Slachtofferportaal

Vanuit Mens als Maat werkten we afgelopen jaar ook aan de realisatie van het Ketenbreed Slachtofferportaal. Dit is een actueel en betrouwbaar online overzicht waar slachtoffers 24 uur per dag op zelfgekozen

momenten kunnen inloggen om informatie over hun situatie en de voortgang in hun zaak te checken. Onder leiding van het Ministerie van Justitie & Veiligheid werken wij hiervoor nauw samen met de ketenpartners (Politie, Openbaar Ministerie, Schadefonds Geweldsmisdrijven en Centraal Justitiep Incassobureau). In het najaar werden de systemen van Slachtofferhulp Nederland met succes gekoppeld aan die van het Ketenbreed Slachtofferportaal. Om deel te nemen aan het Ketenbreed Slachtofferportaal is het noodzakelijk dat Slachtofferhulp Nederland het burgerservicenummer (BSN) voert en checkt bij het registreren van clientgegevens. In 2019 zijn hiervoor de voorbereidingen getroffen, de invoering van BSN is begin 2020 gepland. Dankzij BSN kunnen gebruikers ook met DigiD inloggen op de 'Mijn-omgeving'. In 2020 gaat het Ketenbreed Slachtofferportaal live.



# Centrale Servicelijn

In de Centrale Servicelijn beheren we de 0900-nummers van Slachtofferhulp Nederland en Verbreek De Stilte, de chat, de mail en alle vragen die op Facebook en Twitter binnenkomen. Door ruimere openingstijden kunnen meer mensen ons bereiken.

## Ruimere openingstijden, meer bellers

In 2018 hebben we in drie fasen de openingstijden van onze Centrale Servicelijn verruimd. De communicatiekanalen waren voorheen geopend van maandag tot en met vrijdag van 9.00 tot 17.00 uur. Sinds oktober 2018 zijn de nieuwe openingstijden maandag tot en met vrijdag van 8.00 en 20.00 uur en

op zaterdag van 10.00 en 17.00 uur.

Deze openingstijden passen beter bij de huidige tijdgeest. Cliënten hebben zo meer gelegenheid om contact met ons op te nemen op het moment dat zij daar behoefte aan hebben. De verwachting was bovendien dat we hierdoor voor meer cliënten bereikbaar zouden zijn.

Dit is inderdaad het geval. Uit de evaluatie in 2019 bleek dat het aantal gemiste oproepen buiten openingstijden is gedaald en het aantal unieke bellers (die belden met zichtbaar nummer) 6,9% is gestegen vergeleken met 2018. We houden daarom de verruimde openingstijden aan.



## 'Onze betrokken medewerkers kijken altijd hoe het beter kan'

Merel Cabell is hoofd Contact- en Advies en Informatiecentrum

"Bij de Centrale Servicelijn heten wij onze cliënten en ketenpartners een warm welkom met informatie of advies en eventueel doorverwijzing naar de meest passende ondersteuning.

De Centrale Servicelijn bestaat nu zeven jaar. Ons team is gegroeid van dertien naar maar liefst 47 mensen. De werkzaamheden zelf zijn weinig veranderd, de faciliteiten en technische inrichting des te meer. Zeven jaar geleden ging de telefoon bij iedereen tegelijkertijd over en was het de vraag wie zou opnemen. Soms had je vijf gesprekken gevoerd voordat je aan het verslag van het eerste gesprek kon beginnen. Nu zijn we een professioneel multi-channel klantcontactcentrum waar alles centraal binnenkomt. Op basis van beschikbaarheid en vaardigheden wordt geautomatiseerd bepaald wie het gesprek krijgt toegewezen. Ben je nog bezig met de afhandeling van een gesprek? Dan krijg je geen nieuwe telefoontjes.

We blijven groeien en vernieuwen. Door coaching en training van onze medewerkers voor de beste dienstverlening, maar ik zie ook mogelijkheden in het toevoegen van communicatiekanalen, zoals WhatsApp. Wie weet projecteren we onszelf nog eens als hologram bij de cliënt thuis.

Maar de basis blijft de gesprekken, en die zijn vaak heel bijzonder. Zo staan de eerste dagen na de vliegcrash met de MH17 ons nog goed bij. We maakten dagen van soms meer dan twaalf uur, maar ik heb niemand horen klagen. De enorme drive en saamhorigheid die loskwam, was heel indrukwekkend. Het tekent de mensen achter de Centrale Servicelijn: gedreven, betrokken en hardwerkend. Ze zitten nooit stil, willen doorlopend leren en kijken altijd hoe het beter kan. Daar mogen we als organisatie onwijs trots op zijn."



Lianne,  
verkeersslachtoffer

## BSN: betere bescherming, meer mogelijkheden

**Slachtofferhulp Nederland mag het burgerservicenummer voeren. Dat is een grote stap vooruit. Het betekent een betere bescherming van gegevens en privacy, en bewijst dat we volwaardig meetellen in de keten.**

Wat een promotie naar de eredivisie is voor een voetbalclub, is het voeren van het burgerservicenummer (BSN) voor Slachtofferhulp Nederland. Het BSN is een uniek nummer van iedereen die staat ingeschreven in de Basisregistratie Personen. Alleen overheidsorganen en een handjevol instanties mogen het BSN opvragen, vastleggen en raadplegen. We hebben er de afgelopen twee jaar veel lobbywerk voor verricht en er was zelfs een wetswijziging voor nodig, maar we hebben het voor elkaar gekregen. Sinds oktober mogen we het BSN gebruiken. Daarmee zetten we een belangrijke stap vooruit.

### Beveiliging persoonsgegevens

Jaarlijks registreren wij de persoonsgegevens van ongeveer 250.000 cliënten; vaak zeer vertrouwelijke en gevoelige gegevens, waar we heel zorgvuldig mee om moeten gaan. Er worden strikte voorwaarden gesteld aan het opslaan van deze gegevens, en we moeten voldoen aan de wet Algemene verordening gegevensbescherming (AVG).

### Extra controlemethodiek

Door het BSN te gebruiken, kunnen wij cliënten beter registreren, hun gegevens en privacy beter beschermen en onze gegevens beter beveiligen. We hebben hiermee een extra controlemethodiek waarmee we kunnen controleren of we de juiste persoon voor ons hebben. Ook kunnen we met het BSN beter dubbelgeregistreerde personen uit ons cliënt-registratiesysteem halen. Zo kunnen we efficiënter werken.

### Omgaan met BSN

Van onze kant zijn wij voortaan verplicht het BSN te registreren in zaken waarin Slachtofferhulp Nederland een wettelijke taak heeft; bij slachtoffers en nabestaanden van een strafbaar feit. Dat betekent dat alle medewerkers die rechtstreeks met slachtoffers te maken hebben, moeten weten wanneer en hoe je met het BSN in ons cliënt-registratiesysteem werkt. In de meeste gevallen is geregeld dat het BSN automatisch meekomt met de gegevens die wij van de politie en het Openbaar Ministerie aangeleverd krijgen. Is dat niet zo, dan betekent het een - beperkte - extra handeling.

### Ontwikkelingen

Het BSN versterkt ook de innovaties in onze dienstverlening. Het is bovendien het bewijs dat we volwaardig meetellen in de keten. Het BSN helpt ons nauwer samen te werken met de ketenpartners (politie, Openbaar Ministerie, het Centraal Justitieel Incassobureau en het Schadefonds Geweldsmisdrijven). We kunnen aansluiten bij het Ketenbreed Slachtofferportaal, waar slachtoffers 24/7 informatie van de ketenpartners over hun zaak kunnen vinden. Ook helpt het ons in de toekomst gebruik te maken van DigiD. Daarmee kunnen we weer een volgende stap zetten in de beveiliging en toegankelijkheid van de gegevens die onze cliënten opslaan via MijnSlachtofferhulp.



# Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen

**De maatschappelijke bijdrage van Slachtofferhulp Nederland zit door de aard van ons werk al grotendeels in ons dna. Daarnaast werken we op een verantwoorde manier binnen de organisatie en in onze omgeving.**

Een rechtvaardige maatschappij steekt haar hand uit naar burgers die slachtoffer worden van een misdrijf of ongeval. Slachtofferhulp Nederland heeft hierin een belangrijke rol. Als daadkrachtige, betrouwbare en deskundige ketenpartner helpen wij slachtoffers van een misdrijf, verkeersongeluk of calamiteit met dienstverlening op maat. Wij staan hen bij op juridisch, praktisch en emotioneel gebied. Onze ondersteuning is laagdrempelig, kosteloos en 24/7 beschikbaar via de telefoon, online en in persoon, zodat slachtoffers uit de hele maatschappij weer verder kunnen. Daarnaast treedt Slachtofferhulp Nederland op als belangenbehartiger van slachtoffers, in de politiek en in de media.

## **Omgevingsbewust**

Wij vinden het belangrijk om onze maatschappelijke rol ook binnen onze organisatie op een verantwoorde manier uit te voeren. Daarom houden we in de bedrijfsvoering rekening met onze effecten op mens, milieu en maatschappij. Nieuwe initiatieven in 2019 op dit gebied zijn onder andere een gedragscode met gewenste omgangsvormen, een reiskostenregeling die het openbaar vervoergebruik stimuleert en onze samenwerking met het participatiebedrijf UW voor mensen met een achterstand op de arbeidsmarkt.



# De Vrijwilligersraad: de stem van alle onbetaalde medewerkers

**Onbetaalde medewerkers zijn van grote waarde voor Slachtofferhulp Nederland. Via de Vrijwilligersraad hebben zij een stem in de organisatie. Twaalf afgevaardigden uit het hele land adviseren de Raad van Bestuur namens de onbetaalde medewerkers en hebben advies- en instemmingsrecht**

In 2019 heeft de Vrijwilligersraad zeven keer vergaderd, elke keer direct gevolgd door constructief overleg met de Raad van Bestuur. Ook hebben we regelmatig en in goede samenwerking overlegd met de voorzitter van de Ondernemingsraad.

## Benoemingen en profielen

In 2019 heeft de Vrijwilligersraad over veel zaken geadviseerd dan wel ingestemd. Wij waren betrokken bij de benoeming van diverse leidinggevenden, waaronder de voorzitter en een lid van de Raad van Toezicht en de regiomanager Zuidwest. Daarnaast zijn we betrokken bij de (lopende) procedure van het hoofd van de Academie en bij de toetsing van leertrajecten van de Academie. Ook zijn we geraadpleegd voor

de span of control van de teamleiders, de nieuwe functie Coördinator servicepunt en de definitieve vrijwilligersprofielen van Chronisch Trauma Verleden, Ernstige Gewelds- en Zedenzaken & Levensdelicten, Lotgenotencontact, Mentorschap, Piketdienst en Vermissing.

## Nieuwe locaties

Met onze instemming heeft Slachtofferhulp Nederland in 2019 vijftien nieuwe locaties betrokken. Ook zijn we akkoord gegaan met de inzet van onbetaalde medewerkers als betaalde medewerkers in periodes van capaciteitsproblemen. Verder hebben we ingestemd met de regeling van nevenwerkzaamheden, het leeftijdsfasebewust beleid en het verzuimbeleid.

## Exitformulieren en integriteit

Als vrijwilligers ons verlaten, is het belangrijk om goed te weten waarom. In 2018 hebben we daarom de Raad van Bestuur geadviseerd hoe de exitformulieren van onbetaalde medewerkers efficiënter en effectiever zijn te gebruiken. Afgelopen jaar hebben wij onze instemming gegeven aan de uitwerking hiervan.



'Vrijwilligers zijn belangrijk voor onze dienstverlening'

In 2019 hebben wij ook ingestemd met de integriteitsnota van Slachtofferhulp Nederland. Integriteit is immers essentieel voor ons werk. De integriteitsnota is een vervolg op ons verzoek uit 2018 om de integriteitsprocedure met gedragscode in de hele organisatie actief uit te rollen en hier blijvende aandacht aan te geven.

### Meedenken over beleid

Daarnaast hebben leden van de Vrijwilligersraad meegedacht en inbreng gehad in diverse beleidsvoorbereidende werkgroepen, onder andere voor het MedewerkersTevredenheidsOnderzoek.

### Getrapte verkiezingen voor continuïteit

Om de continuïteit van kennis en ervaring van de leden van de Vrijwilligersraad te waarborgen, hebben we in 2019 getrapte verkiezingen ingesteld. Dit houdt in dat we vanaf december 2020 steeds per twee (van de zes) regio's verkiezingen houden. De volgende twee regio's zijn zestien maanden later aan de beurt, in april 2022. De verkiezingen in de laatste twee regio's zijn weer zestien maanden later, in augustus 2023. We hebben gekozen voor de volgende regiocombinaties: Middenwest-Oost, Noordwest-Zuidoost en Noord-Zuidwest. Per december 2024 volgt een nieuwe cyclus.

### Wensen en behoeften onbetaalde medewerkers

In juli en augustus 2019 hebben de leden van de Vrijwilligerscommissies van de zes regio's in vrijwel elk team de wensen en behoeften van onbetaalde medewerkers geïnventariseerd. Zij deden dit aan de hand van de notitie 'Vrijwilligers(h) erkenning', opgesteld door een kerngroep van de Vrijwilligersraad. In het najaar hebben we alle wensen en behoeften onderverdeeld in zes hoofdrubrieken: Leiderschap (teamleider), Informatievoorziening, Motivatie, Draagvlak, Scholing en Overig. Deze hebben we omgezet in 44 aanbevelingen, die we in november aan de Raad van Bestuur hebben overhandigd.

Eind 2019 is het

MedewerkersTevredenheidsOnderzoek gehouden. Niet alleen onder de betaalde medewerkers, maar ook onder de onbetaalde. Zodra de verbeteractiviteiten uit dit onderzoek beschikbaar zijn, vergelijken wij ze met de 44 aanbevelingen uit onze wensen- en behoefteninventarisatie.



## 'Ik stap vaak met een enorm voldaan gevoel in de trein naar huis'

Albert, vrijwilliger Actieve Benadering

'Jaren geleden had mijn schoonmoeder een keukenbrand. Er kwam een medewerker van Stichting Salvage langs. Ik heb met bewondering gekeken hoe die mijn schoonmoeder, met zoveel respect, terzijde stond. Ik wist: als ik nog eens vrijwilligerswerk doe, dan zoiets. Slachtofferhulp Nederland biedt die kans. Najaar 2019 ben ik begonnen op de Actieve Benadering in Amersfoort. Het inwerktraject zit goed in elkaar. Er staat heel veel op papier over vanuit welke principes we mensen willen helpen. Een coach luisterde mee met de eerste telefoongesprekken en gaf feedback. Ik krijg ook trainingen, bijvoorbeeld gesprekstraining, met een acteur.

Bij de Actieve Benadering krijg ik een lijst met anoniem gemaakte gegevens. Tijdens het telefoongesprek tast ik af hoe het met het slachtoffer staat. Heeft hij hulp nodig, redt hij zichzelf? Als iemand hulp nodig heeft, speel ik de cliënt door naar de Algemene Dienstverlening. Ik help zelf geen slachtoffers. Maar mensen kunnen al zo dankbaar zijn voor het telefoongesprek. Daardoor stap ik vaak met een enorm voldaan gevoel in de trein naar huis. De enige tegenvaller in dit werk is dat je ziet hoe mensen met elkaar omgaan. Onbeschrijfelijk wat mensen elkaar soms aandoen. Dat moet je weer van je af leren zetten. Maar het is prachtig werk en het laat me nadenken. Het is niet supermoelijk, maar wel nieuwe materie. Ik vind dat fijn, zo houd ik mezelf scherp.'



## Ondersteuning

# Calamiteiteninzet: 24/7 paraat

Slachtofferhulp Nederland is 24/7 bereikbaar voor calamiteiteninzet bij verzoeken vanuit politie, GGD en gemeenten. In 2019 was dit aan de orde bij het schietincident in Utrecht. Ook zijn wij betrokken bij het strafproces van de MH17.



### Schietincident Utrecht

Op 18 maart 2019 is er een schietincident in de tram vlakbij het 24 Oktoberplein. Het is een lokaal incident met een landelijke impact. Op verzoek van de politie is Slachtofferhulp Nederland al snel betrokken bij de opvang van slachtoffers. Wij maakten ook deel uit van het Kernteam Psychosociale Hulp en stonden in contact met instanties zoals politie, Openbaar Ministerie, gemeente Utrecht en GGD. Onze ondersteuning aan slachtoffers en nabestaanden liep heel 2019 door. Ook in 2020 zijn wij nog bij een aantal van hen betrokken, onder andere voor ondersteuning in het strafproces.

### MH17

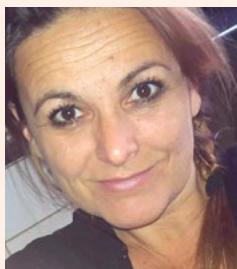
Op 19 juni 2019 maakte het Openbaar Ministerie bekend dat het tenminste vier verdachten gaat vervolgen voor het neerhalen van de MH17-vlucht op 17 juli 2014. Slachtofferhulp Nederland is nauw betrokken bij de organisatie van dit strafproces, dat op 9 maart 2020 van start gaat. Ook hebben wij een belangrijke taak in het informeren van de nabestaanden en in het ondersteunen van de nabestaanden die in het strafproces gebruik willen maken van hun rechten.

### Piket

Slachtofferhulp Nederland is 24/7 bereikbaar. Buiten kantoor tijden wordt dit opgevangen door onze medewerkers die piket draaien. De afgelopen jaren zijn we bezig geweest met de herinrichting van onze piketorganisatie. In 2019 zijn we vanuit drie piketregio's gaan werken en hebben we de applicatie IteAlert in gebruik genomen. Gemiddeld worden wij tijdens de piketdienst één keer per dag opgeroepen voor acute opvang van slachtoffers, getuigen of betrokkenen. Zo'n veertien keer per maand vragen deze oproepen om daadwerkelijke inzet van onze vrijwilligers, die dag en nacht klaarstaan. Om onze piketdienst verder te optimaliseren, hebben we in 2019 de kaders en afspraken rondom de piketdienst beschreven. In 2020 gaan we aan de slag met deze leidende principes.

### Online Informatie- en adviescentrum

Goede informatievoorziening is cruciaal bij de opvang van grotere groepen slachtoffers, ooggetuigen en nabestaanden na calamiteiten. Slachtofferhulp Nederland heeft in 2019 het online Informatie- en adviescentrum (IAC) ontwikkeld. Binnen twee uur kunnen wij een specifiek op een calamiteit gerichte (deels besloten) website online zetten. Alle bij de calamiteit betrokken instanties kunnen hier informatie plaatsen, zodat een getroffen op één plek alles vindt. Ook biedt de website de mogelijkheid tot zelfregistratie en online lotgenotencontact. In 2020 wordt het online Informatie- en adviescentrum verder ontwikkeld.



Suzan Kool, teamleider algemene dienstverlening Slachtofferhulp Nederland locatie Amersfoort

## 'De samenwerking was fantastisch'

"Na de tramaanslag in Utrecht belde mijn leidinggevende met het verzoek naar het crisiscentrum van de Veiligheidsregio Utrecht te gaan. Vanuit het driehoeksoverleg tussen de Utrechtse burgemeester, de korpschef en de (hoofd)officier van justitie werden verschillende partijen ingeroepen. Ik was lid van het kernteam voor de psychosociale hulpverlening (PSH), samen met de kernteamleider PSH vanuit de GGD. Er liep een diversiteit aan mensen rond, waaronder de brandweer, politie, defensie en gemeente. We zaten daar met verschillende organisaties bij elkaar om te bekijken wat er nodig was, wie waar al mee bezig was, of daar geen dubbelingen of juist hiaten in zaten. Dan sloegen we meteen aan het regelen en na een uurtje evalueerden we weer de stand van zaken op dat moment. Wij hielden ons bezig met de opvang van slachtoffers, nabestaanden en getuigen. We brachten in kaart wie we op welke manier nu en de komende dagen moesten bereiken. De eerste dag hebben we veel acute opvang geboden. Dat had de eerste prioriteit, samen met het organiseren van groepsovang in verschillende buurthuizen en scholen voor de dag erna. Er zijn die eerste dag, avond en de dagen erna heel veel onbetaalde medewerkers van ons aan het werk gegaan. We waren intensief bezig om de ontstane maatschappelijke onrust weer tot bedaren te helpen brengen. Directbetrokkenen en nabestaanden zijn doorverwezen naar casemanagement van Slachtofferhulp Nederland. De samenwerking met alle partijen in het kernteam was fantastisch. Iedereen wist elkaar te vinden en was gezamenlijk voor hetzelfde bezig, heel mooi om te zien. Iedereen deelde z'n kennis vanuit zijn expertise, we vulden elkaar goed aan. En door steeds vanuit een andere blik kritische vragen te stellen, konden we ook goed spiegelen. Zo konden we snel met de best practice aan de slag. Alle betrokkenen waren positief verrast door de makkelijke en natuurlijke manier van samenwerken. We merkten goed dat je veel kunt, als je met z'n allen out of the box denkt."



Maaïke Schaap, beleidsmedewerker crisisbeheersing en rampenbestrijding en piket crisiscoördinator GGD regio Utrecht

## 'Slachtofferhulp is een logische partner die altijd beschikbaar en bereikbaar is'

"In crisissituaties waarbij mensen psychosociale hulp nodig hebben, werken wij regelmatig samen met Slachtofferhulp Nederland. Slachtofferhulp is een logische partner en sparringpartner die altijd beschikbaar en bereikbaar is. Zij weten hoe je moet omgaan met moeilijke situaties en hebben veel mensen die ter plekke een luisterend oor kunnen bieden.

Bij de tramaanslag in Utrecht op 18 maart 2019 kregen wij van de crisisorganisatie van de Veiligheidsregio de vraag een kernteam psychosociale hulp op te starten en naar het crisiscentrum te komen. Ze vroegen meteen of er ook iemand van Slachtofferhulp mee kon komen. In actieve samenwerking hebben we in kaart gebracht wat de doelgroepen waren - zoals slachtoffers, omwonenden, scholen en buurthuizen - en waar behoefte aan was om met zo'n gebeurtenis om te gaan. Medewerkers van Slachtofferhulp Nederland hebben ter plekke mensen opgevangen en zijn bijvoorbeeld ook naar buurthuizen gegaan met op maat gemaakte folders over verwerking. We hebben een nazorgteam opgestart, waarin we nog zo'n vier weken nauw samenwerkten met Slachtofferhulp Nederland en korte lijnen hadden met de verschillende medewerkers.

We vullen elkaar goed aan. Als GGD weten we hoe in crisissituaties te handelen, en werken dan nauw samen met gemeenten. Slachtofferhulp Nederland heeft veel mensen, denkkracht en ervaring beschikbaar. Zo nodig biedt Slachtofferhulp langere individuele hulp, maar ze staan ook in buurthuizen en op scholen mensen te woord. Daar zijn ze heel sterk in."

# Pilot: ondersteuning van patiënten na een medisch incident

Casemanagers van Slachtofferhulp Nederland werken mee aan een pilot naar opvang en ondersteuning van patiënten met complexe gevolgen door een medisch incident. De resultaten worden medio 2020 gepresenteerd.

Slachtofferhulp Nederland werkt mee aan een pilot van het Fonds Slachtofferhulp waarin casemanagers patiënten ondersteunen die complexe gevolgen ervaren door een medisch incident. Uit wetenschappelijk onderzoek blijkt dat de behoeften van patiënten en nabestaanden die betrokken raken bij een medische fout, vergelijkbaar zijn met de behoeften van verkeers- en geweldsslachtoffers. Het ontbreekt alleen aan opvang voor deze groep. Ook hun juridische positie laat zeer te wensen over.

## Onderzoek

De impact van medische incidenten op het leven van patiënten en hun naasten is vaak enorm. De gevolgen kunnen fysiek en emotioneel groot zijn, maar ook op financieel en praktisch vlak. Met de pilot Casemanagement Medische Incidenten wil het Fonds Slachtofferhulp onderzoeken in hoeverre een vorm

van hulpverlening, zoals het casemanagement, van meerwaarde is voor patiënten, nabestaanden en andere betrokkenen. De casemanagers die aan deze pilot meewerken, werken bij Slachtofferhulp Nederland.

## Wetenschappelijke begeleiding

Het Fonds Slachtofferhulp is op 1 september 2018 begonnen met de pilot, in samenwerking met zeven ziekenhuizen. Eind 2019 is het beoogde aantal van circa vijftig casemanagementzaken behaald. In het eerste halfjaar van 2020 ronden de casemanagers de laatste zaken af. De pilot wordt wetenschappelijk begeleid en geëvalueerd door Bureau Beke. Daarnaast neemt dit onderzoeksbureau interviews af met (ex-) patiënten, nabestaanden en medewerkers van de ziekenhuizen die bijdragen aan de pilot. Medio 2020 is het onderzoek afgerond en worden de resultaten en aanbevelingen gepresenteerd.

'De kwaliteit van zorg in Nederland is veelal uitstekend. Dat laat onverlet dat elke ongewenste uitkomst er een teveel is. Ze zijn dramatisch geweest voor de betrokkenen, zowel de patiënt als de zorgverleners. Sommige litten zullen nooit helen.'

Uit: Voorkomen is beter dan genezen  
van dr. Ian Leistikow





# Naadloze dienstverlening door goede samenwerking

In de samenwerking tussen Slachtofferhulp Nederland en het Openbaar Ministerie heeft Slachtofferhulp Nederland we op drie terreinen belangrijke ontwikkelingen gerealiseerd: bij de elektronische doorgifte van gegevens, bij JD (Juridische Dienstverlening) Actief en in de samenwerking bij impactvolle zaken.



## Elektronische Doorgifte Openbaar Ministerie

Sinds 24 september zijn persoonsgegevens van slachtoffers en relevante juridische informatie over de strafzaak in GPS (het registratiesysteem van het Openbaar Ministerie) ook te zien voor de juridische dienstverlening van Slachtofferhulp Nederland. Dat is mogelijk doordat het Openbaar Ministerie en Slachtofferhulp Nederland GPS en CRIS (ons cliënt-registratiesysteem) hebben gekoppeld. Resultaat is de Elektronische Doorgifte Openbaar Ministerie (ED-OM). De gegevens worden automatisch ingelezen in CRIS zodra het Openbaar Ministerie de eerste brief met het wensen- en schadeformulier aan het slachtoffer stuurt. Voorheen moesten de medewerkers van de juridische dienstverlening deze gegevens handmatig invoeren in CRIS. Het gaat om deze gegevens: persoonsgegevens van slachtoffers en nabestaanden, persoonsgegevens van contactpersonen, informatie over de vervolgingsbeslissing, strafbare feiten en bijbehorende wetsartikelen, en informatie over de strafzitting. Omdat we de informatie nu zelf uit CRIS kunnen halen, hoeven we naar verwachting minder vaak gegevens op te vragen bij het Openbaar Ministerie. Dit is een mijlpaal voor Slachtofferhulp Nederland én het Openbaar Ministerie, waar veel collega's lang aan hebben gewerkt.

## JD Actief

De ED-OM is een belangrijk resultaat van de pilot JD Actief die in drie regio's is gehouden. In JD Actief nemen collega's van de juridische dienstverlening (JD) telefonisch contact op met slachtoffers, kort nadat zij het wensen- en schadeformulier van het Openbaar Ministerie hebben ontvangen. Tijdens het

telefoongesprek informeren zij slachtoffers over hun rechten in het strafproces en de mogelijkheden voor ondersteuning als zij die rechten uitoefenen. Eenvoudige vragen, bijvoorbeeld over de vordering van de benadeelde partij, worden in het gesprek meteen beantwoord. Na positieve evaluatie van de pilot heeft Slachtofferhulp Nederland besloten JD Actief in 2020 in het hele land uit te rollen. We zijn in gesprek met het Ministerie van Veiligheid & Justitie over de toekomstige financiering hiervan.

## Impactvolle zaken

Bij het Openbaar Ministerie werken momenteel 'zaakscoördinatoren'. Zij werken vooral in het protocol maatwerkzaken (bijvoorbeeld levensdelicten). Dat doen zij in nauwe samenwerking met de familierechercheurs van de politie en de casemanagers van Slachtofferhulp Nederland. De naam zaakscoördinator wordt vervangen door 'slachtoffercoördinator'. Ook is besloten het aantal slachtoffercoördinatoren uit te breiden in 2020. Zij gaan dan ook slachtoffers in impactvolle zaken ondersteunen, dus een grotere groep dan het huidige protocol maatwerkzaken. De slachtoffercoördinatoren informeren slachtoffers onder andere over het verloop van de strafzaak, inclusief de beslissing van de rechter. Zij ondersteunen ook de officier van justitie bij het voorbereiden van en tijdens een slachtoffergesprek. Zo sluit het werk van de slachtoffercoördinatoren naadloos aan op de inhoudelijke dienstverlening van Slachtofferhulp Nederland via JD Actief en onze ondersteuning van het slachtoffer bij het uitoefenen van zijn rechten.

# In de media: veel aandacht voor ons werk

In 2019 hebben we veel media-aandacht gehad. Alleen al onze bewustwordingscampagne #socialslachtoffer leidde tot meer dan 160 media-uitingen en na de tramaanslag in Utrecht kregen we tot aan Spanje en Noorwegen aandacht voor ons werk. Een kort overzicht van Slachtofferhulp Nederland in de media.

## Nieuwsuur over contactverboden



Uit cijfers van de Raad voor de Rechtspraak blijkt dat het aantal opgelegde contactverboden in vijf jaar tijd verzevenvoudigd is. Slachtoffers,

advocaten en Slachtofferhulp Nederland juichen de toename toe, maar plaatsen tegelijkertijd vraagtekens bij de effectiviteit ervan, legt bestuursvoorzitter Rosa Jansen uit in Nieuwsuur van 25 januari. "In te veel gevallen gebeurt er niets als een slachtoffer de politie belt na overtreding van een contactverbod. En dat geeft de slachtoffers niet bepaald een gevoel van veiligheid."

## Samenwerking met Opsporing Verzocht



Elke dinsdagavond worden in het programma Opsporing Verzocht (AVROTROS) kijkers opgeroepen om mee te helpen bij het

oplossen van misdrijven. Hoewel de formule van het programma zeer succesvol is (zo'n veertig procent van de misdrijven die aan bod komen wordt daadwerkelijk opgelost), zien de makers wel een belangrijk verbeterpunt: de nazorg voor de kijkers. Heftige beelden van misdrijven kunnen immers veel emoties oproepen, vooral bij mensen die een vergelijkbaar misdrijf hebben meegemaakt. Daarom zijn we in 2019 een samenwerking aangegaan met

het programma. Zodra het programma aandacht besteedt aan bijvoorbeeld een mishandeling, een beroving, een zedenzaak of een overval, vertelt presentator Anniko van Santen dat slachtoffers van een soortgelijk misdrijf contact kunnen opnemen met Slachtofferhulp Nederland. Daarnaast worden bezoekers van de homepage van Opsporing Verzocht actief doorverwezen naar Slachtofferhulp Nederland en leveren we wekelijks online content aan over onze dienstverlening.

## Onaanvaardbare verschillen bij smartengeld



Slachtoffers van een misdrijf krijgen zulke wisselende schadevergoedingen uitgekeerd, dat sprake is van willekeur, kopte het Algemeen Dagblad in juli na een interview met bestuursvoorzitter Rosa Jansen en juridisch adviseur Laurens Kock. In hetzelfde

artikel roepen zij rechters op om de toekenning van smartengeld beter te motiveren. "Omdat een motivering ontbreekt, kunnen wij slachtoffers niet uitleggen waarom zij vijf keer minder hebben gekregen dan een ander." De uitspraken doen veel stof opwaaien en tal van media besteden er aandacht aan, onder andere het NOS Journaal, NRC Handelsblad en RTL Nieuws.

### Europese Dag van het Slachtoffer 2019

In 2019 hebben we rondom de Europese Dag van het Slachtoffer de onlinecampagne #socialslachtoffer opgezet. Het gezicht van de onlinecampagne is Jacob Sesselaar. Zijn broer Jan-Willem kwam om het leven bij een eenzijdig auto-ongeval nadat hij achter het stuur in slaap was gevallen. Jacob: "Het verdriet om zijn dood was enorm, maar de reacties die op social media verschenen, hebben mij nog veel meer pijn gedaan." Onze oproep werd massaal gedeeld door de media en beheerste die dag de agenda. In totaal waren er die dag ruim 160 media-uitingen over de campagne. Enkele voorbeelden:



Hart van Nederland



RTL Nieuws (tv en online)



NOS Journaal (radio, tv en online)



Algemeen Dagblad (krant en online)



Interview in de Telegraaf (krant en online)



Metro

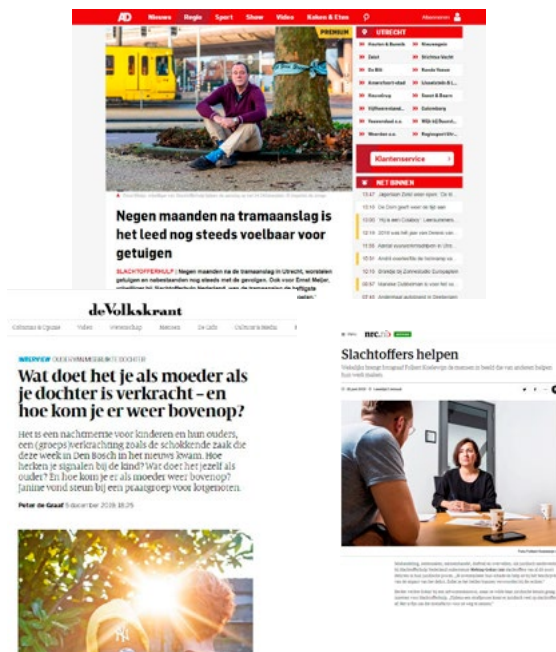
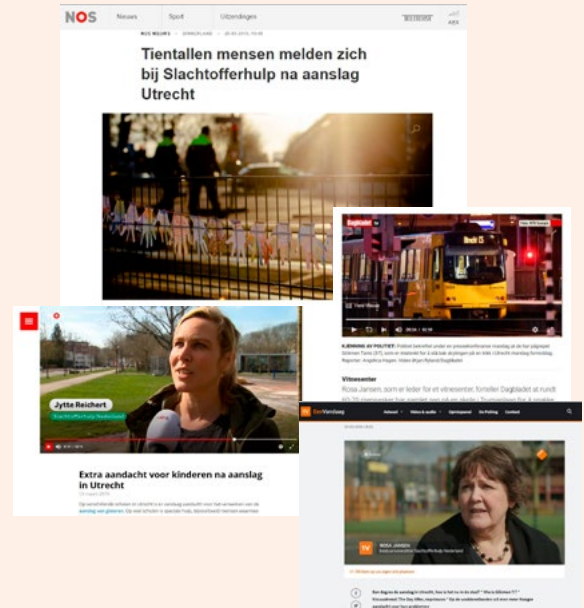


Trouw (krant en online)



## Aanslag Utrecht

Op 18 maart vindt op het 24 Oktoberplein in Utrecht een aanslag plaats. Gökmen T. opent in een tram het vuur op medepassagiers. Er vallen vier doden, meerdere gewonden en tientallen mensen zijn getuige van dit ingrijpende incident. Slachtofferhulp Nederland wordt direct ingeschakeld om de getuigen, gewonden en nabestaanden bij te staan. Op deze dag blijkt weer dat ons werk wordt gewaardeerd. Zelfs de internationale pers wil weten wat wij doen, wie wij helpen en hoeveel mensen van onze diensten gebruikmaken. Zo legt Rosa Jansen in het Spaanse en het Noorse nieuws uit wat wij voor de betrokkenen kunnen betekenen. Ook in de Nederlandse media is er volop aandacht voor ons werk. We komen uitgebreid aan bod in 1Vandaag, het NOS Journaal, RTL Nieuws, Het Jeugdjournaal, Hart van Nederland, RTV Utrecht en meerdere landelijke kranten.



## Medewerkers en slachtoffers aan het woord

Via de media kunnen we laten zien wat we doen, voor wie we het doen en wat het resultaat van ons werk is. Ook in 2019 waren veel collega's en cliënten bereid hun verhaal te doen in de media. Zo vertelde Ernst Meijer in het Algemeen Dagblad dat hij bijna een jaar na de tramaanslag in Utrecht nog altijd cliënten begeleidt. Mehtap Gokay legde uit wat zij als juridisch medewerker doet en Sanne Sanders vertelde hoe Slachtofferhulp Nederland kinderen bijstond die in het bos het lichaam van een dode man vonden. Indrukwekkend was het verhaal van een deelnemer aan onze lotgenotengroep voor ouders van misbruikte kinderen. "Ik begreep dat nooit zo: je zit zelf met je eigen ellende en dan ga je ook nog eens naar anderen luisteren die misschien wel nog meer ellende hebben meegemaakt", zegt ze. "Maar het werkt echt – ik kan het alle ouders of familieleden van misbruikslachtoffers aanraden. Mensen met dezelfde ervaringen kunnen je het beste helpen – zij weten wat je hebt doorgemaakt. Het was een feest van herkenning en erkenning."

## Zedencampagne

Wij genereren zelf veel publiciteit maar wij vinden het ook belangrijk om slachtoffercampagnes van onze partners onder de aandacht te brengen. Zeker als wij actief betrokken zijn geweest bij de ontwikkeling. Een ervan is de campagne 'Wat kan mij helpen' van het ministerie van Justitie en Veiligheid. De campagne richt zich op mensen die een nare seksuele ervaring hebben meegemaakt, om hen te motiveren sneller hulp te zoeken. De campagne is gestart op 25 november, de internationale dag tegen geweld tegen vrouwen.

[www.watkanmijhelpen.nl](http://www.watkanmijhelpen.nl)

Persoonlijk verhaal

## 'Heel fijn dat er een organisatie is die om je geeft'

Roos, slachtoffer van seksueel misbruik



"Ik had net een familielid verloren en logeerde een paar dagen bij mijn neef en zijn gezin. Terwijl de kinderen beneden speelden en zijn vrouw niet thuis was, probeerde hij me te verkrachten. Tot z'n vierjarige dochtertje de kamer in kwam. Ik heb aangifte gedaan, maar mijn neef ontkende alles.

Vrij snel heb ik contact opgenomen met Slachtofferhulp Nederland en een paar gesprekken gehad. Maar ik was zo emotioneel, niks hielp. Toen ik hoorde dat mijn zaak bij gebrek aan bewijs werd geseponeerd voelde ik me zo machteloos, niet begrepen en alleen. Ik hield mensen op afstand, kon niet werken, niet studeren, raakte m'n huis kwijt. Tot mijn tante zei dat ik hulp nodig had. Ik heb weer contact opgenomen met Slachtofferhulp Nederland, en veel gesprekken gehad met een medewerker. Ik leerde dat ik ook emotionele schadevergoeding kon vragen. Samen hebben we het formulier ingevuld en ze heeft geholpen een therapeut te zoeken.

Het was heel fijn te merken dat er een organisatie is die betrokken is en om je geeft. Mijn leven stond stil, maar door Slachtofferhulp Nederland en de therapie kon ik over het gebeurde gaan praten. De schadevergoeding geeft het gevoel van erkenning. Het verdwijnt niet helemaal, maar ik ben sterker dan ooit. Ik werk en studeer weer en ik pak m'n dromen weer op."



# Kennis Onderzoek & Ontwikkeling: expertisecentrum voor de beste hulp

**Met de eind 2018 opgerichte afdeling Kennis, Onderzoek & Ontwikkeling kunnen we onze multidisciplinaire aanpak van emotionele, praktische en juridische steun aan slachtoffers verbeteren. In 2019 hebben we onze beschikbare kennis beter toegankelijk gemaakt en op verschillende manieren bijgedragen aan deskundigheidsbevordering en onderzoek.**

Kennis, Onderzoek & Ontwikkeling (KO&O) is vraagbaak en sparringpartner, ontwikkelt beleid, stelt informatie beschikbaar en draagt kennis over. Door onderzoek, ontwikkeling en het opbouwen van kennis voor en over slachtoffers willen we hét expertisecentrum zijn voor slachtofferondersteuning en slachtofferrechten.

## **Kennis beter toegankelijk voor medewerkers**

KO&O ondersteunt de medewerkers van Slachtofferhulp Nederland met kennis op juridisch en emotioneel gebied. Wij hebben enorm veel kennis over slachtoffers en hun rechten. Medewerkers konden die kennis echter niet gemakkelijk vinden, onder andere doordat de informatie op verschillende plekken was verspreid en een goede zoekfunctie ontbrak. In 2019 heeft KO&O de bestaande kennis beter toegankelijk

gemaakt door verbeteringen in de kennisbank, de kenniswijzers, de juridische encyclopedie en de jurisprudentiebank. Dit is gebeurd in samenspraak met medewerkers uit het hele land en uit de verschillende disciplines.

## **Deskundigheidsbevordering door samenwerking**

In navolging van de casemanagers is in 2019 aan elke regio een juridisch adviseur gekoppeld. Deze is voor zijn of haar regio het eerste aanspreekpunt voor casus-overstijgende onderwerpen. Hierdoor zijn de juridisch adviseurs beter bereikbaar geworden voor de medewerkers in het land. Het versterkt bovendien de verbinding met de regio's.

In 2019 zijn de juridisch adviseurs en gedragswetenschappers van Kennis, Onderzoek & Ontwikkeling intensiever gaan samenwerken met de medewerkers in het land. Zo sluiten zij aan bij overleggen van diverse afdelingen. Ook wordt elk multidisciplinair overleg van casemanagers versterkt met een juridisch adviseur en een gedragswetenschapper. Hierdoor wordt elke nieuwe casus vanuit verschillende invalshoeken besproken, waarna zij gezamenlijk een plan van aanpak maken.



## Deskundigheidsbevordering door trainingen

KO&O heeft in 2019 samen met de Academie van Slachtofferhulp Nederland een aantal nieuwe trainingen ontwikkeld. Zoals de training Uitdagende communicatie, de training Art. 12 Sv., de experttraining Juridische bijstand op zitting en de basis- en verdiepingstraining Civiele vordering in het strafproces. Speciaal voor casemanagers hebben we een erfrechttraining en een training Verdieping juridische onderwerpen ontwikkeld. Voor ZSM-medewerkers is in samenspraak met juridisch adviseurs de online module ZSM ontwikkeld. Door zorgvuldig de behoeften van de medewerkers na te vragen, sluiten de trainingen aan bij hun dagelijkse praktijk. Dit draagt bij aan de kwaliteit van onze dienstverlening aan slachtoffers.

## Onderzoek

Kennis, Onderzoek & Ontwikkeling adviseert over de opzet en uitvoering van in- en extern onderzoek, het opstellen van vragenlijsten en neemt deel aan begeleidingscommissies van wetenschappelijk onderzoek. KO&O voert ook zelf onderzoeksactiviteiten uit, zoals vragenlijsten programmeren en uitzetten, data analyseren en rapportages schrijven.

Daarnaast lopen er twee promotietrajecten bij Slachtofferhulp Nederland. Pien van de Ven richt zich op de 'werkzame ingrediënten' van lotgenotencontact en Marieke Saan doet onderzoek naar de steun die slachtoffers ervaren vanuit hun sociale omgeving. De uitkomsten van beide onderzoeken zullen verdere onderbouwing geven aan onze emotionele dienstverlening.

## Slachtofferpanel

In samenwerking met CentERdata hebben we in 2019 de basis gelegd voor het opzetten en inrichten van het Slachtofferpanel. Dit panel bestaat uit een representatieve groep slachtoffers aan wie wij diensten hebben verleend. We willen met dit panel slachtoffers een aantal jaren blijven volgen. Zo kunnen we inzicht krijgen in hoe zij onze dienstverlening ervaren en in hun herstelproces. Daarmee kunnen wij onze ondersteuning aan verschillende groepen slachtoffers optimaliseren.



Bert Wijbenga, loco-burgemeester Rotterdam & wethouder handhaving, buitenruimte, integratie en samenleven

## 'Slachtofferhulp Nederland heeft een heel krachtige inbreng, ik ben echt fan'

"Slachtofferhulp Nederland is een onmisbaar instituut. In 1984 was ik een jonge politie-inspecteur in Leiden. Politie en justitie - allemaal waren we erop gefocust de dader naar de rechter te brengen, slachtofferhulp was bijzaak. Dat jaar werd een nieuw politiebureau geopend, met ook een paar mensen die zich speciaal op slachtofferhulp gingen richten; de eerste vestiging van Slachtofferhulp Nederland. Het betekende een cultuurschok. De hulp aan slachtoffers ging soms om schadevergoeding, soms om praktische zaken, soms om emotionele steun. En vaak ook over politieoptreden. Ineens gaven burgers een oordeel over hoe jij het deed. Het is geweldig dat slachtofferhulp nu normaal is, en dat politie en justitie feedback krijgen.

Slachtofferhulp Nederland heeft een heel krachtige inbreng: ze kennen goed de context van de stad en de regels van de rechtstaat, zijn professioneel en deskundig, en kunnen vanuit echte betrokkenheid de stem van het slachtoffer laten horen. Ik ben echt fan.

Ik ben zo blij voor al onze Rotterdammers die met ellende te maken krijgen dat Slachtofferhulp Nederland er voor hen is. Zij kunnen op een veilige plek hun verhaal doen en vinden er empathie, deskundigheid en praktische hulp. Die combinatie van functies vind je niet zomaar. Voor ons als gemeentebestuur én voor alle Rotterdammers is het superbelangrijk te weten dat Slachtofferhulp Nederland beschikbaar is als het nodig is. Ze waren er bijvoorbeeld na de moord op de 16-jarige Humeyra, die na maandenlange stalking op haar school werd doodgeschoten. Het is belangrijk dat Slachtofferhulp Nederland ons aanspreekt op wat zij signaleren. Hun jaarverslag en jaarplan zou elk jaar op de agenda van het College moeten komen; wij zijn bereid te luisteren."

# Stagiairs: waardevol voor nu én later

Elk jaar biedt Slachtofferhulp Nederland zo'n 140 studenten een stageplek. Stagiairs zijn belangrijk voor ons. Hansje Brinkman, directeur Dienstverlening, vertelt waarom.

"De studenten leren bij ons hoe belangrijk het is om slachtoffers te ondersteunen en de rechten van slachtoffers in praktijk te brengen. Door hen stageplekken te bieden, leveren we ook een maatschappelijke bijdrage: elk jaar komen er afgestudeerden op de arbeidsmarkt die de rechten van het slachtoffer kennen en daar in hun werk rekening mee kunnen houden. De meeste stagiairs komen van de hbo-opleidingen rechten, sociaaljuridische dienstverlening of een richting binnen het sociaal werk. Zij komen praktijkervaring opdoen op de afdelingen Actieve Benadering, Algemene Dienstverlening en Juridische Dienstverlening. We werken met verschillende opleidingen samen voor stagiairs.

Een bijzondere samenwerking is met de opleiding Sociaal Juridische Dienstverlening van de Hogeschool Utrecht. Slachtofferhulp Nederland is sinds september 2019 een van de twaalf 'ontwikkelwerkplaatsen' waar studenten vanaf het begin van hun opleiding praktijkprojecten kunnen uitvoeren. Zo kunnen ze vanaf het begin van de opleiding onderzoeken wat ze leuk vinden en waar ze goed in zijn. De stagiairs gaan na onze interne opleiding en onder begeleiding aan de slag bij de Actieve Benadering."



*Ondertekening van het convenant voor praktijkopdrachten van Sociaal Juridische Dienstverlening van de Hogeschool Utrecht met 12 betrokken organisaties*

Esther Verboon, directeur Instituut voor Recht van de Hogeschool Utrecht:

"Dankzij dit soort praktijkopdrachten maken studenten vanaf het begin van hun studie kennis met de beroepspraktijk. Tegelijkertijd leren ze hoe ze kennis kunnen ontwikkelen en daarmee die beroepspraktijk kunnen helpen vernieuwen."



## 'Je krijgt veel vrijheid om te leren'

Sharon Gort, stagiaire juridische dienstverlening

'Superleuk', vat Sharon Gort (21) haar stage bij Slachtofferhulp Nederland samen. Ze studeert sociaaljuridische dienstverlening aan de Hogeschool Leiden. In september 2019 is ze begonnen aan een jaarstage bij de juridische dienstverlening van de regio Zuidoost in Den Bosch. 'Wat me trok aan Slachtofferhulp Nederland is dat je veel bezig bent met cliënten. Bij veel andere bedrijven ben je meer op de achtergrond bezig. Strafrecht vind ik ook interessant.' 'Je krijgt veel vrijheid om te leren', valt Sharon op. 'De eerste twee weken ben je natuurlijk bezig met cursussen en trainingen, en veel online aan het leren. Maar langzaam ging ik meedraaien en steeds meer zelf doen.' Ze krijgt goede begeleiding: 'Ik heb een mentor waar ik altijd op kan terugvallen, een stagebegeleider en alle collega's waar ik veel aan kan vragen.'

Zeker in het begin was het even wennen, al die indrukwekkende verhalen van slachtoffers. 'Op school krijg je alleen fictieve casussen. Hier heb je met echte mensen en hun verhalen te maken.' Confronterend soms, vindt ze. 'Bijvoorbeeld als je hoort van iemand die zonder enige aanleiding is mishandeld. Dan denk je: er lopen wel gekken op de wereld rond. Het mooie is

dan weer dat je zo'n slachtoffer kunt helpen. Dat geeft voldoening. En ik neem het niet mee naar huis, 's avonds kan ik het loslaten.'

Sharon helpt slachtoffers vooral bij de schadevordering in het strafproces. Ook informeert ze hen over hun rechten, de mogelijkheid een klacht in te dienen of ze helpt een slachtofferverklaring op te stellen. "Eigenlijk alles is leerzaam", zegt ze. Van gespreksvoering heeft ze in het bijzonder veel geleerd. "Dat oefenen we wel op school, maar als je daadwerkelijk met slachtoffers praat, heb je met echte emoties te maken. Die kunnen totaal anders zijn dan je had verwacht. Daar moet je op in kunnen spelen."

Of ze na haar studie bij Slachtofferhulp Nederland zou willen werken? "Ja - ik vind het werk interessant en het sociale en juridische past precies bij mijn opleiding. Maar eerst moet ik nog afstuderen. Als ik het kan combineren met mijn studie, wil ik misschien na mijn stage als vrijwilliger aan de slag.'



# Summer School Victimologie 2019 zeer gewaardeerd

De Summer School Victimologie wordt zeer gewaardeerd. Deze kruisbestuiving van praktijk en wetenschap voorziet in een behoefte onder professionals die met slachtofferschap te maken hebben.

Slachtofferhulp Nederland en het International Victimology Institute (INTERVICT) organiseren sinds drie jaar een nieuwe succesformule: de Summer School Victimologie. Beide organisaties hebben in 2016 samen de Academische Werkplaats opgericht. Op deze plek verbinden we de praktijk van Slachtofferhulp Nederland met de wetenschap van de victimologie. De Academische Werkplaats bestaat uit een multidisciplinair onderzoeksprogramma (PhD, master en stages) en een kennisuitwisselingsprogramma met symposia, expertmeetings, lezingen, gastcolleges en een Summer School.

## Publiekstrekker

De Summer School is een driedaags event. Hier wordt, voor professionals die direct of indirect met slachtofferschap te maken hebben, de praktijk van victimologie, criminologie en psychologie gekoppeld aan wetenschap. De Summer School blijkt elk jaar zeer in trek bij onze ketenpartners. Deze kennisuitwisseling voldoet duidelijk aan een behoefte om hun kennis over slachtofferschap te verdiepen en verbreden.

## 2019: kwetsbare slachtoffers

In 2019 lag de focus op slachtoffergroepen die in recht, beleid en hulpverlening het label kwetsbaar krijgen, zoals laaggeletterden, migranten en mensen met een geestelijke en/of lichamelijke beperking. Niet het bekrachtigen van labels als kwetsbaarheid en veerkracht stond centraal, maar juist een kritische reflectie op wie met welk doel labelt, hoe de gelabelde partij dit beleeft en wat belangrijke tegenwaarden zijn, zoals autonomie en empowerment.

## Hoge waardering

Drie dagen lang kregen (beleids-)medewerkers en hulpverleners van politie, Openbaar Ministerie, Ministerie van Justitie & Veiligheid, Schadefonds Gewelddsmisdrijven, Fonds Slachtofferhulp, gemeenten, reclasseringsorganisaties, Dienst Justitiële Inrichtingen, Slachtofferhulp Nederland en studenten victimologie en criminologie een zorgvuldig uitgebalanceerd programma met lezingen van gerenommeerde sprekers, workshops, ervaringsverhalen en praktijkopdrachten. De Summer School 2019 werd, net als eerdere jaren, gewaardeerd met een 8,5.



'Ontzettend compleet programma dat slachtofferschap, kwetsbaarheid en veerkracht vanuit allerlei perspectieven benaderde. Het inleidende college van Maarten Kunst bood een goede basis voor de rest van het programma.'

## Over de ondernemingsraad

De ondernemingsraad van Slachtofferhulp Nederland behartigt de belangen van de betaalde medewerkers, met oog voor de organisatie. De ondernemingsraad bestaat uit elf medewerkers. Zij werken in de verschillende regio's en op het landelijk kantoor.

# Ondernemingsraad: 'Wij zijn blij met de verbeteringen in 2019'

Wij kijken als ondernemingsraad (OR) tevreden terug op 2019. De samenwerking met de Raad van Bestuur was goed, de arbeidsvoorwaarden zijn verbeterd en we zijn met werkstress aan de slag gegaan.

De Raad van Bestuur en de ondernemingsraad wisten elkaar in 2019 steeds beter te vinden. Zo zijn wij al in een vroeg stadium betrokken bij de zoektocht naar een nieuwe arbodienst. We hebben meegedacht en sloten aan bij de selectieprocedure, waardoor het formele instemmingstraject soepel verliep. Ook zit een OR-lid in de adviescommissie voor belangrijke functies, zoals Hoofd Casemanagement en Regiomanager.

### Betere arbeidsvoorwaarden

Het afgelopen jaar is er behoorlijke vooruitgang geboekt voor de betaalde medewerkers van Slachtofferhulp Nederland. We zijn met name blij met de verbeteringen in de arbeidsvoorwaarden, een van onze prioriteiten. De nieuwe reiskostenregeling stimuleert het openbaarvervoergebruik en geeft meer medewerkers recht op een vergoeding. Voor alle medewerkers die buiten kantooruren werken, is Slachtofferhulp Nederland in de nieuwe onregelmatigheidstoeslagregeling positief afgeweken van de CAO. Wij hebben ook aandacht gevraagd voor de opvang van medewerkers na een ingrijpende gebeurtenis op het werk. Dit is goed opgepakt: inmiddels is er ondersteuning beschikbaar voor zowel de betaalde medewerkers als de vrijwilligers die daar behoefte aan hebben.

### Minder stress, meer plezier

Naast de arbeidsvoorwaarden was werkstress een prioriteit voor 2019. In de landelijke Week van de Werkstress, van 11 tot en met 15 november, heeft de ondernemingsraad hier op een positieve manier aandacht voor gevraagd. We deelden dagelijks op het intranet een tip om stress te verminderen en meer werkplezier te creëren. Daarbij riepen we medewerkers op om hun eigen tips te delen. De teams maakten daarmee kans op een stoelmassage, met dank aan de afdeling HRM. In hun eigen teams zijn OR-leden met de 'koerskaart' aan de slag gegaan, waarmee ze op een laagdrempelige manier met elkaar over werkstress en werkplezier kunnen spreken. De koerskaart (op posterformaat) was ook beschikbaar voor andere teams.

### Vruchtbaar jaar

We hebben in de ondernemingsraad drie nieuwe (tijdelijke) leden verwelkomd, vanwege het vertrek van een OR-lid en drie zwangerschapsverloven. Samen met de goede samenwerking, de successen in arbeidsvoorwaarden en de aandacht voor werkstress, concluderen we dat 2019 een bewogen en vruchtbaar jaar was voor de ondernemingsraad.

# Namens de Familie: media-ondersteuning voor families bij calamiteiten

**Door dramatische gebeurtenissen komen slachtoffers plotseling in het middelpunt van de belangstelling. Media komen met vragen en verzoeken waarvan de consequenties moeilijk zijn in te schatten. Namens de Familie is opgericht om hen hierin bij te staan.**

Het medialandschap is omvangrijk en werkt razendsnel. Naast de traditionele kranten en nieuwsuitzendingen zijn er de afgelopen jaren tal van online nieuwsplatforms bijgekomen. Bovendien hebben kranten, nieuwsuitzendingen en actualiteitenprogramma's hun eigen online platforms en socialmedia-accounts. Ook blijkt er een grote vraag naar persoonlijke verhalen. Niet de expert, maar de ervaringsdeskundige komt nu vaak aan het woord. Bij grote persoonlijke drama's benaderen talkshows en nieuwsprogramma's slachtoffers om hen in de uitzending te krijgen. Er is, kortom, meer aandacht voor slachtoffers, nabestaanden en achterblijvers van misdrijven, vermissingen en andere calamiteiten.

## Hoe doe je dat?

Sommige mensen vinden dit prettig en gaan graag in op interviewverzoeken, anderen houden de media liever op afstand. Maar hoe doe je dat? Geef je antwoord als een journalist confronterende vragen stelt? Of zet je de pers juist in voor media-aandacht? Hoe zit het met foto's die de pers van social media heeft gehaald? Kun je die laten verwijderen? Hoe pak je dat concreet aan?

## Zeer ervaren media-adviseurs

Een aantal media-adviseurs merkte de urgente behoefte aan hulp in de omgang met media bij slachtoffers, nabestaanden en naasten die in het middelpunt van het nieuws staan. Met steun van Slachtofferhulp Nederland en het ministerie van Justitie en Veiligheid hebben zij Namens de Familie

opgericht. Deze onafhankelijke organisatie stelt een zeer ervaren expert beschikbaar die de familie kosteloos media-advies en -ondersteuning geeft. De media-adviseur maakt een inschatting van de te verwachten mediabelangstelling, en de behoefte en capaciteiten van de familie. Ook legt de adviseur contact met eventuele andere betrokken organisaties, bijvoorbeeld een gemeente of school bij de vermissing van een kind. Elke media-adviseur werkt met een sparringpartner. Dat kan een andere media-adviseur zijn, maar ook iemand van het kernteam.

## Geslaagde pilot snel uitgebreid

Namens de Familie is in juni 2019 als pilot begonnen, in eerste instantie gericht op vermissingen. Gezien de goede ervaringen en groeiende behoefte, is in september besloten de scope van de pilot uit te breiden naar andere ernstige zaken waarbij media-aandacht een rol speelt. Bijvoorbeeld impactvolle verkeersongelukken, familiedrama's, zedenzaken, cold cases en grotere calamiteiten met meerdere families, zoals de tramaanslag in Utrecht. Sinds de start heeft Namens de Familie meer dan dertig families ondersteund. Een extern onderzoeksbureau dat de pilot heeft onderzocht, concludeert dat Namens de Familie voorziet in de behoefte van families. Zo kunnen zij zich focussen op wat voor hen op dat moment echt van belang is.





Roger de Groot, burgemeester  
De Wolden, waaronder  
Ruinerwold

## 'Prettig te weten dat Slachtofferhulp Nederland er altijd voor onze inwoners is'

"Wij weten dat we, bij alles wat er in onze gemeente gebeurt, Slachtofferhulp Nederland kunnen inschakelen. Zij hebben expertise die wij niet in huis hebben. Dus bij een verkeersongeval of een andere calamiteit bieden wij betrokkenen altijd hun hulp aan.

Ook toen in oktober bleek dat een vader en zes inmiddels jongvolwassen kinderen al jarenlang geïsoleerd in een boerderij leefden. De politie en onze afdeling openbare orde en veiligheid gingen ernaartoe, en dan kom je in een soort rollercoaster. Landelijke en internationale pers, allemaal kwamen ze naar Ruinerwold.

De omwonenden hadden veel vragen. Samen met de GGD en onze gemeentelijke organisatie hebben we het protocol psychosociale hulp bij incidenten opgestart en een informatieavond voor hen georganiseerd. Eén omwonende stelde voor Slachtofferhulp Nederland in te schakelen en heeft zelf contact gezocht, fantastisch dat iemand dat doet. Wij hebben omwonenden steeds aangegeven dat Slachtofferhulp Nederland een rol kan spelen. Daar was op dat moment geen behoefte aan, maar ze waren op de achtergrond beschikbaar voor als het nodig was.

In onze gemeente staat ook het nationaal monument Muur tegen Geweld, waar elk jaar ceremonies zijn om geweldsslachtoffers te herdenken. Ik heb daar allerlei mensen gesproken die zich erg gesteund voelen door Slachtofferhulp Nederland.

Als burgemeester wil je het beste voor je inwoners, dus ook de beste hulp. Slachtofferhulp Nederland is onafhankelijk en heeft goede expertise, van goed opgeleide mensen. Het is heel prettig te weten dat, als het nodig is, Slachtofferhulp Nederland er altijd voor onze inwoners is."



## 'Ik ben een mensenmens'

Ineke van de Ruit, vrijwilliger algemene dienstverlening

'In 1985 verhuisde ik van Rotterdam naar Den Haag. Ik kende daar weinig mensen. Via een vriendin hoorde ik over vrijwilligerswerk bij Slachtofferhulp Nederland. Ik wist niet wat slachtofferhulp inhield en ik had geen opleiding in dit vakgebied. Maar ik ben wel een mensenmens en die vriendin zag het mij wel doen. En inderdaad, met gezond boerenverstand lukte het goed. Een collega maakte me wegwijs in het werk.

Ik neem contact op met de slachtoffers, sta ze telefonisch te woord of nodig ze uit voor een gesprek. De cliënt kan bij mij het verhaal doen. Ik verwijs naar de juiste partijen voor informatie of professionele hulp. Ook ga ik soms mee naar een zitting. Cliënten vinden het fijn als er iemand bij hen is voor emotionele steun en om hen voor te bereiden op wat ze kunnen verwachten tijdens de rechtszaak.

Voor dit werk moet je wel afstand kunnen nemen en niet te veel meegaan in de slachtofferrol. Maar je bent nooit te oud om te leren en ik leer heel veel in het team. Ik volg ook cursussen bij de Academie van Slachtofferhulp Nederland.

Als een zaak mij raakt, zorg ik ervoor dat de slachtoffers daar geen last van hebben. Ik heb best gevoel voor humor, op die manier verwerk ik het vaak wel. En we kunnen het bij elkaar in het team kwijt. Het is fijn dat je alle ruimte krijgt om te overleggen en je hart te luchten.'

# Financiële toelichting

In de hiernavolgende overzichten worden de financiële cijfers van Stichting Slachtofferhulp Nederland en Stichting Perspectief herstelbemiddeling weergegeven. Vanwege de eenheid van bestuur en toezicht van deze organisaties worden de exploitatiecijfers en de balansen zowel enkelvoudig als in geconsolideerde vorm gepresenteerd.

## Slachtofferhulp Nederland

Slachtofferhulp Nederland heeft 2019 afgesloten met een resultaat voor bestemming van € 665.140. Dit is € 1.615.140 beter dan het begrote resultaat (€ -/- 950.000), ondanks de toename van de dienstverlening aan slachtoffers in 2019 (zo nam het aantal meldingen toe met 3% ten opzichte van 2018 en was dit 1% boven begroting) en de extra kosten door o.a. verhuizingen. Het resultaat is mede veroorzaakt door zogenaamde incidentele baten ter grootte van € 781.804. Hiervan betrof een bedrag van € 91.823 de ontvangst van giften en legaten en een bedrag van € 689.981 betrof baten betrekking hebbend op voorgaande jaren (voornamelijk veroorzaakt door vrijval voorzieningen en reserveringen).

De Raad van Bestuur heeft in overleg met het ministerie van Justitie en Veiligheid de Bestemmingsreserve Giften en Legaten gevormd. Hierin worden de giften en legaten gedurende een periode gedoteerd. De in 2018 gevormde bestemmingsreserve Project Onderzoek en Versterking Business continuity IT-systemen (die in 2018 is gevormd voor een bedrag ad € 578.507 uit giften en legaten en uit de boekwinst over de verkoop van het pand in Groningen) is opgenomen in deze bestemmingsreserve.

SHN heeft met het ministerie van Justitie en Veiligheid afgesproken dat de bestemmingsreserve Giften en Legaten buiten de vermogensnormering valt.

## Perspectief Herstelbemiddeling

Perspectief Herstelbemiddeling heeft 2019 afgesloten met een exploitatieoverschot van € 27.518. Het overschot is toegevoegd aan de algemene reserve. De solvabiliteit bedraagt per ultimo 2019 0,56 De ratio van het weerstandsvermogen bedraagt 19%.

# Balans

	31-12-2019			31-12-2018		
	Slachtofferhulp Nederland	Perspectief Herstel- bemiddeling	Totaal geconsolideerd	Slachtofferhulp Nederland	Perspectief Herstel- bemiddeling	Totaal geconsolideerd
<b>ACTIVA</b>						
Financiële vaste activa	624.155	0	624.155	301.674	0	301.674
Materiële vaste activa	7.284.061	0	7.284.061	1.292.205	0	1.292.205
Vlottende Activa	2.359.746	4.539	2.364.285	1.811.024	4.255	1.815.279
Liquide middelen	5.801.168	537.342	6.338.509	14.231.579	553.146	14.784.725
<b>TOTAAL ACTIVA</b>	<b>16.069.130</b>	<b>541.881</b>	<b>16.611.010</b>	<b>17.636.482</b>	<b>557.401</b>	<b>18.193.883</b>
<b>PASSIVA</b>						
Eigen Vermogen	8.582.680	305.105	8.887.785	7.917.540	277.587	8.195.127
Kortlopende schulden en overlopende passiva	6.789.992	236.775	7.026.767	8.141.270	279.814	8.421.084
Voorzieningen	696.458	0	696.458	1.577.672	0	1.577.672
<b>TOTAAL PASSIVA</b>	<b>16.069.130</b>	<b>541.881</b>	<b>16.611.010</b>	<b>17.636.482</b>	<b>557.401</b>	<b>18.193.883</b>

Alle bedragen x 1 €



# Geconsolideerde cijfers

	Jaarrekening 2019	Begroting 2019	Jaarrekening 2018
<b>STAAT VAN BATEN EN LASTEN</b>			
<b>BATEN</b>			
Ministerie van Justitie en Veiligheid	38.863.367	37.203.304	38.004.541
Ministerie van VWS	25.131	0	0
Gemeente subsidies	3.948.118	3.800.000	3.870.027
Overige subsidie	63.249	10.000	62.522
Bijdrage Fonds Slachtofferhulp	482.602	329.150	459.868
Overige baten	223.589	85.488	771.230
<b>TOTAAL BATEN</b>	<b>43.606.056</b>	<b>41.427.942</b>	<b>43.168.188</b>
<b>LASTEN</b>			
Personele kosten	27.524.821	29.733.514	26.553.456
Organisatiekosten	14.269.946	11.094.869	12.766.736
Hulpverleningskosten	1.118.631	1.549.559	1.175.228
<b>TOTAAL LASTEN</b>	<b>42.913.398</b>	<b>42.377.942</b>	<b>40.495.420</b>

Alle bedragen x 1 €

# Slachtofferhulp Nederland enkelvoudig

	Jaarrekening 2019	Begroting 2019	Jaarrekening 2018
<b>STAAT VAN BATEN EN LASTEN</b>			
<b>BATEN</b>			
Ministerie van Justitie en Veiligheid	37.289.902	35.593.777	36.444.523
Ministerie van WVS	25.131	0	0
Gemeentesubsidies	3.948.118	3.800.000	3.870.027
Overige subsidie	63.249	10.000	62.522
Bijdrage Fonds Slachtofferhulp	482.602	329.150	459.868
Overige baten	211.131	68.488	756.081
<b>TOTAAL BATEN</b>	<b>42.020.133</b>	<b>39.801.415</b>	<b>41.593.021</b>
<b>LASTEN</b>			
Personele kosten	26.509.709	28.545.215	25.433.157
Organisatiekosten	13.802.489	10.739.756	12.356.019
Hulpverleningskosten	1.118.631	1.549.559	1.175.228
Doorbelasting naar Prospectief	-75.836	-83.115	0
<b>TOTAAL LASTEN</b>	<b>41.354.993</b>	<b>40.751.415</b>	<b>38.964.404</b>

Alle bedragen x 1 €

# Perspectief Herstelbemiddeling enkelvoudig

	Jaarrekening 2019	Begroting 2019	Jaarrekening 2018
<b>STAAT VAN BATEN EN LASTEN</b>			
<b>BATEN</b>			
Subsidie Ministerie van Justitie en Veiligheid	1.573.465	1.609.527	1.560.018
Overige baten	12.458	17.000	15.149
<b>TOTAAL BATEN</b>	<b>1.585.923</b>	<b>1.626.527</b>	<b>1.575.167</b>
<b>LASTEN</b>			
Totaal Personele kosten	1.015.113	1.188.299	1.120.299
Totaal Organisatiekosten	467.456	355.113	410.717
Doorbelasting van Slachtofferhulp Nederland	75.836	83.115	0
<b>TOTAAL LASTEN</b>	<b>1.558.405</b>	<b>1.626.527</b>	<b>1.531.016</b>

Alle bedragen x 1 €



## “Elke dag weer zijn we klaar voor morgen”

Slachtofferhulp Nederland is een cliëntgerichte organisatie die in 35 jaar is doorgegroeid naar een professionele organisatie die lenig kan insprijnen op de veranderingen van morgen, elke dag opnieuw. De omgeving verandert snel en daarmee ook de behoeften van slachtoffers. Slachtofferhulp Nederland vernieuwt mee zodat wij cliënten beter kunnen helpen op een manier die bij hen past en op het moment dat het hen uitkomt.

Slachtofferhulp Nederland helpt na misdrijven, verkeersongevallen, rampen en calamiteiten. Slachtoffers kunnen bij ons terecht voor emotionele steun, ondersteuning in het strafproces en voor praktische hulp, zoals het vergoeden van schade.

www.slachtofferhulp.nl  
0900-0101  
**Vandaag verder**

### Medewerkers, vrijwilligers en stagiairs

Zonder onze vrijwilligers is het onmogelijk om onze dienstverlening aan de slachtoffers te realiseren. In 2019 hebben 1.058 vrijwilligers zich ingezet voor onze diensten.



**486** Betaalde medewerkers  
**1058** Vrijwilligers  
(waarvan 118 stagiairs en 940 onbetaalde krachten AD, AB en JD)



Veel **aandacht** in de media, zodat nog meer (potentiële) slachtoffers ons weten te vinden.



De dienstverlening voor slachtoffers **completer** en **effectiever** maken.



**Opkomen** voor de belangen van slachtoffers bij de overheid, maatschappelijke instanties en in de strafrecht keten.

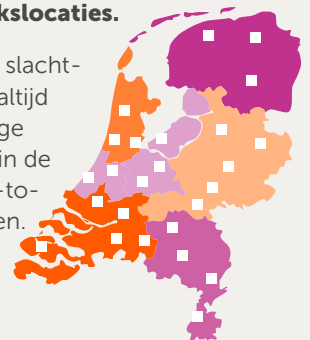


Onze **expertise** blijven ontwikkelen en beschikbaar maken voor iedereen die met en voor slachtoffers werkt.

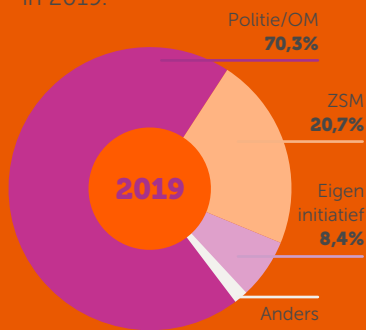
### Regio's

Er zijn **25 regionale vestigingsplaatsen** en een netwerk van **45 gesprekslocaties**.

Zo kunnen slachtoffers ons altijd in een veilige omgeving in de buurt face-to-face spreken.



### 222.101 Aanmeldingen in 2019.



### Aanmeldingen naar delictgroep



**78.702**  
Geweld



**8.826**  
Zeden



**29.866**  
Verkeer



**85.683**  
Vermogen



**19.024**  
Overig

### Dienstverleningscijfers

Van de 222.101 meldingen hebben wij 145.573 slachtoffers kunnen bereiken. Met 100.425 hebben wij **eenmalig contact** gehad en 45.138 heeft gebruik gemaakt van onze **vervolghulp**.



**100.425**  
Informeren en adviseren



**45.138**  
Vervolghulp

### Groei online dienstverlening

Aantal unieke website bezoeken: **635.496**

Online diensten: **280.060**  
(dat is een toename van 49% t.o.v. 2018)



### Centrale Service Lijn



Gebeld met het 0900 nummer: **73.193**



Chat: **10.049**



Gebeld met Verbreek de Stilte: **584**

### Waarom we bestaan

Slachtofferhulp Nederland helpt burgers bij het vinden van herstel en recht nadat zij slachtoffer zijn geworden van een misdrijf, verkeersongeval of calamiteit.

Met dienstverlening op maat en als krachtige ketenpartner op psychosociaal, juridisch en praktisch terrein, zetten wij ons in voor de behoeften en belangen van slachtoffers.

## Colofon

### RAAD VAN BESTUUR 2019

Mevrouw mr. R.H.M. Jansen MPA, voorzitter  
Raad van Bestuur

De heer V. Jammers, lid Raad van Bestuur

### RAAD VAN TOEZICHT 2019

De heer L. Verbeek, voorzitter

Mevrouw Th.M. Boeijen

De heer ir. G.J. van Eck

De heer mr. G. A. van der Steur

De heer prof. dr. P. M.G. Emmelkamp

De heer drs. V. Moolenaar

### Teksten en vormgeving

Teksten: Berber Paarlberg

Coördinatie: Carolien van Hoorn, Hansje Brinkman

Fotografie: Schutterstock, Alamy,  
BMFotografie, Marco Slot

Grafisch ontwerp: Studio S&H

Druk: VG Print

**Landelijk kantoor:**

Postbus 14208, 3508 SH Utrecht

Moeder Teresalaan 100, 3527 WB Utrecht

Telefoonnummer 088 - 746 07 46

Hulp 0900 - 0101 (gebruikelijke belkosten)

[www.slachtofferhulp.nl](http://www.slachtofferhulp.nl)



Slachtofferhulp Nederland  
**Vandaag verder**