

A woman with dark hair, wearing a beige long-sleeved top and a headset with a microphone, is seated at a white desk in a call center. She is looking at a computer monitor. The desk is white, and the background features purple cubicle walls. To the left, there is a large potted plant in a grey pot. The floor is a mix of orange and purple. The overall scene is brightly lit.

# Het slachtofferschap voorbij

Meerjarenperspectief 2025 - 2028



# Het slachtofferschap voorbij

Meerjarenperspectief 2025 - 2028

## Inhoud

Voorwoord 6

Doel, missie, visie 9

1. Onze maatschappelijke opdracht 10

2. Unieke dienstverlening 14

3. Het slachtofferbelang 26

4. Samenwerken in het netwerk 33

5. Wendbaar organiseren 38



## Voorwoord

Het verheugt ons dat de politiek de afgelopen jaren warme woorden heeft gewijd aan slachtoffers. In het nieuwste regeerprogramma lezen we: "Slachtoffers verdienen erkenning en ondersteuning bij het te boven komen van de gevolgen van een strafbaar feit. De afgelopen jaren zijn al verschillende slachtofferrechten geïntroduceerd, waaronder herstelrecht. Slachtoffers ervaren daardoor een verbetering in de praktijk. Er zijn nog gericht verbeteringen nodig." Ook in de Tweede Kamer ervaren we veel steun.

Dat is meer dan nodig. Nog altijd blijven (te) veel slachtoffers verstoken van aandacht en handhaving van hun rechten. Van alle aangiftes komt slechts een beperkt deel daadwerkelijk op zitting. Ook daar blijft de handhaving van slachtofferrechten steeds weer een uitdaging. Bij zaken die op andere wijze worden afgedaan, hebben slachtoffers geen mogelijkheid hun slachtofferrechten uit te oefenen.

En in de geestelijke gezondheidszorg zijn de wachttijden lang. Zo is het schrijnend om te zien wat er aan rehabilitatievoorzieningen voor daders en (ex-)gedetineerden bestaat, terwijl slachtoffers zelf via de eigen zorgverzekering, vaak met inzet van een eigen bijdrage, herstel moeten zien te vinden.

Tegelijkertijd lijkt er meer ruimte te ontstaan voor andere vormen van erkenning, naast het strafrecht. Deze zoektocht biedt kansen om meer duurzame oplossingen te bieden en onnodige juridische procedures te voorkomen. In de praktijk is echter voor herstelrecht nog maar zeer beperkt ruimte door onvoldoende daadkracht binnen de ketenaanpak. Gegevensuitwisseling en verschillende belangen zijn hierbij terugkerende problemen.

Vanuit Europa lijkt verdere steun voor slachtoffers er echt te zullen komen. De EU-richtlijn ter bestrijding van geweld tegen vrouwen en huiselijk geweld is in 2024 aangenomen. In een aangepaste Victims' Rights Directive worden de slachtofferrechten verder verstevigd. Slachtofferhulp Nederland en Victim Support Europe hebben zich daar sterk voor gemaakt. Hopelijk wordt deze Richtlijn ook volgend jaar omarmd.

We hebben dit Meerjarenperspectief de titel "Het slachtofferschap voorbij" gegeven. We willen daarmee tot uitdrukking brengen dat je als mens niet geïdentificeerd wordt door het zijn van slachtoffer. En ook dat schuldgevoel en schaamte daar niet bij horen. We willen een maatschappelijke discussie op gang brengen over de positie van slachtoffers. Van een woord en beeld met een oordeel, naar een oordeelloze beeldvorming. Het historische strafproces in Frankrijk in de verkrachtingszaak Gisèle Pelicot heeft daar de samenleving behoorlijk wakker geschud. Andere landen in Europa zullen niet achterblijven. Slachtoffers hoeven zich niet te schamen over wat hen is overkomen. Daders moeten zich schamen.

Utrecht, 5 december 2024

Raad van bestuur,

*Rosa Jansen,*  
voorzitter

*Edward van der Kruijk,*  
lid



## Doel, missie, visie

### **Ons doel**

Recht en herstel voor elk slachtoffer.

### **Onze missie**

Wij staan naast ieder slachtoffer.

We zorgen dat slachtoffers worden gehoord.

We helpen slachtoffers vandaag verder.

### **Onze visie**

- 1) Wij zijn dichtbij en direct aanwezig zodra dat nodig is.
- 2) Wij behartigen de belangen van slachtoffers zo lang als nodig is en zo kort als kan.
- 3) We bieden praktische ondersteuning, juridische belangenbehartiging en psychosociale bijstand geïntegreerd aan.
- 4) We werken daarbij samen met partners in onze netwerken.
- 5) Vanuit onze kennis en deskundigheid zijn we een gids voor slachtoffers en hun sociale omgeving.
- 6) Zo helpen wij slachtoffers en nabestaanden de regie op hun leven terug te pakken.
- 7) Wij versterken de positie en vertegenwoordigen de belangen van slachtoffers.

## 1. Onze maatschappelijke opdracht

In 2024, het jaar waarin we dit meerjarenperspectief maken, viert Slachtofferhulp Nederland het veertigjarig bestaan. Dat doen we met trots. We zijn inmiddels uitgegroeid tot een begrip in de samenleving. Jaarlijks bereiken we met ruim 1300 medewerkers, waaronder meer dan 700 vrijwilligers die geworteld zijn in de lokale gemeenschappen, meer dan een miljoen Nederlanders. We helpen hen de draad weer op te pakken als zij slachtoffer worden van criminaliteit (ook over de grens) en calamiteiten. Maar laten we bescheiden zijn. Lang voordat Slachtofferhulp Nederland bestond, hielpen burgers elkaar al over en weer. Dat heet nabuurschap: voor elkaar en door elkaar. Door medemensen dichtbij, met het hart op de juiste plaats, vrijwillig en professioneel. Wij koesteren het als het unieke DNA van onze organisatie.

### De basis van ons werk

De rechten van slachtoffers van criminaliteit staan in de wet. Met name in Titel IIIA (artikel 51a t/m h) van het Wetboek van Strafvordering<sup>1</sup>. In het Besluit Slachtoffers van strafbare feiten<sup>2</sup> is vastgelegd dat wij als slachtofferhulporganisatie tenminste zorgen voor:

- informatie, advies en ondersteuning die relevant is voor de rechten van het slachtoffer, onder meer inzake toegang tot procedures voor vergoeding van schade als gevolg van strafbare feiten, en over de rol

<sup>1</sup> [https://wetten.overheid.nl/BWBR0001903/2021-05-07/#BoekEerste\\_TiteldeelIIIA](https://wetten.overheid.nl/BWBR0001903/2021-05-07/#BoekEerste_TiteldeelIIIA)

<sup>2</sup> <https://wetten.overheid.nl/BWBR0038468/2022-07-01/0>

- van het slachtoffer in het strafproces, onder meer ter voorbereiding op het bijwonen van de terechtzitting;
- informatie over of rechtstreekse doorverwijzing naar relevante bestaande gespecialiseerde hulporganisaties;
- emotionele en, waar beschikbaar, psychologische ondersteuning;
- advies over financiële en praktische kwesties naar aanleiding van het strafbare feit;
- advies over het risico en het voorkomen van secundaire en herhaalde victimisatie, van intimidatie en van vergelding, tenzij anderszins verstrekt door andere openbare of particuliere organisaties.

### Geworteld in de samenleving

Daarnaast is Slachtofferhulp Nederland een vaste partner voor alle gemeenten in Nederland. Gemeenten zijn immers verantwoordelijk voor de invulling van de hulpverlening aan hun inwoners. Dat is inclusief inwoners die slachtoffer zijn geworden en achterblijvers na suïcide. Dat werk is heel belangrijk. Bij urgente situaties met lokale uitwerking staan wij 24 uur per dag, zeven dagen per week klaar om gemeenten en hun inwoners te ontzorgen en ondersteunen. Goede opvang na een onverwachte ingrijpende gebeurtenis voorkomt sociale onrust. We zorgen ervoor dat slachtoffers zich gehoord voelen. Dat helpt hen om de gebeurtenis te verwerken.

Wij bieden gemeenten:

- zorg en nazorg bij rampen- en crisisbestrijding, ook in de vorm van groepsopvang. We doen dat in afstemming met de gemeente, de politie, de GGD en de Veiligheidsregio;
- maatwerk ondersteuning bij criminaliteit met een grote impact op slachtoffers en hun directe omgeving en op het veiligheidsgevoel in de lokale gemeenschap;

- hulp om kwetsbare inwoners en moeilijk bereikbare groepen slachtoffers met een verhoogd risico op herhaald slachtofferschap eerder te identificeren en bereiken. We bieden hulp om hen beter te beschermen.

Bij grote en kleinere urgente situaties staan wij dus altijd klaar om gemeenten en hun inwoners te ontzorgen en ondersteunen.

### **We doen meer**

Sinds 2014 geven we op verzoek van het ministerie van Justitie en Veiligheid ondersteuning aan achterblijvers van vermiste personen. En sinds 2022 bieden wij met subsidie van het ministerie van Binnenlandse Zaken emotionele hulp aan klokkenluiders. Ook werken wij nauw samen met andere ministeries: VWS (zedes en misbruik in de sport), I&W (verkeerszaken), Buitenlandse Zaken (vermissingen, calamiteiten en strafbare feiten in het buitenland) en OCW (grensoverschrijdend gedrag in de cultuur- en mediasector). Ook denken we mee met de activiteiten van de Regeringscommissaris grensoverschrijdend gedrag en seksueel geweld.

Onze expertise wordt steeds vaker gevonden om te adviseren of te ondersteunen bij een breder palet van maatschappelijke problemen. Dat is maatwerk. Tijdens de COVID-crisis, de Toeslagenaffaire, maar ook bij natuurrampen zoals de watersnood in Limburg, weten ook andere ministeries ons te vinden. Bij zulke hulpverzoeken kijken we kritisch hoe onze dienstverlening of kennis van meerwaarde kan zijn. We bewaken het tijdelijke karakter, zodat onze primaire dienstverlening met het huidige hoge kwaliteitsniveau door kan gaan.

### **Weten dat we verschil in de samenleving maken**

Slachtofferhulp Nederland kan met vertrouwen terugzien op veertig jaar maatschappelijke meerwaarde. Zonder complexe intakes kunnen slacht-

offers na een incident of calamiteit bij ons kosteloos terecht voor professionele ondersteuning. Wij kennen geen wachtlijsten. Mensen kunnen dankzij onze hulp weer sneller de draad van werk of opleiding oppakken. Wij helpen slachtoffers om voor zichzelf te zorgen. We boren hun kracht aan, geven hun de regie terug. Ook worden trauma's voorkomen. Mensen belanden minder vaak in de geestelijke gezondheidszorg of ze worden juist op tijd doorverwezen. Onze juridische hulp verbetert de kwaliteit en de doorlooptijden binnen het rechtssysteem. We zorgen ervoor dat het geschonden vertrouwen in de samenleving en de medemens sneller wordt hersteld. Door ieder slachtoffer een aanbod te doen voor recht en herstel dragen we bij aan een veerkrachtige samenleving.



## 2. Unieke dienstverlening

Bij ons is de menselijke maat verankerd in onze filosofie en werkwijze. Slachtofferhulp Nederland vervult laagdrempelig een gidsfunctie in het vinden van herkenning, erkenning, recht en herstel, wanneer slachtoffers, getuigen, achterblijvers en nabestaanden ondersteuning nodig hebben na een schokkende en onverwachte situatie.

We beschikken over een unieke multidisciplinaire expertise. Ook wanneer een slachtoffer uitsluitend een juridische hulpvraag heeft, hebben de medewerkers met hun psychosociale expertise oog voor de impact van de gebeurtenis op cliënten en voor de mate van hun handelingsvermogen, receptiviteit en veerkracht. Dat geldt ook andersom, wanneer een slachtoffer met een psychosociale vraag binnenkomt. We hebben multidisciplinair oog voor wat de cliënt ondergaat. Daarin onderscheiden we ons van andere organisaties.

Het doel van ons persoonlijke contact is goed en oordeelloos naar de cliënt te luisteren. We brengen de omstandigheden en behoeften in kaart. We geven informatie over rechten en voorzieningen en maken afspraken over verdere belangenbehartiging of doorverwijzing. Medewerkers bepalen samen met het slachtoffer wat nodig is voor herstel, maken daarvoor een plan en voeren dat uit.

Sommige mensen hebben genoeg aan een paar tips en zelfhulptools. Anderen moeten we een begeleide weg bieden. We bewegen flexibel mee met

wat het slachtoffer nodig heeft. We leveren informatie, adviezen en diensten op maat aan, dat wil zeggen op het moment dat het relevant is voor het slachtoffer.

Voor een slachtoffer van een levensdelict, ernstig gewelds- of zedenmisdrijf zetten we gespecialiseerde hulp via ons casemanagement in. De casemanager ondersteunt in de acute fase bij praktische en emotionele zaken waarmee het slachtoffer of de nabestaande te maken krijgt. In een later stadium komt de casemanager op voor de belangen van het slachtoffer door contact te onderhouden met politie, Openbaar Ministerie, zorg- en onderwijsinstellingen, de werkgever en andere organisaties. Onze juridische expertise wordt daarbij betrokken.

Eén van de doelen van ons casemanagement is het voorkomen van secundaire victimisatie. Dat laatste vindt steeds vaker plaats via uitingen in de media. Slachtoffers komen ongewild en onbedoeld in de media. Hierdoor kunnen slachtoffers opnieuw slachtoffer worden. Ook kan hun privacy geschonden worden. En er kan maatschappelijke onrust ontstaan, die ook vermeden had kunnen worden. Gezien de ontwikkelingen in het mediaveld en de toenemende vraag kan dit werk niet meer van de casemanager gevraagd worden. Daarom heeft Slachtofferhulp Nederland samen met ervaringsdeskundigen en media-experts de afdeling Namens de Familie opgezet. De afdeling adviseert slachtoffers en nabestaanden bij de omgang met de media, biedt desgewenst woordvoering en heeft experts op het gebied van social media.

Informeel netwerk – familie, vrienden, burens, collega's (we noemen ze de "helpers") – zijn meestal de belangrijkste bron van steun voor een slachtoffer. Juist via de sociale omgeving van het slachtoffer en via de professionele helpers, zoals de huisarts en maatschappelijk werk, kunnen we contact maken met het slachtoffer. Of de helper in staat stellen om slacht-

offers die wij niet kunnen bereiken toch te ondersteunen. We gaan door met het investeren in het aanspreken en ondersteunen van de helpers. Dat draagt bij aan een effectievere hulp. Dat geldt ook voor onze Herstelcirkels, waarin naasten aan elkaar ondersteuning bieden. Behalve aan het eigen informele netwerk, kan een slachtoffer ook veel steun ontleen aan andere slachtoffers (“lotgenoten”). Daarvoor hebben we lotgenotencontact opgezet. Lotgenotencontact kennen we in de vorm van themabijeenkomsten, online communities, waarbij we ook met ambassadeurs (ervaringsdeskundigen) werken en persoonlijke groepen. De komende jaren breiden we op basis van de resultaten van wetenschappelijke onderzoek het aantal en de diversiteit van lotgenotencontact verder uit.

### Evidence en practice based

We werken evidence en practice based. Daarbij maken we gebruik van de beschikbare wetenschappelijke kennis en van onze eigen professionele expertise. We sluiten aan bij onderzoeklijnen en -initiatieven van samenwerkingspartners in onderzoek. Bovendien zijn we agendazettend vanuit de lacunes die wij zien op het snijvlak van wetenschap en praktijk. Daarvoor gebruiken we onze rijke datacollectie en stellen die beschikbaar aan de wetenschap, als we daarmee het slachtofferbelang kunnen dienen. We bewaken ons inzicht in slachtofferbehoeften door zowel de impact als de kwaliteit van onze dienstverlening te meten, te analyseren en daaraan conclusies te verbinden.

Aan ons beleid en onze methode voor psychosociale ondersteuning ligt de **Multidisciplinaire Richtlijn Psychosociaal Crisismanagement<sup>3</sup>** ten grond-

<sup>3</sup> Voorheen: ‘Multidisciplinaire Richtlijn Psychosociale Hulpverlening bij ongevallen en rampen’. Deze dateert oorspronkelijk uit 2007 en is in 2014 en 2023 geëvalueerd en geactualiseerd door deskundigen van centrum Gezondheid en Milieu van het Rijksinstituut voor Volksgezondheid en Milieu (RIVM), Arq/Impact, hulpdiensten, Slachtofferhulp Nederland, het Rode Kruis, Veiligheidsregio, Geneeskundige hulpverleningsorganisatie in de regio (Ghor), GGD, Geestelijke gezondheidszorg (GGZ), artsen, psychologen, psychiaters, maatschappelijk werk, welzijnsorganisaties, ministeries en universiteiten.

slag. Deze multidisciplinaire richtlijn weerspiegelt het actuele denken en de beschikbare wetenschappelijke kennis over het verlenen van psychosociale hulp. In deze richtlijn zie je nadrukkelijk *watchful waiting* en het *stepped care* model terug.

Na een ingrijpende gebeurtenis moeten slachtoffers herstellen. Er kan sprake zijn van spontaan herstel, maar ook van herstel waarvoor gewerkt moet worden (zowel psychisch als materieel). Monitoren van herstel heeft betrekking op de gebieden waar herstel plaats dient te vinden, maar ook op de duur van de dienstverlening.

Waar het gaat om de psychische/emotionele gevolgen passen we de principes van het wetenschappelijke **stepped care** model toe. Dat is een methodiek die wordt toegepast in de gezondheidszorg en in de psychiatrie. Het heeft als fundamenteel kenmerk dat alle cliënten beginnen met een behandeling van lage intensiteit.

De eerste stap van het stepped care model is **watchful waiting**. Bij watchful waiting wordt er met de cliënt afgesproken om nog geen behandeling te starten, maar om eerst af te wachten hoe de symptomen zich ontwikkelen. Een deel van de cliënten met psychische klachten herstelt namelijk spontaan. De duur van de watchful waiting periode wordt hierbij gesteld op 4 tot 6 weken.

Juist in die periode is de medewerker van Slachtofferhulp Nederland aan zet. Onze ondersteuning richt zich op stressreductie en herstel. Dit doen we door oordeelloos te luisteren en informatie over stressreacties te geven. Daarnaast inventariseren we de impact van de gebeurtenis op meerdere levensdomeinen. Op basis daarvan doseren we herstelgerichte handelingen en stemmen we af wat iemand zelf kan doen en waarbij ondersteuning nodig is. We monitoren de voortgang van herstel en herstelgerichte handelingen. En als we signaleren dat er onvoldoende herstel plaatsvindt verwijzen we door voor verdergaande hulpverlening.

Wanneer deze klachten na 4 tot 6 weken niet afnemen, is spontaan herstel niet waarschijnlijk en is er risico op psychische klachten. In een dergelijk geval is een doorverwijzing aan de orde. Dit is meestal naar de huisarts, maar het kunnen ook andere organisaties zijn. Dit is de volgende stap in het stepped care model.

In 2022 heeft het Wetenschappelijk Onderzoek- en Datacentrum (WODC) bevestigd dat de methodieken van Slachtofferhulp Nederland evidence based zijn. Hun advies uit het onderzoek “What Works”, om te onderzoeken of slachtoffers van zwaardere delicten meer behoefte hebben aan nazorg nemen wij mee.

### **Ervaringsdeskundigheid**

Onze expertise wordt naast praktijkkennis, literatuur en onderzoek, ook gevoed door ervaringsdeskundigheid. Ervaringsdeskundigheid is meer dan het hebben van ervaring. Een ervaringsdeskundige is iemand die kundig is geworden door eigen ervaring én door het volgen van een opleiding tot ervaringsdeskundigheid, zodat de eigen doorleefde gebeurtenis vertaald kan worden in beleid, bejegening of aanpak voor een grotere groep slachtoffers met een vergelijkbare ervaring. In een aantal sectoren, zoals zorg en welzijn, maar ook maatschappelijke dienstverlening, onderzoek en overheid, worden ervaringsdeskundigen breed ingezet, zowel in het uitvoerend proces als op beleidsniveau, bij onderzoek, opleidingen en training. Het inzetten van ervaringsdeskundigheid is binnen Slachtofferhulp Nederland op dit moment nog beperkt tot lotgenotencontact, het werken met ambassadeurs binnen de online communities en tot co-creatie bij de ontwikkeling van nieuwe dienstverlening. We willen er echter meer gebruik van maken, een visie op ervaringsdeskundigheid ontwikkelen en inventariseren op welke wijze we ervaringsdeskundigheid nog beter kunnen benutten.

Ontwikkelingen in de dienstverlening

In onze trendanalyse over de afgelopen jaren vallen een aantal zaken op:

Traditioneel slachtofferschap

In 2023 is 20% van de Nederlanders van 15 jaar en ouder slachtoffer van traditionele criminaliteit zoals vernielingen, gewelds- of vermogensdelicten. Dit is meer dan in 2021 (17%) en benadert daarmee weer het niveau van voor de pandemie. Over de periode van 2005-2021 is het slachtofferschap van traditionele criminaliteit met bijna 60% gedaald. De daling was het grootst bij de vermogensdelicten. Na 2021 is er sprake van een stijging die vooral relatief sterk is bij geweldsdelicten.

In 2023 werd ruim een derde van de traditionele delicten bij de politie gemeld en aangegeven (respectievelijk 37% en 32%). Dit is vergelijkbaar met 2021. Met name slachtoffers van vermogensdelicten doen melding of aangifte. In 2021 en 2023 is de voornaamste reden om geen melding of aangifte te doen de gedachte dat het niet zal helpen (respectievelijk 41% en 43%), gevolgd door er niet aan gedacht hebben of het niet zo belangrijk vinden (26% voor beide jaren).

Ruim een kwart van de slachtoffers van traditionele criminaliteit gaf aan gevolgen te ervaren van hun slachtofferschap: emotionele of psychische problemen, lichamelijke verwondingen of letsel en/of financiële problemen. Met 21% werden emotionele of psychische problemen het vaakst gerapporteerd. Met name slachtoffers van geweldsdelicten hebben hier last van.

Online criminaliteit

Waar slachtofferschap van traditionele criminaliteit afneemt, neemt slachtofferschap van online criminaliteit toe. De scheiding tussen offline en on-

line slachtofferschap is in de praktijk echter niet zo eenduidig te maken. Verschillende delicten kunnen zich zowel online als offline (tegelijker-tijd) voordoen, denk daarbij onder andere aan verschillende vormen van (seksueel) geweld zoals intimidatie en stalking. Online criminaliteit dringt tot diep in het persoonlijke leven door en komt ook achter de voordeur. De meldingsbereidheid bij online slachtofferschap is erg laag.

Volgens de Veiligheidsmonitor was 16% van de Nederlanders van 15 jaar en ouder slachtoffer van online criminaliteit in 2023. In 2021 was dit 17%. Het CBS-rapport Online veiligheid en criminaliteit laat zien dat 15% van de Nederlanders (2,2 miljoen) van 15 jaar of ouder slachtoffer was van online criminaliteit in 2022. Online oplichting en fraude kwam het vaakst voor, specifiek ging het dan met name om aankoopfraude. Sinds 2012 is slachtofferschap van online criminaliteit met 22% toegenomen. Daarin nam aankoopfraude het sterkst toe. Jongeren (15-25 jaar) worden vaker slachtoffer van online criminaliteit dan ouderen. 65-plussers worden hier het minst slachtoffer van. In 2023 deed 17% van de slachtoffers aangifte van dit type criminaliteit, in 2021 was dit 19%.

Uit onderzoek blijkt dat slachtoffers van cybercriminaliteit vaak meer emotionele dan financiële schade ondervinden en dat de acute stress groter is dan bij vergelijkbare traditionele delicten. Zij krijgen vaak te maken met secundaire victimisatie en onbegrip vanuit hun omgeving. Daar komt bij dat de strafrechtketen niet is ingericht op massaal slachtofferschap als gevolg van de enorme schaalbaarheid van cybercriminaliteit. Daarbij kunnen met één druk op de knop veel slachtoffers tegelijk worden gemaakt.

Als we daarnaar kijken en ook naar de omvang van de cybercriminaliteit, dan moeten we de hulpverlening aan deze slachtoffers de komende jaren blijven verbeteren. We investeren daarom in onze samenwerking met keten- en netwerkpartners, zowel op lokaal als landelijk niveau. We bou-

wen voort op de nauwe samenwerking die wij de afgelopen jaren hebben opgebouwd met onder andere de Fraudehelpdesk en we leggen nieuwe netwerkcontacten zoals met banken om slachtoffers van bijvoorbeeld online oplichting zo snel en zo goed mogelijk te kunnen helpen. Door bij te dragen aan onderzoeksprojecten bij universiteiten en hogescholen kunnen we onze dienstverlening evidence based verbeteren.

We gaan verder met het uitbreiden van ons lotgenotencontact (ook online) voor slachtoffers van online criminaliteit met specifieke groepen. Bijvoorbeeld als bepaalde nieuwe vormen veel slachtoffers maken.

Van alle leeftijdsgroepen krijgen jongeren het meest te maken met online criminaliteit. De meeste jongeren doen hier echter geen melding of aangifte van. In het project jongeren is in cocreatie met jongeren een jongerenplatform ontwikkeld met de informatie en ervaringsverhalen die qua vorm en inhoud aansluit op hun wensen. Zo worden jongeren ook geïnformeerd over hun mogelijkheden en hun slachtofferrechten bij cyber criminaliteit.

Tot onze taak hoort ook het adviseren over het risico en het voorkomen van secundaire en herhaalde victimisatie, voor zover andere organisaties dat al niet doen. Met name bij online criminaliteit is preventie noodzakelijk. We moeten zien te voorkomen dat de slachtofferaantallen te groot zijn om slachtofferhulp te kunnen verlenen. We zullen de overheid aansporen om die preventieve taak uit te voeren. Ook gaan we andere organisaties helpen hun preventietaken waar te maken. Daarvoor stellen we onze kennis en data beschikbaar om preventie gericht in te kunnen zetten. We brengen in kaart waar we leemtes zien en waar onze organisatie zelf door preventieve advisering meerwaarde zou kunnen leveren.

### Zeden

Slachtofferschap van seksueel grensoverschrijdend gedrag is significant gestegen. Een derde van de jongeren en jongvolwassenen zegt slachtoffer te zijn geweest van seksueel geweld. Slachtoffers rapporteren psychische en seksuele problemen. Als ervaringen met seksueel grensoverschrijdend gedrag worden besproken, is dat in sociale kring. Het wordt geschat dat maar maximaal 2% van de slachtoffers van seksueel grensoverschrijdend gedrag contact legt met politie, Veilig Thuis of een Centrum voor Seksueel Geweld.

Na het verschijnen van het onderzoeksrapport ‘Laagdrempelige hulp voor slachtoffers en plegers van geweld in afhankelijkheidsrelaties’ in 2023, is door de ministeries van VWS, JenV, OCW en Sociale Zaken een gezamenlijk traject gestart om de hulpverlening aan slachtoffers en plegers van seksueel misbruik en geweld in afhankelijkheidsrelaties te verbeteren, zodat hulpvragen beter worden herkend, adequate doorverwijzing plaatsvindt en slachtoffers niet meerdere keren hun verhaal hoeven te doen voordat zij op de juiste plek terecht komen. Slachtofferhulp Nederland levert samen met andere organisaties al een enorme inspanning om ervoor te zorgen dat slachtoffers van seksueel misbruik en geweld in afhankelijkheidsrelaties de hulp ontvangen die zij nodig hebben en begeleidt hen tijdig op de weg naar herstel. Er is gezamenlijk onderzocht of één herkenbaar loket of een centrale toegang kon worden ingericht waar slachtoffers van seksueel geweld terecht kunnen. Ook wordt gezien hoe de samenwerking daarachter verder kan worden versterkt. De inrichting van een centraal punt (gericht op hulpverlening) wordt ook aanbevolen door de commissie Hendriks voor slachtoffers van georganiseerd sadistisch misbruik, alsmede door staatssecretaris Coenradie voor femicide.

Slachtofferhulp Nederland draagt bij aan integrale aanpak van seksueel misbruik door mee te werken aan de uitvoering van het interdepartemen-

tale Actieprogramma seksueel grensoverschrijdend gedrag en seksueel geweld, waarvan de termijn is verlengd tot 31 december 2026. We richten ons daarbij op de actielijnen 4 en 5, die gaan over respectievelijk het herkennen en goed reageren op seksueel misbruik en het realiseren van goede en makkelijk vindbare hulp.

### Verkeer

Van verkeersslachtoffers (en naasten of nabestaanden) wordt niet bijgehouden wat hun ervaringen en behoeften zijn of wat de gevolgen van hun slachtofferschap zijn. Het aantal verkeersdoden- en gewonden neemt al jaren toe.

Uit recent onderzoek van de Universiteit Utrecht blijkt dat een grote groep slachtoffers van verkeersongevallen geen of slechts beperkte ondersteuning krijgt voor het verhalen van letselschade. In verkeerszaken waarbij een slachtoffer letsel heeft opgelopen én er een aansprakelijke partij is, verwijzen we nu naar een belangenbehartiger. We starten in 2025 een pilot letselschade om onze dienstverlening uit te breiden voor verkeersslachtoffers met licht letsel.



### 3. Het slachtofferbelang

Slachtoffers verdienen erkenning en ondersteuning bij het te boven komen van de gevolgen van een strafbaar feit. De afgelopen jaren zijn al verschillende slachtofferrechten geïntroduceerd. Slachtoffers ervaren daardoor al verbetering in de praktijk. Maar er zijn nog veel meer gerichte verbeteringen nodig. Handhaving van slachtofferrechten blijkt in de praktijk een groot probleem. In de maatschappij en ook bij onze partners in de strafrechtketen blijven we daarom voortdurend aandacht vragen voor de toepassing van slachtofferrechten en de positie van het slachtoffer. Zodat slachtoffers de plaats in strafrechtelijke procedures kunnen innemen die hun rechtens en moreel toekomt.

Binnen lopende en nieuwe wetgevingstrajecten zetten we ons in voor het verbeteren van de positie van het slachtoffer. We doen dat onder meer door bij te dragen aan consultaties, impact- en uitvoeringsanalyses. Ook door het uitbrengen van gevraagd en ongevraagd advies in wetgevings-trajecten brengen we de slachtofferbelangen voor het voetlicht. Door onze expertise weten we immers waar slachtoffers behoefte aan hebben. We beschikken daarvoor over een schat aan gegevens. Via deze weg blijven we ons inzetten voor het verbeteren van de positie van het slachtoffer.

In de komende jaren (tot 2029) vindt de voorbereiding van de implementatie van het nieuwe Wetboek van Strafvordering plaats. Daarnaast zijn er andere lopende trajecten, zoals die betreffende het advies van de com-

missie Donner (schadevergoeding) en het amendement Van Wijngaarden (privacy). Slachtofferhulp Nederland levert hier belangrijke bijdragen. Deze activiteiten dragen bij aan de verwezenlijking van de lopende meerjarenagenda van het ministerie en aan de verwezenlijking van het Hoofdlijnenakkoord en Regeerprogramma van het kabinet.

#### **Eén loket voor slachtoffers**

We zien dat het landschap rond het slachtoffer versnipperd kan zijn. Soms ziet een slachtoffer door de bomen het bos niet. Het kabinet Schoof formuleert in het regeerprogramma de behoefte aan één duidelijk loket, zodat slachtoffers van misdrijven zoals zeden en online schendingen van privacy niet telkens opnieuw hun pijnlijke verhaal hoeven te delen. Slachtofferhulp Nederland is als geen ander voorbereid op een dergelijke rol. Een organisatie die iedere inwoner van Nederland kent, die beschikt over een eigen professionele hulplijn en jarenlange ervaring heeft als een toegankelijke gids in het complexe systeem van recht en herstel. Wij werken al samen met alle landelijke en lokale partners in het strafrecht en het sociale domein. En we zijn gewend om ‘warm’ door te verwijzen. Samenwerking met andere partners is daarbij als vanzelf een gegeven.

Bij het doorverwijzen naar externe partijen kunnen we informeren over andere partijen en ondersteuning bieden bij het leggen van contact. Wij zorgen voor een actueel, multidisciplinair doorverwijsbeleid en een doorverwijsgids, die actueel wordt gehouden met informatie over andere organisaties. Daarmee stellen we onze medewerkers in staat hun gidsfunctie voor de cliënt goed kunnen vervullen.

#### **Europa**

In Europees verband maken we ons samen met Victim Support Europe hard voor de lopende herziening van de Victims’ Rights Directive en de implementatie van de EU-richtlijn 2024/1385 over geweld tegen vrouwen.



De nieuwe Victims' Rights Directive brengt aanzienlijke verbeteringen in de rechten, ondersteuning en bescherming van slachtoffers:

- betere toegang tot informatie en ondersteuning tijdens het strafproces;
- verhoogde bescherming tegen schade en intimidatie, betere veiligheidsmaatregelen en meer vertrouwelijkheid;
- meer ondersteuning;
- meer aandacht bewustwording en voor opleiding van professionals (juiste kennis en vaardigheden om slachtoffers te effectief kunnen ondersteunen);
- meer aandacht voor kwetsbare groepen, zoals kinderen, ouderen en slachtoffers van gender gerelateerd geweld.

We verwachten dat deze nieuwe regelgeving grote consequenties zal hebben voor de Nederlandse strafrechtketen en de positie van slachtoffers daarin. We bereiden ons hierop voor.

### **Uitbreiding belangenbehartiging**

De komende jaren willen we schending van slachtofferrechten meer voor het voetlicht brengen. Vanuit het slachtofferbelang en altijd met een constructief-kritische houding. Wij denken daarbij aan de volgende interventies:

- Als het slachtofferbelang principieel in het geding komt, dan willen we, naast ketenoverleg en politieke beïnvloeding, verkennen hoe we bestaande juridische mogelijkheden het beste kunnen benutten om principiële uitspraken van gerechten te verkrijgen.
- Veel slachtoffers doen geen aangifte. Ze denken dat het geen zin heeft, vinden aangifte doen te ingewikkeld of zien er tegenop om hun verhaal nog een keer te doen. Ook wordt hen dat soms door andere ketenpartners ontraden. We bekijken of en hoe we slachtoffers kunnen helpen bij het doen van aangifte.



- Met commerciële organisaties, waaronder advocatenkantoren, gaan we in gesprek over hun mogelijke maatschappelijke bijdrage aan slachtofferzorg. We denken daarbij aan maatschappelijke stages van hun medewerkers bij Slachtofferhulp Nederland.
- Slachtoffers kunnen kwetsbaar zijn. Dat vergt niet alleen kennis, maar ook inzicht, zorg en vaardigheden. Een verkeerde benadering kan onbedoeld veel emotionele schade veroorzaken. Wij vragen ons af of mensen uit de strafrechtketen, de advocatuur en letselschadebranche, die met slachtoffers van strafbare feiten werken over een “slachtoffervaardigheidsbewijs” (denk aan het “zittingsvaardigheidsbewijs” bij het OM) beschikken. Een kwaliteitskeurmerk waarmee je kunt aantonen dat slachtofferhulp bij hen in goede handen is. Wij kunnen daar met een opleiding een bijdrage aan leveren.
- Doorlooptijden in de strafrechtketen zijn vaak lang en veel strafbare feiten worden om allerlei redenen nooit aan een rechter voorgelegd. Daarvan hebben slachtoffers last. We onderzoeken of alternatieve systemen of procedures naast en onafhankelijk van het formele rechtssysteem specifiek gericht op slachtoffers hier soelaas kunnen bieden. Slachtofferhulp Nederland streeft ernaar om in de toekomst het startportaal te zijn voor deze parallelle kanalen: “Parallel Justice”.

Parallel Justice is een term bedacht door Susan Herman (<https://www.burlingtoncjc.org/parallel-justice>). Het beschrijft een systeem dat parallel loopt aan, maar onafhankelijk is van het strafrechtelijk systeem. Dit systeem richt zich op het bieden van emotionele steun, veiligheidsplanning en informatie aan slachtoffers van strafbare feiten, ongeacht of de misdaad is gemeld aan de politie of niet. Het doel is om slachtoffers te ondersteunen en te helpen, zelfs als de dader nooit wordt geïdentificeerd of opgepakt.

### **“Het slachtofferschap voorbij”: verbeteren van de positie van het slachtoffer in de maatschappij**

We willen door beïnvloeding een maatschappelijke discussie op gang brengen over de positie van slachtoffers. Die positie is sinds de oprichting van Slachtofferhulp Nederland aanzienlijk verbeterd. In brede lagen van de maatschappij is er aandacht voor slachtoffers. Denk bijvoorbeeld aan de groei van het aantal stille tochten en andere uitingen van collectieve steun en verdriet.

Maar hierbij overheerst vaak een ideaalbeeld van het slachtoffer. Hoe duidelijker een slachtoffer voldoet aan dat beeld, hoe makkelijker het is om een slachtoffer te erkennen en te herkennen. Mensen die minder aan dit ideaalbeeld voldoen (en daardoor minder herkenbaar zijn) worden vaak nog geconfronteerd met vooroordelen, stereotypen en victim blaming. Veel mensen identificeren zich niet graag als slachtoffer en zoeken daardoor ook niet naar een vorm van ondersteuning die hen zou kunnen helpen.

Wij willen daarom de maatschappelijke positie van slachtoffers verbeteren door het narratief van slachtoffers te veranderen. Van een woord en beeld met een oordeel, naar een oordeelloze beeldvorming. Een slachtoffer heeft recht op een luisterend oor en ondersteuning zonder oordeel. Dit nieuwe narratief gaan we gebruiken in onze communicatie en ons mediabeleid. We zetten het in bij campagnes, gericht op het grote publiek. We maken duidelijk dat iedereen kans loopt slachtoffer te worden. Dat schuld en schaamte daar geen plaats hebben. En dat ieder slachtoffer recht heeft op ondersteuning.

Ook richten wij ons met dit narratief op onze partners in de strafrechtketen. En ieder die met of voor slachtoffers werkt. Dit doen wij vanuit onze onafhankelijke positie, gevoed door casuïstiek uit onze ondersteuning aan slachtoffers.



## 4. Samenwerken in het netwerk

Zowel in de strafrechtketen, de veiligheidsregio's als in het sociale domein is Slachtofferhulp Nederland onderdeel van een netwerk van landelijke en lokale partnerorganisaties waar wij mee samenwerken om slachtoffers zo goed mogelijk van dienst te zijn. Onze organisatie en onze medewerkers zijn er op toegerust om de partnerschappen te onderhouden, te evalueren of te intensiveren. Tegelijkertijd zijn we alert op nieuwe samenwerkingsverbanden. Dit alles in het kader van ons doel: meer slachtoffers helpen.

In nauwe samenwerking met ketenpartners begeleidt Slachtofferhulp Nederland slachtoffers bij hun weg door het strafproces. Het ondersteunen van slachtoffers bij het uitoefenen van hun rechten, zoals het spreekrecht en het recht op vergoeding van schade, blijft een prioritaire taak. We doen dat in het bijzonder met de partijen met wie we samenwerken binnen ZSM en Mijn Slachtofferzaak (MSZ).

Daarnaast gaat SHN zich de komende jaren meer richten op het, samen met haar partners, ontwikkelen van alternatieven voor het vinden van recht en erkenning buiten het strafrecht. De belangrijkste reden hiervoor is dat steeds meer slachtoffers hun recht niet zullen kunnen vinden via het strafrecht. Dit geldt op dit moment al voor slachtoffers van misdrijven waar geen verdachte in beeld is. De toename van onder andere online misdrijven met grote aantallen slachtoffers, waar verdachten moeilijker te achterhalen zijn, zal het aantal slachtoffers waarvoor het strafrecht geen oplossing biedt alleen maar doen toenemen. Het vastlopen van de

strafrechtketen, door onder andere personeelstekorten, maakt de urgentie om te zoeken naar oplossingen buiten het strafrecht alleen maar groter.

Binnen het psychosociaal domein vervult Slachtofferhulp Nederland met name een gidsfunctie: we verwijzen het slachtoffer door naar instanties en personen waar het slachtoffer terecht kan voor de juiste ondersteuning. Hiervoor maken we gebruik van een gedetailleerde (online) sociale kaart. Deze gidsrol willen we de komende jaren versterken, door waar mogelijk te zorgen voor één centrale toegang voor alle slachtoffers. Voor zowel het juridisch als het sociaal domein geldt, dat we onze gidsfunctie scherper definiëren, zodat verschillende groepen slachtoffers de juiste erkenning krijgen. De bovengenoemde inzet op alternatieve vormen van erkenning buiten het strafrecht, maakt hier deel van uit.

Een belangrijke partner voor ons is de gemeente. De gemeentelijke taken op het gebied van veiligheid, maatschappelijke ondersteuning en bevolkingszorg raken aan de onze. Niet voor niets is de gemeente een belangrijke samenwerkingspartner en subsidieverstrekker. Onze dienstverlening levert een wezenlijke bijdrage aan het gemeentelijke voorzieningenniveau. Onze samenwerking speelt zich af binnen drie gemeentelijke domeinen; rampenbestrijding en crisisbeheersing, sociale veiligheid en het sociaal domein. Voor een optimale samenwerking is de financiële ondersteuning door de gemeenten essentieel. Daarom is het nodig dat elke Nederlandse gemeente haar solidariteitsbijdrage blijft toekennen en dat we met gemeentelijke netwerken kunnen blijven samenwerken om slachtoffers te bereiken en te ondersteunen bij incidenten die de lokale gemeenschap ontwrichten. We weten dat de komende jaren de gemeentelijke begrotingen onder druk komen te staan. 2026 wordt al aangeduid als “ravijnjaar”, door korting op het gemeentefonds. We willen voorkomen dat dit onze gemeentesubsidies raakt. We investeren in onze contac-

ten met de gemeenten en met de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG). In onze benadering van de gemeenten, zowel op landelijk als op districts-niveau, zullen we benadrukken dat onze inzet in de gemeenten veel impact heeft voor veel inwoners tegen feitelijk zeer lage kosten per inwoner. Op de momenten dat het nodig is kan men dag en nacht op ons rekenen. Het is voor de burgers in de gemeenten belangrijk dat deze verworvenheid in stand blijft.

### **Wachlijsten in de geestelijke gezondheidszorg (GGZ)**

Het baart ons zorgen dat slachtoffers voor wie verdergaande hulp nodig is, veelal te maken krijgen met wachlijsten in de GGZ. Wanneer herstel stagneert en verdergaande hulpverlening geïndiceerd is, zien wij door wachlijsten dat klachten vaak verergeren. Het verdient sterk de aanbeveling dat de toegankelijkheid van geestelijke gezondheidszorg in brede zin wordt aangepakt, maar wij zien niet dat dit maatschappelijk probleem de komende jaren eenvoudig kan worden opgelost.

Zonder overbruggingszorg te bieden – daar hebben wij de expertise en capaciteit niet voor – kunnen wij wel een gidsfunctie vervullen voor de slachtoffers die nog niet terecht kunnen voor verdergaande behandeling. Wij sluiten zo goed mogelijk aan bij de mate van zelfredzaamheid van het slachtoffer en zetten in op samenredzaamheid door naast het slachtoffer óók diens netwerk toe te rusten. Onze ondersteuning is erop gericht dat mensen, samen met hun netwerk, verder kunnen. Bij het ontbreken van een netwerk kijken we mee naar mogelijkheden tot contact zoals lotgenotengroepen en lokale initiatieven zoals maatjesprojecten. Ook zetten wij in op het toerusten van andere professionals in ons netwerk voor ons Platform voor Professionals.

Verder signaleren en agenderen wij onze zorgen bij onze partners en politici. Zo is het schrijnend voor slachtoffers om te zien wat er aan rehabi-

litatievoorzieningen voor daders en (ex)gedetineerden bestaat, terwijl zij zelf hun weg moeten zoeken om herstel te vinden. Slachtoffers draaien middels hun eigen zorgverzekering en eigen bijdrage zelf op voor hun herstel. Wanneer er meer behandeling nodig is dekt de zorgverzekering vaak maar een beperkt deel van kosten voor verdergaande hulpverlening, terwijl slachtoffers en nabestaanden voor passende behandeling van zwaardere (trauma)klachten langer durende hulpverlening behoeven.

Ten slotte signaleren wij dat de kosten voor psychologische hulpverlening niet of nauwelijks onderdeel uitmaken van de schadevergoedingsprocedure.

### **Internationaal**

Slachtofferhulp Nederland werkt binnen Victim Support Europe samen met andere slachtofferhulporganisaties. In dit verband wordt kennis en expertise gedeeld en onderzoek gedaan. Dankzij Victim Support Europe zijn er operationeel korte lijnen als Nederlanders slachtoffer worden in het buitenland of buitenlanders in Nederland. Ook werken wij wereldwijd met andere slachtofferhulporganisaties en binnen INVICTM, een organisatie die zich wereldwijd bezighoudt met de ondersteuning van slachtoffers van terreur.

### **BES-eilanden**

We onderzoeken of onze organisatie een rol kan spelen bij de ondersteuning van slachtoffers op Bonaire, Sint-Eustatius en Saba. Deze BES-eilanden zijn immers Nederlandse gemeenten. Slachtoffers op de BES-eilanden kunnen sinds 2009 voor ondersteuning terecht bij Bureau Slachtofferhulp, dat deel uitmaakt van Korps Politie Caribisch Nederland. Bureau Slachtofferhulp heeft aangegeven onze ondersteuning goed te kunnen gebruiken. Een samenwerking tussen Slachtofferhulp Nederland en Bureau Slachtofferhulp door het delen van onze expertise lijkt een logische en zinvolle

investering. Voor Slachtofferhulp Nederland biedt het een nieuwe mogelijkheid om zich te profileren als kenniscentrum. De verschillen in wetgeving en capaciteit, maken maatwerk noodzakelijk. Hierdoor zou het voor ons toch om een substantiële investering kunnen blijken te gaan, waar middelen voor vrijgemaakt zullen moeten worden, terwijl de absorptiecapaciteit bij Bureau Slachtofferhulp beperkt is. We gaan onderzoeken wat kan.

## 5. Wendbaar organiseren

Ons land ondergaat ingrijpende veranderingen door demografische en politieke verschuivingen, individualisering van de samenleving, een veranderend criminaliteitsbeeld, milieuvraagstukken en technologische ontwikkelingen. Het is belangrijk dat Slachtofferhulp Nederland daar tijdig op inspeelt. Om relevant te blijven als dienstverlener voor slachtoffers, maar ook om als organisatie aantrekkelijk te blijven voor medewerkers en vrijwilligers.

### Wendbaar zijn

De organisatie-inrichting ondersteunt ons doel om doorlopend zoveel mogelijk cliënten zo goed mogelijk te helpen. Onze teams zijn dicht bij de cliënten en de ketenpartners georganiseerd. Om ook in de toekomst aan te blijven sluiten bij de veranderende cliëntbehoefte hebben we een eigen afdeling Innovatie.

Cliënten willen in hun eigen woonomgeving een persoonlijke afspraak maken. Telefonisch of digitaal contact organiseren we steeds meer landelijk en locatieonafhankelijk. Voor acute opvang – 24 uur per dag, 7 dagen per week beschikbaar – gebruiken wij een speciaal daarvoor ingerichte piket- en crisis/calamiteitenorganisatie. We bieden onze diensten hybride aan. Wil je online-informatie, advies en ondersteuning? Of wil je een traject met voornamelijk persoonlijk contact? Of wil je een mix? Dat moet naadloos mogelijk zijn. Ons bedieningsmodel biedt overzicht en keuzemogelijkheden voor de ondersteuning die je wilt. Het slachtoffer maakt zelf de keuze. En lukt dat niet, dan helpen we daar natuurlijk bij.

De perceptie van dienstverlening is sinds de COVID-19 periode drastisch veranderd. Wie vanaf de bank in de avond een pakketje bestelt, krijgt dat de volgende ochtend thuis afgeleverd. Dit doet ook iets met de verwachtingen van onze cliënten. Uit cliënttevredenheidsonderzoek weten we dat we met de snelheid van het eerste contact nog iets te winnen hebben. Daarbij is het belangrijk dat we cliënten benaderen op een manier en op tijdstippen dat de kans het grootst is dat het contact tot stand komt. Zo weten we dat veel van onze cliënten beter bereikbaar zijn in de avonden en zaterdagen. Sommige jongeren komen 's nachts tot leven. En na een grote calamiteit is er zoveel vraag naar acute opvang dat de reguliere dienstverlening in de knel komt. Meer capaciteit is niet altijd de oplossing. We zullen de komende jaren investeren in slimmer werken, bijvoorbeeld door flexibilisering van onze inzet of toepassing van nieuwe technologie. Onze cliënten én onze medewerkers zullen daarvan de vruchten van plukken. Cliënten worden sneller benaderd en ondersteund. Dat zal ook het werkplezier van alle medewerkers ten goede komen. We kunnen nog vaker met een voldaan gevoel naar huis, omdat we elk slachtoffer ook tijdig adequate ondersteuning hebben kunnen bieden.

### Nieuwe technologie

De meeste van onze informerende en adviserende diensten zijn voor de zelfredzame Nederlander ook online beschikbaar. De vraag naar dit type informatie op onze website, maar ook naar zogenoemde explainer video's op kanalen als YouTube groeit als kool. Slachtofferhulp Nederland blijft de komende jaren op digitalisering inzetten, waar het kan samen met ketenpartners.

Een bijzondere vorm van digitalisering is Artificial intelligence (AI). Wij willen AI nog meer inzetten als middel om meer slachtoffers te bereiken via hybride dienstverlening (digitaal én persoonlijk), kennis te delen en

efficiënter te werken. Hiervoor werken we samen met universiteiten, bedrijven en ketenpartners. We beginnen nog in 2024 met enkele experimenten.

Binnen Slachtofferhulp Nederland is de inzet van AI niet nieuw. We hebben sinds 2020 een jurisprudentiebank met AI-kenmerken. De jurisprudentiebank haalt rechterlijke uitspraken, waarin een schadevergoeding aan slachtoffer wordt toegekend, binnen van rechtspraak.nl. Beleidsadviseurs kunnen vervolgens op een efficiënte manier een uitspraak bekijken en beoordelen of de uitspraak geschikt is voor de juridisch medewerkers voor de dienstverlening aan slachtoffers.

De komende jaren breiden we het aantal experimenten uit. Met de ontsluiting van Microsoft Copilot kunnen we de manier waarop we werken, samenwerken en kennis ontsluiten naar een volgend kwaliteitsniveau brengen. Naast hulp bij allerlei praktische zaken als verslaglegging en presentaties zal Copilot in combinatie met het concept van de Nieuwe Werkplek de oplossing zijn voor een betere vindbaarheid van alle informatie in onze eigen digitale omgeving. We waken ervoor dat onze expertise zonder onze instemming buiten ons eigen domein wordt verspreid.

Een ander beoogd experiment is een AI die meeschrijft met de gesprekken die juridisch medewerkers voeren met slachtoffers. De medewerker hoeft het verslag niet meer zelf uit te schrijven, alleen nog maar te controleren. Hierdoor besparen we tijd en kan de juridisch medewerker meer aandacht besteden aan de kwaliteit van het gesprek.

Waar de eerste drie initiatieven vooral complementair zijn aan het werk, is het vierde een substituut voor dienstverlening. Met AI is het namelijk goed mogelijk om op basis van een “natuurlijke vraag” informatie te zoe-



ken en deze samen te vatten. Voor dit experiment willen we de gehele website van Slachtofferhulp Nederland toegankelijk maken via AI zoeken en samenvatten. Cliënten spreken tegen een avatar op het beeldscherm die hen verder helpt, en hoeven dus zelf niet meer te zoeken. Via de avatar kun je ook afspraken maken voor persoonlijke dienstverlening. Met deze innovatie verrijken we ons aanbod buiten kantoor tijden, iets waar onder anderen jongeren veel behoefte aan hebben.

### **Moeilijk bereikbare groepen**

De maatschappij wordt diverser, grijzer en meer gefragmenteerd.

De weg naar hulp is soms moeilijk te vinden. In het bijzonder geldt dat voor jongeren, laaggeletterden, ouderen, anderstaligen, vluchtelingen of mensen met een beperking. We zorgen er daarom voor dat onze dienstverlening ook voor deze kwetsbare groepen eenvoudig toegankelijk en vindbaar is.

Eenzijds ontwikkelen wij zowel onze eigen materialen voor cliënten door, soms samen met en voor partners die reeds met bepaalde groepen in contact staan. Anderzijds zorgen wij intern voor de juiste handvatten voor onze medewerkers, in de vorm van kennis, hulpmiddelen, training en werkbegeleiding om goed aan te kunnen sluiten bij de noden, behoeften en (on)mogelijkheden van de cliënt.

Verder helpen we ook de naasten en professionals om moeilijk bereikbare groepen te helpen en naar passende hulp toe te leiden, via onder meer ons Platform voor de Helpers en ons Platform voor Professionals.

### **Werken bij Slachtofferhulp Nederland**

Met onze kernwaarden geven we aan waar onze kracht ligt als organisatie, waar we waarde aan hechten en wat ons drijft. Al onze medewerkers zijn **deskundig, betrouwbaar en daadkrachtig**.

De dienstverlening van Slachtofferhulp Nederland steunt voor een belangrijk deel op vrijwilligers. Het principe van ‘voor elkaar en door elkaar’ is een leidend principe in onze werkwijze. Vrijwilligers hebben een rijke levenservaring. Ze zijn geworteld in de samenleving en hebben de tijd en aandacht voor hun medemens. Onze vrijwilligers worden geschoold binnen onze eigen Slachtofferhulpacademie om slachtoffers te woord te staan en zonder oordeel naar hen te luisteren. Naast deze initiële opleiding is er een breed palet aan verdiepende trainingen, werkbegeleiding en intervisie, zodat iedereen continu over de laatste inzichten van het slachtofferchap beschikt.

Binnen het vrijwilligerswerk is de vraag naar flexibiliteit toegenomen. Veel mensen willen vrijwilligerswerk kunnen combineren met andere verplichtingen, zoals werk en gezin, en met vrije tijd. Dit leidt tot een toename van kortdurende en projectmatige vormen van vrijwilligerswerk. We gaan daarom ons aanbod van vrijwilligerswerk aanvullen met kleinere rollen, waarin taken worden aangeboden op basis van bekwaamheid, bereidheid en beschikbaarheid.

Naast vrijwilligers zijn er ook ruim 500 betaalde krachten in dienst. We zijn er trots op dat onze organisatie al jaren een hoge medewerkerstevredenheid heeft. Dat meten wij twee keer per jaar. Wij bieden betekenisvol werk, moderne arbeidsvoorwaarden, goede opleidingsmogelijkheden en een informele en veilige werksfeer.

Onze leidinggevenden hebben oog voor ieders bijdrage, geven de kaders aan en geven daarbinnen vakmanschap de ruimte. Ze stimuleren eigenaarschap, initiatief en persoonlijke groei. Ons management is kritisch op meetbare en merkbare kwaliteit en geeft feedback. Leidinggevenden tonen bewust voorbeeldgedrag en schromen niet om te reflecteren op eigen handelen.

Al deze collega's werken op 25 modern ingerichte locaties gespreid over het land, altijd dicht bij de cliënt. Zij worden ondersteund door ICT die de randvoorwaarden faciliteert voor waardevolle, betrouwbare informatie en veilige service aan cliënten, medewerkers, organisatie en samenwerkingspartners. Privacy en informatiebeveiliging blijven ook de komende jaren hoog op de agenda staan. Secundaire victimisatie door een onzorgvuldige omgang met de gegevens van onze cliënten moet te allen tijde worden voorkomen. Slachtofferhulp Nederland beschikt daarom over ISO27001 certificering en werkt systematisch toe naar AVG-volwassenheidsniveau 4.

Tenslotte vraagt het rentmeesterschap over maatschappelijke gelden om een hoge mate van efficiëntie, transparantie en betrouwbaarheid. Hiervan is elke medewerker zich goed bewust. Onze organisatie werkt planmatig en rechtmatig, beheerst risico's en is voortdurend in control. We meten onze kwaliteit continu, zowel van onze diensten als van onze werkprocessen.

### **Diversiteit en inclusie**

Diversiteit en Inclusie binnen onze organisatie is normaal. Medewerkers en slachtoffers voelen zich welkom en veilig. We streven naar meer diversiteit in het personeelsbestand om zo een betere afspiegeling te zijn van de Nederlandse samenleving. De komende jaren zullen we met doelgerichte maatregelen om te komen tot meer genderdiversiteit en een groter aandeel van medewerkers met een multiculturele achtergrond. Ook hebben we aandacht voor een gezonde mix van generaties op de werkvloer. Tenslotte spannen we ons in om meer medewerkers met een afstand tot de arbeidsmarkt in te laten stromen.

### **Duurzaamheid**

Hoewel onze organisatie via ons stichtingsdoel 'recht en herstel voor elk

slachtoffer' al een bijzondere maatschappelijke bijdrage levert, vinden we het belangrijk om dat organisatorisch op een verantwoorde, duurzame manier uit te voeren. Duurzaamheid wordt een regulier onderdeel van onze bedrijfsvoering. We doen dat op integrale wijze door te kijken naar materialen, energie, water, biodiversiteit, maatschappij & cultuur, gezondheid & welzijn, en waarde. Onze ambitie is om in de toekomst volledig klimaatneutraal te opereren. Hiervoor zullen we een nulmeting uitvoeren en een ambitieuze routekaart opstellen. Duurzaamheid wordt een regulier onderdeel van de planning en control-cyclus. Vast onderdeel van onze externe verslaggeving en verplicht onderdeel van de afdelingsplannen, zodat de managementaandacht behouden blijft en geborgd is. Duurzaamheid is niet alleen van de organisatie. Het is van ons allemaal. Daarbij is het belangrijk om vooral de impact te laten zien, zodat het mensen raakt en aanzet tot bewegen.



# Het slachtofferschap voorbij

Meerjarenperspectief 2025 - 2028



**Recht en herstel voor elk slachtoffer**

## Onze maatschappelijke opdracht

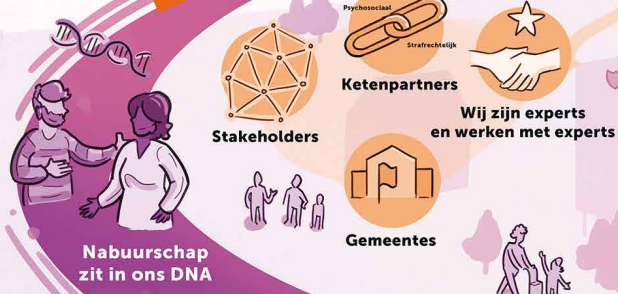
Slachtoffers van strafbare feiten helpen



En we doen meer, zoals steun aan:



## Samenwerken in het netwerk



## Wendbaar organiseren



Een ingrijpende gebeurtenis

## Unieke dienstverlening



## Slachtofferbelang



Slachtofferhulp Nederland  
Bel 0900 - 0101 (gebruikelijke belkosten)  
[www.slachtofferhulp.nl](http://www.slachtofferhulp.nl)

Volg ons op sociale media

Tekst            Slachtofferhulp Nederland  
Vormgeving    Herman Dijenborgh  
Fotografie    Leonard Walpot  
Drukwerk      Multicopy

© 2024 Slachtofferhulp Nederland

Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd en/of openbaar gemaakt, door middel van druk, fotokopie, microfilm of op welke andere wijze ook, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever. No part of this book may be reproduced in any form, by print, photoprint, microfilm or any other method, without written permission from the publisher.

