

slachtoffer  
**HULP**  
NEDERLAND

**'Fijn dat er  
iemand voor  
me was toen ik  
dat nodig had'**

Jaarverslag  
2018



Voor u ligt ons jaarverslag 2018. Een jaar vol beweging, waarin we de laatste stappen zetten in de reorganisatie die twee jaar geleden begon. Samen met Rosa Jansen en Victor Jammers van de Raad van Bestuur blikken we terug op een jaar waarin medewerkers meedachten, meebewogen én prachtige prestaties leverden.

## “Ik vind het bijna heroïsch hoe wij ons als organisatie gedragen hebben”

### **Rosa, je bent nu anderhalf jaar voorzitter van de Raad van Bestuur. Waar zie jij nog kansen?**

“Vanuit mijn vorige functie bij de rechterlijke macht vond ik de plaats van de slachtoffers en nabestaanden in het strafproces ook al een belangrijk thema. Nu kan ik twee werelden spiegelen. Dat heeft enorme voordelen. Ook hebben wij zowel met de samenwerking op het gebied van ZSM-zaken (zaken die snel kunnen worden afgedaan) als met wetwijzigingen, die ons meer ruimte geven, flinke stappen gezet in het afgelopen jaar. We zijn zeker niet klaar. Slachtofferrechten zijn er al vele, maar de handhaving behoeft nog heel veel aandacht.

Daarnaast is voor mij de emancipatie van het slachtoffer, zoals we dat ook in het meerjarenplan hebben staan, ontzettend belangrijk. Ik geloof erin dat herstel sneller gaat als je als mens zelf de leiding kunt nemen in je herstel. Deze eigen kracht en zelfredzaamheid van slachtoffers komt ook terug in ons programma Slachtofferhulp 2.0. Vanzelfsprekend staan wij ernaast, indien daaraan behoefte is.

Waar ik ook in geloof zijn slimme en slanke organisaties. Je kunt dingen heel goed doen, maar wat belangrijker is, is dat je met de juiste dingen bezig bent. Met ons nieuwe huisvestingsplan, investeringen in ICT-systemen en modern leiderschap zijn we hiermee goed op weg. Wat betreft dat leidinggeven nieuwe stijl: wij willen een lerende organisatie zijn. Waar je fouten mag maken en daarvan ook mag leren. Waar medewerkers een grote eigen verantwoordelijkheid hebben en waar iedereen in de organisatie weet wat onze missie en visie is en dat ook echt uitdraagt en naleeft.”

### **Wat was daarvoor nodig?**

“Rosa: “Ten eerste een investering in betere interne communicatie. Als je medewerkers wilt meekrijgen, moet je ze ook betrekken bij alle plannen. Het is nog niet perfect, maar toch heeft het al veel gebracht. Daarin heeft de nieuw benoemde bestuurssecretaris een belangrijke rol gespeeld, alsmede de afdeling communicatie.

Daarnaast zijn we met alle 100 leidinggevendenden, van wie een groot deel ‘nieuw’ was, een traject gestart om dat nieuwe leidinggeven vorm te geven. Zo waren er assessments en startten we in 2019 nadrukkelijk met ontwikkelactiviteiten. Onze eigen Academie heeft daarbij een belangrijke rol. We willen dat niemand stilstaat.”





### Tegen welke uitdagingen liep de organisatie aan?

Victor: "De reorganisatie en de huisvestingsplannen die daarbij horen, betekenen echt voor iedere medewerker iets. Bijvoorbeeld een verhuizing naar een andere werkplek of de komst van een heleboel nieuwe collega's. Iedereen moest bovendien leren werken met een nieuw cliëntregistratiesysteem (CRIS) én met de nieuwe website. Onze mensen kregen dus aardig wat voor hun kiezen. En dan fietste de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) er ook nog doorheen, waardoor medewerkers informatie anders in CRIS moesten verwerken. Dat maakte het werken niet makkelijker."

Rosa: "Ik vind het bijna heroïsch hoe wij ons als organisatie gedragen hebben. Er was onrust, verdriet en boosheid over de reorganisatie en dat is heel logisch. Want dat doet gewoon pijn. Ook bleef iedereen gewoon doorwerken. En tegelijkertijd was er enorm veel energie tijdens inspiratiebijeenkomsten. Medewerkers hebben ook meegedacht over ons nieuwe meerjarenplan 2018-2021 en hoe kennis een nog belangrijkere plek in de organisatie kan krijgen. Uiteindelijk doen we alles in het belang van het slachtoffer. Ik vind dat echt te prijzen, want menigeen zou zijn afgehaakt." Victor: "Iedereen had hetzelfde doel voor ogen: zoveel mogelijk slachtoffers bereiken."

# Inhoud

## PERSOONLIJK

"Het voelt goed slachtoffers te helpen door woorden te geven aan wat hen is overkomen"	4
"Het was fijn een vertrouwd persoon aan mijn kant te hebben"	4

## ORGANISATIE-ONTWIKKELING

Betere dienstverlening in vogelvlucht	5
Klaar voor de toekomst	6
Slachtofferhulp Nederland 2.0	8
Van praktische hulp tot lotgenotencontact	9
Verbeteringen op HRM-gebied	10
De Vrijwilligersraad vertegenwoordigt alle onbetaalde medewerkers	12

## PERSOONLIJK

"Gewoon het hele verhaal eruit gooien, dat hielp"	13
"De medewerker herinnerde me ook aan mijn valkuil om de docent te willen helpen"	13

## SAMENWERKEN (IN DE KETEN)

Samenwerken met ketenpartners	14
Het spoor drama in OSS	15
Nog betere afspraken in zake ZSM	16
Een nog bredere en betere samenwerking	17

## DIENSTVERLENING

Hulpverleningscijfers	18
Online bereikbaarheid steeds belangrijker	20

## KENNIS

De Academische Werkplaats	22
Summer School: the next generation	23

## PERSOONLIJK

"Al snel merkte ik hoe waardevol de gesprekken voor de slachtoffers zijn"	24
"Onze dienstverlening moet ook bereikbaar zijn voor mensen met een andere moedertaal"	24

## KENNIS

Meer rechten voor slachtoffers	25
KO&O afdeling: betere hulp door meer kennis	26

## REPUTATIE EN EXTERNE ZICHTBAARHEID

In de media: grotere zichtbaarheid	28
------------------------------------	----

## 2018 IN CIJFERS

Financiële toelichting	30
------------------------	----

## “Het voelt goed slachtoffers te helpen door woorden te geven aan wat hen is overkomen”

Marianne (71), vrijwilliger Juridische dienstverlening

Ik steun slachtoffers van zedenzaken en zware misdrijven, zoals ernstige mishandeling en poging tot doodslag. Vooral het juridische deel van het werk spreekt me enorm aan.

Ik bepaal hoeveel smartengeld we kunnen vragen en ik sta het slachtoffer bij tijdens het strafproces. Ik bereid hem of haar voor op de gang van zaken tijdens de zitting. Je kunt een goed anker zijn voor slachtoffers, door te luisteren naar zijn of haar verhaal, het verdriet en de frustraties. Zeker als je een slachtofferverklaring opstelt in een zedenzaak.

Het slachtoffer mag tijdens de zitting gebruik maken van het spreekrecht en een verklaring voorlezen. Lukt dit door emoties niet? Dan doe ik het. De rechter krijgt op die manier een vollediger beeld van het misdrijf, de betrokkenen en de gevolgen. Het voelt goed slachtoffers te helpen door woorden te geven aan wat hen is overkomen.

Ik doe dit vrijwilligerswerk met ontzettend veel plezier. Ik ontmoet mensen uit alle lagen van onze multiculturele samenleving. Ik geniet enorm van deze contacten en de omgang met gelijkgestemde collega's. Het werken en leren bij Slachtofferhulp Nederland houdt me scherp en betrokken.”



## “Het was fijn een vertrouwd persoon aan mijn kant te hebben”

Mellanie, slachtoffer van seksueel misbruik

“Van mijn 9e tot mijn 17e ben ik seksueel misbruikt door mijn toenmalige stiefvader. Ik heb gebruik gemaakt van het spreekrecht. Ik kreeg hulp van een casemanager die me hielp met het voorbereiden. Ze had veel contact met de officier van justitie en vertelde me waar ik recht op had. Bijvoorbeeld op een voorgesprek met de officier van justitie. Als ik vragen had, zorgde zij voor een antwoord. Het was fijn een vertrouwd persoon aan mijn kant te hebben. Ze heeft me ook geholpen met de schadevergoeding.

Het spreken ging goed. Ik wilde vooral vertellen wat het misbruik met mij had gedaan. De rechters waren aangedaan door mijn verhaal. Ik voelde het effect van mijn verhaal in de rechtszaal en er viel een last van mijn schouders. De dader ging in hoger beroep. Ik zal zeker opnieuw gebruik maken van mijn spreekrecht.”

*Slachtofferhulp Nederland blijft zich inzetten voor de rechten van slachtoffers tijdens rechtszaken. Lees meer op pagina 25.*

# Betere dienstverlening in vogelvlucht

Van opleiding tot huisvesting en van ICT tot rampenplatform

Ook in 2018 zijn we weer volop aan het werk geweest om onze dienstverlening aan slachtoffers te verbeteren. Mèt resultaat. Edward van der Kruijk, directeur Bedrijfsvoering, zet een paar belangrijke ontwikkelingen op een rij.

## Opleidingsniveau omhoog door e-learning

“Onze Slachtofferhulp Academie’ biedt nu een combinatie van e-learning en klassikale trainingen aan. Via e-learning en praktijkopdrachten doen onze medewerkers nieuwe kennis op. Daarna gaan ze goed voorbereid de klas en praktijk in. We willen ons online en offline opleidingsaanbod uiteindelijk ook beschikbaar stellen aan ketenpartners, zoals de politie.”

## Hulp dichtbij huis

“Onze teams verhuizen van 68 naar 26 vestigingsplaatsen. In 2018 waren al 11 locaties in gebruik. Zo komt het straks niet meer voor dat twee afdelingen die hetzelfde slachtoffer helpen op een andere locatie zitten. Daarnaast krijgen we 46 gesprekslocaties, zodat slachtoffers ons altijd in de buurt face-to-face kunnen spreken. Op al deze locaties moeten medewerkers beschikking hebben over mobiele ICT-middelen. Zo kunnen ze locatie-onafhankelijk werken.

## Gegevens achter slot en grendel

“De komst van de AVG (Algemene Verordening Gegevensbescherming) heeft ervoor gezorgd dat we nog meer hebben geïnvesteerd in de veiligheid van onze ICT-systemen. Het lekken van gegevens van slachtoffers zou voor ons echt verschrikkelijk zijn.”

## Rampenproof

“Ook trots ben ik op ons Informatie Advies Centrum (IAC). Naar aanleiding van MH17 hebben we een platform ontwikkeld dat dezelfde dag nog online kan staan. Daarop kunnen familieleden van vermisten of nabestaanden na een grote ramp in een beveiligde omgeving de laatste informatie vinden van alle betrokken partijen zoals de GGD en contact hebben met lotgenoten. Ook kunnen zelfredzame slachtoffers zich registreren.”

“Bij een grote ramp zoals MH17 hebben we binnen een dag een informatieplatform online”



# Klaar voor de toekomst

## Van online dienstverlening tot een grotere zichtbaarheid

In 2018 hebben we het meerjarenplan 2018-2021 'Vandaag Verder' opgeleverd, met daarin onze plannen en prioriteiten voor de komende jaren. Een ambitieus plan dat onze organisatie direct in de toekomst heeft geplaatst.

Rosa Jansen: "We realiseerden ons dat er actie nodig was om bij te blijven bij de huidige ontwikkelingen in de maatschappij. Daarom hebben we de uitdaging opgepakt om Slachtofferhulp Nederland toekomstbestendig te maken. Onder het motto 'Vandaag Verder' presenteren we ons aanbod en onze organisatie als toekomstgericht, inlevend en doortastend."

### Online en offline

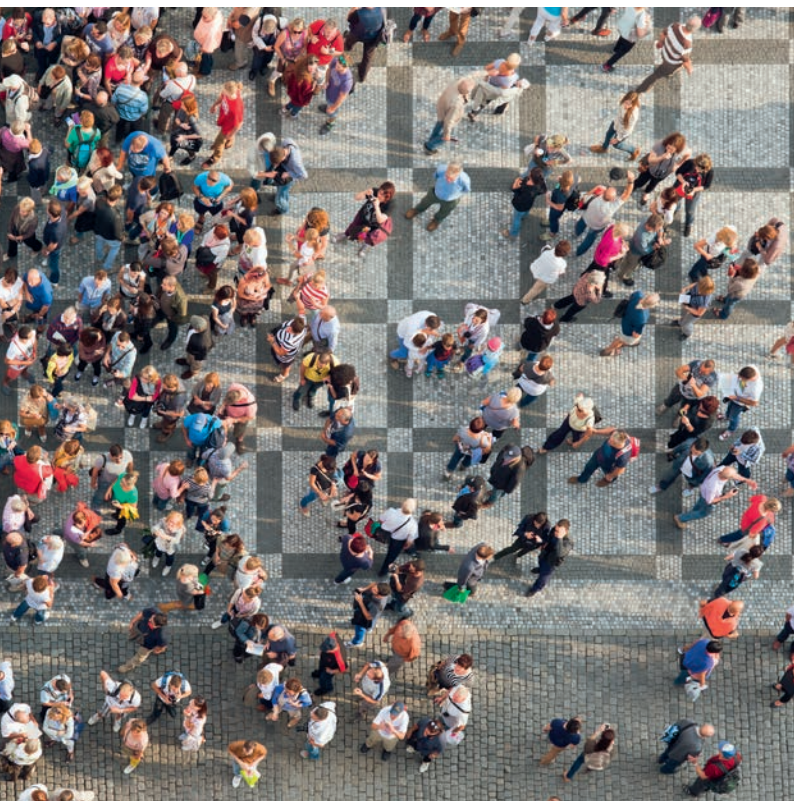
De samenleving van nu is hevig gedigitaliseerd. We kopen online en hebben online contact met winkels, verzekeraars etc. Maar ook slachtoffers zoeken online contact met onze organisatie én met elkaar. Wij moeten dus met deze online trend meegaan.

Onze online portal neemt de plaats in van onze oude website. In de online dienstverlening maken we gebruik van big data en marketinginstrumenten en is de werkwijze cliëntgericht. Zo kunnen we op termijn eenieder die daarvoor kiest, persoonlijk bereiken en

ondersteunen. Vanzelfsprekend blijven wij offline onze diensten aanbieden. Altijd op maat gemaakt, afhankelijk van de individuele vraag, met aandacht voor mensen die kwetsbaar zijn.

### Zichtbaarheid vergroten

Zichtbaarheid is een van de belangrijkste speerpunten voor onze organisatie. We zien dat Slachtofferhulp vaak onderdeel is van de slotzin in de media: 'Er is slachtofferhulp aangeboden aan de betrokkenen.' Maar wat betekent dat dan voor de betrokkenen? Wat verwachten ze van ons en waarvoor kunnen zij bij ons aankloppen? Door onze dienstverlening gericht onder de aandacht te brengen van bepaalde doelgroepen willen we onze totale dienstenportefeuille beter onder de aandacht brengen. Ook zetten we in op een grotere zichtbaarheid in de media. We agenderen belangrijke slachtofferthema's en helpen belangrijke gebeurtenissen te duiden vanuit onze expertrol.



Ons doel: dat ieder slachtoffer die het nodig heeft, met ons in contact komt

### Meer slachtoffers bereiken

Slachtofferhulp zal zelf meer de regie gaan voeren over de diversiteit en kwaliteit van de instroom van slachtoffers. Veruit het grootste deel van onze cliënten bereiken we nu via een actieve benadering na aanmelding door de politie. Mensen die geen aangifte doen – ruim 70% van de slachtoffers – hebben nu een zeer kleine kans om van onze diensten gebruik te maken. Onze doelstelling is dat we ook in de toekomst in contact komen met deze slachtoffers. Want ook zij moeten ‘vandaag verder’.

### Samenwerking partners

We kiezen er ook voor om slachtoffers van A-Z te begeleiden, als een gids, van instroom tot einde van het traject. Zo weet het slachtoffer altijd waar hij terecht kan. Dit kan fysiek, maar ook zeker digitaal, zodat er altijd inzage is in het proces waarin hij of zij terecht is gekomen. Samenwerken met onze partners is hierin cruciaal. Slachtofferhulp pakt zijn aandeel in de ontwikkeling van een slachtoffer- en ketenportaal, een portaal waarin alle partners uit de keten zijn aangesloten. Zo kunnen we het slachtoffer op één plek informeren over zaken zoals status van een eventueel proces-verbaal, datum van de rechtszitting, toevoegingen in de strafzitting, etc.

### Toekomstgericht

Rosa: “Door te innoveren houden we onze organisatie relevant voor de samenleving en partners. We kunnen niet blijven vasthouden aan wat altijd heeft gewerkt, we moeten vooruit. Anders denken en vernieuwingen doorvoeren om te komen tot een nog betere dienstverlening. Dat willen we graag met de hele organisatie bereiken, zodat iedereen op een lijn zit. Uiteindelijk is ons doel dat iedereen die betrokken is bij Slachtofferhulp Nederland een ambassadeur is van de organisatie, op welke manier dan ook.

De kracht van onze organisatie is loyaliteit en dankzij innovatie kunnen we die loyaliteit versterken. Dat vraagt soms wat van mensen, maar ik geloof hierin. Het doel is om als organisatie toekomstbestendig te zijn, gericht op de behoeften van onze cliënten, gedreven door de waarde om ieder slachtoffer de hulp te bieden die hij of zij nodig heeft.”

## Wat willen we bereiken?



Zorgen voor een groter bereik in de samenleving.



De dienstverlening voor slachtoffers completer en effectiever maken.



Ons sterk maken voor de belangen van slachtoffers bij de overheid, bij maatschappelijke instanties, in de strafrechtketen en in de media.



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

# Slachtofferhulp Nederland 2.0: digitaal mensenwerk

De dienstverlening beter laten aansluiten op de belevingswereld van slachtoffers. Met een flinke digitale inhaalslag is deze missie van het programma Slachtofferhulp Nederland 2.0 meer dan geslaagd.

In 2015 werd het startsein gegeven voor het 3-jarige programma Slachtofferhulp Nederland 2.0. Wat moeten we als organisatie doen om de dienstverlening zo aan te passen dat die weer beter aansluit bij de belevingswereld van de doelgroep? Welke stappen moeten we daarvoor nemen? Deze vragen stonden drie jaar geleden centraal.

## Slachtofferhulp Nederland goes online

Evy Khouw, projectleider Marketing & Communicatie: "In alles wat we de afgelopen drie jaar gedaan hebben, stonden de wensen en behoeften van het slachtoffer voorop. Die wil vooral geholpen worden op een manier die bij hem past op een tijdstip dat hem uitkomt. En dat betekende een enorme inhaalslag voor Slachtofferhulp

"In alles wat we de afgelopen drie jaar gedaan hebben, stonden de wensen en behoeften van het slachtoffer voorop"



Nederland. Uit een analyse van de mensen die wij tot dat moment hielpen, bleek dat jongeren en hoogopgeleiden ondervertegenwoordigd waren. Deze doelgroepen kunnen online goed uit de voeten. In 2015 waren we als organisatie echter nog nauwelijks bezig met online dienstverlening. Daar lag dus een grote uitdaging. We moesten nieuwe online diensten en communicatiekanalen ontwikkelen."

Zo ging in 2017 de compleet vernieuwde website Slachtofferhulp.nl live. Evy: "Om onze nieuwe site te laten aansluiten op de behoeften en wensen van onze doelgroep stelden we persona's op: op maat gemaakte gebruikersprofielen. Ook onderzochten we welke reis iemand aflegt voordat hij een dienst van ons afneemt."

## Alles over het strafproces online

In november van datzelfde jaar kwam alle informatie over het strafproces online. Uit onderzoek bleek dat inzicht en overzicht over je proces een van de belangrijkste behoeften is. Dus ook in het strafproces, een proces waar veel mensen voor het eerst in terechtkomen. Van de aangifte en het politieonderzoek tot de gerechtelijke uitspraak en de strafuitvoering. Hoe doe je aangifte? Wat is de rol van de officier van justitie precies? Kan ik een gesprek aanvragen met de verdachte? Op al die vragen krijg je als slachtoffer antwoord.



Slachtoffer Jan: "Het is echt voor het eerst dat ik het gevoel heb dat mensen snappen waar ik doorheen ga, ook al ken ik jullie helemaal niet voelt het toch erg vertrouwd om dit te delen."



## Van praktische hulp tot lotgenotencontact

**In 2018 werd het 3-jarig programma afgerond. In dat jaar breidde Slachtofferhulp Nederland haar online diensten nog verder uit.**

In april 2018 kwamen deze diensten online:

- Online zelfhulpmiddelen zodat slachtoffers zelf aan de slag kunnen.
- Ervaringen van anderen: mensen die een ingrijpende gebeurtenis hebben meegemaakt delen hun ervaringen, zowel in woord als in beeld.
- Lotgenotencontact: een community om in contact te komen met mensen die hetzelfde hebben meegemaakt.
- Vele manieren om met Slachtofferhulp Nederland in te contact te komen. Onder andere via chat, Facebook, Twitter en e-mail (zie pagina 20 en 21).
- Praktische hulp bij het invullen van schadeformulieren, onder meer met checklists, voorbeeldbrieven en doorverwijzingen naar rechtshulpverleners.

### **Lotgenoten vinden steun bij elkaar**

"Uit onderzoek van de Academische werkplaats (zie pagina 22) bleek dat lotgenotencontact vooral voor herkenning en erkenning zorgt", vertelt Evy. Bij de Slachtoffer Community, die in juli 2018 live ging kunnen in de toekomst slachtoffers, nabestaanden

en getuigen van een misdrijf, verkeersongeval, ramp of vermissing ervaringen uitwisselen met lotgenoten en zo steun krijgen van elkaar. We zijn gestart met lotgenotengroepen voor slachtoffers van mishandeling en seksueel misbruik. De komende tijd gaan we het aantal slachtoffergroepen stap voor stap uitbreiden."

De community kent drie soorten groepen: openbare groepen met berichten die voor iedereen zichtbaar zijn, besloten groepen met berichten zichtbaar voor leden van de community en gesloten groepen waarbij berichten alleen zichtbaar zijn voor leden van de groep. Voor een gesloten groep vindt vooraf een intake plaats om de veiligheid te waarborgen van de groep. Een community manager monitort de inhoud van de groepen.

### **Op naar 2019**

Op dit moment werken we hard aan Mijn Slachtofferhulp Online (MSO), de persoonlijke digitale omgeving voor cliënten. Op deze portal kunnen slachtoffers adviezen van online tests bijhouden en een tijdslijn met contactmomenten van Slachtofferhulp Nederland raadplegen. In de toekomst komen hier ook gespreksverslagen met medewerkers in te staan, zodat slachtoffers en nabestaanden kunnen nalezen wat er is besproken. Zo is er steeds meer verbinding tussen de online en offline wereld.

# Verbeteringen op HRM-gebied

Om Slachtofferhulp Nederland toekomstbestendig in te richten, hebben we in 2018 enkele grote veranderingen ingevoerd. Zo is de inrichting van de organisatie aangepast en zijn regiomanagers en nieuwe directeuren benoemd. Ook op HRM-gebied hebben we grote stappen gezet: van het werven van vrijwilligers tot opleidingen en moderne werkplekken. Jacqueline Hissink, hoofd HRM en Dexter van der Swaluw, recruiter, vertellen wat 2018 ons heeft opgeleverd.

Jacqueline: "We wilden meer vrijwilligers aannemen, maar het aantal vrijwilligers daalde juist. We moesten dus nieuwe mensen werven en opleiden." Dexter: "Alle regio's hebben nu een eigen wervingsplan. Daarin staan de activiteiten die we per regio en/of landelijk uitvoeren. Een wervingsstrategie kan per regio sterk verschillen, net als de manier waarop je een bepaalde doelgroep kunt bereiken. Dat kan in de Randstad dus anders zijn dan in Groningen of Roermond. De focus ligt op kantoren waar nieuwe vrijwilligers het hardst nodig zijn. Daarnaast monitoren we het effect van onze acties, dus het aantal aanmeldingen en in- en uitstroom van vrijwilligers."

## Meer jonge vrijwilligers

Dexter: "Er werken rond de 1000 onbetaalde medewerkers bij ons; dit zijn gepensioneerden en jonge studenten die als stagiaire of net afgestudeerde werken. Die laatste groep neemt toe doordat we samenwerken met voor ons relevante opleidingen. We geven studenten de kans om al een pre-stage te doen in het 2e jaar en echt stage te lopen in het 3e jaar. Op die

manier ontwikkelen ze zich voor langere tijd binnen een bepaalde functie én zijn ze voor onze organisatie op de lange termijn breder en beter inzetbaar. We hebben wel afspraken gemaakt voor welke taken we stagiairs en vrijwilligers inzetten. Onze focus blijft echter liggen op het werven van vrijwilligers die zich voor enkele jaren aan ons willen binden."

## Wie doet wat?


Jacqueline: "De kwaliteit van dienstverlening door vrijwilligers is voor ons een belangrijk punt. Zo hebben we, in overleg met de ondernemingsraad en vrijwilligersraad, afspraken gemaakt welke activiteiten we door vrijwilligers laten uitvoeren. Uiteraard worden onbetaalde medewerkers ingewerkt en begeleid. De taken die zij uitvoeren, moeten wel passen bij het aantal uren dat zij inzetbaar zijn, hun eigen wensen en de eisen die wij stellen aan (voor)opleiding. Sommige taken vereisen specifieke kennis en vaardigheden of stellen eisen aan beschikbaarheid, zoals het draaien van piketdiensten."

"We willen de leukste organisatie zijn die met vrijwilligers werkt"




NOORDWEST	NOORD
MIDDENWEST	OOST
ZUIDWEST	ZUIDOOST

 Hoofdlocaties Slachtofferhulp Nederland

 Gesprekslocatie

 Kantoor en Landelijk kantoor

 Locatie ZSM en/of OM



“van 68 naar 26 locaties  
in 2018”

### Werk aantrekkelijk houden

Jacqueline: “We werken met veel vrijwilligers en dat willen we in de toekomst graag blijven doen. Daarvoor willen we het werk aantrekkelijk maken. Het aangescherpte profiel kan helpen om vrijwilligers aan te trekken die bij onze organisatie passen. Daarnaast is er ook ruimte voor vrijwilligers om zich verder te ontwikkelen. Na de basisopleiding kunnen ze kiezen voor verschillende trainingen om breder inzetbaar te zijn. Via het nieuwe opleidingsportaal, dat eind 2018 is gelanceerd, kunnen ze alles terugvinden en zich aanmelden.”

### Toekomstplannen

Dexter: “In de toekomst willen we nog meer samenwerken met opleidingen en vrijwilligersorganisaties. Ook onze aanwezigheid in lokale media en tijdens evenementen gaan we uitbreiden. We moeten zorgen dat Slachtofferhulp Nederland zichtbaar en herkenbaar wordt als dé vrijwilligersorganisatie van Nederland. En uiteraard de leukste organisatie om voor te werken!”

### Huisvesting: fijnere, moderne werkomgeving

Jacqueline: “Als onderdeel van het toekomstbestendig maken van onze organisatie, hebben we in 2018 gekeken naar de huisvesting. We vinden het belangrijk dat medewerkers meer samenwerken en we willen hen ook een fijne, moderne werkomgeving bieden. Een pand dat uitstraling heeft en voldoet aan de Arbonormen. De locaties moeten goed uitgerust zijn met een moderne uitstraling en nieuw meubilair. En doordat de lijnen korter zijn, is de verwachting dat collega’s elkaar beter weten te vinden. We merken bijvoorbeeld al dat de juridische en algemene dienstverlening beter samenwerken sinds ze op dezelfde locatie zitten.”

### Aandacht voor ontwikkeling

“Er is voldoende ruimte voor mensen om zich vakmatig te ontwikkelen,” gaat Jacqueline verder. “Bij binnenkomst, maar ook daarna bieden we onze mensen allerlei leertrajecten of trainingen aan. Daarnaast heeft elke medewerker een eigen loopbaanbudget. Door hier meer aandacht voor te vragen, hebben veel meer werknemers gebruik gemaakt van het loopbaanbudget. Voor leidinggevendenden is in november 2018 het leiderschapsprogramma gestart. Alle leidinggevendenden gaan dit programma volgen. Dit traject duurt anderhalf jaar. Gedurende deze periode volgen leidinggevendenden een ontwikkelassessment en kunnen zij deelnemen aan verschillende trainingen of workshops.”



# De Vrijwilligersraad vertegenwoordigt alle onbetaalde medewerkers

**Meedenken, adviseren en instemmen met beleid is ook voor onbetaalde medewerkers van groot belang. Zeker in tijden van een reorganisatie. Robert Polman Tuin, voorzitter van de Vrijwilligersraad, is tevreden over de resultaten die in 2018 bereikt zijn.**

In de Vrijwilligersraad (VR) zitten 12 afgevaardigden uit het hele land. Elke regio vaardigt twee leden af uit de regionale Vrijwilligerscommissie (VC). Hierdoor hebben alle onbetaalde medewerkers inspraak. Robert: "Zeker tijdens een reorganisatieproces, is het belangrijk dat wij als vrijwilligers ook een stem hebben. Alle zaken waar de Raad van Bestuur mee bezig is, komen ook bij ons terecht. Wij behartigen de belangen van alle onbetaalde medewerkers, maar ons primaire doel blijft hulp bieden aan slachtoffers."

## Van CRIS tot gedragscode

In 2018 is de VR vooral druk geweest met het reorganisatieplan en onderwerpen die daaruit voortvloeiden, zoals de centralisatie van locaties, de invoering van het registratiesysteem CRIS en het updaten van allerlei regelingen en documenten, zoals de klachtenregeling en de gedragscode. Robert: "De invoering van CRIS ging niet zonder

problemen. Er waren zoveel handelingen nodig dat het veel extra tijd kostte. Het 'tijdschrijven' was daarnaast ook een heikel punt. Veel onbetaalde krachten zagen het nut er niet van in om als vrijwilliger 'verantwoording' af te leggen. Uiteindelijk zijn we toch akkoord gegaan, nadat we goede uitleg hebben gekregen over het waarom.

## Samenwerking OR

Waar ik echt trots op ben is onze samenwerking met de OR. We hadden voor 90% dezelfde memo's en we zijn tijdens de reorganisatie echt zij aan zij opgetrokken. Dat is nog niet eerder gebeurd en heeft mooie resultaten opgeleverd. Ook de samenwerking met de Raad van Bestuur verliep positief. We voelden ons gehoord.

## Meer vrijwilligers nodig

Robert maakt zich zorgen om het aantal vrijwilligers in de toekomst: "Het verhogen van de AOW-leeftijd heeft gevolgen voor het aantal mensen dat vrijwilligerswerk wil en kan doen. Dat terwijl we juist meer slachtoffers willen helpen."

Slachtofferhulp Nederland heeft daarom een masterplan gemaakt, bestaande uit vele maatregelen om meer vrijwilligers aan te trekken. Er is meer ruimte voor afzonderlijke regio's om specifieke middelen in te zetten.



"Als vrijwilliger wil je ook meedenken over de organisatie"

*De VR overlegt ongeveer zeven keer per jaar. Zo ook met de Raad van Bestuur.*



## “Gewoon het hele verhaal eruit gooien, dat hielp”

Bert, slachtoffer van meerdere overvallen op de taxi

“Ik ben 20 jaar taxichauffeur in Amsterdam en 3 keer overvallen. De laatste keer kreeg ik een pistool tegen mijn hoofd. Ik heb een vrouw en zes kinderen. Ik kan je vertellen: op dat moment gaat alles even voor je langs.”

Na de overvallen ben ik meteen weer gaan rijden. De gesprekken met de vrijwilliger van Slachtofferhulp Nederland hebben me geholpen. Alleen al het feit dat hij er altijd voor me was. Hij zei: “Als je wat hebt, kom dan maar naar me toe.” Dat heb ik 4 keer gedaan. Gewoon het hele verhaal eruit gooien, dat hielp.

Het invullen van de formulieren voor het Schadefonds Geweldsmisdrijven was te confronterend. Gelukkig vulde mijn contactpersoon ze voor me in. M'n kop stond er niet naar: als ik erover na ga denken, dan komt alles weer boven. Het was dus heel fijn dat iemand anders dit voor me kon doen.”

## “De medewerker herinnerde me ook aan mijn valkuil om de docent te willen helpen”

Carolien, slachtoffer van stalking

“Mijn 14-jarige dochter werd al langer gestalkt door een docent. Voor mij begon het op de dag dat hij met een excuusbrief aan de deur stond. Hij bleef contact met mij zoeken via mail en WhatsApp om een gesprek met mijn dochter af te dwingen. Daarna stond hij opnieuw bij ons aan de deur.

Vlak nadat we aangifte deden, gingen we op vakantie naar Luxemburg, waar hij ons op de camping stond op te wachten en zei: ‘Ik heb er 350 km voor over gehad om even met je dochter te kunnen praten, al is het maar 2 minuten.’ Uiteindelijk is hij weggegaan.

Na de vakantie kregen we hulp van Slachtofferhulp Nederland. De medewerker vertelde ons dat we onze verprutste vakantie misschien vergoed konden krijgen. Verder benadrukte hij – net zoals de politie – dat ik direct moest bellen, als hij weer langs zou komen. Hij herinnerde me ook aan mijn valkuil om de docent te willen helpen.

De zaak loopt nog, omdat de docent in hoger beroep is gegaan en daarna nog in cassatie. Soms kom ik hem tegen, maar gelukkig zoekt hij geen contact meer.”





Aanwezig op de  
plek van impact

## Samenwerken met ketenpartners

Ook in 2018 hebben we ingezet op een nog betere samenwerking met onze ketenpartners. Samen hebben we ons hard gemaakt voor een nog betere positie van en dienstverlening aan slachtoffers. Samen met onze partners lichten we een paar voorbeelden uit.

### Zedenzaken

We proberen de dienstverlening aan slachtoffers van misbruik zo laagdrempelig mogelijk te houden. Zo kunnen slachtoffers ons anoniem bellen en op een veilige manier voorlichting krijgen over hun rechten en gebruik maken van psychosociale ondersteuning. Bij de meeste slachtoffers die wij helpen, vond het zedenincident langere tijd geleden plaats. Bij recente zaken werken wij intensief samen met de Centra voor Seksueel Geweld. In deze centra kan iedereen die kortgeleden slachtoffer is geworden van seksueel geweld terecht voor hulp. Denk aan een doorverwijzing naar medische zorg, psychische hulp of de politie voor het doen van aangifte. Bij ernstige zedenmisdrijven zetten wij casemanagers in die nauw samenwerken met politie en het Openbaar Ministerie.

Alex Haandrikman, landelijk coördinator familierechercheurs van de politie, vertelt: "Bij ernstige gewelds, zeden- en levensdelicten werken we volgens een maatwerkprotocol. Hier staat in wie, wat, wanneer doet. Heel duidelijk. De familierechercheur is het praktisch aanspreekpunt voor zowel de slachtoffers/nabestaanden als justitie en het onderzoeksteam. Slachtofferhulp Nederland geeft met name

psychosociale en juridische steun aan de slachtoffers. De samenwerking met Slachtofferhulp Nederland verloopt voortreffelijk. Ze zijn altijd bereikbaar, er zijn nooit problemen en ze hebben een goede landelijk dekking. We hebben er geen omkijken naar als we ze inschakelen. De meerwaarde van deze organisatie is groot: zij gaan verder waar onze ondersteuning stopt. Slachtofferhulp Nederland steunt slachtoffers voor, tijdens en zelfs ook na een rechtszaak."

### ZSM

In zaken waarbij een verdachte is aangehouden voor een licht misdrijf, zoals een winkeldiefstal of vernieling, kan het Openbaar Ministerie kiezen voor een ZSM (Zorgvuldig, Snel en op Maat) -aanpak. Op een ZSM-locatie kan een officier van justitie snel beslissen wat er met de zaak gebeurt. Na een uitgebreide positieve evaluatie over onze bijdrage op ZSM, besloot het ministerie van Justitie & Veiligheid om onze organisatie hier vanaf 2019 permanent subsidie voor te geven.

Sue Preenen, plaatsvervangend hoofdofficier van justitie Arrondissementsparket Noord-Holland: "Binnen de keten streven we allemaal hetzelfde doel na: snel duidelijkheid creëren in een strafzaak. Dankzij de deelname van Slachtofferhulp Nederland wordt tijdens

het strafproces veel meer rekening gehouden met de wensen van de slachtoffers. De meerwaarde voor ons is dat we direct informatie krijgen over de wensen van het slachtoffer. Hierdoor kan de officier van justitie gemakkelijker de juiste beslissing nemen. De samenwerking verloopt prettig en natuurlijk. Daar heeft iedereen profijt van.”

Meer lezen over ZSM? Kijk dan op pagina 16-17.

### Europese samenwerking

Binnen de Europese Unie gelden de rechten van de Europese richtlijn. Volgens deze richtlijn werken wij onder andere samen met buitenlandse zusterorganisaties om zo voor een goede en vlotte overdracht te zorgen bij incidenten in elkaars land. Alle Europese slachtofferhulporganisaties hebben zich verenigd in Victim Support Europe. Daarnaast ondersteunen wij slachtoffers van terrorisme in Nederland en Nederlandse slachtoffers van terrorisme in het buitenland. Dit doen wij onder andere samen met het Schadefonds Geweldsmisdrijven (SGM), met wie we een convenant hebben opgesteld.

Monique de Groot, directeur-secretaris van SGM: “Wij bieden naast een financiële tegemoetkoming in het leed dat hen is overkomen een luisterend oor aan slachtoffers. We merken dat mensen het prettig vinden om hun verhaal te doen. Het is de (materiële) erkenning die wij vanuit de overheid geven aan de slachtoffers van een geweldsmisdrijf. We werken heel nauw samen met Slachtofferhulp Nederland. Sterker nog: 60% van onze aanvragen komt via Slachtofferhulp Nederland naar ons toe. Ondanks dat de samenwerking zeer goed verloopt, is een convenant een waardevolle aanvulling. Vooral tijdens hectische gebeurtenissen zoals een terroristische aanslag. Je weet dan precies wat je van elkaar kunt verwachten. Het geeft duidelijkheid.”

### Slachtoffers impactvolle zaken

In 2017 hebben het Openbaar Ministerie en Slachtofferhulp Nederland een gezamenlijk plan opgesteld om de dienstverlening voor slachtoffers van impactzaken, zoals overvallen en woninginbraken, te optimaliseren. Zodra het Openbaar Ministerie een slachtoffer een brief stuurt met informatie over de zitting, krijgen wij zijn of haar gegevens ook door. Vervolgens benaderen wij het slachtoffer actief. We helpen diegene met het gebruikmaken van de slachtofferrechten die door het Openbaar Ministerie zijn aangegeven. Daarnaast geven we, indien nodig psychosociale ondersteuning. In 2019 kijken we naar een invoering in het hele land.

# Het spoordrama in OSS

**Op 20 september 2018 komen in Oss vier kinderen om het leven. Ze overlijden na een ongeval met een elektrische bakfiets (stint) bij een spoorwegovergang. Een vijfde kind en de volwassene begeleider raken zwaargewond.**

Het stintongeluk zorgt voor een explosieve media-aandacht. Heel Nederland voelt zich bij het incident betrokken. Ook is er grote behoefte aan collectieve en individuele opvang in verband met de grote impact die het drama heeft.

### Kort, maar zeer heftig

Henk Mensink, secretaris en algemeen directeur van de gemeente Oss vertelt: “We zijn wel wat gewend in Oss, maar dit incident heeft een enorme impact gehad. Het ongeval zelf was te overzien, maar daarna kwamen alle reacties van de bevolking en media. Mensen wilden herdenken, zamelden geld in en ondertussen moesten wij ook zorgen dat nabestaanden op een respectvolle manier konden rouwen in de beslotenheid die zij wensten. Als gemeente moesten we dit managen en dat viel niet altijd mee.

Op zo’n moment is er natuurlijk wel een draaiboek waarbij we snel met partijen als Prorail, de politie, brandweer en GGD om tafel zitten en afspraken maken. Slachtofferhulp Nederland keek mee wat zij konden doen, zoals opvang op locaties en meedenken over de inzamelactie.”

### Opvang en nazorg

Zo’n vijftien medewerkers van team Oss zorgen die dag voor opvang op verschillende locaties, zoals de school waar de kinderen zaten, het kinderdagverblijf en in een sporthal (getuigen). Daarnaast staan tien medewerkers op het hoofdkantoor mensen telefonisch te woord. Casemanagers bieden, samen met familierechercheurs van de politie, nazorg voor direct getroffen families.

# Nog betere afspraken in zake ZSM: nog betere ondersteuning voor het slachtoffer

2018 stond in het teken van keihard werken aan de business case ZSM 3.0. Resultaat: een realistischer plan, vereenvoudigde diensten en betere registratie. Maar vooral: betere ondersteuning voor het slachtoffer.

## Waarom een business case 3.0?

Uit de evaluatie van ZSM 2.0 in 2017 kwam naar voren dat Slachtofferhulp Nederland wordt gewaardeerd als ketenpartner. Maar dat de vastgestelde doelstellingen realistischer kunnen. Een en ander heeft te maken met het feit dat Slachtofferhulp Nederland voor dit werk geheel afhankelijk is van de zaken, die door de andere ketenpartners worden aangeleverd. Oplossingen moeten we binnen de ketensamenwerking vinden.

## Nieuwe diensten

Slachtofferhulp Nederland richt zich voortaan op de volgende 4 diensten:

1. Informatie en advies aan het slachtoffer (daadwerkelijk contact slachtoffer)
2. OM-advies (inclusief 'primaire screening' en 'actieve benadering')

3. Schade verhalen via strafproces (als het OM een schade-onderbouwingsformulier verlangt)
4. Dienst Halt-advies.

## Wat betekent ZSM 3.0 voor slachtoffers?

"We willen nog meer expert zijn met focus op het slachtoffer. We wijzen het slachtoffer op alle mogelijkheden die er zijn, zoals herstelschade of een excuusbrief van een dader. Ook informeren we het slachtoffer over de mediation en ons integrale aanbod. En we geven zijn/ haar wensen door aan de officier van justitie. Wat ik mooi vind om te zien is dat we in het begin moesten knokken om een zaak te krijgen en nu kan niemand meer om ons heen."

## Cijfers gerealiseerde ZSM-diensten?

Helene Steenhoff, programmamanager en opsteller van ZSM 3.0: "In de praktijk krijgen we een deel van de potentiële zaken niet of niet compleet binnen. Ook het invoeren van een nieuw cliënt-registratiesysteem (CRIS) speelde een rol in het achterblijven van de resultaten. We hebben de prestatiecijfers voor de diensten 'primaire screening' en de 'actieve benadering' losgelaten. We hebben te weinig invloed op de instroom. Schade-inventarisaties nemen we op in adviezen richting het OM. De samenwerking met Halt is geïntensiveerd. Die laatste partij is vanaf 2018 ook ketenpartner in ZSM."

"Nu kan niemand meer om ons heen"



“We moesten ons plekje aan de tafel opnieuw bevechten”



## Een nog bredere en betere samenwerking

2018 betekende de komst van Halt op ZSM. Het was ook het jaar waarin de ketenpartners veel van elkaar leerden en waarin de AVG voor discussie zorgde.

### Halt: een extra ketenpartner erbij

Hélène: “Halt is natuurlijk primair gericht op de dader. Het is mooi dat we nu door regelmatig overleg input kunnen geven vanuit het slachtoffer. Zo geven we bijvoorbeeld, als het slachtoffer daarmee instemt, adviezen over de gewenste actie van de dader richting het slachtoffer. Denk aan de hoogte van de schade, een excuusbrief of een gesprek. Ook kunnen wij de geïnventariseerde schade aan Halt doorgeven. We hebben onze afspraken over samenwerking en informatiedeling vastgelegd in een samenwerkingsdocument.”

### Casusonderzoek: werkte de interventie?

Met het onderzoeken van casussen bekijken ketenpartners of een ZSM-afdoening of interventie het gewenste effect heeft gehad. Zowel het slachtoffer, de dader, betrokken professionals en een betrokken burger komen daarbij aan het woord. De uitkomst is een leermoment voor iedereen.

### Leren & groeien

Op alle ZSM-locaties vinden sinds 2018 gezamenlijke reflectiebijeenkomsten plaats. Doel: betere

onderbouwing van adviezen/ beslissingen in een casus. Professionals kijken met elkaar terug op een zaak (input en beslissing) en zien op welke aspecten ze nog kunnen groeien. Uiteindelijk is het de bedoeling dat er naast de bijeenkomsten bijscholing komt voor de ZSM-locaties.

### De AVG: van discussie naar een gezamenlijk handvat

Hélène: “Ik ben heel blij met het resultaat dat dankzij de grote inspanning van de bedrijfsjuristen en juridisch adviseurs is bereikt. Door de AVG (Algemene Verordening Gegevensbescherming) die in mei 2018 inging, ontstond opnieuw veel discussie over het uitwisselen van gegevens binnen de keten. We hebben ontzettend hard gewerkt en een ‘Handvat gegevensdeling ZSM’ ontwikkeld voor alle ketenpartners, waarin ook het belang van het slachtoffer goed naar voren komt. ‘Voor iedereen is nu duidelijk wat je wel of niet met wie mag delen. Verder wordt in het Handvat opgenomen dat Slachtofferhulp in zaken met een slachtoffer deelneemt aan het afstemmingsoverleg’. We willen bijvoorbeeld niet dat alle gegevens van een slachtoffer in het strafdossier komen en zo bij de dader belanden.”

# Hulpverleningscijfers

In 2018 ontving Slachtofferhulp Nederland 214.955 aanmeldingen. 69,8% kwam bij ons binnen via politie/Openbaar Ministerie, 22,1% via ZSM, 7,4% op eigen initiatief en 0,3% via een andere partij.

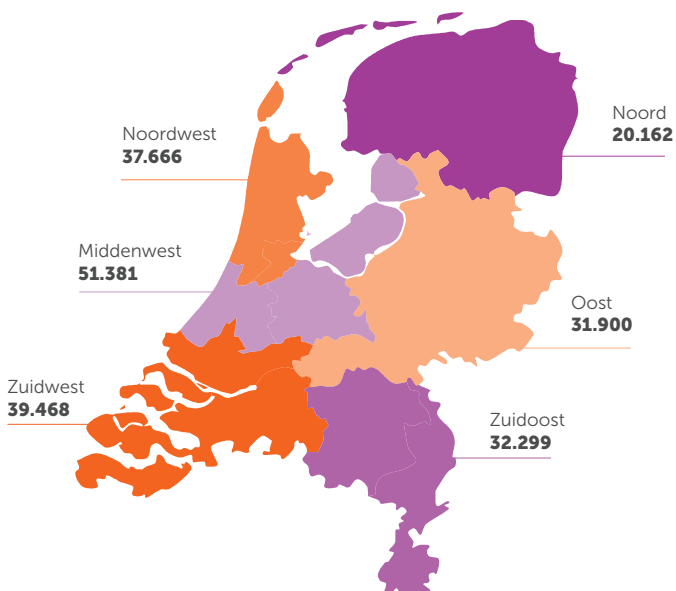
## Casemanagement

Afgelopen jaar ondersteunden casemanagers bij 2.562 zaken. Casemanagers ondersteunen nabestaanden van levensdelicten en slachtoffers van ernstige gewelds- en zedenmisdrijven. De ondersteuning duurt vaak enkele jaren vanwege de complexiteit aan gevolgen.

## Offline dienstverlening

Het lukte Slachtofferhulp Nederland om met 169.895 slachtoffers in contact te komen. Van dit aantal hadden 105.456 slachtoffers voldoende aan eenmalig contact of advies en 64.439 slachtoffers hadden behoefte aan vervolghulp.

# 214.955 Aanmeldingen



## Centraal 2.079

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

## Aanmelding naar delictgroep



**79.425**  
Geweld



**8.709**  
Zeden



**29.373**  
Verkeer



**81.123**  
Vermogen



**16.325**  
Overig

## Groei online dienstverlening

In 2018 ging de compleet vernieuwde website Slachtofferhulp.nl live. Cliënten die voorheen telefonisch contact opnamen met de Centrale Service Lijn (CSL), vinden nu de benodigde informatie en advies ook via dit online platform. Ter illustratie: in 2018 telde de website bijna 482.000 bezoeken en werden 188.000 online diensten verleend.



**482.000**  
Website  
bezoeken



**188.000**  
Online  
diensten

1x

**105.456**  
Eenmalig contact



**64.439**  
Vervolghulp

## Een slachtoffer kan gebruikmaken van verschillende diensten



**43.622**  
Praktische en  
emotionele opvang



**5.801**  
Begeleiden strafproces/  
bijstaan op zitting



**18.720**  
Verhalen  
schade



**144.532**  
Informeren en  
adviseren



**4.276**  
Begeleiden spreekrecht  
en schriftelijke  
slachtofferverklaring



**959**  
Doorverwijzen naar  
o.a. huisarts, psycholoog  
of maatschappelijk werk

# Online bereikbaarheid steeds belangrijker

In 2018 is er een flink aantal online mogelijkheden bijgekomen voor slachtoffers om met Slachtofferhulp Nederland in contact te komen. Mensen kunnen met ons chatten, sms-en, een Facebookbericht en een tweet sturen. Ook kunnen bezoekers op de site een terugbelverzoek indienen.

Online dienstverlening heeft een grote vlucht genomen. We zien dat de behoefte groeit om online contact met ons op te nemen via diverse kanalen. Online bereikbaar zijn is in deze tijd erg van belang. Zo zien we dat slachtoffers die contact met ons opnemen via de chat, ook alleen willen chatten en niet bellen of mailen. Vooral voor slachtoffers van een seksueel misdrijf blijkt de chat-functie een uitkomst. Zij willen graag anoniem vragen kunnen stellen. Ook jongeren communiceren liever via chat.

## Online en offline: samen sterk

De verbinding tussen online en onze offline hulp is iets waar we als organisatie veel in hebben geïnvesteerd. Zo zitten de mensen van de Centrale Servicelijn van maandag tot en met zaterdag voor slachtoffers klaar. Onze webcare-medewerkers reageerden het afgelopen jaar in 86% van de gevallen binnen 2 uur. Het grootste deel van de hulpvragen lag op juridisch en emotioneel

vlak. Deze medewerkers kunnen slachtoffers doorverwijzen naar een interne medewerker van de Algemene of Juridische Dienstverlening en in heftige gevallen naar een casemanager. Maar ze kunnen mensen ook wijzen op onze online dienstverlening. Zo kan een slachtoffer met ons in contact komen op het moment dat hij of zij dat wil, op een manier die bij het slachtoffer past.


## Kunnen wij u helpen?

U staat er niet alleen voor.

**Bel 0900-0101** (gebruikelijke belkosten)

Maandag t/m vrijdag tussen 08.00 en 20.00 uur  
en zaterdag tussen 10.00 en 17.00 uur.

 Bel mij terug

 Stuur een bericht

 Stuur een privé-bericht via Facebook

 Stuur een privé-bericht via Twitter

[Alle contactmogelijkheden](#)

## Live Chat



Welkom bij Slachtofferhulp Nederland.

U bent in gesprek met Laura.

Typ hier uw vraag of opmerking...

Beste Slachtofferhulp. Het gaat goed met mijn dochter, zo ver ik het kan beoordelen. Bij bureau zedenzaken Amsterdam hebben ze het heel zorgvuldig en prettig aangepakt. Er was goed signalement te zien op camerabewakingsbeelden, daar was mijn dochter ook bij mee, bewijs dat t was gebeurd. Het gaat allemaal zo snel en onverwacht, zei ze. Mochten we nog vragen hebben nemen we contact op. Groeten.

14 jan.

Fijn dat het contact met de zedenpolitie zo goed is bevallen. En wat goed dat er camerabeelden zijn van wat er is gebeurd! Ik kan me voorstellen dat je dochter hier bij mee is. Hopelijk krijgen jullie snel nieuws van de politie over de afwikkeling van de zaak. Neem bij vragen inderdaad gerust contact met ons op. Ik wens jullie in ieder geval sterkte! ^Laura



15 jan. ✓

9 FEB 2019 21:12

Bedankt voor je bericht! Inmiddels is het weer al een paar dagen geleden. Kan gelukkig iets beter slapen, maar ik ben nog wel erg gestrest en waakzaam. Gister ging ik een wandeling maken en dat deed me denken aan de plek waar ik ben beroofd. Mijn lichaam reageerde hier meteen op en ik werd bang, trilliger en kreeg een hoge hartslag. Ik hoop dat dit snel afneemt

11 FEB 2019 09:04

Hoi, wat naar dat je lichaam zo reageerde op de plek waar jij aan het wandelen was. Dit zijn hele normale reacties, zoals mij collega al heeft uitgelegd. Uit ervaring weten wij dat deze reacties na verloop van tijd afnemen. Heb je al gekeken op onze website voor tips en advies om met deze klachten om te gaan? Dit kun je vinden via: <http://www.slachtofferhulp.nl/emotionele-hulp/stressklachten/omgaan-met-stressklachten/>

Het kan fijn zijn om met iemand te praten over wat er is gebeurd. Heb je iemand in Quito om hierover te praten? En wanneer kom je terug naar Nederland? Als je weer in Nederland bent kun je ons bereiken via 0900-0101, op werkdagen van 08:00-20:00 uur en op zaterdag van 10:00-17:00, om te kijken wat wij voor jou kunnen betekenen. Ik hoop je hiermee voldoende te hebben geïnformeerd. ^Rebecca

 **Slachtofferhulp Nederland**  
11 december 2018

Weet jij hoe je iemand geruststelt na een nare gebeurtenis? We zoeken vrijwilligers in diverse regio's.



**Maak ook het verschil, word vrijwilliger**  
Als vrijwilliger bij Slachtofferhulp Nederland ben je er voor slachtoffers die vandaag verder willen. Ook als vrijwilliger werken en leren bij ons? Meld je dan nu aan.

SLACHTOFFERHULP.NL [Meer informatie](#)

  57 37 opmerkingen 27 keer gedeeld

 **Slachtofferhulp NL** @Slachtofferhulp 20 sep 2018  
Ben jij vanochtend betrokken geweest bij het bakfietsongeluk in #Oss? Je kunt ons een privébericht sturen voor hulp of vragen. Neem gerust contact op of ga naar [slachtofferhulp.nl](http://slachtofferhulp.nl) voor meer informatie. #slachtofferhulpnederland

**Politie Oost-Brabant** @politieob  
De betrokken families zijn door ons op de hoogte gebracht van het vreselijke nieuws. Mensen die iets hebben gezien van het ongeluk en nog geen contact hebben gehad met @slachtofferhulp kunnen ons bellen.

  22  6

# De Academische Werkplaats

Praktijk leert van wetenschap en andersom

**Welke promotieonderzoeken liepen in 2018 en welke resultaten leverde dat op? Sonja Leferink, onderzoeker en senior beleidsadviseur, vertelt over de 3 grote onderzoeksthema's van de Academische Werkplaats.**

In 2018 hield de Academische Werkplaats zich bezig met drie onderzoeksthema's:

1. Lotgenotencontact: de effecten en werkende ingrediënten
2. Onze dienstverlening meer evidence based maken
3. Het gebruiken van big data als voorspellers van hulpzoekgedrag



## **(H)erkenning**

"Onze promovenda, Pien van de Ven, brengt door participerende observatie en literatuuronderzoek nauwkeurig in beeld wat precies de 'werkzame ingrediënten' zijn van lotgenotencontact. En hoe we die kunnen versterken. De eerste inzichten bevestigen wat we uit evaluaties van eerdere deelnemers terugkregen: lotgenotencontact biedt vooral erkenning en herkenning. Door het delen van ervaringen worden gedragingen en vragen die slachtoffers en nabestaanden hebben of hadden genormaliseerd. Het onderzoek loopt tot en met 2021.

## **Wanneer heeft hulp effect?**

Met het tweede onderzoek willen we een stevige wetenschappelijke basis onder onze psychosociale dienstverlening leggen. Wat vinden slachtoffers behulpzaam en wat niet? Op welk moment en onder welke omstandigheden? En voor welk type slachtoffers geldt dit? Onze andere promovenda, Marieke Saan, heeft uitgebreid (vooral Amerikaans) literatuuronderzoek gedaan. In 2019 starten we met het vertalen naar de Nederlandse situatie. Hiermee hebben we weer input voor programma's als Slachtofferhulp 2.0 (zie pagina 8/9).

## Wat is de Academische Werkplaats?

Samen met de International Victimology Institute Tilburg (INTERVICT) heeft Slachtofferhulp Nederland eind 2016 de Academische Werkplaats opgericht. Een plek waar we de wetenschap en de praktijk met elkaar verbinden. Dat doen we met een onderzoeksprogramma en een kennisuitwisselingsprogramma van gastcolleges, expertmeetings, symposia en een Summer School.



## Big data als voorspeller van hulpzoekgedrag

Met dit thema hebben we een klein begin gemaakt. We weten ontzettend veel van slachtoffers. Op basis van al deze gegevens, ook van ketenpartners, willen we profielen maken. Welke type slachtoffer zal welk hulpzoekgedrag vertonen? Op deze manier kunnen we onze dienstverlening nog meer op maat maken. Het zal nog tot eind 2019/begin 2020 duren voordat we resultaten hebben.”

# Summer School: the next generation

In de zomer vond de tweede editie van de Summer School plaats. Thema: **the next generation. Over slachtofferschap en slachtofferzorg in deze tijd van wetenschappelijke en technologische ontwikkelingen.**

Drie dagen kwamen 40 medewerkers van onder andere het OM, de politie, GGZ, gemeenten, reclasseringsorganisaties en studenten samen om vanuit alle disciplines naar dit onderwerp te kijken. Tegen welke uitdagingen, kansen en ethische vraagstukken lopen we in deze tijd aan? Hoe ervaren mensen offline en online slachtofferschap? Wat kan online therapie betekenen? Dit waren maar enkele van de vele onderwerpen die voorbijkwamen.

## Uit je routine stappen

Sonja Leferink is de bedenker van de Academische Werkplaats (zie pagina 22) en de Summer School die daaronder valt. Sonja: “We hebben veel enthousiaste reacties gehad. Mensen vonden het leerzaam, motiverend en ze kregen er energie van. Voor veel deelnemers waren de rondetafelgesprekken met slachtoffers en nabestaanden indrukwekkend. Ze voelen vaak een drempel om een gesprek aan te gaan, bang om mensen te kwetsen of om dingen op te rakelen. Terwijl ze wel veel vragen hebben. Door deze gesprekken kantelt hun perspectief. En met colleges van gerenommeerde sprekers verdiepen én verbreden ze hun kennis.

Ook is het goed om even uit je routine te stappen en nieuwe inzichten op te doen. Zie de Summer School maar als een grote professionele onderhoudsbeurt.”

## Summer School 2019

Ook in 2019 vindt weer een Summer School plaats. Het thema is dan ‘Kwetsbaarheid en veerkracht voorbij?’ Over wat deze labels voor slachtoffers in de praktijk betekenen.

## “Al snel merkte ik hoe waardevol de gesprekken voor de slachtoffers zijn”

Jasper (27), vrijwilliger Algemene dienstverlening

“Ik spreek met slachtoffers van een misdrijf, verkeersongeval of ramp en help hen met praktische zaken zoals rechtshulp en het uitzoeken van verzekeringszaken. Maar mijn belangrijkste taak is om slachtoffers emotioneel te ondersteunen.

Het meest uitdagende aan mijn werk is dat ik in contact kom met mensen met wie ik anders niet zo snel in contact zou komen. In het begin vond ik dat best spannend. Maar al snel merkte ik hoe waardevol de gesprekken voor de slachtoffers zijn. Hierdoor zette ik me makkelijk over mijn onzekerheid heen. Gelukkig krijg je hiervoor ook de nodige steun vanuit Slachtofferhulp: je wordt niet zomaar in het diepe gegooid, maar intensief begeleid.

### Waardering

Eén meneer zal mij altijd bijblijven. Hij was al behoorlijk op leeftijd en slachtoffer geworden van een verkeersongeval. Ik had intensief contact met hem en hij vertelde me keer op keer dat hij zo blij was als ik bij hem langskwam. Toen hij plotseling overleed heb ik zijn nabestaanden een kaartje gestuurd. Al snel kreeg ik een reactie terug waaruit bleek dat meneer veel over mij had verteld en dat hij blij was dat ik zoveel voor hem had kunnen betekenen. Die waardering blijft je altijd bij.”



## “Onze dienstverlening moet ook bereikbaar zijn voor mensen met een andere moedertaal”

Sundus Mahumud (21), vrijwilliger Actieve benadering

“Als vrijwilliger Actieve benadering bel je slachtoffers die een verkeersongeval, misdrijf of ramp hebben meegemaakt. Je biedt een luisterend oor en bekijkt welke hulp ze nodig hebben.

Omdat ik meertalig ben – ik spreek Nederlands, Engels en Somalisch – kan ik collega’s en cliënten helpen als de communicatie minder soepel verloopt. We benaderen slachtoffers via de telefoon, dus taal is essentieel. We leven in een multiculturele samenleving. Onze dienstverlening moet dus ook bereikbaar en begrijpelijk zijn voor mensen met een andere moedertaal dan de Nederlandse.”

### Bijzondere momenten

Ik heb al best wat bijzondere momenten meegemaakt. Zo sprak ik een mevrouw die helemaal overstuur was, radeloos. Haar dierbare was overleden. Al een aantal dagen at en sliep ze slecht. Doordat ik haar gevoel bevestigde en normaliseerde, kalmeerde ze langzaam. Aan het eind was ze me heel dankbaar. Dat zijn momenten waar je nog weleens aan terugdenkt, als je in de bus of tram zit.”





# Meer rechten voor slachtoffers

Als Slachtofferhulp Nederland zetten wij ons in voor Nederlandse en Europese wetgeving waarin het slachtoffer een sterke positie heeft. Alex Sas, beleidsadviseur Juridische Zaken vertelt waar we ons in 2018 hard voor hebben gemaakt.

## De wet affectieschade: erkenning voor leed

Alex: "In 2018 is de wet Affectieschade eindelijk door de Eerste Kamer aangenomen. Samen met de ANWB, de Vereniging van Letselschade Advocaten, Het Fonds Slachtofferhulp en de Letselschade Raad hebben wij hier flink voor gelobbyd. Wij hebben altijd gevonden dat er meer erkenning moest komen voor het leed dat een nabestaande of een naaste van een slachtoffer is aangedaan. Eerder was de dader wel verantwoordelijk voor bepaalde financiële schade, maar niet voor het leed. Het feit dat we hebben samengewerkt, in plaats van los van elkaar, heeft enorm geholpen om de twijfelaars in de Eerste Kamer over de streep te trekken. Ik ben echt trots dat het gelukt is.

## Beoordelen en beschermen van kwetsbare slachtoffers

In 2018 is de individuele beoordeling ingevoerd als onderdeel van de Europese richtlijn voor rechten van slachtoffers. De politie bepaalt nu of een slachtoffer bijzonder kwetsbaar is voor herhaald slachtofferschap, intimidatie of vergelding. Ze informeren ons hierover en over eventuele beschermingsmaatregelen die getroffen worden. Denk bijvoorbeeld aan een contact- of straatverbod of afscherming van persoonsgegevens. Als wij tijdens het contact met het slachtoffer inschatten dat een aanpassing van de individuele beoordeling nodig is, geven wij dat in overleg met het slachtoffer door aan de politie of aan het OM. We houden in de gaten of het beoordelen goed gebeurt en of de beschermingsmaatregelen echt plaatsvinden.

## 2019: spreekrecht

In 2019 staat weer nieuwe wetgeving op stapel. Onder andere over het spreekrecht van slachtoffers, waarbij wij pleiten voor een responsieplicht voor de rechter. Nu hoeft de rechter in zijn vonnis niet te reageren op wat een slachtoffer die gebruik maakt van het uitgebreide spreekrecht zegt. Natuurlijk hoeft de rechter het standpunt van het slachtoffer niet over te nemen. Wij vinden echter dat hij in sommige gevallen wel moet uitleggen waarom hij dat niet doet. We blijven ons inzetten om dit punt in de wet te krijgen."

"Door onze samenwerking hebben we de twijfelaars in de Eerste Kamer over de streep getrokken"

# KO&O afdeling: betere hulp door meer kennis

Om beter, efficiënter en multidisciplinair te kunnen samenwerken is in november 2018 de afdeling Kennis Onderzoek en Ontwikkeling (KO&O) opgericht. De afdeling bestaat uit juridisch adviseurs, beleidsmedewerkers, onderzoekers, gedragswetenschappers, beleidsadviseurs en online content specialisten.

Franck Wagemakers, beleidsmedewerker: "We werken in een multidisciplinair team om bij te dragen aan de missie van Slachtofferhulp Nederland: slachtoffers ondersteunen bij het verwerken van ingrijpende gebeurtenissen en waar mogelijk, het herstellen of verlichten van de materiële en immateriële schade die het slachtoffer is aangedaan. Wij willen de beste zijn op het gebied van emotionele, praktische en juridische hulpverlening aan slachtoffers."

## Onze expertise delen

KO&O stimuleert kennisontwikkeling door medewerkers, ketenpartners en lotgenoten zoveel mogelijk te ondersteunen met kennis. Wij halen onze kennis uit literatuur, regelgeving, onderzoek én best practices uit de beroepspraktijk. Iedereen kan deze kennis direct toepassen. Ook organiseren we door het hele land, intern en extern, bijeenkomsten over de belangrijkste onderwerpen rondom

slachtofferproblematiek. Tijdens onze contacten met medewerkers zien wij welke vragen er zijn en waar ze tegenaan lopen. Zo proberen we constant in te spelen op de informatiebehoefte van onze medewerkers en ketenpartners."

## Iedereen is enorm bevlogen

"Bij Slachtofferhulp Nederland werkt iedereen vanuit een inhoudelijke bevlogenheid", vertelt Miriam Sessink, juridisch adviseur. "De meeste medewerkers werken onbetaald voor ongeveer 8 uur per week bij ons. In deze beschikbare tijd willen ze graag iets zinnigs doen in contact met slachtoffers. En hoe kunnen zij dat het beste doen? Door snel over de juiste informatie en methodieken te beschikken waarmee ze het slachtoffer echt kunnen helpen. Wij zorgen ervoor dat deze informatie goed vindbaar is. Zo kunnen onze medewerkers fijner werken en worden de slachtoffers beter en deskundiger geholpen."



"Wij willen de beste zijn op het gebied van hulpverlening aan slachtoffers"



“Bij Slachtofferhulp Nederland werkt iedereen vanuit een inhoudelijke bevoegenheid”

### **Alles draait om maatwerk**

Franck: “De rechten van slachtoffers mogen dan wel universeel zijn, maar we hebben telkens weer te maken met een uniek slachtoffer met specifieke omstandigheden. We helpen slachtoffers het beste met integraal maatwerk, door zowel op psychosociaal als juridisch vlak ondersteuning te bieden. Op het moment dat wij niet uitgaan van en aansluiten bij de individuele mogelijkheden of onmogelijkheden van het slachtoffer, kunnen we de plank volledig mislaan. We zijn dan er dan ook ontzettend trots op hoe we in deze organisatie samenwerken aan het recht doen aan slachtoffers en het vinden van hun herstel. Iedereen is daar zo bevoegen in. Dat geeft ons een voldaan gevoel. Dit nieuwe kenniscentrum maakt dat we nog beter kunnen samenwerken aan ons gemeenschappelijke doel. Slachtofferzorg werkt namelijk het beste als we multidisciplinair werken en met elkaar blijven leren en reflecteren op hoe we handelen.”

# In de media: grotere zichtbaarheid

In 2018 zette Slachtofferhulp in op een grotere zichtbaarheid. Doel: mensen laten weten wat Slachtofferhulp Nederland doet en voor wie. Maar ook de mensen achter de verhalen laten zien. Zowel medewerkers als slachtoffers.

Jytte Reichert, woordvoerder: "Met het aannemen van een fulltime woordvoerder konden we proactiever gaan werken. Ik houd de ontwikkelingen in de samenleving, de politiek en de media nauwlettend in de gaten om kansen voor onze organisatie te creëren. Elk mediaoptreden gaat via de woordvoerder, zodat iedereen binnen onze organisatie naar buiten

toe dezelfde boodschap uitdraagt. Zowel media als ketenpartners weten ons nu sneller te vinden en we haken zelf eerder aan bij actualiteiten. We zijn nu extern veel zichtbaarder en dat werkt intern door: medewerkers zijn trots dat anderen nu ook zien wat wij allemaal doen."

## Slachtoffers aan het woord



### Interview in het AD

Interview in het Algemeen Dagblad met slachtoffer Linda die twee keer een overval meemaakte. Ze vertelt over het trauma dat ze eraan overhield en over de gesprekken met Slachtofferhulp Nederland die haar hielpen dingen weer op een rijtje te zetten.



### Interview in Vriendin

Interview met Naomi die slachtoffer was van verkrachting en haar casemanager Mariëtte van Slachtofferhulp Nederland. Mariëtte vertelt hoe ze Naomi hielp met onder andere het voorbereiden van de rechtszaak.

## Vrijwilligers aan het woord



### Interview in CZ Magazine

Interview met Jasper, vrijwilliger Algemene Dienstverlening. Jasper vertelt hoe hij is gegroeid in het voeren van gesprekken met vreemden. Iets wat hij voorheen heel lastig vond.



### Interview in het Brabants Dagblad

Vrijwilligster Ria van de Algemene Dienst in Tilburg aan het woord. Ze vertelt met wat voor slachtoffers ze in aanraking komt en welke voldoening ze uit haar werk haalt.

## Actualiteit



Artikel op de voorpagina van de Telegraaf waarbij Rosa Jansen reageert op het afwijzen van een voorstel om het slachtoffer een prominentere plek in het strafproces te geven. Ze noemt de houding van de Raad van de Rechtspraak star.



### Interview Brabants Dagblad met getuige drama Oss

Getuige Marijke vertelt hoe zij en haar dochtertje ter plaatse zijn opgevangen door de vrijwilligers van Slachtofferhulp Nederland. Ze kreeg steun en adviezen in een speciale opvanglocatie.



### Reactie van Rosa Jansen in RTL Late Night na drama Oss

Rosa Jansen zit aan tafel bij RTL Late Night na het spoordrama in Oss. Ze vertelt onder andere voor het crisisteam dat is opgericht waar ook Slachtofferhulp Nederland deel van uitmaakt.



### Interview bij EditieNL (RTL4) over stalking

Rosa Jansen vertelt bij EditieNL wat Slachtofferhulp Nederland voor een stalkingslachtoffer kan doen en geeft tips aan slachtoffers.

## Achtergrond



### Het nieuwe online platform in Hart van Nederland

Item over het nieuwe online platform van Slachtofferhulp Nederland. Slachtoffer Anja vertelt waarom zij online haar verhaal deed.



### Rosa Jansen te gast bij Hollandse Zaken (Omroep Max)

Rosa Jansen is te gast in het televisieprogramma Hollandse Zaken van Omroep MAX. Samen met een aantal nabestaanden van levensdelicten praat zij over de impact van tbs-straffen, tbs-verloven en tbs-verlengingszaken.

# 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.**

In 2018 heeft Slachtofferhulp Nederland een positief saldo van de baten en lasten ten bedrage van € 2.628.617, met name door aantal incidentele meevallers in de baten en lagere kosten door vertraging in de uitvoering van een aantal belangrijke verbeterprojecten. De incidentele baten ter grootte van € 578.507 zijn veroorzaakt door de boekwinst bij de verkoop van het pand in Groningen en door de ontvangst van legaten en giften.

Daarnaast is een aantal interne projecten in het kader van de transitie van de organisatie deels doorgeschoven naar 2019, waardoor de kosten in 2018 meevallen ten opzichte van de begroting. De kosten voor deze noodzakelijke verbeterprojecten worden door dit uitstel gemaakt in 2019.

Van het resultaat over 2018 wordt daarom € 950.000 toegevoegd aan de bestemmingsreserve Project Kwalitatieve afronding reorganisatie, teneinde deze interne projecten ten behoeve van de transitie in 2019 – waar de begroting van 2019 niet in voorziet - te kunnen bekostigen. Dit betekent helaas wel dat het financiële resultaat in 2019 naar verwachting circa € 950.000 negatief zal zijn.

Het bedrag aan incidentele baten is toegevoegd aan een nieuwe bestemmingsreserve Project Onderzoek en versterking Business continuity IT-systemen. Door deze resultaatbestemming wenst de RvB aan te geven deze incidentele baten te willen bestemmen voor twee belangrijke (meerjarige) projecten om de kwaliteit van de dienstverlening beter te maken en de bedrijfsvoering robuuster. Beide projecten zijn zeer wenselijk voor de ondersteuning van het meerjarenplan 2018-2021.

Het restant van het resultaat is toegevoegd aan de risicoreserve. Deze ophoging was nodig om te kunnen voldoen aan de met het Ministerie van Justitie en Veiligheid afgesproken vermogensnorm.

Het gemiddelde aantal betaalde medewerkers bedroeg in 2018 389 fte (25 fte minder dan in 2017). Het gemiddelde aantal vrijwillige medewerkers bij Slachtofferhulp Nederland bedroeg 941 personen (128 personen minder dan in 2017).

Perspectief Herstelbemiddeling heeft 2018 afgesloten met een klein exploitatieoverschot van € 44.151,-. Dit overschot is toegevoegd aan de risicoreserve. Het gemiddelde aantal medewerkers bedroeg in 2018 14,6 fte (tegen 15,3 fte in 2017). Daarnaast werden de werkzaamheden uitgevoerd door een flexibele schil van ongeveer 25 -30 medewerkers (in deeltijd). Zie ook [www.Perspectiefherstelbemiddeling.nl](http://www.Perspectiefherstelbemiddeling.nl) voor het jaarverslag van Perspectief.

# Balans

	31-12-18			31-12-17		
	Slachtofferhulp Nederland	Perspectief Herstel- bemiddeling	Totaal geconsolideerd	Slachtofferhulp Nederland	Perspectief Herstel- bemiddeling	Totaal geconsolideerd
<b>ACTIVA</b>						
Vaste Activa	1.292.205	0	1.292.205	886.274	0	886.274
Vlottende Activa	1.811.024	4.255	1.815.279	1.452.047	4.602	1.456.649
Liquide middelen	14.533.253	553.146	15.086.399	14.897.675	453.214	15.350.889
<b>TOTAAL ACTIVA</b>	<b>17.636.482</b>	<b>557.401</b>	<b>18.193.883</b>	<b>17.235.996</b>	<b>457.816</b>	<b>17.693.812</b>
<b>PASSIVA</b>						
Eigen Vermogen	7.917.540	277.587	8.195.127	5.288.923	233.436	5.522.359
Kortlopende schulden en overlopende passiva	8.141.270	279.814	8.421.084	10.249.774	224.380	10.474.154
Voorzieningen	1.577.672	0	1.577.672	1.697.299	0	1.697.299
<b>TOTAAL PASSIVA</b>	<b>17.636.482</b>	<b>557.401</b>	<b>18.193.883</b>	<b>17.235.996</b>	<b>457.816</b>	<b>17.693.812</b>

Alle bedragen x 1 €

# Geconsolideerde cijfers

	Jaarrekening 2018	Begroting 2018	Jaarrekening 2017
<b>STAAT VAN BATEN EN LASTEN</b>			
<b>BATEN</b>			
Ministerie van Justitie en Veiligheid	38.004.541	37.645.608	36.314.663
Ministerie van VWS	0	0	4.838
Gemeente subsidies	3.870.027	3.723.142	3.802.098
Overige subsidie	62.522	16.000	72.444
Bijdrage Fonds Slachtofferhulp	459.868	329.150	380.954
Overige baten	771.230	115.455	119.813
<b>TOTAAL BATEN</b>	<b>43.168.188</b>	<b>41.829.355</b>	<b>40.694.810</b>
<b>LASTEN</b>			
Personele kosten	26.553.456	29.799.108	28.762.137
Organisatiekosten	12.766.736	10.529.288	10.612.113
Hulpverleningskosten	1.175.228	1.619.959	1.173.691
<b>TOTAAL LASTEN</b>	<b>40.495.420</b>	<b>41.948.355</b>	<b>40.547.941</b>

Alle bedragen x 1 €



# Slachtofferhulp Nederland enkelvoudig

	Jaarrekening 2018	Begroting 2018	Jaarrekening 2017
<b>STAAT VAN BATEN EN LASTEN</b>			
<b>BATEN</b>			
Ministerie van Justitie en Veiligheid	36.444.523	35.955.207	34.765.638
Ministerie van VWS	0	0	4.838
Gemeente subsidies	3.870.027	3.723.142	3.802.098
Overige subsidie	62.522	16.000	72.444
Bijdrage Fonds Slachtofferhulp	459.868	329.150	380.954
Overige baten	756.081	88.455	102.737
<b>TOTAAL BATEN</b>	<b>41.593.021</b>	<b>40.111.954</b>	<b>39.128.709</b>
<b>LASTEN</b>			
Personele kosten	25.433.157	28.715.500	27.754.311
Organisatiekosten	12.356.019	9.895.495	10.075.153
Hulpverleningskosten	1.175.228	1.619.959	1.173.691
<b>TOTAAL LASTEN</b>	<b>38.964.404</b>	<b>40.230.954</b>	<b>39.003.155</b>

Alle bedragen x 1 €

# Perspectief Herstelbemiddeling enkelvoudig

	Jaarrekening 2018	Begroting 2018	Jaarrekening 2017
<b>STAAT VAN BATEN EN LASTEN</b>			
<b>BATEN</b>			
Subsidie Ministerie van Justitie en Veiligheid	1.560.018	1.690.401	1.549.025
Overige baten	15.149	27.000	17.076
<b>TOTAAL BATEN</b>	<b>1.575.167</b>	<b>1.717.401</b>	<b>1.566.101</b>
<b>LASTEN</b>			
Personele kosten	1.120.299	1.083.608	1.007.826
Organisatiekosten	410.717	633.793	536.960
<b>TOTAAL LASTEN</b>	<b>1.531.016</b>	<b>1.717.401</b>	<b>1.544.786</b>

Alle bedragen x 1 €

## Colofon

### RAAD VAN BESTUUR 2018

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

De heer V. Jammers, lid Raad van Bestuur

### RAAD VAN TOEZICHT 2018

Mevrouw mr. J.M. Penn-te Strake, voorzitter  
Mevrouw drs. I. van Bennekom-Stompedissel  
Mevrouw Th.M. Boeijen

De heer ir. G.J. van Eck

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

Mevrouw prof. dr. mr. R.M. Letschert

### Teksten en vormgeving

Teksten: Kim Nelissen (KimTikt Tekstbureau),  
Eindredactie en coördinatie: Carolien van Hoorn,  
Joffrey Vermeule, Slachtofferhulp Nederland

Fotografie: Slachtofferhulp Nederland,  
Hollandse Hoogte, iStock

Grafisch ontwerp: Studio S&H

Druk: VG Print

**Landelijk kantoor:**

Postbus 14208, 3508 SH Utrecht

Pallas Athenedreef 27, 3561 PE Utrecht

Telefoonnummer 088 - 746 07 46

Hulp 0900 - 0101 (gebruikelijke belkosten)

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



Slachtofferhulp Nederland  
**Vandaag verder**