

Meerjarenplan 2022–2025



Inhoud

Voorwoord	3
Onze leidende principes	5
Doel, missie en visie van Slachtofferhulp Nederland	7
Wat gebeurt er om ons heen?	8
Wat gaan we doen?	13
Weten dat we verschil maken	26

Voorwoord

Een rechtvaardige samenleving steekt haar hand uit naar slachtoffers. Of het nu gaat om een slachtoffer van een strafbaar feit, een verkeersongeval, om achterblijvers na vermissing of suicide of om mensen die getroffen worden door een calamiteit. Van een maatschappij als de onze mag die medemenselijkheid verwacht worden. Die uitgestoken hand staat voor een steun in de rug om de regie over het leven weer terug te pakken en geschonden vertrouwen te herstellen. Slachtofferhulp Nederland is in de jaren 70 uit deze overtuiging ontstaan. Sindsdien heeft het vele duizenden onbetaalde en betaalde krachten geïnspireerd om die uitgestoken hand te zijn en zo het verschil te maken voor hun medemens, die ongewild slachtoffer werd.

In de afgelopen decennia hebben slachtoffers, mede dankzij onze inspanningen en mede op basis van de door ons verzamelde kennis en inzichten, een stevige positie verworven met rechten en voorzieningen. Die positie heeft voor een belangrijk deel een wettelijke verankering gekregen. Recentelijk nog: denk aan de wetsvoorstellen Uitbreiding slachtofferrechten en Straffen en beschermen die in 2021 werden aangenomen.

Daar hoort vanuit Slachtofferhulp Nederland vanzelfsprekend goede voorlichting en ondersteuning bij. Rechten krijgen is belangrijk, maar in de complexe systeemwereld waarin we leven is voorlichting over en ondersteuning bij het gebruikmaken van de beschikbare voorzieningen onontbeerlijk. Wij zien dat als onze taak en zorgen daarvoor. Slachtoffers en nabestaanden zijn vaak zeer krachtig en veerkrachtig, maar door omstandigheden situationeel even niet. Goede steun doet hen herrijzen.

Een rechtvaardige samenleving steekt haar hand uit naar slachtoffers.

Het meerjarenplan van Slachtofferhulp Nederland over de periode 2018-2021 heeft de dienstverlening aan slachtoffers een belangrijke stap voorwaarts gebracht. Mede ook door de uitvoering van de innovatieprogramma's SHN 2.0 en Mens als Maat. De coronamaatregelen in de afgelopen twee jaar hebben deze ontwikkelingen in een stroomversnelling gebracht. Innovatie, onze ervaringen en corona hebben onze kijk op dienstverlening aan slachtoffers veranderd.

We nemen daarom nog geen afscheid van de inhoud van het Meerjarenplan 2018-2021. We gaan ermee verder. Maar wel met aanpassingen, gebaseerd op nieuwe inzichten en nieuwe mogelijkheden. Met name deze elementen worden in dit nieuwe meerjarenplan 2022-2025 uitgewerkt.

Voortbouwend op wat we hebben bereikt, is onze focus voor de komende jaren vooral gericht op de volgende elementen:

- Het slachtoffer in regie brengen op zijn herstelproces,
- Het ontwikkelen van hybride dienstverlening op maat, waarvan het slachtoffer naar behoefte gebruik kan maken,
- Kwaliteitsmeting en -borging gericht op verbetering van onze dienstverlening.

We gaan in de komende jaren het pad voor slachtoffers, nabestaanden, hun naasten en hun (professionele) helpers, verder effenen. We doen dat op zo'n manier, dat zij op elk moment een beroep op onze psychosociale, juridische en praktische ondersteuning kunnen doen: integrale dienstverlening op maat. We sluiten daarbij aan op de veel genoemde nieuwe bestuursfilosofie: we luisteren naar het slachtoffer. Dat wil zeggen: nooit aannemen, altijd nagaan wat het slachtoffer wil.

In de aanloop naar dit meerjarenplan is op een aantal terreinen al veel voorwerk verricht. Dankzij dat voorwerk beschikken we over meerjarenvisies op onze psychosociale en juridische dienstverlening. En ook op het gebied van leren en ontwikkelen en kennis en op het gebied van ICT en veiligheid, beschikken we al over meerjarenvisies.

Andere visies (HRM, financiën) zijn in ontwikkeling. Deze horen ook bij dit meerjarenplan. Ze krijgen hun uitwerking in de jaarplannen.

Bij een meerjarenplan, dat een termijn van meerdere jaren bestrijkt, past ook een disclaimer. Dit meerjarenplan ziet op de komende vier jaar: 2022-2025. We hebben gezien dat de wereld in korte tijd ingrijpend kan veranderen. Mocht daar aanleiding toe zijn, dan zullen we het meerjarenplan tijdig bijstellen. We houden het meerjarenplan daarom jaarlijks tegen het licht om te zien of we op koers zitten.

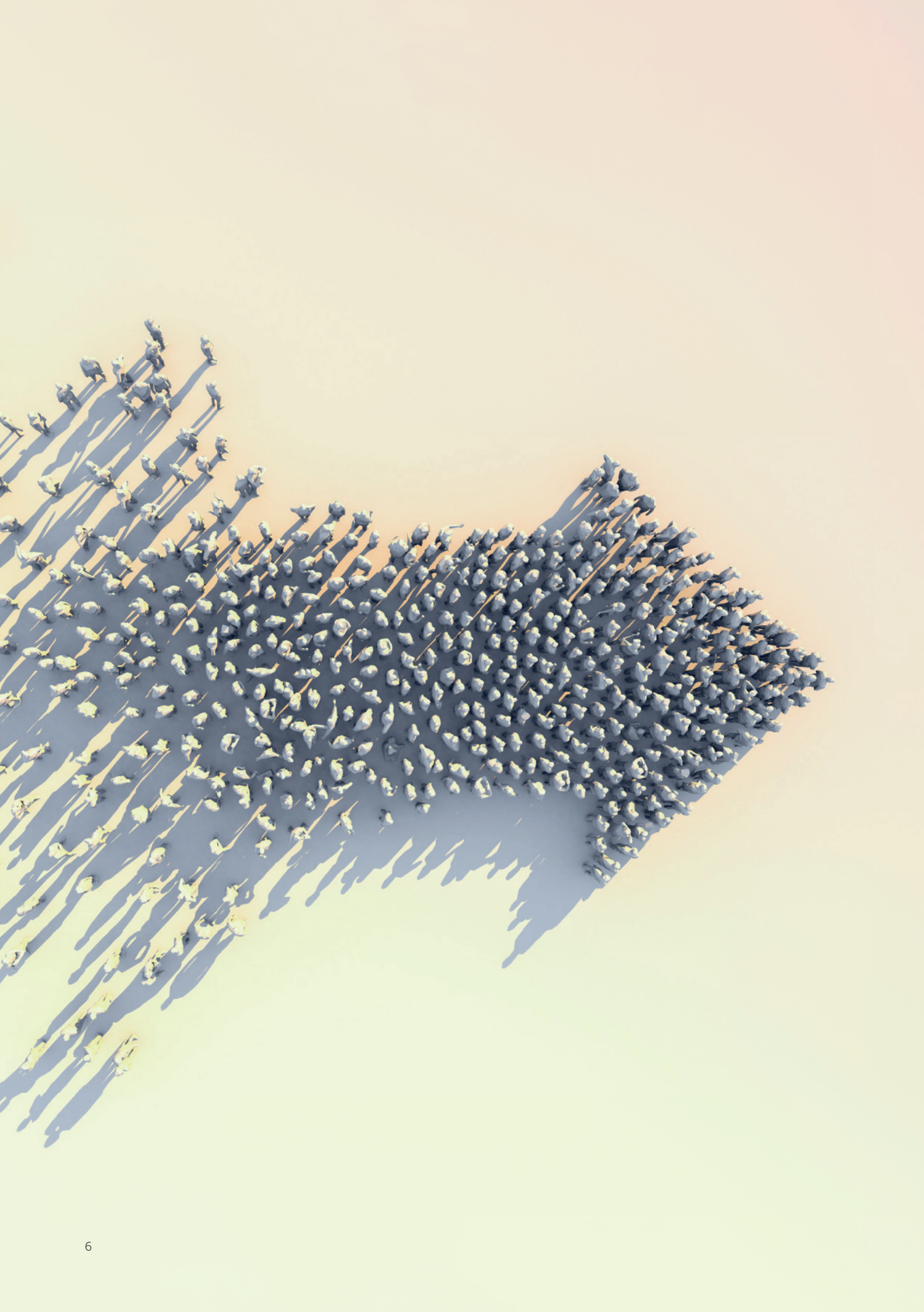
De Raad van Bestuur,

Rosa Jansen
Edward van der Kruijk

**We luisteren naar het slachtoffer:
nooit aannemen, altijd nagaan
wat het slachtoffer wil.**

Onze leidende principes

- Het slachtoffer staat centraal en heeft regie.
- Onze dienstverlening is persoonlijk, op maat, laagdrempelig en toegankelijk.
- Wij maken in onze persoonlijke dienstverlening gebruik van de kracht van onbetaalde en betaalde medewerkers.
- Wij werken evidence based.
- Wij werken samen en doen niet wat een ander beter kan.
- Wij bieden psychosociale, juridische en praktische ondersteuning geïntegreerd aan.



Doel, missie en visie van Slachtofferhulp Nederland

Wie zijn wij en wat willen wij betekenen?

Het meemaken van een strafbaar feit, verkeersongeval, vermissing, suïcide of calamiteit is vaak ingrijpend. Wat doet Slachtofferhulp Nederland als iemand zoiets meemaakt?

Ons doel	<ul style="list-style-type: none">■ Recht en herstel voor elk slachtoffer.
Onze missie	<ul style="list-style-type: none">■ Wij staan naast ieder slachtoffer.■ Wij zorgen dat slachtoffers worden gehoord.■ Wij helpen slachtoffers vandaag verder.
Onze visie	<ul style="list-style-type: none">■ Wij zijn dichtbij en direct aanwezig zodra dat nodig is. Wij ondersteunen zo lang als nodig is en zo kort als kan.■ Wij bieden praktische, juridische en psychosociale ondersteuning geïntegreerd aan.■ Wij werken daarbij samen met partners in onze netwerken.■ Vanuit onze kennis en deskundigheid zijn we een gids voor slachtoffers en hun sociale omgeving.■ Zo helpen wij slachtoffers en nabestaanden de regie op hun leven terug te pakken.■ Wij versterken de positie en vertegenwoordigen de belangen van slachtoffers.

Wat gebeurt er om ons heen?

Een meerjarenplan kan alleen gebouwd worden als er een goed beeld is van ontwikkelingen in de wereld om ons heen. Wat zien we om ons heen gebeuren? We noemen de meest in het oog springende. De ontwikkelingen zijn zeer divers. Ons meerjarenplan moet daarop antwoord geven.

Veiligheid en recht

De traditionele criminaliteit, zoals geweld, inbraak, diefstal en vernieling, vertoont tot en met 2020 in de statistieken een dalende tendens. We zien dat het aantal slachtoffers van (vermoedelijke) strafbare feiten, verkeersongevallen en calamiteiten desalniettemin in de miljoenen loopt.

Slachtoffers

Door burgers gerapporteerd slachtofferschap

3.400.000 geschat aantal strafbare feiten tegen burgers

2.000.000 geschat aantal slachtoffers onder burgers van een of meer strafbare feiten

290.000 geschat aantal slachtoffers van geweldsdelicten

740.000 geschat aantal slachtoffers van vandalisme

1,25 mln. geschat aantal slachtoffers van vermogensdelicten

Bron: Rapport Commissie onderzoek stelsel schadevergoeding voor slachtoffers van strafbare feiten, maart 2021, p. 37.

Er is een beperkte aangiftebereidheid onder slachtoffers en er is een beperkte capaciteit bij politie om aangiftes te verwerken. En veel zaken met een hoge impact op het leven van een slachtoffer, die wel bij justitie terecht komen, blijven lang liggen, is onze ervaring. Met name zedenzaken en verkeersongevallen.

Het aantal gepleegde impactvolle delicten lijkt ook toe te nemen. Denk aan de dood van Peter R. de Vries, de bedreiging van ambtsdragers en mensen die in de openbaarheid treden, liquidaties en de toename van de drugscriminaliteit.

Slachtofferrechten, zoals het spreekrecht, zijn met name verbonden aan strafzaken, die aan de rechter worden voorgelegd. Het aantal strafzaken (betreffende misdrijven) dat de rechter afdoet, is in 2020 gedaald naar 66 duizend. In 2019 waren dit er 85 duizend. In 2010 werden nog 114 duizend strafzaken aan de rechter voorgelegd. Slechts een klein deel van de strafbare feiten wordt dus aan de rechter voorgelegd.

In 2020 ontvingen we ruim 210.000 meldingen via het OM of politie. Er waren een kleine 750.000 (unieke) website-bezoekers, aan wie we ongeveer 350.000 online diensten leverden. Er zijn dus nog veel slachtoffers, die niet bij ons terecht komen, terwijl we mogelijk wel iets voor hen kunnen betekenen.

Of slachtoffers gebruik weten te maken van slachtofferhulp is sterk afhankelijk van verwijzing door politie en Openbaar Ministerie (OM). Zij zorgen voor zo'n 90% van de bij ons aangemelde slachtoffers. De aanlevering van de juiste gegevens om betrokken slachtoffers tijdig en correct te benaderen heeft nog de nodige aandacht nodig. En rechten van slachtoffers worden niet altijd nageleefd. Dat geldt ook als het gaat om beschermingsmaatregelen voor kwetsbare slachtoffers. Hierover zijn wij met politie, OM en J&V in gesprek, om deze processen te verbeteren.

Herstel

We zien dat voor slachtoffers een strafrechtelijke procedure niet altijd het antwoord is. Bovendien worden niet alle daders opgespoord. Dat vraagt een andere insteek van onze dienstverlening. Kunnen wij ook helpen om bijvoorbeeld bedreiging en stalking te laten stoppen? En wat kan een meer herstelgerichte benadering bieden? Ook moeten we kijken naar mogelijkheden om minder afhankelijk te worden van doorverwijzing door justitie. Slachtoffers die aanspraak kunnen en willen maken op onze dienstverlening, moeten ons zelf kunnen vinden.

Maatschappelijke veranderingen

Burgers worden bovendien steeds kritischer. En dat is ook zo bij slachtoffers Slachtofferhulp Nederland wordt steeds meer als professional gezien. Daar horen ook professionele standaarden bij. Slachtoffers verwachten dus steeds meer van ons.

Mensen raken in onze maatschappij steeds meer op zichzelf aangewezen. Specialistische vormen van hulp zijn moeilijker vindbaar en toegankelijk. Lang niet ieder slachtoffer is in staat hulp te bereiken omdat ze daarvoor niet voldoende zijn toegerust. Kwetsbaren houden hulp af of zijn onbekend met onze mogelijkheden. De overheid verwacht zelfredzaamheid. De vraag is hoe realistisch dat voor slachtoffers is. De groeiende "systeemwereld" is voor veel mensen nu al ingewikkeld. De gidsfunctie van Slachtofferhulp Nederland wordt daarmee steeds belangrijker.

Slachtoffers die aanspraak kunnen en willen maken op onze dienstverlening, moeten ons zelf kunnen vinden.

De maatschappij waarin we leven wordt steeds diverser en grijzer met alle diverse gevolgen van dien. Klassieke netwerken waarbinnen om hulp kan worden gevraagd worden kleiner of ontbreken. Nieuwkomers in Nederland vormen in onze maatschappij een bijzondere groep. Voor immigranten en vluchtelingen is de weg naar slachtofferhulp nog moeilijk te vinden. En dat terwijl ze zich in een kwetsbare positie bevinden.

Maatschappelijke versplintering

Het meerjarenplan valt samen met een nieuwe kabinetsperiode. De verkiezingen in 2021 lieten een verdere versplintering zien van het politieke landschap. Een trend die naar verwachting zal doorzetten. Dat betekent dat onze aandacht zich op steeds meer politieke stromingen zal moeten richten om het belang van slachtoffers te agenderen.

Die versplintering is ook zichtbaar in de maatschappij, waarin steeds meer groepen mensen aandacht vragen voor hun specifieke identiteit. We moeten ervoor waken dat de aandacht voor gezamenlijke maatschappelijke belangen, zoals hulp aan slachtoffers, de noodzakelijke aandacht blijft krijgen en niet ondergesneeuwd raakt door andere maatschappelijke issues.



'Ik schaam me en twijfel of ik aangifte moet doen.'

Ook het hulpverleningslandschap fragmenteert. Er ontstaan nieuwe organisaties die zich op een specifieke tak van hulpverlening richten. We ervaren dagelijks steeds meer de gevolgen van decentralisatie van de hulpverlening: gespecialiseerde organisaties die niet meer landelijk werken, waardoor op lokaal niveau problemen ontstaan en hulpverlening, die niet op gang komt.

Aan de andere kant staat de capaciteit van zorg en de betaalbaarheid daarvan onder druk. Slachtoffers worden soms geconfronteerd met lange wachtlijsten, met name in de jeugdzorg. Ze kunnen niet meteen de hulp krijgen, die ze nodig hebben met alle gevolgen van dien voor hun herstel.

Informatietechnologie

De ontwikkelingen in de informatietechnologie gaan snel. We zien deze ontwikkeling de komende jaren aanhouden. Die groei in de informatietechnologie kent ook een schaduwzijde: cybercrime. Die vorm van criminaliteit, met onder meer identiteitsfraude, zeden en oplichting, zal een grote vlucht nemen en vergt andere antwoorden dan bij klassieke criminaliteit. De dader is niet altijd op te sporen.

Slachtofferhulp Nederland bepleit op steeds meer plekken de belangen van slachtoffers. Dat werpt zijn vruchten af.

Informatietechnologie biedt ook nieuwe mogelijkheden voor de dienstverlening van Slachtofferhulp. Die wordt anders. Meer hybride. Dat wil zeggen: een mix van online en persoonlijke dienstverlening. En meer op maat. Passend bij de behoefte en de vermogens van de cliënt.

De inzet van informatietechnologie door Slachtofferhulp vergt meer en andere (duurdere) veiligheidsmaatregelen. We moeten zelf ook rekening houden met steeds meer geavanceerde bedreigingen en beter zorgdragen voor de bescherming van privacy van onze cliënten, relaties en medewerkers en datalekken voorkomen.

Data-analyse biedt steeds meer mogelijkheden om beter te begrijpen waar (groepen) slachtoffers behoefte

aan hebben, waardoor we onze dienstverlening kunnen verbeteren. Hier kunnen we bijvoorbeeld rekening mee houden bij de werving en selectie van onze medewerkers. Ook kan business-intelligence helpen bij verbetering van de bedrijfsvoering en de werving en selectie van medewerkers.

Met inzet van kunstmatige intelligentie verlopen steeds meer beslisprocessen onafhankelijk van mensen. Als dit bij de opsporing en vervolging en bij de rechtspraak wordt ingezet heeft dit mogelijk ook gevolgen voor slachtoffers. Wij zullen in de maatschappelijke discussie hierover steeds het slachtofferbelang agenderen.

Europa en de wereld

Het is steeds makkelijker de landsgrenzen over te steken. Fysiek, maar ook digitaal. Criminaliteit is steeds minder aan landsgrenzen gebonden. En ook in het buitenland kun je slachtoffer worden en hulp nodig hebben. Die hulp moet goed geregeld zijn. Daarvoor is samenwerking met slachtofferorganisaties in het buitenland en internationaal werkende alarmcentrales nodig. Met name in Europees verband.

Ook op het niveau van de EU en in de lidstaten moeten daarom slachtofferrechten onder de aandacht worden gebracht en op de politieke agenda worden gezet.

Belangenbehartiging

Slachtofferhulp Nederland kan op steeds meer plekken de belangen van slachtoffers bepleiten. Dat werpt zijn vruchten af. Nieuwe wetgeving vraagt de komende jaren om aandacht, voorlichting en aanpassing van het werk. Dat geldt ook voor de adviezen van de commissie letselschade. Wat slachtofferrechten betreft is vooral de herziening van het Wetboek van Strafvordering een thema. De komende jaren moeten we op weg naar een strafrechtelijke procedure die ook systematisch doordacht is vanuit het slachtofferperspectief.

‘Data-analyses helpen om beter te begrijpen waar slachtoffers behoefte aan hebben. Daarmee kunnen we de dienstverlening verbeteren.’





Wat gaan we doen?

Onze stip op de horizon

Dit gaan we de komende vier jaar doen:

1	<ul style="list-style-type: none">■ Slachtoffers kennen onze dienstverlening en weten ons te vinden.
2	<ul style="list-style-type: none">■ In onze dienstverlening heeft het slachtoffer de regie.■ We investeren in onze gidsfunctie en verbeteren de totale dienstverlening aan het slachtoffer.
3	<ul style="list-style-type: none">■ Wij investeren in de relatie met onze partners en werken samen in netwerken.
4	<ul style="list-style-type: none">■ Wij ontwikkelen en delen onze unieke expertise over slachtofferschap.
5	<ul style="list-style-type: none">■ Wij maken ons sterk voor de belangen van het slachtoffer.
6	<ul style="list-style-type: none">■ Om deze doelen te kunnen bereiken passen we onze organisatie aan.■ Wij zorgen voor een robuuste financiering.■ Wij zorgen er voor dat Slachtofferhulp Nederland een gewilde werkgever is.

In de volgende pagina's lichten we deze speerpunten één voor één toe.

Speerpunt 1

Slachtoffers kennen onze dienstverlening en weten ons te vinden

De waarde van onze dienstverlening moet voor iedereen zichtbaar zijn. We geven slachtoffers, netwerkpartners, overheid, politiek en het brede publiek meer inzicht in wat we doen. En ook hoe we dat doen en wat dat oplevert.

We dragen breder dan voorheen uit dat we de gids zijn die met informatie, advies en hulp slachtoffers helpt om zo snel mogelijk de draad van hun leven weer op te pakken. En dat we dat doen zo lang als dat nodig is en zo kort als kan.

Als het gaat om dienstverlening aan slachtoffers of expertise op dat gebied, dan is Slachtofferhulp Nederland de eerste organisatie die bij iedereen te binnen schiet.

Door onder meer gebruik te gaan maken van data-analyse, marketinginstrumenten en een slachtoffergerichte werkwijze zijn we in staat om eenieder die daarvoor kiest, persoonlijk aan te spreken en te ondersteunen via een Mijn Slachtofferhulp en Mijn Slachtofferzaak. Deze vormen van dienstverlening brengen we met online marketing heel gericht onder de aandacht.

We creëren online en offline ingangen 'op maat'. We doen dat op een manier die past bij het slachtoffer en bij wat het slachtoffer overkomen is.

Daarnaast zetten we in op meer zichtbaarheid in de media. Als expert op het gebied van slachtofferhulpthema's helpen we om belangrijke gebeurtenissen vanuit het perspectief van hulp aan slachtoffers te duiden.

Ten slotte: wie kunnen het verhaal van goede slachtofferhulp beter uitdragen dan onze medewerkers (onbetaald én betaald) en de slachtoffers die we geholpen hebben? Onze behulpzame medewerkers en onze online platformen vormen ons gezicht. Mond-tot-mondreclame is nog altijd een niet te onderschatten middel om mensen in contact te brengen met onze dienstverlening. Deze vormen van ambassadeurschap gaan we intensiever benutten.

2. We zorgen ervoor dat we makkelijk vindbaar en benaderbaar zijn:

- We creëren online en offline ingangen 'op maat'. We doen dat op een manier die past bij het slachtoffer en bij wat het slachtoffer overkomen is.
- We zorgen ervoor dat (professionele) helpers en verwijzers het slachtoffer digitaal kunnen verwijzen, zodat we het slachtoffer op maat kunnen benaderen.
- Om ons werk goed te kunnen doen zorgen we ervoor dat er een volledige doorverwijzing door CSG's, OM, politie, verzekeraars, etc. plaatsvindt van alle slachtoffers die, mede gelet op onze wettelijke taak, naar ons doorverwezen zouden moeten worden.

Doelstelling 1

In 2025 weet 90% van de Nederlanders dat Slachtofferhulp Nederland psychosociale, juridische en praktische ondersteuning geïntegreerd biedt aan slachtoffers.

Doelstelling 2

In 2025 leveren wij 500.000 persoonlijke diensten en 750.000 online diensten.

Doelstelling 3

In 2025 is het aantal cliënten dat zichzelf bij ons aanmeldt gestegen naar 25%

We versterken de organisatie:

- We versterken de expertise en middelen voor (online)marketing, communicatie en voorlichting gericht op de dienstverleners die naar ons doorverwijzen.
- We richten een nieuwe afdeling op (Afdeling Innovatie), verantwoordelijk voor online productontwikkeling, campagne en online dienstverlening. Met daarin teams gericht op o.a. intake, vervolghulp (doorverwijzing en koppelingen) en partners (helpers en professionele dienstverleners). Op die manier blijven we innoveren.

Wat is hiervoor nodig?

1. We promoten onze dienstverlening en bieden die meer proactief aan:

- We scherpen het profiel van Slachtofferhulp Nederland aan.
- Door gerichte en herhaalde campagnes laten we zien waar Slachtofferhulp Nederland voor staat, voor wie we er zijn, welke dienstverlening we bieden, hoe we dat doen en wat dat oplevert voor slachtoffer en de maatschappij.
- Door media-optredens en publicaties spelen we proactief en responsief in op de actualiteit, zodat slachtoffers en (professionele) helpers weten wie we zijn en ons beter leren kennen.

Door onder meer gebruik te gaan maken van data-analyse, marketinginstrumenten en een slachtoffergerichte werkwijze zijn we in staat om een ieder die daarvoor kiest, persoonlijk aan te spreken en te ondersteunen.



Speerpunt 2

In onze dienstverlening heeft het slachtoffer de regie

Doel van het eerste persoonlijke contact is goed naar de cliënt te luisteren, de omstandigheden en behoeften in kaart brengen, informatie geven over rechten en voorzieningen en eventuele afspraken maken over verdere ondersteuning of doorverwijzing. Is het eerste contact online, dan bieden we het slachtoffer de middelen om eenvoudig de weg in de informatie die we bieden te vinden. En ook om de weg te vinden naar persoonlijke hulp.

Wij begeleiden met het herpakken van de regie in het herstelproces

Sommige mensen hebben genoeg aan een paar tips en zelfhulptools. Of hun ervaring had weinig gevolgen. Anderen moeten we een compleet ontzorgde reis bieden. Al bij het eerste contact zetten we het slachtoffer op de juiste route en verlenen we de juiste diensten. In de loop van het traject zorgen we er voor dat de cliënt daar goed door heen komt, zowel online als persoonlijk. We bewegen flexibel mee met wat het slachtoffer nodig heeft. We leveren informatie en diensten gedoseerd aan, dat wil zeggen op het moment dat het relevant is voor het slachtoffer. Voor een slachtoffer van een levens- of zedendelict

en in bijzondere gevallen (denk aan ingrijpende calamiteiten, zoals MH17) zetten we (net als voorheen) gespecialiseerde hulp via ons casemanagement in. Met Namens de Familie blijven we het slachtoffer helpen bij het managen van de publieke belangstelling.

Wij begeleiden bij het slachtoffer

Wil je online informatie, advies en ondersteuning? Of wil je een traject met voornamelijk persoonlijk contact (face-to-face en telefonisch)? Of wil je een mix? Bijvoorbeeld een traject dat online begint maar dat leidt naar passende persoonlijke ondersteuning of juist een traject dat persoonlijk begint en waarin je online ondersteuning krijgt omdat je het zelf steeds beter aan kunt? Het slachtoffer maakt zelf de keuze. En lukt dat niet, dan helpen we daar natuurlijk bij.

Informele netwerken – familie, vrienden, burens, collega's (we noemen ze de "helpers") – zijn meestal de belangrijkste bron van steun voor een slachtoffer. Bovendien zijn mensen eerder bereid hulp te vragen voor een ander dan voor zichzelf. Juist via diens sociale omgeving 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 een slachtoffer dat wij niet kunnen bereiken toch te ondersteunen. De komende jaren investeren we fors in het aanspreken en ondersteunen van de helpers. Dat draagt bij aan een effectievere hulp.

Behalve aan het eigen informele netwerk, kan een slachtoffer ook veel steun aan andere slachtoffers ("lotgenoten") ontleen. Lotgenotencontact behoort dan ook al jaren tot onze dienstverlening. Deze dienst krijgt een hoge waardering van de deelnemers. De komende jaren breiden we het aantal begeleidde lotgenotengroepen verder uit, onder meer met online vormen van lotgenotencontact (besloten communities). Een slachtoffer kan de verschillende vormen naar believen integreren.

De maatschappij wordt diverser, grijzer en meer gefragmenteerd. De weg naar hulp is voor steeds meer kwetsbare mensen moeilijk te vinden. In het bijzonder geldt dat voor laaggeletterden, immigranten en vluchtelingen. We zorgen er daarom voor dat onze dienstverlening ook voor deze kwetsbare groepen eenvoudig toegankelijk en vindbaar is.

Al bij het eerste contact zetten we het slachtoffer op de juiste route en verlenen we de juiste diensten.

Voor slachtoffers is een strafrechtelijke procedure niet altijd het antwoord. Veel zaken met een hoge impact op het leven van een slachtoffer - denk aan ernstig geweld- en zedenzaken - blijven in de keten lang liggen. Daders worden niet altijd opgespoord, blijven onvindbaar of er is sprake van gebrek aan zittingscapaciteit. We passen onze dienstverlening daarop aan. Ook herstelbemiddeling kan helpen. Per zaak bekijken we of doorverwijzing naar Perspectief Herstelbemiddeling soelaas kan bieden.

Onze dienstverlening moet ook antwoord bieden op nieuwe vormen van strafbare feiten. Denk met name aan cybercrime, met relatief nieuwe fenomenen als doxing, sexting, sextortion, stalking, grooming, identiteitsfraude en geraffineerde vormen van whatsapp-fraude. Onze dienstverlening wordt daarop toegesneden. In samenwerking met diverse specialistische partners in ons netwerk.

Onze dienstverlening is toegesneden op nieuwe vormen van strafbare feiten, zoals cybercrime, doxing, sexting, sextortion, stalking, grooming, identiteits- en WhatsAppfraude.

Het laatste deel van de cliëntreis

In lang niet alle gevallen kennen we de uitkomst van de strafprocedure. Er is nog geen systematische check op de psychosociale behoeften rond en na de terechtzitting. In de strafuitvoeringsfase is de ondersteuning aan het slachtoffer (bijvoorbeeld rond tbs-verlengingszittingen, verlof, dan wel opheffing/schorsing daarvan) nog beperkt. We zijn er ook dan.

Uit tevredenheidsonderzoek blijkt dat het voor het slachtoffer niet steeds duidelijk is wanneer de dienstverlening stopt. Regelmatig zijn er nog bepaalde vragen, behoeften of verwachtingen. Het afsluiten van de dienstverlening zullen we dus duidelijker moeten markeren. Dat is tevens een moment om zo nodig nazorg te verlenen en het slachtoffer om feedback te vragen. Het afsluitende gesprek bouwen we uit tot een volwaardige dienst 'evaluatiegesprek'.

Gidsfunctie

Een onderdeel van onze dienstverlening waar we winst kunnen behalen voor het slachtoffer is de samenwerking met strategische partners en gespecialiseerde ondersteuners en de doorverwijzing van slachtoffers naar hen (onze gidsfunctie). In het ideale geval werken we integraal samen in de ondersteuning waarbij ieder doet waar hij goed in is. Dat geldt bijvoorbeeld in het geval van huiselijk geweld en kindermishandeling. We gaan met zoveel mogelijk andere dienstverleners concrete afspraken maken over wederzijdse doorverwijzing. Dat geldt bijvoorbeeld ook bij een verkeersongeval als we een slachtoffer doorverwijzen naar juridische belangenbehartigers. We gaan wel voorkomen dat doorverwijzing een - vaak te vroege - afsluiting betekent van onze psychosociale ondersteuning.

Het herstelproces



Doelstelling 4

In 2025 waarden slachtoffers onze dienstverlening met een 8.

Doelstelling 5

In 2025 is het percentage vervolghulp per instroomkanaal met 15% gestegen.

Wat is hiervoor nodig?

1. We verbeteren de intake:

- We herdefiniëren de methodologie voor de verschillende kanalen van intake die we aanbieden. Dat wil zeggen: we maken de intake hybride. De intake kan volledig digitaal, in een persoonlijke ontmoeting en alles daartussenin. Er is een naadloze overgang voor het slachtoffer en de medewerker tussen de verschillende intake-kanalen. We protocolleren de intake.
- De intake is zo vormgegeven dat die voor ieder (mogelijk) slachtoffer begrijpelijk en volgbaar is.
- Om ons werk goed te kunnen doen, zorgen we ervoor dat we beschikken over de informatie die we daarvoor nodig hebben: complete informatie en de juiste contactgegevens, waaronder het juiste emailadres en telefoonnummer.
- We richten voor de intake een adequate verbetercyclus in op basis van kwaliteits- en tevredenheidsmetingen.

2. We verbeteren onze vervolgdiensten:

- We herdefiniëren onze methodologie: we vertalen onze juridische, psychosociale en praktische dienstverlening naar raakpunten en notificaties. We zorgen ervoor dat onze vervolghulp als het ware in bouwstenen en contactmomenten wordt aangeboden, voor persoonlijke en online dienstverlening en de tussenvormen: de juiste dienst op het juiste moment, ook bij langlopende zaken.
- We bieden onze diensten hybride aan: zowel online als persoonlijk (offline). We zorgen voor een naadloze overgang tussen de online en persoonlijke kanalen, zowel voor het slachtoffer als voor de medewerker.
- De vervolgdiensten zijn zo vormgegeven dat die voor ieder (mogelijk) slachtoffer begrijpelijk en volgbaar is.
- We zorgen ervoor dat onze dienstverlening zowel juridische, psychosociale en praktische elementen bevat als dat nodig is.

- We onderzoeken de verwachtingen en wensen van onze doelgroepen (slachtofferpanel) en passen onze dienstverlening daar op aan. We richten hiervoor een adequate verbetercyclus in op basis van kwaliteits- en tevredenheidsmetingen.
- We maken afspraken met onze netwerkpartners in het juridische en psychosociale domein over onze rol als gids en contactcentrum.

3. We professionaliseren onze dienstverlening aan de helpers en professionele helpers zodat ook zij in staat zijn slachtoffers goede hulp te verlenen:

- We hebben per 1 januari 2023 een volledig trainingsaanbod gericht op de benodigde kennis en vaardigheden beschikbaar.
- Online en offline hebben we per 1 januari 2023 volledige informatie en ondersteunende diensten beschikbaar voor helpers gericht op het specifieke delict en op de relatie van de helper tot het slachtoffer.

We versterken de organisatie:

- We richten de intake-processen organisatorisch opnieuw in. We zorgen voor een nieuwe mindset: meer integraliteit tussen juridische en psychosociale dienstverlening.
- We gaan meer gestandaardiseerd en meer op basis van protocollen werken. We zorgen ervoor dat de gegevens van onze cliënten en onze IV-systemen veilig zijn.
- We zetten business intelligence in om door meting en analyse onze bedrijfsprocessen te kunnen verbeteren.
- We zorgen ervoor dat onze Visie op Juridische Dienstverlening en Visie op Psychosociale Ondersteuning geïmplementeerd worden. Deze visies vormen de onderleggers voor dit Meerjarenplan.
- We zorgen er voor dat onze medewerkers goed opgeleid zijn en volgen daarbij de Visie op Leren. Deze visie is een onderlegger voor het Meerjarenplan en wordt in de komende jaren geïmplementeerd.

Speerpunt 3

Wij investeren in de relatie met onze partners

Ontzorgen

We gaan samen met onze partners kijken waar we hen kunnen ontzorgen. Slachtofferhulp Nederland is de expert op het gebied van recht en herstel van slachtoffers. Deze expertise kunnen we inzetten als partners in ons netwerk moeite hebben met het uitvoeren van hun taken ten aanzien van slachtoffers. We trekken meer met onze partners op en gebruiken daarbij met name de online mogelijkheden van onder meer MijnSlachtofferzaak.

Strafrechtketen

Slachtofferhulp Nederland is een van de partners in de strafrechtketen. Toch blijkt de uitwisseling van informatie nog regelmatig een knelpunt te zijn en dat gaan we de komende jaren met politie, OM en andere verantwoordelijke organen aanpakken. Ook neemt de justitiële slachtofferzorg nog te veel haar eigen processen en systemen als vertrekpunt. Wij werken toe naar een herijking van processen vanuit slachtofferperspectief.

Psychosociaal domein

In het psychosociale domein hebben we met een veelheid aan decentrale en lokale partners en spelers te maken. Om goed te kunnen functioneren hebben

we een goed overzicht nodig wie waarmee bezig is. Over welke expertise beschikken deze partners en waar zijn zij goed in? Dat gaan we in kaart brengen. Met alle relevante partners maken we afspraken over informatiedeling en doorverwijzing zodat slachtoffers optimaal geholpen kunnen worden.

De gemeente

Een belangrijke partner 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 subsidieverstreker. Maar nog niet elke gemeente draagt voldoende bij. 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 substantieel bijdraagt aan slachtofferhulp en dat we met gemeentelijke netwerken kunnen samenwerken om slachtoffers te bereiken en te ondersteunen, zeker in crisissituaties en bij calamiteiten. Slachtofferhulp is 24 uur per dag bereikbaar en inzetbaar is bij incidenten, rampen en calamiteiten in elke gemeente.



Nabuurschap

Er zijn veel (mede)mensen die slachtoffers willen helpen. Goed "nabuurschap": met elkaar zorgen voor elkaar. Slachtofferhulp kan rekenen op de steun van honderden onbetaalde medewerkers die voor directe hulp zorgen. We gaan mensen, bijvoorbeeld oud-cliënten, die op indirecte wijze hulp willen geven de mogelijkheid bieden dat te doen, bijvoorbeeld als ambassadeur, donateur, lobbyist bij de gemeente, lid van het slachtofferpanel, etc.

Doelstelling 6

In 2025 heeft Slachtofferhulp Nederland met alle relevante strategische partners afspraken gemaakt over informatiedeling en doorverwijzing van slachtoffers.

Doelstelling 7

In 2025 heeft Slachtofferhulp Nederland met alle Nederlandse gemeenten afspraken over het leveren van een substantiële financiële bijdrage aan Slachtofferhulp Nederland.

Wat is hiervoor nodig?

1. We versterken waar mogelijk (en gewenst) onze partnerschappen met andere spelers op het gebied van hulpverlening aan slachtoffers:

- We inventariseren en evalueren de bestaande partnerschappen en we inventariseren welke andere strategische partnerschappen we in het belang van slachtoffers aan moeten gaan.
- We inventariseren waar en op welke manier we onze partners kunnen ontzorgen als het gaat om slachtofferhulp. We doen aan onze partners concrete voorstellen om hen te ontzorgen en maken met hen afspraken hierover.
- Met al deze partners maken we goede en zo nodig nieuwe afspraken over doorverwijzing over en weer (naadloos en kwalitatiever) en over samenwerking en we leggen die vast in centrale convenanten (met zo nodig regionale vertalingen) die periodiek worden geëvalueerd en vernieuwd.
- We zorgen er voor dat we kunnen beschikken over de door Slachtofferhulp Nederland voor het uitvoeren van haar wettelijke taak benodigde (accurate) informatie vanuit de politie en het OM.

2. We versterken onze partnerschappen met de gemeenten:

- We intensiveren de contacten met de verantwoordelijke gemeentelijke gezagsdrager en zijn ambtelijke ondersteuning.
- We maken nog meer inzichtelijk welke diensten Slachtofferhulp verleent bij crises en calamiteiten.

3. Maatschappelijk activeren:

- We zorgen voor een aantrekkelijk "nabuurschapsprogramma" voor mensen die niet direct als vrijwilliger, maar wel indirect hulp willen verlenen aan slachtoffers. Daardoor bieden we de mogelijkheid actief te worden, bijvoorbeeld als ambassadeur, lobbyist bij de gemeente, donateur of als lid van het slachtofferpanel. We richten ons met name op oud-cliënten en onze onbetaalde medewerkers. Daarmee vergroten we ons draagvlak en de bekendheid van Slachtofferhulp.



We versterken de organisatie:

- De organisatie rond onze partnerschappen en het beheer ervan wordt geprofessionaliseerd en duidelijk belegd.
- We zorgen voor verdere verbetering van het CRM-systeem.
- We zorgen er voor dat het 'nabuurschapsprogramma' een eigenaar heeft die verantwoordelijk is voor het behalen van de beoogde resultaten, ondersteund door het CRM-systeem.

Speerpunt 4

We ontwikkelen en delen onze unieke expertise over slachtofferschap

Niemand heeft meer expertise op het gebied van hulp aan slachtoffers en integrale zorg voor slachtoffers dan Slachtofferhulp Nederland. Die expertise wortelt in tientallen jaren praktijkervaring en in fundamenteel, praktijkgericht en toegepast wetenschappelijk onderzoek waarin we participeren. Onze kennis en ervaring moeten we verrijken, goed borgen en vooral ook doorgeven en beschikbaar maken en houden. Zowel binnen als buiten onze organisatie. We maken van deze expertise gebruik om onze dienstverlening te verbeteren en om het denken over slachtofferhulp te beïnvloeden.

We gaan meer invloed uitoefenen op de agenda van politiek, bestuur, beleid en de wetenschap. Dankzij onze expertise weten we immers waar het slachtoffer behoefte aan heeft.

Bij Slachtofferhulp Nederland komen de juridische dienstverlening en de psychosociale ondersteuning van slachtofferschap samen. Juist in de verbinding van deze twee domeinen en gekoppeld aan het verlenen van praktische hulp, schuilt de kracht van goede slachtofferzorg gericht op recht en herstel. We dagen onze eigen medewerkers en professionele hulpverleners uit tot interdisciplinair denken en handelen vanuit het slachtofferperspectief. Hiervoor gaan we het aanbod van de Slachtofferhulpacademie verder ontwikkelen en ontsluiten voor externe partijen.

Doelstelling 8

Beproefde werkwijzen: Wij werken evidence based: we maken gebruik van de beschikbare wetenschappelijke kennis en van onze eigen professionele expertise en we kijken naar wat haalbaar en acceptabel is voor het slachtoffer.

Doelstelling 9

Kennis borgen: we leggen onze 'toegepaste' en verrijkte kennis zodanig vast dat deze voor alle medewerkers toegankelijk is en we zorgen dat medewerkers volgens de laatste inzichten werken.

Doelstelling 10

Kennis delen: onze 'toegepaste' en verrijkte kennis is proactief en op maat beschikbaar voor hulpverleners en ketenpartners.

Doelstelling 11

Door kenniscirculatie binnen onze organisatie is er continue verbetering en is Slachtofferhulp een wendbare organisatie.

Doelstelling 12

Een aantoonbare opbrengst: In 2025 beschikken we, naast een functionerend systeem van outputmeting, over een functionerend systeem van effectmeting ("outcomemeting").

Wat is hiervoor nodig?

1. We versterken ons inzicht in slachtofferbehoeften, impact van onze dienstverlening en tevredenheid van de slachtoffers die we hebben geholpen en van onze partners:

- We beschikken eind 2022 over een Slachtofferpanel met 5.000 respondenten.
- We zorgen er voor dat de impact en kwaliteit van onze dienstverlening structureel en eenduidig wordt gemeten (klantwaardingsonderzoek, eindgesprekken en -evaluatie) en dat de bevindingen worden ingezet voor verbetering van onze dienstverlening aan slachtoffers.
- We richten een adequate verbetercyclus voor verbetering van onze dienstverlening aan slachtoffers in.

We richten een onderzoeksteam in dat ook zorgdraagt voor de meting van de interne kwaliteit.

- We vestigen een lectoraat of bijzondere leerstoel slachtofferrechten aan een hogeschool of universiteit en linken die aan de gereactiveerde Wetenschappelijke klankbordgroep.
- 2. Breder ontsluiting van kennis en kenniscirculatie**
 - We breiden de activiteiten van de Slachtofferhulp-academie in het psychosociale en juridische domein uit en zorgen voor een breder bereik: ook buiten Slachtofferhulp Nederland.
 - We decentraliseren onze kennis binnen de organisatie door middel van kenniscirkels waardoor kennis en praktijk elkaar kunnen verrijken en kennis breed kan worden geborgd.
 - We breiden het platform Voor professionals uit, zodat een professionele helper makkelijk bruikbare slachtofferhulpinformatie kan vinden.

We versterken de organisatie:

- Onze visie op kennis is vastgelegd in een Visiedocument. Deze Visie op Kennis is een onderlegger voor dit Meerjarenplan. We zorgen ervoor dat deze visie wordt geïmplementeerd.
- We versterken de organisatie met het oog op de meting van kwaliteit, cliënttevredenheid, productie en prestaties en doelgroepmetingen en de vertaling van de resultaten in concrete verbeteracties.
- We zorgen voor een adequaat kennissysteem, waar kennis kan worden opgeslagen, verrijkt en gedeeld.
- We ontwikkelen een palet aan werkvormen om kennis en vaardigheden op de beste manier beschikbaar te stellen.
- Bij KO&O richten we een onderzoeksteam in, dat ook zorgdraagt voor de meting van de interne kwaliteit.

Speerpunt 5

We maken ons sterk voor de belangen van het slachtoffer

Onze inzet heeft waarde voor het slachtoffer van nu en voor het slachtoffer in de toekomst. Onze expertise kan nog beter worden benut. We gaan meer invloed uitoefenen op de agenda van politiek, bestuur, beleid en van de wetenschap. In het belang van het slachtoffer.

We benaderen de landelijke en lokale politiek om de belangen van het slachtoffer voor het voetlicht te brengen, zodat positie van het slachtoffer in wet- en regelgeving en in de praktische uitvoering wordt versterkt.

Door het geven van gevraagd en ongevraagd advies in wetgevingstrajecten, brengen we de belangen van het slachtoffer voor het voetlicht.

Ook bij onze partners in de strafrechtketen blijven we voortdurend aandacht vragen voor de rechten en de positie van het slachtoffer, zodat het slachtoffer de plaats in een strafrechtelijke procedure kan innemen die hun rechtens en moreel toekomt.

Door het uitbrengen van gevraagd en ongevraagd advies in wetgevingstrajecten brengen we de belangen van het slachtoffer voor het voetlicht. Dankzij onze expertise weten we immers waar het slachtoffer behoefte aan heeft.

We zetten ook in op een grotere zichtbaarheid in de media. Als belangenbehartiger agenderen we belangrijke slachtofferthema's en als expert helpen we om belangrijke gebeurtenissen vanuit het slachtofferperspectief te duiden. Daarnaast voeren we een actiever mediabeleid om onze dienstverlening en standpunten over slachtofferrechten en slachtofferhulp nadrukkelijker voor het voetlicht te brengen.

Doelstelling 13

Spreekbuis voor het slachtoffer: wij zijn de erkende gesprekspartner voor media, politiek, bestuur, beleid en wetenschap als het gaat om hulp aan het slachtoffer van een strafbaar feit, verkeersongeval of calamiteit.

Doelstelling 14

We beschikken over een strategische agenda van belangrijke slachtofferthema's en zorgen ervoor dat deze thema's in de landelijke en lokale politiek en in de media aan de orde komen.

Doelstelling 15

Slachtofferbeleid ontwikkelen: wij zijn de partner voor het ministerie om wetgeving en beleid te ontwikkelen. En we zijn partner voor lokale overheden om lokaal slachtofferbeleid te ontwikkelen.

Wat is hiervoor nodig?

1. Versterken netwerkpositie

- We zijn gesprekspartner bij alle relevante overleggen waarbij slachtofferbeleid en -belangen aan de orde komen. Lokaal, nationaal én internationaal.
- We gaan strategische allianties aan met andere (slachtoffer-)hulporganisaties om in ons netwerk en in de politiek het verschil voor slachtoffers te kunnen maken.
- We zorgen ervoor dat we beschikken over een strategische agenda van belangrijke slachtofferthema's.
- We zorgen ervoor dat we beschikken over een strategisch PR-netwerk

2. Slachtofferthema's agenderen

- We zetten een lobby ("public affairs") op die via beïnvloedingscampagnes relevante slachtofferthema's op de agenda zet van de landelijke en lokale politiek.



3. Slachtofferbeleid ontwikkelen

- We zorgen ervoor dat wetsvoorstellen en nieuw slachtofferbeleid van de overheid gevraagd en ongevraagd voorzien worden van een gedegen advies van Slachtofferhulp Nederland. En mengen ons in het politieke debat over slachtofferbeleid.
- We bezien waar en wanneer Slachtofferhulp Nederland een initiërende rol kan spelen.

We versterken de organisatie:

- We zorgen ervoor dat Slachtofferhulp beschikt over lobbykracht.
- Als basis daarvoor richten we een beleidsteam in KO&O in dat zo nodig samen met communicatie/woordvoering zorgdraagt voor (concept)adviezen en beleidsvoorstellen.

Als belangenhartiger agenderen we belangrijke slachtofferthema's.

Speerpunt 6

Wij zorgen voor een robuuste financiering. Wij zorgen er voor dat Slachtofferhulp Nederland een gewilde werkgever is.

De coronamaatregelen van de overheid hebben veel van de schatkist gevergd. Komende jaren moeten die nieuwe schulden worden afbetaald. Daardoor kan wellicht ook de hulp aan slachtoffers financieel onder druk komen te staan. Dat betreft zowel het budget dat door de Rijksoverheid als door de gemeenten voor slachtofferhulp ter beschikking wordt gesteld. Daar moeten we in onze financiële meerjarenplannen rekening mee houden.

Het werk van Slachtofferhulp Nederland kent geen jaarcyclus. Zolang er slachtoffers en slachtofferrechten zijn gaat het werk door, ook buiten de planning & control cyclus om. Meerjarige afspraken over de financiering van Slachtofferhulp Nederland, een "robuuste" financiering in het huidige jargon, maakt helder waar slachtofferhulp op kan rekenen. Het maakt de organisatie beter (be)stuurbaar.

We merken nu al dat door het opschuiven van de pensioenleeftijd mensen steeds later met pensioen gaan. Het ontbreekt werkende mensen vaak aan tijd. Ook in de studie- of schooltijd lijkt er steeds minder ruimte voor nevenactiviteiten over te zijn. Daardoor wordt het wellicht lastiger om onbetaalde medewerkers te werven en langere tijd te behouden voor ons primaire proces. Ook zien we dat de krapte op de arbeidsmarkt toeneemt. En dat vacatures steeds moeilijker te vervullen zijn. Hoe verzekeren we ons van voldoende onbetaalde en betaalde medewerkers met de juiste startkwalificaties om slachtoffers diensten te kunnen blijven verlenen? En hoe blijven we een aantrekkelijke werkgever, nu de huidige arbeidsvoorwaardenregelingen waaraan we gebonden zijn steeds meer als knellend worden ervaren?

Ten slotte de organisatie zelf. Om snel en soepel te reageren op veranderingen hebben medewerkers en teams een duidelijke richting met heldere kaders nodig en daarbinnen ruime professionele handelingsvrijheid. Een organisatie waarvan het sociale kapitaal uit onbetaalde en betaalde medewerkers bestaat heeft het beste van twee werelden in huis. Maar het stelt ook uitdagingen op het gebied van management en leiderschap. Ook hiervoor ontplooiën we initiatieven, in het bijzonder op het gebied van (persoonlijk) leiderschap, het versterken van zelforganiserend vermogen en persoonlijk

Doelstelling 16

In 2025 beschikken we over een systeem van meerjarige financiering dankzij afspraken daarover met onze voornaamste subsidiegevers.

Doelstelling 17

Slachtofferhulp Nederland is een gewilde werkgever en beschikt over aantrekkelijke arbeidsvoorwaarden voor betaalde en onbetaalde medewerkers.

Doelstelling 18

We zorgen voor continu verbeteren. We leggen bevoegdheden zo laag mogelijk in de organisatie neer en zorgen ervoor dat medewerkers in staat zijn hun taken zo zelfstandig mogelijk kunnen uitvoeren. We ontwikkelen en borgen kwaliteit in onze organisatie.

en professioneel ontwikkelen. Het verschil maken vereist niet alleen flexibel reageren op veranderingen om je heen, maar deze ook zelf in gang zetten.

Wat is hiervoor nodig?

1. Meerjarige financiering

- We treden in contact met onze subsidiegevers om meerjarige financieringsafspraken te maken.

2. Gewilde werkgever

- We leggen onze visie op HRM vast in een Visie op HRM.
- We bezien waar we de grenzen op kunnen zoeken van onze arbeidsvoorwaardenregelingen om een aantrekkelijke werkgever te kunnen zijn.

3. Persoonlijk leiderschap

- We zorgen voor een duidelijke richting en duidelijke kaders voor medewerkers.
- We zorgen ervoor dat medewerkers over de noodzakelijke bevoegdheden en competenties beschikken en dat ze zijn toegerust om hun taken zo zelfstandig mogelijk uit te voeren.

'We zorgen voor een strategisch PR-netwerk.'

Weten dat we verschil maken

Effecten meten en kiezen

Vooropgesteld zij dat Slachtofferhulp Nederland met zijn aanpak en methodologie een unieke vorm van dienstverlening biedt in onze samenleving. Zonder complexe en dure intakes kunnen slachtoffers na een ernstig vooral of calamiteit bij ons kosteloos terecht, zodat verdergaande traumatisering kan worden voorkomen. Op die manier helpen wij de meeste slachtoffers binnen twee tot acht weken weer goed op de been.

Wij werken in onze organisatie met een unieke combi van onbetaalde en betaalde medewerkers, die zowel door initiële als permanente opleiding goed worden opgeleid en getraind, waardoor zij geschikt zijn om in onze primaire dienstverleningsprocessen te opereren.

Al onze plannen en inspanningen zijn erop gericht om voor het slachtoffer het verschil te maken. Maar wat is dat verschil? Wat leveren onze informatie, advies en hulp voor hen op? Waarmee voelt een slachtoffer zich echt geholpen? Wanneer zijn onze partners en stakeholders tevreden? En wanneer vinden wij dat we tevreden kunnen zijn omdat we ons doel hebben bereikt?

Als we het verschil willen maken,
dan zijn er keuzes nodig.

Metten

Slachtoffers kunnen dankzij onze hulp sneller de draad oppakken. Ze ervaren daardoor minder stress en kunnen sneller hun werk of opleiding hervatten. Het geschonden vertrouwen in de samenleving en de medemens kan dankzij onze hulp sneller helen. We dragen er aan bij dat mensen niet nodeloos in de geestelijke gezondheidszorg belanden, of, als dat wel nodig is, dat ze daar juist zo snel mogelijk terecht komen en weer vertrekken. We helpen door tijdige hulp te voorkomen dat een trauma ontstaat, waardoor langdurige uitval uit het arbeidsproces en uit het leven wordt voorkomen. Onze hulp vertaalt zich in economische en maatschappelijke baten. Onze hulp heeft een positief effect en stelt slachtoffers in staat om sneller, beter of gemakkelijker de draad weer op te pakken. We meten bij slachtoffers

in hoeverre zij vinden dat we hebben bijgedragen aan:

- zich gehoord en erkend voelen,
- waardering hebben voor hun psychosociale herstelproces,
- een gerustgesteld gevoel, omdat ze weten dat hun gevoelens en reacties een normaal onderdeel van de verwerking zijn,
- snelle en accurate doorverwijzing naar specialistische hulp, als dat nodig is,
- begrijpen hoe de strafprocedure verloopt en wat de belangrijke momenten en handelingsmogelijkheden zijn,
- hun rechten kennen en deze op een bevredigende manier hebben kunnen uitoefenen,
- gehele of gedeeltelijke vergoeding van de schade en
- contact maken met lotgenoten, ook voor directe naasten.

Kiezen

Als we het verschil willen maken, zijn er keuzes nodig. Keuzes om te bepalen waar de beschikbare menskracht en gelden het beste kunnen worden ingezet. Hoe maken we onze impact zo groot mogelijk? Door onszelf telkens weer de volgende vragen te stellen:

- Kunnen we de juiste dingen doen?
- Is er een partij die het beter kan?
- Kunnen we het efficiënt doen en efficiënter dan anderen?
- Kunnen we een beproefde, cliëntgerichte aanpak inzetten, of kunnen we zo'n aanpak ontwikkelen?
- Levert onze inzet voldoende maatschappelijke baten op?

Deze afwegingen maken we voortdurend. We vertalen onze ideeën hierover in onze jaarplannen.



Landelijk kantoor:

Postbus 14208, 3508 SH Utrecht

Moeder Teresalaan 100, 3527 WB Utrecht

Hulp 0900 - 0101 (gebruikelijke belkosten)

www.slachtofferhulp.nl



Slachtofferhulp Nederland

Vandaag verder