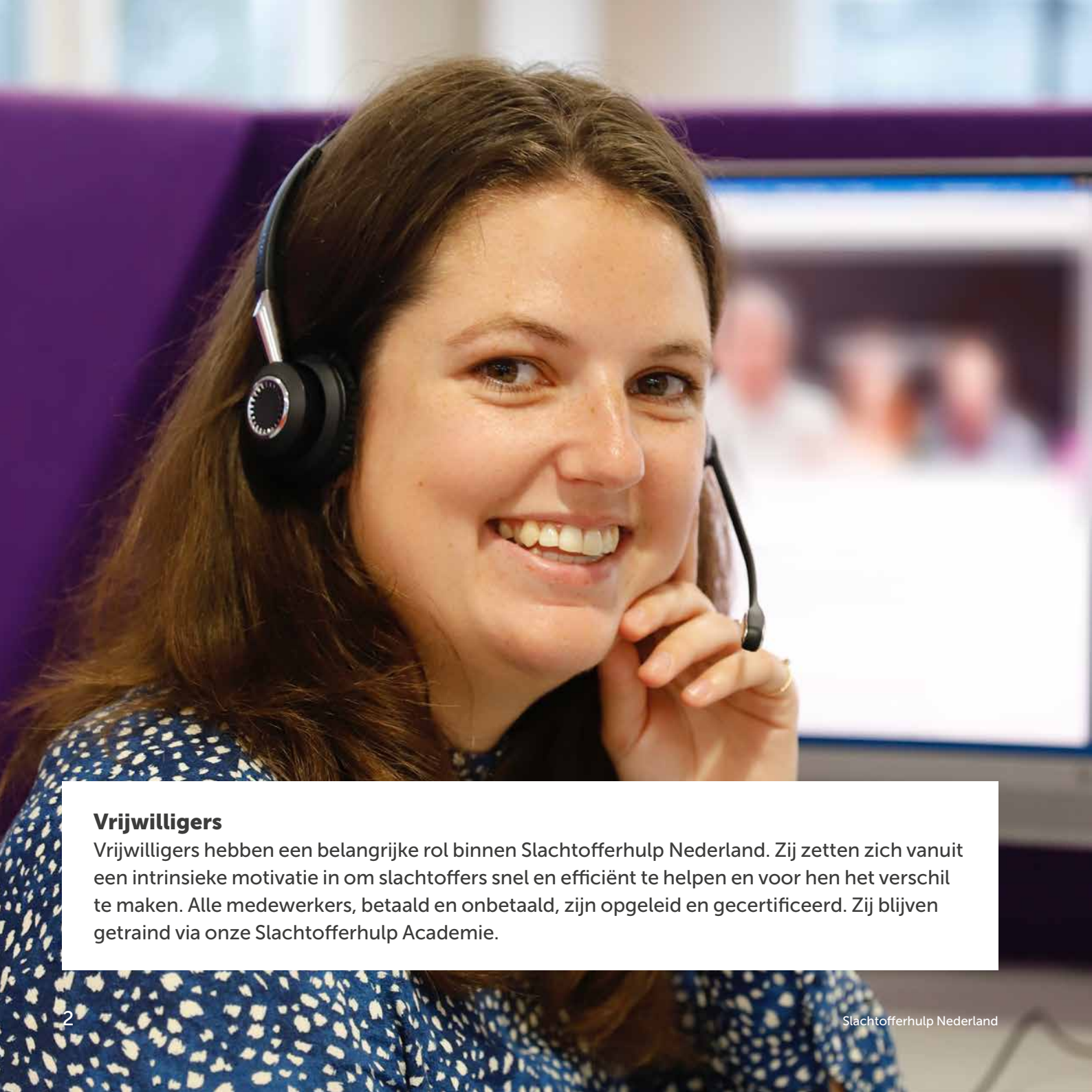


Samenwerking Gemeenten en Slachtofferhulp Nederland

Alle inwoners die iets ingrijpends meemaken,
kunnen dag en nacht op ons rekenen



Vrijwilligers

Vrijwilligers hebben een belangrijke rol binnen Slachtofferhulp Nederland. Zij zetten zich vanuit een intrinsieke motivatie in om slachtoffers snel en efficiënt te helpen en voor hen het verschil te maken. Alle medewerkers, betaald en onbetaald, zijn opgeleid en gecertificeerd. Zij blijven getraind via onze Slachtofferhulp Academie.

Alle inwoners kunnen rekenen op Slachtofferhulp Nederland

Goede opvang na een onverwachte aangrijpende gebeurtenis voorkomt sociale onrust, zorgt dat slachtoffers zich gehoord voelen en helpt om de gebeurtenis te verwerken. Bij grote en kleinere urgente situaties staan wij 24/7 klaar om gemeenten en hun inwoners te ontzorgen en ondersteunen.

Een steekpartij, een gewapende overval, een ernstig bedrijfsongeval, een suicide van een leerling op een middelbare school: calamiteiten en andere aangrijpende gebeurtenissen komen onverwacht. Voor slachtoffers, getuigen en nabestaanden, en ook voor de gemeente. Slachtofferhulp Nederland is gespecialiseerd in de opvang en ondersteuning van slachtoffers, betrokkenen, getuigen en nabestaanden.

24/7 bereikbaar

Bij een ramp, crisis of andere calamiteit bieden wij hulp in verschillende vormen. Wij zijn 24/7 bereikbaar en staan bij urgente situaties klaar om de gemeente direct te ontzorgen en slachtoffers te ondersteunen. Wij helpen op een manier die past bij iemands situatie, zo lang als nodig en zo kort als het kan.

Dit doen wij voor uw gemeente en inwoners

Partner bij aangrijpende gebeurtenissen in uw gemeente

De gemeentelijke taken op het gebied van veiligheid, maatschappelijke ondersteuning en bevolkingszorg raken aan onze taken. Als gemeente bent u er verantwoordelijk voor dat de inwoners weten waar zij terecht kunnen als hen iets is overkomen, dat zij op verhaal kunnen komen en ondersteuning krijgen in hun proces van recht en herstel. Wij ondersteunen gemeenten daarin; Slachtofferhulp Nederland is dé organisatie met kennis en ervaring op het gebied van slachtofferschap en integrale zorg voor slachtoffers. Onze dienstverlening levert een wezenlijke bijdrage aan het gemeentelijk voorzieningenniveau.

Intensieve samenwerking

We werken intensief samen met de gemeente, politie, de Veiligheidsregio, de GGD en andere partners, waarbij wij onze expertise inzetten, kennis delen en vergroten. Deze samenwerking speelt zich af binnen drie gemeentelijke domeinen:

- Rampenbestrijding en crisisbeheersing
- Sociale veiligheid
- Sociaal domein



1

Rampenbestrijding en crisisbeheersing: zorg en nazorg

Bij rampen en crises staan onze medewerkers via piket 24/7 klaar voor (na)zorg aan slachtoffers, getuigen en nabestaanden:

- Onmiddellijke psychosociale hulp ter plekke; individuele en/of groepsopvang.
- Bij gebeurtenissen met veel betrokkenen: binnen 2 uur (na opdracht) een deels besloten online informatie- en adviescentrum (IAC) opzetten, ofwel 1 loket voor slachtofferregistratie, lotgenotencontact en eenduidige informatievoorziening en dienstverlening.
- Ondersteuning bij aangrijpende gebeurtenissen, zoals zelfdoding, schietpartijen, bedrijfsongevallen, vermissing, verkeersongevallen, gewelddadige overvallen, inbraak, heftige woningbrand met slachtoffers en online criminaliteit.

Voor de GGD zijn wij een vaste partner in psychosociale hulp (PSH) en kunnen we medewerkers leveren voor een opvangteam en nazorg. Daarnaast zijn wij inhoudelijk de belangrijkste adviseur van het PSH-kernteam.

2

Sociale veiligheid: High Impact Crimes

High Impact Crimes zijn delicten met een grote impact op het slachtoffer, zijn of haar directe omgeving en het veiligheidsgevoel in de samenleving. Bijvoorbeeld overvallen, straatroof, geweld, explosies, woning- of bedrijfsinbraken of online criminaliteit (zoals hacking, phishing, aankoopfraude, skimmen, stalking, online zedenmisdrijven). Een groot deel van de criminaliteit heeft een online component. In 2022 waren 2,2 miljoen Nederlanders slachtoffer van online criminaliteit (bron: CBS). De helft daarvan was slachtoffer van online oplichting en fraude. Het kan iedereen overkomen en de impact op slachtoffers is groot. Wij ondersteunen de inwoners van uw gemeente die slachtoffer zijn van (online) criminaliteit. We geven tips, informatie en wijzen hen de weg naar recht en herstel. In de nazorg is aandacht voor het slachtoffer cruciaal voor de verwerking. Het is daarom belangrijk dat de gemeente procesafspraken voor High Impact Crimes opneemt in een nazorgprotocol. Wij hebben verschillende voorbeelden hiervoor beschikbaar.

Onze ondersteuning is altijd maatwerk.

Wij benaderen slachtoffers van High Impact Crimes en bezoeken hen, als zij dat wensen.

Wij staan voor hen klaar:

- Ondersteuning bij de emotionele verwerking.
- Praktische ondersteuning na impactvolle gebeurtenissen.
- Ondersteuning bij de aanvraag van schadevergoeding (onder andere tijdens het strafproces of bij de verzekeraar).
- Juridische ondersteuning van slachtoffers op ZSM-locaties (waar het Openbaar Ministerie Zorgvuldig, Snel en op Maat reageert op criminaliteit).
- Informatie en advies over preventiemaatregelen (om het veiligheidsgevoel te herstellen en herhaald slachtofferschap te voorkomen).

Kosteloze en toegankelijke hulp

Ieder slachtoffer dat hulp nodig heeft of daarom vraagt, kan altijd kosteloos en laagdrempelig op Slachtofferhulp Nederland rekenen. Dankzij ons landelijk dekkend netwerk en onze nauwe samenwerking met de ketenpartners krijgen slachtoffers uit alle gemeenten in Nederland passende hulp.

Wegwijzer voor alle slachtoffers

Wij maken ons sterk voor een inclusieve dienstverlening waarbij het slachtoffer de regie heeft. Dit houdt in dat we een gids zijn voor ieder slachtoffer, ongeacht afkomst, geslacht, leeftijd, sociaaleconomische status, seksuele geaardheid, lichamelijke of geestelijke gesteldheid, zelfredzaamheid, geloof of andere persoonlijke kenmerken en omstandigheden. Ieder slachtoffer kan bij ons terecht, zo kort als kan, zo lang als nodig is.

Sociaal domein: kwetsbare inwoners beoordelen en beschermen

Binnen het sociaal domein heeft de gemeente een belangrijke rol in het bevorderen van preventie en vroege signalering, en in partijen verbinden. Hierbij gaat het bijvoorbeeld om wijkteams en gemeentelijke welzijnspartners. Dit is extra belangrijk voor de kwetsbare inwoners in de gemeente. Zij hebben een verhoogd risico op slachtofferschap, doen vaak geen aangifte en nemen veelal ook niet zelfstandig contact op met hulp- en zorgorganisaties. Wij kunnen de gemeente helpen om kwetsbare inwoners en moeilijk bereikbare groepen eerder te identificeren en bereiken, en beter te beschermen.

Samenwerken voor kwetsbare slachtoffers

Zo werken wij sinds 2018 samen met de politie en het Openbaar Ministerie om kwetsbare slachtoffers beter te beschermen. De politie beoordeelt of iemand kwetsbaar is voor herhaald slachtofferschap, intimidatie of vergelding en welke beschermingsmaatregelen nodig zijn, en informeert ons hierover. Hierdoor zijn onze medewerkers extra alert in de benadering van deze mensen en hebben zij oog voor hun kwetsbaarheid. Wij wijzen kwetsbare slachtoffers de weg naar recht en herstel en geven

praktische en juridische ondersteuning. Waar nodig verwijzen we door naar gespecialiseerde ondersteuners, bijvoorbeeld bij huiselijk geweld en zedenmisdrijven. Wij werken hiervoor onder meer samen met Veilig Thuis en het Centrum Seksueel Geweld.

Herkenbaar en zichtbaar

Het is belangrijk om Slachtofferhulp Nederland binnen de hele veiligheids- en zorgketen herkenbaar en zichtbaar te positioneren als dé partner om de gemeente en slachtoffers te ondersteunen. Want door samenwerking bereiken we kwetsbare inwoners eerder. Dit voorkomt zorgkosten en verdere maatschappelijke schade.

Dit doen wij voor uw gemeente en inwoners

Dit kan elke gemeente van Slachtofferhulp Nederland verwachten bij een onverwachte aangrijpende gebeurtenis:

- Direct contact en samenwerking met de gemeente en andere gemeentelijke partners.
- Acute opvang van slachtoffers door psychosociale en praktische ondersteuning.
- Meedenken en advies over hoe de gemeente er kan zijn voor de slachtoffers.
- Onze aanwezigheid bij de acute opvang en nazorg van slachtoffers, betrokkenen, getuigen en nabestaanden, in afstemming met de politie, de GGD en de Veiligheidsregio.
- Individuele nazorg: psychosociale, praktische en juridische ondersteuning.
- Lotgenoten- en community-contact.
- Casemanagement: na ernstige zeden- of geweldsmisdrijven, levensdelicten en verkeersongevallen met dodelijke afloop bieden wij slachtoffers en nabestaanden een persoonlijke casemanager die langere tijd ondersteunt.
- Media-advies: wij helpen via Namens de Familie ook slachtoffers, nabestaanden en achterblijvers bij het omgaan met de media.
- Herstelbemiddeling: wij bemiddelen via onze partner Perspectief Herstelbemiddeling tussen slachtoffers en daders, verdachten of veroorzakers van een ongeval.

'Slachtofferhulp kan veel meer **voor ons betekenen dan we wisten**'

Jolanda Hagedoorn Teammanager Veiligheid
Gemeente Amsterdam - stadsdeel Noord



Jolanda Hagedoorn is portefeuillehouder Veiligheid van de gemeente Amsterdam en teammanager Veiligheid in stadsdeel Noord

“Er was een enorme toename van explosies in Amsterdam het afgelopen jaar. Sindsdien hebben we veel intensiever contact met Slachtofferhulp Nederland. Wij wilden weten hoe we mensen na een explosie beter kunnen ondersteunen en zijn met Slachtofferhulp gaan praten. In de werkgroep van teammanagers Veiligheid hebben we samen met een teamleider van Slachtofferhulp een stappenplan gemaakt: wat te doen na een explosie? Bij zoiets heftigs, als de hele straat bang is, is het belangrijk om zo snel mogelijk de wijk in te gaan. Slachtofferhulp gaat dan mee, dat wisten we niet. We hebben samen een flyer gemaakt met praktische tips voor wat je kan doen als je last hebt van de gebeurtenis. We kunnen zo’n flyer in de bus doen als we de buurt ingaan en mensen niet thuis zijn. We hopen dat mensen Slachtofferhulp Nederland sneller weten te vinden als ze stress hebben of slecht slapen na een explosie.

De expertise van Slachtofferhulp is een waardevolle toevoeging aan ons team. Zij zijn specialist in gesprekken voeren met slachtoffers en getuigen. We hebben hen daar echt bij nodig. Ze helpen ook bij schadevergoeding aanvragen en andere praktische zaken, de hulp gaat langer door. Ze benadrukken ook steeds: bel ons als

jullie bewonersbijeenkomsten houden, wij kunnen ondersteunen. We werken al heel lang en goed samen met Slachtofferhulp, maar de breedte van de ondersteuning was niet in alle stadsdelen bekend. We weten nu goed wat zij allemaal voor ons kunnen betekenen en we nemen veel makkelijker contact met elkaar op.”

A portrait of Mariëlle Wouters, a woman with voluminous, curly blonde hair, smiling warmly. She is wearing a light blue denim jacket over a black turtleneck. Her arms are crossed. The background is a solid dark color.

'Door de goede
samenwerking **kon deze
familie weer verder'**

Mariëlle Wouters Procesregisseur sociaal team gemeente

Mariëlle Wouters is procesregisseur bij het sociaal team van een gemeente in Brabant

“In een sociaal team van een gemeente kom je veel schrijnende situaties tegen. Dit jaar werd er iemand in onze gemeente om het leven gebracht. Traumatisch voor het gezin, dat bovendien al veel problemen op andere levensgebieden had. Als procesregisseur houd ik bij zulke complexe casussen overzicht. Slachtofferhulp Nederland hielp hierbij. De casemanager heeft de nabestaanden direct intensief begeleid in hun trauma, maar ook bij zaken als schadevergoeding en het proces bij de rechtbank. Dat zijn heel specialistische kennisgebieden. Als gemeente heb je die kennis niet.

We hadden een heel goede samenwerking en rolverdeling. De casemanager had een luisterend oor en kreeg snel het vertrouwen van de nabestaanden; ik bracht de vervelende boodschappen. Wij zagen hoe zwaar het voor de familie was, maar ze moesten na een tijdje ook door met hun leven. We wilden dat de problemen die al speelden niet nog groter werden. Het is mooi dat een casemanager daar ook oog voor heeft. Zij bewaakte steeds het tempo, vanuit haar ervaring en expertise. Soms zei de casemanager: ‘Mariëlle, nu even een tandje terug.’ En als wij zeiden: ‘Het dreigt mis te gaan met de kinderen, nu moeten ze verder’, kon zij de familie motiveren om stapjes te zetten.

Het is veel waard dat de casemanagers van Slachtofferhulp er langere tijd zo intens voor een nabestaande van een levensdelict kunnen zijn. Dan kun je op maat bieden wat nodig is. Door de goede samenwerking tussen casemanager en gemeente kan een slachtoffer na een trauma weer verder. Eén van de nabestaanden kon uiteindelijk ja zeggen tegen ons hulpaanbod in een tijdelijke beschermde omgeving, wat eerst niet bespreekbaar was. Dat is een erg mooie stap.”

Feiten en cijfers 2023



Crisis en piket
inzet: **631**

Slachtofferhulp Nederland

- 24/7 paraat om uw gemeente en inwoners te ondersteunen bij onverwachte ingrijpende gebeurtenissen.
- Altijd gratis en toegankelijke professionele hulp.
- Maatwerk.



13,54% ↑

Groei online
diensten
713.349

Voor wat

- Gewelddelicten
- Zedenzaken
- Stalking/bedreiging
- Oplichting/(online)fraude
- Woninginbraken
- Bedrijfsongevallen
- Vermissing
- Verkeersongevallen met letsel of dodelijke afloop
- Zelfdoding
- Ramp/crisis
- Lijkvinding
- Overvallen
- Lotgenotencontact
- Explosies
- Straatintimidatie



Namens de familie: In
2023 zijn **237** families
ondersteund.



198 landelijke
lotgenoten-
bijeenkomsten



Ervaringsverhalen
Er werden **134.685**
ervaringsverhalen
gelezen en **1332**
verhalen gedeeld.

Bij ramp, crisis of andere onverwachte ingrijpende gebeurtenissen

- Direct verbinding en samenwerking met uw gemeente en andere partners.
- In verbinding met partners binnen uw Veiligheidsregio (o.a. politie en GGD).
- Meedenken en adviseren waar uw gemeente rekening mee moet houden.
- Acute opvang voor slachtoffers en groepsopvang.
- Praktische ondersteuning: advies, informatie en tips.
- Nazorg voor slachtoffers: emotionele, praktische en juridische ondersteuning.

Voor gemeenten

- 24/7 bereikbaar voor ondersteuning, informatie & advies bij ingrijpende gebeurtenissen:
- Maandag t/m vrijdag 08.00-20.00 en zaterdag 10.00-17.00: bel de Advieslijn 0900-0101 en kies in het keuzemenu voor de optie Professional of bezoek www.slachtofferhulp.nl/professionals/gemeenten/
- Buiten bovenstaande uren en alleen bij spoed: neem contact op met onze piketdienst via de meldkamer van de politie. Dit is uitsluitend voor politie, GGD GHOR en gemeenten.



slachtofferhulp.nl
is in 2023
999.107 keer
bezoekt.

Colofon

Landelijk kantoor:
Postbus 14208, 3508 SH Utrecht
Hulp 0900 – 0101 (gebruikelijke belkosten)
www.slachtofferhulp.nl/professionals/gemeenten



Teksten: Berber Paarlberg
Coördinatie: Marieke Spijkerman, Clarinde Prins
Fotografie: Lysbeth Holthuis, Slachtofferhulp Nederland



Slachtofferhulp Nederland
Vandaag verder