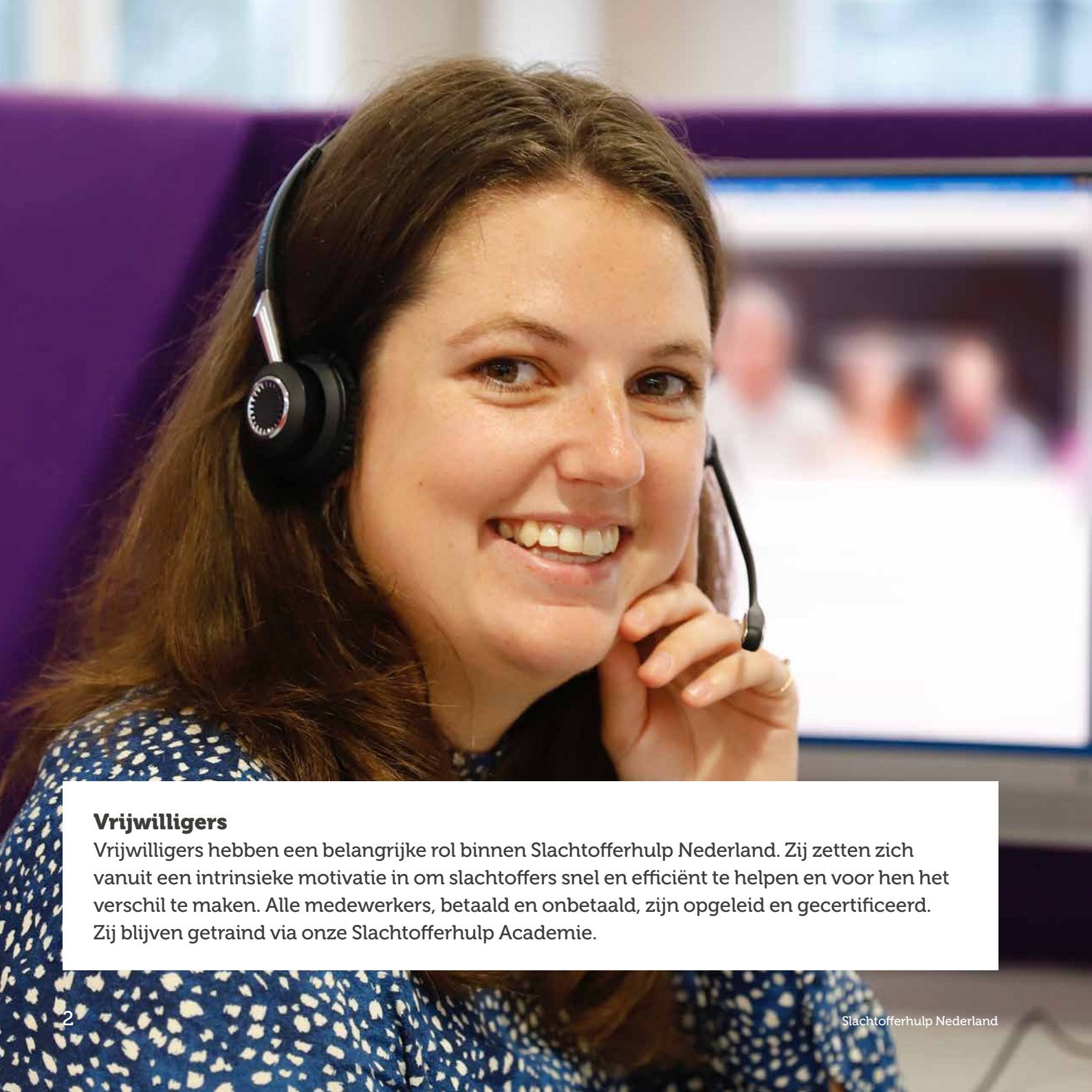


Samenwerking Gemeenten en Slachtofferhulp Nederland

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 suïcide 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

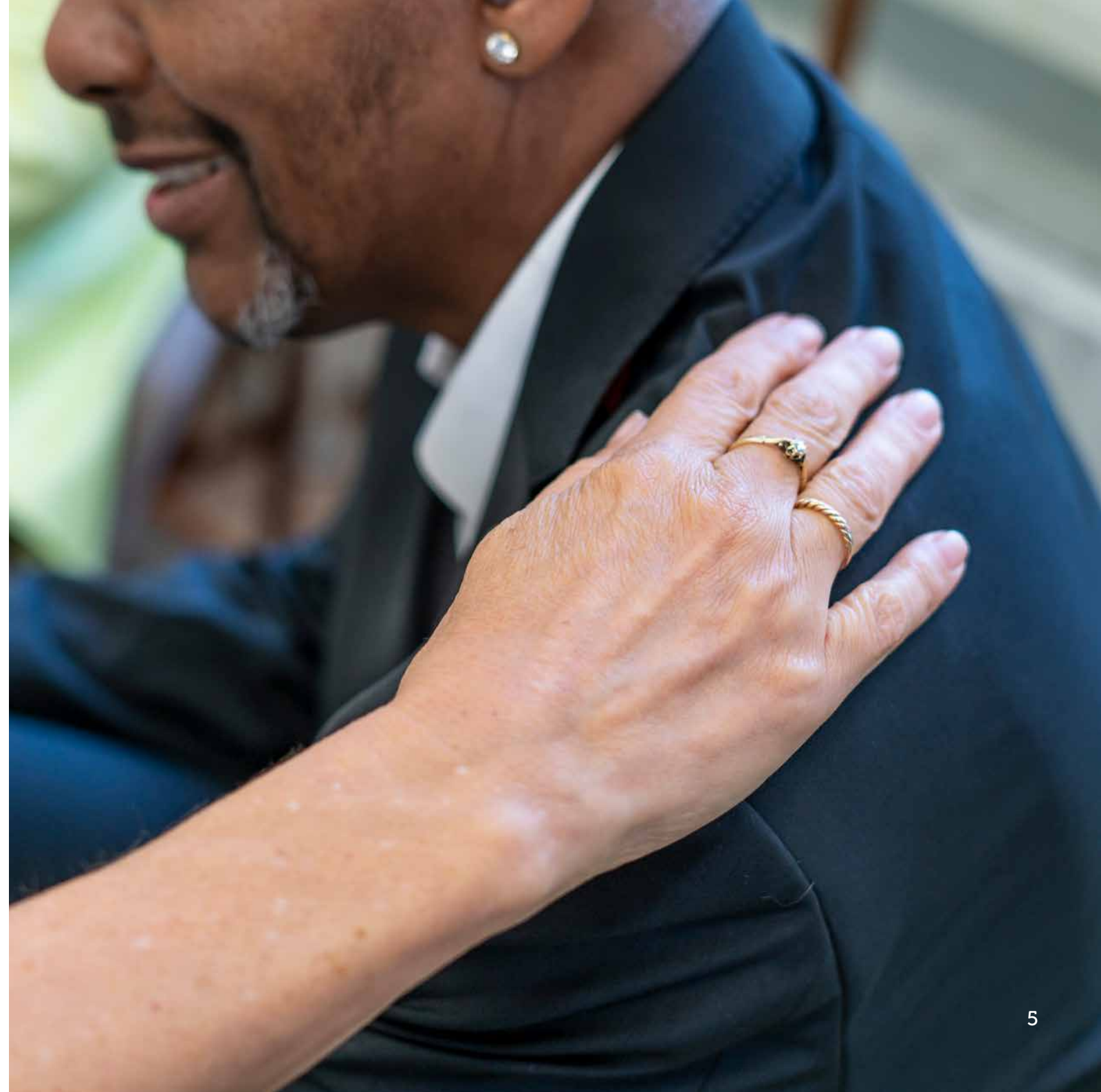
Partner bij aangrijpende gebeurtenissen in uw gemeente

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.



‘Het geeft ons rust dat naasten goede begeleiding krijgen’

Sofie van Tiel SEH-arts
Erasmus MC

Sofie van Tiel is arts op de spoedeisende hulp in het Erasmus MC in Rotterdam

“De spoedeisende hulp van het Erasmus MC is ook traumacentrum voor de regio. Daardoor krijgen wij ook mensen met ernstige verwondingen, bijvoorbeeld van ongelukken en steek- of schietincidenten. Vaak komen ook naasten mee. Terwijl wij met de patiënt bezig zijn, wachten zij in de familiekamer. Het is in sommige gevallen belangrijk dat er dan iemand is om ze te begeleiden, want het kan ook voor hen zeer traumatisch zijn.

Dat merkten we duidelijk toen we in 2017 na een tragisch ongeluk een jonge patiënt probeerden te redden, tevergeefs. Het was afschuwelijk. Al die tijd was er een SEH-verpleegkundige bij de ontredde familie, maar dit was zoiets groots - de begeleiding vroeg expertise die wij niet hebben. Dat was een eye-opener. We willen graag helpen, maar we hebben niet de tijd en zijn niet opgeleid om naasten in zulke situaties te begeleiden.

Ik ben toen met een collega met Slachtofferhulp Nederland gaan praten. We hebben gezamenlijk een protocol opgesteld wanneer we hen bellen. We attenderen patiënten en naasten op Slachtofferhulp voor eventuele nazorg. En als de situatie heel ernstig is en naasten acute ondersteuning nodig hebben, komen ze meteen. Dat loopt goed, we hebben heel korte lijntjes.

Het geeft ons rust dat naasten goede begeleiding krijgen. Wij kunnen daardoor focussen op de patiënt. En ik hoop dat de naasten zich beter voelen door het luisterend oor van Slachtofferhulp. Vaak zijn er ook kinderen bij betrokken. Slachtofferhulp helpt de ouders bijvoorbeeld om er met de kinderen over te praten. Ze doen bovendien zoveel meer dan ik wist, merkte ik toen we contact met ze zochten. Ze bieden psychosociale zorg en nazorg, maar ook praktische en juridische ondersteuning. Wij kunnen dat niet leveren, maar het geeft ons een goed gevoel dat we naar Slachtofferhulp kunnen doorverwijzen. Daarmee verbeteren we de zorg.”

A portrait of Susanne aan 't Goor, a woman with long blonde hair, wearing a maroon cardigan over a blue top. She is sitting at a table in a modern, well-lit interior space with large windows and indoor plants in the background. Her hands are clasped in front of her.

'Slachtofferhulp' was een warm bad'

Susanne aan 't Goor Woordvoerder college B&W gemeente Dronten

Susanne aan 't Goor is woordvoerder college B&W van de gemeente Dronten

"Na jarenlange onrust in een buurt heeft een man in Dronten drie burens neergeschoten. Eén overleed, twee raakten zwaargewond. Directe zorg voor de gezinnen en communicatie richting de buurt waren cruciaal. Meteen na de schietpartij waren er mensen van Slachtofferhulp in de wijk aanwezig voor eerste opvang. De twee zwaargewonden worden bijgestaan door een casemanager van Slachtofferhulp. Heel waardevol; zij weten als geen ander wat slachtoffers nodig hebben.

Zelf was ik betrokken bij de crisiscommunicatie. We hebben meteen de volgende dag bewonersbrieven verspreid en flyers met hulpverlenende instanties, waaronder Slachtofferhulp Nederland. Dit heeft mensen erg geholpen, zeiden ze. Een dag later hebben we een informatieavond georganiseerd voor heel Dronten, met de burgemeester, de woningverhuurder, de politie en hulpverlenende instanties. Er kwamen een paar honderd mensen op af. Ze kregen uitleg, konden vragen stellen en praten met onder andere een medewerker van Slachtofferhulp. Mensen waren boos, verdrietig, getraumatiseerd. Het is zo belangrijk dat er mensen zijn die dat goed kunnen opvangen. Slachtofferhulp speelde hier een heel grote rol in. Bijvoorbeeld om te adviseren over wat je wel en niet doet met zo'n buurtbijeenkomst.

Daarna hebben we nog drie bijeenkomsten gehad voor direct omwonenden, vooral om vragen en zorgen te delen. Mensen zaten met veel emoties, en vroegen zich bijvoorbeeld ook af hoe het met de kinderen van de gezinnen ging. De medewerker van Slachtofferhulp was daarbij onmisbaar. Ze sprak mensen aan en was een luisterend oor, neutraal, zonder belangen. Ze was echt een warm bad, en de aanwezigen voelden zich gezien en gehoord. Achteraf had ik wel drie van zulke mensen willen hebben. Deze rol is van onschatbare waarde. Mede hierdoor kan de buurt samen verder."

Feiten en cijfers 2024

Slachtofferhulp Nederland

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

Online

Groei online diensten **827.890**



Namens de Familie

In 2024 zijn **322** families ondersteund.



Crisis en piket inzet: **569**

In welke situatie

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

Bij ramp, crisis of andere onverwachte ingrijpende gebeurtenissen

- 24/7 paraat om uw inwoners te ondersteunen bij 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 en nazorg voor slachtoffers en groepsopvang.

Ervaringsverhalen

Er werden **60.608** ervaringsverhalen gelezen en **1332** verhalen gedeeld.



Online

slachtofferhulp.nl is in 2024 **1.430.464** keer bezocht.



Lotgenotencontact

277 landelijke lotgenotenbijeenkomsten



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/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.

Colofon

Landelijk kantoor:

Postbus 14208, 3508 SH Utrecht

Hulp 0900 – 0101 (gebruikelijke belkosten)

www.slachtofferhulp.nl/gemeenten



Teksten: Berber Paarlberg

Coördinatie: Marieke Spijkerman, Clarinde Prins

Fotografie: Lysbeth Holthuis, Leonard Walpot, Slachtofferhulp Nederland



Slachtofferhulp Nederland

Vandaag verder