

## **Jaarverslag 2009**

**Slachtofferhulp Nederland  
Regio Midden  
(Hollands Midden en Utrecht)**

### **Slachtofferhulp Nederland Regio Midden**

Bezoekadres : Pallas Athenedreef 29, 3561 PE Utrecht  
Telefoon : 030 - 2631355  
Hulpverlening : 0900 - 0101  
Fax : 030 2631369  
Email : [regio.midden@slachtofferhulp.nl](mailto:regio.midden@slachtofferhulp.nl)  
Internet : [www.slachtofferhulp.nl](http://www.slachtofferhulp.nl)



## Voorwoord

Slachtofferhulp Nederland ontwikkelt zich van een vrijwilligersorganisatie naar een professioneel opererende organisatie die werkt met zowel vrijwilligers als beroepskrachten. Voorheen werden de grenzen van de organisatie bepaald door de mogelijkheden van de vrijwilligers, tegenwoordig worden de grenzen van de organisatie steeds meer bepaald door de eisen die het slachtoffer, de samenleving en het ministerie van justitie aan Slachtofferhulp Nederland stellen. Er heeft schaalvergroting en specialisatie plaatsgevonden om dit proces te ondersteunen. Slachtofferhulp Nederland wil het slachtoffer in de persoon van de vrijwillige medewerker professioneel tegemoet treden.

Het jaar 2009 stond in het teken van stabilisatie. De regio Midden werkt mee aan de landelijke pilot 1-loket in Utrecht. In het gerechtsgebouw werken OM, Politie en Slachtofferhulp samen in één loket. Door de samenwerking wordt het slachtoffer beter bediend.

Alle huidige medewerkers wil ik bedanken voor hun inzet op gewone werktijden en daarbuiten in soms niet eenvoudige omstandigheden.

Mevrouw mr. E. Smink  
Slachtofferhulp Nederland, plv. regiodirecteur Midden



# Inhoudsopgave

## 1. Inleiding

## 2. Taken Slachtofferhulp Nederland

### 2.1 Visie en missie

- 2.1.1 Visie
- 2.1.2 Missie
- 2.1.3 Doel

### 2.2 Uitgangspunten Slachtofferhulp Nederland

### 2.3 Hulpaanbod van Slachtofferhulp Nederland

### 2.4 Werkgebied

## 3. Doelen en resultaten

### 3.1 Organisatie

- 3.1.1 Beleid en strategie

### 3.2 Medewerkers

- 3.2.1 Vrijwillig medewerkers
- 3.2.2 Werving en selectie
- 3.2.3 Scholing en training vrijwillig medewerkers
- 3.2.4 Begeleiding en werkbesprekingen
- 3.2.5 Regionale Vrijwilligerscommissie (RVC)
- 3.2.6 Personeel

### 3.3 Middelen

- 3.3.1 Interne communicatie
- 3.3.2 Externe communicatie

### 3.4 Processen

- 3.4.1 Werkwijze
- 3.4.2 Hulpverlening 24-uurs bereikbaarheid
- 3.4.3 Schriftelijke Slachtofferverklaring en Spreekrecht
- 3.4.4 Voegingsadviseurs
- 3.4.5 Diversiteit
- 3.4.6 Nieuw schade-onderbouwingsformulier
- 3.4.7 Huiselijk geweld
- 3.4.8 Verkeer
- 3.4.9 Psychosociale opvang bij rampen en calamiteiten
- 3.4.10 Calamiteiten en zedenzaken met maatschappelijke onrust
- 3.4.11 Casemanagement

### 3.5 Resultaten hulpverlening in regio Midden

- 3.5.1 Resultaten regio Midden
- 3.5.2 Afsloten zaken in Hollands Midden
- 3.5.3 Afsloten zaken in Utrecht

### 3.6 Contact met netwerkpartners regio Midden

- 3.6.1 Politie Hollands Midden
- 3.6.2 Politie Utrecht
- 3.6.3 Openbaar Ministerie Den Haag en Utrecht



# 1 Inleiding

Dit jaarverslag beschrijft het jaar 2009.

Het jaarplan van Slachtofferhulp Nederland regio Midden heeft als basis gediend voor de sturing van de werkzaamheden van de beroepskrachten en de vrijwillig medewerkers.

Voor dit jaarverslag betekent dit, dat zo mogelijk de gezamenlijke ontwikkelingen en processen van het gehele werkgebied zijn beschreven. Hulpverleningsresultaten en gegevens over medewerkers zullen zo mogelijk per gemeente of per deel van de regio beschreven worden.

Dit jaarverslag is een verantwoordingsdocument van de regiodirecteur aan de algemeen directeur van Slachtofferhulp Nederland, de subsidiërende gemeenten en fondsen.

Het geeft de subsidiegevers en alle medewerkers een globaal overzicht van de bereikte resultaten.

## 2 Taken Slachtofferhulp Nederland

### 2.1 Visie en missie

In het meerjaren beleidsplan 2008 – 2011 van Slachtofferhulp Nederland "Positioneren en Excelleren" wordt de visie van waaruit Slachtofferhulp Nederland opereert als volgt beschreven:

#### 2.1.1 Visie

De visie van waaruit Slachtofferhulp Nederland opereert is tweeledig:

- a. Slachtoffers van schokkende gebeurtenissen (criminaliteit, verkeersongevallen, calamiteiten) hebben er *recht* op dat de samenleving tegemoet komt aan hun noden en behoeften. In de loop der jaren is de wettelijke positie van slachtoffers verbeterd en zijn de voorzieningen waarop zij beroep kunnen doen uitgebreid, maar een verdere verbetering blijft nodig.
- b. Slachtoffers zijn geen 'zielige' mensen, maar beschikken doorgaans over veel veerkracht en capaciteiten om na de schokkende gebeurtenis hun leven zelf weer op de rails te krijgen. Het mobiliseren van dit natuurlijke proces, waarbij het slachtoffer de regie in handen houdt, is een effectieve manier van hulpverlening.

#### 2.1.2 Missie

Deze visie vormt het kader waarbinnen de organisatie haar opdracht of missie formuleert. Deze nieuw geformuleerde missie luidt:

*"Slachtofferhulp Nederland biedt gratis hulp aan slachtoffers (waartoe ook nabestaanden, getuigen en betrokkenen worden gerekend) van misdrijven, verkeersongelukken en calamiteiten op praktisch, juridisch en psychosociaal gebied. Doel is, het slachtoffer te ondersteunen bij het verwerken van de gebeurtenis en het waar mogelijk herstellen dan wel verlichten van de materiële en immateriële schade."*

De zelfredzaamheid en weerbaarheid van het slachtoffer zijn daarbij het uitgangspunt. Daarnaast spant Slachtofferhulp Nederland zich in voor de verbetering van de positie van slachtoffers in het algemeen en stimuleert zij de kennisontwikkeling op dit gebied.

#### 2.1.3 Doel

Slachtofferhulp Nederland stelt zich ten doel de schade, zowel materieel als immaterieel, waarmee slachtoffers van strafbare feiten en verkeersongelukken geconfronteerd worden, zoveel mogelijk te verhelpen, te beperken en te voorkomen.

Uit de legitimatie en de doelstelling vloeien de volgende kernactiviteiten voort:

- hulpverlening;
- preventie;
- belangenbehartiging;
- het bezig zijn met innovatie en ontwikkeling;
- middelen werving.

### 2.2 Uitgangspunten van Slachtofferhulp Nederland

Hulp wordt geboden aan slachtoffers van delicten en verkeersongelukken; dit gebeurt zowel individueel als groepsgewijs. Tot de doelgroep behoren ook slachtoffers van (mogelijk) strafbare feiten zoals brandstichting, verdrinking en vermissing. Het hulpaanbod is er eveneens voor de slachtoffers van calamiteiten en rampen. Slachtofferhulp Nederland is buiten kantooruren oproepbaar door de politie voor dringende en acute zaken die niet tot de volgende werkdag kunnen wachten.

Hulpverlening tijdens kantoor tijd vindt plaats op basis van actieve benadering, maar ook op basis van verwijzing en eigen initiatief van slachtoffers.

Een actief hulpaanbod wordt gedaan aan slachtoffers van:

- geweldsdelicten;
- zedendelicten;
- vermogensdelicten: woninginbraak en oplichting;
- verkeersongelukken met dodelijke afloop of lichamelijk letsel.

Een actief hulpaanbod wordt gedaan door de afdeling Aanmelding (AA). Wanneer een slachtoffer in dit eerste gesprek aangeeft gebruik te willen maken van de hulpverlening van Slachtofferhulp Nederland, worden de gegevens automatisch doorgegeven aan de afdeling Algemene Dienstverlening (AD) en/of de afdeling Juridische Dienstverlening (JD).



Een substantieel deel van de hulpverlening wordt uitgevoerd door professioneel opgeleide en begeleide vrijwillig medewerkers. Een aantal specifieke taken (schriftelijke slachtofferverklaring, voorbereiding op het spreekrecht, de controle van de voegingsformulieren en casemanagement) wordt uitgevoerd door beroepskrachten.

De hulpverlening houdt een beperkt aantal contacten in waar het om de ondersteuning in het verwerkingsproces gaat; praktische ondersteuning kan lange(re) tijd vragen. Dit resulteert bij de afdeling Algemene Dienstverlening in huisbezoek en/of bureaubezoek. De termijn van de juridische ondersteuning hangt nauw samen met de doorlooptijden bij het Openbaar Ministerie en de Rechtbank. Bij de afdelingen Juridische Dienstverlening speelt het contact met de cliënt zich af op de arrondissementsparketten.

Slachtofferhulp wordt geboden waar het slachtoffer dat wenst. Slachtofferhulp wordt gratis aangeboden. Geheimhouding is geregeld door middel van een privacyreglement en het vrijwilligers- en arbeidscontract.

### **2.3 Hulpaanbod van Slachtofferhulp Nederland**

Het hulpaanbod van Slachtofferhulp Nederland is vastgelegd in het handboek Diensten. Uitgangspunt is het individuele slachtoffer en de verschillende diensten die Slachtofferhulp Nederland aan het slachtoffer kan leveren. Dit betekent dat een slachtoffer van meerdere diensten gebruik kan maken. Door de registratie van de verschillende diensten in het cliëntenregistratiesysteem DiVoS is er, zowel landelijk als regionaal, veel informatie beschikbaar. Op die manier wordt het inzichtelijker of cliënten overal in Nederland dezelfde dienstverlening ontvangen en tevens welke diensten Slachtofferhulp Nederland verleent voor de ontvangen subsidiegelden.

Slachtofferhulp Nederland kent in 2009 de volgende diensten:

#### *Intake*

- Actieve benadering
- Eigen initiatief
- Aanmelding via externen

#### *Crisisdienst*

- Crisisopvang
- Crisisopvang rampen en calamiteiten

#### *Vervolgdiens*

- Gestructureerde opvang
- Emotionele ondersteuning
- Schade verhalen via voegen
- Schade verhalen via fondsen
- Schade verhalen via tegenpartij
- Begeleiding strafproces
- Schriftelijke Slachtofferverklaring (SSV)/Spreekrecht
- Doorverwijzen naar externe partij
- Praktische ondersteuning

Voor de verschillende categorieën strafbare feiten wordt gewerkt met een gedifferentieerd hulpaanbod. Vrijwilligers zijn daarvoor geschoold.

### **2.4 Werkgebied**

Op 31 december 2009 bestaat Slachtofferhulp Nederland regio Midden uit een regiokantoor, een afdeling Aanmelding, twee locaties van de afdeling Juridische Dienstverlening in Den Haag en Utrecht, negen lokale bureaus, die gezamenlijk de afdeling Algemene Dienstverlening vormen, en een aantal spreekuurpunten.

Directie, staf, administratie, secretariaat en de afdeling Aanmelding werken vanuit het regiokantoor in Utrecht.

Alle hulpverlening, de eerste contacten met slachtoffers en de juridische hulpverlening uitgezonderd, vindt plaats op de volgende hulpverleningsbureaus, die de bijbehorende gemeenten bedienen:

<b>Hollands Midden</b>			
<b>Bureau Alphen aan den Rijn</b>	<b>Bureau Gouda</b>	<b>Bureau Leiden</b>	<b>Bureau Duin en Bollenstreek</b>
Alphen aan den Rijn	Bergambacht	Leiderdorp	Hillegom
Kaag en Braassem	Bodegraven	Voorschoten	Katwijk
Nieuwkoop	Boskoop	Zoeterwoude	Lisse
	Gouda	Rijnwoude	Noordwijk
	Moordrecht	Leiden	Noordwijkerhout
	Nieuwerkerk a/d IJssel		Oegstgeest
	Reeuwijk		Teylingen
	Schoonhoven		
	Vlist		
	Waddinxveen		
	Nederlek		
	Ouderkerk		
	Zevenhuizen-Moerkapelle		

<b>Utrecht</b>				
<b>Bureau Amersfoort</b>	<b>Bureau Utrecht</b>	<b>Bureau Woerden</b>	<b>Bureau Zeist</b>	<b>Bureau Veenendaal</b>
Amersfoort	Houten	Abcoude	Bunnik	Renswoude
Baarn	IJsselstein	Breukelen	De Bilt	Rhenen
Bunschoten	Lopik	De Ronde Venen	Wijk bij Duurstede	Utrechtse Heuvelrug
Eemnes	Nieuwegein	Loenen	Zeist	Veenendaal
Leusden	Utrecht*	Maarssen		
Soest	Vianen	Montfoort		
Woudenberg		Oudewater		
		Woerden		

\* De inwoners van de plaatsen De Meern, Vleuten en Haarzuilens welke officieel horen bij de gemeente Utrecht, worden geholpen door bureau Woerden. Dit kan niet met cijfers gespecificeerd worden. Derhalve worden alle inwoners van de gemeente Utrecht bij bureau Utrecht geteld.

## 3 Doelen en resultaten

### 3.1 Organisatie

Het hoofdkantoor van Slachtofferhulp Nederland te Utrecht is het centrum van de organisatie waar de strategie wordt bepaald, het beleid wordt ontwikkeld en van waaruit de kaders worden gesteld waarbinnen de regio's kunnen werken aan de te behalen resultaten.

Op 31 december 2009 bestaat het managementteam uit de algemeen directeur, de directeur beleid en de zeven regiodirecteuren.

#### 3.1.1 Beleid en strategie

De afgelopen jaren heeft Slachtofferhulp Nederland zich duidelijker gepositioneerd. Dit, onder andere door een duidelijkere afbakening van grenzen in de opvang en begeleiding van de slachtoffers, een duidelijker profilering in de strafrechtketen en het meer op de voorgrond treden in de media. Ook heeft een transparante bedrijfsvoering en een resultaatgerichte wijze van werken veel aandacht gekregen. Als gevolg van de politieke aandacht wordt de positie van het slachtoffer sterker. Dit geeft een meer praktisch en juridisch accent in het werk van Slachtofferhulp Nederland.

De laatste jaren wordt de opvang van slachtoffers steeds vaker onderwerp van wetenschappelijk onderzoek. Dit leidt tot nieuwe inzichten die van belang zijn voor slachtoffers en de wijze waarop Slachtofferhulp Nederland haar cliënten opvangt.

De komende jaren heeft Slachtofferhulp Nederland de volgende beleidsprioriteiten:

- *Profilering*; in de publieke opinie; bij financiers, ketenpartners, andere belanghebbenden en bij de eigen medewerkers.
- *Slachtofferhulp als crisisorganisatie*; door politie en rampenbestrijdingsorganisatie wordt steeds vaker een beroep gedaan op Slachtofferhulp Nederland. Het definiëren van de positie en de borging van kwaliteit verdienen aandacht.
- *Grote steden*; er is extra inzet nodig om cliënten uit kwetsbare groepen, bijvoorbeeld jongeren en allochtonen, beter te bereiken.
- *Positionering*; Slachtofferhulp Nederland heeft te maken met een veelheid aan partners in verschillende ketens (justitiële keten, GGZ, letselschadebranche etc.). Het doel is een 'sluitende' dienstverlening voor de cliënten en de positie c.q. rol in de relevante ketens die aansluit bij haar taken als dienstverlener, belangenbehartiger en kenniscentrum.
- *Slachtoffer Centraal*; een per arrondissement in te richten loket, waarin het Openbaar Ministerie, de politie en Slachtofferhulp Nederland fysiek vertegenwoordigd zijn. De afdeling Juridische Dienstverlening zal zich in dit loket vestigen.
- *Differentiatie in de dienstverlening*; de eisen wat betreft specialisering en continuïteit stijgen. Drie gedifferentieerde profielen (Aanmelding, Juridische- en Algemene Dienstverlening) hebben het allround vrijwilligersprofiel vervangen. Met name in de afdelingen Juridische Dienstverlening en Aanmelding zal de inzet van beroepskrachten aan de orde zijn.
- *Diversiteit*; Slachtofferhulp Nederland slaagt er tot nu toe onvoldoende in om bepaalde groepen in de samenleving te bereiken, zowel wat betreft het verlenen van diensten als het werven van vrijwilligers. Extra onderzoek en activiteiten zijn gewenst.
- *Digitalisering*; bepaalde diensten zullen online aangeboden worden.
- *Resultaten (blijven) tellen*; de afgelopen jaren zijn belangrijke en ingrijpende maatregelen doorgevoerd om de organisatie professioneler, klantgerichter en resultaat gericht te laten functioneren. De komende jaren zijn nodig om deze veranderingen verder uit te werken en te consolideren.
- *Kenniscentrum*; Slachtofferhulp Nederland wil op het gebied van slachtofferhulp een gezaghebbend kenniscentrum zijn.

### 3.2 Medewerkers

#### 3.2.1 Vrijwillig medewerkers

De vrijwillig medewerkers verlenen hulp aan slachtoffers en worden daarbij begeleid door de teamleiders (beroepskrachten). Op de volgende pagina worden twee overzichten weergegeven van het vrijwilligersbestand, opgesplitst in de twee deelregio's Hollands Midden en Utrecht. De medewerkers van de afdeling Aanmelding zijn werkzaam voor de hele regio. Omdat ze fysiek in Utrecht gehuisvest zijn, worden ze meegeteld bij de medewerkers van Utrecht.

	Aantal vrijwillig medewerkers		
	Hollands Midden	Utrecht	Totaal
Aantal vrijwilligers 1 januari 2009:	67	88	155
Aantal uit dienst tijdens 2009:	8	24	32
Aantal nieuw in dienst 2009:	12	22	34
Aantal vrijwilligers 31 december 2009:	58	85	144

	Aantal stagiaires		
	Hollands Midden	Utrecht	Totaal
Aantal vrijwilligers 1 januari 2009:	1	4	5
Aantal uit dienst tijdens 2009:	1	5	6
Aantal nieuw in dienst 2009:	0	4	4
Aantal vrijwilligers 31 december 2009:	0	4	4

### 3.2.2 Werving en selectie

Door de vorming van drie verschillende afdelingen heeft Slachtofferhulp Nederland regio Midden het voor vrijwillig medewerkers mogelijk gemaakt, een keuze te maken in het soort werk en ook in het aantal uren inzet per week. Er zijn doorlopend vacatures voor de diverse afdelingen. Werving en selectie vindt op landelijk niveau plaats via radio, televisie en de lokale pers. De regio zelf verstuurt persberichten naar de lokale pers met het verzoek om plaatsing ten behoeve van werving.

### 3.2.3 Scholing en training vrijwillig medewerkers

De basistraining wordt landelijk aangeboden, wat betekent dat individuele medewerkers zich inschrijven voor een basistraining die qua locatie en tijdstip voor hen zo passend mogelijk is. Na de basistraining zijn er binnen Slachtofferhulp Nederland vervolgmodes; in totaal elf dagen waarin methodische verdieping en aandacht voor verschillende delicten en leeftijden van slachtoffers aan de orde komen.

#### De gevolgde modules in 2009

Training	Aantal Deelnemers		
	Hollands Midden	Utrecht	Totaal
Basistraining Algemene Dienstverlening	11	25	36*
Schade-voegen	0	2	2
Seksueel geweld	5	7	12
Huiselijk Geweld	3	7	10
Gestructureerde Opvang	10	15	25
Verkeer	2	7	9
Kinderen/Jongeren	3	6	9
Hulp aan jongeren	3	4	7
Casemanagement	4	4	8
Rechtbankbezoek	11	30	41
Introductietraining Stagiaires	0	3	3
Gestructureerde Opvang voor Stagiaires	0	1	1
EB-Rouw & Verlies	1	0	1
EB-Gesprek met meerdere personen	0	1	1
EB-Gesprek met meerdere personen - Multicultureel	5	9	14
EB-Multiculturele samenleving	1	0	1
EB-Groepsopvang	0	2	2
EB-Persoonlijke Effectiviteit	2	0	2
EB-Omggaan met suïcide	5	5	10

\*Het aantal nieuwe vrijwilligers gestart in 2009 loopt niet synchroon met het aantal Basistrainingen Algemene Dienstverlening. Verklaringen hiervoor:

- De indiensttreding van een vrijwilliger uit Leiden die eerder als betaalde kracht voor Slachtofferhulp Nederland werkte.
- Vrijwilligers zijn eind 2008 gestart op de Juridische Dienstverlening voordat de Basistraining 2009 is gevolgd.
- Deelname van stagiaire aan de Basistraining Algemene Dienstverlening in plaats van Introductietraining Stagiaires.

### Training hulp aan jongeren

In 2008 is op de jongerensite van Slachtofferhulp Nederland, "www.ikzitindeshit.nl", een emailformulier geïmplementeerd waarop jongeren rechtsreeks een vraag kunnen stellen aan medewerkers van het team Aanmelding. Dit in het kader van het landelijke project "ikzitindeshit.nl", hetwelk uitgevoerd wordt in regio Midden. Vervolgens is in 2009 aan een chatapplicatie gewerkt, om in 2010 de lucht in te kunnen gaan. Met deze applicatie kunnen jongeren rechtstreeks met medewerkers van het team "Shit", bestaande uit medewerkers van diverse afdelingen, een chatgesprek voeren. In het kader van deze ontwikkeling hebben tien medewerkers van team "Shit" een speciale training Chatten & Hulpverlening voor jongeren gevolgd.

### **3.2.4 Begeleiding en werkbeprekingen**

Wat betreft de begeleiding van vrijwillig medewerkers volgt regio Midden het landelijke kader. De teamleider houdt iedere zes weken een individueel gesprek met de vrijwillig medewerker. Daarnaast vindt er iedere vier weken teamoverleg plaats, waarin de organisatie van het werk aan de orde komt. Minimaal iedere zes weken vindt een groepsworkbespreking plaats, waarin de dienstverlening aan de cliënt centraal staat.

### **3.2.5 Regionale Vrijwilligers Commissie (RVC)**

De RVC is een regionale commissie van de Vrijwilligersraad (VR) en heeft tot taak de specifieke regionale belangen van de vrijwilligers binnen de regio te behartigen bij het regiomanagement. Daarnaast zal en kan de RVC als klankbord fungeren van het regiomanagement inzake bestuurlijke en/of organisatorische aangelegenheden.

Voorts ziet de RVC toe op het optimaal toegankelijk maken en houden van informatiestromen en levert, indien noodzakelijk en/of gewenst, daaraan een adequate bijdrage.

De RVC hoort te bestaan uit twee in de VR gekozen vrijwilligers en maximaal zes andere in de RVC gekozen vrijwilligers, waarbij een brede spreiding over de bureaus in de regio vanzelfsprekend de voorkeur verdient. Om haar taken en bevoegdheden in volle omvang te kunnen uitoefenen, dient de RVC uit minimaal vijf vrijwilligers te bestaan. Eind 2009 bestaat de RVC van de regio Midden uit vier officiële RVC leden en zijn ze niet vertegenwoordigd in de VR.

### **3.2.6 Personeel**

Per september 2009 heeft de regiodirecteur een andere functie binnen de organisatie geaccepteerd. Het regiodirecteurschap wordt sinds september waargenomen door de adjunct regiodirecteur en de stafmedewerker. Deze situatie blijft bestaan tot een nieuwe regiodirecteur is aangetrokken.

Per 31 december 2009 is de personeelsformatie als volgt:

*Op het regiokantoor werkzaam voor zowel Hollands Midden als Utrecht*

<b>Functie</b>	<b>Aantal fte</b>
1 directeur	0 fte
1 adjunct regiodirecteur	1 fte
1 stafmedewerker	0,9 fte
2 administratieve medewerkers	1,5 fte
2 secretarieel medewerkers	1,6 fte
2 teamleiders Afdeling Aanmelding	1,6 fte
5 servicelijnmedewerkers	2,9 fte

*Op de hulpverleningsbureaus / elders*

<b>Functie</b>	<b>Aantal fte</b>		
	<b>Hollands Midden</b>	<b>Utrecht</b>	<b>Totaal</b>
10 teamleiders Algemene dienstverlening	3,1 fte	4,9 fte	8 fte
2 teamleiders Juridische dienstverlening	0,6 fte	0,9 fte	1,5 fte
5 SSV'ers*	0,9 fte	1,2 fte	2,1 fte
4 voegingsadviseurs	1,1 fte	1,1 fte	2,2 fte

\* Beroepskrachten die slachtofferverklaringen opnemen en slachtoffers voorbereiden op het spreekrecht.

Op 31 december 2009 werkt een teamleider Juridische Dienstverlening voor 20 uur (0,6 fte) op het arrondissementsparket in Den Haag en een teamleider Juridische Dienstverlening voor 32 uur (0,9 fte)

op het arrondissementsparket in Utrecht. Op beide parketten zijn ook de SSV medewerkers en de voegingsadviseurs werkzaam.

### **3.3 Middelen**

#### **3.3.1 Interne communicatie**

Op het intranet, de Binnenplaats genoemd, wordt zowel landelijk als regionaal gecommuniceerd. De landelijke communicatie wordt verzorgd door de afdeling Communicatie van het Hoofdkantoor. De regionale communicatie wordt verzorgd door de aandachtsfunctionaris PR & Communicatie. De interne communicatie omvat een breed scala aan onderwerpen. Gedacht kan worden aan het invoeren of verduidelijken van nieuw beleid, maar ook aan 'lief en leed' mededelingen. Naast het intranet wordt doorgaans drie keer per jaar het interne blad "de Paraplu" uitgegeven.

#### **3.3.2 Externe communicatie**

Zoals ieder jaar is ook dit jaar weer veel aandacht geschonken aan externe communicatie. Op vragen van netwerkpartners en andere organisaties en scholen is voorlichting gegeven over de inhoud en werkwijze van Slachtofferhulp Nederland. De teamleiders Algemene Dienstverlening geven voorlichting aan de politie en vanuit ieder team zijn vrijwilligers beschikbaar die graag en goed voorlichting geven aan de overige netwerkpartners. Landelijk is met name door het hoofdkantoor van Slachtofferhulp Nederland in 2009 veel aandacht besteed aan de profilering van Slachtofferhulp Nederland in de media. Ook is de digitale nieuwsbrief "InZicht" gelanceerd. InZicht is bestemd voor de netwerkpartners binnen de zorg voor slachtoffers en binnen Justitie, het OM, de politie en fondsenverstrekkers. InZicht verschijnt circa zes keer per jaar.

### **3.4 Processen**

#### **3.4.1 Werkwijze**

##### *Aanmelding*

De afdeling Aanmelding bestaat uit twee subafdelingen: de actieve benadering en de servicelijn. Bij de actieve benadering werken vrijwillig medewerkers die alle slachtoffers die tot de actieve doelgroep van Slachtofferhulp Nederland behoren, telefonisch benaderen. Wanneer dit na twee tot drie pogingen op verschillende dagen niet lukt, sturen zij een brief naar het slachtoffer met het verzoek zelf contact op te nemen. Tot de actieve doelgroep van de organisatie behoren: slachtoffers van alle geweldsmisdrijven, zedendelicten, woninginbraak, oplichting, discriminatie en verkeersongelukken met letsel. Bij de servicelijn (0900-0101) werken beroepskrachten die speciaal zijn opgeleid om de telefoon professioneel te beantwoorden. Zij helpen slachtoffers die op eigen initiatief de organisatie benaderen met een hulpvraag. Verder behandelen zij alle telefoontjes die binnenkomen voor de regio.

##### *Algemene Dienstverlening*

Op de afdeling Algemene Dienstverlening vindt de emotionele en praktische hulpverlening aan slachtoffers plaats. Ook worden sommige juridische diensten hier verleend.

De hulpverlening wordt gedaan door de vrijwillig medewerkers. De vrijwillig medewerkers werken conform een rooster op de bureaus, met als resultaat het professionaliseren van de dienstverlening door:

- beter overzicht voor de teamleider
- betere bereikbaarheid van de bureaus
- vast bezoekadres voor het slachtoffer

De vrijwillig medewerkers van de afdeling Algemene Dienstverlening draaien mee in een 24X7 bereikbaarheidsrooster.

##### *Juridische Dienstverlening*

Zowel op het arrondissementparket in Den Haag als in Utrecht zijn medewerkers van Slachtofferhulp Nederland regio Midden werkzaam op het 1 loket. Dit is een samenwerkingsverband tussen Slachtofferhulp Nederland, de politie en het Openbaar Ministerie in pilotvorm (gestart 2008). Op de loketten worden onder andere schriftelijke slachtofferverklaringen gemaakt, ondersteuning geboden bij het spreekrecht, zittingsbegeleiding aangeboden en voegingen opgesteld en gecontroleerd. Er zijn verschillende (betaalde) medewerkers van Slachtofferhulp Nederland werkzaam op deze locaties: de voegingsadviseurs, de SSV medewerkers, de teamleiders juridische dienstverlening en voegingsmedewerkers.

### 3.4.2 Hulpverlening 24-uurs bereikbaarheid

Spoedmeldingen die binnenkomen bij de meldkamers van de politie Hollands Midden en Utrecht worden direct doorgeleid naar de teamleider van dienst binnen kantoor tijden of de piketteamleider buiten kantoor tijden. Deze analyseert de situatie en schakelt de hulp in van de vrijwillig medewerker.

De vrijwillig medewerker is degene die naar de locatie van het incident toe gaat en de eerste opvang verleent. De teamleider heeft, behoudens een aantal uitzonderingen en afhankelijk van de grootte van het incident, een coördinerende rol.

Overzicht meldingen in 2009:

Midden	Aantal oproepen		Opvang Direct	
	Hollands Midden	Utrecht	Hollands Midden	Utrecht
Dodelijk verkeersongeval	9	9	3	6
Verkeer met letsel	4	9	3	2
Overval	10	5	1	3
Beroving	1	2	-	2
Zelfdoding	23	14	4	8
Inbraak	-	3	-	1
Zedendelict	1	1	-	-
Vermissing	-	-	-	-
Brand	1	7	-	3
Verdrinking	1	3	-	1
Huiselijk geweld	-	2	-	1
Geweld dodelijk	-	5	-	2
Geweld met letsel	3	3	-	1
Overig	8	18	4	5
<b>Totaal</b>	<b>50</b>	<b>81</b>	<b>15</b>	<b>35</b>

### 3.4.3 Schriftelijke slachtofferverklaring en Spreekrecht

Voor Hollands Midden werken de medewerkers die de schriftelijke slachtofferverklaringen (SSV) opstellen en het spreekrecht voorbereiden vanuit het arrondissementsparket in Den Haag; zij werken nauw samen met de SSV medewerkers van de regio Haaglanden. Voor Utrecht werken de SSV medewerkers vanuit het arrondissementsparket in Utrecht.

In 2009 hebben zij de volgende resultaten behaald:

Midden 2009	Hollands Midden	Utrecht
Slachtofferverklaringen	202	292
SSV + spreekrecht	13	19
Alleen spreekrecht	1	10

### 3.4.4 Voegingsadviseurs

Voegingsadviseurs controleren voegingen die op zitting komen bij de rechterlijke macht.

Aantal gecontroleerde voegingen:

Midden 2009	Hollands Midden	Utrecht
<b>Aantal gecontroleerde voegingen</b>	795	1599

### 3.4.5 Diversiteit

In 2009 heeft regio Midden deel genomen aan de jaarlijkse vrijwilligersmarkt in Nieuwegein, IJsselstein, Vianen en Houten. De kraam is bemenst met jongere en oudere medewerkers, waaronder een jonge medewerker van Turkse afkomst. Doel hiervan is enerzijds de naamsbekendheid en bekendheid van de diensten van Slachtofferhulp Nederland te vergroten, anderzijds nieuwe medewerkers aan te trekken.

Ook hebben twee stagiaires van de Hoge school van Utrecht deelgenomen aan de stagemarkt voor Maatschappelijk werk en Dienstverlening en de opleiding Sociaal Juridische Dienstverlening. Drie

stagiaires hebben gedurende tien maanden stage gelopen, waarvan één stagiaire na haar stage als beroepskracht bij de Servicelijn aan de slag is gegaan.

*(N.B. Voor 2010 staat gepland om voorlichting te gaan geven aan groepen: jongeren van Turkse afkomst en bij Moskeeën. De medewerker van Turkse afkomst gaat zich met een andere medewerker hiervoor inzetten.)*

#### **3.4.6 Nieuw schade-onderbouwingsformulier**

In december 2009 is op het slachtofferloket te Utrecht gestart met het proefdraaien met het nieuwe schade-onderbouwingsformulier. In 2010 zal dit voort gaan en zal er een evaluatie plaats vinden. In november heeft er een voorlichtingsbijeenkomst plaatsgevonden voor de juridische medewerkers op het 1-loket.

#### **3.4.7 Huiselijk geweld**

Slachtoffers van huiselijk geweld zijn een aparte groep binnen de doelgroep van Slachtofferhulp Nederland. Het benaderen van deze groep is lastig, omdat telefoonnummers vaak ontbreken. Normaal gesproken stuurt Slachtofferhulp Nederland naar mensen die niet telefonisch bereikbaar zijn een brief met folder waarin wordt aangegeven wat Slachtofferhulp Nederland voor het slachtoffer kan betekenen. Deze procedure kan bij aanmeldingen van huiselijk geweld niet worden gevolgd, omdat de brief dan in handen kan komen van de verdachte. Daardoor kan Slachtofferhulp Nederland lang niet alle slachtoffers van huiselijk geweld bereiken. Wanneer deze slachtoffers wel bereikt worden, richt de hulp van Slachtofferhulp Nederland zich voornamelijk op het juridische en praktische vlak. Voor de emotionele hulpverlening wordt doorgaans verwezen naar het Advies en Steunpunt Huiselijk Geweld.

In *Hollands Midden* participeert Slachtofferhulp Nederland in de netwerkoverleggen van de Advies- en Steunpunten Huiselijk Geweld in Gouda en Zuid-Holland Noord.

In *Utrecht* neemt Slachtofferhulp Nederland deel aan verschillende casuïstiek overleggen Huiselijk Geweld (Amersfoort, Baarn en Veenendaal). Verder wordt in Utrecht deelgenomen aan het Justitieel Casusoverleg waar de aangiften en de ambtshalve vervolgingen besproken worden. Aan de district overleggen in Utrecht stad neemt Slachtofferhulp Nederland geen deel; er bestaan wel contacten over de besproken slachtoffers. Daarnaast wordt ook op beleidsniveau overleg gevoerd met de verschillende netwerkpartners.

In 2009 is nader bekeken hoe de inbreng van Slachtofferhulp Nederland vorm te geven in de huidige overleggen en in de nog nieuw te vormen overleggen in de delen van de regio waar op dit moment nog geen overleggen plaatsvinden. De besprekingen hierover zijn nog niet afgerond.

#### **3.4.8 Verkeer**

Slachtofferhulp Nederland adviseert slachtoffers van een ernstig verkeersongeluk die hun schade bij de tegenpartij willen verhalen zich te richten tot een letselschadespecialist of een advocatenkantoor die bij het keurmerk Letselschade is aangesloten.

Rechtshulpverleners komen in aanmerking hiervoor, wanneer zij o.a. :

- alleen voor slachtoffers werken;
- voldoende expertise / scholing in huis hebben;
- een bepaald deel van hun tijd aan letselschade besteden.

Vrijwilligers adviseren slachtoffers niet in de richting van een bepaald kantoor, maar verwijzen slachtoffers naar de website van de stichting Keurmerk, de keuze is aan het slachtoffer. Indien nodig zal een vrijwilliger ondersteunen bij het gebruik van de website.

#### **3.4.9 Psychosociale opvang bij rampen en calamiteiten**

In beide delen van regio Midden zijn zowel beroepskrachten als vrijwillig medewerkers betrokken bij de opvang van slachtoffers van rampen. Beroepskrachten maken deel uit van beide kernteams van deelproces 24, PSHOR, die opgeroepen kunnen worden en de leiding voor de psychosociale opvang voor hun rekening nemen. In totaal zijn er 30 vrijwillig medewerkers die participeren in de opvangteams van de GHOR. In 2009 zijn er via de GHOR geen oproepen binnen gekomen voor regio Midden.

#### **3.4.10 Calamiteiten en zedenzaken met maatschappelijke onrust**

In regio Hollands Midden functioneert sinds enkele jaren een calamiteiten/zedenteam. Het doel van het calamiteiten/zedenteam is het voorkomen en beperken van gezondheidsproblemen en maatschappelijke onrust bij ingrijpende gebeurtenissen. Het team komt in actie bij ingrijpende incidenten zoals:

- een ernstig ongeval dat veel onrust veroorzaakt;
- moord of suïcide;
- een zedenzaak op een school, vereniging, kinderdagverblijf etc.



De politie en verschillende hulpverleningsinstanties en de politie bekijken in teamverband wie, wanneer, welke ondersteuning nodig heeft. Slachtofferhulp Nederland maakt deel uit van het calamiteiten/zedenteam in Gouda en in Zuid-Holland Noord.

#### **3.4.11 Casemanagement**

In 2009 is voor de hele regio Midden een casemanager Levensdelicten aangenomen. Na een pilotfase van ruim een jaar in een drietal andere regio's is besloten de functie casemanager Levensdelicten landelijk uit te rollen. De casemanager ondersteunt de direct nabestaanden van slachtoffers van een moord of doodslag (de eerste ring). De opvang/ondersteuning van de tweede en derde ring wordt gedaan door vrijwillig medewerkers die hiertoe een speciale opleiding hebben gevolgd.

Naast de casemanager Levensdelicten zijn er in 2009 ook drie casemanagers Ernstig Geweld en Zedendelicten (EGZ) aangesteld en een strafrechtjurist voor ernstige geweld- en zedendelicten. Deze casemanagers en de strafrechtjurist zijn onderdeel van een pilot van een jaar, welke onder andere in arrondissement Utrecht loopt. Taak van de casemanager ernstig geweld -en zedendelicten is het coördineren en monitoren van de hulpverlening. De casemanager EGZ doet dus zelf geen hulpverlening. Dit in tegenstelling tot de strafrechtjurist, die de slachtoffers zelf juridisch bijstaat. In 2010 wordt de pilot Casemanagement ernstige geweld -en zedendelicten geëvalueerd en wordt het project of landelijk uitgerold of wordt gestopt.

### 3.5 Resultaten hulpverlening in regio Midden

#### 3.5.1 Intakes en lopende zaken

In 2009 is gestart met het zogenaamde avondspreekuur op maandag- en donderdagavond. Voorheen werden slachtoffers enkel benaderd binnen kantooruren. Dit resulteerde vaak in het niet kunnen leggen van telefonisch contact. Door de invoer van het avondspreekuur tussen 17:00 en 20:00 uur worden meer slachtoffers bereikt en minder brieven gestuurd.

In het onderstaande schema wordt per gemeente uiteengezet hoeveel intakes er afgenomen zijn en waar dit in resulteerde. Het getal onder "intake totaal" geeft het aantal aanmeldingen weer waarbij er sprake was van direct (telefonisch) contact met een slachtoffer. Daarnaast is ondanks het avondspreekuur ook een groep niet telefonisch bereikt. De kolom "totaal" geeft weer hoeveel slachtoffers in totaal zijn aangemeld per gemeente. De aanmeldingen met diensten vervolghulp zijn doorgeslagen naar een van de hulpverleningsbureaus, gekoppeld aan de gemeente. De slachtoffers ontvingen daar een of meerdere diensten, sommige daarvan zijn in 2009 nog niet afgesloten. De tabellen zijn gesplitst in "gemeenten Hollands Midden", "gemeenten Utrecht" en "totaal aanmeldingen".

Tabel 1: Aantal aanmeldingen per gemeenten Hollands Midden

Gemeente	aanmelding met ramp/calamiteit	aanmelding met diensten vervolghulp	aanmelding met enkel slachtoffer/Dade gesprek	aanmelding met geen vervolghulp	aanmelding met 'doorverwijzing andere instantie'	aanmelding met 'informatie verstrekt'	Intake totaal	aanmelding met 'brief administratie'	Totaal
<b>HM</b>									
Alphen aan den Rijn	4	283	0	100	14	218	619	202	821
Bergambacht	1	33	0	4	1	24	63	21	84
Bodegraven	1	51	0	31	0	55	138	41	179
Boskoop	0	38	0	23	1	43	105	29	134
Gouda	15	421	0	139	2	277	854	286	1140
Hillegom	0	73	0	38	6	67	184	63	247
Kaag en Braassem	2	43	0	12	0	45	102	49	151
Katwijk	1	199	0	76	5	158	439	160	599
Leiden	3	461	0	219	12	429	1124	422	1546
Leiderdorp	2	77	0	35	4	81	199	71	270
Lisse	3	80	0	28	1	62	174	62	236
Nederlek	0	29	0	13	2	36	80	25	105
Nieuwkoop	1	62	0	13	2	50	128	35	163
Noordwijk	1	75	0	54	3	84	217	92	309
Noordwijkerhout	1	51	0	30	0	40	122	32	154
Oegstgeest	2	61	0	28	0	88	179	76	255
Oudekerk	0	10	0	2	1	8	21	17	38
Reeuwijk	2	47	0	16	1	47	113	41	154
Rijnwoude	0	46	0	25	0	41	112	39	151
Schoonhoven	0	33	0	13	1	28	75	24	99
Teylingen	4	116	0	51	2	104	277	90	367
Vlist	0	35	0	12	2	18	67	12	79
Voorschoten	3	78	0	33	1	75	190	59	249
Waddinxveen	2	96	0	32	1	52	183	56	239
Zoeterwoude	0	27	0	5	0	16	48	18	66
Zuidplas	2	124	0	68	1	106	301	113	414
<b>Totaal HM</b>	<b>50</b>	<b>2649</b>	<b>0</b>	<b>1100</b>	<b>63</b>	<b>2252</b>	<b>6114</b>	<b>2135</b>	<b>8249</b>

**Tabel 2: Aantal aanmeldingen per gemeenten Utrecht**

Gemeente	aanmelding met ramp/calamiteit	aanmelding met diensten vervolghulp	aanmelding met enkel Slachtoffer/Dader gesprek	aanmelding met 'geen vervolghulp'	aanmelding met 'doorverwijzing andere instantie'	aanmelding met 'informatie verstrekt'	Intake totaal	aanmelding met 'brief administratie'	Totaal
<b>UT</b>									
Abcoude	0	15	0	1	0	16	32	8	40
Amersfoort	7	475	0	89	18	217	806	196	1002
Baarn	0	53	0	19	1	46	119	32	151
Breukelen	2	31	0	7	0	26	66	23	89
Bunnik	2	35	0	11	0	27	75	12	87
Bunschoten	0	30	0	7	1	19	57	22	79
De Bilt	3	90	0	26	3	92	214	63	277
De Ronde Venen	0	69	0	16	0	54	139	35	174
Eemnes	0	22	0	2	1	12	37	21	58
Houten	3	99	0	26	2	56	186	44	230
Ijsselstein	1	107	0	26	3	80	217	57	274
Leusden	0	62	0	10	1	31	104	33	137
Loenen	0	15	0	6	0	17	38	13	51
Lopik	2	32	0	9	0	28	71	15	86
Maarssen	0	143	0	27	3	73	246	73	319
Montfoort	0	19	0	8	0	19	46	22	68
Nieuwegein	6	225	0	56	5	122	414	118	532
Oudewater	1	27	0	3	0	6	37	10	47
Renswoude	1	6	0	2	1	5	15	4	19
Rhenen	2	43	0	8	3	26	82	20	102
Soest	4	127	0	38	6	82	257	56	313
Utrecht	29	1276	0	341	61	828	2535	880	3415
Utrechtse Heuvelrug	6	136	0	28	6	64	240	69	309
Veenendaal	1	163	0	19	11	70	264	53	317
Vianen	2	58	0	9	3	31	103	20	123
Wijk bij Duurstede	1	47	0	8	2	31	89	31	120
Woerden	2	106	0	28	4	78	218	57	275
Woudenberg	1	21	0	5	2	8	37	12	49
Zeist	6	191	0	71	8	134	410	106	516
<b>Totaal UT</b>	<b>82</b>	<b>3723</b>	<b>0</b>	<b>906</b>	<b>145</b>	<b>2298</b>	<b>7154</b>	<b>2105</b>	<b>9259</b>

**Tabel 3: Totaal aanmeldingen**

Gemeente	aanmelding met ramp/calamiteit	aanmelding met diensten vervolghulp	aanmelding met enkel Slachtoffer/Dader gesprek	aanmelding met 'geen vervolghulp'	aanmelding met 'doorverwijzing andere instantie'	aanmelding met 'informatie verstrekt'	Intake totaal	aanmelding met 'brief administratie'	Totaal
<b>Totaal</b>	<b>132</b>	<b>6372</b>	<b>0</b>	<b>2006</b>	<b>208</b>	<b>4550</b>	<b>13268</b>	<b>4240</b>	<b>17508</b>

### 3.5.2 Aantal meldingen 2009 per delictcategorie

De meldingen weergegeven in de tabellen 1 en 2 zijn onder te verdelen in verschillende delictcategorieën. In onderstaande tabellen worden deze categorieën uiteen gezet. Door de invoering van het politieregistratiesysteem BVH, krijgt Slachtofferhulp Nederland af en toe ook delictcodes binnen die niet tot de doelgroep van Slachtofferhulp Nederland behoren, ook deze staan weer gegeven. "Huiselijk geweld" en "Belaging/ stalking" worden apart vermeld, maar in totaal geteld onder "geweld". "Herhaald SO" (herhaald slachtofferschap) wordt niet nader naar delict gespecificeerd, maar valt in de telling onder een van de eerste genoemde categorieën.

Ook deze tabellen zijn gesplitst in "gemeenten Hollands Midden", "gemeenten Utrecht" en "totaal meldingen".

**Tabel 4: Meldingen per delict gemeenten Hollands Midden**

Gemeente	geweld	zedes	verkeer	vermogen	andes / overig	Geen SHN code	Totaal	Huiselijk Geweld	Belaging/ Stalking	Herhaald SO
<b>HM</b>										
Alphen aan den Rijn	367	37	109	253	49	6	<b>821</b>	82	5	0
Bergambacht	31	4	34	14	1	0	<b>84</b>	3	0	0
Bodegraven	90	5	25	54	5	0	<b>179</b>	14	0	0
Boskoop	45	2	34	43	10	0	<b>134</b>	15	1	0
Gouda	516	37	200	303	71	13	<b>1140</b>	102	5	0
Hillegom	111	4	54	73	5	0	<b>247</b>	19	1	0
Kaag en Braassem	29	1	46	69	5	1	<b>151</b>	4	1	0
Katwijk	245	45	124	156	23	6	<b>599</b>	57	3	0
Leiden	761	58	203	465	42	17	<b>1546</b>	149	11	0
Leiderdorp	104	6	60	88	10	2	<b>270</b>	26	1	0
Lisse	89	8	70	57	10	2	<b>236</b>	14	2	1
Nederlek	57	3	26	17	2	0	<b>105</b>	11	0	0
Nieuwkoop	52	2	55	48	4	2	<b>163</b>	9	3	0
Noordwijk	105	11	50	107	28	8	<b>309</b>	27	4	1
Noordwijkerhout	52	15	36	46	3	2	<b>154</b>	12	1	0
Oegstgeest	81	11	54	98	8	3	<b>255</b>	21	2	0
Oudekerk	11	5	14	7	0	1	<b>38</b>	4	0	0
Reeuwijk	61	2	24	62	5	0	<b>154</b>	9	0	0
Rijnwoude	44	3	26	68	9	1	<b>151</b>	13	1	0
Schoonhoven	40	6	20	31	1	1	<b>99</b>	11	0	0
Teylingen	127	14	89	117	15	5	<b>367</b>	27	1	1
Vlist	32	2	28	10	6	1	<b>79</b>	7	2	0
Voorschoten	75	6	31	129	8	0	<b>249</b>	19	1	0
Waddinxveen	98	9	55	56	20	1	<b>239</b>	20	0	0
Zoeterwoude	30	3	10	20	1	2	<b>66</b>	5	0	0
Zuidplas	154	10	70	150	27	3	<b>414</b>	28	1	0
<b>Totaal HM</b>	<b>3407</b>	<b>309</b>	<b>1547</b>	<b>2541</b>	<b>368</b>	<b>77</b>	<b>8249</b>	<b>708</b>	<b>46</b>	<b>3</b>

Tabel 5: Aantal aanmeldingen per delict gemeenten Utrecht

Gemeente	geweld	zeden	verkeer	vermogen	andes / overig	Geen SHN code	Totaal	HG	Belaging/ Stalking	Herhaald SO
<b>UT</b>										
Abcoude	18	0	12	10	0	0	<b>40</b>	2	0	0
Amersfoort	513	31	185	239	32	2	<b>1002</b>	100	11	0
Baarn	69	5	28	41	5	3	<b>151</b>	21	3	0
Breukelen	33	0	23	30	3	0	<b>89</b>	3	0	0
Bunnik	32	10	21	21	3	0	<b>87</b>	2	0	0
Bunschoten	41	0	16	19	3	0	<b>79</b>	9	0	0
De Bilt	93	9	77	85	12	1	<b>277</b>	9	2	1
De Ronde Venen	85	7	39	38	3	2	<b>174</b>	8	0	0
Eemnes	24	1	11	19	2	1	<b>58</b>	8	0	0
Houten	130	6	52	36	5	1	<b>230</b>	29	1	0
Ijsselstein	132	8	60	68	4	2	<b>274</b>	32	0	0
Leusden	59	7	28	35	8	0	<b>137</b>	4	5	0
Loenen	15	0	13	20	3	0	<b>51</b>	3	0	0
Lopik	38	10	26	11	1	0	<b>86</b>	1	0	0
Maarssen	152	12	57	84	13	1	<b>319</b>	34	3	0
Montfoort	21	2	25	18	2	0	<b>68</b>	4	1	0
Nieuwegein	256	27	111	109	29	0	<b>532</b>	53	2	1
Oudewater	21	2	10	13	1	0	<b>47</b>	1	0	0
Renswoude	3	0	11	5	0	0	<b>19</b>	1	0	0
Rhenen	39	2	11	33	17	0	<b>102</b>	6	0	0
Soest	136	5	64	85	9	14	<b>313</b>	24	1	0
Utrecht	1792	93	453	904	159	14	<b>3415</b>	334	23	8
Utrechtse Heuvelrug	132	13	53	96	15	0	<b>309</b>	38	0	2
Veenendaal	161	15	48	73	20	0	<b>317</b>	32	1	0
Vianen	60	3	21	27	12	0	<b>123</b>	15	1	0
Wijk bij Duurstede	42	8	32	26	12	0	<b>120</b>	12	0	0
Woerden	119	13	61	69	10	3	<b>275</b>	20	2	0
Woudenberg	13	2	10	17	7	0	<b>49</b>	3	4	0
Zeist	246	11	70	158	31	0	<b>516</b>	47	2	2
<b>Totaal UT</b>	<b>4475</b>	<b>302</b>	<b>1628</b>	<b>2389</b>	<b>421</b>	<b>44</b>	<b>9259</b>	<b>855</b>	<b>62</b>	<b>14</b>

Tabel 6: Totaal aanmeldingen delict

Gemeente	geweld	zeden	verkeer	vermogen	andes / overig	Geen SHN code	Totaal	HG	Belaging/ Stalking	Herhaald SO
<b>Totaal</b>	<b>7882</b>	<b>611</b>	<b>3175</b>	<b>4930</b>	<b>789</b>	<b>121</b>	<b>17508</b>	<b>1563</b>	<b>108</b>	<b>17</b>

### 3.5.3 Aantal gerealiseerde diensten 2009

Onderstaande tabellen geven het aantal diensten per categorie weer dat is afgesloten in 2009. Dit kunnen ook diensten zijn die voor 2009 gestart zijn, vandaar dat hier geen één op één vergelijking gemaakt kan worden met het aantal aanmeldingen 2009. Verder kan één slachtoffer gebruik maken van meerdere diensten. Het aantal diensten is dus niet vergelijkbaar met het aantal slachtoffers.

**Tabel 7: Aantal diensten per gemeenten Hollands Midden**

Gemeente	Emotionele ondersteuning	Praktische ondersteuning	Schade verhalen	Overig juridisch	crisis en rampen	Totaal
<b>HM</b>						
Alphen aan den Rijn	189	69	49	89	5	<b>401</b>
Bergambacht	17	11	5	6	1	<b>40</b>
Bodegraven	34	20	6	16	1	<b>77</b>
Boskoop	26	13	5	13		<b>57</b>
Gouda	290	182	63	112	16	<b>663</b>
Hillegom	47	26	14	22		<b>109</b>
Kaag en Braassem	32	15	6	17	1	<b>71</b>
Katwijk	140	70	40	69	1	<b>320</b>
Leiden	249	183	80	143	4	<b>659</b>
Leiderdorp	32	30	13	22	2	<b>99</b>
Lisse	50	24	14	32	3	<b>123</b>
Nederiek	24	11	8	15		<b>58</b>
Nieuwkoop	40	15	11	26	1	<b>93</b>
Noordwijk	39	24	6	23	1	<b>93</b>
Noordwijkerhout	31	14	7	11	1	<b>64</b>
Oegstgeest	43	26	8	14	2	<b>93</b>
Oudekerk	5	7	1	5		<b>18</b>
Reeuwijk	32	20	3	12	2	<b>69</b>
Rijnwoude	27	15	7	21		<b>70</b>
Schoonhoven	27	11	4	15		<b>57</b>
Teylingen	55	37	17	27	5	<b>141</b>
Vlist	20	4	4	10		<b>38</b>
Voorschoten	50	40	10	28	3	<b>131</b>
Waddinxveen	76	39	14	26	2	<b>157</b>
Zoeterwoude	15	7	3	6		<b>31</b>
Zuidplas	71	46	14	34	2	<b>167</b>
<b>Totaal HM</b>	<b>1661</b>	<b>959</b>	<b>412</b>	<b>814</b>	<b>53</b>	<b>3899</b>

Tabel 8: Aantal diensten per gemeenten Utrecht

Gemeente	Emotionele ondersteuning	Praktische ondersteuning	Schade verhalen	Overig juridisch	crisis en rampen	overige dienstverlening	Totaal
<b>UT</b>							
Abcoude	8	6	7	4			25
Amersfoort	270	203	114	130	9		726
Baarn	27	22	17	13			79
Breukelen	24	10	6	9	3		52
Bunnik	24	18	15	8	2		67
Bunschoten	23	11	4	5			43
De Bilt	51	45	22	19	2	1	140
De Ronde Venen	41	21	24	14			100
Eemnes	10	8	4	4			26
Houten	68	37	15	15	2		137
Ijsselstein	80	33	17	13	1		144
Leusden	37	27	16	14			94
Loenen	8	8		2			18
Lopik	17	12	5	2	2		38
Maarssen	90	42	37	23			192
Montfoort	15	5	5	1			26
Nieuwegein	134	65	41	24	3	1	268
Oudewater	19	5	6	7	1		38
Renswoude	5	3		1	1		10
Rhenen	33	19	10	10	2		74
Soest	70	49	28	22	5		174
Utrecht	826	500	309	201	25		1861
Utrechtse Heuvelrug	80	53	29	19	6		187
Veenendaal	111	61	34	21	2		229
Vianen	45	27	11	5	2		90
Wijk bij Duurstede	21	18	12	12	3		66
Woerden	64	33	31	30	2		160
Woudenberg	15	12	1	2	1		31
Zeist	91	68	46	39	6	1	251
<b>Totaal UT</b>	<b>2307</b>	<b>1421</b>	<b>866</b>	<b>669</b>	<b>80</b>	<b>3</b>	<b>5346</b>

Tabel 9: totaal aantal diensten

Gemeente	Emotionele ondersteuning	Praktische ondersteuning	Schade verhalen	Overig juridisch	crisis en rampen	overige dienstverlening	Totaal
<b>Totaal</b>	<b>3968</b>	<b>2380</b>	<b>1278</b>	<b>1483</b>	<b>133</b>	<b>3</b>	<b>9245</b>

## **3.6 Contact met netwerkpartners in regio Midden**

### **3.6.1 Politie Hollands Midden en Utrecht**

In beide regio's vond in 2009 overleg plaats op verschillende niveaus binnen de politie organisatie. Zo vond er op managementniveau overleg plaats met de portefeuillehouder slachtofferzorg van de politie en de (vervangend) regiodirecteur van Slachtofferhulp Nederland regio Midden. Verder vond op districtsniveau ook regelmatig overleg plaats tussen de teamleider van Slachtofferhulp Nederland en een vast contactpersoon bij de politie. Tenslotte waren er op beleidsniveau contacten tussen de beleidsmedewerkers van de politie en de stafmedewerker Slachtofferhulp Nederland regio Midden.

In 2009 zijn de politie regio's Hollands Midden en Utrecht overgegaan op een nieuw landelijk registratiesysteem BVH (Hollands Midden begin juni, Utrecht begin december). Met de invoering van BVH ziet Slachtofferhulp Nederland het aantal aangemelde slachtoffers via de politie teruglopen. Oorzaken zijn onder andere de onbekendheid met het systeem en de wijzigingen in doorverwijzinginstellingen. Teamleiders van Slachtofferhulp Nederland probeerde zoveel mogelijk voorlichting over Slachtofferhulp Nederland te geven om de doorverwijzing weer op pijl te krijgen. Hier wordt in 2010 mee door gegaan.

### **3.6.2 Samenwerking Letselschade advocaten- en specialisten**

Door Slachtofferhulp Nederland is een keurmerk opgesteld ten behoeve van de samenwerking met letselschade advocaten en specialisten. De bij het keurmerk aangesloten bureaus staan verzameld op de website [www.stichtingkeurmerkletselschade.nl](http://www.stichtingkeurmerkletselschade.nl), slachtoffers kunnen hier zelf op zoeken, of kunnen hulp krijgen van een vrijwillig medewerker van Slachtofferhulp Nederland. Er wordt geen voorkeur meer uitgesproken voor een bepaald bureau, wel moet voor het slachtoffer duidelijk zijn dat er verschillen in kosten kunnen zijn bij de verschillende aanbieders. Hiertoe is een folder ontwikkeld.

### **3.6.3 Openbaar Ministerie Den Haag en Utrecht**

In het voorjaar van 2008 bereikten de Politie Utrecht, het OM en Slachtofferhulp Nederland regio Midden overeenstemming over het oprichten van een 1-loket slachtofferzorg. Dit in navolging van het Slachtoffer informatie Punt (SiP) in Den Haag. Een loket waar de regio Midden ook in participeert. Financiering werd aangevraagd en verkregen van het Ministerie van Justitie, als een van de vier pilots in het kader van het landelijk project Slachtoffer Centraal. Utrecht is als enige van de vier loketten al in 2008 gestart.

Het loket beoogt wettelijke processen rond slachtoffers en de hulp aan slachtoffers af te stemmen en efficiënter te laten verlopen. Zoals bekend is uit Den Haag worden veel slachtoffers bereikt en worden de diensten aan het slachtoffer beter afgestemd. Het loket zal dienen om de vernieuwingen die landelijk worden uitgedacht in de werkgroep in het kader van de invoering van de wet "verbetering positie slachtoffer" uit te proberen, te evalueren en bij succes landelijk in te voeren.

Er is veel landelijke aandacht voor de pilot slachtofferloket Utrecht. Utrecht fungeert als voorbeeld voor de overige pilot loketten in Maastricht, Rotterdam en Breda. Zowel op het Arrondissementparket in Den Haag als dat van Utrecht maakt Slachtofferhulp deel uit van het Slachtofferloket. De vrijwillig medewerkers die werkzaam zijn op het parket helpen slachtoffers bij het invullen van een voegingsformulier ten behoeve van het verhalen van de schade en maken en stellen een schadeonderbouwing op, zij worden begeleid door een Teamleider Juridische Dienstverlening. Tevens zorgen de vrijwillig medewerkers voor de voorbereiding op én de begeleiding en de nazorg bij de zitting. Naast de vrijwillig medewerkers zijn de beroepskrachten SSV/Spreekrecht en de voegingadviseurs gehuisvest binnen het loket. De regiodirecteur maakt deel uit van de stuurgroepen van de loketten. Tevens vertegenwoordigt de regiodirecteur Slachtofferhulp Nederland in het Arrondissementaal Justitieel Beraad (AJB) in Den Haag en Utrecht, het bestuurlijk overleg van het Openbaar Ministerie met de ketenpartners.