

‘Anders had ik niet geweten wat te doen...’

**Evaluatie van de pilot slachtofferzorg na woningoverval in
Amsterdam**

Carolien van den Handel

RAPPORT



‘Anders had ik niet geweten wat te doen...’

Evaluatie van de pilot slachtofferzorg na woningoverval in Amsterdam

Carolien van den Handel

Met medewerking van:
Bram van Dijk

Amsterdam, 23 april 2015

Carolien van den Handel
senior onderzoeker
cvandenhandel@dsp-groep.nl

Inhoud

1	Inleiding	4
2	Opzet evaluatie	6
3	Ervaring van de slachtoffers	9
3.1	Het eerste contact met politie en Slachtofferhulp Nederland	9
3.2	Verloop van het ondersteuningstraject	11
3.3	Verkregen ondersteuning...	13
3.4	Schadeherstel en woningbeveiliging	17
3.5	Het veiligheidsgevoel van de slachtoffers	19
3.6	Verbeterpunten	20
3.7	Hulp voor directe omgeving	21
3.8	Samenvattend	21
4	Interne evaluatie Slachtofferhulp Nederland	22
4.1	Meerwaarde van de pilot	22
4.2	Contacten met de slachtoffers	22
4.3	Contacten met de ketenpartners	23
4.4	Mening en ervaring medewerkers versus mening en ervaring slachtoffers	24
5	Procesevaluatie	25
5.1	Samenwerking en rolverdeling	25
5.2	Verworvenheden van de pilot	29
5.3	Na de pilot	32
6	Conclusies en aanbevelingen	35
6.1	Conclusies	35
6.2	Aanbevelingen	40
Bijlagen		
Bijlage 1: Format vraagstelling slachtoffers		43
Bijlage 2: Ontwikkelde werkwijze betreffende doorgifte van gegevens door politie aan SHN		44

1 Inleiding

Gemeente Amsterdam, Slachtofferhulp Nederland en Politie Eenheid Amsterdam zijn een intensieve en gestructureerde samenwerking aangegaan om nazorg te geven aan slachtoffers van woningovervallen. Daarbij zijn afspraken gemaakt om de hulp zo goed mogelijk op elkaar af te stemmen en deze zo snel en effectief mogelijk te laten verlopen. Daarbij moest ook aandacht zijn voor het treffen van maatregelen om de veiligheidssituatie in en rond de woning te verbeteren, en aandacht voor herstel van het veiligheidsgevoel van de slachtoffers en hun omgeving.

Achterliggende motivatie was dat in de zorg aan slachtoffers van woningovervallen knelpunten werden gesignaleerd, die om een verbeterde aanpak vroegen. Er is besloten een pilot te starten om deze verbeteringen tot stand te brengen. Daarvoor zijn nieuwe werkafspraken gemaakt die moeten leiden tot tijdige, adequate en goed op elkaar aansluitende hulpverlening door de betrokken ketenpartners.

De doelstelling van de pilot, de projectorganisatie, de uitgangspunten voor een verbeterd werkproces, en de activiteiten van de ketenpartners zijn vastgelegd in het 'Projectplan verbetering slachtofferzorg Amsterdam - Pilot woningovervallen' van 23 september 2013.

De samenwerkende ketenpartners zijn: Gemeente Amsterdam: Directie Openbare Orde en Veiligheid (OOV), Dienst Wonen Zorg en Samenleven (DWZS) en de Stadsdelen, Politie Eenheid Amsterdam, Slachtofferhulp Nederland, Openbaar Ministerie, Schadefonds Geweldsmisdrijven, Ministerie van Veiligheid en Justitie (in het bijzonder ten behoeve van tijdelijke financiële ondersteuning voor een lokaal Noodfonds).

De doelstelling van de pilot is: *"het verbeteren van de zorg aan slachtoffers in Amsterdam - door een betere samenwerking en een tijdige uitwisseling van relevante informatie - waarbij tevens aandacht geschonken wordt aan hun directe omgeving."*

Vanuit een verbeterd stedelijk werkproces...

- komen alle slachtoffers die hulp zouden willen en kunnen krijgen tijdig in beeld;
- worden de zorgbehoeften van slachtoffers tijdig geïnventariseerd;
- ervaren slachtoffers de aan hen aangeboden diensten als correct, tijdig en volledig aangeboden en geleverd;
- krijgen slachtoffers niet te maken met onnodige bureaucratische procedures;
- krijgen slachtoffers in de periode na de overval zo mogelijk één gezicht van SHN op bezoek voor het nader inventariseren van hun behoefte aan zorg;
- ervaren slachtoffers de geboden zorg als ondersteuning vanuit één overheid;
- hebben betrokken ketenpartners voldoende kennis over elkaars dienstenaanbod;
- worden slachtoffergegevens met elkaar gedeeld met inachtneming van de wetgeving en de privacy en bescherming van slachtoffers;
- sluiten de ketens goed op elkaar aan.

Als de pilot succesvol blijkt te zijn zal worden overwogen of de nieuwe, verbeterde werkwijze uit te breiden valt naar andere delicten met een hoge impact, zoals woninginbraken en overvallen op ondernemingen.

Woningovervallen zijn vaak zeer gewelddadig. Uit recent onderzoek blijkt dat in 80% tot 85% van de gevallen fysiek geweld wordt toegepast.¹ In Amsterdam vinden jaarlijks ruim zestig woningovervallen plaats. In de pilot werden alleen woningovervallen betrokken waarbij geen sprake was van huiselijk geweld, en die niet in het criminele circuit plaats vonden². Woningoverval werd in de pilot als volgt gedefinieerd: *Het met geweld of met bedreiging met geweld wegnemen of afpersen van enig goed, gepleegd tegen personen in een woning. Incidenten in het criminele circuit en huiselijk geweld vallen hier buiten.* Gedurende de pilot (november 2013 – november 2014) werden 53 woningovervallen geregistreerd, die voldeden aan de criteria³.

Bij de 53 woningovervallen waren 81 slachtoffers betrokken. Slachtofferhulp Nederland heeft met 51 slachtoffers contact gehad. De overigen hadden geen behoefte aan contact met SHN, hadden bezwaar tegen het doorgeven van hun gegevens, of konden niet bereikt worden.

Het voor u liggende rapport doet verslag van de evaluatie van de pilot die DSP-groep in opdracht van de gemeente Amsterdam heeft uitgevoerd. Het betreft zowel een procesevaluatie als een effectevaluatie, in die zin dat de ontvangen hulp met 17 van de slachtoffers is geëvalueerd. De slachtoffers hebben aan de SHN-medewerkers toestemming gegeven dat zij benaderd konden worden voor een interview.

De kwantitatieve monitoring gedurende de pilot is uitgevoerd door de ketenpartners zelf. In dit rapport wordt daarvan op beperkte schaal gebruik gemaakt.

Noot 1 Rapport Fijnaut. 'Overvallen in Nederland', 2010. Bij andersoortige overvallen ligt dat percentage op 48%.

Noot 2 Er was geen redelijk vermoeden van overlap tussen slachtofferschap en daderschap en/of het slachtoffer had zeer waarschijnlijk geen eigen aandeel in het incident (het ging niet bijvoorbeeld om een 'rip deal').

Noot 3 Als slachtoffers werden alleen inwoners van Amsterdam meegenomen in de pilot. Toeristen bijvoorbeeld werden niet meegenomen.

2 Opzet evaluatie

Doelstelling evaluatieonderzoek

Het evaluatieonderzoek moet enerzijds zicht geven op de resultaten van de pilot (effectevaluatie). Is de doelstelling bereikt en is de slachtofferzorg bij woningovervallen inderdaad tijdig, passend en snel? Anderzijds voorziet het evaluatieonderzoek in een procesevaluatie waarbij gekeken wordt naar het procesmatige verloop van de pilot (samenwerking, nakomen van afspraken, etc.).

Onderzoeksvragen

Hoofdvraag van het onderzoek was:

Hoe is de pilot verbetering slachtofferzorg woningovervallen verlopen en wat zijn de resultaten?

Deze hoofdvraag is uitgewerkt in een aantal deelvragen:

- 1 Hoeveel slachtoffers is in het kader van de pilot zorg geboden?
- 2 Zijn alle slachtoffers die hulp zouden willen en kunnen krijgen, tijdig in beeld gekomen?
- 3 Zijn de zorgbehoeften van slachtoffers tijdig geïnventariseerd?
- 4 Wat is de zorgbehoefte van slachtoffers en welke zorg hebben zij daadwerkelijk ontvangen?
- 5 Is de aangeboden zorg tijdig geleverd?
- 6 Wat zijn de ervaringen van de slachtoffers met de geboden slachtofferzorg? Het gaat daarbij om de volgende aspecten:
 - tijdig aanbieden en leveren van zorg
 - voorzien in een aaspreekpunt vanuit Slachtofferhulp
 - afstemmen van de aangeboden zorg
 - bureaucratische procedures
 - oog voor directe omgeving van het slachtoffer en/of de buurt
 - informatievoorziening over beschikbare hulpverlening
 - informatievoorziening over verloop van de strafzaak (indien het slachtoffer dat wenst)
 - bejegening
 - gevoel van veiligheid
 - schadeherstel
- 7 Welke aspecten van slachtofferzorg zijn voor de slachtoffers het belangrijkste en in hoeverre zijn op die aspecten verbeteringen mogelijk?
- 8 Hoe is de samenwerking en afstemming tussen de betrokken ketenpartners verlopen?
- 9 Is de informatie-uitwisseling binnen en tussen de verschillende ketenpartners optimaal geregeld?
- 10 Hoe hebben de betrokken ketenpartners hun rol ingevuld (in het bijzonder kijken we naar de rol van de medewerker SHN en de OM zaakcoördinator)?
- 11 Zijn er voldoende financiële, personele en organisatorische middelen?
- 12 Zijn taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden van alle ketenpartners voldoende duidelijk?
- 13 Zijn er knelpunten in de uitvoering van de pilot?
- 14 Wat zijn eventuele voorwaarden / aandachtspunten bij een verdere uitrol van de pilot naar andere High Impact Crimes?

Evaluatieactiviteiten DSP-groep

DSP-groep heeft niet alleen een rol gespeeld in de eindevaluatie, maar de onderzoekers zijn gedurende de hele pilot betrokken geweest. Door verspreid over de pilot periode interviews met slachtoffers te houden en de bevindingen bij de ketenpartners terug te leggen, en door mee te denken over verbeteringen in het werkproces. In concreto zijn de volgende werkzaamheden uitgevoerd:

- *Deskresearch*

De basisdocumenten van de pilot met de procesafspraken, het Projectplan, de tussentijdse- en eindoverzichten uit de registraties van SHN en de politie, de voortgangsnotities met bijlagen voor de Stuurgroep, en documenten rond het casuïstiekoverleg zijn bestudeerd en geanalyseerd.

- *Casuïstiekoverleg*

In de startfase van de pilot heeft DSP-groep advies verleend voor de opzet van casuïstiekoverleg van de ketenpartners.

In de loop van het jaar zijn onderzoekers van DSP-groep drie maal aanwezig geweest bij vergaderingen van de projectgroep / casuïstiek overleg. Daarbij zijn onder andere de ervaringen van de slachtofferinterviews besproken, zodat opmerkingen van slachtoffers die (knelpunten in) het werkproces betroffen gedurende de pilot al meegenomen konden worden.

- *Interviews slachtoffers*

Verspreid over de pilot periode hebben de onderzoekers in totaal 17 slachtoffer interviews afgenomen.⁴ De slachtoffers hadden aan de SHN-medewerker toestemming gegeven dat zij benaderd konden worden voor een interview.

Op één uitzondering na zijn die interviews bij de slachtoffers thuis afgenomen. Dat gaf de onderzoeker de mogelijkheid de situatie goed in te schatten en vragen zo goed mogelijk op de situatie van het slachtoffer af te stemmen. De respondenten konden in hun vertrouwde omgeving blijven en eenvoudig aanwijzen wat waar gebeurde. Dat vergemakkelijkte het gesprek.⁵

Als richtlijn voor het gesprek werd het format gebruikt dat in de bijlage is opgenomen. Van elk gesprek is volgens dit format een verslag gemaakt dat steeds direct naar de projectleider van de pilot is doorgestuurd, die dat naar de ketenpartners heeft verspreid. De ketenpartners konden op basis hiervan zo nodig bijtijds aanpassingen in de werkwijze doorvoeren.

De interviews zijn afgenomen in de periode begin april – eind november 2014.

- *Bevraging medewerkers Slachtofferhulp Nederland*

Voor de evaluatie van de ervaringen bij Slachtofferhulp Nederland zijn schriftelijke vragen aangeleverd die zijn toegevoegd aan de enquête die Slachtofferhulp Nederland intern heeft uitgevoerd onder de uitvoerende medewerkers (vrijwilligers en teamleiders). DSP-groep heeft

Noot 4 In twee van de 17 interviews is gesproken met de partner van de overvallen persoon. In één geval was de partner daarbij aanwezig (en ten dele betrokken; partner woont niet op dit adres), in het andere geval was de partner niet thuis op het moment van de overval.

Noot 5 Een interview werd op verzoek van de respondent gehouden op het kantoor van DSP-groep. De reden waarom de respondent het interview liever niet in eigen huis wilde werd niet helemaal duidelijk.

een uitdraai gekregen van de respons op een geselecteerd aantal vragen uit de totale vraagstelling. De resultaten zijn verwerkt in deze rapportage.

- *Interviews voor procesevaluatie*

In overleg met de opdrachtgever en de projectleider (en op de achtergrond de overige projectgroep leden) zijn voor de procesevaluatie interviews gehouden met de volgende betrokkenen:

- Projectleider van de pilot (tevens projectgroep lid)
- Opdrachtgever evaluatieonderzoek – gemeente Amsterdam (OOV) (tevens projectgroep lid)
- Intern projectleider Slachtofferhulp Nederland (tevens projectgroep lid)
- Veiligheidscoördinator stadsdeel Nieuw West (tevens projectgroep lid)
- Veiligheidscoördinator stadsdeel Oost
- Vertegenwoordiger van DWZS (tevens projectgroep lid)
- Intern projectleider Politie Eenheid Amsterdam (tevens projectgroep lid)
- Administratief medewerker Politie Eenheid Amsterdam (slachtofferloket)
- Wijkagent stadsdeel Nieuw West
- Zaakscoördinator Openbaar Ministerie

De interviews zijn telefonisch afgenomen aan de hand van een vooraf opgestelde itemlijst.

Kwantitatieve analyse data pilot

DSP-groep heeft niet zelf kwantitatieve data verzameld. De ketenpartners, met name Slachtofferhulp, politie en OOV/stadsdelen hebben gedurende de pilot de data geregistreerd.⁶ De analyse van de gegevens is door hen uitgevoerd en de kerncijfers zijn aan DSP-groep aangeleverd. Alleen de belangrijkste gegevens zijn in deze rapportage opgenomen. Meer uitgebreide informatie is bij de ketenpartners beschikbaar.

Financiële, personele en organisatorische middelen

In overleg met de opdrachtgever is besloten dat dit onderwerp niet door DSP-groep is uitgezocht. Dit kan beter inzichtelijk gemaakt worden door de projectgroep zelf. De projectgroep zal deze informatie in het eindadvies aan de stuurgroep toevoegen.

Rapportage

De conceptrapportage is voorgelegd aan de onderzoekscommissie (twee onderzoekers van SHN en OOV) en aan leden van de projectgroep, waarna DSP-groep de reacties heeft verwerkt in het definitieve eindrapport.

Noot 6 'Monitoring en rapporteren tijdens de pilot – Wat wordt door wie gemeten', 18 november 2013.

3 Ervaring van de slachtoffers

De politie heeft gedurende de pilot 53 casussen geregistreerd, die binnen de criteria van de pilot vielen. Hierbij waren in totaal 81 slachtoffers betrokken. Om uiteenlopende redenen kon met 30 van de 81 slachtoffers geen contact worden gelegd.⁷ Slachtofferhulp Nederland had uiteindelijk met 51 slachtoffers contact. Hiervan wilden 38 personen verdere ondersteuning van een medewerker van SHN.

Na verloop van tijd is door de SHN-medewerker aan deze groep slachtoffers gevraagd of zij benaderd mochten worden voor een evaluatiegesprek. DSP-groep heeft interviews gehouden met een selectie van 17 slachtoffers. Onderstaande samenvatting betreft de ervaring van deze 17 personen.

Van het totaal aantal slachtoffers gedurende de pilot (81) was 34% ouder dan 50 jaar. Van de 17 slachtoffers die zijn geïnterviewd was 53% ouder dan 50 jaar. Gemiddeld werd dus een relatief oudere groep geïnterviewd.

Van de totale populatie is 59% vrouw en 41% man; van de geïnterviewde groep was ruim drie kwart vrouw.

In de onderstaande paragrafen vatten we de bevindingen samen in zeven thema's:

- Het eerste contact met politie en SHN
- Het verloop van het ondersteuningstraject
- De waardering van de verkregen ondersteuning
- Schadeherstel en woningbeveiliging
- Het veiligheidsgevoel van de slachtoffers
- Verbeterpunten in de hulp- en dienstverlening
- Hulp voor de directe omgeving

Opgemerkt moet worden dat de termijn tussen het delict en het interview sterk uiteen liep. Dit liep uiteen tussen 51 en 295 dagen; gemiddeld was dat 138 dagen.

Voorts benadrukken we dat de weergegeven bevindingen de persoonlijke mening en visie van de slachtoffers betreft en dat het dus alleen om hun interpretatie van de feiten gaat.

3.1 Het eerste contact met politie en Slachtofferhulp Nederland

Eerste contact met politie

Bij de meeste slachtoffers was de politie binnen 5, hooguit 10 minuten na de melding ter plaatse. Enige tijd later arriveerde meestal ook de recherche.

Enkele slachtoffers vertelden dat zij door de overvallers bedreigd waren geen contact met de politie op te nemen omdat anders represailles zouden volgen; zij hadden pas de dag na de overval

Noot 7 Van 'expliciet bezwaar' en 'geen behoefte aan hulp', tot 'niet bereikbaar'.

contact met de politie. Eén van de slachtoffers gaf aan dat de politie in eerste instantie naar een verkeerd adres ging.

Los van deze ervaring is iedereen goed te spreken over de snelle komst van de politie. Omdat zij soms met 3, 4 of zelfs meer auto's komen aanrijden, veroorzaakt dat wel enige opschudding. In de buurt, maar ook bij de slachtoffers zelf. Niet iedereen vindt het prettig dat er ineens zoveel politie in huis is: te overweldigend. Daarbij gaven enkele slachtoffers aan dat de politie weliswaar doelgericht en zakelijk optrad, maar weinig oog had voor de situatie waarin zij verkeerden. Een van de respondenten vertelde dat een deel van de agenten stond te roken en grappen stond uit te wisselen, terwijl hij gewond en volkomen verdwaasd zat bij te komen; niemand had aandacht voor hem.

Dezelfde of de volgende dag wordt aangifte gedaan. Ook dat loopt niet altijd plezierig. In geen enkele zaak is de aangifte thuis opgenomen. Enkele slachtoffers vertelden op het bureau niet erg prettig te zijn bejegend, en erg lang (uren) te hebben moeten wachten voor zij geholpen werden. Het is niet duidelijk of de slachtoffers op de hoogte waren (gesteld) dat er een afspraak voor een aangifte moest worden gemaakt.

De meeste slachtoffers lieten zich neutraal uit over het doen van de aangifte. Het hoort er nu eenmaal bij.

Eerste contact met Slachtofferhulp Nederland

Het eerste contact met Slachtofferhulp Nederland werd meestal de dag na de overval of in elk geval binnen enkele dagen gelegd (soms vond de overval in het weekend plaats), maar niet alle slachtoffers konden zich dat nog goed herinneren. Bijna iedereen gaf aan de snelle contactlegging prettig te hebben gevonden. Ook als er een of twee dagen tussen de overval en het eerste contact zat werd dat als goed ervaren. Sommige personen gaven aan de eerste dag te veel in de war te zijn geweest en te veel aan hun hoofd te hebben gehad en daarom een iets latere contactlegging juist prettig te hebben gevonden. Enkele hebben de eerste dag(en) bij iemand anders doorgebracht en hadden om die reden niet acuut behoefte aan externe hulp.

Slechts een van de personen waar het contact pas na enkele dagen tot stand kwam gaf aan liever gelijk de dag na de overval een afspraak te hebben gehad.

De tijdspanne tussen de overval en de start van de daadwerkelijke hulpverlening kunnen de slachtoffers zich niet allemaal meer goed herinneren. Het antwoord op die vraag varieerde tussen twee à drie dagen tot één à enkele weken. Als het wat langer duurde voor een afspraak werd gemaakt was dat soms omdat de medewerker niet eerder kon (deeltijd functie), maar meestal omdat dat de slachtoffers beter uit kwam.

Enkele slachtoffers hebben alleen een of twee keer contact gehad met een medewerker van SHN voor praktische hulp, bijvoorbeeld bij de aanvraag van schadevergoeding, en hadden geen verdere behoefte aan steun. De medewerker belde dan nog een of enkele keren om te horen of alles nog goed ging, waarna het contact werd afgesloten. De meeste slachtoffers hadden meerdere keren contact, en vaak voor meerdere vormen van ondersteuning.

3.2 Verloop van het ondersteuningstraject

Informatieverschaffing politie

Veel slachtoffers vinden het niet eenvoudig om terug te halen wat er in de eerste dagen na de overval precies is gebeurd en wat hen is verteld. Van de politie weten de meeste slachtoffers zich nog wel te herinneren dat zij informatie kregen over mogelijke hulpverlening, en over de verdere gang van zaken in verband met de opsporingsactiviteiten. Enkele personen kregen contactgegevens van de politie. Een deel van de respondenten gaf aan door de politie niet alleen mondeling geïnformeerd te zijn, maar ook een schriftelijk informatiepakketje te hebben ontvangen. Maar niet iedereen kon zich nog herinneren wat die eerste keer direct na de overval is besproken. Eén slachtoffer was uitgesproken negatief over de slechte informatieverschaffing door de politie. Eén persoon vertelde een evaluatieformulier van de politie te hebben ontvangen over de geboden hulp. Dit leidde tot enige verwarring toen door de medewerker van SHN gevraagd werd of een onderzoeker van DSP-groep voor een interview contact mocht opnemen.

Voor veel slachtoffers is het belangrijk dat de politie hen op de hoogte houdt van de opsporingsactiviteiten en mogelijke aanhouding van de dader(s). De slachtoffers hebben daar wisselende ervaringen mee. Een deel geeft aan dat de politie daarover helder en open met hen communiceert, een deel geeft aan graag meer informatie over hun zaak te hebben, maar dat niet (voldoende) te kunnen krijgen. Sommigen vinden dat 'open eind' erg vervelend, omdat ze daardoor hun eigen ervaringen niet goed kunnen afsluiten.⁸

Slachtoffers geven aan het plezierig te vinden als de medewerker van SHN hen kan vertellen wat zij kunnen verwachten over de informatieverstrekking van de politie over het vervolg van hun zaak.

Informatieverschaffing Slachtofferhulp Nederland

Slachtofferhulp Nederland biedt ondersteuning aan mensen die een ingrijpende gebeurtenis hebben meegemaakt. Deze hulp is gratis. Medewerkers van Slachtofferhulp bieden ondersteuning op drie terreinen: emotioneel, praktisch en juridisch. Op emotioneel gebied kan het gaan om luisteren, praten, adviseren, in contact brengen met lotgenoten, doorverwijzen naar gespecialiseerde hulp, e.d. Praktische ondersteuning kan zich richten op hulp bij het invullen van formulieren, het schrijven van brieven, het leggen van contacten met professionele organisaties (verzekering, woningcorporatie), meegaan naar arts, politie, advocaat, etc. Bij juridische ondersteuning gaat het bijvoorbeeld om informatieverschaffing over het juridische proces, advies en begeleiding bij het uitvoeren van het spreekrecht, meegaan naar een zitting, helpen bij het verhalen van schade bij de dader, het doen van een aanvraag voor schadevergoeding bij een schadefonds, etc.

Op een enkele uitzondering na laten de slachtoffers zich positief uit over de informatie die de medewerker van SHN hen heeft gegeven over de mogelijke steun die SHN kan bieden. Afgaande op de reacties van de slachtoffers is de informatieverschaffing in de loop van de pilot verbeterd. Enkele respondenten gaven echter aan zelfs op het moment van het interview nog niet goed te

Noot 8 Volgens informatie van de politie wordt in alle gevallen binnen 14 dagen na de overval contact met het slachtoffer opgenomen over het vervolg van de zaak.

weten wat SHN nu eigenlijk kan doen. Zij hebben dankbaar gebruik gemaakt van wat zij aangeboden kregen, maar wat ze konden vragen was hen minder duidelijk.

Voor veel slachtoffers is SHN een (betrekkelijk) onbekende organisatie en zij hebben geen idee wat ze daarvan kunnen verwachten. Ook hebben ze aanvankelijk geen idee welke hulp ze nodig zouden kunnen hebben. Een van de slachtoffers: “Ze vragen wel wat je nodig hebt, maar dat weet je zelf niet. Alles was vreselijk. En tegen sommige dingen loop je pas veel later aan.” Het achterlaten van schriftelijke informatie wordt zeker gewaardeerd. Met name het beschikken over een telefoonnummer vinden de slachtoffers prettig. Zij vinden het plezierig als zij de gelegenheid hebben ook zelf contact te kunnen leggen als zij daaraan behoefte hebben.

Sommigen ervaren onverwachts ineens in paniek te raken en meer behoefte aan contact te hebben dan zij aanvankelijk dachten. Uit de interviews bleek dat niet iedereen bij het eerste gesprek een telefoonnummer van de contactpersoon heeft ontvangen; een enkeling moest daar zelf om vragen.

Dat slachtoffers bijvoorbeeld ook juridische ondersteuning kunnen krijgen en gebruik kunnen maken van hun spreekrecht bij een rechtszitting (en daarbij ondersteund kunnen worden) is lang niet bij iedereen bekend, en de informatie daarover wordt gewaardeerd.

Bewaken van de privacy

Weinig slachtoffers zijn zich er van bewust dat er persoons- en zaaksgegevens worden uitgewisseld tussen politie en SHN, en eventueel Openbaar Ministerie en/of stadsdeel. Een deel van de slachtoffers weet zich te herinneren dat zij expliciet toestemming hebben gegeven dat hun gegevens werden doorgegeven, maar de meesten hebben zich niet afgevraagd of hun privacy wel voldoende werd gewaarborgd. Het is niet bekend of de politieambtenaar gevraagd heeft of men bezwaar had tegen doorgifte van gegevens, of dat de politieambtenaar gevraagd heeft of men contact met SHN wil. Achteraf gezien is iedereen van mening dat alles (waarschijnlijk wel) correct verlopen is.

Samenwerkende ketenpartners

De slachtoffers hebben over het algemeen wel de indruk gekregen dat de aandacht en de hulp die zij kregen op elkaar was afgestemd. Men bemerkte dat de organisaties elkaar op de hoogte stelden en aanvulden. Achteraf gezien werd dat positief gewaardeerd. Maar dit aspect had niet hun primaire aandacht in de periode dat hun leven door de overval ineens geheel door elkaar werd geschud. De vraag of duidelijk was dat de verschillende organisaties vanuit één plan (‘één overheid’) en één doelstelling samenwerkten kon men daarom niet goed beantwoorden, maar uit het ontbreken van klachten of verwarringen op dit punt maken we op dat de samenwerking vanuit de optiek van de slachtoffers goed verlopen is. Men weet over het algemeen goed wie over welk aspect van de zaak contact opneemt en wie men waarvoor benaderen kan. Voor de meeste slachtoffers vervulde de medewerker van SHN de centrale rol in de hulpverlening en was deze persoon het centrale aanspreekpunt en de schakel naar andere instanties. Die schakelfunctie hebben de medewerkers naar het oordeel van de slachtoffers goed vervuld.

Enkele slachtoffers gaven aan in de eerste dagen na de overval wel het gevoel te hebben gehad van hot naar her te moeten en overal afspraken te hebben. Enkele kritische opmerkingen:

- Eén persoon gaf aan dat de politie vroeg of ze contact met SHN wilde en tegelijkertijd slachtofferhulp vanuit de politie aanbood. Dat was verwarrend.

- Soms vertelden slachtoffers verrast te zijn dat het stadsdeel contact opnam. Dat werd op zich positief ervaren, maar kwam soms geheel onverwacht en men wist niet goed wat de rol van het stadsdeel in de hulpverlening was. De bijdrage van het stadsdeel is in de ervaring van de slachtoffers vooral extra beveiliging.
- Een persoon gaf aan dat de gemeente niet benaderbaar was en ondanks toezeggingen niets voor haar deed. Zij had de indruk dat de gemeente alles naar SHN afschoof.⁹
- In twee gevallen lukte het de slachtoffers niet om informatie van de politie te krijgen, volgens hen lukte het de medewerkers van SHN ook niet. Deze slachtoffers hebben het beeld dat SHN en politie niet goed samenwerken.

3.3 Verkregen ondersteuning...

De slachtoffers laten zich meestal in zeer positieve bewoordingen uit over de geboden hulp. Sommige slachtoffers waren alleen al heel erg blij verrast dat er vanuit de verschillende organisaties zoveel belangstelling was voor hoe het met hen ging, ook al hadden ze weinig of geen behoefte aan concrete steun. Zoals een van de slachtoffers zei: "Veel mensen in het proces reageerden erg empathisch, erg prettig!" Een van de anderen: "Iedereen was belangstellend hoe het met me ging, ik werd serieus genomen en er werd snel en plezierig gehandeld."

...van Slachtofferhulp Nederland

In aller ervaring is de steun die vanuit Slachtofferhulp Nederland werd geboden de belangrijkste hulp geweest. De medewerkers krijgen voor hun inzet van de slachtoffers gemiddeld dan ook een 8,6. Wat voor veel slachtoffers erg belangrijk was, is dat de medewerkers zich goed kunnen verplaatsen in hun situatie, snappen wat ze hebben meegemaakt en waar ze het over hebben, en hun best doen om alles wat ze kunnen voor hen te doen: "Dat er iemand is die acht op je slaat, dat je niet in een zwart gat valt, iemand die weet wat je hebt meegemaakt en dat je er niet alleen voor staat, dat is heel belangrijk."

De medewerkers van SHN krijgen van de slachtoffers dus alle lof. De reacties lopen uiteen van dankbaarheid "dat er zoiets bestaat" tot waardering voor de goede bereikbaarheid, het snelle reageren en de tijdsinvestering. Een van de slachtoffers: "Hij deed alles wat hij kon. Hij heeft me echt geholpen, anders had ik niet geweten wat te doen." En: "Niets dan lof voor de medewerker van SHN", en een ander: "Prettig dat er zoiets bestaat, anders was het met mij de andere kant opgegaan."

De grote waardering betreft evenzeer de emotionele ondersteuning als de praktische hulp. Dat medewerkers, ook als er geen concrete hulpvraag (meer) was, van tijd tot tijd opbelden om te vragen hoe het er mee ging, wordt ook zeer op prijs gesteld. Of de emotionele of de praktische ondersteuning voor hen belangrijker was kunnen zij niet zeggen. Over het algemeen wordt het gehele pakket aan hulp, soms zelfs *juist* de combinatie van de verschillende vormen van hulp, hoog gewaardeerd.

Noot 9 Medewerkers van het stadsdeel waren op bezoek geweest en hadden de mogelijkheden voor extra beveiliging met het slachtoffer besproken. Hiervoor heeft het slachtoffer een officieel verzoek ingediend, maar kreeg (naar eigen zeggen) geen contact meer met deze medewerkers.

Bijna alle slachtoffers geven aan dat ze de ondersteuning hebben gekregen die ze nodig hadden: “Ik voelde me goed opgevangen; ik was heel blij met het contact”. Een slachtoffer die op meerdere vlakken ondersteuning kreeg: “Echt een toppertje, ze doet wat ze zegt en ze belt steeds om te vragen hoe het gaat. Ze koppelt ook terug om te vertellen hoe de zaken verlopen.” De warme aandacht is voor veel slachtoffers erg belangrijk, maar enige distantie en oog voor de feitelijke bijdrage van de hulp wordt ook gewaardeerd: “Goed evenwicht tussen begripvolle en professionele benadering.” En: “Ik werd met verstand van zaken ondersteund.” Het gevoel een steun in de rug te hebben, kan veel mensen helpen: “Je hebt het gevoel dat je er alleen voor staat, en het is prettig te merken dat er iemand is die je bijstaat en aan jouw kant staat.”

De slachtoffers voelen zich gehoord, gesteund en (bijna) altijd plezierig bejegend. De behoefte aan steun verschilt tussen hen wel. Het ene slachtoffer heeft meer behoefte aan emotionele steun, het andere slachtoffer is vooral geholpen met praktische dienstverlening. Sommigen hebben nauwelijks duidelijk omschreven hulpbehoeften, maar alleen al de aandacht doet hen goed, evenals te merken dat er goed geluisterd wordt: “Hij had door dat ik niet zo’n behoefte aan emotionele ondersteuning had.” En: “Ik vond hem verschrikkelijk attent, een vreselijk aardige en tactvolle man.” Of: “Knap dat hij toch aangehouden heeft, nadat ik zowel vooraf als na de eerste afspraak te kennen had gegeven geen behoefte aan ondersteuning te hebben.” Finetuning is dus belangrijk; het gaat altijd om maatwerk.

Diverse mensen hebben waarderende woorden voor het feit dat de medewerker van SHN hen op de mogelijkheden van het Schadefonds en op de Subsidieregeling voor beveiligingsmaatregelen wees: “Dat had ik zelf allemaal niet geweten.” Verschillende slachtoffers vertelden weinig medewerking van hun woningcorporatie te krijgen, bij het verbeteren van het hang- en sluitwerk. Soms kregen de medewerkers van SHN meer voor elkaar, maar ook hun extra inzet was niet altijd succesvol. Sommige slachtoffers willen liefst naar een andere woning verhuizen en zij zijn zeer blij als de medewerker van SHN hen helpt dit aan te kaarten bij de woningcorporatie of hen helpt te onderzoeken of vergoeding voor verhuiskosten haalbaar is. Overigens lukte het zelden om dit voor elkaar te krijgen, maar de hulp wordt gewaardeerd.

In een situatie waarin het slachtoffer slecht gehoor kreeg bij haar verzekeringsmaatschappij sprong de medewerker van SHN bij en met vereende krachten lukte het wel een acceptabele tegemoetkoming te krijgen.

Een enkele keer bracht een slachtoffer naar voren aanvankelijk niet te weten hoeveel steun ze van een vrijwilliger konden verwachten. Dat bleek positief uit te pakken en men was achteraf (blij verrast en) erg tevreden.

Enkele punten van kritiek

Hoeveel goede ervaringen er ook zijn, een enkele keer gaat er wel eens iets mis:

- Eenmaal verliep een contact niet goed. Na goede hulp met het invullen van de formulieren, onder andere voor het OM, werd het contact ineens verbroken. Het slachtoffer wist dat SHN ook vervolgondersteuning kon bieden rond de rechtszitting en vond het vreemd en vervelend dat het contact plots was stopgezet. Toen zij SHN hierover belde werd ze niet prettig te woord gestaan. Met de tweede medewerker verliep verder alles goed, daar heeft ze veel aan gehad. Ze werd uiteindelijk deskundig en plezierig verder geholpen.

- Bij één van de slachtoffers is de hulpverlening halverwege het gereed maken van de formulieren voor het Schadefonds om onduidelijke redenen gestagneerd. Het slachtoffer wist niet hoe ze verder moest.
- Eén slachtoffer vertelde dat hij er zelf achter moest komen dat hij een beroep op vergoeding bij het Schadefonds en op de Subsidieregeling kon doen. De medewerker van SHN had hem dat niet verteld.
- Eén van de slachtoffers vertelde het vervelend gevonden te hebben niet gelijk na het eerste contact een contactnaam en telefoonnummer te hebben gekregen.

... van de politie

De ervaringen met de opstelling en de ondersteuning van de politie zijn sterk wisselend. Zo zijn er personen die het als heel positief hebben ervaren dat de politie serieus aandacht aan hun zaak besteedde, terwijl hun beeld van de politie was 'dat ze toch niet komen': "Ik was blij verrast dat ze zo gauw alles in werking stelden." En: "Ze hebben het geweldig gedaan, met name de rechercheur." Een van de andere slachtoffers: "Het liep voortreffelijk, fantastisch." Ook anderen vertelden dat de bejegening prettig was en dat het contact vriendelijk en positief verliep.

Behalve snel en slagvaardig noemden sommigen de houding van de agenten begripvol, maar dat werd niet door iedereen zo ervaren. Een deel van de slachtoffers gaf aan dat de politie weliswaar snel actie ondernam, maar dat er weinig aandacht voor de persoonlijke kant van de zaak was. Het optreden van de politie is vaak zakelijk, meestal correct, maar regelmatig zonder zich veel te bekommeren over hoe het met het slachtoffer gaat: "De politie was alleen met zichzelf bezig." Na wat zij net hebben meegemaakt valt die eenzijdig functionele aanpak niet bij iedereen in goede aarde. Dat geldt zeker direct na de overval, maar ook bij latere contacten is er bij de meeste mensen sterke behoefte aan begripvol optreden.

De ene politiemedewerker is de andere niet, en bijna iedereen deed in de verschillende contacten met de politie zowel goede als minder goede ervaringen op. Er werden een paar zesjes uitgedeeld en drie onvoldoendes, maar door de bank genomen was de gemiddelde waardering toch een 7,2.

Wijkagenten nemen soms wel, soms geen contact op met de slachtoffers. Over het algemeen wordt dat wel erg op prijs gesteld. De aandacht is belangrijk. Men vindt het prettig als de politie vraagt hoe het er mee gaat.

Twee incidenten zijn nog het vermelden waard:

- Een van de slachtoffers (75+) kreeg bericht dat ze de goederen die van haar waren gestolen in Bleiswijk kon komen ophalen. Het slachtoffer vond dit ronduit ridicuul.
- Een van de slachtoffers had sterk de indruk dat hij als verdachte werd benaderd. Betreffende persoon had medische hulp nodig, maar daar werd geen aandacht aan besteed, wel werd zijn huis doorzocht. Hij heeft dit als zeer onaangenaam en krenkend ervaren.

... van het Openbaar Ministerie

Gedurende de pilot heeft de politie zeven zaken ingestuurd.

Van de geïnterviewde slachtoffers hebben drie personen contact gehad met het OM. In één geval was sprake van live contact met een zaakscoördinator. Dat contact verliep naar zeggen plezierig en was informatief. In de beide andere gevallen ontving het slachtoffer alleen schriftelijk of indirect bericht van het OM. Eenmaal betrof dat de informatie dat een van de daders was gepakt en het slachtoffer werd uitgenodigd voor het bijwonen van de zitting. De persoon in kwestie had hier geen behoefte aan, omdat hij de ervaring wilde afsluiten: “Wanneer komt er een keer een eind aan, het blijft maar aan de gang, wanneer kan ik weer ademen.” In het tweede geval ging het om een bericht van het OM dat er te weinig bewijs was voor het vervolgen van de dader. Het slachtoffer vertelde dit te hebben gehoord via de medewerker van SHN.

Een van de slachtoffers vertelde te weten dat een van de twee overvallers gepakt was, maar heeft nooit iets van het OM vernomen. Uit de informatie van de medewerker van SHN begreep hij dat het OM pas contact zal leggen als de dader voor komt, maar de aanhouding vond al direct na de overval plaats.

... van het stadsdeel

In zes casussen hebben de slachtoffers contact met het stadsdeel gehad. Het betreft vijf verschillende stadsdelen. Ongeveer de helft van de bevraagde slachtoffers had geen behoefte aan dat contact. Een persoon gaf aan graag contact met het stadsdeel te hebben gehad, maar dat werd niet aangeboden. Een van de anderen kon zich niet herinneren dat haar dat was aangeboden. De meeste aandacht van de stadsdeelmedewerkers gaat uit naar extra woningbeveiliging en de mogelijkheden voor financiële vergoeding.

De waardering voor de ondersteuning vanuit de stadsdelen was wisselend. Enerzijds reageerde men blij verrast over de onverwachte belangstelling vanuit het stadsdeel. Zij die hadden aangegeven vertegenwoordigers van het stadsdeel wel te willen ontvangen waren over het algemeen blij met het bezoek, de aandacht en het blijk van begrip: “Dat iemand bij mij thuis komt en laat blijken te begrijpen wat ik voel”. Een bezoek van de burgemeester werd in het bijzonder gewaardeerd: “Zoveel aandacht en zoveel tijd!” Anderzijds liet men zich nogal kritisch uit over de daadwerkelijke ondersteuning. Het gemiddelde cijfer dat de slachtoffers aan de inzet van hun stadsdeel gaven was niet hoger dan een 5.

Er werden door de slachtoffers enkele harde noten gekraakt:

- Goede bedoelingen vallen niet altijd goed: Een van de slachtoffers vertelde weliswaar goed contact met de voorzitter en de veiligheidscoördinator van het stadsdeel te hebben gehad, maar: “Verkeerde hulp op het verkeerde moment. Wat heb ik aan bloemen, wat heb ik daaraan als ik niet eens thuis durf te zijn. Laten ze dat geld beter besteden.” Dit slachtoffer was zeer teleurgesteld over het feit dat ze niet alle beveiligingsvoorzieningen kreeg die ze graag wilde.
- Beloftes worden niet altijd nagekomen: Een aanvankelijk positieve ervaring slaat om in teleurstelling. Medewerkers van het stadsdeel beloofden het slachtoffer er alles aan te zullen doen om haar haar veiligheidsgevoel weer terug te geven, en haar te ondersteunen bij het treffen van voorzieningen. Na de toezegging blijft het echter stil en het slachtoffer krijgt geen

reactie meer van het stadsdeel. Via de medewerker van SHN verneemt ze dat het stadsdeel heeft aangegeven niet overal op in te kunnen gaan.

- Het aanbod wordt niet altijd gewaardeerd (of juist geïnterpreteerd): Een van de slachtoffers die niet naar haar woning terug durfde vertelde dat ze het aanbod kreeg van een slaapplek in de maatschappelijke opvang. Ze was zeer verbolgen dat haar na haar vreselijke ervaring werd aangeboden zich tussen dak- en thuislozen en verslaafden te begeven.
- Een van de slachtoffers uitte zich in zeer kritische bewoordingen over de 'verbeteringen' die het stadsdeel aanbracht in de straatverlichting: onjuist geplaatst, te weinig, te laat.

Wat hielp hen het meest?

Waar hebben de slachtoffers, alles overziend, nu het meest aan gehad? Ongeveer de helft gaf aan dat zij vooral veel baat hadden bij de ondersteuning van de medewerker van SHN. De slachtoffers kunnen niet zeggen waaraan zij nou precies het meest hebben gehad, ze waarderen vooral de combinatie van emotionele-, praktische- en in enkele gevallen juridische steun, en de tips en adviezen die zij kregen. Het hele pakket dus. Meer dan eens kreeg de interviewer als antwoord: "Wat hij (zij) kon, heeft hij (zij) gedaan." Naast de feitelijke ondersteuning wordt het erg gewaardeerd als de medewerkers van tijd tot tijd nog eens opbellen om te vragen hoe het gaat en of ze nog iets kunnen doen.

In een kwart van de gevallen gaven de slachtoffers aan dat er niet speciaal de hulp van een van de organisaties was waar zij het meest aan hebben gehad, maar dat het ook juist weer de combinatie van aandacht en hulp vanuit de verschillende organisaties was die hen verder hielp.

Een persoon geeft aan dat het bezoek van de burgemeester haar alles bij elkaar het meest goed heeft gedaan.

3.4 Schadeherstel en woningbeveiliging

Bij de ondersteuning van slachtoffers kunnen vergoedingen uit het Schadefonds Gewelddsmisdrijven, de Subsidieregeling Overvallen van de Rijksoverheid en het (tijdelijke) Amsterdamse Noodfonds worden aangewend. Het Schadefonds biedt een financiële tegemoetkoming aan slachtoffers van gewelddsmisdrijven die (ernstig) fysiek of psychisch letsel hebben opgelopen. Het gaat om materiële en/of immateriële schade. Via de Subsidieregeling Overvallen kunnen slachtoffers vergoeding krijgen voor het treffen van preventieve beveiligingsmaatregelen in hun woning (tot een maximum van € 1.000,-).

Het Amsterdamse Noodfonds staat ter beschikking als mensen geen uitgaven kunnen voorschieten of wanneer het Schadefonds en de Subsidieregeling geen of onvoldoende dekking bieden.

3.4.1 Aanvraag schadevergoeding bij Schadefonds Gewelddsmisdrijven

Volgens informatie van de slachtoffers hebben 14 van de 17 personen met succes schadevergoeding aangevraagd bij het Schadefonds Gewelddsmisdrijven. Allen hebben een vergoeding gekregen waar ze tevreden mee zijn. De afhandeling verliep volgens zeggen over het algemeen snel en correct. Ten tijde van de interviews had echter nog niet iedereen een reactie op de aanvraag ontvangen. Het bedrag is niet altijd dekkend als het om materiële schade gaat of wanneer het indirecte schadeposten betreft (studievertraging, werkuitval, verhuiskosten, e.d.).

Bij het aanvragen van de vergoeding werd bijna iedereen geholpen door de medewerker van SHN. Het was (mede daardoor?) voor de slachtoffers niet altijd duidelijk uit welke pot ze nu eigenlijk een vergoeding hadden gekregen.

Eén persoon gaf aan geprobeerd te hebben de schadevergoeding online aan te vragen, maar dat liep vast. Toen toch maar de papieren formulieren gebruikt.

Tweemaal hoorde de interviewer dat mensen niet op de hoogte waren van het bestaan van het Schadefonds.

Eenmaal is bij het Schadefonds vergoeding aangevraagd voor het volgen van een weerbaarheidstraining. In een geval onderzoekt men of het Schadefonds verhuiskosten kan vergoeden.

3.4.2 Beroep op Subsidieregeling overvallen

We gaven in de vorige paragraaf al aan dat het voor de slachtoffers niet altijd duidelijk is van welke organisatie zij een vergoeding kregen. In hoeveel gevallen de slachtoffers een beroep deden op de Subsidieregeling is op grond van de interviews daarom niet met zekerheid te zeggen. Het is niet uitgesloten dat een deel van de bovengenoemde 14 aanvragen betrekking had op de Subsidieregeling.

In diverse woningen zijn (extra) beveiligingsvoorzieningen aangebracht. De interviewer had de indruk dat dat lang niet altijd op basis van een deskundige veiligheidsscan gebeurde. Uit de verhalen van de slachtoffers kwam soms een nogal willekeurige keuze van getroffen maatregelen naar voren.

De vergoeding van maximaal 1.000 euro dekt niet altijd volledig de kosten. Soms werd aangevuld uit eigen zak, soms uit de vergoeding van het Schadefonds.

De reacties op de verkregen vergoedingen wisselen. Sommigen zijn teleurgesteld niet alle kosten of schade vergoed te hebben gekregen, anderen reageren neutraal of tevreden omdat ze niet hadden gedacht überhaupt een tegemoetkoming te krijgen. De afhandeling loopt volgens zeggen meestal netjes en snel.

3.4.3 Bijdrage van het Noodfonds

De meeste slachtoffers zijn niet op de hoogte van het bestaan van het Noodfonds. In hoeverre de medewerker van SHN hierop een beroep heeft gedaan konden ze daarom meestal niet aangeven. Slechts in twee gevallen was dit expliciet duidelijk.

3.4.4 Door de rechter opgelegde Schadevergoeding

Eenmaal werd via de rechter een verplichting tot schadevergoeding aan de dader opgelegd; dat loopt nog. Het slachtoffer gaf aan het vervelend te vinden om 8 maanden te moeten wachten, omdat zij daardoor de ervaring niet af kon sluiten.

3.4.5 De bijdrage van de woningcorporaties

In vijf casussen deden de slachtoffers een beroep op de woningcorporatie voor extra beveiligingsmaatregelen. Dat verliep zelden naar tevredenheid. Zo hebben verschillende slachtoffers ervaren dat de corporatie geen sloten wil vervangen als er geen sporen van braak waren. De overvallen vinden echter niet plaats door inbraak, maar door trucs of door het volgen van de slachtoffers wanneer zij hun woning binnengaan. Soms werd gewoon aangebeld. Ook als de overvallers clandestien een sleutel in bezit bleken te hebben (meergezinswoning), of de sleutel direct uit het slot pakten toen ze het slachtoffer overmeesterd hadden, waren de corporaties niet erg genegen sloten te vervangen. In twee gevallen was duidelijk dat sloten al langere tijd niet goed functioneerden, maar ook in die gevallen boden de corporaties weinig tot geen medewerking. In een geval werd het vervangen van een balkonslot weliswaar toegezegd, maar dat was maanden later nog steeds niet uitgevoerd.

Als een slachtoffer daarom vraagt ondersteunt de medewerker van SHN dat verzoek. Een enkele keer leek dat succes te hebben, andere keren niet of nauwelijks.

Enkele personen hebben hun verhuishens met de corporatie besproken. Ook daarover zijn geen positieve ervaringen gemeld.

3.5 Het veiligheidsgevoel van de slachtoffers

Het aangetaste veiligheidsgevoel

Meer dan de helft van de geïnterviewde slachtoffers woont alleen. De anderen wonen met een of twee kinderen, wonen samen met een partner of wonen in gezinsverband (1x). Waar kinderen in het spel zijn geven de slachtoffers aan dat hun eerste gedachte uit gaat naar de veiligheid en het welzijn van hun kinderen; aandacht voor de eigen beleving komt op de tweede plaats. Maar op een enkele uitzondering na is het effect van de overval dat de slachtoffers zelf zich niet meer veilig voelen. Niet in huis en vaak ook buitenshuis niet meer. Wel verschilt de heftigheid daarvan en de mate waarin het de slachtoffers na verloop van tijd lukt om hun gevoel van veiligheid (stukje bij beetje) weer terug te krijgen.

Voor sommigen is de ervaring zo heftig geweest dat zij het vertrouwen in mensen volledig kwijt zijn en aangeven dat hun leven totaal is omgegooid. Zij blijven zich bedreigd voelen. Enkelingen gaven aan het liefst zo snel mogelijk te willen verhuizen, in de hoop om in een nieuwe omgeving niet meer steeds aan die vreselijke ervaring herinnerd te worden: "Ik was in één klap mijn gevoel van veiligheid kwijt en wilde het liefst gelijk verhuizen." Sommige slachtoffers zeggen te verwachten dat de angstgevoelens nooit meer over zullen gaan. Een deel van de slachtoffers zegt er last van te hebben dat de daders nog gewoon rondlopen. Zij denken hen voortdurend te zien of zijn daar voortdurend bang voor.

Voor al bij de alleenwonenden durven slachtoffers de eerste dagen of weken na de overval vaak niet meer alleen in hun eigen huis te zijn; zij logeren de eerste tijd bij familie of vrienden, of die komen bij hen.

Slechts een enkeling is zeer nuchter en zegt: “Mijn gevoel van veiligheid is niet veranderd, dit kan altijd gebeuren.” Of: “Ik voelde me alleen in het begin wat gespannen buitenshuis (staat er iemand om de hoek? waarom volgt die brommer mij?), maar dat slijt en raakt op de achtergrond.”

Sommigen zijn strijdlustig: “Ik laat me door deze ervaring toch zeker niet weggagen en niet van de wijs brengen.”

Eén persoon gaf aan dat zij aanvankelijk alleen maar opgelucht was dat ze het er zonder ietsel van had afgebracht en het haar gelukt was de overvallers de deur uit te werken. Twee weken later kwam de terugslag; ze voelde zich alsnog heftig geschokt door wat ze had meegemaakt.

Het verloren veiligheidsgevoel en de opgeroepen stress hebben allerlei gevolgen: slecht slapen, onrustig voelen, angstig voelen, over-alert zijn op geluiden, voortdurend alles in de gaten willen houden, snel schrikken, voortdurend rond- en achterom kijken bij het in- en uitgaan van de woning en op straat, etc. Sommigen durven niet of nauwelijks alleen thuis te zijn, anderen durven tijdenlang de straat niet meer op, zeker 's avonds niet.

De ervaring heeft er ook toe geleid dat men het huis beter afsluit, en voorzichtiger is geworden met het openen van de voordeur. Op zich is dat gunstig, maar het leidt bij sommigen opnieuw tot onveiligheidsbeleving, omdat men zich opgesloten voelt in eigen huis. Bij hen is niet alleen het gevoel van veiligheid, maar ook het gevoel van vrijheid aangetast.

Verbetering of herstel van het veiligheidsgevoel

Hoe behulpzaam Slachtofferhulp, de politie of het stadsdeel ook waren, deze organisaties kunnen weinig bijdragen aan herstel van het veiligheidsgevoel. Vaak werd de verzuchting gehoord: “Daar kan niemand je bij helpen, je moet het toch zelf verwerken.” Wel gaven enkele personen aan dat het plaatsen van betere sloten en andere beveiligingsmiddelen het veiligheidsgevoel enigszins helpt verbeteren. Ook mensen bij wie een videocamera geplaatst is, zodat zij op afstand kunnen zien wie er voor de deur staat, voelen zich daar wel wat beter door.

Sommige slachtoffers geven aan dat alleen een verhuizing zou helpen zich weer veiliger te voelen. Ook zou het rust geven als men wist dat de daders gepakt zouden zijn. Enkelen vinden steun door psychosociale hulpverlening (psychotherapie).

3.6 Verbeterpunten

Aan de slachtoffers is gevraagd welke verbeteringen er in de hulpverlening nog zouden kunnen worden doorgevoerd. Dat leverde weinig (nieuwe) aanknopingspunten op.

Verbeterpunten liggen vooral in het verlengde van de hier en daar ervaren minpuntjes. Die zouden liever niet moeten voorkomen. Niet voortijdig contact verbreken bijvoorbeeld. Of bij het eerste contact altijd naam en telefoonnummer achterlaten. Een persoon meende aanvankelijk benaderd te zijn door een stagiaire van SHN. Dat contact liep niet erg goed. Dit slachtoffer gaf aan dat SHN stagiaires beter zou moeten begeleiden.

Een van de slachtoffers gaf aan dat ze het zou waarderen als er bij wijze van afronding of evaluatie een gesprek met alle betrokken partijen (en het slachtoffer) georganiseerd zou worden, waarin de stand van zaken gezamenlijk wordt besproken.

3.7 Hulp voor directe omgeving

Twee partners van slachtoffers zijn geïnterviewd. Een van hen heeft samen met haar partner veel met de politie te maken gehad. Zij is daarover nogal kritisch, voelde zich niet correct behandeld. Samen met haar partner heeft ze contact met SHN gehad. Dat was goed, maar zij overweegt nu om toch ook afzonderlijk een gesprek aan te vragen.

Ook vond een interview plaats met iemand die zelf niet thuis was op het moment van de overval, maar daar minstens zoveel last van had (heeft) als haar overvallen partner. Zij heeft de hulp van SHN dankbaar aanvaard en voelt zich goed begrepen en gesteund door de medewerker van SHN.

In vier overige casussen is bekend dat partners of kinderen van het slachtoffer hulp van SHN hebben gekregen. Dit was steeds beperkt tot een of enkele gesprekken. Soms samen met het slachtoffer, soms apart. Volgens zeggen zijn de familieleden tevreden over de hulp die zij kregen.

In hoeverre bij de overval betrokken burens contact hebben gehad met SHN, politie of het stadsdeel was bij de slachtoffers niet bekend.

3.8 Samenvattend

In de meeste gevallen zijn de slachtoffers heel tevreden over de hulp en steun die zij kregen na de ervaren woningoverval. De aandacht die zij kregen vanuit de verschillende organisaties deed de slachtoffers goed.

- De snelheid waarmee de politie optrad wordt alom geprezen. Ten aanzien van de opstelling van de agenten werd door verschillende slachtoffers een kritische kanttekening geplaatst: niet alle medewerkers hadden oog voor de situatie waarin het slachtoffer verkeerde. Zij hebben daar, na de schokkende ervaring, wel behoefte aan.
- De onverwachte en vlotte contactlegging, en de geboden ondersteuning door SHN wordt zeer gewaardeerd. Of het nu ging om kortere of langer durende ondersteuning, om emotionele, praktische of juridische hulp, het doet de slachtoffers goed en helpt hen verder. De medewerkers zijn deskundig, begripvol en doen alles wat ze kunnen. Er werden nauwelijks verbeterpunten aangedragen.
- De aandacht vanuit het stadsdeel wordt op zich gewaardeerd, maar wat zij kunnen bieden is niet altijd duidelijk voor de slachtoffers. Ook laten verschillende slachtoffers zich kritisch uit over de daadwerkelijke hulp/inzet van het stadsdeel.
- De twee geïnterviewde slachtoffers die bezoek van de burgemeester hebben gekregen waren daar zeer over te spreken.
- Weinig slachtoffers hadden contact met het OM. De contacten die er waren verliepen goed, al is het voor de slachtoffers niet altijd duidelijk wanneer zij contact of informatie kunnen verwachten.
- Veel slachtoffers deden met succes een beroep op het Schadefonds en de Subsidieregeling overvallen. Over het algemeen is men tevreden over de ontvangen vergoeding.
- In veel gevallen werden beveiligingsmaatregelen in huis getroffen, maar daarvoor werd volgens de slachtoffers lang niet altijd een deskundige scan uitgevoerd. De getroffen maatregelen leken daardoor soms wat willekeurig gekozen. De slachtoffers hebben ervaren dat de medewerking van hun verhuurder bij de woningbeveiliging vaak achterwege bleef, of minimaal was.

4 Interne evaluatie Slachtofferhulp Nederland

Slachtofferhulp Nederland heeft onder AD medewerkers (7) en teamleiders (3) een interne enquête uitgezet, waarin de ervaringen gedurende de pilot zijn getoetst. DSP-groep heeft aan de vragenlijst enkele vragen toegevoegd ten behoeve van de algemene evaluatie. Uit de totale respons heeft DSP-groep een vooraf afgesproken selectie ontvangen. In dit hoofdstuk vatten we de resultaten daarvan samen.

4.1 Meerwaarde van de pilot

Aan de respondenten is gevraagd of zij vinden dat de afspraken zoals die in de pilot zijn gemaakt bijdragen aan een betere dienstverlening aan de slachtoffers van een woningoverval. Op één respondent na reageren allen hier positief op¹⁰. Daarvoor worden uiteenlopende argumenten aangedragen, zoals: de medewerkers kunnen hun hulp doelgerichter en specifiekter inzetten, de verbeterde samenwerking betekent meer continuïteit in de ondersteuning, en omdat de lijnen korter zijn kunnen zij de ketenpartners sneller en beter betrekken, de slachtoffers vinden het prettig een duidelijk aanspreekpunt te hebben, etc.

Met name dat laatste punt vinden de respondenten winst: zij ervaren dat het voor de slachtoffers van belang is dat er één centrale coördinator is. Zij geven dan ook (bijna) allemaal aan dat het de voorkeur verdient als zij het slachtoffer eerst in grote lijnen vertellen wat (bijvoorbeeld) het stadsdeel voor hen zou kunnen betekenen, waarna zij, als het slachtoffer dat wil, het contact tot stand kunnen brengen. Het beperken van het aantal contacten in de beginfase wordt als een van de belangrijkste pluspunten naar voren gebracht.

4.2 Contacten met de slachtoffers

Vijf van de tien respondenten vinden dat slachtoffers binnen 4 uur na doorgifte door de politie door SHN gebeld moeten worden. Zij vinden het belangrijk dat slachtoffers snel op de hoogte zijn van het bestaan van SHN, weten dat ondersteuning beschikbaar is en er mensen voor hen klaar staan, ook al wil het slachtoffer een afspraak nog even uitstellen. Vier respondenten geven aan dat een of twee dagen later ook goed is, omdat de meeste slachtoffers de eerste dag(en) nodig hebben om bij te komen van de schrik. Op de vraag of het in de praktijk voor hen ook haalbaar is om binnen 4 uur het eerste (poging tot) contact te leggen, reageren allen positief. Als zij zijn ingeroosterd weten ze dat ze opgeroepen kunnen worden en houden hier rekening mee.

Bijna alle respondenten zijn van mening dat slachtoffers het over het algemeen prettig vinden als het gesprek bij hen thuis plaats vindt. Men weet dat niet zeker, maar de inschatting is dat de

Noot 10 Deze respondent heeft de vraag niet beantwoord.

slachtoffers zich thuis het meest op hun gemak voelen, sommigen hun huis niet uit durven, en het thuisbezoek gewoon gemakkelijker voor ze is. Ook suggereren enkelen dat het voor sommige slachtoffers een positieve ervaring kan zijn dat 'vreemden' in hun huis ook vertrouwd en veilig kunnen zijn.

De respondenten op hun beurt vinden het prettig zich een beeld te kunnen vormen van de situatie waarin de woningoverval heeft plaatsgevonden. Door in huis te zijn kan ook woningbeveiliging beter besproken worden.

Verschillende respondenten geven echter ook aan dat de wenselijkheid van huisbezoek voor het slachtoffer en de toegevoegde waarde voor de medewerker per cliënt verschillen kan, zodat het niet per definitie altijd de beste setting is. Bij voorkeur dus afstemmen per individu.

De meeste respondenten geven aan inmiddels voldoende informatie te hebben over het dienstverleningsaanbod van de ketenpartners. Uit de reacties is op te maken dat dit bij aanvang van de pilot niet optimaal was, maar in de loop van de tijd is verbeterd. Een respondent geeft aan behoefte te hebben aan een korte schriftelijke beschrijving van het hulpaanbod van de partners, met contactgegevens. Een ander dat hij/zij behoefte heeft aan iets meer toelichting daarop - want wat is bijvoorbeeld eigenlijk een digitale deurspion?

4.3 Contacten met de ketenpartners

- De samenwerking tussen Slachtofferhulp Nederland en de stadsdelen is in de ervaring van de respondenten door de pilot geïntensiveerd, hoewel dat (nog) niet in alle stadsdelen even soepel verloopt. Of de intensievere samenwerking de slachtoffers ten goede komt kan niet iedereen beoordelen. Zij die daar wel voldoende zicht op hebben zijn van mening dat maatregelen sneller getroffen kunnen worden en beter gecoördineerd. Een persoon geeft aan dat de betere samenwerking met de stadsdelen ook slachtoffers van andere delicten ten goede komt.
- De ervaringen met de contacten met de veiligheidscoördinatoren van de stadsdelen blijken per stadsdeel te verschillen, maar worden over het algemeen positief gewaardeerd. Met name de directe lijnen vindt men prettig. Als aandachtspunt wordt snellere actie van de stadsdelen genoemd.
- De contacten met de politie lopen over het algemeen goed. Een respondent geeft aan dat de politie wel eens onafhankelijk contact met het slachtoffer opneemt; hij/zij vindt dat niet zo handig.
- Voor zover er contacten waren met de Directie OOV, verliepen deze in de ervaring van de respondenten goed.
- Wat betreft de contacten met de woningcorporaties lag dit anders. Verschillende betrokkenen geven aan niet alleen maar positieve ervaringen te hebben in de samenwerking met hen. Met name traagheid en terughoudendheid bij het treffen van maatregelen worden als aandachtspunten genoemd.
- Over de samenwerking met de PKVW adviseurs en over de contacten met het Schadefonds is iedereen positief.
- Een respondent geeft aan contacten met de GGD te hebben gehad; die verliepen niet optimaal. Hij/zij had de indruk dat de medewerkers van de GGD niet op de hoogte waren van de pilot.

- De twee medewerkers van SHN die contact hadden met een zaakscoördinator bij het OM, beoordeelden dit contact positief.
- Een respondent had contact met iemand van de Dienst WZS; dat contact verliep goed. Een van de anderen gaf aan niet te weten wat/wie WZS is.

De tijd die de respondenten besteden aan de verschillende aspecten van de dienstverlening loopt tussen hen nogal uiteen. Wat opvalt, is dat het regelen van de PKVW adviseur relatief veel tijd kost.

4.4 Mening en ervaring medewerkers versus mening en ervaring slachtoffers

De wisselende mening over de wenselijkheid van snelle contactlegging door SHN met de slachtoffers, komt redelijk overeen met de beleving van de slachtoffers zelf. Niet iedereen wil zo snel mogelijk een afspraak, maar het snel aanbieden van hulp wordt door hen over het algemeen wel gewaardeerd.

Over het thuis bezoeken van de slachtoffers door de medewerkers van SHN is in de slachtoffer-interviews alleen zijdelings gesproken. De enkele slachtoffers die gesprekken voerden op het kantoor van SHN, gaven aan dat geen bezwaar te vinden. De onderzoeker van DSP-groep heeft de gewenste locatie voor het gesprek altijd eerst aan de slachtoffers voorgelegd en op één uitzondering na vond men het plezierig als het gesprek bij hen thuis plaatsvond.

De informatievervalsing van de medewerkers van SHN over de mogelijke hulp van de ketenpartners komt niet altijd even helder bij de slachtoffers over. In de loop van de pilot verbeterde dit wel wat betreft de mogelijke hulp vanuit SHN zelf, maar met name wat zij van het stadsdeel kunnen verwachten blijft voor veel slachtoffers onduidelijk. Dat wordt de medewerkers van SHN overigens niet euvel geduid, men ervaart over het algemeen dat de medewerkers alles wat ze uit kunnen zoeken, ook uitzoeken en op al hun vragen in gaan.

Ook in de visie van DSP-groep komt de door de medewerkers ervaren intensivering van de samenwerking met de stadsdelen, de politie en het OM de slachtoffers hoogstwaarschijnlijk ten goede; in de interviews gaven de slachtoffers doorgaans aan de hulp als een op elkaar afgestemd geheel te ervaren. Dat de samenwerking met de woningcorporaties door de terughoudende opstelling van deze organisaties te wensen over laat, komt overeen met de ervaring van de slachtoffers.

5 Procesevaluatie

In de projectgroep hebben de ketenpartners regelmatig met elkaar gesproken over de ervaringen die tijdens de pilot werden opgedaan en over knelpunten die werkenderwijs naar voren kwamen. Gedurende het pilot jaar is een belangrijk deel hiervan opgelost.

Voor de procesevaluatie zijn interviews gehouden met een tiental betrokkenen bij beleid en uitvoering; een deel van hen maakte deel uit van de projectgroep. De verslaglegging in dit rapport is grotendeels gebaseerd op deze interviews.

Daarnaast is informatie betrokken uit de notities van de projectgroep. Deze zijn zeer uitgebreid en geven eigenlijk op zichzelf al een goed overzicht van de ervaringen in de pilot. We proberen dat hier niet dunnetjes over te doen; de rapportage geeft slechts een beeld op hoofdlijnen. Voor diepgaandere informatie verwijzen wij naar de genoemde notities met de bijlagen die daaraan door de afzonderlijke ketenpartners zijn toegevoegd.

In dit hoofdstuk vatten we de belangrijkste ervaringen samen in drie thema's:

- De samenwerking en de rolverdeling tussen de ketenpartners
- De verworvenheden van de pilot: successen en verbeterpunten
- Voortzetting van de samenwerking na de pilot en mogelijke verbreding naar andere delicten.

5.1 Samenwerking en rolverdeling

5.1.1 Samenwerking ketenpartners

Gedurende de pilot is hard gewerkt aan een steeds betere samenwerking. Die kwam niet vanzelf tot stand. In de beginperiode is veel energie gestoken in het zoeken naar de rollen en het afstemmen van belangen. Cultuurverschillen deden zich voelen en al met al heeft het even geduurd voor de ketenpartners op een lijn zaten. Na een jaar pilot zijn allen van mening dat de samenwerking op een veel hoger niveau is komen liggen. Dat is op zich al flinke winst. Veel misverstanden zijn de wereld uit en men weet inmiddels veel beter wat men aan elkaar heeft. Er is veel aan kennisuitwisseling gedaan en er is meer onderling begrip ontstaan.

De pilot heeft een duidelijke functie gehad als leerproces. Dat er ruimte was om met elkaar te experimenteren en de ervaringen regelmatig samen te evalueren maakte het mogelijk de werkprocessen snel aan te passen.

De folder die de ketenpartners samen hebben ontwikkeld heeft geholpen om niet alleen aan slachtoffers maar ook aan uitvoerenden van de verschillende organisaties duidelijk te maken wie wat kan doen en hoe de bereikbaarheid is.

Met name de samenwerking tussen SHN en de stadsdelen is sterk verbeterd. In de loop van de pilot zijn afspraken aangescherpt. Zo schept de afspraak dat het eerste contact met het slachtoffer altijd vanuit SHN wordt gelegd, maar dat in het eerste gesprek wel gelijk het mogelijke aanbod van het stadsdeel wordt voorgelegd, helderheid. Als het slachtoffer dat wil kan het stadsdeel vervolgens

direct worden betrokken. Er is aandacht besteed aan de verbetering van de kennis over de stadsdelen bij de medewerkers van SHN en de politie; zij hebben inmiddels een beter beeld van de mogelijkheden vanuit de gemeente/het stadsdeel. Slachtoffers zouden daardoor beter kunnen bepalen of en hoe het stadsdeel hen zou kunnen helpen.

In het projectplan dat aan de pilot ten grondslag ligt zijn afspraken opgenomen. Gevraagd is hoe daar mee is omgegaan. De ketenpartners uitten zich daarover, met hier en daar een kleine kanttekening, allen in tevreden bewoordingen. De volgende aandachtspunten werden genoemd:

- De stadsdelen wisselen onderling nog wat in hun rolopvatting. Vanuit de achtergrond van meer zelfstandigheid waren zij gewend autonomer op te treden. De pilot vraagt om meer uniform optreden. Een van de betrokkenen gaf bijvoorbeeld aan te hebben bemerkt dat de stadsdelen verschillend denken over de afspraak dat de slachtoffers van een woningoverval standaard een bezoek van hun stadsdeel aangeboden krijgen.
- De politie heeft geconstateerd dat het Schadefonds Geweldsmisdrijven niet zoals verwacht nadere informatie bij de politie haalt om de aanvragen die zij binnen krijgen te kunnen beoordelen. Naar de mening van het Schadefonds waren de aanvragen binnen de pilot echter duidelijk genoeg.
- Vanuit een van de stadsdelen wordt opgemerkt het lastig te vinden dat SHN niet altijd terugkoppelt als slachtoffers aangeven geen behoefte aan een bezoek van het stadsdeel te hebben. Ook in die gevallen zou het stadsdeel echter graag weten wat en hoe.

Er zijn in perioden knelpunten ontstaan door onderbezetting van de politie op het Slachtofferloket en bij SHN. De personele bezetting blijft een kwetsbaar punt. We komen daar later nog op terug.

5.1.2 De rolverdeling tussen de ketenpartners

De rollen en de rolverdeling zijn gaandeweg duidelijker geworden en verder uitgekristalliseerd. Over het algemeen loopt de samenwerking daardoor een stuk beter. Wat duidelijk achterblijft, is de medewerking vanuit de woningcorporaties. Vanuit de stadsdelen bestaat behoefte aan meer ruimte de eigen rol te vervullen. Dit punt lichten we in deze paragraaf nader toe.

De rol van **SHN** voor de slachtoffers was op zich van meet af aan duidelijk. Het bieden van emotionele, praktische en juridische ondersteuning hoort bij het reguliere aanbod van SHN. In de pilot hebben zij een duidelijkere rol gekregen in de samenwerking met de stadsdelen en (waar mogelijk) de woningcorporaties. De medewerkers van SHN fungeerden als een schakel tussen de eigen hulpverlening en de aanvullende hulp vanuit de ketenpartners. Ook ondersteunden deze medewerkers slachtoffers regelmatig in hun communicatie met de andere organisaties. In de praktijk heeft SHN daardoor vaak een meer coördinerende rol gekregen dan aanvankelijk gedacht. Om die rol zo goed mogelijk te vervullen heeft SHN veel aandacht besteed aan de interne verbetering van de werkprocessen en nadere instructie van de medewerkers.

Het tijdig kunnen aanbieden van hulp vanuit SHN aan slachtoffers die dat willen, lukt over het algemeen goed, hoewel niet altijd binnen de in de pilot gestelde tijd. Gerekend vanaf het moment van de overval is ongeveer 50% van de slachtoffers binnen twee dagen voor het eerst gebeld. Dit is deels een gevolg van het feit dat de politie soms meer tijd nodig heeft om een casus goed uit te zoeken. In 61% van de gevallen zijn de slachtoffers binnen 4 uur nadat het bericht van de politie bij

SHN binnen kwam voor de eerste keer gebeld.¹¹ Vervolgens lukt het natuurlijk niet altijd om het slachtoffer ook gelijk te bereiken.

De teamleiders die betrokken waren bij de pilot gaven aan dat de doorgifte vanuit de politie in de loop van de pilot steeds beter verliep, maar dat soms nog explicietere informatie over veiligheid en benaderbaarheid (van het slachtoffer) gewenst is.

De politiemedewerker bij het **slachtofferloket** had een belangrijke rol in het definiëren van het incident en het slachtoffer (is dit al dan niet een casus voor de pilot?¹²) en bij het zo snel mogelijk doorgeven van de informatie aan SHN, en eventueel aan het OM. In de praktijk bleek dat de tijd die nodig was voor het uitzoeken van de casus wel eens op gespannen voet kwam te staan met de gewenste snelle doormelding aan SHN. Ook was ziekte en (tijdelijke) onderbezetting soms reden dat de doormelding enige vertraging op liep.¹³

Bij aanvang van de pilot zijn alle leidinggevendenden op districtsniveau en **wijkagenten** (meer dan 200) geïnformeerd (per aparte mail) over de pilot en de taken van de politie. De rol van de wijkagenten in de pilot is niet in werkinstructies vastgelegd. Bij de reguliere werkzaamheden van de wijkagenten hoort het afleggen van nazorgbezoeken aan slachtoffers van delicten met een hoge impact. Bij deze nazorgbezoeken kunnen de wijkagenten slachtoffers nogmaals wijzen op de mogelijkheden voor hulp, onder andere door SHN. Gaandeweg de pilot bleek dat niet alle wijkagenten op de hoogte waren van de pilot en dat niet alle wijkagenten nazorgbezoeken afleggen na woningovervallen, of deze wel afleggen maar niet registreren.

Bij de rechercheurs bestaat behoefte aan meer structurele betrokkenheid van de wijkagenten – zij kennen de buurt immers het best – en intern wordt overwogen of de rol van de wijkagent wellicht meer geformaliseerd moet worden. Dit punt wordt in het landelijke overleg van de Nationale Politie ingebracht.

Afspraak over terugkoppeling door de **politie** aan de slachtoffers over hun zaak en over de beëindiging van de politiefase, is volgens informatie van de politie steeds gedaan; de slachtoffers zelf geven regelmatig aan niets of weinig te weten. Dat kan te maken hebben met de (algemene) ervaring dat ‘het nooit genoeg is’, aldus een respondent van de politie.

De rol van het **OM** is in de pilot beperkt gebleven. Het OM heeft actief geparticipeerd in de projectgroep, maar in de uitvoering was dit minder. Dit is deels het gevolg van het feit dat het aantal aanhoudingen en voorgeleidingen beperkt was (betreft 7 zaken). Aanvankelijk kreeg SHN direct na de overval de contactgegevens van de zaakscoördinator van het OM al door, zodat de medewerkers van SHN, en eventueel de slachtoffers zelf, konden bellen voor informatie over het proces bij het OM. Ook als er (nog) geen dader(s) bekend was/waren. Hiervan werd geen gebruik gemaakt en de procedure is aangepast. Daarna kregen slachtoffers schriftelijke informatie van het OM/de zaakscoördinator (over de gang van zaken en hun rechten) zodra er een dader bekend is.

Noot 11 In het projectplan is aangegeven dat SHN zo snel mogelijk contact opneemt met het slachtoffer. In een nadere uitwerking van de projectgroep is voorgesteld dat SHN binnen 24 uur contact opneemt met het slachtoffer.

Noot 12 Het incident moet worden uitgezocht en het slachtoffer nagetrokken.

Noot 13 Volgens de registratie is de informatie over de woningoverval in 85% van de gevallen de eerstvolgende dag voor 9.30 uur door de politie aan SHN doorgegeven.

Dit is de normale werkwijze van het OM. Bijzonder voor de pilot was dat er aan elke casus een vaste zaakscöördinator verbonden was, dat is gedurende de hele pilot ook zo gebleven. Voor het slachtoffer betekende dit een vast aanspreekpunt en correspondentie op maat. In een enkel geval kon de zaakscöördinator wat extra's voor de slachtoffers betekenen, in veel andere zaken verliep het contact echter niet anders dan anders.

De rol van de **stadsdelen** is gedurende de hele pilot een punt van discussie geweest. De inzet van de stadsdelen is in belangrijke mate gericht op herstel van het veiligheidsgevoel. Daarnaast kan via de stadsdelen bijvoorbeeld hulp op maatschappelijk en (psycho)sociaal gebied worden geboden. Via de stadsdelen kunnen ook bezoeken van de veiligheidscoördinator en (via OOV) eventueel de burgemeester worden geregeld. Kernpunt van de discussie is de mening van de stadsdelen dat zij, door niet structureel door de politie geïnformeerd te worden over gepleegde woningovervallen hun rol niet goed kunnen vervullen. Zij geven aan dat ze vaak pas in contact komen met de slachtoffers als SHN (of de wijkagent) de slachtoffers gevraagd heeft of zij daar prijs op stellen. Zo niet, dan kunnen zij weinig toevoegen.

Achtergrond van de discussie vormt een verschil in interpretatie van de Wet politiegegevens (Wpg) en het Besluit politiegegevens (Bpg), tussen de politie enerzijds en de gemeente en de stadsdelen anderzijds. De politie is verplicht de gemeente / de stadsdelen (de burgemeester) te informeren als een incident de openbare orde raakt. Over de vraag of dit het geval is na een woningoverval lopen de meningen uiteen. De gemeente en de stadsdelen zijn van mening dat het optreden van de politie in de buurt na een woningoverval altijd valt onder handhaving van de openbare orde en zij willen dus altijd geïnformeerd worden over het incident (de locatie). De politie meent dat de openbare orde bij een woningoverval meestal niet geraakt wordt en dan informeert zij het stadsdeel dus niet. Als de politie al informatie verstrekt, dan mag dat alleen zonder tot de persoon herleidbare gegevens¹⁴.

In verschillende gesprekken kwam naar voren dat het vrij lang heeft geduurd voor de mogelijkheden van de stadsdelen bij de uitvoerende medewerkers van SHN en het operationeel team bij de politie voldoende bekend was. Ook dit maakte het de stadsdelen naar hun zeggen lastig hun rol goed te kunnen vervullen.

De Directie **OOV** heeft binnen de pilot vooral een rol gehad in de contactlegging en bemiddeling. Enerzijds naar en tussen de verschillende diensten van de gemeente en de stadsdelen, anderzijds bijvoorbeeld met de Federatie van Amsterdamse Woningcorporaties (AFWC).

De rol van de Dienst Wonen Zorg en Samenleven (DWZS) in de pilot was bescheiden. DWZS is slechts bij enkele casussen betrokken geweest. DWZS bevindt zich in de zijlijn van de pilot en wacht in principe op signalen van SHN, OOV, GGD of de woningcorporaties. DWZS kan bijvoorbeeld in beeld komen als er behoefte is aan een noodwoning. Lastig punt is dat er (vanuit verschillende achtergronden) te veel urgente gevallen in Amsterdam zijn, om slachtoffers van een

Noot 14 De politie kan de stadsdelen alleen persoonsgegevens verstrekken als er een algemeen zwaarwegend belang is om deze gegevens te verstrekken. Hierbij toetst de politie aan de juridische begrippen proportionaliteit en subsidiariteit, waarbij de belangen van de slachtoffers zwaar wegen.

woningoverval een reële kans op een alternatieve woning te kunnen bieden. Door dit binnen de pilot te bespreken is daarvoor nu wel meer begrip bij de partners, maar een oplossing is er niet. In de pilot heeft DWZS vooral bij kunnen dragen door, samen met OOV, een brug te slaan tussen SHN en de corporatiesector.

De rol van het **Schadefonds Geweldsmisdrijven** (SGM) was het snel en burgergericht nemen van beslissingen op aanvragen van slachtoffers die door ketenpartners (met name SHN) werden doorverwezen en begeleid. Door uitkeringen te verstrekken erkent de overheid het leed en onrecht dat slachtoffers is aangedaan. Zo draagt zij (hopelijk) bij aan het herstel van vertrouwen.

5.2 Verworvenheden van de pilot

5.2.1 Succespunten

Het overheersende beeld is dat de pilot geslaagd is. De belangrijkste verworvenheid die de geïnterviewde noemen is dat de partners elkaar beter kennen – de organisaties hebben een gezicht gekregen - en veel beter van elkaar weten welke dienstverlening ze kunnen bieden. Daardoor kunnen zij elkaar beter aanvullen, is gedurende de pilot het hulpaanbod steeds beter op elkaar afgestemd geraakt en kan men anticiperen op de inzet van de ander. Ook is duidelijker wat men niet kan bieden, en wat daarvan de achtergrond is. Dat vermindert misvattingen en teleurstellingen.

Een belangrijk winstpunt in het werkproces betreft de betere, snellere en vollediger doorgifte van de informatie over de overval van de politie naar SHN. Daarvoor zijn met name bij de politie aanpassingen in de werkwijze doorgevoerd. Door deze verbeteringen kan SHN sneller en gericht contact leggen met de slachtoffers. SHN kan zich nu ook een beter beeld vormen van wat de slachtoffers nodig zouden kunnen hebben en de medewerkers kunnen zich beter voorbereiden. In de ervaring van deze medewerkers is deze gerichte inzet de slachtoffers zeker ten goede gekomen. Vóór de pilot was de (snelle) betrokkenheid van SHN meer afhankelijk van de wisselende informatie van betrokken politiemensen op locatie.

Meer informatie over de ontwikkelde werkwijze betreffende de doorgifte van gegevens door de politie aan SHN is in bijlage 2 opgenomen.

Behalve het bieden van de eigen ondersteuningsmogelijkheden kunnen de medewerkers van SHN ook eerder in het proces aan de slachtoffers voorgeleggen welke aanvullende hulp vanuit de ketenpartners geboden zou kunnen worden. Zij, op hun beurt, kunnen daardoor ook sneller en gericht acteren.

Naar de slachtoffers toe is een duidelijk winstpunt dat zij minder verschillende gezichten/personen zien.

Veel onderdelen van de werkprocessen zijn eigenlijk voor het eerst beschreven, ook dat is winst. De werkinstructies aan de medewerkers bij SHN zijn duidelijker geworden en het voor de pilot ontwikkelde databestand laat zien of de slachtoffers krijgen wat ze nodig hebben.

5.2.2 Aandachtspunten

Veel knelpunten zijn in de loop van de pilot de wereld uit geholpen. Daar komen we niet meer op terug - voor de ketenpartners is de pilot vooral een belangrijk leerproces geweest. Maar er resteren ook nog zaken die onvoldoende opgelost zijn, die om verdere verbetering vragen, of nader uitgewerkt moeten worden. De volgende punten werden genoemd (in willekeurige volgorde):

Inzet woningcorporaties

De betrokkenheid van de woningcorporaties kan beter. De samenwerking op dit punt verloopt moeizaam. Eind van de zomer zijn nieuwe afspraken gemaakt met de Amsterdamse Federatie van Woningcorporaties (AFWC). De Federatie heeft de corporaties verzocht woningoverval als spoedzaak op te pakken.

De informatiedeling door de politie

De behoefte aan meer en tijdiger informatie van de politie aan de stadsdelen is, ondanks diverse gesprekken hierover, gedurende de hele pilot een punt van discussie gebleven. De politie zegt, op grond van de Wet politiegegevens, dat het structureel delen van informatie over woningovervallen met de stadsdelen niet mogelijk is (niet op grond van handhaven van de openbare orde en niet op grond van hulp bieden aan slachtoffers). De projectleider van de politie zag tijdens de pilotperiode onvoldoende aanleiding om hierover nadere afspraken te maken omdat de doorgifte door de politie aan SHN sterk verbeterde en SHN hun rol oppakte. De stadsdelen even op hun beurt aan hierdoor hun rol niet goed te kunnen vervullen. Zij voelen zich op achterstand staan (zie paragraaf 5.1.2).

Met name op het punt van de woningbeveiliging acht het stadsdeel zich een natuurlijker partner dan SHN. Ook met betrekking tot toezicht en beveiliging rond de woning kunnen de stadsdelen meer bieden dan SHN. Voorts zijn er vanuit de gemeente kortere lijnen naar de woningcorporaties, kan de gemeente (bij kwetsbare slachtoffers) gemakkelijker GGD, GGZ of DWI inschakelen en zo nodig gebruik maken van haar doorzettingsmacht. Aan SHN medewerkers is inmiddels verzocht in het eerste gesprek met de slachtoffers al te vragen of zij akkoord gaan met doorgifte van persoonsgegevens aan het stadsdeel.

Gegevensuitwisseling

Aandachtspunt tijdens de pilot was mede de vraag of slachtoffergegevens met elkaar gedeeld konden worden met inachtneming van de privacy en bescherming van slachtoffers en de wetgeving. De Politie is daarbij gebonden aan de Wet Politiegegevens en de overige ketenpartners zijn daarbij gebonden aan de Wet Bescherming Persoonsgegevens. Onduidelijkheden in die wetgeving leidden gedurende de pilot één keer tot onduidelijkheid of een gekozen wijze van gegevensuitwisseling wel mogelijk was. Daarna is in goed overleg een werkbare oplossing gevonden. Het elkaar scherp houden op wat mag en wat niet blijft belangrijk.

Definiëring incident en slachtoffer

De taak om van incidenten en slachtoffers te bepalen of zij in de pilot thuishoren, ligt bij de politie. De medewerker van het slachtofferloket onderzoekt hiervoor de relevante informatie in de politieregistratie. Deze is de volgende dag nog niet altijd optimaal, wat snel beslissen lastig maakt. Door de tijd die gemoeid is met nader onderzoek is het soms niet haalbaar om die beslissing binnen de afgesproken tijd te nemen.

Normering

Aan bovengenoemd punt kleeft een tweede vraag: wat is *tijdige* hulp? Wat moet doorslag geven: het zo snel mogelijk bieden van hulp en het risico lopen dat het alsnog blijkt om een zaak in het criminele circuit te gaan (een 'ripdeal' bijvoorbeeld), of zekerheid en meer zorgvuldige informatie vergaring zodat de veiligheid van de SHN medewerker zo goed mogelijk geborgd is en tevens de *juiste* hulp gegeven kan worden. Dit heeft voor zover bij de onderzoekers bekend, in de pilot niet tot kritische situaties geleid, maar is wel een punt van aandacht in het licht van de gemaakte afspraken over snelle doormelding van politie naar SHN.¹⁵ In de pilot is kwaliteit boven tijdigheid gegaan.

Het doen van aangifte

Uit de ervaringen van de slachtoffers blijkt dat aangifte op het bureau plaatsvindt, waarbij ze soms enkele uren hebben moeten wachten. Het zou wenselijk zijn dat slachtoffers standaard aangeboden wordt om op locatie aangifte te doen.

Wanneer is case closed?

Het is momenteel voor de ketenpartners, evenals voor de slachtoffers onduidelijk wanneer een zaak gesloten is. Niet alleen vanuit de politie en het OM, maar ook vanuit de ondersteuning van SHN. En hoe formeel of informeel wordt dit moment gemarkeerd en hoe worden slachtoffers hierover geïnformeerd? De politie neemt soms het initiatief om het slachtoffer hiervan op de hoogte te stellen. In de relatie met SHN blijkt dit niet altijd duidelijk.

Terugkoppeling wanneer de dader bekend is

Het informeren over een aanhouding is formeel geen taak van de politie. In de praktijk geeft de politie hierover evenwel soms toch informatie, maar soms ook niet – bijvoorbeeld als dat in het belang van het opsporingsonderzoek niet wenselijk is. Het komt voor dat informatie over een aanhouding, sepot of invrijheidsstelling twee keer wordt verstrekt: door de politie en door het OM. Voor de slachtoffers is dit verwarrend. Politie en OM moeten dit beter afstemmen.

Kindslachtoffers

Door enkele leden van de projectgroep is naar voren gebracht dat er meer aandacht zou moeten zijn voor kindslachtoffers. Zij zijn soms niet geregistreerd (als persoon en/of als slachtoffer), waardoor zij niet of onvoldoende in beeld komen in de hulpverleningsketen.

Directe omgeving van het slachtoffer

De directe omgeving van het slachtoffer is slechts beperkt in beeld. Dat betreft zowel de ondersteuning van als de informatieverschaffing aan omwonenden en getuigen van het incident, als de veiligheidssituatie rond de woning.

Noot 15 De politie probeert te voorkomen dat medewerkers van SHN bij bekende criminelen van de politie op huisbezoek gaan. In minstens twee gevallen bleken slachtoffers bekende criminelen van de politie te zijn. Dit werd tijds gesignaleerd. In één geval heeft een medewerker van SHN een huisbezoek afgelegd waar hij/zij zich onveilig voelde. De eerste screening door de politie is dus ook geen garantie voor SHN (op het gebied van veiligheid voor de medewerker).

Afstemming hulpaanbod GGD en SHN

Het blijkt (voor de politie) niet altijd helder of de hulp van SHN moet worden ingeroepen, en/of van de GGD. Ook de afstemming tussen deze beide lijkt beter te kunnen. In het bijzonder voor kwetsbare slachtoffers kan de GGD een waardevolle aanvulling bieden op de ondersteuning van SHN.¹⁶

Personele invulling

Snelle informatieverwerking en -doorgifte vanuit het slachtofferloket naar SHN heeft een enkele keer onder druk gestaan omdat het loket slechts door één persoon bemenst werd. Dat is kwetsbaar. Omdat geen weekenddiensten gedraaid werden en vanwege ziekte kon snelle doormelding op de afgesproken wijze niet altijd gerealiseerd worden.

Ook bij SHN was er (tijdelijk) te veel druk op de medewerkers. Ter discussie ligt de vraag of er ook in het weekend slachtofferhulp geboden moet gaan worden.

Slachtofferloket of districtsrecherche

De medewerker slachtofferloket geeft aan dat de interne routing van de informatie bij de politie beter zou kunnen. Nu is deze medewerker een extra schakel. Maar als standaard werkwijze is dit wat omslachtig. Veel efficiënter zou het zijn als de Districtsrecherche, die altijd op locatie is en alles van de zaak af weet, zelf direct SHN inschakelt. Dit punt moet landelijk besproken worden.

Meerwaarde van het Noodfonds

De pilot moest ook inzicht geven in de meerwaarde van het Noodfonds. Er is slechts in een beperkt aantal gevallen een beroep gedaan op het fonds en het is daarom niet goed aan te geven wat de meerwaarde hiervan is.

Woningbeveiliging

In samenhang met de discussie over de rol van de stadsdelen geeft een van de vertegenwoordigers van deze ketenpartner aan dat op het punt van de woningbeveiliging nog wel meer winst te behalen valt. De aandacht voor het voorkomen van herhaald slachtofferschap mag niet verslappen. Dit aspect verdient meer aandacht en moet structureel en professioneel worden opgepakt.

5.3 Na de pilot

5.3.1 Van pilot naar regulier werkproces

Gedurende de pilot lag de regie van het proces bij een tijdelijke projectleider.¹⁷ Deze heeft het project half december 2014 verlaten. In bespreking is de mogelijke invulling van deze rol door een van de andere ketenpartners, bijvoorbeeld de politie. De nazorg voor de pilot betreft onder andere het uitbrengen van advies aan de Stuurgroep en het opstellen van een nieuw procesboek. Maar de

Noot 16 De GGD kan extra hulp bieden, bijvoorbeeld in geval van een ernstig trauma. Zij beoordelen dan of een slachtoffer opgenomen moet worden of bijvoorbeeld professionele psychiatrische hulp nodig heeft.

Noot 17 Formeel ingehuurd door de gemeente/OOV, maar ten behoeve van alle leden van de pilot.

verworvenheden moeten ook geborgd worden in een regulier werkproces. Dat betekent dat bij de ketenpartners blijvend aandacht moet zijn voor:

- Het nakomen van de afspraken uit het nieuw op te stellen procesboek
- Het op niveau houden van personele invulling
- Zeker voorlopig, maar wellicht structureel, een regulier voortgangsoverleg in stand houden, met een wat lagere frequentie, bijvoorbeeld 3 maal per jaar
- Het blijven monitoren van de ervaringen
- Vaststellen wie in de nazorgfase van de pilot de coördinerende rol vervult
- Blijvende aandacht voor constructieve samenwerking (korte lijnen, elkaar blijven kennen)
- Overweeg de betrokkenheid van de GGD in het voortgangsoverleg.

Gezien het betrekkelijk kleine aantal woningovervallen zal er bij de ketenpartners intern ook aandacht moeten zijn voor het op niveau houden van de opgedane kennis. Als het project overgaat in een regulier werkproces is het goed denkbaar dat de casussen over meer medewerkers worden verspreid. Er moet voor worden gewaakt dat dit er niet toe leidt dat de verworvenheden verwateren.

5.3.2 Landelijke afstemming

De ervaringen uit de pilot zullen door de politie eenheid Amsterdam en de regio Amsterdam van Slachtofferhulp Nederland in het landelijk overleg worden ingebracht. Voor beide organisaties geldt dat de pilot aanleiding is tot het doen van voorstellen tot landelijke aanpassingen op enkele punten.

Voor de politie gaat het onder andere om definiëring van het incident woningoverval en slachtofferschap, en in relatie hiermee om de normering van tijdigheid van doormelding aan SHN. Ook de eventuele formalisering van de rol van de wijkagent in het werkproces vraagt om nadere bespreking. Tevens zal het doen van aangifte op locatie bij dit type incident worden besproken. Ook is een landelijke toets wenselijk op de vraag welke informatie door de politie nou wel en niet met wie gedeeld mag worden. Tenslotte moet nader worden besproken of het niet efficiënter is als de districtsrecherche de melding van een woningoverval aan SHN doorgeeft.

Voor de politie is het uitgangspunt dat zij alleen af zal wijken van de landelijk afgesproken werkprocessen als dit een duidelijke meerwaarde heeft (voor het slachtoffer en voor de werkvloer) en als dit over het geheel genomen geen extra capaciteit kost.

Ook voor SHN geldt dat landelijk afstemming van de ervaringen nodig is om de bijzondere werkwijze die in Amsterdam is ontwikkeld te kunnen continueren en indien wenselijk te verbreden naar een landelijke aanpak. Net als de politie, streeft ook SHN naar een landelijk uniforme werkwijze. Vanuit de Amsterdamse regio wordt een advies aan de landelijk organisatie voorbereid. De ervaringen in de pilot zijn aanleiding voor het doen van voorstellen voor landelijke aanpassingen op een aantal punten. Ten tijde van het interview was het nog te vroeg om hier in detail op in te kunnen gaan.

Door een van de respondenten werd tevens naar voren gebracht dat landelijk besproken moet worden waar de regie op de zorg voor slachtoffers zou moeten liggen. Formeel ligt deze nu bij de gemeente, maar in de praktijk is vooral SHN regisseur. VNG en het ministerie zouden zich hierover moeten buigen.

Tevens werd nog opgemerkt dat het zinvol is om de Amsterdamse aanpak te vergelijken met de aanpak zoals die in andere grote steden is vormgegeven.

5.3.3 Verbreding naar andere High Impact Crimes

Voor het eventueel verbreden van de ervaringen naar andere HIC's zijn vooral de delicten woninginbraak, bedrijfsovervallen en bijvoorbeeld straatovervallen voor de hand. Ten tijde van de interviews was de visie hierop nog niet erg uitgekristalliseerd en verdeeld. Enerzijds gaf men aan dat de verbeterde samenwerking ook winst betekent voor verbetering van de nazorg bij woninginbraken en bedrijfsovervallen. Maar of de hulpverlening via vergelijkbare intensieve werkprocessen kan worden opgebouwd wordt betwijfeld en niet door iedereen opportuun geacht.

Wat betreft bedrijfsovervallen vinden met name de stadsdelen dat het aanbod daarvoor voldoende is, anderen bekijken dat anders en zien vooral mogelijkheden voor intensievere betrokkenheid van SHN bij bedrijfsovervallen.

Wat betreft de woninginbraken is vooral de haalbaarheid een punt. Gunstig is dat de ketenpartners door de pilot woningoverval toch al met elkaar aan tafel zitten; daardoor lijkt de stap tot verbreding naar woninginbraak niet groot. Het aantal woninginbraken is echter vele malen groter dan het aantal woningovervallen, waardoor het waarschijnlijk niet doenlijk is de werkprocessen ook voor inbraak slachtoffers structureel aan te passen. Daar is domweg de personele capaciteit niet voor. Bovendien achten sommigen de impact van woninginbraken – hoewel bijzonder vervelend – van minder ingrijpende aard dan die van woningovervallen, wat ook een overweging vormt om hierop minder intensief in te zetten. De extra druk die verbreding naar andere delicten met zich mee zal brengen, wordt niet door alle ketenpartners op dezelfde manier ervaren. De politie geeft aan dat uitrol naar woninginbraken vanuit de werkprocessen van de politie heel goed zou kunnen. Voor het slachtofferloket zou dit wel een grote belasting betekenen; dit zou anders moeten worden opgelost. Voor de ondersteuning van slachtoffers van zware misdrijven zien alle partners wel de wenselijkheid om de ervaringen van de pilot woningoverval door te vertalen.

6 Conclusies en aanbevelingen

Gedurende een jaar hebben Gemeente Amsterdam, Slachtofferhulp Nederland en Politie Eenheid Amsterdam in de pilot 'Slachtofferzorg na woningoverval' gewerkt aan de verbetering van slachtofferhulp in Amsterdam. In de samenwerking waren naast de politie en Slachtofferhulp Nederland, de stadsdelen en verschillende diensten van de gemeente betrokken, evenals het Openbaar Ministerie, het Schadefonds Geweldsmisdrijven en het Ministerie van Veiligheid en Justitie - in het bijzonder ten behoeven van de tijdelijke financiële ondersteuning voor een lokaal Noodfonds.

Eind 2014 zijn de ervaringen van zowel de ketenpartners – beleidsmedewerkers en uitvoerenden – als de ondersteunde slachtoffers geëvalueerd. In dit laatste hoofdstuk bekijken we aan de hand van de onderzoeksbevindingen in hoeverre de doelstellingen van de pilot zijn behaald. We sluiten het hoofdstuk af met enkele aanbevelingen.

6.1 Conclusies

Gedurende de pilot werden 53 woningovervallen geregistreerd, waarbij 81 slachtoffers betrokken waren. SHN heeft met 51 slachtoffers contact gehad. Hiervan zijn 17 personen geïnterviewd over hun ervaringen met de hulpverlening van de ketenpartners.

*Zijn alle slachtoffers die hulp zouden willen en kunnen krijgen tijdig in beeld gekomen?*¹⁸

Er is hard gewerkt aan snellere en betere doorgifte van informatie door de politie aan Slachtofferhulp Nederland. Over het algemeen verliep dit zonder problemen. SHN kon daardoor snel contact leggen met de slachtoffers.

Bij het slachtofferloket moest soms aanvullend onderzoek worden gedaan om uit te zoeken of de casus voldeed aan de criteria van de pilot. De politie constateerde daarbij dat de definiëring van incident en slachtoffer niet altijd eenvoudig is. Soms is niet meteen duidelijk om welk delict type het gaat en wie welke rol heeft in het incident. Hiermee moet rekening gehouden worden als er afspraken gemaakt worden over tijdigheid van doorgifte van gegevens.

Het onderzoek kostte een enkele maal meer tijd dan gehoopt, zodat SHN later dan bedoeld de informatie over de casus ontving. De medewerker bij het slachtofferloket moest een afweging maken tussen *tijdig* en *juist*.

De ervaring bij het slachtofferloket riep de vraag op of het niet sneller en handiger is als de districtsrecherche de doorgifte van de casus aan SHN voor zijn rekening neemt. Het slachtofferloket vormt een extra schakel. Dit punt moet op landelijk niveau binnen de Nationale politie besproken worden.

Noot 18 In het projectplan is vastgelegd dat er sprake is van 100% doormelding van incidenten van politie aan SHN waarna de eerstvolgende ochtend zaakinhoudelijke afstemming plaatsvindt. In gevallen dat sneller contact met SHN gewenst is, blijft dat mogelijk.

De personele bezetting bij het slachtofferloket bleek een kwetsbaar punt, wat een enkele keer tot een kleine vertraging leidde. Ook bij SHN was dit een punt van aandacht. Met name doet de vraag zich voor of het wenselijk is dat de medewerkers ook weekenddiensten gaan draaien.

*Zijn de zorgbehoeften van slachtoffers tijdig geïnventariseerd?*¹⁹

De slachtoffers waren op een uitzondering na, tevreden met het snelle hulpaanbod van SHN. Zij waren soms verrast dat er zo snel al contact met hen werd opgenomen om te vragen of en welke hulp of zorg zij nodig hadden.

Zij waarderen dat. Het eerste contact werd meestal de dag na de overval gelegd, maar in enkele gevallen zaten daar enkele dagen tussen. Ook in die gevallen waren de slachtoffers (op één uitzondering na) tevreden met het moment waarop het eerste contact gelegd werd.

Hoe snel de slachtoffers een afspraak willen maken voor de concrete invulling van hun hulpvraag wisselt echter. Sommige slachtoffers verblijven eerst enige tijd bij vrienden of familie of zijn direct na de overval zo zeer in de war dat ze eerst een paar dagen tot rust willen komen. Ook hebben sommigen de ervaring dat die eerste dagen zoveel geregeld moest worden dat ze nog even niet aan zichzelf toekwamen. Maar hoe hun behoefte ook was, de daadwerkelijke hulp van SHN kwam (nagenoeg) altijd bijtijds op gang.

Dat niet alle slachtoffers liefst zo snel mogelijk door SHN benaderd willen worden is ook de ervaring van de medewerkers van SHN zelf.

*Ervaren slachtoffers de aan hen aangeboden diensten als correct, tijdig en volledig aangeboden en geleverd?*²⁰

In grote lijnen zijn de slachtoffers erg te spreken over de aandacht, de hulp en de ondersteuning die zij kregen, en vonden zij dat ze prettig, begripvol en correct werden benaderd.

- Slachtofferhulp Nederland

Met name de inzet, de zorg en de steun van de medewerkers van SHN werden zeer gewaardeerd. Vooral door hen voelden ze zich begrepen, en bij hen konden zij met al hun vragen terecht. Ook vinden de slachtoffers het prettig zelf de timing te kunnen bepalen.

Of het aanbod dat zij krijgen naar hun mening volledig is kunnen ze niet zeggen. Regelmatig gaven slachtoffers aan geen idee te hebben waar ze behoefte aan zouden kunnen krijgen, ze weten ook niet goed wat ze zouden kunnen vragen. Zo is de financiële tegemoetkoming voor velen een (plezierige) verrassing en dat de burgemeester (soms) op bezoek komt zelfs een 'hoogtepunt'. Enkele slachtoffers hebben minder goede ervaringen met medewerkers van SHN; met name werd in een paar gevallen het contact om onduidelijke redenen verbroken.

Noot 19 In het projectplan is aangegeven dat SHN zo snel mogelijk contact op neemt met het slachtoffer. In een nadere uitwerking van de projectgroep is voorgesteld dat SHN binnen 24 uur (na signaal van politie dat het slachtoffer benaderbaar is) contact opneemt met het slachtoffer. In andere gevallen neemt SHN binnen 24 uur contact op met het slachtoffer.

Noot 20 In het projectplan is opgenomen dat indien een dienst vanuit het stadsdeel gewenst is, de medewerker van SHN binnen 1 werkdag contact opneemt met de contactpersoon van het stadsdeel. De termijn waarbinnen de dienst daadwerkelijk geleverd wordt is niet nader gespecificeerd met uitzondering van een veiligheidsscan. Deze wordt binnen 14 dagen uitgevoerd.

In enkele gevallen kregen slachtoffers weinig of pas laat informatie over het bestaan van het Schadefonds en de Subsidieregeling overvallen.

- Politie

Over het algemeen zijn de slachtoffers ook positief over de inzet van de politie. De politie is snel te plaatse en pakt de zaak voortvarend op. Deze daadkracht heeft een deel van de slachtoffers positief verrast.

Soms lopen dingen ook mis. Zo zijn er enkele slechte ervaringen met de opstelling van de politie, die soms erg zaakgericht aan de slag gaat met weinig persoonlijke aandacht.

Een ander punt van kritiek betreft de terugkoppeling. Terwijl de slachtoffers volgens de politieregistratie in alle gevallen na ongeveer twee weken werden geïnformeerd over het verloop van hun zaak, lieten verschillende slachtoffers weten geen of onvoldoende informatie te krijgen of alleen na tussenkomst van de medewerker van SHN.

- Stadsdelen

Over het aanbod van de stadsdelen wisselen de reacties. Hoewel de aandacht zeker wordt gewaardeerd, ervaart niet iedereen dat het stadsdeel doet wat ze zegt of iets onderneemt waar ze wat aan hebben. Het aangeboden bloemetje vinden de meesten zeker attent, maar ook dat valt niet altijd goed. De slachtoffers lijken niet goed te weten wat de rol van het stadsdeel is of zou kunnen zijn.

Krijgen slachtoffers niet te maken met onnodige bureaucratische procedures?

De meeste slachtoffers vinden het op het bureau moeten doen van de aangifte niet heel prettig, maar vooral als lang gewacht moet worden is dit een vervelende ervaring. Dat hiervoor een afspraak gemaakt moet worden, of dat aangifte op locatie mogelijk is, lijkt niet algemeen bekend. De meeste slachtoffers ervaren de ondersteuning als adequaat. Daar waar ze zonder hulp niet zouden hebben geweten wat te doen, neemt de medewerker van SHN hen veel zorgen uit handen. Bij het aanvragen van schadevergoeding en subsidie, het betrekken van het stadsdeel, de communicatie met het OM voelen zij zich zeer geholpen door de steun van de medewerker van SHN. Bureaucratische rompslomp wordt daarmee in belangrijke mate beperkt. Maar zij werden onvermijdelijk toch geconfronteerd met de moeizame medewerking van bijvoorbeeld de woningcorporatie of de verzekering. Ook kostte het hen soms wel moeite om de informatie die zij wilden van de politie en een enkele maal van het OM te krijgen.

Krijgen slachtoffers in de periode na de overval zo mogelijk één gezicht van SHN op bezoek voor het nader inventariseren van hun behoefte aan zorg?

Op enkele uitzonderingen na hebben de slachtoffers een vast contactpersoon van SHN die hen het hele traject door van dienst is. Voor de slachtoffers is het prettig deze persoon alle vragen voor te kunnen leggen. Een persoon kreeg in de vakantieperiode een tijdelijke vervanger, maar heeft dat niet als bezwaarlijk ervaren. In één geval verliep het contact met de eerste contactpersoon van SHN niet goed en werd de ondersteuning door iemand anders overgenomen.

De slachtoffers vinden het erg prettig om direct na het eerste contact een naam en telefoonnummer te hebben, zodat zij te allen tijde zelf en met dezelfde persoon contact kunnen leggen als ze daar behoefte aan hebben. Eenmaal werd dit aanvankelijk vergeten.

Ervaren slachtoffers de geboden zorg als ondersteuning vanuit één overheid?

Het is lastig voor de slachtoffers om zich hierover een mening te vormen. Het heeft hun aandacht niet en zo lang de ondersteuning plezierig en naar wens verloopt, kan het ze ook niet veel schelen. Uit het ontbreken van klachten hierover kan worden afgeleid dat het hulpaanbod van de ketenpartners vanuit de ervaring van de slachtoffers goed op elkaar is afgestemd. Een enkele maal lieten slachtoffers weten te merken dat contacten tussen SHN en enkele ketenpartners niet optimaal verliepen, omdat het de medewerkers blijkbaar niet lukte de gevraagde informatie of medewerking te krijgen. Maar dit waren uitzonderingen.

Hebben betrokken ketenpartners voldoende kennis over elkaars dienstenaanbod?

Unaniem zijn de ketenpartners (op beleidsniveau en in de projectgroep) van mening dat zij door de samenwerking in de pilot veel beter van elkaar weten wat het aanbod is en welke diensten zij wel en niet kunnen verlenen. Daaraan heeft ook de folder die zij samen hebben gemaakt bijgedragen. Dat voorkomt misverstanden en het hulpaanbod is daardoor steeds meer op elkaar afgestemd geraakt en vult elkaar beter aan.

Ook de uitvoerende medewerkers bij SHN geven aan dat zij na verloop van tijd door de pilot veel beter weten wat de partners kunnen aanbieden. Enkele personen zouden toch graag nog een meer uitgebreide, schriftelijke toelichting op het dienstenaanbod van de partners willen.

Voor de slachtoffers is het meestal wel duidelijk met welke persoon/organisatie ze welke onderwerpen kunnen bespreken. Niet op voorhand, maar wel als het contact eenmaal is gelegd.

Zijn slachtoffergegevens met elkaar gedeeld met inachtneming van de wetgeving en de privacy en bescherming van slachtoffers?

De slachtoffers zijn zich er in hun ontreddeing nauwelijks van bewust dat hun gegevens door de ketenpartners worden uitgewisseld. Desgevraagd weten zij zich vaak nog wel te herinneren dat hun akkoord werd gevraagd voor het inlichten van een andere organisatie, maar zij stonden er nauwelijks bij stil dat persoonlijke gegevens werden doorgegeven. Eerder is het zo dat het hen positief verraste dat er vanuit verschillende kanten aandacht was voor wat hen was overkomen. Ook achteraf gaf niemand te kennen twijfels te hebben over de bescherming van hun privacy.

Dit speelde wel een rol in de informatie uitwisseling tussen politie en stadsdelen. Om redenen van privacybescherming is de politie zeer terughoudend met doorgifte van informatie in situaties die naar hun mening niet voldoen aan de vereisten in de Wpg. De stadsdelen hebben een andere visie en zijn van mening dat de politie wat al te krampachtig doet.

Wat betreft de doorgifte van slachtoffer gegevens door SHN aan het SGM moet nader worden uitgezocht of dit eigenlijk wel mag.

Sluiten de ketens goed op elkaar aan?

De politie geeft niet alleen sneller informatie door aan SHN, er wordt ook betere informatie gedeeld, zodat de medewerkers van SHN zich beter kunnen voorbereiden en hun hulp gericht kunnen aanbieden. Dat komt de slachtoffers ten goede. Ook het direct voorleggen van het mogelijke aanbod van de stadsdelen aan de slachtoffers maakt het mogelijk dat de stadsdelen al in het begin van het hulptraject in actie kunnen komen (als het slachtoffer dat wil). In het algemeen wordt het

aanbod van de partners beter gecoördineerd en afgestemd door de centrale rol die de medewerker van SHN voor de slachtoffers heeft.

Het Schadefonds reageert doorgaans snel op aanvragen en dat vinden de slachtoffers plezierig; ze weten snel waar zij aan toe zijn.

Aanvankelijk kregen de medewerkers van SHN gelijk na een overval de contactgegevens van een zaakscöördinator van het OM door. Hiervan werd geen gebruik gemaakt en de procedure is daarom aangepast en volgt sindsdien de normale gang van zaken. Er waren te weinig casussen in de pilot waarbij het OM betrokken was, zodat over de aansluiting van/met het OM nog geen duidelijk beeld bestaat.

Overige bevindingen

De woningbeveiliging verliep bij meerdere slachtoffers moeizaam. Lang niet altijd werd een gedegen scan uitgevoerd of was een gecertificeerde PKVW-adviseur betrokken. Ook werd de keuze voor maatregelen bij de slachtoffers gelegd, zonder dat daar een duidelijk beveiligingsplan aan ten grondslag lag. Er lijkt onvoldoende zicht op de kwaliteit van de voorzieningen. Dit is een gemiste kans.

Als slachtoffers een beroep op de woningcorporatie deden voor het vervangen van sloten, kregen zij meestal nul op het rekest. Woningcorporaties hebben zich gedurende de pilot weinig betrokken getoond.

De pilot had mede ten doel om de verbeterde slachtofferzorg ook ten goede te laten komen aan de directe omgeving van het slachtoffer. Waar dit aan de orde was liet men in de slachtofferinterviews weten dat ook goede hulp geboden was aan familieleden (partners, kinderen). Over aandacht voor de verdere omgeving, zoals burens, is bij de slachtoffers niets bekend.

De ketenpartners zijn echter van mening dat ondersteuning en informatieverschaffing aan omwonenden en getuigen van het incident, evenals aandacht voor de veiligheidssituatie rond de woning nog te beperkt was.

Belangrijke lessen uit de pilot

Heel belangrijk voor het welslagen van de pilot was de 'batch' die de politie (samen met SHN) in de pilot ontwikkeld heeft. Die maakte snellere en betere doorgifte van gegevens van politie aan SHN mogelijk. Daardoor konden de medewerkers van SHN sneller contact leggen met de slachtoffers en konden zij zich beter op die contacten voorbereiden. Dat is de slachtoffers ten goede gekomen. Belangrijk hierbij is een zo scherp mogelijke definiëring van 'incident' en 'slachtoffer'. In de pilot hebben de ketenpartners (heeft de politie) gekozen voor kwaliteit, ten gunste van juistheid van informatie en veiligheid van medewerkers van SHN, maar soms ten nadele van snelheid. Hiermee moet rekening worden gehouden bij afspraken over tijdigheid van doorgifte van politiegegevens.

Het is zeer wenselijk dat de politie expliciet – en wellicht bij herhaling - aan de ketenpartners duidelijk maakt wanneer en waarom zij welke gegevens wel en niet kan en mag delen. Voorkomen moet worden dat interpretatieverschillen van de wet vruchtbare samenwerking in de weg staan.

De verbeterde kennis van elkaars dienstenaanbod en de ontwikkelde gemeenschappelijke folder van de ketenpartners hebben bijgedragen aan versterking van de coördinerende rol van de

medewerkers van SHN. Dat slachtoffers, zeker in de beginfase, met zo weinig mogelijk verschillende gezichten werden geconfronteerd is zeker een winstpunt te noemen.

Uit de interviews kwam naar voren dat slachtoffers in de fase direct na de overval informatie niet altijd goed opslaan. Hiermee moet rekening worden gehouden bij de vervolgstappen. De folder biedt daarbij ondersteuning, maar vooral de beschikbaarheid van contactgegevens van de medewerker van SHN is van belang.

6.2 Aanbevelingen

De primaire aanbeveling die uit de onderzoeksbevindingen naar voren komt is om de succesvolle ervaringen uit de pilot om te zetten in een vaste werkwijze. Daarbij zijn aanvullende aanbevelingen te doen die we onderstaand benoemen.

De evaluatie van DSP-groep richtte zich in belangrijke mate op de ervaringen van de slachtoffers. Zij hebben zelf geen duidelijk verbeterpunten aangedragen. Alleen daar waar het proces niet ideaal verliep gaf men aan dat verbetering wenselijk was. Dit betreft nauwelijks structurele zaken. Er werd slechts één verder strekkend advies gegeven. Dat betrof de suggestie om aan het eind van het ondersteuningsproces gezamenlijk een afsluitend gesprek te plannen.

In het directe belang van de slachtoffers doen we de volgende aanbevelingen:

- Aandacht voor een begripvolle bejegening van de slachtoffers door de politie bij het eerste contact direct na de overval. Daarbij ook aandacht voor de psychische en fysieke situatie waarin de slachtoffers verkeren.
- Het doen van aangifte op locatie mogelijk maken.
- Formaliseren van de rol van de wijkagenten, zodat alle slachtoffers op uniforme wijze door hen benaderd worden. Bij delicten met een hoge impact kunnen zij een belangrijke aanvullende rol spelen, bijvoorbeeld in de verbetering van de doorverwijzing naar hulpverlening.
- Checken of de terugkoppeling over de stand van zaken door de politie correct verloopt.
- Als slachtoffers een veiligheidsscan willen, dit in alle gevallen laten uitvoeren door een deskundig PKVW adviseur, gevolgd door een adequaat (uitvoerbaar) advies en juiste uitvoering van de maatregelen.
- Afspraken met de woningcorporaties maken over hun bijdrage aan het verbeteren van het veiligheidsgevoel van de slachtoffers en om herhaling te voorkomen.
- Met slachtoffers bespreken hoe en wanneer het ondersteuningstraject beëindigd wordt.

De geïnterviewde ketenpartners hebben in de evaluatiegesprekken aangegeven op welke punten verdere verbeteringen wenselijk of noodzakelijk zijn. In het samenwerkingsoverleg tussen de ketenpartners zijn veel van deze punten al (meer dan eens) onderwerp van gesprek geweest. De haalbaarheid van een aantal punten is deels afhankelijk van landelijke besprekingen bij Slachtofferhulp Nederland en de Nationale Politie. Onderstaande aanbevelingen over de samenwerking en de werkprocessen zijn niet uitputtend; we geven vooral die punten weer die in de evaluatie naar voren kwamen en de slachtoffers ten goede komen. We noemen ze puntsgewijs; toelichting en motivatie is in de voorgaande hoofdstukken (met namen paragraaf 5.2) aan de orde gekomen.

Aanbevelingen voor aanscherping van de werkprocessen van de ketenpartners:

- Primair: vasthouden van de waardevolle verworvenheden.
- Aanscherpen van de definities van *incident* en *slachtoffer*.
- Nader vaststellen wat onder *tijdige* hulpverlening verstaan wordt.
- Bij voorkeur overeenstemming bereiken, anders een duidelijk standpunt innemen (politie) of en zo ja wanneer rechtstreekse informatieverstrekking door de politie aan de stadsdelen aangewezen is.
- De mogelijke rol/bijdrage van de stadsdelen verder concretiseren, zodat de medewerkers van SHN dit duidelijker aan de slachtoffers kunnen overdragen.
- Formaliseren van de rol van de wijkagenten, zodat contact met de slachtoffers door hen in alle gevallen wordt opgenomen.
- Nadere afspraken maken tussen politie en OM over terugkoppeling van daderinformatie aan de slachtoffers, zodat dit altijd op eenduidige wijze plaats vindt.
- Nadrukkelijker afspraken met de woningcorporaties maken over hun medewerking aan de woningbeveiliging – ook als er geen sporen van braak zijn.
- Richtlijnen opstellen over het moment en de wijze waarop casussen worden afgesloten.

Aanbevelingen voor de overgang van pilot naar regulier werkproces:

- Vaststellen waar het monitoren van de ervaringen na de pilot wordt belegd.
- Vaststellen van een einddatum voor regulier overleg binnen een à twee jaar – afhankelijk van de landelijk te nemen beslissingen.

DSP-groep heeft onvoldoende informatie om gefundeerde aanbevelingen te kunnen doen over verbreding van de aanpak naar andere high impact crimes. Gezien de enorme aantallen waar het bij (bijvoorbeeld) woninginbraak om gaat, lijkt de intensieve werkwijze zoals in de pilot woningoverval is vormgegeven niet haalbaar, en het maar half uitvoeren absoluut af te raden.

Bijlagen

Bijlage 1: Format vraagstelling slachtoffers

Algemeen	
Tijd tussen overval en eerste contact politie	
Betrokken instanties	
Ondersteuning	
Tijd tussen overval en inventarisatie hulpbehoefte	
Tijdigheid inventarisatie hulpbehoefte volgens slachtoffer	
Tijd tussen overval en daadwerkelijke hulpverlening	
Tijdigheid hulpverlening volgens slachtoffer	
Oordeel over verkregen ondersteuning	
Bejegening	
Oordeel over contact met de verschillende organisaties	
Omgang met privacygegevens	
Één overheid	
Oordeel één overheid	
Informatie voorziening	
Oordeel informatievoorziening door betrokken organisaties	
Schadeherstel	
Wel of geen schadevergoeding en waar aangevraagd	
Oordeel over schadeherstel door fondsen	
Gevoel van veiligheid	
Verandering in gevoel van veiligheid	
Oordeel over bijdrage aan herstel veiligheidsgevoel	
Oog voor directe omgeving	
Wel of geen hulp voor directe omgeving en voor wie	
Oordeel hulp voor directe omgeving	
Tot slot	
Rapportcijfer algemene oordeel hulpverlening	
Waar heeft het slachtoffer het meeste aan gehad bij de hulp?	
Wat zijn volgens het slachtoffer de belangrijkste verbeterpunten in de hulp aan slachtoffers?	

Bijlage 2: Ontwikkelde werkwijze betreffende doorgifte van gegevens door politie aan SHN

De politie heeft een 'batch' ontwikkeld die elke dag de voor de pilot relevante gegevens uit het BVH haalde en automatisch mailde naar de bij de pilot betrokken medewerkers (van de politie, inclusief de projectleider van SHN). Hierdoor werden zij getriggerd om de zaak kwalitatief te volgen en kon gaandeweg de pilot getoetst worden welke informatie SHN nodig heeft om het slachtoffer actief te kunnen benaderen.

Aan het einde van de pilot ging het om de volgende informatie die SHN nodig heeft voor het eerste contact met een slachtoffer:

- De feitcode en de delictsomschrijving (B72 Overval woning).
- Een korte omschrijving van het incident (in een paar zinnen, zoals wijze van binnenkomst woning, mate van het geweldgebruik/letsel volgens het slachtoffer en/of volgens de verbalisanten).
- Het aantal slachtoffers (aangevers en/of benadeelden) – toets aan de wettelijke definitie van een slachtoffer (art 51a lid 1 Wetboek van Strafvordering).
- Of de slachtoffers al aangifte hebben gedaan.
- De NAW- en contactgegevens (telefoonnummers, e-mail indien bekend), de geboortedata en/of leeftijden per slachtoffer. Alleen indien dit slachtoffer (nog) niet nadrukkelijk bezwaar heeft tegen doorgifte van persoonsgegevens aan SHN (dus bezwaar staat op J of is onbekend).
- Zijn de slachtoffers actief benaderbaar door vrijwilligers van SHN ja of nee (advies van de politie aan SHN waarbij de politie o.a. toetst of het slachtoffer niet crimineel is – dit geeft geen enkele garantie, maar heeft huisbezoeken van SHN-medewerkers bij bekende veelplegers in de praktijk voorkomen).

Elke werkdag controleerde de politiemedewerker van het Slachtofferloket of er een woningoverval in BVH was geregistreerd (mede n.a.v. de batch). Soms nam de politiemedewerker contact op met de collega's van de districtsrecherche die de zaak in behandeling hadden, voor meer informatie over de zaak. De politiemedewerker mailde bovenstaande informatie vervolgens voor 9.30 uur naar het e-mailadres van het regiokantoor van SHN. Vanaf een gegeven moment werden aan de teamleiders van SHN ook (delen van) de aangifte gemaild (zodra deze beschikbaar was). Hierin staan immers gegevens over het geweldgebruik en het letsel, wat o.a. relevant is bij de aanvraag bij het Schadefonds Geweldsmisdrijven. Uit sommige aangiften werd informatie verwijderd, bijvoorbeeld als er omschrijvingen van de verdachte in stonden (niet relevant voor SHN). Met SHN zijn afspraken gemaakt hoe intern om te gaan met het verwerken en bewaren van de aangiften, zodat deze niet gingen rondslingeren bij SHN (fysiek of digitaal).



DSP-groep BV
Van Diemenstraat 374
1013 CR Amsterdam

T +31 (0)20 625 75 37
dsp@dsp-groep.nl
www.dsp-groep.nl

KvK A'dam 33176766

DSP-groep, opgericht in 1984, is een onafhankelijk landelijk bureau voor onderzoek, advies en management, met vijftig medewerkers. We werken in opdracht van overheden en maatschappelijke organisaties op regionaal, lokaal en (inter)nationaal niveau.

Werkvelden

De werkvelden waarop we de meeste expertise hebben opgebouwd zijn veiligheid, jeugd, sport, kunst en cultuur, onderwijs, openbare ruimte en groen, sociaal beleid, stedelijke vernieuwing, welzijn, wonen en wijkgericht werken.

Dienstverlening

We ondersteunen onze opdrachtgevers bij complexe vraagstukken. We kunnen onderzoek doen, een registratiesysteem of monitor ontwikkelen, een advies uitbrengen, een beleidsvisie voorbereiden, een plan toetsen of tijdelijk het management voeren. DSP-groep geeft ook trainingen, workshops en lezingen.

Meer weten?

Neem vrijblijvend contact met ons op voor meer informatie of om een afspraak te maken. Bezoek onze website www.dsp-groep.nl voor onze projecten, publicaties en opdrachtgevers.