



Handboek Toeristenslachtofferhulp
Organisatorische leidraad

Deel

2

Werkboek

Deel

3

**Opleidings
module**

97/13

Handboek Toeristenslachtofferhulp

Deel 1: Organisatorische leidraad

Amsterdam, januari 1997

J.E. Bruinink

G.J. Slump

Inhoudsopgave

1	Achtergrond	5
2	Toeristenslachtofferhulp: historie, doelstellingen en uitgangspunten	7
2.1	Historie	7
2.2	Doelstellingen en uitgangspunten	9
3	Organisatievormen	11
4	Personele, huisvestings- en financiële aspecten	15
4.1	Personele aspecten	15
4.1.1	De bestuurlijke laag	15
4.1.2	De coördinerende laag	16
4.1.3	De faciliterende laag	18
4.1.4	De uitvoerende laag	18
4.1.5	Personeelsbezetting	20
4.2	Aspecten met betrekking tot huisvesting	21
4.3	Financiële aspecten	23
5	Beschrijving werkzaamheden en soorten hulpverlening	25
6	Samenwerking, netwerkvorming, PR en voorlichting	31
6.1	Samenwerking en netwerkvorming	31
6.2	PR en voorlichting	33
	Colofon	36

1 Achtergrond

Het Handboek Toeristenslachtofferhulp bestaat uit drie delen. Deel 1 is met name bedoeld voor de coördinatoren en bevat een organisatorische leidraad voor toeristenslachtofferhulp. Deel 2 is een werkboek en is bedoeld als naslagwerk voor vrijwilligers werkzaam in de uitvoering. Hierin komen allerlei praktische aspecten aan bod. Tevens is aan deel 2 een aantal bijlagen toegevoegd met relevante adressen. Deel 3 tenslotte bestaat uit de trainingsmodule en biedt een programma voor de opzet en uitvoering van een basistraining toeristenslachtofferhulp. Dit deel is bedoeld voor coördinatoren en vrijwilligers die voor toeristenslachtofferhulp opgeleid willen worden.

De organisatorische leidraad moet in samenhang met deel 2 en 3 gelezen worden. Waar nodig wordt verwezen naar de andere delen om dubbelures te voorkomen. Overigens laten we de organisatorische aspecten die in zijn algemeenheid gelden voor slachtofferhulp liggen, omdat we ervan uitgaan dat daarover reeds voldoende informatie beschikbaar is.

In dit deel gaan we in hoofdstuk 2 allereerst in op de historie, doelstellingen en uitgangspunten van toeristenslachtofferhulp. We zullen zien dat deze vorm van slachtofferhulp op essentiële punten verschilt van het werk dat door de reguliere slachtofferhulp verricht wordt.

Hoofdstuk 3 geeft een overzicht van de organisatievormen die we aantreffen bij toeristenslachtofferhulp. Tevens komen een aantal afwegingen aan bod die een rol spelen bij de keuze voor de wijze van organiseren.

In hoofdstuk 4 gaan we in op aspecten met betrekking tot de personele invulling, eisen ten aanzien van huisvesting en de financiële aspecten die van belang zijn bij de vormgeving van toeristenslachtofferhulp.

We vervolgen in hoofdstuk 5 met een beschrijving van de werkzaamheden en de soorten hulpverlening. Daarbij geldt dat deel 2 (werkboek) meer materieel inzicht zal bieden in de inrichting van de hulpverlening. Dit hoofdstuk bevat meer de organisatorische hoofdlijnen.

Het laatste hoofdstuk beschrijft een aantal zaken dat van belang is voor de vormgeving van public relations (PR) en voorlichting. Er is een duidelijke samenhang met hoofdstuk 4 (ten aanzien van de bestuurlijke invulling en de beschreven financiële aspecten).

Het hoofdstuk biedt geen uitgebreide opzet voor een planmatige aanpak van PR en voorlichting. Daarvoor verwijzen we naar publicaties op dit terrein.

2 Toeristenslachtofferhulp: historie, doelstellingen en uitgangspunten

2.1 Historie

Het jaarverslag 1995 van ATAS, de eerste voorziening voor toeristenslachtofferhulp in Nederland, meldt dat meer dan 2 miljoen buitenlandse toeristen jaarlijks alleen al de binnenstad van Amsterdam bezoeken. Van deze bezoekers wordt maar liefst 9% het slachtoffer van een misdrijf. Daardoor kan een bezoeker opeens in een niet voorziene en soms zeer benarde situatie terecht komen.

Ook uit onderzoek¹ blijkt dat toeristen een aantrekkelijk doelwit vormen van criminaliteit. Het risico om slachtoffer van een misdrijf te worden is voor deze groep 8 tot 10 keer zo hoog dan voor een gemiddelde Nederlandse burger.

Het ontbreken van een (sociaal) vangnet maakt dat slachtoffer-toeristen zich extra gedupeerd kunnen voelen: er is sprake van een dubbele ontregeling.



Al geruime tijd functioneerde er in Barcelona een voorziening voor toeristen die het slachtoffer zijn geworden van een misdrijf. Informatie over dit project kwam terecht in Amsterdam. In Barcelona werd foldermateriaal uitgegeven, dat bestond uit een algemene, preventiegerichte folder met tips voor toeristen om te voorkomen dat men slachtoffer werd van een misdrijf in de stad Barcelona alsmede een folder over juridische, medische en psychosociale opvang en nazorg voor slachtoffer-toeristen door de stedelijke politie.

Noot 1 Een beknopt overzicht van relevant onderzoek is te vinden in 'Vijf jaar Slachtofferhulp voor Toeristen in Amsterdam'; Hauber et.al., Leiden, 1996.

In Amsterdam was aan het eind van de tachtiger jaren reeds het idee ontstaan om deze specifieke vorm van slachtofferhulp ook in Nederland vorm te gaan geven. Het initiatief daartoe was afkomstig van vertegenwoordigers van de Gemeentepolitie Amsterdam en Buro Slachtofferhulp Amsterdam. Aanhaken bij het plaatselijke Buro Slachtofferhulp bleek om financiële en organisatorische (lees: capaciteits-) redenen op dat moment niet goed mogelijk. Er is daarom gekoerst op een apart project toeristenslachtofferhulp met een eigen bestuurlijke en financiële verantwoordelijkheid. Later namen ook vertegenwoordigers van de gemeente Amsterdam, het Ministerie van Justitie en de plaatselijke VVV deel aan het voorbereidend overleg en de initiatiefgroep.

In 1991 waren de benodigde financiële middelen geworven en kon op experimentele basis gestart worden met de werkzaamheden. Het Ministerie van Justitie en de gemeente Amsterdam verstrekten startsubsidies. Fondsenwerving richting bedrijfsleven, horecabranche en toeristische organisaties leverden aanvullende donaties op: de Stichting Amsterdam Tourist Assistance Service (ATAS) was een feit. Daarna verstrekte ook het Ministerie van Economische Zaken subsidiegelden.

De coördinatie van ATAS kwam in handen te liggen van twee betaalde coördinatoren. Vrijwilligers zorgen voor de uitvoerende hulpverlening; zij hebben contact met slachtoffer-toeristen en verzorgen de eerste opvang en voorzien hen van benodigde informatie. Tevens hebben zij een bemiddelende functie bij problemen naar instanties toe waar slachtoffer-toeristen mee te maken krijgen. In hoofdstuk 5 zal dit verder worden uitgewerkt. Reeds in de eerste maanden waarin ATAS draaide (30 april - 5 oktober 1991) deden bijna 500 hulpvragers een beroep op ATAS (inclusief helpdesk). Dat bestand groeide tot ruim 970 in 1995. Het initiatief in Amsterdam vond navolging in Den Haag en Zeeland.

In Den Haag leidde het bestaan van ATAS tot vragen in de gemeenteraad. Er werd een werkgroep opgericht bestaande uit vertegenwoordigers van de Regiopolitie Haaglanden, Buro Slachtofferhulp en in latere instantie de gemeente Den Haag, het Ministerie van Economische Zaken en Ministerie van Justitie, de Stichtingen Promotie Den Haag en Veilig Den Haag. Ook hier is voor een projectmatige opzet gekozen. Er werd dankbaar gebruik gemaakt van de inmiddels bij ATAS opgedane ervaring en expertise. De werkgroep vervaardigde een projectvoorstel dat in de loop van 1994 werd aangenomen; in de zomer van dat jaar was Tourist Assistance Service The Hague operationeel.

Voor het project, dat organisatorisch is ondergebracht bij Buro Slachtofferhulp Den Haag, zijn eigen vrijwilligers geworven.

Ook in Den Haag diende zich in 15 maanden (van juni 1994 tot september 1995) een substantieel aantal van 800 hulpvragers aan.

In Zeeland was het gegeven dat de Buro's Slachtofferhulp zich geconfronteerd zagen met specifieke hulpvragen van slachtoffer-toeristen de start geweest voor toeristenslachtofferhulp. In de praktijk van de Buro's werd duidelijk dat het om een specifieke doelgroep ging en dat deze een te grote belasting vormden voor de reguliere organisatie van de Buro's. Om dit te ondervangen is door Zeeland contact gezocht met ATAS ter voorbereiding van een project voor opvang van slachtoffer-toeristen. In 1993 werd het groene licht gegeven voor financiering en opzet van het project. De begeleidingscommissie van het project bestond uit vertegenwoordigers van het Ministerie van Justitie, de Provincie Zeeland, de Regiopolitie Zeeland, de plaatselijke VVV, campingorganisatie Recron en Buro Slachtofferhulp Zeeland. In de zomer van 1994 is het project dankzij een startsubsidie van

het Ministerie van Justitie Toeristen Slachtofferhulp Zeeland in Renesse van start gegaan. Renesse is uitgezocht omdat het zomers één van de drukste stukjes Zeeland is en gesitueerd was in een klein overzichtelijk gebied. In 1995 is het project uitgebreid naar Walcheren. Toeristenslachtofferhulp Zeeland is alleen in de zomermaanden open.

In Zeeland werden vrijwilligers die reeds werkzaam waren bij het reguliere Buro Slachtofferhulp en een gerichte aanvullende opleiding gevolgd hebben ingezet voor de hulp aan slachtoffers-toeristen.

Het project in Zeeland kreeg in de zomer van 1995 151 hulpvragers te verwerken.

De aantallen genoemd voor de drie voorzieningen toeristenslachtofferhulp zullen naar verwachting in 1996 nog hoger uitvallen.

Het leeuwendeel van de cliënten van toeristenslachtofferhulp is slachtoffer geworden van een vermogensmisdrijf (o.a. tassen- en zakkenrollerij, diefstal van/uit auto of uit accommodatie), soms gepaard gaand met geweld (beroving). Daarnaast is het aantal toeristen dat verkeersslachtoffer is geworden en in Zeeland geholpen wordt het vermelden waard: het gaat daar om ruim 1/3 van alle cliënten.

2.2 Doelstellingen en uitgangspunten

Als doelstelling van toeristenslachtofferhulp is in eerste instantie door ATAS geformuleerd het in aanvulling op activiteiten van bestaande hulpverlenings- en overheidsinstellingen verlenen van praktische en emotionele hulp aan buitenlandse toeristen die het slachtoffer zijn geworden van een misdrijf. Tegelijkertijd wordt daarmee beoogd het imago van de stad Amsterdam te verbeteren. Deze secundaire doelstelling vinden we ook terug bij de andere initiatieven voor toeristenslachtofferhulp. Niet statutair genoemd maar als verborgen doelstelling aan te merken is het positief uitwerken van toeristenslachtofferhulp op het klantgericht werken door de politie.

De doelgroep wordt nader bepaald als de slachtoffer-toerist die in acute nood is geraakt door het misdrijf en zijn/haar tijdelijke problemen niet zelf zonder tussenkomst van derden kan overzien en/of oplossen.

Een voorwaarde voor het ontvangen van hulp is vanaf het ontstaan van toeristenslachtofferhulp dat de slachtoffer-toerist van het misdrijf aangifte heeft gedaan bij de politie. Dit om misbruik te voorkomen en filtering van cliënten mogelijk te maken. De politie functioneert zo als 'gate-keeper' voor toeristenslachtofferhulp.

Aan de hulpverleningsactiviteiten is een registratie gekoppeld. Deze registratie maakt het soort hulpvragers, hulpvraag en geboden hulpverlening inzichtelijk en is tevens een verantwoording naar subsidiegevers.

De doelgroep is in Den Haag uitgebreid met buitenlandse toeristen die verkeersslachtoffer zijn geworden en met buitenlandse congresgangers die het slachtoffer worden van een misdrijf. Het project in Zeeland richt zich expliciet ook op Nederlandse slachtoffer-toeristen. In de praktijk maakt deze groep zelfs het grootste deel uit van de hulpvragers van het project (in het zomerseizoen 1995 was dat 65 %). Ook in Zeeland kunnen (binnenlandse en buitenlandse) toeristen die verkeersslachtoffer zijn geworden terecht.

Toeristenslachtofferhulp hanteert een aantal argumenten ter legitimatie van een aparte voorziening voor opvang van slachtoffer-toeristen:

- het leveren van een bijdrage aan de veiligheid van stad of regio;
- het leveren van een bijdrage aan de (be-)leefbaarheid van stad of regio ook voor toeristen;
- het bieden van een goede 'after-sales' van toerisme in stad of regio

(noodzakelijk sluitstuk van toeristische aantrekkelijkheid; als het misgaat staat een toerist er niet alleen voor, maar wordt adequaat opgevangen, met als beoogd effect dat stad of regio aantrekkelijk blijft; positieve imago-vorming);

- toeristenslachtofferhulp werkt tijdbesparend voor en draagt bij aan de positieve beeldvorming over de politie.

Inmiddels zijn ook op Schiphol en in Beverwijk (Zwarte Markt) op initiatief van de politie ter plekke bescheiden activiteiten ondernomen voor de opvang van buitenlandse slachtoffer-toeristen.

Tenslotte is een aantal belangrijke verschillen aan te geven in uitgangspunten tussen toeristenslachtofferhulp en reguliere slachtofferhulp:

- toeristenslachtofferhulp kent een gemakkelijk af te perken hoog-/laagseizoen en zeer grote pieken in hulpvragen (probleem is dan om de motivatie van vrijwilligers hoog te houden ook zonder cliënten);
- de hulpverlening is voor het overgrote deel praktisch van aard en deze praktische hulp is meer divers (van bemiddelen bij het vervangen van paspoort tot verstrekken van hoogst noodzakelijke kleding);
- de sociale kaart is anders samengesteld gegeven de praktische insteek;
- er is sprake van intensieve bestuurlijke deelname door het bedrijfsleven;
- de directe financiering geschiedt niet alleen uit publieke maar voor een belangrijk deel ook uit private middelen;
- toeristenslachtofferhulp heeft een belangrijke helpdesk-functie naar de politie toe;
- toeristenslachtofferhulp ligt dicht bij tegen slachtofferzorg door de politie dan reguliere slachtofferhulp;
- contact met het slachtoffer vindt altijd plaats direct na het delict en is kortstondig van aard (kan wel intensief zijn overigens);
- er zijn heel weinig doorverwijsmogelijkheden gegeven het soort cliënt (kortstondig contact, kort verblijf in Nederland);
- het slachtoffer is afhankelijker van hulp door ontbreken netwerk;
- de diversiteit aan nationaliteiten, talen en culturen van de hulpvragers is veel groter;
- de vrijwilligers spreken vaker namens slachtoffer instanties aan (vertegenwoordiging naar instanties toe);
- toeristenslachtofferhulp hanteert als gezegd een expliciete secundaire doelstelling van imago-verbetering van stad en regio.



3 Organisatievormen

Er zijn per 1996 drie voorzieningen op wat grotere schaal voor toeristen-slachtofferhulp actief. Alle drie zijn anders georganiseerd.

We zullen eerst een korte beschrijving geven van de redenen waarom men voor een bepaalde organisatievorm heeft gekozen. Een weergave daarvan maakt het beste de verschillende keuzemogelijkheden duidelijk.

Zelfstandige organisatie

In Amsterdam is gekozen voor een zelfstandige organisatie. De rechtspersoon is die van de stichting. Voor deze vorm is gekozen om de volgende redenen:

- een stichting is een duidelijke en goede organisatievorm om deze werkvorm in te gieten;
- via deze keuze geef je expliciet aan geen winstoogmerk te hebben (kan van belang zijn in het kader van private fondsenwerving);
- de financiële onzekerheid met betrekking tot de toekomst maakt een van reguliere slachtofferhulp onderscheiden organisatie noodzakelijk;
- als stichting met een eigen doelstelling zijn makkelijker subsidiegelden te verwerven, zowel uit publieke als met name ook uit private middelen;
- de betrokkenheid van het bedrijfsleven bij toeristenslachtofferhulp vereist een geaccepteerde organisatievorm: behalve de 'gewoonte' om organisatie en uitvoering (lees: hulpverlening) te onderscheiden is voor het bedrijfsleven een rechtspersoon een vertrouwde vorm;
- door zitting te nemen in een bij een stichting noodzakelijk bestuur nemen de initiatiefnemers verantwoordelijkheid voor de organisatie die zij wenselijk achten;
- een zelfstandige organisatievorm is reeds succesvol gebleken bij de reguliere slachtofferhulp.

Projectorganisatie

In Den Haag heeft men gekozen voor een project. Het project toeristenslachtofferhulp is aangehaakt bij het Buro Slachtofferhulp (dat overigens zelf weer een onderdeel is van de politie Haaglanden en dus geen zelfstandige organisatie is).

De redenen waarom men voor een projectvorm heeft gekozen zijn:

- de organisatiekosten (overhead) kunnen beperkt gehouden worden;
- er kan worden geprofiteerd van bestaande contacten en faciliteiten van de reguliere slachtofferhulp (en de politie-organisatie) waarbij wordt aangehaakt;
- via een projectmatige organisatie is een snelle start mogelijk;
- voor een project is sneller publieke financiering te vinden;
- het risico van een project is kleiner dan bij het opzetten van een zelfstandige organisatie ('status aparte'): door het doorsnijden van de navelstreng met de moederorganisatie gaan kernactiviteiten gewoon door;
- de activiteiten van toeristenslachtofferhulp zijn seizoensgebonden: een projectgewijze organisatie sluit daar beter op aan.

Het bijzondere aan de Haagse organisatie is dat toeristenslachtofferhulp is opgenomen in een convenant criminaliteitspreventie². De politie-organisatie, waar slachtofferhulp immers deel van uitmaakt, mag niet zelf

Noot 2 Andere onderdelen van het convenant, afgesloten tussen het Ministerie van Justitie, het Openbaar Ministerie in Den Haag en de Gemeente Den Haag, zijn de aanpak van een harde kern jongeren, een experimentele HALT-aanpak, terugdringen van woninginbraken en preventieve activiteiten op scholen.

secundaire geldstromen verwerven; om het aanwenden van een secundaire geldstroom toch mogelijk te maken is gekozen voor opname in een conventant.

Modulaire organisatie

In Zeeland is gekozen voor een insteek waarbij gekoerst wordt op modulaire inpassing binnen het bestaande Buro Slachtofferhulp. Vrijwilligers van het Buro verlenen hulp aan slachtoffer-toeristen. Wel is voor deze activiteit een aparte begroting opgesteld.

Als redenen worden genoemd:

- toeristenslachtofferhulp is een specifieke vorm van reguliere slachtofferhulp en past daarom goed binnen de bestaande organisatie;
- voor toeristenslachtofferhulp is in aanvulling op de bestaande slachtofferhulp-deskundigheid beperkte uitbouw van praktische kennis en vaardigheden noodzakelijk om slachtoffer-toeristen adequaat te woord te staan en op te vangen;
- er kan worden geprofiteerd van bestaande kennis en know-how bij organisatie en personeel van Buro Slachtofferhulp;
- toeristenslachtofferhulp is een nieuwe uitdaging voor de vrijwilligers van het Buro Slachtofferhulp.

Het onderscheid tussen de drie gekozen organisatievormen is niet echt strikt te noemen: argumenten genoemd ten gunste van de ene organisatievorm kunnen ons inziens ook aangevoerd worden voor één of beide andere organisatievormen. De argumenten kunnen echter wel dienen om de meest 'passende' organisatievorm te kiezen binnen een bestaande regionale of lokale situatie.

Aanvullende afwegingen

Er zijn nog een aantal andere afwegingen die een rol kunnen spelen bij de organisatiekeuze en inrichting van een voorziening voor de opvang van slachtoffer-toeristen. We noemen ze in het kort, zonder overigens de pretentie te hebben volledig te zijn.

- Er is sprake van een hoog- en laagseizoen in de hulpvraag: toeristen dienen zich ongelijk verdeeld over het jaar aan. Dat heeft gevolgen voor de inrichting van de voorziening en wellicht ook de organisatievorm. Concentratie van toerisme in een regio in bijvoorbeeld de zomermaanden zou kunnen pleiten voor een projectmatige of modulaire aanpak. Het heeft ook gevolgen voor onder meer de personele bezetting en benodigde gelden (onkosten ongelijk over het jaar verspreid).
- Toeristenslachtofferhulp veronderstelt, zo zijn de ervaringen tot nu toe, meer nog dan bij reguliere slachtofferhulp een zeer nauwe samenwerking met de politie. Er moet vaak zeer snel gehandeld worden in acute nood-situaties. Een afweging die bij de inrichting dan een rol speelt is of gekozen dient te worden voor het al dan niet op enigerlei wijze aanhaken bij de politie-organisatie.
- Als het om een groot werkgebied gaat, zal moeten worden afgewogen of er centraal (vanuit één plek) of decentraal gewerkt zal worden (spreekuurvoorzieningen). Overigens is deze afweging bij hulp aan slachtoffers steeds relevant.
- Bij het creëren van een opvangvoorziening voor slachtoffer-toeristen zal moeten worden nagegaan of de omvang van het bestaande werkgebied van het Buro Slachtofferhulp (en het verwachte aanbod van slachtoffer-toeristen daarbinnen) voldoende is om zelfstandig een aanvullende voorziening in te richten of dat samenwerking met collega's uit andere werkgebieden noodzakelijk is. Dat heeft gevolgen voor de te kiezen organisatievorm.

- Daarop aansluitend komt de vraag aan de orde of er functiegericht (dus waar bevindt zich de bestaande voorziening voor slachtofferhulp) dan wel vindplaatsgericht (waar dient de doelgroep van slachtoffer-toeristen zich aan?) georganiseerd wordt. Toeristen concentreren zich nu eenmaal op een andere wijze dan de traditionele doelgroep van slachtofferhulp.
- Tenslotte: bij aansluiting op de bestaande (lokale of regionale) organisatie van slachtofferhulp is de vraag op welke plaats de lopende opvang gerealiseerd wordt en of die voor de opvang van slachtoffer-toeristen toereikend is dan wel of een extra voorziening nodig is.

4 Personele, huisvestings- en financiële aspecten

4.1 Personele aspecten

De organisatie van toeristenslachtofferhulp veronderstelt (eigenlijk net als die van reguliere slachtofferhulp) een aantal lagen. Naast een bestuurlijke laag onderscheiden we een coördinerende laag (te onderscheiden in coördinatie ten behoeve van de algehele organisatie en coördinatie ten behoeve van de hulpverlening), een faciliterende laag (administratie en receptie) en een uitvoerende laag (uitvoering hulpverlening).

Het hangt van de grootte van de organisatie af of alle lagen in afzonderlijke functies ondergebracht kunnen c.q. moeten worden. Zo is voorstelbaar dat bij een organisatie van kleinere omvang de coördinatie door één persoon wordt uitgevoerd, terwijl bij een organisatie van enige omvang daarvoor twee functionarissen zijn aangesteld³. Ook kan bij middelen van beperkte omvang de administratie (voor een deel) berusten bij de coördinerende en/of de uitvoerende medewerkers, terwijl de receptiefunctie geheel of gedeeltelijk berust bij uitvoerend medewerkers.

In de huidige praktijk van (toeristen)slachtofferhulp worden de coördinerende en faciliterende organisatielagen ingevuld door betaalde functionarissen, terwijl de bestuurlijke en uitvoerende laag wordt ingevuld door vrijwilligers.

Op taakeisen en taakomschrijving van medewerkers c.q. personele bezetting gaan we hierna verder in.

4.1.1 De bestuurlijke laag

We beginnen bij de bestuurlijke laag. Bij de samenstelling van het bestuur (in geval van een rechtspersoon) en/of de begeleidingscommissie (in geval van een project of desgewenst ook bij modulaire vormgeving) is deelname (voor zover aanwezig) van de volgende organisaties, instellingen of branches van belang om te kunnen spreken van een adequaat draagvlak:

- politie-organisatie (en eventueel het openbaar ministerie);
- deelnemende/subsidiërende gemeente(n);
- landelijke overheid, startsubsidies (voor zover van toepassing);
- plaatselijke/regionale horeca-organisatie (indien georganiseerd);
- plaatselijke/regionale VVV;
- plaatselijk/regionaal bedrijfsleven (Kamer van Koophandel of vertegenwoordigend bedrijf of overkoepelende winkeliersvereniging);
- organisatie die opkomt voor veilige binnenstad/regio;
- vertegenwoordiger namens plaatselijke/regionale Buro Slachtofferhulp.

Bijzonder in vergelijking met de reguliere slachtofferhulp is de stelselmatige deelname in het bestuur vanuit bedrijfsleven en horeca/toeristenbranche.

De taken die behoren bij de bestuurlijke laag kunnen worden uitgesplitst in een algemene, beleids- en eindverantwoordelijke poot en een ondersteunende en adviserende poot.

Noot 3 Naarmate zich de organisatie verder ontwikkelt komt deze verder te liggen van de informele organisatie uit de beginperiode, en kan een verdere structurering en afbakening van taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden gewenst zijn. Doet deze zich voor op het niveau tussen de coördinatie en de bestuurlijke laag, kan worden gedacht aan introductie van de functie van directeur.

Algemeen, beleids- en eindverantwoordelijke taken

- Uitvoering (doen) geven aan de statutaire doelstelling.
- (Zorg dragen voor) optimale belangenbehartiging van slachtoffer-toeristen bij ter zake doende instanties.
- Eindverantwoordelijkheid dragen voor de algehele gang van zaken.
- Eindverantwoordelijkheid dragen voor de financiële gang van zaken inclusief geldwerving.
- Zorgen voor draagvlak voor toeristenslachtofferhulp bij instanties en organisaties namens welke men zitting heeft in het bestuur.

Ondersteunende en adviserende taken

- Ondersteuning en advisering van coördinatoren.
- Waar gewenst overleg met coördinatoren over uitvoerende werkzaamheden.
- Leveren van een bijdrage aan meningsvorming, eventueel aangevuld met onderzoek en studie of soortgelijke relevante gegevensverzameling.
- In samenwerking en overleg met coördinatoren adviseren en rapporteren aan het bestuur.

Beide poten kunnen door een bestuur worden ingevuld; denkbaar is echter ook deze af te splitsen en onder te brengen bij een bestuur respectievelijk begeleidingscommissie. Vormgeving hiervan, en met name de vraag of een dergelijke splitsing wenselijk is, hangt onder meer af van de beschikbare tijd en kennis en vaardigheden van bestuursleden en van de omvang van de organisatie. Overlap van deelname is denkbaar, bijvoorbeeld door de functie van secretaris en penningmeester in beide op te nemen. Voordeel is dat daarmee de bestuurlijke slagvaardigheid wat groter wordt.

In het geval van een project zal de eindverantwoordelijkheid door een moederorganisatie moeten worden gedragen en zal het in aanvulling daarop gaan om invulling van de ondersteunende en adviserende taken.

4.1.2 De coördinerende laag

De dagelijkse leiding van een Buro Toeristenslachtofferhulp berust bij één of meerdere coördinatoren. Zij sturen vrijwilligers aan en dragen zorg voor de uitvoering van het geformuleerde beleid.

In de coördinerende laag kunnen twee soorten taken worden onderscheiden, namelijk taken met betrekking tot organisatie respectievelijk met betrekking tot hulpverlening.

Taken met betrekking tot de organisatie

- bewaken van de doelstelling in de dagelijkse taakuitvoering;
- zorg dragen voor de vorming van een netwerk van relevante organisaties en instellingen en het onderhouden van contacten daarmee;
- in overleg met penningmeester zorg dragen voor uitvoering van financieel beleid en beheer alsmede de werving van financiële middelen t.b.v. het Buro;
- zorg dragen voor planning en uitvoering van voorlichtingsactiviteiten;
- afstemmen van organisatorische en hulpverleningszaken;
- zorgen voor beleidsvoorbereiding en verslaglegging intern en extern;
- rapportage aan het bestuur en/of overleg met de begeleidingscommissie over zaken van organisatorische aard.

Taken met betrekking tot de hulpverlening

- zorg dragen voor de opvang van slachtoffer-toeristen middels hulpverleningsactiviteiten uitgevoerd door vrijwilligers;
- organiseren van de hulpverleningsactiviteiten;
- werven en selecteren van vrijwilligers;
- trainen van vrijwilligers;
- leiding geven aan en begeleiden van vrijwilligers in de uitvoering van hun taken;
- zorg dragen voor bindende activiteiten voor vrijwilligers;
- afstemmen van hulpverlenings- en organisatorische zaken;
- rapportage aan het bestuur en/of overleg met de begeleidingscommissie over zaken met betrekking tot de hulpverlening.

Algemene eisen te stellen aan coördinatoren

- leidinggevende vaardigheden;
- didactische kwaliteiten en kwaliteiten in het omgaan met groepen binnen een vrijwilligerssetting;
- serviceverlenende instelling;
- stressbestendigheid en kunnen werken onder tijdsdruk;
- creatief, probleemoplossend vermogen;
- goede schriftelijke en mondelinge uitdrukingsvaardigheid;
- inzicht in het functioneren van organisaties binnen het netwerk;
- enig financieel en administratief inzicht;
- commerciële en representatieve kwaliteiten en onderhandelingsvaardigheden voor acquisitie van subsidie- en sponsorgelden en overige externe contactlegging;
- goede beheersing van enkele moderne talen;
- kennis van/ervaring in de toeristenbranche.



4.1.3 De faciliterende laag

Binnen een Buro Toeristenslachtofferhulp is een faciliterende laag te onderscheiden. Deze laag bestaat uit een receptiefunctie en een administratiefunctie.

Voor het functioneren van een Buro (met name gegeven de grootte van het Buro) dient de haalbaarheid te worden afgewogen om beide functies al dan niet van elkaar te scheiden.

Binnen toeristenslachtofferhulp ligt de nadruk op serviceverlening en praktische ondersteuning van toeristen die slachtoffer zijn geworden. Een adequaat ingevulde, goed werkende receptiefunctie bepaalt in belangrijke mate het gezicht van de organisatie.

Een aparte administratiefunctie bevordert stroomlijning van werkzaamheden binnen het Buro en is tevens van belang voor een meer eenduidige verwerking en registratie van hulpverleningsgegevens.

Uiteraard hangt invulling van zowel receptie- als administratiefunctie af van de ter beschikking staande gelden. Bij voldoende gelden zal een aparte functionaris ingezet worden; in geval van beperkte middelen zal met name de receptiefunctie ingevuld kunnen worden door vrijwilligers. Hoe centraler activiteiten georganiseerd zijn (centraal bureau), des te belangrijker wordt de receptieve functie.

Tot de administratietaken behoren:

- uitvoering geven aan praktisch ondersteunende en administratieve werkzaamheden ten behoeve van de hulpverlening van vrijwilligers aan de slachtoffer-toerist;
- uitvoering geven aan secretariële werkzaamheden waaronder het uittypen/-werken van correspondentie en externe en interne stukken;
- zorgen voor de (geautomatiseerde) verwerking van cliënten- en hulpverleningsgegevens;
- het up to date houden van het documentatie- en bibliotheeksysteem;
- voorraadbeheer: controlerende, inventariserende en uitvoerende activiteiten inzake bureauvoorraden en -hulpmiddelen.

Tot de receptietaken behoren:

- opvangen en intern distribueren van inkomend telefoonverkeer (inclusief eventueel bij eenvoudige hulpvragen toepassen van selectiecriteria van de organisatie en direct verwijzen ervan naar andere instellingen);
- ontvangen van directe aanloop van cliënten bij het Buro Toeristenslachtofferhulp (geen hulpverlening);
- uitvoering geven aan praktische ondersteunende werkzaamheden ten behoeve van de hulpverlening van vrijwilligers aan de slachtoffer-toerist.
- eventueel leveren van een bijdrage aan administratieve taken.

Algemene eisen te stellen aan beide medewerkers:

- goede communicatieve vaardigheden;
- representatieve en accurate werkwijze;
- beheersing van één of meerdere moderne talen;
- kennis van geautomatiseerde administratie en gegevensverwerking.

4.1.4 De uitvoerende laag

Het uitvoerende werk geschiedt door vrijwilligers. Zonder de enthousiaste inzet van mensen die zich belangeloos inzetten voor de opvang van toeristen die het slachtoffer worden van een misdrijf (of verkeersongeval) is uitvoering van de doelstelling van toeristenslachtofferhulp onmogelijk.

Het uiteindelijke doel van de inzet van vrijwilligers is dat zij op een zelfredzame en zelfstandige wijze slachtoffer-toeristen zo ondersteunen, dat de zelfwerkzaamheid en zelfredzaamheid van slachtoffer-toeristen om de gevolgen van een hen overkomen misdrijf (of verkeersongeval) te overkomen, vergroot worden (dubbele zelfredzaamheid).

Actieve vrijwilligers bij toeristenslachtofferhulp kenmerken zich door:

- grote motivatie voor het werk;
- invoelend vermogen en betrokkenheid bij de doelgroep;
- een positieve levensinstelling;
- vermogen om eigen aanpak ter discussie te stellen;
- een probleemoplossende gerichtheid en assertieve houding;
- creativiteit;
- beheersing van enige moderne talen;
- representatieve eigenschappen.

Algemene eisen te stellen aan vrijwilligers

We gaan hier wat verder in op de eisen die gesteld kunnen worden aan vrijwilligers werkzaam bij een Buro Toeristenslachtofferhulp. Dat heeft te maken met het feit dat de 'Trainingsmodule Vrijwilligers' onderdeel uitmaakt van dit handboek en het uitwerken van taakeisen gezien kan worden als de basis van de trainingsmodule. De eisen zijn gebaseerd op de hiervoor genoemde kenmerken. De eisen zijn:

- in staat zijn de algemene kennis over opvang van slachtoffers van misdrijven te reproduceren en toe te passen in opvangsituaties;
- in staat zijn essentiële specifieke informatie over praktische regelzaken te reproduceren en toe te passen in opvangsituaties bij toeristenslachtofferhulp;
- in staat zijn een slachtoffer-toerist op adequate wijze te woord te staan en op te vangen;
- in staat zijn een hulpverleningscontact in te richten naar concrete noden zonder aandacht te verliezen voor emotionele opvang;
- in staat zijn in (met name) eenmalige contacten snel en onder tijdsdruk te inventariseren wat er aan praktische zaken geregeld moet worden voor een slachtoffer-toerist;
- in staat zijn taalbarrières en cultuurverschillen te overwinnen zonder in te leveren op de kwaliteit van hulpverlening;
- in staat zijn op een vasthoudende of assertieve wijze op te komen voor de belangen van slachtoffer-toeristen;
- in staat zijn op een creatieve, servicegerichte en betrokken wijze het nadeel voor een slachtoffer-toerist te beperken (indirecte hulpverlening);
- in staat zijn tot interne of externe overdracht van een zaak indien de inrichting van de hulpverlening dan wel de aard van de problematiek dit vereist;
- in staat zijn om te werken met draaiboeken en checklists/itemlijsten en aan de hand daarvan te rapporteren/over te dragen en te registreren.

Naast uitvoering van de hulpverlening kunnen vrijwilligers zoals gezegd een bijdrage hebben in de uitvoering van de administratie- en receptiefunctie. Ook is denkbaar dat vrijwilligers een rol spelen in specifieke taken die behoren tot het pakket van de coördinatoren. Te denken valt aan voorlichtende activiteiten, het leveren van een bijdrage aan netwerkvorming en -contacten en het meedenken in de voorbereidingsfase van beleidsrelevante stukken. De vraag naar het aandeel van vrijwilligers in andere dan hulpverleningstaken zal in de praktijk tot discussie aanleiding moeten geven hoe ver deze overschrijding van de eigenlijke taken kan en mag gaan.

In aanvulling hierop zijn nog enkele opmerkingen te maken vanuit de praktijk van toeristenslachtofferhulp die verband houden met de taakuitoefening van vrijwilligers, te weten:

- in de praktijk blijkt dat er vaak creatief omgegaan moet kunnen worden met regels die organisaties (waar contact mee wordt gelegd) stellen;
- de begeleiding van vrijwilligers is meer gespreid en daardoor tijdsintensiever doordat er een vaak een continuurooster gedraaid wordt in verband met de langere openingstijden ('van 10.00 tot 22.00 uur');
- vrijwilligers hanteren een minder outreachende werkwijze dan bij de reguliere slachtofferhulp;
- er is gegeven de praktische insteek veel bureau-overleg tussen vrijwilligers onderling en tussen vrijwilligers en coördinatoren;
- er is in een substantieel aantal zaken sprake van indirecte hulpverlening (informatie en advies aan instanties (met name politie) die te maken krijgen met slachtoffer-toeristen);
- vrijwilligers spreken nogal eens namens het slachtoffer naar instanties toe;
- doordat er sprake is van pieken in de hulpvraag moet er aandacht zijn voor het hoog houden van de motivatie van vrijwilligers in stille perioden.

Tenslotte dient een aantal zaken geregeld te zijn in het kader van vrijwilligersbeleid, te weten:

- de wijze waarop inspraak geregeld is;
- ongevallen-, schade- en (beroeps-)aansprakelijkheidsverzekeringen;
- een regeling met betrekking tot de vergoeding van onkosten;
- een geschillen- en klachtenregeling (geldt trouwens ook ten aanzien van cliënten);
- een uitgewerkt scholings- en trainingsaanbod;
- een uitgewerkte begeleidingsstructuur.

4.1.5 Personeelsbezetting

De personeelsbezetting van een Buro Toeristenslachtofferhulp hangt af van een aantal factoren. De belangrijkste factoren zijn:

- de omvang van de hulpvraag;
- pieken en dalen in de hulpvraag;
- de vraag of er centraal (op centraal bureau) dan wel decentraal (via spreekuren of hulpverlening op afroep ter plaatse op politiebureau) hulp verleend wordt;
- enkele of dubbele bezetting van een bureau of spreekuur in relatie tot de vraag naar (aparte) invulling van de receptiefunctie;
- de omvang van de faciliterende taken en het eventuele aandeel van vrijwilligers daarbinnen;
- langer durende hulpverleningscontacten worden overgedragen aan volgende dienstdoend medewerker of zijn medewerker-gebonden.

Aan de hand van deze factoren kan een indicatie worden gegeven van de benodigde personeelsbezetting.

Uitgaande van een hulpvraag van 500 slachtoffer-toeristen per jaar en openingstijden van het bureau gedurende 12 uur per dag in het hoogseizoen (rond de vakantieperioden; beperkte bezetting in andere maanden) is, afgaande op de praktijkervaring (cijfers afgeleid uit beschikbare jaarverslagen) op dit moment, de personeelsinzet geïndiceerd zoals die staat weergegeven in schema 1. Daarbij is overigens rekening gehouden met het feit dat het inrichten en in stand houden van een basisvoorziening toeristenslachtofferhulp de nodige tijd met zich meebrengt en vrijwilligers bij inzet in een hoog-/laagseizoenconstructie intensiever bijgeschoold dienen te worden.

Een en ander betekent wel dat vanwege de investering in de basisvoorziening bij een halvering van de hulpvraag de bezetting niet zonder meer gehalveerd kan worden. Dat geldt met name voor betaalde uren inzake coördinatie en faciliterende werkzaamheden. Omgekeerd is bij een verdubbeling van de hulpvraag niet per definitie een verdubbeling van bezetting noodzakelijk.

Schema 1 Personeelsinzet

coördinatie:	38 uur/week	algemeen, 1 vestiging (bereikbaar 12 uur/dag)
	19 uur/week	per nevenvestiging (bereikbaar 4 uur/dag) in hoogseizoen (uitgaande van 3 maanden)
faciliterend:	32 uur/week	receptie (rekening houdend met hoog-/laagseizoen) en administratie opgeteld
uitvoerend:	165 uur/week	<i>hoogseizoen:</i> uitgaande van continue dubbelbezetting; 17 vrijwilligers x 10 uur (exclusief vergaderen etc.)
	80 uur/week	<i>laagseizoen:</i> uitgaande van halve bezetting

In de uitvoering van toeristenslachtofferhulp treffen we drie modellen aan voor de personele bezetting van een Buro:

- Model 1: Coördinator(en) op centraal bureau, aangevuld met receptie/administratiefunctie; in hoogseizoen aanvullende coördinatie op spreekuurlokaties; vrijwilligers oproepbaar.
- Model 2: Coördinator(en) op centraal bureau, aangevuld met receptie/administratie; vrijwilligers draaien continudienst op bureau en vormen een oproepbare achterwacht voor de bureaudienst (dubbele bezetting, in hoogseizoen dienst op bureau verdubbeld).
- Model 3: Coördinator(en) op centraal bureau, aangevuld met receptie/administratie; continudienst vrijwilligers bureau overdag (enkele bezetting) en 1 telefoondienst 's avonds aangevuld met 2 oproepbare vrijwilligers (3 vrijwilligers).

De drie modellen hangen nauw samen met en worden mede bepaald door weging van de (eerder genoemde) factoren die de personeelsbezetting bepalen.

4.2 Aspecten met betrekking tot huisvesting

Naast de algemene voorzieningen die nodig zijn voor de uitvoering van reguliere slachtofferhulp is voor de uitvoering van toeristenslachtofferhulp een aantal specifieke voorzieningen nodig op het gebied van huisvesting:

- een duidelijk herkenbare receptiefunctie als is gekozen voor een centraal bureau. Dit heeft te maken met de serviceverlenende taak van toeristenslachtofferhulp;
- een locatie dichtbij of op het politiebureau gegeven de nauwe samenwerkingsrelatie tussen politie en slachtofferhulp;

Plus in de meest ideale situatie:

- een keukenvoorziening voor het bereiden van maaltijden;
- een opslagruimte voor tijdelijke stalling van bagage of kleding van gestrande toeristen;

Wat betreft deze punten is de vraag of huisvesting al dan niet op het politiebureau gezocht moet worden.

De bestaande Buro's Toeristenslachtofferhulp, die allen onderdak vinden bij de politie, noemen de volgende voordelen:

- hulpverlening dicht bij de bron;
- huisvesting op het politiebureau biedt een zekere mate van veiligheid;
- huisvesting kan goedkoop of gratis te regelen zijn (in feite subsidie in natura);
- toeristenslachtofferhulp ligt dicht bij slachtofferzorg door de politie aan dan reguliere slachtofferhulp;
- misbruik van de voorziening kan zoveel mogelijk worden voorkomen (in combinatie met de eis van aangifte die wordt gesteld);
- het werkt vertrouwenwekkend naar een toerist toe die in principe onbekend is met de omgeving en inrichting van de samenleving;
- serviceverlenende taak naar de politie toe kan zo beter gestalte krijgen.



Als (mogelijke) nadelen worden genoemd:

- verwarring/onduidelijkheid in onderlinge taakafbakening tussen politie (slachtofferzorg) en toeristenslachtofferhulp;
- in sommige landen staat de politie als organisatie minder goed bekend en kan de drempel voor de slachtoffer-toerist om hulp te zoeken hoger worden;
- niet elk lokaal politiebureau leent zich zonder meer voor de inrichting van hulpverleningsactiviteiten;
- toeristenslachtofferhulp zou te afhankelijk kunnen worden van de politie en daarmee kan het eigen gezicht in gevaar komen.

Overigens wijst de praktijk van toeristenslachtofferhulp uit dat het met de nadelen wel meevalt, mits op voorhand goede en duidelijke afspraken gemaakt worden.

Tegelijkertijd moet worden bedacht dat de verwevenheid met de politie-organisatie in het ene geval veel groter is (onderdeel van de politie-organisatie; hulpverleners als onbezoldigd ambtenaar in dienst van de politie) dan in het andere geval (alleen huurdersrelatie met de politie-organisatie).

4.3 Financiële aspecten

Voor de financiering van toeristenslachtofferhulp kunnen diverse bronnen aangeboord worden. Hieronder volgt een overzicht, waarin verwerkt enkele argumenten en trefwoorden waarop gelden verworven kunnen worden.

- *Landelijke overheid:* het Ministerie van Justitie en het Ministerie van Economische Zaken verleenden in het recente verleden startsubsidies. Dat is momenteel overigens niet meer het geval. Argumenten voor subsidie kunnen zijn de zorg voor slachtoffers en voor veiligheid (Justitie) en het economische belang van toeristenslachtofferhulp. Toeristenslachtofferhulp biedt een goede after-sales voor Nederland (Economische zaken) Slachtoffer-toeristen verlaten Nederland na opvang met een beter gevoel dan zonder opvang.
- *Provinciale en regionale overheid:* zeker daar waar toerisme gemeenteverstijgend is en zich uitstrekt over een groter gebied kan een belang liggen bij provincie of intergemeentelijk orgaan (zogenaamde WGR-regio's⁴) om subsidie te verlenen. Voordeel van het aanvragen van subsidie bij een intergemeentelijk orgaan kan zijn dat na goedkeuring in dat orgaan een gemeenschappelijke verplichting ontstaat voor deelnemende gemeenten. Ook hier geldt weer dat de overheden een verantwoordelijkheid hebben voor hetgeen zich op hun grondgebied afspeelt. Daar komt het belang van het imago van de provincie of regio naar buiten toe bij.
- *Gemeentelijke overheid:* met name gemeenten die te maken hebben met aanzienlijke toeristenstromen kunnen geld over hebben voor de opvang van slachtoffer-toeristen; er kan enige huiver zijn om tot subsidieverstreking over te gaan omdat men dit een taak van de landelijke overheid vindt. De te hanteren argumenten zijn dezelfde als genoemd bij de landelijke en provinciale/regionale overheidsorganen.
- *Politie:* de ervaring van de bestaande bureaus leert dat de politie een belang heeft bij goede opvang van slachtoffer-toeristen; niet alleen om zich te kunnen concentreren op hun basistaken (door te kunnen verwijzen naar een opvangvoorziening) maar ook zelf ergens met lastige vragen rond slachtoffer-toeristen terecht te kunnen. Men heeft daar in de praktijk wel geld of een bijdrage in de vorm van materiële voorzieningen of goedkope/gratis huisvesting voor over.
- *Bedrijfsleven:* te denken valt aan geldelijke en/of materiële (gratis goederen, overnachtingen, maaltijden, toegangsbewijzen) sponsoring door die bedrijven die een relatie hebben met of belang hebben bij toerisme (en dus bij de opvang van degenen die slachtoffer worden). Dat zijn onder meer het midden- en kleinbedrijf, vervoersmaatschappijen, hotels, de horeca, instellingen voor financiële dienstverlening, verzekeringsmaatschappijen. Goede contacten met de regionale of plaatselijke Kamer van Koophandel kunnen handig zijn. Een argument voor het werven van geld is het eerder genoemde after-sales argument. Ook de positieve bijdrage van toeristenslachtofferhulp aan de imago-vorming kan worden ingezet. Bovendien: toerisme is geld, dus men heeft er alle belang bij dat toeristen blijven komen.
- *Jubilerende instellingen/bedrijven:* bedrijven of instellingen willen in het kader van een jubileum nog wel eens geld beschikbaar stellen voor maatschappelijke organisaties. Hier kan het maatschappelijk nut, de bijdrage op het algemeen menselijk vlak alsmede de bijdrage aan de imago-vorming worden genoemd.

Noot 4 WGR staat voor Wet Gemeenschappelijke Regelingen. Op grond van deze wet is Nederland onderverdeeld in een aantal regio's. De gemeenten zijn bij deze regio's ingedeeld.

- *Vereniging Landelijke Organisatie Slachtofferhulp*: in het kader van afstemming op het lokale of regionale pakket dat reguliere slachtofferhulp te bieden heeft (is overigens geen echte bron, want afkomstig van de landelijke overheid, met name justitiegeld) kan blijken dat onderdelen van de activiteiten van toeristenslachtofferhulp uit deze bron gefinancierd kunnen worden; met name valt te denken aan aansluiting op scholingsactiviteiten van de LOS of andere facilitaire ondersteuning.
- *Fonds Hulp aan Slachtoffers*: dit fonds kan een bijdrage leveren in de onkosten die Buro's voor vrijwilligers in de opvang van slachtoffers van misdrijven en verkeersongevallen maken. Gelden worden geworven bij bedrijfsleven en particulieren. Belangrijkste argument is dat toeristenslachtofferhulp een belangrijke bijdrage levert aan de opvang van slachtoffers.
- *Overige fondsen*: algemene opmerkingen vallen daarover niet te maken. Fondsenboeken en lijsten met fondsen bieden inzicht.
- *Particuliere fundraising/Rotaryclubs*: Rotaryclubs kunnen interessante ingang bieden voor het verwerven van gelden van particulieren. Zij stellen nog wel eens de opbrengsten van een door hen georganiseerde actie ter beschikking van maatschappelijke instellingen. Hier telt waarschijnlijk met name het menselijke aspect, het maatschappelijk nut en de bijdrage die wordt geleverd aan het gemeenschapsbelang.
- *Preventiegelden/-fondsen*: toeristenslachtofferhulp levert een bijdrage aan preventie doordat de materiële en immateriële gevolgen van het misdrijf of verkeersongeval voor slachtoffers worden beperkt. Een beroep op dergelijke gelden zou overwogen kunnen worden.
- *Incidentele bijdragen van ambassades en consulaten*: in hoeverre deze geldelijk willen en kunnen bijdragen aan toeristenslachtofferhulp is niet op voorhand te zeggen. Wel hebben zij een belang bij en profiteren zij van goede opvang van slachtoffer-toeristen die uit hun land komen.
- *Europese overheid/fondsen*: voor zover nu bekend is er nog geen geld uit Europese subsidiestromen aan toeristenslachtofferhulp toegekend. Aangezien het om internationale hulpverlening gaat en de meeste geholpen slachtoffer-toeristen uit de EU afkomstig zijn zou het interessant kunnen zijn deze mogelijkheid verder te onderzoeken. Wel is bekend dat er voor toekenning een samenwerkingsverband moet zijn tussen organisaties in verschillende landen. Voor bureaus in de grensstreken zou kunnen worden gedacht aan internationale regionale samenwerking met bureaus over de grens.

Bij het werven van gelden zal steeds een afweging gemaakt moeten worden of het om structurele of incidentele gelden (eenmalige bijdragen) gaat. Tevens moet aandacht worden besteed aan de vraag of incidentele gelden worden geworven ten gunste van de dekking van algemene onkosten of ten gunste van incidentele uitgaven of activiteiten. Het gebruik van aanvullend (incidenteel) geworven gelden voor de dekking van algemene onkosten kan soms leiden tot een korting op de structurele subsidiestromen; anderzijds kan het werven van gelden voor een specifiek doel de succeskans soms juist vergroten.

Dit hoofdstuk wordt beëindigd met enkele nuttige tips uit de praktijk:

- denk aan de mogelijkheid van 'koppelsubsidies': als de ene organisatie geeft kan de andere niet achterblijven (bedenk goed welke organisaties zich daar wel of niet voor lenen; het kan ook negatief uitpakken);
- zorg voor goede en professionele wervingsbrieven aan sponsors;
- probeer aanbevelingsbrieven te krijgen van bijvoorbeeld een burgemeester of leden van een eigen comité van aanbeveling;
- zorg voor een goede update van adressen en namen in sponsorbestanden;
- voorkom doublures; schrijf niet 2 keer in 1 jaar dezelfde organisatie aan.

5 Beschrijving werkzaamheden en soorten hulpverlening

We zullen ons in dit hoofdstuk beperken tot een beschrijving op hoofdlijnen. Deze hoofdlijnen worden in deel 2 (werkboek) en deel 3 (trainingsmodule) verder ingevuld.

Uit onderzoek, verricht door Hauber et.al.⁵ in het kader van het 5 jarig bestaan van toeristenslachtofferhulp in Amsterdam, blijkt dat 10 % van de slachtoffers die aangifte hebben gedaan in het werkgebied worden doorverwezen. Nog eens 18 % van de slachtoffer-toeristen die geen contact hebben gehad met toeristenslachtofferhulp hadden graag van de diensten gebruik gemaakt als ze hadden geweten van het bestaan ervan.

De vraag is wat toeristenslachtofferhulp de slachtoffers met wie uiteindelijk wel contact plaatsvindt, te bieden heeft. Toeristenslachtofferhulp zelf onderscheidt daarin een aantal onderdelen, te weten:

- emotionele ondersteuning
- bieden van de mogelijkheid contact te leggen met familie of vrienden;
- hulp bij het verkrijgen van vervangende identiteitspapieren en tickets;
- hulp bij het vinden van kortstondig tijdelijk onderdak;
- hulp bij het laten overmaken van geld;
- waar nodig voorzien in kleding voor het slachtoffer;
- waar nodig voorzien in de eerste levensbehoeften van het slachtoffer;
- praktische informatie over of hulp bij het verkrijgen van eventuele schadevergoeding;
- begeleiding bij bezoek aan politie, arts, en waar dat voorkomt aan advocaat en rechtbank;
- waar nodig verwijzen naar aanvullende deskundige hulp- of dienstverlening;
- het geven van informatie en advies over voorgaande punten aan slachtoffer of derden;
- het in voorkomende gevallen optreden als vertegenwoordiger van het slachtoffer.

Het eerder genoemde onderzoek van Hauber et.al.⁶ geeft aan dat slachtoffer-toeristen tevreden tot zeer tevreden zijn over de hen geboden hulp. De hulp sluit goed aan bij de hulpvraag. Verder merken slachtoffer-toeristen op dat de vrijwilligers meer emotionele steun hebben geboden dan door hen werd verwacht. Verder hadden zij meer steun willen hebben op financieel gebied en bij contactlegging met ambassades en banken dan door de vrijwilligers werd verleend.

Hauber et.al. geven toeristenslachtofferhulp dan ook de waarschuwing mee geen overkill te bieden op het gebied van emotionele opvang terwijl de praktische problemen van slachtoffer-toeristen onvoldoende worden opgelost. Praktische ondersteuning kan daarbij juist een belangrijke bijdrage leveren aan de verwerking van het gebeuren.

De praktische en financiële problemen vormen in de praktijk van toeristenslachtofferhulp zelf vaak het uitgangspunt. De hulp is heel praktisch, bijna dienstverlenend van aard. Emotionele opvang is veelal bijzaak. Overigens hoeft op grond van wat we in de vorige alinea constateerden naar de mening van ex-cliënten het bieden van emotionele steun ook niet teveel

Noot 5 Vijf jaar Slachtofferhulp voor Toeristen in Amsterdam; Leiden, 1996.

Noot 6 Een eerder onderzoek van de Vrije Universiteit (1991), uitgevoerd in de projectfase van de Amsterdamse toeristenslachtofferhulp door van Wijngaarden et.al., levert aanwijzingen op in dezelfde richting.

aandacht te krijgen. Bij het bieden van hulp en steun zal het zorgvuldig signaleren van de emotionele gevolgen wel steeds aandachtspunt moeten zijn. Door aandacht te hebben voor de gemoedstoestand van het slachtoffer kan praktische hulpverlening immers effectiever zijn: serieuze aandacht voor de beleving van een slachtoffer-toerist draagt bij aan de mate waarin hij/zij toegankelijk en ontvankelijk is voor praktische regelzaken. Daarmee is het bepalen van verhouding tussen emotionele en praktische steun in de contactlegging met een cliënt van essentieel belang voor de kwaliteit van de geboden hulp.



De praktische kant van de hulpverlening vertaalt zich ook in allerlei materiële zaken die nodig zijn om slachtoffer-toeristen adequaat van dienst te kunnen zijn. Nodig zijn allereerst informatiekaartjes, plattegronden, adreskaartjes (uitdraaien uit computer), eventueel handgeld (kleine bedragen; zorg voor een duidelijke procedure voor teruggave) en kleine strippenkaarten. De serviceverlening kan worden uitgebreid met het beschikbaar stellen van liftbordjes, en bij diefstal van bagage toiletartikelen (tandenborstel, tandpasta, zeep en dergelijke) als ook hoogst noodzakelijke kleding (ondergoed en sokken).

Veel zaken kunnen middels een eenmalig bezoek worden afgedaan. In een beperkt aantal gevallen is er tijd nodig (en beschikbaar omdat de cliënt niet op stel en sprong de thuisreis aanvaardt) voor vervolcontacten. Voor de inrichting van de hulpverlening is de keuze van belang of cliënten al dan niet door één hulpverlener worden bijgestaan. Dat heeft onder meer gevolgen voor de wijze waarop hulpverleners bereikbaar moeten zijn. Sommige bureaus kiezen voor het overdrachtsmodel, waarbij een hulpverlener aan het eind van zijn/haar dienst de cliënt overdraagt aan een

collega (niet-hulpverlenergebonden hulpverlening). Voordeel is onder meer dat degene(n) die het bureau bezet(ten) dan alle hulpverlening kunnen doen; nadeel kan zijn dat in de overdracht van een zaak onzorgvuldigheden sluipen.

Andere bureaus kiezen ervoor in die gevallen waarin vervolcontacten nodig zijn deze contacten via één en dezelfde hulpverlener te laten lopen. Voordeel is onder meer dat de cliënt steeds met dezelfde hulpverlener te maken heeft; nadeel kan hier zijn dat er meer tijd gemoeid is met de hulpverlening daar waar een hulpverlener, die toch dienst doet, de zaak in ingeroosterde tijd kan afdoen (efficiency).

Bij de inrichting van de hulpverlening zal verder aandacht besteed moeten worden aan het feit dat een belangrijke taak voor toeristenslachtofferhulp ligt in de serviceverlening en advisering aan derden als politie en soms ook ambassades. Soms is geen direct contact met een slachtoffer-toerist nodig om hem/haar toch op weg te helpen!

Verder speelt een rol dat er gewerkt moet worden onder (soms grote) tijdsdruk. Dat gegeven kleurt de hulpverlening en ook de organisatie waarbinnen de hulpverlening plaatsvindt.

Een andere factor die van invloed is op de inrichting van de hulp en de organisatie daarvan is het feit, dat het contact zich afspeelt in een internationale of interculturele context. Verder spelen taalproblemen een rol. De specifieke afwegingen van belang bij de inrichting van de werkzaamheden en organisatie zijn⁷:

Ten aanzien van werken onder tijdsdruk:

- vervoersmaatschappijen zijn afhankelijk van hun dienstregelingen; men kan niet met vertrek wachten totdat bij verlies van tickets vervanging geregeld is; bovendien vervallen tickets soms;
- als zaken met organisaties in het land van herkomst geregeld moeten worden moet er rekening gehouden worden met tijdsverschillen;
- ook organisaties hier (ambassades bijvoorbeeld) hebben eigen openingstijden die zich soms niet lenen voor het snel regelen van praktische zaken;
- door tijdsdruk kan aandacht voor de emotionele opvang in de verdrukking komen;
- soms gaat het om samen reizende slachtoffer-toeristen voor wie praktische zaken op heel verschillende wijze geregeld moeten worden;
- het toenemende cliëntenaantal leidt alleen maar tot nog grotere werkdruk;

Ten aanzien van werken in internationale/interculturele context:

- hulpverlener en hulpvrager hebben elk hun eigen normen en waarden: wat voor de één vanzelfsprekend is hoeft dat voor de ander niet te zijn;
- er kunnen zich interpretatieproblemen voordoen: een bepaalde situatie kan door hulpverlener en hulpvrager op een verschillende wijze gedefinieerd worden;
- er kunnen zich cliënten melden uit gebieden waar veel maatschappelijke onrust heerst of sprake is van een oorlogssituatie: dat heeft uiteraard gevolgen voor de reactie van een cliënt en kan opvang ingewikkeld maken;
- er kan sprake zijn van taalbarrières: het risico is dat gevoelsmatige nuances of facetten die er aan praktisch regelwerk zitten niet goed over te brengen zijn; door de belangrijkste procedures in verschillende talen op papier te zetten kan de hulpverlening vergemakkelijkt worden;

Noot 7 Hierop zal in deel 2 en 3 uitgebreid worden ingegaan.

- in bepaalde gevallen kan de basiskennis van slachtoffer-toeristen over de wijze waarop onze samenleving en organisaties functioneren beperkt zijn; dat geldt meestal eerder naarmate het land van herkomst verder weg ligt.

Toeristenslachtofferhulp kan zowel persoonlijk, telefonisch als schriftelijk hulp bieden. In de praktijk komt de persoonlijke hulpverlening het meeste voor. Waar het gaat om uitsluitend telefonische hulpverlening zijn het met name instanties die bellen voor informatie en advies. Kan een zaak niet via een eenvoudig advies worden afgedaan, dan volgt de uitnodiging aan het slachtoffer om langs te komen op het bureau.

Zaken waarin uitsluitend schriftelijke hulp geboden wordt komen een heel enkele keer voor. Daarbij valt te denken aan slachtoffers die inmiddels weer naar hun vaderland zijn afgereisd, in het kader van de wet Terwee voor schadevergoeding in aanmerking wensen te komen en daartoe door het openbaar ministerie worden aangeschreven. In zo'n geval kan toeristenslachtofferhulp optreden als belangenbehartiger.

Gecombineerde vormen van hulpverlening komen uiteraard zeer vaak voor: telefonische melding gevolgd door bezoek en eventuele schriftelijke correspondentie ter verdere afhandeling van een vraag of ter afronding.

Toeristenslachtofferhulp is in de hulpverlening afhankelijk van een goede en nauwe samenwerking met allerlei instanties. Essentieel voor de tevredenheid van cliënten over de geboden hulp is in elk geval een nauwe, goed lopende samenwerking met ambassade en politie, zo blijkt uit het eerder genoemde onderzoek van Hauber et.al.. Andere organisaties van belang zijn vervoersmaatschappijen, instellingen op het gebied van financiële dienstverlening en grensbewaking. Goede en duidelijke afspraken vooraf kunnen van goede dienst zijn om slachtoffer-toeristen snel en efficiënt bij te staan. De samenwerking met de politie vormt de spil van de dienstverlening. We noemen drie zaken die daarbij van belang zijn.

- Bijna alle cliënten worden door de politie aangeleverd. Naast de functie van belangrijkste verwijzer vervult de politie de functie van filter van oneigenlijke cliënten (aangifte noodzakelijk). Toeristenslachtofferhulp zal zelf moeten zorgen voor duidelijke verwijscriteria.
- Toeristenslachtofferhulp zit tussen slachtofferhulp en slachtofferzorg in (dat laatste is datgene wat door de politie in serviceverlenende zin aan slachtoffers geboden wordt: bejegening, informatie en advisering). Daar waar toeristenslachtofferhulp georganiseerd wordt blijkt in de praktijk slachtofferzorg aan slachtoffer-toeristen een andere, beperktere inhoud te krijgen. Slachtoffer-toeristen worden sneller dan 'gewone' slachtoffers doorverwezen. Dat heeft onder meer te maken met de benodigde (vaak ingewikkelde) praktische kennis en het taalprobleem.
- Omdat veel zaken direct door de politie worden aangeleverd is de binnen de reguliere slachtofferhulp gehanteerde methode van actief benaderen minder van belang voor toeristenslachtofferhulp. Vaak is daar ook geen tijd voor en moet je het hebben van deze snelle en directe verwijzingen. Daarom is bekendheid met toeristenslachtofferhulp en de mogelijkheden met name binnen de politie (en de mogelijkheden) van essentieel belang.

Toeristenslachtofferhulp wordt gekenmerkt door een internationale setting. Dat betekent dat er vaak weinig doorverwijsmogelijkheden ter plekke zijn en de regionale sociale kaart en het regionale netwerk een andere functie krijgen: de invulling daarvan is vooral gericht op het treffen van praktische voorzieningen voor opvang, onderdak en het treffen van financiële en materiële voorzieningen. Slechts zelden zal worden doorverwezen om psychische of juridische redenen.

Van minstens zo groot belang is een nationale en internationale sociale kaart en dito netwerk. Het soort problemen waar slachtoffer-toeristen tegen

aan lopen vraagt vaak om samenwerking met landelijke voorzieningen en instellingen (ambassades, financiële instellingen en vervoersmaatschappijen met landelijke vestigingen) en voorzieningen en instellingen in het land van herkomst. Een uitgebreid overzicht is te vinden in deel 2 (werkboek).

In de uitvoering van het werk speelt de wijze waarop ondersteuning aan en begeleiding van hulpverleners een heel belangrijke rol. In deel 2 (werkboek) leveren we daarvoor de basis. Ondersteuning en begeleiding kunnen worden onderscheiden in 3 lagen:

- Laag 1: Draaiboeken, checklists, adressenlijsten, sociale kaart en andere gegevensbestanden (feiten);
- Laag 2: Casusgewijze overzicht met ingewikkelde vragen en uitzonderingsgevallen (incidenten);
- Laag 3: Onderling intern overleg en het gebruiken van creativiteit ten einde (soms) buiten regels om te pleiten en bemiddelen voor een cliënt om tot een adequate oplossing te komen (overwinningen).

Elke laag in de vormgeving veronderstelt de andere laag: er is sprake van samenhang tussen de lagen. Dat betekent dat het ondernemen van activiteiten die uitsluitend leiden tot de realisatie van één van de lagen niet voldoende kan zijn voor goede hulpverlening.

Dat betekent ook dat het gebruik van het werkboek uit deel 2 (voornamelijk laag 1 en beperkt laag 2) in de praktijk verder aangevuld zal moeten worden door het gebruik ervan. Praktijkervaring vult immers de tweede en derde laag.

Tenslotte zal bij de inrichting van de hulpverlening een keuze gemaakt moeten worden of ook het helpen van een Nederlandse slachtoffer-toerist inrichting van deze bijzondere vorm van slachtofferhulp nodig maakt dan wel of deze hulp onder 'reguliere slachtofferhulp' kan vallen. Het enige dat de hulp aan Nederlandse slachtoffer-toerist bijzonder maakt is immers het feit dat hij/zij slachtoffer wordt van een misdrijf dat buiten de woonplaats gepleegd is.

6 Samenwerking, netwerkvorming, PR en voorlichting

6.1 Samenwerking en netwerkvorming

In deze paragraaf zal het niet gaan over instellingen en organisaties waarmee in het kader van de hulpverlening wordt samengewerkt. Daarvoor verwijzen we naar deel 2 (werkboek) en de bijlagen. Waar het gaat om financiële aspecten verwijzen we naar hoofdstuk 4 hiervoor. Wel zullen we de belangrijkste instellingen en organisaties op een rij zetten waarmee in het kader van de organisatie kan worden samengewerkt.

De belangrijkste samenwerkingspartner is ook hier weer de politie-organisatie. Voor een goed verloop en stroomlijning van de organisatie van toeristenslachtofferhulp zal de samenwerking met de politie optimaal moeten zijn. Een aantal aspecten zijn daarbij van belang. Uiteraard geldt dat hoe dichter toeristenslachtofferhulp georganiseerd is tegen de politie aan (met name door de keuze van de plaats van huisvesting), des te herkenbaarder men voor elkaar zal zijn. Het leggen van goede contacten op alle niveaus in de organisatie is essentieel. Dat betekent dat de politie-organisatie, die gekenmerkt wordt door sterk hiërarchische lijnen, van kader tot werkvloer dient te worden bestreken. Het bewerken van het hogere en middenkader blijkt vaak niet voldoende voor inbedding in de alledaagse praktijk, terwijl goede werkcontacten met uitvoerende politiemensen nog geen garantie geven voor een soepele samenwerking van beide organisaties.

Het uitvoerende beleid wordt in een organisatie als de politie in belangrijke mate bepaald op de werkvloer. Om die reden is duidelijkheid over wat toeristenslachtofferhulp feitelijk kan betekenen en herkenbaarheid van organisatie en medewerkers gewenst. Dat kun je op diverse manieren bereiken. Ten eerste kan terugkoppeling over de afloop van een zaak (afloopbericht) duidelijk maken dat verwijzen naar toeristenslachtofferhulp echt werkt en resultaat oplevert. Ook de helpdeskfunctie naar politiemensen kan de bestaansgrond duidelijk maken. Sommige bureaus brengen een periodieke nieuwsbrief uit die naar alle medewerkers gaat. Een nieuwsbrief kan terugkoppeling op uitvoerend niveau ondersteunen; het uitbrengen van een nieuwsbrief alleen heeft duidelijk minder effect. Bedacht moet worden dat het werk van toeristenslachtofferhulp zich door de praktische inslag prima leent voor het maken van een nieuwsbrief. Ook het aanleveren van maand- of kwartaalcijfers over het aantal verwijzingen en de verleende hulp ondersteunt de samenwerking met de politie. Deze cijfers spelen immers voor de politie een rol om de taak in het kader van slachtofferzorg te expliciteren en te verantwoorden. Voorwaarde is dan wel dat slachtofferzorg binnen het korps echt een beleids-item is!

Vervolgens zijn organisaties en instellingen werkzaam in de toeristenbranche van belang. Het bestaansrecht van toeristenslachtofferhulp is immers gelegen in het feit dat er toeristen zijn. Er zal moeten worden nagedacht over de organisatorische lijnen in dit verband. Veelal zal het gaan om overkoepelende organen als de VVV of andere promotionele organisaties en winkeliers- en horecaverenigingen. Incidenteel kunnen zij optreden als verwijzers, meestal zijn zij ofwel vertegenwoordigd in het bestuur of begeleidingscommissie ofwel één van de geldschietters. Dat schept bepaalde loyaliteiten. Op organisatieniveau kan dat een voordeel zijn waarvan gebruik kan worden gemaakt (u investeert of bent mede verantwoordelijk, spreek ons dan ook aan) maar tegelijk ook een nadeel (in de zin van afhankelijkheid: wij betalen of zijn mede verantwoordelijk; u heeft maar te organi-

seren). Duidelijkheid over taken en functies van toeristenslachtofferhulp afgezet tegen de rol die deze organisaties zelf spelen (en dat de taken en functies van toeristenslachtofferhulp toch vaak liggen in het verlengde, namelijk promotie van stad of regio) is van groot belang voor het organisatorisch draagvlak van toeristenslachtofferhulp.

Hulpverleningsorganisaties zijn niet alleen van belang voor de sociale kaart van toeristenslachtofferhulp. De markt van hulp- en dienstverlening is veelomvattend en er zijn nogal wat spelers op deze markt. Aan hulpverleningsorganisaties met wie contacten kunnen zijn zal duidelijk moeten zijn wat de eigenwaarde en meerwaarde van toeristenslachtofferhulp is in relatie met andere organisaties. Een belangrijk punt kan zijn dat de activiteiten van toeristenslachtofferhulp meer praktisch en dienstverlenend dan hulpverlenend van aard zijn. Ook zal de expliciet aandacht moeten worden gegeven aan de relatie met de reguliere slachtofferhulp (en of en zo ja waarom toeristenslachtofferhulp zich daarvan organisatorisch onderscheidt). Het creëren van inzicht en overzicht maakt in dit verband acceptatie (en daarmee bekendheid) van een relatieve nieuwkomer op de markt van welzijn en geluk waarschijnlijker.

We hebben al geconstateerd dat gemeenten en andere overheden in elk geval in financieel opzicht belangrijk zijn voor toeristenslachtofferhulp; zonder deze financiële bijdrage zou uitvoering waarschijnlijk onmogelijk zijn. De vraag of zij bereid zijn blijvend bij te dragen aan toeristenslachtofferhulp zal afhangen van de vraag of toeristenslachtofferhulp erin slaagt het belang van de voorziening weet aan te tonen. Dat zal uiteraard allereerst moeten gebeuren door een goede hulpverlening aan een substantieel aantal slachtoffer-toeristen. Daarbij kan het gemeenschappelijk belang moeten worden aangetoond. Termen die daarbij een rol kunnen spelen zijn het feit dat wordt beoogd een gezamenlijke bijdrage te leveren aan de aantrekkelijkheid en het imago van stad of regio alsmede het feit dat toeristenslachtofferhulp een functie kan vervullen in het kader van lokaal veiligheidsbeleid.

Ambassades en consulaten zijn met name van belang in het kader van de hulpverlening. Toch kunnen zij ook van belang zijn vanuit het oogpunt van organisatorische samenwerking. Toeristenslachtofferhulp is immers een internationale aangelegenheid. Aangezien ambassades en consulaten buitenlandse overheden vertegenwoordigen kunnen zij een rol spelen bij de verbreiding van toeristenslachtofferhulp: goede ervaringen met toeristenslachtofferhulp kunnen ertoe bijdragen dat er internationaal draagvlak ontstaat voor een dergelijke opvangvoorziening. Voor de verdere legitiemering van toeristenslachtofferhulp in Nederland kan worden gedacht aan verzoeken aan ambassades en consulaten om aanbevelingsbrieven of referenties af te geven. In internationaal perspectief kunnen zij een bijdrage leveren aan het bevorderen van een internationaal draagvlak voor toeristenslachtofferhulp, zodat in navolging van Nederland (en projecten) ook in andere landen initiatieven ontstaan. Ook kan worden gedacht aan het laten vertalen van procedures voor gestrande toeristen.

Naast ambassades en consulaten kunnen buitenlandse toeristen- en verkeersverenigingen van belang zijn. Deze zijn verenigd in de Alliance International de Tourisme (AIT).

In organisatorisch opzicht zijn tenslotte het Landelijk Overleg Toeristenslachtofferhulp (LOT) en internationale contacten van belang.

De bestaande bureaus hebben zich georganiseerd in een eigen landelijk overleg. Daarvan maken momenteel deel uit initiatieven in Amsterdam, Den Haag, Zeeland, Schiphol en Beverwijk. Momenteel is dit overleg onafhankelijk van de reguliere slachtofferhulp georganiseerd.

Overleg en samenwerking met de Slachtofferhulp Nederland kan de samenhang die bestaat tussen voorzieningen tot uitdrukking brengen en een meerwaarde voor organisaties voor slachtofferhulp opleveren.

Ook contacten met initiatieven voor toeristenslachtofferhulp in andere landen zijn belangrijk. Naast het uitwisselen van ervaringen met opzet, organisatie en uitvoering kan langs deze lijn internationaal worden samengewerkt. Een internationaal netwerk van toeristenslachtofferhulp kan een verdere bijdrage leveren aan de organisatie van de hulpverlening. Overigens moet ook daar worden nagedacht over de verhouding tot eventueel bestaande reguliere slachtofferhulp in betreffende landen. Er zijn inmiddels contacten met initiatieven in Spanje (Barcelona), Ierland (Dublin), België (Zaventhem), Frankrijk (Nice, Cannes), Verenigde Staten (Miami, New York), Portugal, Polen en Engeland.

Aan het eind van deze paragraaf geven we nog enkele tips die van belang kunnen zijn voor netwerkvorming:

- begin met een inventaris van bestaande contacten: uit inventaris blijkt vaak dat er al meer relevante contacten zijn dan op het eerste gezicht verwacht;
- zorg voor een goed en actueel overzicht van contactpersonen bij instellingen;
- creëer samenhang in het netwerk en geef onderlinge lijnen aan tussen onderdelen daarvan;
- wees efficiënt in netwerkvorming en voorkom doublures;
- zoek naar gezamenlijke belangen: wat heeft de ander aan jou, wat heb jij aan de ander;
- bedenk welke specifieke terminologie gehanteerd wordt door onderdelen van het netwerk en gebruik die;
- zorg voor regelmatige informatievoorziening aan contacten in het netwerk en onderhoud zo het netwerk;
- creëer inzicht in de netwerken die de contactpersonen onderhouden om zo te kunnen bepalen welke voor de uitbouw van het eigen netwerken van strategisch belang kunnen zijn;
- wees genereus in het uitwisselen van contactpersonen waar dat winst kan opleveren; koppelen van netwerken kan veel nieuwe contacten opleveren;
- zorg voor goede en zorgvuldige administratieve ondersteuning, waardoor fouten voorkomen en kostbare contacten behouden blijven.

6.2 PR en voorlichting

Allereerst is van belang te constateren dat de bekendheid van toeristenslachtofferhulp minder groot is dan die van de reguliere slachtofferhulp. Toeristenslachtofferhulp is een werkvorm van recenter datum. Dat betekent dat er nog veel aan bekendheid gedaan moet worden. Het zou onverstandig zijn als daarbij geen gebruik wordt gemaakt van de positieve ervaringen die binnen de reguliere slachtofferhulp zijn opgedaan met PR- en voorlichtingsbeleid. Daarbij moet wel aandacht zijn voor het feit dat beide vormen van slachtofferhulp op punten van elkaar verschillen. Met die verschillen moet rekening worden gehouden.

Zo brengt de praktische insteek van de hulpverlening met zich mee dat het produkt van toeristenslachtofferhulp zich goed laat 'verkopen'. Meer dan bij de reguliere slachtofferhulp is een duidelijk economisch belang gemoeid met toeristenslachtofferhulp. Het produkt verkoopt zich immers gemakkelijk in het kader van de 'after sales' van de toeristenbranche: goede opvang van slachtoffer-toeristen draagt wezenlijk bij aan (herstel van) de

aantrekkelijkheid van Nederlandse regio's en steden voor toeristen. Zonder het 'sluitstuk' van deze opvang zou het beeld van slachtoffer-toeristen over de aantrekkelijkheid aanmerkelijk negatiever zijn geweest. Het onderzoek van Hauber et.al.⁸ in Amsterdam geeft aan dat de beleving van Amsterdam als verblijfplaats voor vakantie bij slachtoffer-toeristen die geen gebruik hebben gemaakt van toeristenslachtofferhulp aanmerkelijk negatiever is dan zij die daar wel gebruik van hebben gemaakt.

In dit verband moet ook worden bedacht dat waar slachtoffer-toeristen met een negatief beeld naar huis gaan dit negatieve verhaal thuis minstens enkele malen doorverteld zal worden. Het negatieve 'after sales' effect wordt daardoor nog versterkt. Voor goede opvang geldt hetzelfde: ook dat zal eenmaal thuisgekomen nog vele malen verteld worden. Het negatieve respectievelijk positieve imago-effect wordt daardoor nog eens versterkt.

Lastig punt bij het vormgeven van PR en voorlichting is dat profilering van toeristenslachtofferhulp pas goed mogelijk is nadat er slachtoffers zijn gevallen. Vanwege de verwevenheid met toerisme waken deelnemende organisaties er zorgvuldig voor dat er door algemene publiciteit vooraf sprake zou kunnen zijn van een ongewenst bij-effect in de zin van negatieve imago-vorming: Nederland is gevaarlijk, je wordt er slachtoffer. Die verwevenheid maakt het voor toeristenslachtofferhulp ingewikkelder publiciteit te maken naar de doelgroep toe. De afhankelijkheid en het belang van goede publiciteit naar verwijzende instanties en organisaties wordt daarmee groter. Zonder algemene publiciteit zal toeleiding van slachtoffer-toeristen immers veel meer gebeuren via verwijzing.

Voor de informatie naar instanties en organisaties toe betekent dit dat deze eenduidig, helder, ondubbelzinnig en vooral overdraagbaar moet zijn. Mogelijke cliënten zullen deze immers vaak uit de tweede hand krijgen. In elk geval zal overal voldoende voorlichtingsmateriaal moeten liggen. Goede contacten met deze instellingen zijn daarnaast van essentieel belang en bieden een stimulans voor verwijzing.

Voor de vormgeving van PR en voorlichting betekent dit dat de nadruk erg komt te liggen op het denken in doelgroepen waarop deze gericht is. De voorlichting naar slachtoffers toe is zeer beperkt, terwijl die naar instellingen en organisaties heel belangrijk is en vooral functioneel (zij zijn immers de verwijzers naar toeristenslachtofferhulp) ingevuld moet worden. Een ander aspect dat bij PR en voorlichting aandacht moet krijgen is het feit dat toeristenslachtofferhulp in belangrijke mate afhankelijk is van private middelen. Het PR- en voorlichtingsbeleid naar organisaties en instellingen toe dient daarmee meerdere doelen. Dat kan consequenties hebben voor de inzet van middelen met betrekking tot voorlichting.

Buro's voor toeristenslachtofferhulp hebben slechts beperkte tijd en beperkt geld tot hun beschikking. Daarbij komt dat een landelijke ondersteuning in de vorm van een service-orgaan die voorlichting zou kunnen organiseren ontbreekt. Publiciteit zal dan ook vooral gericht en efficiënt moeten zijn. Dat betekent allereerst het aangeven van prioriteiten in instellingen en branches en ten tweede het zoeken van sterke punten in de eigen organisatie alsmede het belang dat anderen kunnen hebben bij de voorziening. Een voorbeeld is de helpdeskfunctie die toeristenslachtofferhulp vervult voor andere instellingen. Dat kan prima worden gebruikt in PR en voorlichting: u heeft er wat aan dat wij bestaan.

Tenslotte verdient het aanbeveling dat er ook op het punt van ervaringen op het terrein van PR en voorlichting informatie-uitwisseling plaatsvindt tussen LOT en Slachtofferhulp Nederland.

Noot 8 Zie voetnoot 4.

Colofon

In opdracht van	Ministerie van Justitie Dienst Preventie, Jeugdbescherming en Reclassering
Productie	Van Dijk, Van Soomeren en Partners BV (DSP), Amsterdam
Tekst	J.E. Bruinink (DSP) G.J. Slump (DSP)
Ontwerp en lay-out	Roel Heerema (DSP) BNO
Illustraties	D.A. Orkin, Diemen

Justitie



TOURIST ASSISTANCE SERVICE THE HAGUE

TAS
THE HAGUE



Slachtofferhulp
N e d e r l a n d
Toeristen Slachtofferhulp Zeeland



van dijk, van soomeren en partners