

Verslag van drie regionale bijeenkomsten Over de Pilot Vernieuwd Slachtofferloket

Woensdag 27 mei 2009 in Den Haag

Aanwezig: Andjinie Autar (OM Dordrecht), Nicole van Alder (OM Dordrecht), Hester Bak (SHN Noord-West), Vincent Benner (OM Haarlem), Anjanie Biharie (SHN Noord-West), Cor Boertje (politie Dordrecht), Simone Bosland (OM Haarlem), Marianne Dubbeld (politie Alkmaar), John Eiffers (dagvoorzitter), Arthur ten Haring (SHN Noord-West), John v/d Heerik (coördinator slachtofferloket Rotterdam), Janet ten Hoope (OM Rotterdam), Heleen Hox (SHN Noord-West), Victor Jammers (SHN hoofdkantoor), Benjamin Jansen (Ministerie van Justitie), Petra de Jong (SHN, Midden), Joke v/d Klei (SHN Noord-West), Deborah Lauria (SHN Noord-West), Nathalie Linotte (SHN Noord-West), Monique v/d Meeren (SHN midden), Angela Morsink (OM Amsterdam), Nathalie Nijman (SHN Alkmaar), Nelleke Parlevliet (OM Den Haag), Aafke Pleket (Ministerie van Justitie), Frans de Ruitter (politie Haaglanden), Jan de Smit (OM/politie Dordrecht), Lotte Stigter (SHN Noord-West), Bas van Tol (politie Rotterdam), Dik Johan Veldhuizen (coördinator Slachtoffer Informatie Punt Den Haag), Peter Vermin (SHN Den Haag), Brigitte Vlasblom (Ministerie van Justitie), Ed Werner (politie Rotterdam), Dewi Wiggers (SHN Noord-West), Sjanie Willemstein (SHN Zuid-West).

Donderdag 28 mei 2009 in Den Bosch

Aanwezig: Carolina van den Berg (OM, Breda), René de Beukelaer (OM Den Bosch), Leen Bom (OM Zutphen), Renée Dabekaussen (coördinator slachtofferloket Maastricht), Gabriëlle Dessing (OM Zutphen), John Eiffers (dagvoorzitter), Jack Geelen (SHN Zuid-West), Larissa de Groot (SHN Breda), Jolanda Haagh- van Dijk (OM Breda), Lieke Hermans (OM Maastricht), Joep Huisintveld (SHN Zuid), Jo Huntjes (politie Maastricht), Marie-Louise Jansen-Brouwer (SHN Oost), Twan Janssen (politie Roermond), Janne Kerkhofs (OM Breda), Ronald Kloppenburg (coördinator slachtofferloket Breda), Dagmar Lauvenberg (SHN Maastricht), Audrey van der Linde (SHN Zuid), Els Peters (SHN), Aafke Pleket (Ministerie van Justitie), Hans Schoones (OM Roermond), Patrick Schut (OM Zutphen), Wim Stienen (OM Roermond), A. Sturtz (OM Arnhem), Brigitte Vlasblom (Ministerie van Justitie).

Vrijdag 29 mei 2009 in Utrecht

Aanwezig: Kees Arendts (politie Friesland), Benno Drenth (OM Leeuwarden), John Eiffers (dagvoorzitter), Elly ter Haar (OM Arnhem), Rob den Held (OM Zwolle), H. Hoekstra (OM Leeuwarden), Martien Hoogebeen (vts Politie Nederland), Anja Hummel (politie Leeuwarden), Marie-Louise Janssen-Brouwer (SHN Oost), Marja Klooster (OM Zwolle), Eelco Knops (coördinator slachtofferloket Utrecht), Yvonne Kok (SHN Utrecht), Jorien Koks (SHN Utrecht), Fred Kuipers (SHN Utrecht), Marco van der Lee (OM Almelo), Redouan Maanach (OM Utrecht), Linda Marcus (politie Groningen), Willemijn Meerveld (OM Zwolle), Aafke Pleket (Ministerie van Justitie), Rob Sardemann (SHN Noord), Ko Verduin (OM Almelo), Ieke Verveld (SHN hoofdkantoor), Brigitte Vlasblom (Ministerie van Justitie), Ymie van der Weg (SHN Noord).

Algemeen

Op woensdag 27, donderdag 28 en vrijdag 29 mei waren in Den Haag, Den Bosch en Utrecht bijeenkomsten over het vernieuwd slachtofferloket. De aanwezigen waren medewerkers van Openbaar Ministerie, Slachtofferhulp Nederland en politie, op verschillende niveaus: uitvoerend, beleid en leidinggevend.

Het doel van de bijeenkomsten was om te informeren over de pilot vernieuwd slachtofferloket en om verbindingen te leggen tussen de verschillende loketten; tussen bij de pilot betrokken slachtofferloketten en nog niet bij de pilot betrokken loketten.

Na een hartelijk welkom van dagvoorzitter John Elffers, een uitleg over het programma en een kort voorstelrondje, werd in het ochtendgedeelte door de aanwezigen een beeld gegeven van de situatie in de loketten die nog niet bij de pilot vernieuwd slachtofferloket zijn betrokken. Daarna gaf Aafke Pleket, werkgroep leider van de pilot vernieuwd slachtofferloket, uitleg gegeven over de pilot en het concept van het vernieuwd slachtofferloket. Zes coördinatoren van slachtofferloketten vertelden vervolgens iets over hun ervaringen als coördinator van een vernieuwd slachtofferloket. In het middagedeelte werden verbindingen gelegd tussen de aanwezige loketten. Daarbij ging het om het signaleren van kansen en bedreigingen, het onderzoeken welke verbindingen ondersteunend kunnen zijn en kijken wat de eerste stappen kunnen zijn richting een vernieuwd slachtofferloket. Bij de pilot betrokken loketten werd gevraagd aan te geven wat zij te bieden hebben aan de andere aanwezigen.

Beeld van wat er in het land gebeurt

Er is overal sprake van een vorm van samenwerking op het terrein van informatieverstrekking tussen de politie en het Openbaar Ministerie. Vaak is ook een voegingsadviseur van Slachtofferhulp Nederland aanwezig. Soms vindt er ook schadebemiddeling vanuit dit loket plaats, soms alleen Openbaar Ministerie, soms ook met politie.

Over het algemeen zijn dit goede samenwerkingsverbanden die door iedereen gewaardeerd worden. Medewerkers vinden dat het op deze manier makkelijk is om af te stemmen, de lijntjes zijn kort. In verschillende plaatsen is men op verschillende punten aan het ontwikkelen. Soms heeft het AJB expliciet de wens uitgesproken om richting het vernieuwd slachtofferloket te ontwikkelen, soms zijn er door de betrokken partijen projecten gestart.

De pilot vernieuwd slachtofferloket

Vorig jaar zomer is de pilot met het vernieuwde slachtofferloket gestart. Deze pilot was een aanbeveling van de werkgroep Organisatie, onderdeel van het verbetertraject "Slachtoffers Centraal". Het doel van de pilot is om een verdergaande vorm van samenwerking tussen Slachtofferhulp Nederland, Openbaar Ministerie en de politie uit te testen en daarbij ook een proeftuin te creëren om enkele inhoudelijke maatregelen van "Slachtoffers Centraal" uit te kunnen testen.

Het vernieuwd slachtofferloket is een loket waar politie, Openbaar Ministerie en Slachtofferhulp Nederland gelijkwaardig met elkaar samenwerken. Ze zitten daarvoor fysiek bij elkaar en kunnen elkaars systemen raadplegen. Een onafhankelijke coördinator zorgt voor de dagelijkse leiding van het slachtofferloket. Deze coördinator legt verantwoording af aan een stuurgroep, met daarin vertegenwoordigers van de drie organisaties.

Inhoudelijke maatregelen die de slachtofferloketten gaan uittesten zijn bijvoorbeeld de invoering van een casusoverleg slachtoffers, dat gaat over maatwerkzaken, een nieuw schadeformulier, dat het oude voegingsformulier, schadeinventarisatieformulier en aanvraagformulier voor het Schadefonds Geweldsmisdrijven gaat vervangen, en het meten en nastreven van elf kritische succesfactoren.

Maastricht, Utrecht, Amsterdam en Breda fungeren als pilotloketten. Rotterdam en Den Haag zijn ook bij de pilot betrokken, als loketten die ook ervaring opdoen met het vernieuwd slachtofferloket. De pilot loopt tot en met 2010. Gelijktijdig voert Regioplan een evaluatie naar het vernieuwd slachtofferloket uit. Op basis van de resultaten van dat onderzoek, en de ervaringen die zijn opgedaan in de vier pilotloketten, zal het concept van het vernieuwd slachtofferloket uitgerold worden over de rest van het land. Om de andere initiatieven tot samenwerking die er in het hele land al zijn te betrekken bij de pilot, zijn onder andere deze drie bijeenkomsten georganiseerd.

Ervaringen van zes slachtofferloketten

Tijdens de bijeenkomsten hebben de coördinatoren van zes slachtofferloketten (Utrecht, Maastricht, Breda, Amsterdam, Den Haag en Rotterdam) vertelt over hun slachtofferloket en hun ervaringen als coördinator van dat loket. Het slachtofferloket in Den Haag werkt al meerdere jaren met het concept van het vernieuwd slachtofferloket, vanuit dit loket wordt dan ook een zeer uitgebreide ondersteuning aan slachtoffers verleend. De andere vijf slachtofferloketten zijn vorig jaar gestart met de ontwikkelingen richting het vernieuwd slachtofferloket.

Belangrijk voor de loketten is om het slachtoffer efficiënter te bedienen. Daarvoor is het nodig om processen efficiënter in te richten. Ook worden diensten zoveel mogelijk aan elkaar gekoppeld, maar dit is procesmatig nog best een uitdaging.

Alle coördinatoren zijn erg enthousiast over hun loket. Als coördinator ben je niet gebonden aan één bepaalde organisatie, iets wat bijzonder nuttig kan zijn als je processen en culturen van drie verschillende organisaties zo efficiënt mogelijk op elkaar wilt laten aansluiten.

Een opvallend verschil tussen deze zes slachtofferloketten en de overige samenwerkingsverbanden in het land is de uitgebreide aanwezigheid van Slachtofferhulp Nederland bij de eerste. Voor een gelijkwaardige samenwerking tussen en een volledig dienstenaanbod van de drie partijen volstaat alleen een voegingsadviseur op het loket niet. Dienstverlening aan slachtoffers vanuit het vernieuwd slachtofferloket omvat ook de ondersteuning bij het voegen, het invullen van een schriftelijke slachtofferverklaring, de voorbereiding op het spreekrecht, op de zitting en op het gesprek met de officier van Justitie. Op die loketten zijn dan ook meer medewerkers van Slachtofferhulp Nederland aanwezig, waaronder vrijwilligers. In de loketten waar dat al gebeurt, zijn de ervaringen van alle betrokkenen positief.

Verbindingen tussen loketten

In het middagdeel van de bijeenkomsten gingen de aanwezigen in subgroepen uiteen om verder te praten over het ontwikkelen richting een vernieuwd slachtofferloket. De bedoeling was om te kijken naar hoe de loketten, al wel bij de pilot betrokken en nog niet bij de pilot betrokken, elkaar kunnen helpen. Er werden diverse afspraken gemaakt, van werkbezoeken om eens bij elkaar in de keuken te kijken, tot gezamenlijke stuurgroepen en gezamenlijk optrekken bij het uitproberen van vernieuwde werkwijzen.

Enkele verbindingen tussen loketten bestonden al, die tijdens de bijeenkomst concreter werden ingevuld. Zo bestaat er al een hechte band tussen Breda en Middelburg, aangezien de coördinator van Breda ook het loket in Middelburg vorm geeft. Ook Rotterdam en Dordrecht trekken al samen op in ontwikkelingen rond slachtofferzorg, net als Almelo en Zwolle, waar het Openbaar Ministerie een project is gestart tussen de twee parketten. Vanuit Maastricht worden Roermond, Den Bosch en Eindhoven betrokken in de ontwikkelingen van het slachtofferloket.

Nieuwe verbindingen ontstonden ook tijdens de bijeenkomsten. Alkmaar en Haarlem besloten om te verkennen of het mogelijk is samen één trekker in te schakelen voor de ontwikkelingen. Den Haag bood deze twee loketten aan om een keer open huis te houden, waar Alkmaar en Haarlem graag op in gingen. Ook Amsterdam komt een keer langs in Den Haag. Overigens boden ook Utrecht en Rotterdam aan de verschillende aanwezigen aan om een kijkje in hun loket te komen nemen. Dit werd erg gewaardeerd. Lelystad heeft aangegeven het contact met Utrecht te willen verstevigen. Ook Zutphen en Arnhem willen gezamenlijk optrekken in de ontwikkelingen. Groningen, Assen en Leeuwarden vormen ook een geheel.

Het uitwisselen van ervaringen, het bespreken van problemen en risico's maar ook van kansen, zorgde voor veel interessante gesprekken in het middagdeel.

Gemaakte afspraken

In november zullen weer bijeenkomsten plaatsvinden over het vernieuwd slachtofferloket. Dan kunnen we met elkaar kijken hoe het gegaan is met de ontwikkelingen die de aanwezigen in gang wilden zetten. Tot die tijd zal via de website van Justitie informatie beschikbaar komen over het slachtofferloket: de richtlijnen, de functiebeschrijving van de coördinator, het plan van aanpak. Geïnteresseerden kunnen daar meer gedetailleerde informatie verkrijgen. De kaders van het vernieuwd slachtofferloket, inclusief werkprocessen, zullen verder uitgewerkt worden en ook beschikbaar komen via de website. Uiteraard zal via de nieuwsbrief Slachtofferbeleid regelmatig aandacht worden besteed aan de voortgang van het vernieuwde slachtofferloket.

Aandachtspunten en conclusies

Aandachtspunten voor de komende tijd, die meerdere aanwezigen als risico's hebben uitgesproken, zijn de bezuinigingen bij politie en Openbaar Ministerie, de huisvesting, en de werking van en autorisaties voor GPS en BVH. Deze punten zullen ook op een hoger niveau, in de Kerngroep Slachtofferbeleid, besproken worden. Er zijn daarnaast nog veel meer interessante punten aan bod gekomen in de bijeenkomsten waar de komende tijd aandacht aan besteed zal worden. Zaken om uit te zoeken, zaken om extra energie in te stoppen. Resultaten hiervan zullen in de volgende bijeenkomsten weer aan bod komen.

John Elffers concludeert aan het einde van elke bijeenkomst dat het nuttig en interessant was om bij elkaar te komen. We hebben nieuwe contacten gemaakt, nieuwe informatie gehoord en er zijn nieuwe verbindingen gelegd tussen verschillende samenwerkingsverbanden. We zien elkaar weer, en we praten verder, bij de volgende bijeenkomsten in november.

Voor meer informatie: www.justitie.nl (onderwerpen - criminaliteit - slachtofferbeleid) eind **juli** zal deze pagina beschikbaar komen en hierop informatie over het vernieuwd slachtofferloket verschijnen.

Vragen en opmerkingen: Aafke Pleket (070 - 370 7086, a.pleket@minjus.nl) en Brigitte Vlasblom (070 - 370 3139, b.m.vlasblom@minjus.nl)

Aanmelden voor nieuwsbrief Slachtofferbeleid: slachtofferbeleid@minjus.nl