

# Jaarstukken 2023

## Bestuursverslag en Jaarrekening

vs. 1.0 – 21 maart 2024

# Inhoud

<b>1</b>	<b>Bestuursverslag en jaarrekening: vooraf</b> .....	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>Slachtofferhulp Nederland</b> .....	<b>5</b>
2.1	Meerjarenplan Slachtofferhulp Nederland .....	5
2.2	Dienstverlening Slachtofferhulp Nederland in 2023 .....	8
2.2.1	Contact-, advies en informatiecentrum (CAI).....	8
2.2.2	Actieve benadering.....	9
2.2.3	Algemene dienstverlening.....	9
2.2.4	Juridische Dienstverlening.....	9
2.2.5	Innovatie .....	10
2.2.6	Casemanagement .....	11
2.2.7	Namens de Familie .....	11
2.2.8	Acute Opvang.....	11
2.2.9	Lotgenoten.....	11
2.2.10	Dienstverlening: andere onderwerpen .....	12
2.3	Thema's uit de Kaderbrief van de minister voor Rechtsbescherming.....	13
2.4	Organisatieontwikkelingen en bedrijfsvoering Slachtofferhulp Nederland .....	20
2.4.1	Organisatiestructuur, governance .....	20
2.4.2	HRM en Facilitair.....	20
2.4.3	Finance, Inkoop en Control (FIC) .....	23
2.4.4	Kennisinstituut .....	23
2.4.5	Informatievoorziening.....	24
2.4.6	Bestuursbureau .....	25
2.5	Gedragscodes en (klachten-)reglementen .....	26
2.6	Bescherming persoonsgegevens .....	26
2.7	Internationaal en Victim Support Europe (VSE) .....	27
2.8	Financiële informatie Slachtofferhulp Nederland .....	27
2.9	Risicoparaagraaf Slachtofferhulp Nederland .....	28
2.10	Financiële prognose 2024 Slachtofferhulp Nederland .....	31
2.11	Toekomst Slachtofferhulp Nederland .....	31
<b>3</b>	<b>Perspectief Herstelbemiddeling</b> .....	<b>32</b>
3.1	Doel, missie en visie .....	32
3.2	Dienstverlening Perspectief Herstelbemiddeling in 2023 .....	32
3.3	Gedragscodes en (klachten-)reglementen .....	34
3.4	Bescherming persoonsgegevens .....	34
3.5	Bedrijfsvoering.....	34
3.6	Financiële informatie Perspectief Herstelbemiddeling .....	35
3.7	Risicoparaagraaf Perspectief Herstelbemiddeling .....	35
3.8	Financiële prognose 2024 Perspectief Herstelbemiddeling .....	38
3.9	Toekomst Perspectief Herstelbemiddeling .....	38
<b>4</b>	<b>Maatschappelijk verantwoord ondernemen</b> .....	<b>39</b>
<b>5</b>	<b>Raad van Bestuur en Raad van Toezicht</b> .....	<b>40</b>
5.1	Raad van Bestuur.....	40
5.2	Raad van Toezicht.....	40
<b>6</b>	<b>Ondertekening Bestuursverslag</b> .....	<b>43</b>
<b>7</b>	<b>Geconsolideerde Jaarrekening</b> .....	<b>44</b>
7.1	Geconsolideerde balans per 31 december 2023 .....	44
7.2	Geconsolideerde staat van baten en lasten over 2023 .....	45
7.3	Geconsolideerd kasstroomoverzicht over 2023 .....	46
7.4	Toelichting op de geconsolideerde jaarrekening .....	47
7.4.1	Stichting Slachtofferhulp Nederland .....	47
7.4.2	Stichting Perspectief Herstelbemiddeling .....	47

7.4.3.	<i>Vergelijking met het voorgaand jaar</i> .....	47
7.4.4.	<i>Groepsverhoudingen en verbonden partijen</i> .....	47
7.4.5.	<i>Grondslagen voor waardering van activa en passiva en de resultaatbepaling</i> .....	47
7.4.6.	<i>Grondslagen voor de waardering van activa en passiva</i> .....	48
7.4.7.	<i>Staat van Baten en Lasten</i> .....	50
7.5	Toelichting op de geconsolideerde balans per 31 december 2023.....	51
7.6	Toelichting op de geconsolideerde staat van baten en lasten .....	57
7.7	Organisatiegegevens .....	60
<b>8</b>	<b><i>Enkelvoudige jaarrekening Stichting Slachtofferhulp Nederland</i></b> .....	<b>61</b>
8.1	Enkelvoudige balans Stichting Slachtofferhulp Nederland.....	61
8.2	Enkelvoudige staat van Baten en Lasten Stichting Slachtofferhulp Nederland.....	62
8.3	Toelichting op de enkelvoudige jaarrekening .....	62
8.4	Toelichting op de enkelvoudige balans per 31 december 2023 Stichting Slachtofferhulp Nederland ..	63
8.5	Toelichting op de enkelvoudige staat van baten en lasten Stichting Slachtofferhulp Nederland.....	68
<b>9</b>	<b><i>Voorstel tot bestemming van het resultaat over boekjaar 2023</i></b> .....	<b>72</b>
<b>10</b>	<b><i>Opbrengsten Stichting Slachtofferhulp Nederland</i></b> .....	<b>73</b>
<b>11</b>	<b><i>Regio's Stichting Slachtofferhulp Nederland</i></b> .....	<b>74</b>
<b>12</b>	<b><i>Ondertekening jaarrekening c.a.</i></b> .....	<b>75</b>
<b>13</b>	<b><i>Overige gegevens</i></b> .....	<b>76</b>
13.1	Controleverklaring van de onafhankelijke accountant.....	76
<b>14</b>	<b><i>Bijlagen</i></b> .....	<b>82</b>

# 1 Bestuursverslag en jaarrekening: vooraf

In dit document zijn het bestuursverslag en de jaarrekening van (de Stichting) Slachtofferhulp Nederland (SHN) en (de Stichting) Perspectief Herstelbemiddeling (PH) opgenomen. In het bestuursverslag worden de activiteiten in 2023 van beide organisaties beschreven.

In de statuten van Perspectief Herstelbemiddeling is bepaald dat deze stichting een personele unie vormt met Slachtofferhulp Nederland en dat deze personele unie betrekking heeft op de personele invulling van de Raad van Bestuur en de Raad van Toezicht van Slachtofferhulp Nederland en Perspectief Herstelbemiddeling. De Raad van Bestuur presenteert daarom één bestuursverslag dat beide stichtingen betreft.

**Hoofdstuk 2** is gewijd aan de activiteiten van Slachtofferhulp Nederland in 2023 aan de hand van het Jaarplan 2023 van Slachtofferhulp Nederland.

We beschrijven ook de belangrijkste ontwikkelingen in de dienstverlening en in de organisatie. Vervolgens komen de financiële informatie en de risico's aan de orde. In het laatste deel kijken we naar de financiële vooruitzichten en naar de toekomst van Slachtofferhulp Nederland.

**Hoofdstuk 3** is gewijd aan de dienstverlening van en de organisatorische ontwikkelingen bij Perspectief Herstelbemiddeling aan de hand van het Jaarplan 2023. Vervolgens komen de financiële informatie en de risico's aan de orde.

In het laatste deel kijken we naar de financiële vooruitzichten en naar de toekomst van Perspectief Herstelbemiddeling.

**Hoofdstuk 4** beschrijft de inspanningen in het kader van maatschappelijk verantwoord ondernemen

**Hoofdstuk 5** beschrijft de samenstelling van de Raad van Toezicht en de Raad van Bestuur in 2023.

In de **hoofdstukken 7 en volgende** zijn de geconsolideerde jaarrekening van Slachtofferhulp Nederland en Perspectief Herstelbemiddeling en de toelichting, alsmede de andere financiële gegevens opgenomen.

De controleverklaring van de accountant is opgenomen in **Overige gegevens**.



## 2 Slachtofferhulp Nederland

### 2.1 Meerjarenplan Slachtofferhulp Nederland

In de loop van 2021 kwam de opvolger van het in 2021 aflopende Meerjarenplan “Vandaag Verder” van Slachtofferhulp Nederland tot stand. Op 16 december 2021 keurde de Raad van Toezicht het Meerjarenplan 2022-2025 van Slachtofferhulp Nederland goed. Sindsdien werken we aan de verwezenlijking ervan.

#### Doel, missie en visie van Slachtofferhulp Nederland

*Wie zijn wij en wat willen wij betekenen?*

*Het meemaken van een strafbaar feit, verkeersongeval, vermissing, suïcide of calamiteit is vaak ingrijpend. Wat doet Slachtofferhulp Nederland als iemand zoiets meemaakt?*



<b>Ons doel</b>	Recht en herstel voor elk slachtoffer
<b>Onze missie</b>	Wij staan naast ieder slachtoffer. Wij zorgen dat slachtoffers worden gehoord. Wij helpen slachtoffers vandaag verder.
<b>Onze visie</b>	Wij zijn dichtbij en direct aanwezig zodra dat nodig is. Wij ondersteunen zo lang als nodig is en zo kort als kan. Wij bieden praktische, juridische en psychosociale ondersteuning geïntegreerd aan. Wij werken daarbij samen met partners in onze netwerken. Vanuit onze kennis en deskundigheid zijn we een gids voor slachtoffers en hun sociale omgeving. Zo helpen wij slachtoffers en nabestaanden de regie op hun leven terug te pakken. Wij versterken de positie en vertegenwoordigen de belangen van slachtoffers.

Onze stip op de horizon voor de jaren 2022-2025:

- 1 Slachtoffers kennen onze dienstverlening en weten ons te vinden.
- 2 In onze dienstverlening heeft het slachtoffer de regie.  
We investeren in onze gidsfunctie en verbeteren de totale dienstverlening aan het slachtoffer.
- 3 Wij investeren in de relatie met onze partners en werken samen in netwerken.
- 4 Wij ontwikkelen en delen onze unieke expertise over slachtofferschap
- 5 Wij maken ons sterk voor de belangen van het slachtoffer
- 6 Om deze doelen te kunnen bereiken passen we onze organisatie aan.  
Wij zorgen voor een robuuste financiering.  
Wij zorgen er voor dat Slachtofferhulp Nederland een gewilde werkgever is.

### *Ad. 1. Slachtoffers kennen onze dienstverlening en weten ons te vinden*

Om ook slachtoffers te bereiken die geen aangifte doen, werken we voortdurend aan de bekendheid van onze dienstverlening bij het grote publiek. Dit deden we in 2023 onder andere door de campagne 'Blijf niet onzichtbaar voor hulp'. Deze werd op de Europese dag van het Slachtoffer, op 22 februari 2023, gelanceerd. Er is een grote groep slachtoffers, waaronder veel jongeren, waarvan niet bekend is wie zij zijn en wat hen is overkomen. Omdat ze onbekend zijn kunnen wij ze niet helpen. Vaak gaat veel aandacht naar daders in plaats van slachtoffers. Wij vragen steeds nadrukkelijk aandacht voor slachtoffers en willen hen stimuleren om hulp te zoeken. De campagne werd goed opgepikt door de media. Voort was er de merkcampagne 'Iedere stap is een overwinning' gericht op een betere naamsbekendheid van Slachtofferhulp Nederland. Beide campagnes hadden een aantoonbaar positieve invloed op het bereik van onze organisatie. Ook via onze (keten)partners brachten wij onder de aandacht, dat slachtoffers goed en tijdig moeten worden doorverwezen.

### *Ad 2. In onze dienstverlening heeft het slachtoffer de regie. We investeren in onze gidsfunctie en verbeteren de totale dienstverlening aan het slachtoffer.*

De voornaamste stap die in het kader van dit speerpunt in 2023 werd gezet, was de uitvoering van het project Bedieningsmodel. Zie ook § 2.2.5. Dit project moet leiden tot de start van de invoering van het nieuwe bedieningsmodel. Dit concept zorgt ervoor dat cliënten in staat worden gesteld zelf te kiezen op welke wijze zij diensten afnemen van Slachtofferhulp Nederland. Dat kan online zijn, maar ook persoonlijk en ook een mix van online en persoonlijk. Ook wordt het mogelijk gemaakt desgewenst tussentijds te wisselen. De invoering van het bedieningsmodel is een meerjarentraject. In 2023 deden wij onder meer ervaring op met een taakverdeler in de algemene dienstverlening, roosteren van medewerkers in de acute opvang en met avondopenstelling.

Hiermee kunnen we cliënten meer regie geven in de manier waarop zij geholpen willen worden. We kunnen daardoor meer tijd voor cliëntcontact creëren en betere ondersteuning verlenen. Ook kunnen we de cliënttevredenheid en impact van onze dienstverlening beter en integraal monitoren en onze kwaliteit daarmee verbeteren.

### *Ad 3. Wij investeren in de relatie met onze partners en werken samen in netwerken.*

In dit Bestuursverslag komen we op verschillende punten op onze samenwerkingsrelaties terug. Vanzelfsprekend onderhouden we intensief contacten met onze partners in de strafrechtketen en in het psychosociale domein. Er zijn ook een aantal contacten waaraan we specifiekere aandacht besteden, bijvoorbeeld in verband met lopende projecten of overleggen, zoals met de Centra Seksueel Geweld en de slachtofferadvocatuur (§ 2.3), of in verband met onze aanvullende dienstverlening (§ 2.2.10). Natuurlijk is er altijd intensief contact met Perspectief Herstelbemiddeling. Eind 2023 stelden we de hoofdlijnen van ons stakeholdersbeleid vast. We deden dat samen met de Raad van Toezicht. Dit resulteerde in een overzicht van de belangrijkste stakeholders waar we ons de komende jaren op zullen richten.

### *Ad 4. Wij ontwikkelen en delen onze unieke expertise over slachtofferschap*

Slachtofferhulp Nederland heeft unieke kennis en data op het gebied van slachtoffers en slachtofferschap. Onze kennis wortelt in bijna een halve eeuw praktijkervaring en betrokkenheid bij wetenschappelijk en praktijkgericht onderzoek. Per 1 juli 2023 werden onze Slachtofferhulpacademie en de afdeling Kennis, Onderzoek & Ontwikkeling (KO&O) geïntegreerd tot het Kennisinstituut van Slachtofferhulp Nederland. Daarmee versterkten we het organisatieonderdeel dat zorgdraagt voor de borging, verrijking en verbreding van onze expertise en de kennisdeling binnen onze organisatie en daarbuiten. De werkzaamheden van ons Kennisinstituut in 2023 komen in § 2.4.4 aan de orde.

We beschouwen onze expertise niet alleen als de grondstof voor onze dienstverlening, maar ook als een eigenstandige dienstverlening voor het hele slachtofferdomein. We zetten dit in om herstel en recht voor slachtoffers te bevorderen. Op het gebied van onderzoek was de publicatie van het onderzoeksrapport 'What Works' van groot belang. We gaan daar in § 2.3 ad. 10 nader op in. In augustus 2023 organiseerden we de vijfde editie van de Victimology Summer School. Verder participeerden we in het 2-ASAP onderzoek, gericht op vroegtijdige herkenning van PTSS, in het BeneVict onderzoek naar naleving van slachtofferrechten in 24 landen en in TrafVic kids, naar de gevolgen van een verkeersongeval met dodelijke afloop voor achterblijvende kinderen van slachtoffers. Alle drie de onderzoeken werden uitgezet en gefinancierd via Victim Support Europe.

Voorts werken we met een Slachtofferpanel en doen we cliënttevredenheidsonderzoek. Zie § 2.4.4.

### *Ad 5. Wij maken ons sterk voor de belangen van het slachtoffer*

De afgelopen jaren is de positie van het slachtoffer in het strafproces aanzienlijk versterkt, mede dankzij de inspanningen van Slachtofferhulp Nederland.

Het wetsvoorstel Uitbreiding slachtofferrechten (2021) zorgde voor een verdere versterking en verankering van de positie van het slachtoffer in het strafproces. Na aanvaarding door het parlement werd een start gemaakt met (de voorbereiding van de) implementatie, inclusief de uitwerking van de motie van toenmalig Kamerlid Van Wijngaarden,

over het anonimiseren van processtukken. Slachtofferhulp Nederland nam deel aan de ketenwerkgroepen, waarin de implementatie wordt voorbereid. Eind 2023 was dit nog niet afgerond. Vanuit haar expertise, kennis en ervaring van de praktijk, levert Slachtofferhulp Nederland hier een wezenlijke bijdrage. Op die manier dragen we er zorg voor dat de concrete implementatieplannen aansluiten bij de ambitie van de wet: namelijk om de positie van slachtoffers te verbeteren.

Verder trad op 1 juli 2021 de Wet Straffen en Beschermen partieel in werking, Voor de nog niet in werking getreden onderdelen leverde Slachtofferhulp Nederland in 2023 door deelname aan desbetreffende overleggen haar bijdrage. Dat geldt ook bij de modernisering van het Wetboek van Strafvordering. Ook daar leverde Slachtofferhulp Nederland een bijdrage aan de wetgevingstrajecten, in het bijzonder als deze de positie van het slachtoffer kunnen raken.

Het hebben van rechten door slachtoffers betekent in de praktijk nog niet dat die rechten in een strafproces gegarandeerd zijn. Het is daarom belangrijk dat slachtoffers en nabestaanden zo veel mogelijk bij de voorbereiding en ter zitting bijgestaan worden om de aan hen bij wet toegekende rechten uit te kunnen oefenen.

De nieuwe wetgeving zal dus leiden tot meer inzet en begeleiding vanuit Slachtofferhulp Nederland aan slachtoffers. Dat geldt ook op het punt van informatievoorziening aan slachtoffers, waarbij Slachtofferhulp Nederland een centrale en bewakende rol speelt.

Slachtofferhulp Nederland participeerde zeer intensief in het voorbereidende traject van taakoverdracht van het OM naar het CJIB in de executiefase, waarin slachtoffers juist en tijdig geïnformeerd moeten worden over genomen beslissingen en beveiligingsmaatregelen. Dit is een zeer gedetailleerd traject dat in 2021 is gestart en eind 2023 nog steeds volop liep. Tenslotte volgden we in 2023 de totstandkoming van de Europese Richtlijnen inzake slachtofferrechten nauwgezet en probeerden we daar onze invloed op uit te oefenen, omdat daarin versterking van slachtofferrechten nadrukkelijk aan de orde is. De herziening van de Richtlijn 2012/29/EU tot vaststelling van minimumnormen voor de rechten, de ondersteuning en de bescherming van slachtoffers van strafbare feiten, alsmede de Richtlijn inzake geweld tegen vrouwen en huiselijk geweld, zijn daarbij van groot belang.

*Ad 6. Om deze doelen te kunnen bereiken passen we onze organisatie aan. Wij zorgen voor een robuuste financiering. Wij zorgen er voor dat Slachtofferhulp Nederland een gewilde werkgever is.*

#### **Herziening governancestructuur en reorganisatie 2023**

In 2023 kreeg een herziening van de governancestructuur gestalte. De daarmee gepaard gaande reorganisatie werd per 1 juli 2023 ingezet en geïmplementeerd. De aanpassing van de organisatie was nodig om de groei van Slachtofferhulp Nederland in goede banen te leiden, aangesloten te blijven bij de veranderende cliëntbehoefte en om onze unieke expertise effectiever te benutten. Een belangrijke doelstelling is om méér slachtoffers nog beter te helpen.

De wijzigingen hadden vooral gevolgen voor de aansturing en de manier waarop we samenwerking hebben georganiseerd. We kozen voor een model dat de ondersteuning aan cliënten prioriteert en dat er voor zorgt dat we kennis en ontwikkelingen in de cliëntbehoefte snel met elkaar kunnen delen. De 25 regiokantoren blijven allemaal open, want we weten dat nabijheid belangrijk is en we willen slachtoffers in hun eigen omgeving blijven steunen. De wijzigingen hebben vooral gevolgen voor onze aansturing en de manier waarop we interne en externe samenwerking hebben georganiseerd. Zo kwamen er bijvoorbeeld elf districten (gelijk aan de arrondissementen van de Rechtspraak) in plaats van de zes regio's, werden de teams Casemanagement en Lotgenoten samengevoegd met Namens de Familie en werden de afdeling KO&O en de Slachtofferhulpacademie samengevoegd onder de naam Kennisinstituut. Het nieuwe organogram van Slachtofferhulp Nederland is te vinden in § 2.4.1.

#### **Financiering**

Het jaar 2023 kenmerkte zich door goede financiële vooruitzichten, voortvloeiend uit toekenning door het ministerie van Justitie en Veiligheid van additionele subsidies met een structureel karakter om productiegroei te realiseren in het kader van het door het ministerie gehanteerde Prognosemodel Justitiële Ketens (PMJ). Ook werd op basis van het coalitieakkoord structureel geld toegevoegd aan het budgettaire kader ter financiering van actieve benadering door onze Juridische Dienstverlening. In de loop van 2023 heeft SHN door kritisch te zijn op haar uitgaven de reserves weer deels aan kunnen vullen. Helaas resteert er aan het eind van 2023 nog steeds een tekort ten opzichte van het streefvermogen van de stichting. Het gevolg van de sterke stijging van de baten in 2023 met ca. 8 miljoen leidt er toe dat het berekende weerstandsvermogen eveneens stijgt.

#### **Gewilde werkgever**

De verbeterpunten uit het medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO) 2021 werden in 2022 en 2023 uitgevoerd. Een nieuw Medewerkerstevredenheidsonderzoek, uit te voeren in 2024, werd in 2023 voorbereid. In plaats van één meting gaan we over naar meerdere kleinere thematische metingen per jaar ("pulsometingen"), waardoor we als organisatie meer flexibel worden bij het doen van onderzoek.



Medio 2023 werd een nieuwe CAO van kracht, met een looptijd tot 1 augustus 2025. Per 1 juli 2023 vond een structurele verhoging van de salarissen plaats met 7 procent. Per 1 januari en per 1 juli 2024 zijn er verhogingen van 4 procent. In de sfeer van de arbeidsvoorwaarden werden ook in 2023, binnen de mogelijkheden die de CAO biedt, de nodige maatregelen genomen om medewerkers aan de organisatie te blijven binden en om een interessante werkgever te zijn voor nieuwe betaalde en onbetaalde medewerkers. In § 2.4.2 gaan we daar nader op in.

## 2.2 Dienstverlening Slachtofferhulp Nederland in 2023

Slachtofferhulp Nederland helpt mensen als zij slachtoffer zijn geworden van een (vermoedelijk) strafbaar feit, verkeersongeval of calamiteit door het geven van praktische, juridische en psychosociale ondersteuning. Onder het begrip slachtoffer worden ook achterblijvers na vermissing en suïcide verstaan.

Aanmeldingen en diensten	Realisatie 2023	Realisatie 2022	Verschil met 2022	
			#	%
<b>Aantal zaken/ cliënten</b>				
Instream offline meldingen	<b>248.546</b>	206.349	42.197	20,4%
<b>Informereren</b>				
Informereren via offlinekanalen	<b>302.896</b>	289.516	13.380	4,6%
Informereren via onlinekanalen	<b>607.933</b>	513.983	93.950	18,3%
<b>Adviseren</b>				
Online-adviezen op maat	<b>105.416</b>	114.283	-8.867	-7,8%
Advies richting het OM	<b>47.497</b>	52.388	-4.891	-9,3%
<b>Emotionele en praktische ondersteuning</b>				
Ondersteuning algemeen	<b>74.534</b>	70.937	3.597	5,1%
Ondersteuning d.m.v. fysieke lotgenotengroepen	<b>198</b>	163	35	21,5%
Schadeverhalen via fondsen/verzekeringen	<b>5.614</b>	4.983	631	12,7%
Ondersteuning vanuit casemanagement	<b>3.806</b>	3.492	314	9,0%
<b>Juridische ondersteuning</b>				
Ondersteuning strafproces	<b>25.855</b>	14.229	11.626	81,7%
Juridische ondersteuning op zitting	<b>4.907</b>	3.474	1433	41,2%
Ondersteuning bij spreekrecht/ SSV	<b>2.975</b>	2.048	927	45,3%
Schadeverhalen via voeging in strafproces	<b>11.064</b>	8.815	2.249	25,5%

**Tabel 1: Realisatie 2023**

De diensten aan specifieke groepen slachtoffers die niet onder het bovenstaande reguliere dienstenkader vallen, worden in § 2.2.10 behandeld.

Binnen Slachtofferhulp Nederland zijn de onderdelen Contact-, advies en informatiecentrum (CAI), Actieve benadering (AB), Algemene dienstverlening (AD), Juridische dienstverlening (JD), Innovatie, Casemanagement, Lotgenotencontact en Namens de Familie primair verantwoordelijk voor de dienstverlening aan cliënten. De belangrijkste ontwikkelingen in 2023 binnen deze onderdelen komen hieronder kort aan de orde.

### 2.2.1 Contact-, advies en informatiecentrum (CAI)

Het Contact-, advies- en informatiecentrum (CAI) beheert het 0900-nummer, de chat en de mail van Slachtofferhulp Nederland en vangt alle vragen op die via social media, zoals Facebook en X (Twitter), binnenkomen. CAI is voor veel slachtoffers het visitekaartje van Slachtofferhulp Nederland. Daarnaast verzorgt CAI ook de centrale helpdesk voor Mijn



Slachtofferzaak (MSZ) waar slachtoffers per telefoon en mail terecht kunnen met (praktische) vragen over het platform. Alle medewerkers zijn getraind op het beantwoorden van vragen aan de Centrale Helpdesk. Ook is CAI de centrale helpdesk bij rampen en calamiteiten.

Om een goede beschikbaarheid voor slachtoffers te garanderen was er in 2023 veel aandacht voor het werven en trainen van nieuwe medewerkers en voor maatregelen om hen voor langere tijd aan ons te verbinden. Ook werd het trainingsprogramma onder de loep genomen en werd geïnvesteerd in de onderlinge samenwerking binnen CAI. Door deze verbeteringen konden we cliënten met de nodige expertise beter op de juiste plek van dienst zijn. Daarbij werden we geholpen door een nieuw Klantcontactstelsel dat in 2023 in gebruik werd genomen.

We verwachten in 2024 het volledige effect van al deze maatregelen te kunnen zien.

### 2.2.2 Actieve benadering

Ook in 2023 ging binnen de Actieve Benadering (AB) van slachtoffers veel aandacht uit naar het verbeteren van het bereiken van slachtoffers. We deden dat met een aantal maatregelen gericht op de medewerkers, op de werving en op de werkprocessen. We hebben hierbij gekeken naar zaken als roostering, het efficiënter inzetten van de beschikbare capaciteit en de afbakening van de werkzaamheden van de AB ten opzichte van de AD.

Ook werd geïnvesteerd in het verbeteren van het AB-werkproces. Door cliënten voorafgaand in te lichten over de aanstaande telefonische benadering en de mogelijkheid te bieden om zelf in te plannen wanneer zij gebeld willen worden werd dienstverlening beter planbaar. Cliënten hebben hierdoor meer regie in het plannen van hun afspraak gekregen, wat zichtbaar werd in een toename van het aantal eerste belpogingen conform verzoek van de client. Ook werd een kennisinstrument ontwikkeld, waardoor medewerkers in staat zijn om cliëntvragen sneller te beantwoorden. Een nieuw telefoniesysteem zorgde ervoor dat medewerkers ook vanuit huis met een voor de cliënt herkenbaar nummer, cliënten te kunnen bellen en er kwam een dashboard beschikbaar, waarin de ontwikkeling van belangrijke indicatoren zichtbaar is. Tevens werd onderzocht of het eerder voor de AB ontwikkelde capaciteitsmodel valide is. Dit traject loopt in 2024 door.

### 2.2.3 Algemene dienstverlening

Uitgangspunt van Slachtofferhulp Nederland is dat de dienstverlening van Slachtofferhulp Nederland 'zo kort als mogelijk, zo lang als nodig' duurt. Om daadwerkelijk te kunnen aansluiten bij de behoeften en mogelijkheden van slachtoffers, is maatwerk en een integraal (juridisch, praktisch en psychosociaal) ondersteuningsaanbod nodig. De Algemene Dienstverlening (AD) van Slachtofferhulp Nederland is gericht op praktische en psychosociale ondersteuning aan slachtoffers en kan waar nodig doorverwijzen.

In 2023 ging de pilot AD-Taakverdeler monitorgesprekken van start, waarin wordt getest of invoering van een landelijke taakverdeler voor monitorgesprekken een reële optie is en of de schaarse beschikbare capaciteit daarmee efficiënter en landelijk kan worden ingezet. Dit traject loopt over de jaargrens 2023/2024 heen. De pilot gaf een grote stimulans aan het uniform werken en het ervaren van een landelijke verantwoordelijkheid. De wachttijden daalden, de betrouwbaarheid steeg. De online intake ('hulpwijzer') is uitgebreid, zodat cliënten, die aangeven op deze manier ondersteuning te willen, rechtstreeks bij de AD terecht kunnen en zodat de AD'er over voldoende informatie over de hulpvraag beschikt. Tevens werd onderzocht of het eerder voor de AD ontwikkelde capaciteitsmodel valide is. Ook dit traject loopt in 2024 door.

### 2.2.4 Juridische Dienstverlening

Slachtofferhulp Nederland vindt dat slachtoffers het beste worden geholpen als ze in elk onderdeel van het strafproces, van aangifte bij de politie tot de tenuitvoerlegging van een straf en ook bij de beëindiging van de straf van de dader, kunnen rekenen op een respectvolle, correcte bejegening, tijdige en juiste informatie en adequate bijstand. Slachtoffers moeten er ook verzekerd van zijn dat zij hun rechten kunnen uitoefenen en kunnen rekenen op een vlot verloop van elke stap in het strafproces. De Juridische Dienstverlening (JD) gaat vanuit dit uitgangspunt te werk. Daarbij is Slachtofferhulp Nederland afhankelijk van de partners in de strafrechtketen.

Sinds 1 juli 2022 benaderen we slachtoffers in dagvaardingszaken en bij OM-afdoeningen (OM-Strafbeschikkingen en OM-Horen) actief. Slachtofferhulp Nederland ontvangt van slachtoffers, die bij aangifte geen bezwaar hebben gemaakt tegen doorgifte van hun gegevens aan Slachtofferhulp Nederland, via elektronische doorgifte van het OM de slachtoffer gegevens. Slachtoffers die via elektronische doorgifte van het OM (EDOM) binnenkomen, benaderen we vanuit onze JD in beginsel telefonisch voor ondersteuning en informatie. Slachtoffers die we telefonisch niet kunnen bereiken ontvangen een mail of brief met een ondersteuningsaanbod. Verandering in de werkwijze van het OM leidden in 2023 tot de noodzaak van een eerste en tweede benadering.

Binnen de JD werd in 2023 veel aandacht besteed aan het inrichten van een slagvaardige JD-administratie. Er werd onder meer gewerkt aan meer uniformering, verbetering van de kwaliteit en verbetering van het workflow management. Eind 2023 werd een verbeterplan opgesteld naar aanleiding van de aanbevelingen uit de Audit JD Actieve Benadering. Dit verbeterplan wordt in 2024 uitgevoerd.

Om deze groep juridische medewerkers wat meer carrièreperspectief te kunnen bieden brachten we in 2022 meer functiedifferentiatie aan, onder meer door te gaan werken met een landelijk team senior juridisch medewerkers. Dit team zette in 2023 in op de verbetering van de kwaliteit en uniformiteit door het organiseren van collegiale toetsing, op de performance op bijstand op zitting door mee te gaan naar zitting en de collega's feedback te geven, door het opzetten van een beter inwerkprogramma, door het organiseren van mentor overleggen en door het organiseren van juridische deskundigheidsbevordering in de districten, in samenwerking met het Kennisinstituut. In 2023 werd voorts onderzocht of het eerder voor de JD ontwikkelde capaciteitsmodel valide is. Dit traject loopt in 2024 door.

### 2.2.5 Innovatie

Omdat het belangrijk is dat Slachtofferhulp Nederland haar dienstverlening actueel houdt, gelet op de veranderende maatschappelijke behoefte en vanuit de veranderende behoeften van slachtoffers, werd begin 2022 de afdeling innovatie ingesteld. In de jaren daarvoor was innovatie belegd in een separaat programma. Het succes van het programma leidde tot de wens om innovatie integraal in de organisatie te beleggen.

De afdeling Innovatie was tot 1 juli 2023 onderdeel van de directie dienstverlening. Sinds de reorganisatie, die we per 1 juli 2023 implementeerden, is Innovatie een zelfstandige stafafdeling die rechtstreeks onder de Raad van Bestuur valt. De afdeling ontwikkelt nieuwe diensten en verbetert bestaande diensten voor alle doelgroepen, online en persoonlijk, door voortdurend met collega's en met cliënten te kijken naar hoe dienstverlening kan worden verbeterd. Er worden verbeteringen doorgevoerd en er dan wordt gemeten of er daadwerkelijk verbetering is. Zo niet, dan ontwikkelen we verder.

De afdeling is ook medeverantwoordelijk voor het grote en groeiende aantal uitgevoerde online diensten. Zie § 2.3. ad 1. Een van de belangrijkste taken voor 2023 was het ontwikkelen van een hybride model voor dienstverlening. Zoals we hierboven al aangaven, verwachten slachtoffers tegenwoordig veel meer dat online en offline kanalen naadloos op elkaar aansluiten dat zij er zonder problemen tussen kunnen bewegen. In het kader van een organisatiebreed project werd in 2023 het bedieningsmodel van Slachtofferhulp Nederland in kaart gebracht. Van daaruit kan de huidige en de toekomstige situatie van de dienstverlening aan cliënten beschreven worden en kunnen verbeteringen en vernieuwingen worden ingezet, zodat de cliënt meer de regie kan krijgen op de manier waarop deze geholpen wil worden. Daarnaast was de afdeling nauw betrokken bij de Europese aanbesteding van een nieuw cliëntvolgsysteem (CVS). De afdeling leverde verder een belangrijke bijdrage aan het project Jongeren, waarover separaat wordt gerapporteerd in dit jaarverslag. Daarnaast werd er o.a. gewerkt aan het ontwikkelen van 'Steffie', waarin laagdrempelig uitleg wordt gegeven over onze dienstverlening en aan marktonderzoek en campagneontwikkeling gericht op moeilijk bereikbare slachtoffers. Beide activiteiten vonden plaats in het kader van het programma 'Stelsel compensatie slachtoffers van een strafbaar feit' (§ 2.3. ad 9).

Ook was de afdeling nauw betrokken bij diverse andere activiteiten, waaronder de verdere ontwikkeling van het Cliënttevredenheidsonderzoek (CTO), de campagne "Elke stap een overwinning", inclusief spin off voor het Platform voor professionals, het ontwikkelen van nieuwe content voor de Herstelcirkelpakketten en bij het opzetten van een schadetool voor letselschade in samenwerking met Achmea. Ook zorgde de afdeling voor een betere klantbeleving binnen de Hulpwijzer (voorheen de Online Intake).

Via de MijnSlachtofferhulp-omgeving (de websites Slachtofferhulp.nl en Verbreekdestilte.nl) ondersteunen we de gehele cliëntreis van een slachtoffer. Het is de centrale plek waar slachtoffers hun voortgang kunnen meten en eerder gegeven informatie, tips en adviezen kunnen teruglezen. Op beide websites is veel informatie te vinden over zowel praktische, psychosociale als juridische zaken met betrekking tot een brede groep aan strafbare feiten en de verschillende fases van het strafproces. We investeerden in 2023 in het beter en eenvoudiger vindbaar maken van informatie.

We besloten eind 2023 de Hulplijn Verbreek de Stilte en de bijbehorende website [www.verbreekdestilte.nl](http://www.verbreekdestilte.nl), gericht op Slachtoffers van seksueel, fysiek en psychisch geweld, te integreren in onze reguliere contactkanalen (0900-0101 en Slachtofferhulp.nl). Hiermee creëren we een meer eenduidige communicatie richting slachtoffers en verminderen we de versnippering van het hulplandschap voor slachtoffers van seksueel, fysiek en psychisch geweld.

Naast alle informatie en hulp voor slachtoffers zelf, zijn er binnen slachtofferhulp.nl ook separate platforms voor personen in de omgeving van het slachtoffer die hen vanuit hun beroep ('professionals') of als naasten ('helpers') ondersteunen. Binnen deze platforms zijn specifieke content en tools te vinden, zoals tips voor het helpen van een slachtoffer, een doorverwijstool om bij de juiste dienstverlening uit te komen en diverse (online) trainingsmodules over hoe een slachtoffer bij te staan. Deze werden in 2023 op basis van gebruikersonderzoek verbeterd. We versterkten de samenwerking met partners om tot een groter bereik te komen en tot een betere aansluiting bij de Platforms voor Helpers en voor Professionals, maar ook om meer toegevoegde waarde in de keten te kunnen leveren. De samenwerking met partners werd in 2023 uitgebreid, onder andere met de Fraudehulpdesk en de Koninklijke Marechaussee (KMAR).

### 2.2.6 Casemanagement

Casemanagers begeleiden nabestaanden van levensdelicten en slachtoffers van ernstige gewelds- en zedenmisdrijven. In 2023 stonden Casemanagers 3806 cliënten bij. Dat is ruim 300 meer dan in 2022.

Daarbij werden zij ook in 2023 weer geconfronteerd met aangrijpende situaties en hadden zij regelmatig te maken met heftige emoties van cliënten en nabestaanden. Goede begeleiding en nazorg is voor casemanagers van groot belang. De maatschappij wordt complexer voor cliënten en daardoor ook de casuïstiek voor de casemanagers. Om al deze taken te kunnen uitvoeren groeide de formatie binnen Casemanagement.

Samen met het OM (Functioneel Parket) en de Arbeidsinspectie werd een maatwerk protocol bedrijfsongevallen opgesteld, dat begin 2023 werd gedeeld met de verantwoordelijken voor de uitvoering (de familie inspecteurs, casemanagers en de slachtoffercoördinator van Functioneel Parket). Het maatwerk protocol bedrijfsongevallen met dodelijk afloop was eerder op verzoek van het OM in werking getreden.

### 2.2.7 Namens de Familie

Na een ingrijpende gebeurtenis komt er veel op een slachtoffer, nabestaande of andere betrokkene af. Zeker wanneer het een mediagevoelige zaak betreft. Namens de Familie (NdF) begeleidt en adviseert hen bij de woordvoering en media-optredens, met als doel om een juiste verklaring af te geven op het juiste moment en de regie over de eigen zaak te behouden. Dit is van belang om secundaire victimisatie te voorkomen. Een media-adviseur van NdF fungeert als aanspreekpunt voor media, politie, OM en andere instanties.

In 2023 zagen we wederom een groei in het aantal zaken. In totaal stond NdF 237 families bij. Dit is een stijging van 13% (28 zaken) ten opzichte van 2022. In de meeste gevallen werd een media-adviseur ingezet (162 keer) en in de overige gevallen boden we telefonisch advies. Zaken rondom groot persoonlijke leed vormden ook in 2023 het grootste aandeel (151 zaken). In totaal werden zes families bijgestaan in zaken die een grote maatschappelijke impact hadden en onrust veroorzaakten.

Niet alleen de aantallen zijn belangrijk om bij stil te staan, we zien ook een verschuiving van aanmeldingen en (nieuwe) doelgroepen. Zo hielp NdF veel vaker dan voorgaande jaren in zaken waar het gaat om levensdelicten en ernstig geweld en zeden misdrijven. Daarbij was ook de inzet langduriger als er een strafzaak volgde. We boden weer meer ondersteuning bij coldcasezaken. Ook verleende NdF hulp in twee zaken waar de reeds bekende, maar voortvluchtige verdachte langere tijd vrij rondliep.

In 2023 zagen we een groei van doorverwijzingen vanuit de politie, het OM en vanuit slachtofferadvocaten.

### 2.2.8 Acute Opvang

Slachtofferhulp Nederland verzorgt de acute hulpverlening en nazorg voor slachtoffers, getuigen en andere getroffen en bij rampen en calamiteiten. In 2023 vonden er talloze calamiteiten plaats, waarbij we acute hulp verleenden.

In april en september vonden in Nederland twee grootschalige calamiteiten plaats, waarbij Slachtofferhulp Nederland een aanzienlijke bijdrage heeft geleverd in de ondersteuning van de getroffen en. Daarbij werd intensief samengewerkt met de betrokken ketenpartners, waaronder de gemeentelijke overheden.

Op 4 april 2023 vond er een spoorwegongeval plaats in Voorschoten. Naar aanleiding van dit incident werd acute opvang verleend aan de buurtbewoners die in de nacht slachtoffers uit de trein hebben opgevangen. We lanceerden het online IAC [www.treinongelukvoorschoten.nl](http://www.treinongelukvoorschoten.nl), individuele slachtoffers kregen psychosociale, praktische en juridische ondersteuning en we zorgden voor online lotgenotencontact. Er was goede en nauwe samenwerking met de NS.

Slachtofferhulp Nederland was aanwezig bij de nazorgbijeenkomst voor de reizigers, georganiseerd door de NS.

Op 28 september 2023 vonden schietpartijen plaats in Rotterdam, onder meer in het Erasmus Medisch Centrum (EMC). Slachtofferhulp Nederland verzorgde acute opvang voor buurtbewoners en medewerkers van het EMC en was ook in de dagen na de schietpartijen aanwezig bij vele bijeenkomsten in de buurt en in het EMC. Op 28 september werd tevens het online IAC [www.schietpartijenrotterdam.nl](http://www.schietpartijenrotterdam.nl) gelanceerd. Ook hier werd online lotgenotencontact beschikbaar gesteld en collega's uit heel Nederland zorgden voor actieve benadering van getroffen en. De coördinatie en informatievoorziening, met name over het strafproces, werd opgepakt door het Casemanagement Aanmeldpunt.

In 2023 ging ons project Organisatie acute opvang van start, waarin met een bredere blik de organisatie van deze specifieke dienstverlening onder de loep werd genomen. Begin 2024 zal het projectteam een nieuw organisatieontwerp voor de dienst Acute Opvang opleveren.

### 2.2.9 Lotgenoten

Slachtofferhulp biedt lotgenotencontact aan voor nabestaanden van een dodelijk verkeersongeval, zelfdoding en moord, voor slachtoffers van seksuele misdrijven, van geweld in de jeugdzorg en voor datingfraude en in bijzondere gevallen als het gaat om grote calamiteiten. Lotgenotencontact is gericht op het vinden van (h)erkenning en steun bij elkaar, om hiermee een bijdrage te leveren aan het verwerkingsproces.

Naast fysieke lotgenotenbijeenkomsten zijn er ook groepen waarin het contact (deels) digitaal verloopt. Een derde vorm van lotgenotencontact is de thema sessie: in een online bijeenkomst wordt een inhoudelijk thema besproken gemodereerd door een lotgenotenbegeleider. Tot slot hebben we verschillende online communities waarin bezoekers anoniem verhalen met elkaar kunnen delen.

Resumerend kenden we in 2023 de onderstaande varianten:

Live	Online+	Thema sessie	Community
Zes á zeven fysieke bijeenkomsten, waarin mensen uit een specifieke doelgroep bij elkaar komt om onder begeleiding van twee begeleiders te praten over wat hun is overkomen.	Zes bijeenkomsten, waarvan de eerste en de laatste fysiek zijn en de rest digitaal. De bijeenkomsten worden begeleid door twee begeleiders.	Een online bijeenkomst met een inhoudelijk deel verzorgd door een expert en uitwisseling van ervaringen door de deelnemers onder begeleiding van een lotgenotenbegeleider	Een online platform waar bezoekers zonder profiel verhalen kunnen lezen en bezoekers mét profiel verhalen kunnen delen en kunnen reageren.

**Tabel 2. Varianten lotgenotencontact**

In 2023 waren er 34 live lotgenotengroepen actief (inclusief twee groepen die in 2022 van start gingen en doorliepen in 2023). Voor die live groepen werden in 2023 in totaal 174 bijeenkomsten gehouden.

In het kader van de Online+ variant werden in 2023 negen bijeenkomsten georganiseerd. Daarnaast vonden vijftien thema sessies plaats.

In totaal werden er dus 198 bijeenkomsten gehouden. Hiermee komt het aantal bijeenkomsten op het niveau uit van het gestelde kader. Ten opzichte van 2022 zagen we een groei (+35 bijeenkomsten, +21,5%). Ook het aantal unieke deelnemers dat we ondersteunden nam toe: in 2023 namen 292 (unieke) personen deel aan de bijeenkomsten. In 2022: waren dat er 207. Uit de tevredenheidsspeilingen bleek dat de lotgenotengroepen zeer positief worden gewaardeerd. Zo kregen de fysieke bijeenkomsten gemiddeld een 8.6.

Voor de Community zijn er geen kaderafspraken. We wisten in 2023 met deze variant veel personen te bereiken. In totaal waren er 28 communities, waarop 1.332 verhalen werden gedeeld. Hierop werd 9.662 keer gereageerd en de verhalen werden 134.685 keer gelezen. De aantallen voor 2022 waren respectievelijk 623 gedeelde verhalen, 5.843, gedeelde reacties en 90.665 gelezen verhalen.

### 2.2.10 Dienstverlening: andere onderwerpen

#### **Uitbreiding maatschappelijke klassen (UMK)**

Vanaf 1 juli 2023 was er een trendbreuk te zien in de ontwikkeling van het aantal nieuwe aanmeldingen. Gemiddeld genomen lag het aantal aanmeldingen vanaf dat moment ruim 19% hoger dan in de eerste helft van 2023. Dit alles heeft te maken met een uitbreiding van de maatschappelijke klassen (delicten) die we vanuit de politie via de elektronische doorgifte (EDP) aangeleverd krijgen. Deze uitbreiding was noodzakelijk om ook in de OM-fase slachtoffers van relatief lichtere strafbare feiten aangeleverd te krijgen via de koppeling met GPS (Elektronische Doorgifte-OM, EDOM). Hierbij valt te denken aan cybercrime, vernielingen, diefstallen van en uit auto's en diefstallen zonder geweld. Ondanks dit positieve resultaat werd de gewenste doelstelling van 263.000 aanmeldingen niet gehaald. De grootste factor die hierin een rol heeft gespeeld, is het hoge aantal mensen dat bezwaar maakte tegen doorgifte van hun gegevens als zij een online aangifte doen. Om dit percentage omlaag te krijgen heeft de politie eind november de bezwaarvraag bij online aangiften tekstueel aangepast. De komende periode moet uitwijzen of dit leidt tot het gewenste effect; hogere instroom van nieuwe aanmeldingen. Deze ontwikkeling laat zien dat SHN (te) sterk afhankelijk is van de kwaliteit van externe gegevensaanlevering. In de aankomend jaren zullen we werken aan het verminderen van deze afhankelijkheid.

#### **Samenwerking met Centra voor Seksueel Geweld (CSG's)**

In 2023 leverde Slachtofferhulp Nederland in meerdere CSG-gebieden een bijdrage aan de audits die de CSG's voor zichzelf organiseerde. Ook uit deze audits bleek de diversiteit in de werkwijze van de CSG's en daarmee in de samenwerking met onze organisatie.

In 2023 werkten we verder toe naar de gewenste situatie, waarin Slachtofferhulp Nederland een slachtoffer verwijst naar het CSG bij zaken waarbij het zedendelict minder dan zeven dagen geleden heeft plaats gevonden en waarin we na vier

weken contact opnemen met het slachtoffer, omdat dan de ondersteuning van het CSG ten einde loopt. Eind 2023 is dit steeds meer een gezamenlijk uitgangspunt met het landelijke CSG.

Op de website van het CSG is inmiddels een verwijzing opgenomen naar onze lotgenotengroepen en herstelpakketten. In 2023 werd de position paper over één entree vastgesteld en de verdere uitwerking gestart. Hiervoor zijn met externe begeleiding diverse bijeenkomsten georganiseerd met politie, OM, Veilig Thuis, Slachtofferhulp Nederland en Perspectief Herstelbemiddeling. In 2024 wordt dit traject vervolgd. Zie ook §2.3, ad 5.

### **Misstanden in de turnsport**

Deze dienstverlening is per 31 december 2022 afgesloten. Er kwam in 2023 één verzoek vanuit de NOC/NSF om een deel van de opleidingen voor integriteit officers (nieuwe functie) in te vullen. Aan dit verzoek is invulling gegeven.

### **Tramaanslag**

Op 18 maart 2023 werd de tramaanslag in Utrecht herdacht in aanwezigheid van slachtoffers, getuigen, nabestaanden, de minister van Justitie en Veiligheid, Dilan Yeşilgöz, de burgemeester van Utrecht, Sharon Dijksma, en vertegenwoordigers van andere organisaties. Namens Slachtofferhulp Nederland waren de Raad van Bestuur en vertegenwoordigers van Casemanagement en de Algemene Dienstverlening aanwezig. Na afloop was er gelegenheid om na te praten met elkaar op het landelijke kantoor van Slachtofferhulp, dat naast de herdenkingsplek ligt.

### **Project fondsbeheer lotgenoten doelgroep geweld in de jeugdzorg**

Ten behoeve van lotgenoten(-organisaties) voor de slachtoffers van geweld in de jeugdzorg heeft de overheid voor de jaren 2021 t/m 2023 €150.000 beschikbaar gesteld als financiële ondersteuning van lotgenotencontact. Slachtofferhulp Nederland (SHN) is fondsbeheerder van dit fonds.

In 2023 werden vijf aanvragen behandeld. Een aanvraag werd afgekeurd vanwege onvoldoende financiële onderbouwing. Vier werden goedgekeurd (samen twee lotgenotendagen, twintig bijeenkomsten en zeven lotgenotenbijeenkomsten met kunstzinnige workshops en twee lotgenotenactiviteiten verspreid over 2 dagen). Het totaalbedrag van de voorlopig toegekende aanvragen was ruim € 58.000; ruim twee keer zo veel als in 2022.

### **Klokkenluiders**

Op 1 september 2022 ging een project van start, waarin Slachtofferhulp Nederland op verzoek van het ministerie van Binnenlandse Zaken klokkenluiders begeleidt. Het project heeft ten doel te bepalen of Slachtofferhulp Nederland de aangewezen organisatie is voor hulp aan klokkenluiders en of wij deze vorm van begeleiding structureel moeten gaan aanbieden. Het project loopt tot 31 december 2025. De doorverwijzing van klokkenluiders verloopt via het Huis van de klokkenluiders. Sinds de start van het project zijn negentien personen bijgestaan, in 2023 ontvingen wij tien meldingen en konden we tien dossiers afsluiten.

### **Herstelcirkels**

In januari 2023 startte het project Herstelcirkels. Met dit project willen we het herstel van verbinding en vertrouwen tussen getroffen<sup>1</sup> van seksueel geweld en hun naasten bevorderen. In het project werkten we samen met een ervaringsdeskundige. In haar eigen herstel had ze ervaren dat het heel lastig was om naasten te betrekken in het herstelproces. Op onze website kunnen getroffen informatie vinden over de herstelcirkels. Ook kunnen “herstelpakketten” met tips, ervaringen en “gespreksstarters” worden besteld. Een lotgenoten community maakt onderdeel van het project uit. Er worden lotgenotengroepen georganiseerd voor getroffen en naasten. Getroffen en naasten kunnen verder gefaciliteerde herstelcirkels aanvragen bij Perspectief Herstelbemiddeling.

In 2023 werden 608 herstelpakketten verspreid via de website, ketenpartners en professionals. Er gingen twee lotgenotengroepen voor getroffen en één voor naasten van start. Voorts werden zes herstelgesprekken aangevraagd. Als onderdeel van het project werden dertig workshops over herstelcirkels voor professionals georganiseerd. De pilot werd eind 2023 positief geëvalueerd. De herstelcirkels worden in 2024 binnen de reguliere dienstverlening verder ontwikkeld.

## **2.3 Thema's uit de Kaderbrief van de minister voor Rechtsbescherming**

Slachtofferhulp Nederland ontvangt jaarlijks van de minister van Rechtsbescherming een Kaderbrief, waarin gevraagd wordt in het volgende Jaarplan in het bijzonder aandacht te schenken aan een aantal door hem genoemde thema's. In deze paragraaf gaan we nader in op wat we in het kader van deze thema's in 2023 hebben gedaan.

We volgen de opzet van Kaderbrief 2023.

---

<sup>1</sup> Slachtoffers van seksueel geweld hebben aangegeven liever ‘getroffenen’ genoemd te worden. Daarom wordt die term gebruikt in dit project



We gaan eerst in op de zogenoemde reguliere taken:

1. (Online) dienstverlening aan slachtoffers
2. MijnSlachtofferzaak
3. Dienstverlening aan slachtoffers van cybercriminaliteit
4. Dienstverlening aan kwetsbare slachtoffers

Daarna gaan we in op de in de Kaderbrief genoemde prioritaire onderwerpen voor 2023:

5. Dienstverlening aan slachtoffers van zedenmisdrijven
6. Dienstverlening aan slachtoffers van impactvolle zaken (actieve benadering JD)
7. Reinigen plaats delict
8. Bescherming privacy slachtoffers
9. Vergroten mogelijkheden tot verhaal van schade

Vervolgens gaan we in op de overige onderwerpen die in de Kaderbrief zijn genoemd.

10. What Works
11. Versterking Rechtspositie slachtoffers
12. Herziening van de rechtsbijstand en slachtoffers van ernstige gewelds- en zedenmisdrijven
13. Belangen slachtoffers bij tenuitvoerlegging straffen beter meewegen
14. Namens de Familie

Aan de lijst hebben we een paragraaf over de Wet Modernisering Strafvordering (15) en de Jongerenpropositie (16) toegevoegd

#### *Ad. 1. (Online) dienstverlening aan slachtoffers*

Slachtofferhulp Nederland ondersteunt bij juridische, praktische en psychosociale vraagstukken via persoonlijke (vis-a-vis) en telefonische gesprekken, aangevuld met de online-informatie en tooling. Zelfredzame cliënten wisten in toenemende mate de online kanalen te vinden, zoals onze websites [www.slachtofferhulp.nl](http://www.slachtofferhulp.nl) en [www.verbreekdestilte.nl](http://www.verbreekdestilte.nl), de MijnSlachtofferhulp-omgeving (MSH) en [MijnSlachtofferzaak.nl](http://MijnSlachtofferzaak.nl) (MSZ) (zie Ad 2). Cliënten die behoefte hebben aan persoonlijk contact, kunnen ons altijd bereiken via ons Contact-, advies- en informatiecentrum (CAI).

De afgelopen jaren hadden we onze online dienstverlening al aanmerkelijk uitgebreid. In 2023 werd de kanteling naar meer hybride dienstverlening voortgezet. Wat we beogen voor de toekomst is dat het slachtoffer en Slachtofferhulp Nederland een *realtime* 360 graden beeld van de situatie van het slachtoffer hebben, wat het slachtoffer kan en wil doen en hoe het slachtoffer daarbij, naar eigen keuze, al dan niet geholpen wordt. Tijdens de afgesproken hulp ontvangt het slachtoffer én de medewerker (al dan niet digitaal) de juiste instructie en kunnen zij optimaal samenwerken. De behoefte van het slachtoffer staat centraal. Onlinediensten werden in 2023 in dat verband steeds meer een regulier onderdeel van de dienstverlening. Daarnaast werd, zoals eerder opgemerkt, ook het aanbod voor de omgeving van het slachtoffer (Platforms voor Helpers en Professionals) in 2023 verder verbeterd.

Voor de categorie Informeren via online kanalen was het kader 2023 vastgesteld op 552.494 diensten. Dat doel haalden we ruimschoots. In 2023 leverden we online 607.933 informerende diensten (+10,0%). Ook in vergelijking met 2022 steeg het aantal en wel met 18,3%.

In 2023 werden ook de hoge verwachtingen voor de categorie online adviserende diensten ruimschoots overtroffen. We leverden 17,1% meer adviserende diensten (105.416 diensten) dan in het kader was neergelegd (90.000). We werkten in 2023 vooral aan het optimaliseren van bestaande online diensten, zoals de Hulpwijzer (voorheen: Online Intake). Hierbij werd het verplicht inloggen met DigiD verder naar achteren geplaatst, waardoor cliënten een minder hoge drempel tot de dienstverlening en een betere klantreis kunnen ervaren. Verder ontwikkelden we een vijftal langere en tien kortere explainervideo's, waarin veel gestelde juridische vragen op B1 (laaggeletterden) niveau worden beantwoord. Dit geeft de mogelijkheid om informatie te delen via andere kanalen (waaronder YouTube), en biedt websitebezoekers ook de mogelijkheid om te kiezen in welke vorm zij deze informatie tot zich willen nemen (tekst of video). Ook de pilot in het kader van het project Herstelcirkels werd in 2023 voortgezet. Deze pilot wordt in 2024 afgerond. Zie § 2.2.10.

#### *Ad 2. MijnSlachtofferzaak*

Sinds november 2020 is [MijnSlachtofferzaak.nl](http://MijnSlachtofferzaak.nl) (MSZ), dat tot stand kwam door samenwerking tussen het ministerie van Justitie en Veiligheid, politie, OM, Centraal Justitieel Incassobureau (CJIB), Schadefonds Geweldsmisdrijven (SGM) en Slachtofferhulp Nederland, beschikbaar voor iedereen met een Burgerservicenummer en een DigiD-account. Het eigenaarschap ligt al enige jaren bij het OM. In de Ketenregiegroep, waarin alle ketenpartners zijn vertegenwoordigd is Slachtofferhulp Nederland portefeuillehouder voor de MSZ-helppdesk. Deze functie is binnen onze organisatie bij CAI belegd. Voorts verzorgen we de gebruikersinbreng van slachtoffers voor verbetering van de MSZ-helppdesk en zorgden we voor het borgen en inzichtelijk maken van het slachtofferperspectief in relatie tot het gebruik en de ontwikkelplannen van MSZ.

Vanuit onze organisatie wordt deelgenomen aan de vaste overleggen rondom MSZ van de Expertgroep en de al genoemde Ketenregiegroep.

In oktober 2023 werd een (vervolg-)architectuuronderzoek opgestart. Daarin wordt gekeken naar MSZ van de toekomst en de onderwerpen die uit het behoefte onderzoek, dat in het eerste kwartaal van 2023 werd uitgevoerd, zijn gekomen. Voorbeelden hiervan zijn notificaties voor de client als er actie moet worden ondernomen en de mogelijkheid om documenten te kunnen uitwisselen in het MSZ-portaal.

### *Ad 3. Dienstverlening aan slachtoffers van cybercriminaliteit*

In een samenleving die steeds verder digitaliseert, krijgen meer burgers te maken met ICT-gerelateerde criminaliteit. Dit kunnen delicten zijn zoals hacking en het eisen van ransomware (cybercriminaliteit), maar ook traditionele offline delicten waarbij ICT wordt ingezet (gedigitaliseerde criminaliteit), zoals identiteitsfraude en online stalking. Geregeld steken er nieuwe vormen de kop op. Een voorbeeld daarvan is doxing, dat per 1 januari 2024 in het Wetboek van Strafrecht werd opgenomen (Wet strafbaarstelling gebruik persoonsgegevens voor intimiderende doeleinden).

Juist voor slachtoffers van deze criminaliteit is ondersteuning, met name vanuit de omgeving heel belangrijk, omdat uit onderzoek blijkt dat deze slachtoffers vaak te maken krijgen met secundaire victimisatie en onbegrip. Ook contact met lotgenoten helpt. We organiseerden daarom in 2023 op het gebied van cybercriminaliteit verschillende online themabijeenkomsten, gericht op online fraude en dan met name datingfraude. Ook zijn hier groepen voor in onze community die goed bezocht werden. Daarnaast organiseerden we online sessies voor medewerkers van banken. Met de hierboven al genoemde Uitbreiding Maatschappelijke Klassen (UMK) kwamen er meer meldingen van cybercriminaliteit binnen, waardoor we een beter beeld kregen van de behoeften van slachtoffers in dit segment. We gaven in 2023 invulling aan ons voornemen om vrijwilligers te werven voor het specifieke aandachtsgebied online fraude, mede vanuit de gedachte dat hierdoor een nieuwe doelgroep vrijwilligers betrokken kon worden bij slachtofferhulp. Dat is niet uit de verf gekomen. Om aan de wensen van de nieuwe vrijwilligers tegemoet te komen, werden zij uiteindelijk breder ingezet. Wel werden zij, en andere collega's, geschoold door middel van een nieuwe e-learning Online Criminaliteit.

Omdat cybercriminaliteit zo aan verandering onderhevig is, bleef ook deskundigheidsbevordering een belangrijk aandachtspunt. Door ons trainingsaanbod op het gebied van online delicten te verrijken en kennisevenementen te organiseren, hielden we de kennis en deskundigheid van onze medewerkers op pijl. Ook werd onze Summer School gewijd aan onlinecriminaliteit. Verder voorzagen we slachtoffers van informatie over nieuwe vormen van cybercriminaliteit via onze web omgeving. Door het zoekgedrag van bezoekers te analyseren, berichten van samenwerkingspartners en media goed in de gaten te houden, verbeterden we de informatie daar waar nodig. Ook in 2023 verrijkten we de website met relevante en actuele content.

### *Ad 4. Dienstverlening aan kwetsbare slachtoffers (Beoordelen & Beschermen)*

Slachtoffers hebben recht op bescherming tegen herhaald slachtofferschap, secundaire victimisatie, intimidatie en vergelding. Sinds juni 2018 geeft Beoordelen & Beschermen hier structureel invulling aan. Ook in 2023 stond aandacht voor kwetsbaren en voor de mogelijk in te zetten beschermingsmaatregelen hoog op onze agenda. Binnen Slachtofferhulp Nederland heeft elk district een of twee aandachtsfunctionarissen beschermen en beoordelen (tot 1 juli 2023 twee in iedere regio). Zij hebben een actieve rol om de deskundigheid in hun district te bevorderen en zijn de lokale vraagbaak op het onderwerp. De groep bestaat uit een mix van alle dienstverlenende organisatieonderdelen.

Er waren in 2023 drie landelijke overleggen voor de aandachtsfunctionarissen met aandacht voor deskundigheidsbevordering, regionale ontwikkelingen en casuïstiekbespreking. Ook de teamleiders zorgden er voor dat Beoordelen & Beschermen tijdens teamoverleggen regelmatig aan de orde kwam.

Binnen alle districten waren er over het algemeen goede contacten met de politie.

In 2023 ondersteunden we 11.074 keer bij het inzetten van een beschermingsmaatregel, tegenover 7.954 zaken in 2022. Ook bij ZSM zagen we, ondanks de lagere instroom, een sterke stijging. Hoewel wij daarnaar geen onderzoek gedaan hebben, lijkt het te maken te hebben met zwaardere zaken op ZSM, spanning in de samenleving en daaruit voorkomende bedreiging.

### *Ad 5. Dienstverlening aan slachtoffers van zedenmisdrijven*

Slachtoffers van zedenmisdrijven vormen een belangrijke doelgroep. Er is veel maatschappelijke aandacht voor de aanpak van seksueel grensoverschrijdend gedrag en seksueel geweld. Mariëtte Hamer bracht in haar hoedanigheid van regeringscommissaris seksueel geweld en seksueel grensoverschrijdend gedrag een actieplan uit. Op basis daarvan wordt gewerkt aan cultuurverandering rond seksueel geweld. Daaraan verleenden we ook in 2023 medewerking. Voorts wordt gewerkt aan een (nieuw) actieplan voor het verkorten van de doorlooptijden van zedenzaken bij politie, OM en rechtspraak. We stelden hiervoor in 2023 onze expertise beschikbaar.



Uit recent onderzoek van het Verwey-Jonker instituut (2023) bleek dat slachtoffers in hun proces naar recht en herstel vaak niet weten welke hulp er beschikbaar is en bij welke organisatie ze hulp kunnen krijgen. Het gevolg van versnippering van het hulpaanbod is dat slachtoffers direct en indirect, bijv. via verwijzing, moeilijk de juiste ingang vinden voor passende hulp en tevens te maken krijgen met veel verschillende contactpersonen. In lijn met de uitkomsten van dit onderzoek werd daarom gewerkt aan het creëren van een werkproces, waarbij slachtoffers binnen Slachtofferhulp met zo min mogelijk contactpersonen te maken krijgen. Implementatie staat gepland voor 2024.

In november 2023 vond een eerste designsprint plaats samen met politie, OM, CSG en Veilig Thuis, waarbij een ontwerp werd gemaakt voor een mensgericht proces van multidisciplinaire triage voor slachtoffers van seksueel misbruik. Beoogd wordt een passende en samenhangende opvolging te kunnen bieden als slachtoffers zich bij één van de organisaties melden. Tevens leverden we een bijdrage aan het formuleren van de adviezen in actielijn 1 'betekenisvolle interventies' van het Actieplan Verbetering Ketenaanpak in Zedenzaken. In 2024 wordt met de uitvoering van deze adviezen gestart. In het kader van de landelijke implementatie van de Wet seksuele misdrijven (Wsm) werd in de districten Oost-Brabant en Zeeland-West-Brabant op initiatief van de politie de vroegtijdige benadering door de slachtofferadvocatuur alvast geïmplementeerd, conform de landelijke afspraken die gemaakt zijn tussen het ministerie, LANGSZ en Slachtofferhulp Nederland. In afwachting van de inwerkingtreding van de Wsm in 2024 bereidden we ons verder voor op implementatie van de Wsm in samenwerking met politie en overige ketenpartners.

#### *Ad 6. Dienstverlening aan slachtoffers van impactvolle zaken (JD actieve benadering)*

Sinds 1 juli 2022 benaderen we slachtoffers actief vanuit onze juridische dienstverlening (JD) in dagvaardingszaken en bij OM-afdoeningen (OM-Strafbeschikkingen en OM-Hoor). Slachtofferhulp Nederland ontvangt van slachtoffers, die bij aangifte geen bezwaar hebben gemaakt tegen doorgifte van hun gegevens, via elektronische doorgifte van het OM de slachtoffergegevens. Slachtoffers die via elektronische doorgifte van het OM (EDOM) binnenkomen, benaderen we in beginsel telefonisch voor ondersteuning en informatie. Slachtoffers die we telefonisch niet kunnen bereiken ontvangen een mail of brief met een ondersteuningsaanbod. Verandering in de werkwijze van het OM leidden in 2023 tot de noodzaak van een eerste en tweede benadering.

In 2023 voerden we 27.327 actieve (eerste) benaderingen uit; 47,2% van de benaderingstaken werden bereikt. In 7.784 zaken werd telefonisch informatie en advies gegeven. In 1.051 zaken kon de juridisch medewerker direct telefonisch ondersteuning bieden bij het opstellen van een schadevordering. 3.095 zaken (24%) werden doorgezet naar de juridische dienstverlening voor vervolghulp.

In de periode juli - september 2023 lieten we een interne audit uitvoeren op de actieve benadering vanuit JD. De aanleiding was de behoefte om na een jaar te onderzoeken hoe het door SHN ingerichte proces functioneert, wat de ervaringen van betrokken medewerkers en leidinggevendenden zijn, en in hoeverre de praktijk in overeenstemming met afspraken en verwachtingen verloopt. In vervolg op de audit werd in december 2023 een verbeterplan vastgesteld. Dit plan wordt in 2024 uitgevoerd.

#### *Ad 7. Reinigen plaats delict*

Situaties waarbij nabestaanden na een geweldsmisdrijf met dodelijke afloop worden geconfronteerd met een ernstig vervuilde woning, waar hun dierbare is omgebracht en waarbij zij zelf voor de reiniging moeten zorgen, zijn zeer schrijnend. In 2022 kwam het tot afspraken tussen Slachtofferhulp Nederland, de politie en het ministerie van Justitie en Veiligheid over een landelijke uniforme werkwijze, zodat nabestaanden in deze situaties psychosociaal, financieel en praktisch zo goed mogelijk worden ondersteund.

In 2023 werd voor de reiniging van woningen door de politie een aanbestedingstraject gestart. Tijdens de looptijd kon van een landelijke noodmaatregel, gebruik worden gemaakt. Ook startte een regionale pilot voor de reiniging na overlijdensonderzoeken, inclusief bij suïcide, een ongeval of natuurlijk overlijden. De ervaringen hiermee van de betrokken nabestaanden en van onze medewerkers waren erg positief. Uiteindelijk werd eind 2023 de uniforme landelijke werkwijze ingevoerd, op basis waarvan woningen gereinigd kunnen worden na een (mogelijk) levensdelict of na een overlijdensonderzoek met de conclusie suïcide, ongeval of natuurlijk overlijden, mits sprake is van een ernstige situatie. De reiniging wordt uitgevoerd door een gespecialiseerd schoonmaakbedrijf.

#### *Ad 8. Bescherming privacy slachtoffers*

In het witboek "Privacy van het slachtoffer; feit of fictie" dat Slachtofferhulp Nederland in 2020 uitbracht toonden wij aan dat de privacy van slachtoffers van strafbare feiten nog onvoldoende wordt beschermd. Het Witboek is te vinden op: <https://www.slachtofferhulp.nl/strafproces/privacy-in-het-strafproces/> In dat witboek bepleitten we dat het belang van privacy van slachtoffers in het strafproces goed op het netvlies van het OM, de politie en de Rechtspraak moet staan.

Onderdeel van de Wet Uitbreiding Slachtofferrechten (WUS, aangenomen in april 2021) is het bij amendement Van Wijngaarden aangenomen nieuwe derde lid van artikel 149a Wetboek van Strafvordering (Sv). Deze bepaling regelt - kort

gezegd - dat gegevens van slachtoffers in het procesdossier onvermeld blijven in bij algemene maatregel van bestuur (AMvB) bepaalde gevallen, tenzij deze gegevens voor de door de rechter te nemen beslissingen redelijkerwijs van belang kunnen zijn. In de nog uit te werken AMvB wordt de reikwijdte van de regeling bepaald. Daartoe is een stuur- en werkgroep Privacy slachtoffers door het ministerie ingesteld, waarin alle ketenpartners - en dus ook Slachtofferhulp Nederland - participeren. We dachten in dat verband in 2023 actief mee over deze concept-AMvB en gaven in de werkgroep aan waar zich onze visie (mogelijke) knelpunten bevinden. Naar aanleiding van deze concept-AMvB werd in 2023 door de betrokken organisaties een impactanalyse opgesteld. We leverden deze eind december 2023 bij het ministerie aan. De behandeling ervan zal in 2024 plaatsvinden. Implementatie van de regelgeving en de AMvB staat vooralsnog gepland voor 1 januari 2025.

Daarnaast droegen wij er ook in 2023 zorg voor dat in onze eigen informatievoorziening actief aandacht wordt besteed aan de privacyaspecten van het strafproces. Ook in onze dienstverlening, zoals bij het indienen van een verzoek tot schadevergoeding, houden we rekening met de privacy van de cliënt. We verwijderen de persoons- en contactgegevens uit de stukken die als bijlagen worden toegevoegd aan een verzoek tot schadevergoeding of anderszins.

#### *Ad 9. Uitbreiding mogelijkheden tot verhaal van schade*

Een belangrijke taak van Slachtofferhulp Nederland is de dienstverlening aan slachtoffers om de schade die zij geleden hebben vergoed te krijgen. Naast de dienstverlening gericht op het claimen van schade bij de desbetreffende verzekeringsmaatschappij, betreft dit hulp bij het voegen in het strafproces en bij het doen van een beroep op het Schadefonds Geweldsmisdrijven (SGM). In opdracht van de Minister voor Rechtsbescherming heeft het Adviescollege Onderzoek stelsel schadevergoeding voor slachtoffers van strafbare feiten ("Commissie Donner") eind maart 2021 een advies uitgebracht over een evenwichtig en duurzaam stelsel voor schadevergoeding aan slachtoffers van geweldsmisdrijven. De aanbevelingen van de commissie zijn verder uitgewerkt in het programma "Stelsel compensatie slachtoffers van een strafbaar feit" (het programma). Daarin werd met de betrokken ketenpartners (waaronder Slachtofferhulp Nederland) gekeken naar de wenselijkheid, uitvoerbaarheid en de financiële consequenties van de door de commissie gedane aanbevelingen. Vanuit het programma werd een advies opgesteld voor de minister over de wijze waarop de voorstellen van de commissie verder kunnen worden uitgewerkt en geïmplementeerd. Eind 2022 werden de werkzaamheden van Slachtofferhulp Nederland binnen dit programma afgerond.

De minister nam, gelet op uitkomsten van het programma, vervolgstappen op het gebied van het schadeverhaal in het strafproces, de schadevergoedingsmaatregel, het SGM en de toegang tot de algemene voorzieningen. Ten aanzien van dit laatste punt brachten wij diverse voorstellen in, om de toegang voor slachtoffers tot de algemene voorzieningen te verbeteren. We zorgden in 2023 verder voor:

- verbetering van onze informatieverstrekking, met name richting moeilijk bereikbare slachtoffers;
- het uitvoeren campagnes om meer naamsbekendheid te geven aan de dienstverlening van Slachtofferhulp Nederland en de zogenoemde 'gidsfunctie';
- het uitvoeren van marktonderzoek naar professionals die moeilijk bereikbare slachtoffers ondersteunen;
- de ontwikkeling van communicatiematerialen voor moeilijk bereikbare slachtoffers;
- de ontwikkeling van e-learning voor politie over Slachtofferhulp Nederland;
- uitbreiding van het lotgenotencontact, het uitvoeren van onderzoek onder gebruikers van de online community gericht op verbetering van de ondersteuning, het starten van onderzoek naar digitale toegankelijkheid van lotgenoten community, het voorbereiden van de werving van lotgenotenbegeleiders en de ontwikkeling van nieuwe dienstverlening.

Slachtofferhulp nam voorts deel aan werkgroepen bij De Letselschaderaad, onder meer op het gebied van normering. Ook hier behartigen we de belangen van slachtoffers bij het verkrijgen van schadevergoeding. In samenwerking met verzekeraar Achmea ontwikkelden we een nieuwe pagina op onze website, waarin slachtoffers worden geïnformeerd over wat ze kunnen verwachten met betrekking tot het verhalen van schade en wat er van hen wordt verwacht. Deze zal begin 2024 online gaan.

#### *Ad 10. What Works*

In 2022 werd het onderzoek 'What Works. Psychosociale dienstverlening Slachtofferhulp Nederland' opgeleverd. Dit onderzoek werd uitgevoerd door het Nederlands Studiecentrum voor Criminaliteit en Rechtshandhaving (NSCR) en ARQ Centrum '45, in opdracht van de afdeling Extern Wetenschappelijk Beleidsonderzoek van het Wetenschappelijke Onderzoek- en Documentatiecentrum (WODC) van het ministerie van Justitie en Veiligheid. Doel was vast te stellen welke psychosociale dienstverlening Slachtofferhulp Nederland biedt aan slachtoffers van ernstige geweld- en zedendelicten (EGZ), op welke theorieën het daaronder liggende beleid is gebaseerd en of het gebodene aansluit bij wat daarover in de wetenschappelijke literatuur bekend is.

De onderzoekers concludeerden: "Al met al sluit SHN met het aanbod van informeren, normaliseren en watchful waiting aan bij de Nederlandse en Europese richtlijnen, wordt in de ondersteuning aandacht besteed aan zelfredzaamheid en

veerkracht van de cliënt, en wordt er doorverwezen als behandeling wenselijk lijkt, aansluitend bij het stepped care principe, aansluitend bij wat hierover uit de literatuur bekend is en daarmee evidence-based. De dienstverlening van SHN draagt bij aan het beleidsdoel om slachtoffers die dat nodig hebben ondersteuning te geven bij het te boven komen van gevolgen van een EGZ-delict.”

In het project What Works bezien we hoe we invulling kunnen geven aan de drie aanbevelingen uit het rapport:

1. We bezien of het mogelijk zou zijn om voor sommige cliënten nazorg te bieden, omdat cliënten aangeven dat de dienstverlening soms te abrupt stopt.
2. We onderzoeken of en hoe we tegemoet kunnen komen aan de vraag naar gestandaardiseerde data om te evalueren.
3. Waar het gaat om doorverwijzing bezien we hoe we een goed beeld kunnen krijgen van de ‘slachtofferreis’ die slachtoffers maken, bij welke organisaties ze na doorverwijzing terecht komen en waar eventuele ‘uitval’ optreedt.

Tot eind december 2023 werd er binnen Slachtofferhulp onderzoek gedaan naar de bestaande nazorgtrajecten en de mogelijkheid om deze uit te breiden, zowel in aantal slachtoffers als omvang van het traject. Hieraan werkten 70 medewerkers van de Algemene Dienstverlening van 13 locaties in het hele land mee. De bevindingen en hoe hier vervolg aan wordt gegeven, worden opgenomen in het verbeterplan van de Algemene Dienstverlening. Parallel hieraan werd voor de Herstelmeter een nieuwe, wetenschappelijk onderbouwde versie ontwikkeld, die zich meer richt op herstel dan op psychische klachten. De wetenschappelijke literatuurstudie die hieraan ten grondslag ligt werd eind 2023 afgerond. Op basis hiervan zal de herstelmeter in 2024 aangepast worden.

#### *Ad 11. Versterking rechtspositie slachtoffers in het strafrecht*

We zijn al op dit onderwerp ingegaan in § 2.1 ad 5.

#### *Ad 12. Herziening van de rechtsbijstand aan slachtoffers van ernstig gewelds- en zedenmisdrijven*

Uit een WODC-onderzoek naar de rol van de slachtofferadvocatuur bij de verwezenlijking van slachtofferrechten kwamen knelpunten in de doorverwijzing naar slachtofferadvocaten naar voren. Het Ministerie van Justitie en Veiligheid startte samen met Slachtofferhulp Nederland, de politie, het OM, LANGZS en de Raad voor Rechtsbijstand in september 2020 een pilot, die een deel van deze knelpunten adresseert. In dat kader draaide in de politieregio's Oost en Kennemerland in 2022 een proef slachtofferadvocatuur zeden. Inmiddels werd de geteste werkwijze landelijk uitgerold. De pilot werd onderwijl uitgebreid met ernstig geweldszaken. De pilot leverde voor wat betreft de ernstige geweldsmisdrijven echter onvoldoende data op. Daarom werd besloten om een nieuwe pilot te starten. De nieuwe pilot ernstig geweld ging op 17 juli 2023 van start in de regio's Kennemerland, Gelderland Midden en Rotterdam-Zuid. We spraken in het kader van deze pilot met het ministerie en LANGSZ af dat Slachtofferhulp Nederland binnen 24 uur het slachtoffer benadert. In 2023 richtten we onze interne werkprocessen zodanig in, dat we dit ook kunnen garanderen. Door het nog altijd lage aantal meldingen binnen de pilot heeft de politie ervoor gekozen om per 1 december 2023 uit te breiden naar de basisteams, waardoor meer slachtoffers in ernstig geweldszaken onder de werkwijze van de pilot gaan vallen. De pilot loopt tot 15 april 2024.

#### *Ad 13. Belangen slachtoffers bij tenuitvoerlegging straffen beter meewegen*

Op 1 juli 2021 is de Wet Straffen en Beschermen in werking getreden. De wet vloeit voort uit de ambitie om de uitvoering van straffen effectiever te maken en om recidive te verminderen. Bovendien moet er meer aandacht komen voor de belangen van slachtoffers in de fase van de tenuitvoerlegging. De wet brengt een aantal veranderingen aan in het Wetboek van Strafvordering en de Penitentiare beginselenwet. Samengevat komen de veranderingen hierop neer:

- de voorwaardelijke invrijheidstelling bij een tijdelijke gevangenisstraf langer dan een jaar wordt niet langer automatisch verleend als twee derde van de straf is uitgezeten;
- de voorwaardelijke invrijheidstelling vangt op zijn vroegst twee jaar voor het einde van de straf aan;
- na aanvraag voorwaardelijke invrijheidstelling wordt een beoordelingsmoment ingelast, waarbij gedrag van de gedetineerde, eventuele risico's voor de samenleving, en belangen van slachtoffers, nabestaanden en andere relevante personen (hierna: slachtoffers) worden afgewogen;
- vrijheden worden pas verleend als deze beoordeling positief is;
- ook re-integratieverlof, en deelname aan een penitentiaal programma, kan alleen plaatsvinden na afweging van gedrag, risico's en belangen van slachtoffers.

Ook bij de tenuitvoerlegging van sancties moet er aandacht zijn voor de belangen van slachtoffers en moet waar mogelijk rekening worden gehouden met hun beschermingsbehoeften.

In 2023 kreeg het laatste deel van de implementatie van de wet zijn beslag: het meewegen van slachtofferbelangen bij re-integratieverlof. Daarnaast werd gewerkt aan de taakoverdracht van het informeren en raadplegen van slachtoffers in de

tenuitvoerlegging van het OM naar het CJIB. Hierbij komt ook de tenuitvoerlegging van de levenslange gevangenisstraf aan bod. We namen in 2023 deel aan de ketenoverleggen waarbinnen dit onderwerp wordt besproken. We deelden in dat kader onze expertise over slachtoffers en slachtofferrechten en behartigden de belangen van slachtoffers. We spraken met het CJIB over de manier waarop slachtoffers die door het CJIB zijn geïnformeerd vervolgens indien nodig door Slachtofferhulp Nederland kunnen worden ondersteund.

#### *Ad 14. Namens de Familie*

Op Namens de Familie zijn we hierboven in § 2.2.7 al ingegaan.

#### *Ad 15. Voorbereiding implementatie Modernisering Wetboek van Strafvordering*

Vanuit het Implementatieprogramma Modernisering Wetboek van Strafvordering werd ons door het ministerie de vraag gesteld om aan te sluiten bij verschillende gremia, omdat Slachtofferhulp Nederland werkzaamheden verricht in de fase van opsporen, vervolgen en berechten. Ons werd gevraagd om hiervoor een projectorganisatie in te richten, die verantwoordelijk is voor deze veranderopgave. Aan dit verzoek kwamen we vanzelfsprekend tegemoet. We leverden deze inrichting in een afzonderlijk projectplan aan, stelden in 2023 een projectleider aan en brachten de contouren en de projectkosten voor komende jaren, zowel incidenteel als structureel, en de implementatiekosten in kaart. Deze kostenramingen werden begin december 2023 bij het ministerie ingediend. Slachtofferhulp Nederland nam in 2023 voorts deel aan de ketenoverleggen waarbinnen de modernisering van het wetboek vanuit de verschillende invalshoeken wordt besproken en de invoering wordt voorbereid.

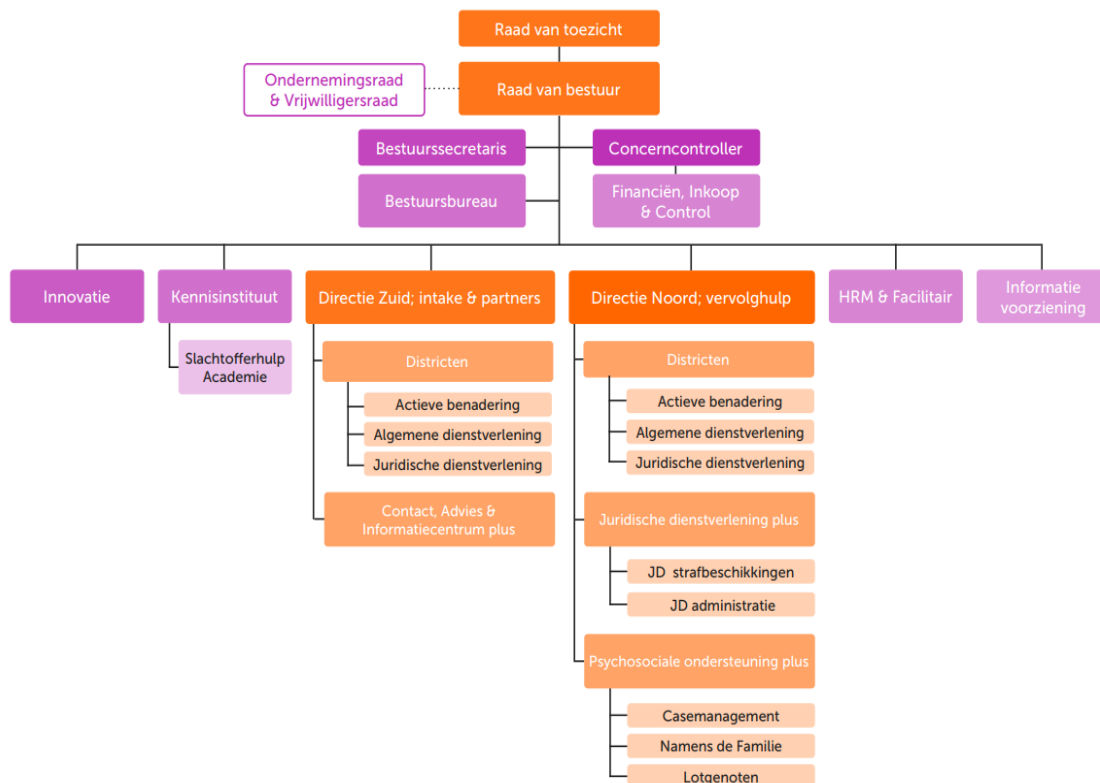
#### *Ad 16. Jongerenpropositie*

Uit eigen onderzoek, uitgevoerd ter gelegenheid van de Europese Dag van het Slachtoffer, blijkt dat jongeren een verhoogd risico op slachtofferschap hebben en zich vaker slachtoffer voelen dan anderen leeftijdsgroepen, maar minder geneigd zijn om hulp te vragen of te aanvaarden. Ondanks de hoge prevalentie van slachtofferschap, is het aandeel jongeren in de dienstverlening van Slachtofferhulp Nederland gering. Om jongeren beter te kunnen helpen startten we in 2023 een onderzoek naar wat er nodig is om deze doelgroep goed te bereiken. De doelstelling van dit project is de instroom van jongeren in de dienstverlening te verhogen, zodat zij toegang vinden tot snelle en professionele hulp. De interventies lopen via vier domeinen: jongerenplatform, lotgenoten, cocreatie en marketing en campagnes. Er werd gewerkt aan de ontwikkeling van een jongerenplatform. Dit gaat medio januari 2024 live. Het Platform voor professionals werd aangevuld, gericht op (doorverwijzing van) jongeren. Binnen de online community startten twee nieuwe openbare groepen gericht op jongeren. Hiervoor werden enkele jongeren geworven om als ambassadeurs op te treden. Daarnaast werd gewerkt aan de voorbereidingen voor het opstarten van begeleide lotgenotenbijeenkomsten voor jongeren, zowel online als live. Daarbij namen we ook het aanmeldproces van lotgenotengroepen voor jongeren onder de loep genomen, in co-creatie met studenten van de Hogeschool Utrecht. Voorts werd gewerkt aan de randvoorwaarden (m.n. privacy) voor de pilot met het gebruik van Whatsapp als eerste instroomkanaal bij CAI, die gepland staat voor april 2024. Verder startten we de samenwerking met de organisatie Jongerenambassadeurs, waardoor we per januari 2024 een panel van acht jongeren (16 – 21 jaar) tot onze beschikking hebben. In het kader van de marketingstrategie, vond een analyse plaats, waarbij gekeken werd waar en hoe jongeren informatie zoeken via kanalen als YouTube en TikTok en werden meerdere explainervideo's met veelvoorkomende juridische vragen opgenomen. Tenslotte ging in 2023 ook de nulmeting van start, waardoor we (na de 1-meting in 2024) het effect van campagnes op onze naamsbekendheid onder jongeren kunnen kwantificeren.

## 2.4 Organisatieontwikkelingen en bedrijfsvoering Slachtofferhulp Nederland

### 2.4.1 Organisatiestructuur, governance

Zoals we in § 2.1 onder 6 al beschreven, werd in 2023 een herziening van de governancestructuur gerealiseerd. Sinds 1 juli 2023 ziet de topstructuur er als volgt uit:



### 2.4.2 HRM en Facilitair

Personeelsbezetting	Gemiddeld 2023		Gemiddeld 2022	
	Aantal	fte	Aantal	fte
Betaalde medewerkers				
Bestuur (in 2022 + FIC)	7	7	25	23
Dienstverlening (incl. KIS en Innovatie in 2022)	504	427	455	387
Stafafdelingen	63	55	42	38
<b>Totaal Betaald</b>	<b>574</b>	<b>489</b>	<b>522</b>	<b>448</b>
Onbetaalde medewerkers				
Stagiairs	72		78	
Onbetaalde medewerkers	705		748	
<b>Totaal Onbetaald</b>	<b>777</b>		<b>826</b>	
<b>TOTAAL SHN</b>	<b>1351</b>	<b>489</b>	<b>1348</b>	<b>448</b>

Tabel 2. Personeelsbezetting in 2023 en 2022

### **Personeelsbezetting**

Het gemiddeld personeelsbestand van Slachtofferhulp Nederland bleef ten opzichte van 2022 nagenoeg gelijk. Het aantal betaalde medewerkers steeg: er waren in 2023 gemiddeld 574 (489 fte) betaalde medewerkers in dienst, een stijging van 52 medewerkers (41 fte) ten opzichte van 2022.

Door de wijziging in organisatiestructuur zijn de cijfers uit 2022 niet goed te vergelijken met 2023: in 2023 bestond het onderdeel Bestuur nog uit Bestuur en Finance, Inkoop en Control (FIC); FIC is na 1 juli een van de ondersteunende diensten. Dienstverlening bevatte tot 1 juli nog de afdelingen Innovatie, Kennis, Onderzoek en Ontwikkeling (KO&O) en de Slachtofferhulpacademie. De laatste twee werden per 1 juli 2023 samengevoegd tot het Kennisinstituut (KIS). KIS en Innovatie zijn sindsdien Ondersteunende diensten. Ondanks deze verschuivingen is zichtbaar dat de groei vooral ligt bij de Dienstverlening.

Het gemiddelde aantal onbetaalde medewerkers daalde in 2023. Gemiddeld waren er 705 onbetaalde medewerkers en 72 stagiairs. Deze daling was vooral zichtbaar bij de Algemene Dienstverlening (AD) en in mindere mate bij de Juridische Dienstverlening (JD). De in 2023 verfijnde en verbeterde capaciteitsmodellen voor AD, AB en JD hebben de potentie een goed sturingsinstrument te worden voor leidinggevendenden om te sturen op het benodigd aantal onbetaalde medewerkers. Nadere validatie ervan is gepland voor begin 2024. Eind 2023 zijn er initiatieven ontplooid om (ook) vrijwilligers aan te nemen voor het begeleiden van lotgenotengroepen.

### **Verzuim**

Het gemiddelde ziekteverzuim exclusief zwangerschapsverlof lag in 2023 op 6,58%, een daling ten opzichte van 2022 (6,97%). De daling van het ziekteverzuim is een landelijke trend die in de meeste bedrijfstakken zichtbaar is, waaronder ook de sector Gezondheid- en welzijnzorg (6,7% in 2023 ten opzichte van 7,1% in 2022). Een groot deel van het verzuim (gemiddeld 4,5%) was net als in het jaar daarvoor middellang tot langdurig verzuim (6 tot 104 weken ziek). Ingezette maatregelen zijn, naast de inzet van de arbodienst, interventies als coaching, (tijdelijk) aangepast werk, flexibele inzet van uren en werkplek om de werk-privé balans te herstellen en vervroegde uittreding uit het arbeidsproces. Om meer zicht en grip te krijgen op individuele casuïstiek werd in eind 2023 besloten dat één van de HR-adviseurs leidinggevendenden en medewerkers intensief begeleidt bij de langdurige verzuimcasussen en bij het gericht inzetten van preventiemaatregelen.

### **HRM**

In 2023 was HRM nauw betrokken bij het voorbereiden van de reorganisatie van de topstructuur van Slachtofferhulp Nederland en het implementeren daarvan per 1 juli. In dat kader werden diverse functiebeschrijvingen opgesteld en geactualiseerd en werd ondersteuning verleend bij de (her)plaatsing van medewerkers en de werving en selectie van nieuwe medewerkers.

In 2023 werd voorts, gekoppeld aan de reorganisatie, een tweejarig leiderschapsprogramma ingezet, dat aansluit bij het nieuwe sturingsmodel en de leiderschapsfilosofie. Het doel van het leiderschapsprogramma is onder meer dat leidinggevendenden meer (resultaat)verantwoordelijkheid nemen en sturen op output. Dit betekent ook:

- heldere afspraken maken en elkaar daarop aanspreken;
- het vergroten van de professionele zelfredzaamheid van leidinggevendenden en medewerkers: binnen afgesproken kaders meer regie voeren en eigenaarschap tonen op eigen handelen, besluitvorming en persoonlijke ontwikkeling;
- de samenhang van alle SHN-ambities doorgronden en deze uitdragen.

Slachtofferhulp Nederland werkt van oudsher met een mix van betaalde en onbetaalde medewerkers. In de afgelopen jaren werd er steeds meer ruimte gegeven aan beginnend beroepsbeoefenaren als stagiairs en junior medewerkers, zowel binnen de dienstverlening als bij de ondersteunende diensten. We ontwikkelden nieuwe loopbaanpaden, zoals junior, medio en senior juridisch medewerker. Ook in de beleidsfuncties binnen het kennisinstituut werd in 2023 een doorgroeipad ingevoerd van junior, senior en strategisch beleidsadviseur.

In de huidige krappe arbeidsmarkt en met een continu verloop is het profileren van Slachtofferhulp Nederland als aantrekkelijke werkgever een speerpunt geworden. In 2023 besteedden we wederom meer aandacht aan het gebruik van social media en onze 'werken bij' webpagina's om onze toekomstige medewerkers te vinden. Voorts werkten we in het kader van werving en selectie intensief en succesvol aan het vervullen van moeilijk vervulbare vacatures bij de afdelingen Informatievoorziening, Financiën, Inkoop & Control (FIC), Bestuursbureau, Innovatie, Kennisinstituut en HRM & Facilitair. Als gevolg van een hoog verloop onder juridisch medewerkers zijn er ook extra inspanningen verricht om deze functies te vervullen. Samen met Communicatie werd een toolkit gemaakt voor lokale werving, die inmiddels verspreid wordt onder de locaties.



Om een aantrekkelijke werkgever te zijn en te blijven, is het nodig om een goed beloningsbeleid te hebben. Hierbij gaat het naast de primaire arbeidsvoorwaarden ook om secundaire arbeidsvoorwaarden, als onkostenvergoedingen, verlofdagen en loopbaanbudget (LBB). Gezondheid en welbevinden zijn thema's die bijdragen aan aantrekkelijk werkgeverschap en het behoud van medewerkers. In dit kader waren in 2023 veiligheid op het werk, verzuim, hybride werken, vitaliteit en een goede werk- en privébalans de belangrijkste thema's. Om medewerkers meer mogelijkheden te geven zich verder te ontwikkelen, werden in 2023 de regeling Meerjarige opleidingstrajecten en het programma voor 'high potentials' gemaakt.

In 2023 werd het Medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO) 2024 voorbereid. Gekozen werd voor zgn. pulsemetingen, die in 2024 en 2025 worden uitgevoerd.

Op aangeven van HRM werd besloten voortaan medewerkers met een Verklaring omtrent gedrag (VOG) die langer dan vier jaar geleden was afgegeven, te verzoeken een nieuwe VOG aan te vragen. Dit werd medio 2023 geïmplementeerd. Er werd een privacyverklaring ontwikkeld om betaalde en onbetaalde medewerkers, stagiairs, externen en sollicitanten te informeren welke persoonsgegevens van hen verwerkt worden, voor welke doeleinden deze gebruikt worden en op basis van welke wet- en regelgeving dit gebeurt. Daarnaast wordt vermeld welke persoonsgegevens we delen met derden, welke bewaartermijnen we hanteren en welke rechten je hebt, zoals het recht op inzage, correctie en verwijdering.

### ***Diversiteit en inclusie***

Onze organisatie is er voor alle Nederlanders en alle mensen die in Nederland zijn. Om er voor ieder slachtoffer te kunnen zijn is diversiteit en inclusiviteit een belangrijk speerpunt. In dit kader werd aandacht besteed aan het bewustzijn bij medewerkers ten aanzien van het herkennen en erkennen van stereotype gedachten en de noodzaak om de eigen houding waar nodig aan te passen om diversiteit te bevorderen en te behouden. Het doel is om een inclusieve cultuur te creëren en toe te werken naar een meer divers personeelsbestand met respect voor ieders eigenheid. De Slachtofferhulpacademie ontwikkelde in 2023 een training diversiteit en inclusiviteit, die leidinggevenden als eerste gaan volgen in 2024. Tevens ging de samenwerking met Visio en Bartimeus van start gericht op het inzetten van mensen met een visuele beperking bij onze organisatie, met name bij de AB en CAI.

### ***Jong SHN***

In 2023 werden de eerste stappen gezet om binnen onze organisatie een netwerk op te richten van jonge medewerkers (18 t/m 30 jaar) onder de naam 'Jong SHN'. We willen daarmee de creativiteit van deze groep, hun frisse kijk op onze dienstverlening, hun kennis over het gebruik van social media en hun kennis van trends onder jongere slachtoffers inzetten om onze dienstverlening te optimaliseren. Ook willen we gebruikmaken van talenten en diversiteit in de organisatie en beogen we, in het kader van duurzame inzetbaarheid, hun expertise te behouden voor de organisatie. We willen hen de ruimte geven om vanuit hun creatieve energie en eigen kracht, wars van gevestigde overtuigingen en bureaucratie, met nieuwe ideeën aan de slag te gaan en hen zoveel mogelijk de vrijheid te geven om deze te ontwikkelen. De lancering vindt begin 2024 plaats.

### ***Facilitair***

Na Corona waren medewerkers weer vaker in de kantoren te vinden. Tegelijkertijd is veel medewerkers de combinatie met het thuiswerken goed bevallen. Dankzij deze ervaringen en de ondersteunende middelen konden we een grote stap zetten naar hybride werken: waar en wanneer je werkt kan per dag verschillen. In alle organisatieonderdelen werden afspraken gemaakt hoe het hybride werken het beste vorm kan krijgen, daarbij rekening houdend met wat onze slachtoffers nodig hebben en wat de samenwerking en de sfeer ten goede komt.

Hybride werken kwam met nieuwe vragen. Zo zullen onze panden naast een kantoorfunctie steeds meer een ontmoetingsfunctie hebben. Het veilig werken met digitale middelen bleef daarbij een continu punt van aandacht, nu medewerkers hun werkplek altijd bij zich hebben.

In 2023 liepen wederom een aantal huurcontracten van locaties af. We bekeken of deze contracten verlengd moesten worden, dan wel of het contract of de inrichting aanpassing behoeften, dan wel of een andere locatie gezocht moest worden. Per locatie werd ook gekeken hoe het pand aangepast kan worden aan het hybride werken en aan de ontmoetingsplekfunctie. Speciale aandacht was er ook voor klantvriendelijke doch veilige spreekkamers. Elke locatie kreeg in 2023 moderne spreekkamers die open en uitnodigend zijn.

In 2023 vonden op het gebied van facilitair aanbestedingen plaats of werden geïnitieerd voor onder andere:

- Technisch en bouwkundig onderhoud (aangevraagd)
- BHV (middelen, trainingen, onderhoud blusmiddelen, ontruimingsplannen) (aangevraagd)
- Kantoormeubelen (afgerond)
- (Relatie)geschenken, bloemen en gebak (afgerond)



In 2023 werden in Zutphen en Eindhoven nieuwe kantoorpanden betrokken. We gingen naar kantoren die meer passen bij de gewenste uitstraling van Slachtofferhulp en het hybride werken en die tevens beter bereikbaar zijn met het openbaar vervoer. De locatie in Groningen werd verbouwd naar een 'look and feel' die aansluit bij de overige locaties. Ook de verbouwing in Breda en Zwolle werd afgerond. Dit leidde tot tijdelijke verhuizingen voor de duur van de verbouwing. Voor de locatie Almere werd besloten het lopende contract niet te verlengen. Er wordt naar nieuwe huisvesting in Almere gezocht.

Om vragen en bestellingen op het gebied van facilitair en huisvesting sneller en efficiënter af te handelen, werd in 2023 Topdesk ingericht. Alle medewerkers kunnen hun vraag of verzoek via een portal inbrengen en de voortgang zelf monitoren.

### 2.4.3 *Finance, Inkoop en Control (FIC)*

Slachtofferhulp Nederland heeft te maken met bekostiging in de vorm van subsidie door diverse partijen, zoals het ministerie van Justitie en Veiligheid en 347 gemeenten. Daarnaast worden incidenteel projecten bekostigd, ook Europese. Slachtofferhulp Nederland heeft daardoor te maken met uiteenlopende plannings- en control cycli. Daarom richtten we ons in 2023 op verdere optimalisering van latest estimates en de verdere optimalisering van de procesgang om te komen tot werkbare verantwoordingscycli en prognoses.

Binnen de organisatie is een sterke behoefte aan verbeterde sturingsinformatie. De afdeling was in 2023 nauw betrokken bij de ontwikkeling van dashboards.

In 2023 werd het Verbeterplan FIC afgerond en werd na de binnenkomst van de nieuwe concerncontroller de invulling van de afdeling FIC met vast personeel voortvarend ter hand genomen.

In 2023 werden diverse aanbestedingen opgestart en afgerond; sommige lopen door in 2024. We maken voor de planning gebruik van een aanbestedingskalender die steeds naar een hoger plan wordt gebracht.

Het Team Inkoop bood in 2023 ondersteuning bij aanbestedingen en meervoudig onderhandse uitvragen, waaronder accountantsdiensten, telecom en klantcontactstelsel (CAI), het CRM-systeem en de hierboven bij HRM en Facilitair genoemde aanbestedingen.

### 2.4.4 *Kennisinstituut*

Tot 1 juli 2023 voerden de afdeling Kennis, Onderzoek & Ontwikkeling (KO&O) en de Slachtofferacademie ieder op hun eigen terrein hun werkzaamheden uit, weliswaar in nauw overleg, maar organisatorisch gescheiden. Bij de wijziging van de topstructuur (reorganisatie 2023) werden beide organisatieonderdelen samengevoegd tot het Kennisinstituut. Het Kennisinstituut maakt onderzoek toepasbaar en draagt kennis en kunde over aan iedereen die (in)direct met en voor slachtoffers werkt.

#### ***Expertise delen en effecten meten***

Het bieden van de best mogelijke ondersteuning aan slachtoffers is kennis- en informatie-intensief. Niet alleen omdat we integrale dienstverlening bieden die zowel het psychosociale, praktische als het juridische domein omvat, maar ook omdat we zeer uiteenlopende categorieën slachtoffers bedienen met elk hun eigen kenmerken, behoeften en ervaringen. Daarnaast veranderen onze omgeving én de behoeften van onze cliënten. En er ontstaan nieuwe wetenschappelijke inzichten die de inhoud en vorm van onze dienstverlening raken.

Door onze langdurige praktijkervaring en betrokkenheid bij fundamenteel en praktijkgericht onderzoek beschikt Slachtofferhulp Nederland over unieke kennis over slachtoffers en slachtofferschap. Daarnaast zijn wij voortdurend doende onze bestaande kennis te vergroten, onder andere door onderzoek te (laten) doen. Daarvoor stellen we jaarlijks een onderzoeksagenda op. We onderzoeken hoe en waar we kunnen aansluiten bij de wetenschap. In dat kader onderzochten we in 2023, zoals we ook al aangaven in ons Meerjarenplan, de mogelijkheden van de instelling van een bijzonder hoogleraarschap of lectoraat en tot welke meerwaarde dit zou kunnen leiden.

In 2023 lieten we, in samenwerking met het onderzoeksprogramma met de NSCR en de VU diverse geplande onderzoeken uitvoeren. Verder is een aanzet gedaan voor verdere samenwerking met Avans Hogeschool en Saxion Hogeschool. Naast de vertaalslag van relevant onderzoek gaven we in 2023 meer gestructureerd vorm aan het ophalen van kennis binnen de organisatie. Zowel structureel, waarbij in groepswerkbesprekingen dilemma's en vragen opgehaald werden, als meer ad hoc bij grotere veranderingen, zoals bijvoorbeeld het nazorggesprek in het kader van What Works, werden op de verschillende locaties in het land kennis en inzichten opgehaald.

### **Beleidsontwikkeling**

Zowel in- als extern speelt het Kennisinstituut een belangrijke rol bij de ontwikkeling van nieuw beleid en wetgeving. Medewerkers van het Kennisinstituut namen deel aan diverse werkgroepen, o.a. in het kader van de commissie Donner en in het kader van de Wet Uitbreiding Slachtofferrechten.

### **Kennisdragers**

De door het Kennisinstituut beheerde kennisdragers (de psychosociale en juridische encyclopedie en de jurisprudentiebank) werden gedurende het jaar actueel gehouden en uitgebreid met nieuwe dossiers.

### **Slachtofferpanel en cliënttevredenheidsonderzoek**

Om beter zicht te krijgen op de tevredenheid van cliënten over de dienstverlening, de impact van de gebeurtenissen en onze rol bij het vinden van herstel en recht voor slachtoffers, werken we met twee instrumenten, te weten een cliënttevredenheidsonderzoek (CTO) en een Slachtofferpanel.

Het CTO wordt direct na afloop van de dienstverlening uitgezet en meet de tevredenheid van de cliënt over de ontvangen dienstverlening. Het doel is de dienstverlening beter te kunnen monitoren en te onderzoeken wat goed gaat en welke verbeteringen nodig zijn. Begin 2023 ging het CTO met succes van start. De gemiddelde waardering in 2023 kwam uit op een 7,8. Daarmee gingen ruim over onze doelstelling (7,5) heen. Ook gaven veel cliënten nog aanvullende complimenten en tips, die heel stimulerend werken in het continue verbeteren van onze dienstverlening.

Het Slachtofferpanel focust zich op het meten van de impact van de gebeurtenis op het leven van het slachtoffer. Panelleden worden gedurende een langere periode voor meerdere onderzoeken via vragenlijsten bevestigd. Ook kunnen panelleden gevraagd worden om deel te nemen aan bijvoorbeeld focusgroepdiscussies. We bevragen deelnemers op de vier levensdomeinen die tijdens de dienstverlening worden uitgevraagd. Dit geeft inzicht in de impact van de gebeurtenis op langere termijn en in hoeverre Slachtofferhulp Nederland heeft bijgedragen aan het vinden van herstel en recht van de door ons ondersteunde slachtoffers. Het Slachtofferpanel is sinds januari 2023 operationeel. In oktober 2023 werd een eerste inhoudelijk rapport opgemaakt. Op dat moment hadden 309 respondenten één of meer vragenlijsten ingevuld. Omdat het nog ging om betrekkelijk lage aantallen, konden we hier nog geen verdere analyses op uitvoeren of conclusies uit trekken.

We onderzochten ook de mogelijkheden om specifiek onderzoek te doen onder minderjarigen. We besloten daar vooralsnog geen vervolgstappen in te zetten, omdat de juridische randvoorwaarden om het Slachtofferpanel aan te bieden aan minderjarigen hier een beperking zijn.

### **Deskundigheidsbevordering**

Deskundigheid is een van de kernwaarden van Slachtofferhulp Nederland. Het is dus van het grootste belang dat onze medewerkers op de hoogte zijn van de laatste ontwikkelingen. Ons Kennisinstituut ondersteunt hen hierbij.

Alle nieuwe medewerkers volgen een instroomtraject en alle medewerkers met een specialisatie volgen hiervoor een specifiek leertraject. Daarnaast is er een groot aanbod aan verdiepingstrainingen waar medewerkers hun kennis mee op peil kunnen houden. Eind 2023 startten we een verkenning hoe trainingen flexibeler aangeboden kunnen worden voor onbetaalde medewerkers die weinig uren per week werken of die vooral alleen buiten kantooruren beschikbaar zijn.

We breidden het trainingsaanbod uit met trainingen op het gebied van herkennen van signalen bij dreiging tot zelfdoding en het begeleiden van nabestaanden van zelfdoding. Verder ontwikkelden we een aantal trainingen gericht op het online ondersteunen van slachtoffers. Slachtofferhulp Nederland werkt met een aantal partners structureel samen op het gebied van training zoals SSR, OVV, de Inspectie Justitie en Veiligheid (IJ&V) en de politie (voor de case managers GTPA). Ook is Slachtofferhulp Nederland in gesprek met het CJIB over structurele samenwerking.

De Summerschool vond 31 augustus en 1 september plaats, met als thema Online criminaliteit. Er waren ca. zestig deelnemers die zeer tevreden waren over deze tweedaagse.

### **2.4.5 Informatievoorziening**

De afdeling Informatievoorziening (IV) hield zich in 2023 bezig met diverse IV-trajecten binnen Slachtofferhulp Nederland (en door de shared services overeenkomst met Perspectief Herstelbemiddeling ook binnen deze organisatie). IV werkte in 2023 verder aan de roadmap ICT. Een belangrijk element daarin is informatiebeveiliging. Begin 2023 werd de hercertificering van de ISO2700-norm afgerond. In dezelfde periode voldeed Slachtofferhulp Nederland aan de eisen die Logius stelt om DIGID te mogen blijven voeren. Verder werd de mailgateway van MijnSlachtofferzaak gereed gemaakt voor de NORA-norm van de Rijksoverheid. In het laatste kwartaal van 2023 lieten we een PEN-test, een cyberimpact analyse en een data impactanalyse door externe partijen uitvoeren. Dit type analyses doen we met enige regelmaat om te testen of onze beheersmaatregelen nog voldoende robuust zijn.

Op het gebied van kantoorautomatisering en telecom waren er in 2023 enkele vernieuwingen. Het programma telecom zorgde ervoor dat onze vaste en mobiele telefonie werd geïntegreerd, waardoor medewerkers makkelijker en met meer mogelijkheden kunnen bellen. We implementeerden daarbij een nieuw klantcontactstelsel dat randvoorwaardelijk is voor ons nieuwe (hybride) dienstverleningsconcept. Dankzij deze applicatie maakt het in de toekomst niet meer uit via welk kanaal (telefoon, chat, online) cliënten ons benaderen. Ze worden automatisch naar de juiste vorm van dienstverlening geleid zonder dat er informatie verloren gaat.

Ons huidige cliëntvolgsysteem, CRIS, stamt uit 2017. Het werd destijds ingericht met een ander doel, namelijk dienstenregistratie. CRIS is niet toegerust voor de ambities van ons nieuwe dienstverleningsconcept. Daarbij is het noodzakelijk dat SHN de digitale ontwikkelingen bij ketenpartners kan blijven volgen. De huidige applicatie laat geen ingrijpende wijzigingen of uitbreiding van koppelingen meer toe. Er moest dus een nieuwe applicatie komen met meer mogelijkheden voor het slachtoffer en die tevens een bodem legt voor uitbreiding van de digitale samenwerking met onze ketenpartners. Daarom publiceerde Slachtofferhulp Nederland in 2022 door middel van een Europese aanbesteding een uitvraag. Daaruit kwam de applicatie Solvio van GINO Software B.V. uit Groningen als beste uit de bus. De implementatie van Solvio ging op 15 augustus 2023 van start en zal uiterlijk in december 2024 resulteren in een live gang.

De reorganisatie van 2023 had ook gevolgen voor de inrichting van onze bedrijfsapplicaties, te meer daar deze applicaties vaak ook aan elkaar gekoppeld zijn. Kostenplaatsen, intranet, dashboards, personeelssystemen, ze werden allemaal doorgelopen op uitvoeringsimpact en per 1 januari 2024 aangepast aan de nieuwe organisatiestructuur. Die review vond ook plaats op onze data-governance. Daarin is per applicatie vastgelegd wie welke verantwoordelijkheden heeft en wie er bijvoorbeeld wijzigingen mag doorvoeren. Naast de review zijn alle dataeigenaren in 2023 getraind zodat ze toegerust zijn op hun taak.

Begin oktober 2023 realiseerden we de vervanging van ons community platform (lotgenoten) en de insourcing van het beheer en de ontwikkeling van de applicatie. Hierdoor zijn we voor deze snel groeiende vorm van dienstverlening minder afhankelijk van externe partners en kunnen we sneller meebewegen met de behoeften van de cliënt.

Eind november 2023 ronden we de vervanging af van onze business intelligence applicatie. Slachtofferhulp Nederland maakt sindsdien gebruik van QlikSense, waardoor data intern breder toegankelijk zijn en makkelijker gebruikt kunnen worden voor bijvoorbeeld onderzoek.

Ten slotte waren we in de keten actief voor onder andere MijnSlachtofferzaak en de Digitale Samenwerkingsruimte (DSR) ZSM. Voor de ambities van DSR ZSM is aan onze kant de technische integratie volledig voorbereid. Het wachten is nu op het OM voor vervolgstappen.

#### 2.4.6 Bestuursbureau

##### **Kwaliteit, beleidsadvies en gegevensanalyse**

Onze medewerkers zijn erop gericht om samen met de cliënten te werken aan herkenning, erkenning, recht en herstel. Op basis van het hierboven genoemde cliënttevredenheidsonderzoek en onderzoek met behulp van het Slachtofferpanel werken we structureel aan het verbeteren van onze dienstverlening. Ons kwaliteitsbeleid steunt op de filosofie dat cliënttevredenheid leidend is en dat kwaliteit iets is waar alle medewerkers van Slachtofferhulp Nederland verantwoordelijk voor zijn.

Het kwalitatieve onderzoek vond in 2023 onder meer plaats door de uitvoering van interne audits door het team Kwaliteit. Er werden vier audits uitgevoerd: op het ICT-proces Incident Management bij SHN en Open Line, op de samenwerking AD-JD, op de JD Actieve benadering en op de interne Bedrijfshulpverlening. De laatste loopt over de jaargrens 2023/2024 heen.

De audits gaven een beeld van wat er goed gaat én van punten waarop verbetering nodig is. De audits zelf werden uitgevoerd door een team van auditoren die een dwarsdoorsnee van de organisatie vormen.

Op basis van deze audits werden door het team diverse aanbevelingen gedaan. Deze werden omgezet in verbeteracties en in uitvoering genomen.

De werkwijze rond de audits werd eind 2023 tegen het licht gehouden. Er werd besloten tot een meer structurele planning van de audits over de kritische bedrijfsprocessen heen met drie reguliere en drie kleinschalige audits per jaar. Vanuit het team Gegevensanalyse werd in nauwe afstemming met de afdelingen Informatievoorziening, Innovatie, FIC en het team Kwaliteit geïnvesteerd in het ontwikkelen van verschillende dashboards, die de leidinggevendenden in de organisatie meer handvatten geven om te sturen op diverse elementen van de balanced score card. Ook werkte het team Gegevensanalyse aan het opzetten van capaciteitsmodellen voor de AB, AB en JD.

## **Marketing en Communicatie**

In het belang van slachtoffers beogen we de maatschappelijke zichtbaarheid en bekendheid van Slachtofferhulp Nederland en haar dienstverlening verder te vergroten en de afhankelijkheid van verwijzing door onze partners in de strafrechtketen te verminderen. Daarom is het belangrijk dat iedereen ons kent en weet wat we concreet voor slachtoffers kunnen doen. Via verschillende middelen, momenten en kanalen werken we daaraan.

Met het thema 'Wees niet onzichtbaar voor hulp' voor de Europese Dag van het Slachtoffer (22 februari 2023) en de merkcampagne 'Iedere stap is een overwinning' werd bijgedragen aan een betere naamsbekendheid van Slachtofferhulp Nederland. Beide hadden een aantoonbaar positieve invloed op het bereik van onze organisatie.

Het team ontwikkelde voorts een nieuwe folder en uitingen zoals de podcast 'Slachtofferhulp is ingeschakeld'.

Op de Dag van de Vrijwilliger (7 december) zetten we onze onbetaalde medewerkers via verschillende kanalen in het zonnetje, onder meer met een gedicht van Ingmar Heytze.

Slachtofferhulp Nederland kreeg in de media in 2023 de nodige aandacht. Zowel proactief als reactief zochten we contact om onze dienstverlening, bijvoorbeeld na calamiteiten, of de belangen van slachtoffers onder de aandacht te brengen. Bij calamiteiten, zoals de schietpartijen in Rotterdam, lag het accent op het toelichten van het belang van slachtofferhulp, het informeren over de reacties die slachtoffers kunnen ervaren, maar ook de bescherming van de privacy van slachtoffers. Ook reageerden we gevraagd en ongevraagd richting media en politiek op ontwikkelingen in de samenleving die gevolgen hebben voor slachtoffer(s)(schap), zoals over nieuwe vormen van criminaliteit en over de nieuwe zedenwetgeving.

## **2.5 Gedragscodes en (klachten-)reglementen**

Slachtofferhulp Nederland beschikt over de volgende klachtenreglementen en gedragscodes:

- Gedragscode – Leidraad voor integer werken
- Het Klachtenreglement Slachtofferhulp Nederland (voor cliënten). Dit reglement is op de website gepubliceerd.
- De Klokkenuidersregeling
- Klachtenreglement Ongewenste Omgangsvormen
- Geschillenregeling Onbetaalde Medewerkers
- Agressieprotocol
- ICT-gebruiksreglement
- Governancecode Sociaal Werk 2016.

## **2.6 Bescherming persoonsgegevens**

Slachtofferhulp Nederland is zich goed bewust van het belang van het beschermen van persoonsgegevens. Bij de dienstverlening aan slachtoffers worden veel gevoelige gegevens, waaronder medische- en strafrechtelijke gegevens, van vaak kwetsbare slachtoffers verwerkt.

2023 stond in het teken van verdere ontwikkeling naar een privacy bewuste organisatie. In alle districten zijn privacy bewustwordingstrainingen gegeven, waarbij onder andere aandacht is gegeven aan het voorkomen van datalekken. De privacy-contactpersonen in de regio vervulden hierbij een belangrijke rol. In 2023 werden zij verder getraind, zodat zij de privacy bewustwording in de lijn helpen bevorderen en verzoeken van betrokkenen (slachtoffers/cliënten en derden) kunnen beantwoorden.

Aan de hand van een selfassessment van het Centrum Informatiebeveiliging en Privacybescherming (CIP) wordt sinds 2019 het privacy volwassenheidsniveau gemeten. Het volwassenheidsniveau van de organisatie groeit gestaag. Meer volwassenheid betekent dat de organisatie beter voldoet aan de naleving van de in de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) opgenomen privacy beginselen. In jaarplan van Slachtofferhulp Nederland is opgenomen dat Slachtofferhulp Nederland eind 2024 het privacy volwassenheidsniveau 4 heeft bereikt. Om dit te realiseren werden in 2023 de data-eigenaren getraind, zodat zij hun verantwoordelijkheid kunnen nemen. Gevolg is dat het initiatief voor privacy naleving door de organisatie verschuift van de Privacy Officer naar de lijn. In de loop van 2023 werd deze verschuiving meer zichtbaar, onder andere doordat data-eigenaren bij nieuwe- of gewijzigde verwerking van persoonsgegevens steeds vaker voorafgaand advies en ondersteuning vragen aan de privacy officer of functionaris voor gegevensbescherming. Tevens worden bij de ontwikkeling van nieuwe producten en processen vooraf de privacy risico's in kaart gebracht aan de hand van een pre Data Protection Impact Assessment (DPIA). Daarnaast werd het verwerkingenregister bij de data-eigenaren geïntroduceerd. De data-eigenaar is verantwoordelijk voor de juistheid en volledigheid van het register. Alle verwerkingen van persoonsgegevens en de onderlinge samenhang zijn inzichtelijk gemaakt. Aantoonbaar is gemaakt dat de verwerking ten aanzien van betrokkenen behoorlijk is.

In 2023 werden verschillende uitgevoerde DPIA's herzien. Geconstateerd werd dat de mitigerende maatregelen zijn uitgevoerd en dat geen nieuwe privacy risico's zijn aangetroffen.

De continue dreiging en veranderende wereld van de cybercriminaliteit blijven zorg en aandacht vragen van zowel privacy als informatiebeveiliging. Om hierop beter te kunnen reageren deed Slachtofferhulp Nederland in oktober 2023 mee aan een overheidsbrede cyberoefening. Dezelfde zorg geldt voor de datakwaliteit van de gegevens die wij van onze partners in de strafrechtketen ontvangen. Ook hieraan werd in 2023 veel aandacht besteed om de bescherming van de persoonsgegevens continue te realiseren en te verbeteren.

## 2.7 Internationaal en Victim Support Europe (VSE)

Slachtofferhulp Nederland is al een aantal jaren internationaal actief. Onder andere binnen het netwerk van Victim Support Europe (VSE). Andere internationale activiteiten gebeuren vooral op uitnodiging van internationale organisaties en de Europese Commissie. Verder worden op verzoek van het ministerie van Justitie en Veiligheid en of op individueel verzoek van buitenlandse partners gasten of groepen voor een werkbezoek ontvangen op het hoofdkantoor. In 2023 werden meerdere van dergelijke werkbezoeken gerealiseerd.

Daarnaast nam Slachtofferhulp Nederland deel aan een aantal internationale projecten die door VSE of VSE-leden zijn geïnitieerd. Hierbij is het Kennisinstituut de eerste gesprekspartner, zowel in de voorbereidings- als uitvoeringsfase. De voorzitter van de Raad van Bestuur is sinds december 2022 voorzitter van het bestuur van de VSE.

## 2.8 Financiële informatie Slachtofferhulp Nederland

Het geconsolideerde resultaat van [Slachtofferhulp Nederland](#) en [Perspectief Herstelbemiddeling](#) bedraagt € 946.753. Dit resultaat is € 1.056.753 positiever dan het begrote resultaat (€ -110.000).

Slachtofferhulp Nederland sloot 2023 af met een resultaat voor bestemming van € 747.136. Dit resultaat is € 857.136 positiever dan het begrote resultaat (€ -110.000).

De baten van Slachtofferhulp Nederland werden beïnvloed door toekenning door het ministerie van Justitie en Veiligheid met extra subsidies van in totaal ca. € 2,9 miljoen, waaronder een hogere loon- en prijsbijstelling dan begroot, aanvullende subsidie in het kader van de 'PMJ-prognoses' om productiegroei te realiseren en extra projectsubsidie voor incidentele projecten gedurende het jaar. Alle aanvullingen werden middels aanvullende subsidiebrieven toegekend. Daarnaast waren er ten opzichte van 2022 hogere personele kosten door de toename van de gemiddelde bezetting (vast personeel) om de extra gefinancierde productie te realiseren en door indexatie van lonen. De organisatiekosten stegen door prijsindexatie en ook door extra externe inhuur bij een aantal ondersteunende afdelingen. Door strak te sturen op de kostenontwikkeling gedurende het jaar zijn de totale kosten lager uit gekomen dan de baten.

In het resultaat van 2023 is per saldo een bedrag opgenomen van € - 61.838 ten laste van giften en legaten. In overleg met het ministerie werd in 2019 de bestemmingsreserve Giften en legaten gevormd. Hierin worden de giften en legaten gedurende een periode gedoteerd. Slachtofferhulp Nederland sprak met het ministerie af dat deze bestemmingsreserve buiten de vermogensnormering valt. De ontvangen giften en legaten in 2023 ad € 116.866 zijn toegevoegd aan deze bestemmingsreserve. Een bedrag ter grootte van € 45.375 werd daaraan onttrokken. Voor € 133.329 vond er vrijval plaats.

Het [eigen vermogen](#) lag ultimo 2023 onder het gewenste niveau zoals vastgelegd in het beleid vermogen en liquiditeit. Op basis van een risicoclassificatie van de omzet (hoe zeker is het dat deze omzet constant blijft) is een verhouding tussen het benodigde weerstandsvermogen per risicoklasse gedefinieerd (zie bijlage 5 bij de jaarrekening). De uitkomst daarvan is een retrospectief vermogenstekort van € 1,5 miljoen ten opzichte van € 1,3 miljoen in 2022, ondanks de dotatie vanuit het resultaat 2023 aan de risicoreserve ter grootte van € 0,7 miljoen. Dit wordt veroorzaakt door sterk groeiende baten 2023 waardoor het gewenste weerstandsvermogen mee stijgt.

De [solvabiliteit](#) (verhouding eigen vermogen/totaal vermogen) bedroeg ultimo 2023: 0,42 (2022: 0,36) en lag daarmee onder de gewenste norm van 0,50.

De [ratio eigen vermogen/vreemd vermogen](#) steeg ten opzichte van 2022 met 0,19 naar een ratio van 0,87, eveneens onder de beoogde norm van 1.

De [ratio van het weerstandsvermogen](#) (eigen vermogen gedeeld door de baten) bedroeg 12,5% (2022: 12,8%), mede door de harder stijgende baten.

Slachtofferhulp Nederland heeft de ambitie om de vermogenspositie aan te vullen tot het noodzakelijk vermogen exclusief bestemmingsreserve giften en legaten, hetgeen retrospectief op basis van omzet € 8,6 miljoen zou zijn.

Dit betekent dat meevallers in de kostenbegroting en de opbrengsten tot een bedrag van € 1,5 miljoen worden toegevoegd aan het eigen vermogen om zo toe te groeien naar vermogensevenwicht. Sinds 2019 wordt ook een prospectieve vermogensanalyse uitgevoerd. De komende periode zal bekeken worden op welke wijze het gewenste niveau weer bereikt kan worden. De vermogens- en liquiditeitspositie zijn voldoende om de continuïteit te waarborgen. Binnen Slachtofferhulp Nederland wordt strak gestuurd op de beheersing van kosten, bewaken van budgetten en het leveren van de juiste verantwoordingsinformatie door maandelijkse rapportages op alle budgetniveaus. Slachtofferhulp Nederland beoogt mee te groeien met de door het WODC geraamde groei van de dienstverlening aan slachtoffers. Deze groei wordt geraamd in de zogenaamde PMJ-ramingen en is de basis voor financiële claims van het ministerie van Justitie en Veiligheid bij het ministerie van Financiën. Besluitvorming hierover vindt in het kader van het vaststellen van de Voorjaarsnota plaats.

### Voorzieningen

In 2023 is de stand van de voorzieningen verlaagd. Belangrijke wijziging betroffen de verlaging van de voorziening Werkhervattingskas.

In 2021 werd een voorziening Werkhervattingskas opgenomen. Als werknemers ziek uit dienst gaan, brengt het UWV hiervoor kosten in rekening via de gedifferentieerde premie Werkhervattingskas (Whk). Deze premie wordt berekend op basis van het totaalbedrag aan uitkeringen die twee jaar geleden door het UWV zijn uitbetaald aan uitkeringsgerechtigden die verbonden waren aan een organisatie. Deze voorziening bevat de geraamde extra kosten voor Slachtofferhulp Nederland van vertrokken zieke medewerkers via deze verhoogde premie. De stand van deze voorziening bedroeg ultimo 2023 € 966.550 (ultimo 2022: € 1.214.707).

In 2023 zijn geen nieuwe voorzieningen gevormd.

## 2.9 Risicoparagraaf Slachtofferhulp Nederland

Elk jaar voert Slachtofferhulp Nederland diverse risicoanalyses uit.

De risicoanalyses zijn opgedeeld in de volgende onderdelen:

1. Bedrijfsrisico's
2. Continuïteitsrisico's
3. Liquiditeits- en kasstroomrisico's
4. Frauderisicoanalyse (tweemaal per jaar)
5. Beleid ten aanzien van het vrij besteedbaar vermogen

### Ad 1. Bedrijfsrisico's

Met behulp van een gestructureerde methode, waar een risicoworkshop onderdeel van uit maakt, wordt door de Raad van Bestuur, samen met de concerncontroller en de beide directeuren in kaart gebracht wat de grootste bedrijfsrisico's zijn en welke preventieve maatregelen er genomen moeten worden. Voor 2024 zijn dit, net als in 2023, de volgende risico's:

- a. Afhankelijkheid van (keten-) partners
- b. Datalek of digitale verstoring
- c. Beschikbaarheid human resources
- d. Gebreken in meerwaarde en kwaliteit dienstverlening
- e. Gebrek aan lenigheid, creativiteit en innoverend vermogen
- f. Discontinuïteit in inkomsten

#### Ad a. Afhankelijkheid van (keten-) partners

Slachtofferhulp Nederland krijgt slachtoffers met name aangereikt via de politie en het OM. Als die aanlevering stopt, kunnen wij ons werk niet adequaat verrichten. Slachtofferhulp Nederland heeft daarom frequent overleg met ketenpartners en bij verstoringen in de dagelijkse operatie zijn de contactpunten bij ketenpartners bekend. Daarnaast is het voor slachtoffers altijd mogelijk Slachtofferhulp Nederland via de eigen kanalen (CAI, online, etc.) van Slachtofferhulp Nederland te benaderen.

Ook beleidsmatig heeft deze relatie invloed op de mate waarin Slachtofferhulp Nederland kan opkomen voor het belang van slachtoffers. Vanuit haar wettelijke taak maakt Slachtofferhulp Nederland onderdeel uit van de processen in de strafrechtketen. Doorlooptijden bij ketenpartners, nieuw beleid, financiële afstemming en de kwaliteit van samenwerking zijn medebepalend voor de mate waarin Slachtofferhulp Nederland kan opkomen voor het belang van slachtoffers. Slachtofferhulp Nederland zet zich ervoor in dat slachtoffers zich vroegtijdig in het proces melden bij Slachtofferhulp Nederland, zodat zij ook bij problemen bij ketenpartners toch goed door Slachtofferhulp Nederland geholpen kunnen worden.



#### ***Ad b. Datalek of digitale verstoring. Bescherming van persoonsgegevens:***

Slachtofferhulp Nederland verwerkt gevoelige persoonsgegevens. Dat gegeven stelt hoge eisen aan de bescherming ervan. Sinds 25 mei 2018 geldt de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) waarmee privacy rechten werden uitgebreid en meer verantwoordelijkheid bij de persoonsgegevens verwerkende organisatie kwam te liggen.

De impact van AVG-incidenten op de financiële positie van onze organisatie kan aanzienlijk zijn. Het niet-naleven van de AVG kan direct worden bestraft met hoge boetes.

De Raad van Bestuur is zich bewust van de verantwoordelijkheid die de AVG met zich meebrengt en geeft daaraan de hoogste prioriteit. Het beleid ten aanzien van de bescherming van de persoonsgegevens van slachtoffers en informatiebeveiliging is stevig verankert in de organisatie.

Slachtofferhulp Nederland startte in oktober 2020 met het proces voor ISO27001 certificering. Dit werd succesvol afgerond met het verkrijgen van het certificaat in april 2021. In 2022 en 2023 volgden surveillance audits. Ook deze verliepen succesvol.

Daarnaast werd ook in 2023 weer een DigiD-assessment opgeleverd aan Logius, waarin wordt aangetoond dat SHN nog steeds voldoet aan de aansluiteseisen voor DigiD. Slachtofferhulp Nederland kan dit aan de overheid gerelateerde identificatiemiddel blijven gebruiken.

#### ***Ad c. Beschikbaarheid human resources***

##### **Onbetaalde medewerkers**

Slachtofferhulp Nederland werkt met veel onbetaalde medewerkers in de dienstverlening. Een tekort aan onbetaalde medewerkers kan ertoe leiden dat wij onze (productie)doelstellingen niet halen en slachtoffers de dupe worden.

We zijn continu bezig met het binnenhalen, binden en boeien van onbetaalde medewerkers. De intensiteit van de wervingsactiviteiten voor vrijwilligers wordt verder vergroot.

Onbetaalde medewerkers beschikken over een eigen medezeggenschapsorgaan (Vrijwilligersraad) die frequent overleg voert met de Raad van Bestuur en de Raad van Toezicht. Daardoor kan de vinger aan de pols gehouden worden.

##### **Betaalde medewerkers**

Slachtofferhulp Nederland zet voor functies in het management, de bedrijfsvoering en de dienstverlening betaalde medewerkers in. De CAO Sociaal Werk is op Slachtofferhulp Nederland van toepassing. De daarin neergelegde kaders zijn niet altijd passend voor het werven en binden van medewerkers. Moeilijk vervulbare vacatures leiden tot hogere kosten door noodgedwongen externe inhuur.

Het arbeidsvoorwaardenpakket werd in 2023 versterkt door de nieuwe CAO, geldend voor de periode tot augustus 2025. Deze CAO leidde onder andere tot een verdere verbetering van het salarisbouwwerk.

Binnen de afspraken neergelegd in de CAO investeren we in gezondheid en welzijn, expertise, ontwikkeling, huisvesting en ICT-middelen om medewerkers te ondersteunen bij het uitoefenen van hun functie en hen te binden te boeien.

#### ***Ad d. Kwaliteit van de dienstverlening***

Dit risico betreft fouten of gebreken die leiden tot een benadeling van onze cliënten en daardoor tot eventuele materiële schade. In de uitvoering van de werkzaamheden kan het voorkomen dat cliënten materieel worden benadeeld, doordat bijvoorbeeld termijnen worden overschreden, niet de juiste doorverwijzingen worden gegeven of een schade onjuist wordt geïnventariseerd. Materiële benadeling kan tot schadeclaims leiden.

Door uitvoering van ons kwaliteitsbeleid, onder meer door de inzet van ons slachtofferpanel en meting van cliënttevredenheid, monitoren we de kwaliteit van onze dienstverlening. We dragen zorg voor deskundigheidsbevordering vanuit ons Kennisinstituut. Door onderzoek, veelal in samenwerking met onderzoeksinstituten zoals het NSCR, zijn we in staat evidence based te werken.

Als zich alsnog fouten voordoen, is er een schaderegeling en bedrijfsschadeverzekering waarmee de risico's zijn afgedekt. Voor de financiële positie van Slachtofferhulp Nederland zijn de risico's zodoende beperkt.

#### ***Ad e. Gebrek aan lenigheid, creativiteit en innoverend vermogen:***

De maatschappij kan snel veranderen. De coronacrisis en de oorlog in de Oekraïne en de daaruit voortvloeiende energiecrisis zijn daar sprekende voorbeelden van. Veranderingen hebben impact op het criminaliteitsbeeld en de behoeften van cliënten. Slachtofferhulp Nederland moet als organisatie dus uiterst wendbaar zijn. We hebben belang bij medewerkers die ondernemerschap en innovatie in hun DNA meedragen. Zijn wij dat niet, dan lopen we het risico dat we delen van onze doelgroepen niet meer bereiken of door onze omgeving als irrelevant worden ervaren, waardoor slachtoffers uiteindelijk de dupe worden.



Binnen Slachtofferhulp Nederland bestendigen we de innovatiekracht-binnen de staande organisatie in de afdeling Innovatie. Ook zorgen we voor een adequate opleiding van de medewerkers en stimuleren we nieuwe initiatieven binnen Slachtofferhulp Nederland via een innovatiebudget.

In tijden van crisis of andere grote uitdagingen blijft Slachtofferhulp Nederland wendbaar met hulpstructuren als een crisisteam of taskforce. De competentie ondernemerschap is een belangrijk criterium waarop we nieuwe medewerkers werven.

#### **Ad f. Discontinuïteit in inkomsten, niet nakomen van subsidievoorwaarden**

Slachtofferhulp Nederland is voor de financiering grotendeels afhankelijk van overheidssubsidiëring en daarmee gehouden aan de subsidieverordeningen en controle-protocollen van verschillende ministeries en de gemeentelijke overheden. Als niet de juiste vastlegging geschiedt of termijnen worden overschreden met betrekking tot de indiening van de stukken, dan wel dat subsidievoorwaarden niet worden nageleefd, kan dat leiden tot kortingen op verstrekte subsidies of zelfs gedwongen terugbetaling. De impact op de financiële situatie van de organisaties kan groot zijn als het geen incidenten zijn maar een structurele fout in de bedrijfsvoering, waardoor subsidies moeten worden terugbetaald. Slachtofferhulp Nederland moet dus een hoge standaard hanteren ten aanzien van de verantwoordingseisen en heeft maatregelen genomen om te voorkomen dat er zich dergelijke situaties kunnen voordoen.

We zorgen voor een volledige vastlegging van de subsidiebeschikkingen en de subsidievoorwaarden, registratie van uren door middel van een praktisch en inzichtelijk tijdschrijfsysteem, een nauwkeurige vastlegging van de kosten en sturing op basis van maandelijkse productierapportages.

#### **Ad 2. Continuïteitsrisico's**

De afdeling Financiën, Inkoop en Control maakt in het kader van de P&C-cyclus (jaarrapportage productiecijfers, jaarstukken, vijfmaandsrapportage en jaarplan/begroting) analyses van de belangrijkste financiële KPI's (vermogen, liquiditeit, weerstandsvermogen). Er wordt gerapporteerd aan de Raad van Bestuur en deze rapporteert aan de Raad van Toezicht. Voor Slachtofferhulp Nederland geldt dat de KPI's ultimo 2023 geen aanleiding gaven voor continuïteitsrisico's.

#### **Ad 3. Liquiditeits- en kasstroomrisico's**

Slachtofferhulp Nederland kent een sterk risicomijdend beleid ten aanzien van liquiditeits- en kasstroomrisico's. Slachtofferhulp Nederland maakt daarbij gebruik van Schatkistbankieren en stelt haar liquide middelen risicoloos bij het Rijk.

#### **Financiële instrumenten**

Slachtofferhulp Nederland maakt geen gebruik van financiële instrumenten.

#### **Prijs- en kredietrisico's**

Er is geen sprake van prijs- en kredietrisico's. De inkomsten van Slachtofferhulp Nederland zijn afkomstig van de Rijksoverheid en gemeenten en schenkingen.

#### **Ad 4. Rapportage Frauderisicoanalyse**

We hechten zeer hoge waarde aan handhaven van de hoogste standaarden met betrekking tot betrouwbaarheid en integriteit van de organisatie. Er is daarvoor een uitgebreid stelsel van maatregelen beschreven in het frauderisicobeleid. Aan de Raad van Bestuur en de Raad van Toezicht<sup>2</sup> wordt over de opvolging van deze maatregelen tweemaal per jaar verslag gedaan door middel van de frauderisicoanalyse.

De Frauderisicoanalyse ziet toe op de belangrijkste risico's zoals bijvoorbeeld cyberrisico's en de mogelijkheid om vermoedens van fraude te melden bij de vertrouwenspersoon.

In 2023 werd op basis van die analyse geconstateerd dat de preventieve en beheersmaatregelen die van toepassing zijn in voldoende mate waarborgden dat er geen fraude plaatsvond.

#### **Ad 5. Beleid ten aanzien van het vrij besteedbaar vermogen**

Slachtofferhulp Nederland heeft in overleg met het ministerie van Justitie en Veiligheid een vermogensbeleid vastgesteld over de norm voor het benodigde eigen vermogen. Daarbij wordt op basis van de meerjarige vermogensontwikkeling beoordeeld of het positieve resultaat van Slachtofferhulp Nederland wordt toegevoegd aan de algemene reserve of dat een deel wordt terugbetaald aan het ministerie. Na overleg met het ministerie is besloten dat met ingang van de jaarrekening over 2019 de reserve giften en legaten buiten de vermogensnormen valt. Voorwaarde hiervoor is dat deze

---

<sup>2</sup> M.i.v. 2024 aan de Raad van Toezicht voortaan eenmaal per jaar

giften en legaten binnen vijf jaar na ontvangst worden besteed en dat de besteding niet in strijd is met de doelstellingen van slachtofferbeleid.

## 2.10 Financiële prognose 2024 Slachtofferhulp Nederland

De begroting van 2024 voorziet in een begroot nulresultaat en daarmee een sluitende begroting.

Vanuit de reguliere subsidie ontvangen we van het ministerie van Justitie en Veiligheid een bedrag van € 51,8 miljoen. Dit is inclusief een bijdrage voor de web service MijnSlachtofferzaak en de bijdrage voor actieve benadering JD. Via het OM ontvangen we voor MijnSlachtofferzaak een subsidie van € 175.000.

Daarnaast ontvangt Slachtofferhulp Nederland een aantal projectmatige subsidies in 2024:

- **Wet Uitbreiding Slachtofferrechten**

Per 1 juli 2023 is het onderdeel verschijningsplicht uit de WUS in werking getreden voor de inhoudelijke zittingen. Voor de extra dienstverlening als gevolg van deze maatregel is voor 2024 een bedrag van € 41.850 toegekend.

- **Programma Stelsel compensatie slachtoffers van een strafbaar feit (Commissie Donner)** Aanvullende incidentele en structurele middelen worden toegekend voor de medewerking aan het programma, meer specifiek op de voorstellen die zien op de toegang voor slachtoffers van strafbare feiten op de algemene voorzieningen. De incidentele middelen voor 2024 bedragen € 188.000. De structurele middelen vanaf 2024 zien op een bedrag van € 200.000 (informatieverstrekking) en € 250.000 (lotgenotencontact).

- **Jongerenpropositie**

Aanvullend wordt voor 2024 een bedrag van € 483.012 toegekend om een impuls te geven aan het beter kunnen bereiken van jongeren, meer specifiek de elementen: cocreatie, lotgenoten en marketing/campagnes.

Voor enkele andere projectmatige subsidies wordt er nog overleg gevoerd met het ministerie voor mogelijke additionele financiering.

Aan gemeentelijke subsidies verwachten we een bedrag van ca. € 5,1 mln te ontvangen.

In 2024 zullen investeringen in het kader van de vervanging van het clientvolgsysteem plaatsvinden. Dit betreft vooral IT-gerelateerde middelen. Ook zijn er beperkte investeringen in verband met de verbouwing van een aantal locaties.

Daarnaast blijft het streven om de komende jaren de vermogenspositie verder te verbeteren.

## 2.11 Toekomst Slachtofferhulp Nederland

De professionaliseringsslag, die Slachtofferhulp Nederland heeft doorgemaakt, wordt gecontinueerd, zodat de organisatie meer cliënten kan helpen en hen nog beter kan ondersteunen bij het vinden van herstel en recht.

Nu de aanpassing van de governancestructuur zijn beslag heeft gekregen gaat Slachtofferhulp Nederland in 2024 door met het verbeteren van de organisatie. De organisatie is overgestapt naar een indeling in districten die bijna geheel overeenkomt met de arrondissementen van de Rechtspraak. De topstructuur is gewijzigd. In aansluiting daarop wordt een tweejarig leiderschapsprogramma in 2024 afgerond.

Qua personeelsbeleid wordt er komend jaar geïntensiveerd op arbeidsmarkt communicatie. Hiermee verwachten we in een krappe arbeidsmarkt onze potentiële doelgroepen beter te bereiken. Voor het behoud van personeel zijn er diverse instrumenten die gehanteerd worden zoals het beleid voor bewust belonen.

Richtlijn is in 2024 het Meerjarenplan 2022-2025, met de hierboven genoemde speerpunten, waaronder het hybride maken van ons dienstverleningsaanbod. De vervanging van ons cliëntvolgsysteem in 2024, een ingrijpende verandering, waar veel medewerkers mee te maken krijgen, moet dat gaan faciliteren.

In 2024 starten we het opzetten van een nieuw Meerjarenplan 2025-2027 met een stip aan de horizon gericht op 2030. Dit wordt gelinkt aan het veertigjarig bestaan van Slachtofferhulp Nederland op 5 juli 2024. De meeste jubileumactiviteiten zullen gelieerd worden aan het maken van dat nieuwe meerjarenplan.

Na de val van het kabinet en de verkiezingen in november 2023 zijn we in afwachting van een nieuw kabinet. Nog niet duidelijk is wat dat gaat betekenen voor het slachtofferbeleid en voor de financiering daarvan.

Ook met deze activiteiten wil Slachtofferhulp Nederland het mogelijk maken dat slachtoffers van (vermoedelijke) strafbare feiten, verkeersongevallen en calamiteiten en achterblijvers na vermissing en suicide de hulp krijgen, waarop zij aanspraak kunnen maken. Slachtofferhulp zal hen op passende en professionele wijze bijstaan.

## 3 Perspectief Herstelbemiddeling



### 3.1 Doel, missie en visie

Het **doel** van onze organisatie is om mensen herstel te bieden na een ingrijpende gebeurtenis.

Onze **missie** is het begeleiden van en faciliteren van contact tussen betrokkenen na deze ingrijpende gebeurtenis zodat zij een stap kunnen zetten in de regie op hun eigen herstel en verwerkingsproces.

Onze **visie** daarbij is: Iedereen kent Perspectief Herstelbemiddeling, weet wat we doen en wat je er aan hebt. We sluiten aan bij de behoeften van betrokkenen en de samenleving. We werken samen met onze partners en zijn experts in herstelrecht en herstelbemiddeling. Vrijwilligheid, meerzijdige partijdigheid en vertrouwelijkheid zijn onze kernbegrippen.

### 3.2 Dienstverlening Perspectief Herstelbemiddeling in 2023

#### *Inleiding*

Een strafbaar feit, verkeersongeval, grensoverschrijdend gedrag of een andere ingrijpende gebeurtenis tussen mensen kan een grote (emotionele) impact hebben op de direct betrokkenen. Perspectief Herstelbemiddeling brengt mensen met elkaar in contact die zo'n ingrijpende gebeurtenis hebben meegemaakt. Het stelt hen in staat om vragen te stellen en antwoorden te geven, maar ook om bijvoorbeeld excuus aan te bieden. Hiermee kunnen betrokkenen een stap zetten in hun herstel en in het verwerkingsproces. Voor daders helpt het bij de resocialisatie na hun detentieperiode. De betrokkenen zijn zelf in regie. Ze bepalen onder andere tempo en vorm en worden daarbij begeleid door onze bemiddelaars. Zij bereiden met de betrokkenen de bemiddeling zorgvuldig voor. Ze stemmen, samen met hen, hun verwachtingen af en bereiden het gesprek uitgebreid voor.

Om ervoor te kunnen kiezen om een bemiddelingstraject aan te gaan, is het belangrijk dat mensen op de hoogte zijn van die mogelijkheid. Daarom zorgt Perspectief Herstelbemiddeling voor informatie en voorlichting over herstelbemiddeling, en werken we nauw samen met onze netwerkpartners.

#### *Dienstverlening, cijfers en resultaten*

In 2023 ontvingen we 1529 aanmeldingen. Hiervan hebben we 1351 aanmeldingen kunnen uitzetten naar onze bemiddelaars. Dat zijn 158 zaken meer dan het kader (13%). Ten opzichte van 2022 konden we 8% meer aanmeldingen uitzetten bij bemiddelaars. We sloten in 2023 1303 zaken af, 282 zaken meer dan in 2022 en 110 zaken meer dan begroot.

Het aandeel zeden lijkt in 2023 gestabiliseerd te zijn op 30%, nadat het aandeel zedenzaken de jaren daarvoor flink gestegen was. Mogelijk dat de nieuwe zedenwetgeving, die 1 juli 2024 in werking treedt, daar verandering in brengt. Het percentage bemiddeld contact tussen beide partijen lag op 30%. Voor zeden en verkeer ligt het percentage bemiddeld contact hoger: respectievelijk 36% en 43%.

In 2023 zijn we gestart met het bijhouden hoe zelfmelders ons gevonden hebben. Daaruit bleek dat het geregeld voor komt dat het betrokkenen zijn die aanvankelijk nog geen contact wilden, maar dat op een later moment alsnog wilden. Het contactpercentage ligt in de praktijk dan ook hoger dan 30%.

Een traject start altijd met de aanmelding van één partij, zonder dat bekend is of de andere partij open staat voor contact. Het aantal contacten ligt daarom lager dan het aantal aanmeldingen. Als beide partijen 'groen licht' hebben gegeven leidt dit bijna altijd tot contact. Dit ligt al jaren rond de 95%.

In 2023 zagen we dat het absolute aantal zelfmelders was gestegen ten opzichte van 2022. Het aandeel ten opzichte van het totaal bleef nagenoeg gelijk. Slachtofferhulp Nederland bleef onze grootste verwijzer. We zagen geen grote verschuivingen tussen onze vaste verwijzers. Wel zagen we daarnaast veel nieuwe verwijzers, zoals huisartsen en GGZ.

#### *Ontwikkelingen in 2023*

##### *Samenwerking partners*

Zoals ieder jaar stond ook in 2023 het investeren in de samenwerking met onze partners hoog op de agenda. Gezien het beleidskader herstelrechtelijke voorzieningen richtten wij ons vooral op de partners in de politie- en executiefase, zoals de politie, Slachtofferhulp Nederland, de Penitentiaire Inrichtingen (PI) en de reclasseringsorganisaties (3RO). We werkten daarnaast nauw samen binnen een aantal samenwerkingsprogramma's, zoals het Actieprogramma doorlooptijden zeden en het Nationaal actieprogramma seksueel geweld en grensoverschrijdend gedrag. Binnen het verkeersdomein werken we steeds meer samen met verzekeraars en belangenbehartigers in letselschadezaken. Met het Verbond van Verzekeraars, Slachtofferhulp Nederland, ARAG, Nationale Nederlanden en de Letselschaderaad werkten we samen

binnen de pilot letselschadezaken. We verleenden medewerking aan een webinar en presentaties verzorgd op de landelijke letselschade dag, het congres van Verbond van Verzekeraars en een evenement van Nationale Nederlanden.

### **Innovatie en onderzoek**

In 2023 vond de eerste pilot Samenspraak in groepsvorm plaats. Begin 2024 volgt de evaluatie, de eerste indrukken die we meekregen van de deelnemers waren positief. Vanuit onze partners is er veel belangstelling voor deze vorm van dienstverlening. Met deze vorm kunnen ook betrokkenen waarvan de andere partij niet wil of niet bekend is, een stap in hun herstelproces zetten. In 2024 bouwen we deze dienstverlening verder uit en bereiden we de implementatie naar een formele dienstverlening voor. Dat geldt ook voor de herstelcirkels, waaraan we in 2023 verder vorm gaven.

In 2023 startte de TU Twente, in samenwerking met Perspectief, met een onderzoek naar de inzet van Virtual Reality in herstelbemiddeling. In 2024 wordt dit onderzoek verder uitgevoerd.

Ook ging in 2023 het onderzoek van start naar de effecten van herstelbemiddeling. Dit wordt uitgevoerd door het NSCR. De aanpak en onderzoeksmethode werd vastgesteld en de vragenlijsten werden in 2023 uitgestuurd.

### **Evaluatie beleidskader**

In 2023 voerden we diverse overleggen in het kader van de evaluatie van het beleidskader herstelrechtvoorzieningen gedurende het strafproces en leverden we diverse keren schriftelijke input. Ultimo 2023 was de evaluatie van het beleidskader gereed en wordt door het ministerie van Justitie en Veiligheid gewerkt aan een nieuw beleidskader. We merken in de praktijk dat het voor betrokkenen niet altijd makkelijk is om de weg naar herstelbemiddeling te vinden en te effectueren, onder andere door knelpunten in het huidige beleidskader. We hopen dat met het nieuwe beleidskader deze weg voor hen makkelijker wordt en zijn hierover in overleg met het ministerie van Justitie en Veiligheid.

### **Gegevensverstrekking**

In 2023 hebben we getracht met het Openbaar Ministerie (OM) afspraken te maken over tijdige en juiste gegevensverstrekking. Ultimo 2023 had dat echter nog niet tot het gewenste resultaat geleid. Dit zien we terug in het hoge aantal afgekeurde zaken wegens het niet hebben van gegevens tweede partij. Hierdoor hebben betrokkenen geen stap in hun verwerkingsproces kunnen zetten. Een en ander wordt steeds belangrijker, nu wij zien dat een groot gedeelte van de strafzaken (soms zelfs 50%) wordt geseponeerd vanwege capaciteitsgebrek of gebrek aan bewijs. Ook volgt er in veel strafzaken vrijspraak, waaraan slecht of onvoldoende onderzoek, aldus het OM, ten grondslag lijkt te liggen. Dit leidt tot groot onbegrip bij slachtoffers, waardoor meer behoefte ontstaat aan herstelbemiddeling. Het belang van strafvordering verzet zich juist in deze situatie niet tegen herstelbemiddeling. Nu het OM aangeeft dat de Wet justitiële en strafvorderlijke gegevens het OM verbiedt om persoonsgegevens aan ons door te geven, is het belangrijk om zo spoedig mogelijk een regeling te treffen hoe in dit hiaat in de wetgeving kan worden voorzien. Het OM zou in ieder geval - in afwachting van aangepaste regelgeving - in al zijn correspondentie inzake sepot en vrijspraak kunnen verwijzen naar de mogelijkheden via Perspectief Herstelbemiddeling. We blijven met het ministerie van Justitie en Veiligheid in gesprek om dit probleem op te lossen.

### **Kwaliteitsborging en deskundigheidsbevordering**

Perspectief heeft een aantal pijlers die haar kwaliteit helpen borgen en verbeteren:

#### **1. Opleiding en collectieve bij- en nascholing**

In 2023 organiseerde Perspectief drie bijeenkomsten om de deskundigheid van de bemiddelaars te verbeteren: *Gespreksvaardigheden algemeen en het inzetten van digitale middelen in bemiddeling, bemiddelen in een interculturele setting en gesprekstechnieken LVB, en psychopathologie*. Ook werd een aantal medewerkers op basis van behoefte in de gelegenheid gesteld om een externe opleiding, training of ontwikkeltraject te volgen. Met name op het gebied van zeden vonden verschillende onlinebijeenkomsten plaats om kennis en ervaringen te delen.

#### **2. Werkbegeleiding door een senior bemiddelaar die dit als specifieke extra taak heeft**

In 2023 beschikten we over drie werkbegeleiders en hebben alle bemiddelaars werkbegeleiding gehad.

#### **3. Collegiale toetsing door observeren en evalueren van elkaars bemiddelingen**

De collegiale toetsing werd in 2023 vormgegeven door beurtelings collega's en werkbegeleiders mee te laten kijken met een bemiddeling in een jaarlijkse cyclus.

#### **4. Intervisie**

Bemiddelaars deden ieder kwartaal aan intervisie. Werkbegeleiders hadden intervisie met de eigen groep. In 2023 werd bij de helft van de bijeenkomsten externe begeleiding ingezet. De andere helft organiseerden de intervisiegroepen zelf.

#### **5. Schrijven van een reflectieverslag en bespreking daarvan met de werkbegeleider**

Aan het begin van ieder kalenderjaar worden reflectieverslagen geschreven. Dat gebeurde ook in 2023.

## 6. Voldoen aan licentie-eisen

Vrijwel alle bemiddelaars voldeden in 2023 aan de licentie-eisen (uitvoeren van minimaal twintig bemiddelingstrajecten per jaar en deelnemen/voldoen aan de onder 1 t/m 5 genoemde pijlers). In het uitzonderlijke geval waarin nog niet aan de eisen werd voldaan, besprak de directeur dit met de desbetreffende bemiddelaar.

## 7. Het Handboek als inwerk- en naslagdocument

Ook in 2023 werd weer een aantal updates verwerkt in het Handboek waardoor er ultimo 2023 sprake is van een actuele versie. Het Handboek is digitaal ontsloten via het interne online platform Embrace.

## 3.3 Gedragscodes en (klachten-)reglementen

Perspectief beschikte in 2023 over de volgende gedragscodes en (klachten-)reglementen:

- Het Klachtenreglement (voor cliënten). Dit is op de website gepubliceerd.
- Instructie Veiligheid
- De Klokkenuidersregeling
- Klachtenreglement Ongewenste Omgangsvormen
- ICT-Gebruiksreglement

Voorts volgt Perspectief de vigerende Governancecode Sociaal Werk 2016.

## 3.4 Bescherming persoonsgegevens

Deelnemers aan herstelbemiddeling moeten erop kunnen vertrouwen dat de informatie die ze aan Perspectief verstrekken in goede handen is. Ditzelfde geldt voor de professionals waarmee we samenwerken. Daarom besteedden we ook in 2023 veel aandacht aan een zorgvuldige omgang met persoonsgegevens.

We werkten met een Jaarplan Privacy dat doorlopende aandacht borgt voor zowel de geautomatiseerde verwerking van persoonsgegevens als het gedrag van onze medewerkers in relatie tot privacygevoelige informatie. Ook is er een privacy beleidskader. De functionaris gegevensbescherming (FG), waarmee maandelijks overleg plaatsvond, hield toezicht op de gegevensverwerking.

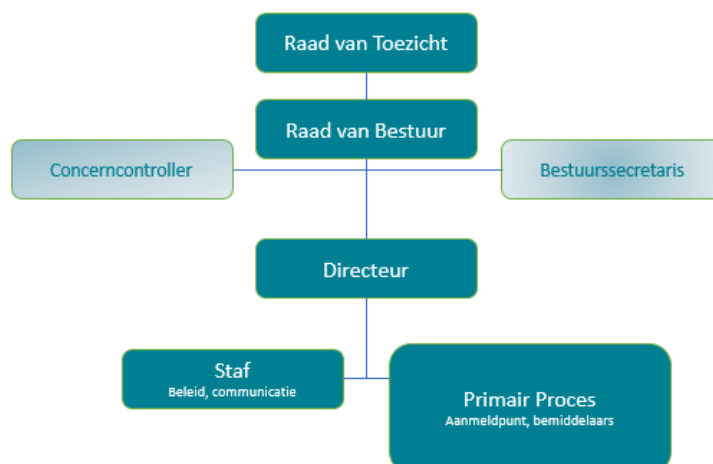
Meer informatie over de uitgangspunten voor gegevensverwerking en -opslag is terug te lezen in het privacyreglement op de website. Daar is ook het Klachtenreglement privacy hier te vinden.

## 3.5 Bedrijfsvoering

Voor het jaar 2023 sloot Perspectief Herstelbemiddeling wederom een dienstverleningsovereenkomst af met Slachtofferhulp Nederland, waarin wordt geregeld dat de organisatie diensten van Slachtofferhulp Nederland afneemt op het gebied van financiën, IT, HR en huisvesting. De overeenkomst wordt jaarlijks geëvalueerd. Gezien de grootte van de organisatie leverde het veel voordelen in termen van efficiency en continuïteit.

### Organisatiestructuur en personeel

Perspectief had in 2023 de volgende organisatiestructuur:



Perspectief telde in 2023 gemiddeld 18 fte medewerkers (2022: 17 fte). Eind 2023 telde Perspectief 16,5 fte (2022: 16,65 fte). Hiervan bestond 3,3 fte (4 personen) uit directie, beleid en communicatie (2022: 3,44 fte en 4 personen). Het primair proces bestond eind 2023 uit 1,77 fte aanmeldpunt (2 personen) (2022: idem) en 11,44 fte bemiddelaars (21 personen) (2022: 11,44 fte en 19 personen). Alle medewerkers waren in loondienst, er werd in geen gebruik gemaakt van een zzp-schil.

### Communicatie

Onze website telde ruim 20.000 bezoekers, net als in 2022.

Er werd in 2023 veelvuldig voorlichting gegeven, zowel landelijk als regionaal. Onder andere bij teams van Slachtofferhulp Nederland, 3RO, en bij de PI's. We verzorgden workshops en lezingen bij onder andere het congres Centrum Veilige Sport, het congres van Langsz Advocaten, de nationale herdenking verkeersslachtoffers en de landelijke dag vrijwilligers COSA. We organiseerden een ronde tafel voor medewerkers van alle PI's, en een ronde tafel voor de leidinggevenden van PI Vught. Samen met 3RO en Slachtofferhulp Nederland organiseerden we een filmavond met aansluitend een ronde tafel. Ook organiseerden we samen met Avans Hogeschool een filmavond met ronde tafel voor professionals die werkzaam zijn in het zedendomein.

### Media

In 2023 was er veel media-aandacht voor herstelbemiddeling. Onder andere in Eén Vandaag en Nieuwsuur en in de NPO-radioprogramma's Spraakmakers, Het Misdaadbureau, Villa VDB en 5 dagen. Artikelen over herstelbemiddeling verschenen in onder andere de Kampioen (ANWB), Linda.nl, Flair, De Telegraaf en De Gelderlander.

## 3.6 Financiële informatie Perspectief Herstelbemiddeling

Perspectief Herstelbemiddeling sloot 2023 af met een positief exploitatieresultaat van € 199.616. Dit werd voornamelijk veroorzaakt door incidentele middelen vanuit het ministerie van Justitie en Veiligheid. Het resultaat wordt toegevoegd aan de bestemmingsreserve Risicoreserve Stichting Perspectief Herstelbemiddeling.

De **solvabiliteit** bedraagt per ultimo 2023 0,39 (eigen vermogen/totaal vermogen) ten opzichte van 0,09 in 2022.

De **ratio van het weerstandsvermogen** (eigen vermogen/totale baten) stijgt van 2,9% in 2022 naar 12,3% in 2023.

Het **eigen vermogen** lag ultimo 2023 onder het gewenste niveau zoals vastgelegd in het beleid vermogen en liquiditeit. Op basis van een risicoclassificatie van de omzet (hoe zeker is het dat deze omzet constant blijft) is een verhouding tussen het benodigde weerstandsvermogen per risicoklasse gedefinieerd. De uitkomst daarvan is een retrospectief vermogenstekort van € 57.690 ten opzichte van een tekort van € 187.980 in 2022, ondanks de dotatie vanuit het resultaat 2023 aan de risicoreserve ter grootte van € 199.616. Dit wordt veroorzaakt door stijgende baten 2023 waardoor het gewenste weerstandsvermogen mee stijgt.

## 3.7 Risicoparaagraaf Perspectief Herstelbemiddeling

Elk jaar voert Perspectief Herstelbemiddeling diverse risicoanalyses uit.

De risicoanalyse is opgedeeld in de volgende onderdelen:

1. Bedrijfsrisico's
2. Continuïteitsrisico's
3. Liquiditeits- en kasstroomrisico's
4. Frauderisicoanalyse (tweemaal per jaar)
5. Beleid ten aanzien van het vrij besteedbaar vermogen.

### Ad 1. Bedrijfsrisico's

Elk jaar voert Perspectief Herstelbemiddeling diverse risicoanalyses uit. De Raad van Bestuur brengt, met de concerncontroller en de directeur, in kaart wat de grootste bedrijfsrisico's zijn en welke preventieve maatregelen er genomen moeten worden. De Raad van Bestuur stemt de risicoanalyse en de beheersingsmaatregelen jaarlijks af met de Raad van Toezicht. Voor 2023 en 2024 zijn voor Perspectief Herstelbemiddeling de volgende risico's geïdentificeerd:

- a. Stakeholders
- b. Financieel
- c. ICT
- d. Bemiddeling
- e. Organisatie



## **Ad a. Stakeholders**

### *1) Beleidskader herstelrechtelijke voorzieningen*

De complexiteit van het beleidskader maakt dat het niet cliëntvriendelijk is, hetgeen risico's oplevert dat er door cliënten afgezien wordt van onze dienstverlening en we deze niet kunnen helpen. Het beleidskader wordt momenteel geëvalueerd. We blijven investeren in samenwerking met Mediation in Strafzaken. Vanuit de samenwerking proberen we knelpunten op te lossen. Vanuit de inhoud blijven we aandacht vragen bij het ministerie voor het belang van regie en perspectief voor daders en slachtoffers.

### *2) Afhankelijkheid van (keten-)partners*

Perspectief Herstelbemiddeling krijgt voor een groot deel aanmeldingen vanuit verwijzers, zoals Slachtofferhulp Nederland, DJI, raad voor de kindbescherming, 3RO en politie. Hiervoor zijn we ook vertegenwoordigd in een aantal overlegvormen. Als die aanmeldingen verminderen, kunnen wij ook minder cliënten helpen.

We zorgen voor bekendheid bij onze verwijzers, maken vanuit partnerschap samenwerkingsafspraken en spreken concrete doelen af. We geven voorlichting. Daarnaast verkennen we potentiële nieuwe verwijzers. We bevorderen dat potentiële melders ons ook zelf goed kunnen vinden.

Met Slachtofferhulp Nederland is een KPI afgesproken voor het aantal aanmeldingen bij Perspectief.

### *3) Gegevensdeling*

Om de andere partij te kunnen benaderen is Perspectief Herstelbemiddeling afhankelijk van gegevensverstrekking door met name politie en het OM. In de praktijk verloopt dit nog niet altijd goed, waardoor we zaken niet op kunnen pakken en we cliënten niet verder kunnen helpen. Met de politie zijn de contacten versterkt en hebben we een soepele samenwerking rondom de gegevensverstrekking. Bij het OM verloopt de gegevensverstrekking nog niet soepel, waardoor we betrokkenen niet altijd kunnen helpen. We blijven hiervoor de samenwerking opzoeken met het OM, teneinde goede afspraken te maken. Ook blijven we het onderwerp agenderen bij het ministerie van Justitie en Veiligheid.

## **Ad b. Financieel**

### *1) Financieringsbron*

Wij zijn afhankelijk van één financiële bron, de subsidie vanuit J&V. Om onze bronnen van inkomsten te verbreden zoeken we naar mogelijkheden om ook andere subsidies te verwerven, zoals voor sportzaken (VWS) en letselschadezaken (verzekeraars).

### *2) Financieringsplafond*

In de financieringsmethodiek hebben we te maken met een plafond: als er meer aanmeldingen binnen komen dan begroot is, krijgen we hiervoor geen middelen. Risico is dat we dan onvoldoende middelen hebben om deze mensen te helpen en we met wachtlijsten moeten werken. Als we minder aanmeldingen krijgen dan begroot moeten we geld terug geven. Met J&V zijn we in gesprek over de wijze van financieren.

### *3) Discontinuïteit in inkomsten, niet nakomen van subsidievoorwaarden*

Perspectief Herstelbemiddeling is voor de financiering grotendeels afhankelijk van overheidssubsidiëring en daarmee gehouden aan de daaraan verbonden subsidiebeschikkingen en controle-protocollen. Als niet de juiste vastlegging geschiedt, dan wel dat termijnen worden overschreden met betrekking tot de indiening van de stukken, dan wel dat subsidievoorwaarden niet worden nageleefd, kan dat leiden tot kortingen op verstrekte subsidies of zelfs gedwongen terugbetaling. De impact op de financiële situatie van de organisatie kan groot zijn als het geen incidenten zijn maar een structurele fout in de bedrijfsvoering, waardoor subsidies moeten worden terugbetaald.

Perspectief Herstelbemiddeling moet een hoge standaard hanteren ten aanzien van de verantwoordingseisen en heeft maatregelen genomen om te voorkomen dat er zich dergelijke situaties kunnen voordoen. De maatregelen betreffen een volledige vastlegging van de subsidiebeschikkingen en de subsidievoorwaarden en een nauwkeurige vastlegging van de kosten. Subsidieverantwoordingen worden altijd opgesteld onder verantwoordelijkheid van de Raad van Bestuur en met ondersteuning van de concerncontroller.

## **Ad c. ICT**

### *1) AVG*

Perspectief Herstelbemiddeling verwerkt gevoelige persoonsgegevens. Dat gegeven stelt hoge eisen aan de bescherming ervan. Sinds 25 mei 2018 geldt de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) waarmee privacy rechten werden uitgebreid en meer verantwoordelijkheid bij de persoonsgegevens verwerkende organisatie kwam te liggen.

De impact van AVG-incidenten op de financiële positie van onze organisatie kan aanzienlijk zijn. Het niet-naleven van de AVG kan direct worden bestraft met hoge boetes.



De Raad van Bestuur is zich bewust van de verantwoordelijkheid die de AVG met zich meebrengt en geeft daaraan de hoogste prioriteit. Het beleid ten aanzien van de bescherming van de persoonsgegevens van slachtoffers en informatiebeveiliging is stevig verankert in de organisatie.

## *2) Bescherming van IT-systemen*

De mate waarin IT systemen van bedrijven gehackt worden neemt wereldwijd sterk toe. Ook ransomware aanvallen, waarbij losgeld gevraagd wordt voor toegang tot de eigen data, is een steeds groter risico aan het worden. Gevolg van een dergelijke aanval kan zijn dat de processen van Bemiddeling in hoge mate belemmerd worden. Perspectief Herstelbemiddeling sluit in het kader van de shared services overeenkomst aan bij de ontwikkelingen en mitigerende maatregelen van SHN.

## **Ad d. Bemiddeling**

We besteden continue aandacht aan de kwaliteit van onze dienstverlening. Binnen onze organisatie gemaakte fouten kunnen leiden tot een benadeling van één van de partijen. Om de risico's te beperken zijn op uitvoerend niveau maatregelen genomen (werkprocessen, kwaliteitssysteem) om het aantal fouten en de impact daarvan te minimaliseren. Bemiddeling is mensenwerk en veel hangt samen met de kwaliteit van de uitvoering door de bemiddelaars. Er wordt blijvend geïnvesteerd, met name in opleiding, intervisie, werkbegeleiding van de medewerkers van Perspectief Herstelbemiddeling. Voort laten we het NSCR een onderzoek naar de effecten van herstelbemiddeling uitvoeren. Daarnaast worden brede wetenschappelijke contacten gezocht om ook nieuwe initiatieven te onderzoeken.

## **Ad e. Organisatie**

### *1) Capaciteit voor innovatie*

De maatschappij kan snel veranderen. De coronacrisis en de aandacht voor seksueel geweld en grensoverschrijdend gedrag zijn daar een sprekende voorbeelden van. Veranderingen hebben impact op het criminaliteitsbeeld en de behoeften van slachtoffers. Als organisatie moeten wij dus uiterst wendbaar zijn en kunnen anticiperen op ontwikkelingen in de maatschappij. Zijn wij dat niet, lopen we het risico dat we delen van onze doelgroepen niet meer bereiken. Bij de werving van nieuwe medewerkers zorgen we voor een goede balans in competenties, waaronder innovatiekracht. We zorgen er voor dat medewerkers tijd krijgen voor innovatie en ontwikkelingen van nieuwe initiatieven. Innovatie is onderdeel van de teamcultuur. We zorgen voor een innovatiebudget.

### *2) Organisatie-omvang*

De (beperkte) omvang van de organisatie maakt de organisatie kwetsbaarder bij bijvoorbeeld uitval van medewerkers. Er is aandacht voor het vergroten van de flexibiliteit van de organisatie, zoals door het snel op kunnen schalen van de personele capaciteit.

### *3) Reputatieschade*

We hebben vanuit de invulling van onze taak veel interactie met slachtoffers en daders. Indien slachtoffers of daders onheus behandeld worden door medewerkers (grensoverschrijdend gedrag) dan kan dit, naast de impact die dit heeft op de cliënt, aanzienlijke reputatieschade tot gevolg hebben. Door uitvoering van ons integriteits- en kwaliteitsbeleid bewaken we de integriteit en kwaliteit van onze dienstverlening.

## **Ad 2. Continuïteitsrisico's**

De afdeling FIC van Slachtofferhulp Nederland maakt op grond van onze dienstverleningsovereenkomst in het kader van de P&C-cyclus (jaarverslaglegging, vijfmaandsrapportage en jaarplan en meerjarenplan) analyses van de belangrijkste financiële KPI's (vermogen, liquiditeit, weerstandsvermogen). Er wordt gerapporteerd aan de Raad van Bestuur en deze rapporteert aan de Raad van Toezicht. Voor Perspectief Herstelbemiddeling geldt dat de KPI's ultimo 2023 geen aanleiding geven voor continuïteitsrisico's. Wel zijn solvabiliteit en liquiditeit aanmerkelijk lager dan de normwaarden.

## **Ad 3. Liquiditeits- en kasstroomrisico's**

Perspectief Herstelbemiddeling kent een sterk risicomijdend beleid ten aanzien van liquiditeits- en kasstroomrisico's. We maken daarbij gebruik van het arrangement van Slachtofferhulp Nederland over Schatkistbankieren en stelt haar liquide middelen risicoloos bij het Rijk.

## **Financiële instrumenten**

Perspectief Herstelbemiddeling maakt geen gebruik van financiële instrumenten.

### **Prijs- en kredietrisico's**

Er is geen sprake van prijs- en kredietrisico's. De inkomsten van Perspectief Herstelbemiddeling zijn afkomstig van het ministerie van Justitie en Veiligheid.

#### **Ad 4. Rapportage Frauderisicoanalyse**

We hechten zeer hoge waarde aan handhaven van de hoogste standaarden met betrekking tot betrouwbaarheid en integriteit van de organisatie. Er is daarvoor een uitgebreid stelsel van maatregelen beschreven in het frauderisicobeleid. Aan de Raad van Bestuur en de Raad van Toezicht wordt over de opvolging van deze maatregelen tweemaal per jaar verslag gedaan door middel van de frauderisicoanalyse. In 2023 werd op basis van die analyse geconstateerd dat de preventieve en beheersmaatregelen die van toepassing zijn in voldoende mate waarborgden dat er geen fraude plaatsvond.

De Frauderisicoanalyse ziet toe op de belangrijkste risico's zoals bijvoorbeeld cyberrisico's. Daarnaast op het doorvoeren van functiescheiding en het hanteren van het 4-ogen principe.

#### **Ad 5. Beleid ten aanzien van het vrij besteedbaar vermogen**

Perspectief Herstelbemiddeling heeft in overleg met het ministerie een vermogensbeleid vastgesteld over de norm voor het benodigde eigen vermogen. Daarbij wordt op basis van de meerjarige vermogensontwikkeling beoordeeld of een positief resultaat van Perspectief Herstelbemiddeling wordt toegevoegd aan de algemene reserve of dat een deel wordt terugbetaald aan het ministerie. Bij Perspectief Herstelbemiddeling is geen sprake van giften en legaten.

## **3.8 Financiële prognose 2024 Perspectief Herstelbemiddeling**

Voor Perspectief Herstelbemiddeling wordt ieder jaar opnieuw vastgesteld hoeveel bemiddelingsgesprekken uitgevoerd kunnen worden. Voor 2024 begroot Perspectief Herstelbemiddeling een klein negatief resultaat van € 4.721 bij een groeiend aantal diensten.

In 2024 heeft Perspectief Herstelbemiddeling geen investeringen van materiële omvang.

## **3.9 Toekomst Perspectief Herstelbemiddeling**

Herstel voor slachtoffers en daders staat centraal in de werkzaamheden van Perspectief Herstelbemiddeling. Om zelf de keuze te kunnen maken om gebruik te maken van herstelbemiddeling is van belang dat betrokkenen op de hoogte zijn van de optie en wat het voor hen kan betekenen. Bekendheid en toegankelijkheid zijn voor Perspectief Herstelbemiddeling daarom belangrijke thema's om in 2023 verder in te investeren. Onze netwerkpartners zijn daarbij belangrijk. Zij kunnen potentiële cliënten op de mogelijkheid van bemiddeling attenderen, doorverwijzen en bijstaan tijdens de bemiddeling. Ook kunnen we elkaar versterken in de aanpak van maatschappelijke vraagstukken en problemen die we over de organisaties heen signaleren, zoals de doorlooptijden in de strafrechtketen, en onze dienstverlening verder ontwikkelen.

Na de val van het kabinet en de verkiezingen in november 2023 zijn we in afwachting van een nieuw kabinet. Nog niet duidelijk is wat dat gaat betekenen voor Perspectief en voor de financiering van onze activiteiten.

Eind 2023 stuurde de minister voor Rechtsbescherming een brief aan de Tweede Kamer betreffende evaluatie van het Beleidskader Herstelrechtvoorzieningen. We zijn in afwachting van de reactie van de Tweede Kamer hierop.

De visie van Perspectief Herstelbemiddeling is dat we blijvend moeten ontwikkelen om zo goed mogelijk aan te sluiten bij behoeften van betrokkenen en ontwikkelingen in de maatschappij. In 2024 willen we verder aan de slag met het verder ontwikkelen en innoveren van onze dienstverlening, zoals samenspraak en de herstelcirkels. Intern blijven we aandacht houden voor de kwaliteit en organisatieontwikkeling.

## 4 Maatschappelijk verantwoord ondernemen

Slachtofferhulp Nederland en Perspectief Herstelbemiddeling vinden het belangrijk om hun maatschappelijke verantwoordelijkheid te nemen waar het gaat om duurzaamheid, circulariteit, diversiteit en inclusie.

Het thema Diversiteit & Inclusie was in 2022 onderwerp van onderzoek en in 2023 onderwerp van gesprek. Eind 2022 beschikten we over een beleidsplan met bijhorend plan van aanpak om meer bewustzijn te creëren, aanpassingen in HR-beleid en instrumenten door te voeren en te zorgen voor een meer divers samengesteld personeelsbestand en een meer inclusieve cultuur. Sindsdien is dit plan van aanpak in uitvoering.

Slachtofferhulp Nederland en Perspectief Herstelbemiddeling hadden in 2023 ook zelf medewerkers in huis, die vallen onder de categorie “Passend werk” of die een beperking ervaren. In samenwerking met Stichting Bartimeus en het Oogfonds gingen we in 2023 van start met het creëren van meer werkplekken voor mensen met een visuele beperking. We doen dat samen met onze ICT-partner Open Line. De verwachting is dat we het daardoor mogelijk maken dat we nog voor de zomer van 2024 een groep nieuwe medewerkers bij CAI en de AB kunnen verwelkomen.

Als uitvloeisel van ons beleid gericht op verantwoord maatschappelijk ondernemen keken we bij het afsluiten van contracten ook naar duurzaamheid (bijvoorbeeld: koffie, thee en cacao met het keurmerk van Rainforest Alliance)) en personele aspecten. In dat kader wordt bij aanbesteding, waarbij dit passend is, als voorwaarde gesteld dat een aspirant contractpartij medewerkers in dienst heeft met een afstand tot de arbeidsmarkt.

Voorts werd er in het kader van de Risico-Inventarisatie en -Evaluatie ook extra op gelet of in onze panden voldoende maatregelen waren genomen om mensen met een beperking te ontvangen. Daar waar nog een maatregel genomen moest worden, werden die in 2023 uitgevoerd.

Om het reizen met de trein aan te moedigen, beschikten alle medewerkers over een NS-Business card. Voor het woon-werkverkeer is de kilometervergoeding voor het gebruik van bromfiets en fiets en auto gelijkgetrokken.

Eind 2023 werden twee experts duurzaamheid aangetrokken, om nieuwe duurzaamheidsambities voor de toekomst te creëren. Zij hebben zich als onbetaalde medewerkers aan Slachtofferhulp Nederland verbonden.

## 5 Raad van Bestuur en Raad van Toezicht

### 5.1 Raad van Bestuur

De Raad van Bestuur is verantwoordelijk voor de realisatie van de statutaire doelstellingen van Slachtofferhulp Nederland en Perspectief Herstelbemiddeling. De Raad van Bestuur legt verantwoording af aan de Raad van Toezicht. Aan de subsidiegevers, het ministerie van Justitie en Veiligheid, de gemeentebesturen en aan andere subsidiegevers, wordt verantwoording afgelegd zoals is bepaald in hun subsidievoorwaarden. De principes van de Governancecode Sociaal Werk vormen de basis voor het handelen van de Raad van Bestuur.

De Raad van Bestuur bestond in 2023 uit mevrouw mr. R.H.M. Jansen MPA (voorzitter) en de heer drs. E.M. van der Kruijk MBA (lid).

#### Nevenfuncties

Mevrouw Jansen vervulde in 2023 de volgende nevenfuncties:

Ambtsgebonden nevenfuncties:

- Lid Raad van Advies Expertisecentrum Veiligheid, Avans Hogeschool, 's-Hertogenbosch
- Bestuurslid De Letselschade Raad, Den Haag
- Lid RvT Comensha, Amersfoort
- Voorzitter VSE, Brussel

Niet-ambtsgebonden nevenfuncties:

- Voorzitter Raad van Toezicht Stichting De Hoogstraat Revalidatie, Utrecht
- Lid Raad van Toezicht Stichting Zuyderland Medisch Centrum en Zorg, Sittard/Geleen
- Senior rechter in de Rechtbank Midden-Nederland, met buitengewoon verlof
- Voorzitter Klachtencommissie Partos, Amsterdam.

De heer Van der Kruijk vervulde in 2023 geen nevenfuncties.

#### Overleg

In het Bestuursoverleg (BO) van Slachtofferhulp Nederland en van Perspectief Herstelbemiddeling vond de dagelijkse aansturing van de organisaties plaats, met inachtneming van de bevoegdheden neergelegd in stichtingsstatuten, de reglementen Raad van Toezicht en Raad van Bestuur en de vigerende machtigingsregelingen.

Aan het tweewekelijkse BO bij Slachtofferhulp Nederland namen de leden van de Raad van Bestuur, de transitiedirecteur, de concerncontroller en de bestuurssecretaris deel. Per 1 juli 2023 wijzigde de samenstelling: de plaats van de transitiedirecteur werd sindsdien ingenomen door de directeur Zuid-Nederland (per 15 augustus) en de directeur Noord-Nederland (vaste deelnemers) en door de hoofden van de stafafdelingen, bij onderwerpen afkomstig uit hun afdeling.

Aan het zeswekelijkse BO van Perspectief namen de leden van de Raad van Bestuur, de directeur, de concerncontroller, een beleidsmedewerker en de bestuurssecretaris deel.

De Ondernemingsraad en Vrijwilligersraad van Slachtofferhulp Nederland werden, in overeenstemming met de desbetreffende regelingen, in de besluitvormingsprocessen betrokken. Met hen vonden ongeveer om de zes weken overlegvergaderingen plaats.

#### WNT

De bezoldiging binnen Slachtofferhulp Nederland en Perspectief Herstelbemiddeling (de Raad van Bestuur en de directeur Perspectief Herstelbemiddeling) is in overeenstemming met de Wet Normering Topinkomens (WNT). De desbetreffende gegevens zijn opgenomen in de jaarrekening. Sinds 1 januari 2023 hanteert de Raad van Toezicht bij de jaarlijkse bepaling van de bezoldiging van de leden van de Raad van Bestuur de norm die past bij klasse IV van de categorie Zorg- en jeugdhulp. Deze indeling wordt vrijwillig door de Raad van Toezicht toegepast. Eind 2023 besloot de Raad van Toezicht deze norm ook te hanteren in 2024. Voor 2023 bedroeg het desbetreffende maximum € 223.000.

### 5.2 Raad van Toezicht

De Raad van Toezicht houdt integraal en onafhankelijk toezicht op het bestuurlijk handelen en het beleid van de Raad van Bestuur en op de algemene gang van zaken in Slachtofferhulp Nederland en Perspectief Herstelbemiddeling. De Raad van Bestuur legt jaarlijks de begrotingen en de jaarplannen en het bestuursverslag en de jaarrekening over het afgeronde boekjaar van beide stichtingen ter goedkeuring aan de Raad van Toezicht voor. Deze beslist met medeneming van het oordeel van de externe accountant die door de Raad van Toezicht is aangewezen.

De Raad van Toezicht staat de Raad van Bestuur met raad bij en treedt op als sparringpartner. Daarnaast vervult de Raad van Toezicht de werkgeversfunctie voor de leden van de Raad van Bestuur; met de leden van de Raad van Bestuur voert de Raad van Toezicht jaarlijks gesprekken over hun functioneren. De Raad van Toezicht neemt besluiten over benoeming c.a. van de leden Raad van Toezicht en de Raad van Bestuur. De taken en verantwoordelijkheden van de Raad van Toezicht zijn vastgelegd in de stichtingsstatuten van Slachtofferhulp Nederland en Perspectief Herstelbemiddeling en in het Reglement Raad van Toezicht en het Reglement Raad van Bestuur. Ook wordt de Governancecode Sociaal Werk gevolgd.

In 2023 bestond de Raad van Toezicht uit

- De heer **mr. P.G. de Vries** (voorzitter), 1e termijn, 1 juni 2023 - 1 juni 2027
- Mevrouw **dr. C.C. Exterkate**. 1e termijn, 1 januari 2021 - 1 januari 2025
- De heer **drs. V.G. Moolenaar** (vicevoorzitter per 22 september 2022), 2e termijn, 1 januari 2023 - 1 januari 2027
- De heer **ing. W.H. Steenpoorte**. 1e termijn, 1 januari 2022 - 1 januari 2026
- De heer **mr. G.A. van der Steur**. 2e termijn, 1 januari 2023 - 1 januari 2027.

In verband met het aflopen van de eerste benoemingstermijn van de heren Moolenaar en Van der Steur per 1 januari 2023, besloot de Raad van Toezicht hen, na een daartoe strekkende procedure, met ingang van 1 januari 2023 voor een tweede en laatste termijn van vier jaar te benoemen.

De heer Moolenaar fungeerde van 12 november 2022 tot 1 juni 2023 als waarnemend voorzitter.

De voorzitter en de leden van de Raad van Toezicht hadden ultimo 2023 de volgende hoofd- en nevenfuncties:

De heer mr. P.G. de Vries (voorzitter)

Nevenfuncties:

- Voorzitter Raad van Toezicht Erasmus Medisch Centrum Rotterdam (tot 31-12-2023)
- President Commissaris Raad van Commissarissen Arbo Unie
- Voorzitter Raad van Toezicht Integraal Kankercentrum Nederland
- Voorzitter Bestuur Stichting Achmea Slachtoffer en Samenleving (tot 1-7-2023)
- Voorzitter Bestuur Stichting Nationaal Monument Kamp Amersfoort
- Coach bij Executive Sherpa Coaching

Mevrouw dr. C.C. Exterkate

Hoofdfunctie:

Manager Shell Health International

Nevenfuncties:

- Lid Raad van Toezicht Dichterbij
- lid Curatorium Verandermanagement Executive Education. School of Business and Economics, Vrije Universiteit Amsterdam

De heer drs. V.G. Moolenaar, lid

Nevenfuncties:

- Business Director Board & Governance programma's Nyenrode Business Universiteit
- Lid Raad van Commissarissen Deloitte Holding BV
- Voorzitter Raad van Commissarissen IDNH BV
- Lid Raad van Toezicht Rijksmuseum Slot Loevestein
- Lid Raad van Toezicht Stichting ProDemos
- Voorzitter Raad van Toezicht Stichting Reward Value
- Raad in de Ondernemingskamer (Gerechtshof Amsterdam)
- Lid Landelijke Selectiecommissie Rechters
- Voorzitter Raad van Advies Instituut van Internal Auditors
- Associate partner NGL International (executive search, executive coaching en board evaluaties)
- Auditor bij de Nederlandse Vereniging van Bestuurders in de Zorg (NVZD)
- Voorzitter bestuur van de Alumnivereniging New Board Program (Nyenrode)
- Coördinator NL2025 Utrecht
- Lid Auditcommissie Centraal Bureau voor de Statistiek
- Lid Benoemingsadviescommissie Restitutiecommissie

De heer ing. W.H. Steenpoorte, lid

Nevenfuncties:

- Voorzitter Raad van Commissarissen Intersolve
- Lid Bestuur Pensioenfonds PostNL, lid commissie Financiën
- Adviseur Pensioenfonds ABNAMRO, lid commissie Financiën en Pensioenbeleid
- Voorzitter SIVI Bestuur (Standaardisatie Instituut voor de Financiële Dienstverlening)
- Voorzitter RvC VVAA Groep
- Voorzitter RvC VvAA Schadeverzekeringen/FEAB en A&D
- Auditor NVZD
- Associate Partner Deloitte (Investment Management & Pensions)

De heer mr. G.A. van der Steur, lid

Hoofdfunctie:

- Voorzitter Nederlandse Veiligheidsbranche
- Directeur Legaltree

Nevenfuncties:

- Voorzitter raad van commissarissen Rijksmuseum Slot Loevestein
- Docent Universiteit Leiden
- Ambassadeur PRJCT Amsterdam barokorkest
- Bestuurslid Stichting Nederland-Venetië comité
- Bestuurslid Stichting Holland Debate
- Eigenaar Antiquariaat Goltzius.nl
- Voorzitter bestuur Stichting Geneesmiddelenbulletin
- Voorzitter raad van commissarissen Stichting Vakopleiding Particuliere Beveiliging (SVPB)
- Lid algemeen bestuur VNO-NCW
- Voorzitter Veneca (Vereniging van Nederlandse cateraars)
- Lid raad van advies Dienst Justis Ministerie van Justitie en Veiligheid
- Lid van de raad van advies KNJV

De (neven)functies van de voorzitter en de leden worden gepubliceerd op de website van beide stichtingen.

De Raad van Toezicht heeft drie vaste commissies ingesteld:

De **Auditcommissie**: de heren Steenpoorte (voorzitter) en Moolenaar. De accountant en de concerncontroller woonden vrijwel alle vergaderingen van de Auditcommissie in 2023, al dan niet deels, bij.

De **Commissie Kwaliteit en Veiligheid**: de heer Van der Steur (voorzitter) en mevrouw Exterkate.

De **Remuneratiecommissie**: mevrouw Exterkate (voorzitter) de heer Moolenaar (12 november 2022 – 1 juni 2023), de heer De Vries (sinds 1 juni 2023).

In 2023 kwam de Raad van Toezicht vier keer bijeen voor een plenaire vergadering. Voorafgaand aan deze vergaderingen kwamen de commissies bijeen om de agendapunten voor de Raad van Toezicht voor te bereiden en advies uit te brengen aan de Raad en om zich op deelterreinen te laten informeren

Op 1 juni 2022 namen mevrouw Exterkate en de heren Moolenaar en Steenpoorte deel aan de Radendag.

Op 7 en 8 november 2023 kwamen de Raad van Toezicht en de Raad van Bestuur bijeen in een bijeenkomst die was gewijd aan de jaarlijkse zelfevaluatie, de toezichtvisie, stakeholdersbeleid en de voorbereiding van een nieuw Meerjarenplan.

De heer De Vries woonde op 21 juni 2023 de overlegvergadering met de OR bij.

De heer Steenpoorte woonde op 7 september 2023 de overlegvergadering met de Vrijwilligersraad (VR) bij.

De voorzitters van de OR en VR woonden op 5 september 2023 de vergadering van de Commissie Kwaliteit & Veiligheid bij.

### **WNT**

De bezoldiging van de leden van de Raad van Toezicht werd in januari 2023 in overeenstemming met de WNT vastgesteld. Sinds 1 januari 2023 hanteert de Raad van Toezicht bij de jaarlijkse bepaling van de bezoldiging van de leden van de Raad van Bestuur de norm die past bij klasse IV van de categorie Zorg- en jeugdhulp. Deze indeling wordt vrijwillig door de Raad van Toezicht toegepast. De WNT-normbezoldiging van de voorzitter Raad van Bestuur vormt de basis voor de bezoldiging van de Raad van Toezicht.

Eind 2023 besloot de Raad van Toezicht deze norm ook te hanteren in 2024. Voor 2023 bedroeg het desbetreffende maximum € 223.000. De bezoldiging wordt jaarlijks openbaar gemaakt in de jaarrekening.



## 6 Ondertekening Bestuursverslag

Utrecht, 21 maart 2024,

Stichting Slachtofferhulp Nederland  
Stichting Perspectief Herstelbemiddeling

De Raad van Toezicht,

de Raad van Bestuur,

De heer mr. P.G. de Vries  
Voorzitter

Mevrouw mr. R.H.M. Jansen MPA  
Voorzitter

## 7 Geconsolideerde Jaarrekening

### 7.1 Geconsolideerde balans per 31 december 2023

Bedragen in € (ná resultaatbestemming)	Ref.	31-12-2023	31-12-2022
<b>A C T I V A</b>			
<b>Vaste Activa</b>			
<b>Immateriële vaste activa</b>			
Software		349.973	-
	1	349.973	-
<b>Materiële vaste activa</b>			
Gebouwen		3.495.245	2.485.984
Inventaris & Telecom		1.273.288	1.337.930
Automatisering		173.830	496.942
Bijdrage derden		-57.734	-114.405
	2	4.884.629	4.206.450
<b>Financiële vaste activa</b>	3	557.648	536.140
<b>Vlottende Activa</b>			
<b>Vorderingen</b>			
Borg	4a	14.214	8.740
Debiteuren landelijk	4b	26.482	60.478
Debiteuren regionaal	4c	119.626	231.907
Vorderingen en overlopende activa	4d	1.841.774	1.643.669
		2.002.096	1.944.793
<b>Liquide middelen</b>	5	9.552.409	11.161.479
<b>TOTAAL ACTIVA</b>		<b>17.346.755</b>	<b>17.848.863</b>
<b>P A S S I V A</b>			
<b>Eigen Vermogen</b>			
Algemene reserve		-	-
Bestemmingsreserve Giften en legaten		482.112	543.950
Bestemmingsreserve Risicoreserve		7.233.810	6.225.220
	6	7.715.922	6.769.170
<b>Voorzieningen</b>			
Voorziening transitiekosten		17.046	26.473
Voorziening transitiekosten reorganisatie		248.054	294.913
Voorziening werkhervattingskas		966.550	1.214.707
	7	1.231.650	1.536.093
<b>Kortlopende schulden en overlopende passiva</b>			
Crediteuren	8	1.665.818	1.964.828
Nog te besteden subsidies	9	120.145	140.423
Terug te betalen subsidies	10	107.789	803.184
Overige schulden en overlopende passiva	11	6.505.430	6.635.164
<b>TOTAAL PASSIVA</b>		<b>17.346.755</b>	<b>17.848.863</b>

## 7.2 Geconsolideerde staat van baten en lasten over 2023

Bedragen in €	2023		2022		
	Ref.	Jaarrekening	Begroting	Jaarrekening	Begroting
<b>BATEN</b>					
Ministerie van Justitie en Veiligheid		51.956.669	49.044.641	44.230.981	39.718.750
Gemeente subsidies		5.142.038	4.869.000	4.789.666	4.550.000
Overige subsidie		388.073	60.000	84.258	510.000
Overige baten		270.572	165.000	553.734	220.000
<b>TOTAAL BATEN</b>	<b>13</b>	<b>57.757.352</b>	<b>54.138.641</b>	<b>49.658.639</b>	<b>44.998.750</b>
<b>LASTEN</b>					
Personele kosten	14	39.165.195	37.938.641	33.541.565	30.260.164
Afschrijvingskosten	15	1.608.276	1.800.000	1.612.509	2.238.878
Organisatiekosten	15	15.431.726	13.309.999	14.654.468	12.252.831
Hulpverleningskosten	16	1.057.522	1.200.000	1.085.851	1.200.000
<b>TOTAAL LASTEN</b>		<b>57.262.718</b>	<b>54.248.641</b>	<b>50.894.393</b>	<b>45.951.873</b>
<b>Financiële baten en lasten</b>	<b>17</b>	<b>452.119</b>	<b>-</b>	<b>44.718</b>	<b>-</b>
<b>Resultaat voor bestemming</b>		<b>946.753</b>	<b>-110.000</b>	<b>-1.191.036</b>	<b>-953.123</b>
<b>Bestemming saldo van baten en lasten:</b>					
Mutatie alg.reserve Stichting Perspectief Herstelbemiddeling		-	-	-	-
Mutatie alg reserve Stichting Slachtofferhulp Nederland		-	-	-26.324	-
Mutatie risicoreserve Stichting Perspectief Herstelbemiddeling		199.616	-	-125.547	-
Mutatie risicoreserve Stichting Slachtofferhulp Nederland		808.974	-	-1.057.767	-953.123
Mutatie bestemmingsreserve giften en legaten Stichting Slachtofferhulp Nederland		-61.838	-110.000	18.602	-
<b>Saldo baten en lasten na bestemming</b>		<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>

### 7.3 Geconsolideerd kasstroomoverzicht over 2023

Bedragen in €	Ref.	2023	2022
<b>Kasstroom uit operationele activiteiten</b>			
Bedrijfsresultaat		946.753	-1.191.036
- afschrijvingen en overige waardeverminderingen	2	1.608.276	1.612.509
- mutaties voorzieningen	7	-304.443	-514.753
		<u>1.303.833</u>	<u>1.097.757</u>
<b>Veranderingen in werkkapitaal</b>			
- vorderingen	4	-57.304	-674.111
- kortlopende schulden	8-11	-1.144.417	232.594
		<u>-1.201.720</u>	<u>-441.518</u>
Kasstroom uit bedrijfsoperaties		<u>1.048.865</u>	<u>-534.798</u>
Ontvangen interest	12	-	-
Betaalde interest		-	-
		<u>-</u>	<u>-</u>
<b>Totaal kasstroom uit operationele activiteiten</b>		<u>1.048.865</u>	<u>-534.798</u>
<b>Kasstroom uit investeringsactiviteiten</b>			
Investerings immatriële vaste activa	1	-349.973	-
Investerings materiële vaste activa	2	-2.309.544	-464.940
Desinvesteringen materiële vaste activa	2	23.090	-
Desinvesteringen immateriële vaste activa		-	-
Investerings in overige financiële vaste activa	3	-21.508	-19.984
Desinvesteringen overige financiële vaste activa	3	-	-
		<u>-2.657.935</u>	<u>-484.924</u>
<b>Totaal kasstroom uit investeringsactiviteiten</b>		<u>-2.657.935</u>	<u>-484.924</u>
<b>Mutatie geldmiddelen</b>			
Stand geldmiddelen per 1 januari	5	11.161.479	12.181.201
Stand geldmiddelen per 31 december	5	9.552.409	11.161.479
<b>Mutatie geldmiddelen</b>		<u>-1.609.070</u>	<u>-1.019.721</u>

## 7.4 Toelichting op de geconsolideerde jaarrekening

### 7.4.1 Stichting Slachtofferhulp Nederland

Stichting Slachtofferhulp Nederland (SHN) is opgericht op 27 juni 1984 en gevestigd te (3527 WB) Utrecht, Moeder Teresalaan 100.

Stichting Slachtofferhulp Nederland helpt slachtoffers van een (vermoedelijk) strafbaar feit, verkeersongeval of calamiteit door het geven van praktische, juridische en psychosociale ondersteuning. Onder het begrip slachtoffer worden ook achterblijvers na vermissing en suïcide verstaan. Voorts heeft Stichting Slachtofferhulp Nederland ten doel de belangen van slachtoffers op dusdanige wijze te behartigen dat de positie van deze slachtoffers de vereiste politieke en maatschappelijke aandacht krijgt en mogelijke knelpunten met betrekking tot deze positie worden opgelost.

### 7.4.2 Stichting Perspectief Herstelbemiddeling

Stichting Perspectief Herstelbemiddeling is opgericht op 14 december 1990 en gevestigd te (3527 WB) Utrecht, Moeder Teresalaan 100.

Stichting Perspectief Herstelbemiddeling heeft ten doel het bevorderen en begeleiden van contact tussen slachtoffers en daders dan wel veroorzakers en/of plegers van ongevallen en/of incidenten, om partijen in staat te stellen om zich anders tot deze strafbare feiten dan wel ongevallen/incidenten te gaan verhouden. Zij wil hierdoor bijdragen aan de emotionele verwerking bij slachtoffers en schuldverwerking bij daders dan wel veroorzakers en/of plegers.

In § 7.7 zijn de organisatiegegevens van Stichting Slachtofferhulp Nederland en Stichting Perspectief Herstelbemiddeling opgenomen.

### 7.4.3 Vergelijking met het voorgaand jaar

De gehanteerde grondslagen van waardering en van resultaatbepaling zijn ongewijzigd gebleven ten opzichte van het voorgaande jaar.

### 7.4.4 Groepsverhoudingen en verbonden partijen

Stichting Slachtofferhulp Nederland en Stichting Perspectief Herstelbemiddeling zijn verbonden partijen. Stichting Slachtofferhulp Nederland vormt daarbij het hoofd van de groep en Stichting Perspectief Herstelbemiddeling is een groepsmaatschappij. De Raad van Toezicht van Stichting Slachtofferhulp Nederland heeft de bevoegdheid de bestuurders van Stichting Slachtofferhulp Nederland te benoemen. Op basis van de statuten van Stichting Perspectief Herstelbemiddeling zijn de bestuurders van Stichting Slachtofferhulp Nederland qualitate qua tevens de bestuurders van Stichting Perspectief Herstelbemiddeling.

Vanwege het hiervoor vermelde, is er eenheid van bestuur bij Stichting Slachtofferhulp Nederland en Stichting Perspectief Herstelbemiddeling en van beslissende zeggenschap van Stichting Slachtofferhulp Nederland over Stichting Perspectief Herstelbemiddeling. Derhalve wordt er een geconsolideerde jaarrekening gepresenteerd. In deze geconsolideerde jaarrekening zijn de onderlinge schulden, vorderingen en intercompany transacties geëlimineerd.

In de enkelvoudige jaarrekening en in bijlage 1 zijn de enkelvoudige balansen van beide stichtingen weergegeven. Hetgeen hieronder over grondslagen is vermeld, is onverkort van toepassing op Stichting Perspectief Herstelbemiddeling.

### 7.4.5 Grondslagen voor waardering van activa en passiva en de resultaatbepaling

#### Grondslagen voor de consolidatie

In de geconsolideerde jaarrekening van Stichting Slachtofferhulp Nederland zijn de financiële gegevens verwerkt van de tot de groep behorende rechtspersonen waarop een overheersende zeggenschap kan worden uitgeoefend of waarover de centrale leiding wordt gevoerd. De geconsolideerde jaarrekening is opgesteld met toepassing van de grondslagen voor de waardering en de resultaatbepaling van Stichting Slachtofferhulp Nederland.

De financiële gegevens van de in de consolidatie betrokken rechtspersonen zijn volledig in de geconsolideerde jaarrekening opgenomen onder eliminatie van de onderlinge verhoudingen en transacties.

#### Algemene grondslagen voor de opstelling van de geconsolideerde jaarrekening

De geconsolideerde jaarrekening is opgesteld volgens de bepaling van RJ 640 Organisaties zonder winststreven. De waardering van activa en passiva en de bepaling van het resultaat vinden plaats op basis van historische kostprijs, tenzij anders vermeld. Baten en lasten worden toegerekend aan het jaar waarop ze betrekking hebben. Winsten worden

slechts opgenomen voor zover zij op balansdatum zijn gerealiseerd. Verplichtingen en mogelijke verliezen die hun oorsprong vinden voor het einde van het verslagjaar, worden in acht genomen indien zij voor het opmaken van de jaarrekening bekend zijn geworden.

#### *Oordelen, schattingen en onzekerheden*

Bij toepassing van de grondslagen en regels voor het opstellen van de jaarrekening vormt het bestuur van Stichting Slachtofferhulp Nederland zich verschillende oordelen en schattingen die essentieel kunnen zijn voor de in de jaarrekening opgenomen bedragen. Indien het voor het geven van het vereiste inzicht noodzakelijk is, is de aard van deze oordelen, schattingen inclusief de bij de onzekerheden behorende veronderstellingen opgenomen bij de toelichting op de desbetreffende jaarrekeningposten.

#### *Continuïteit van de activiteiten*

De jaarrekening is opgesteld op basis van continuïteitsveronderstelling.

#### *Operationele leases*

Stichting Slachtofferhulp heeft leasecontracten waarbij de voor- en nadelen die aan de eigendom verbonden zijn, niet door haar worden gedragen. Deze leasecontracten worden verantwoord als operationele leasing. Leasebetalingen worden, rekening houdend met ontvangen vergoedingen van de lessor, op lineaire basis verwerkt in de geconsolideerde winst- en verliesrekening over de looptijd van het contract.

### *7.4.6. Grondslagen voor de waardering van activa en passiva*

#### *Materiële vaste activa*

Een materieel vast actief dat in aanmerking komt voor verwerking als actief wordt bij eerste verwerking gewaardeerd tegen de kostprijs. De kostprijs van een materieel vast actief bestaat uit de verkrijgingsprijs en overige kosten om het actief op zijn plaats en in de staat te krijgen noodzakelijk voor het beoogde gebruik. De afschrijvingen worden gebaseerd op de verwachte toekomstige gebruiksduur en worden berekend op basis van een vast percentage van de verkrijgingsprijs. Er wordt afgeschreven vanaf het moment van ingebruikneming.

#### *Schattingswijziging materiele vaste activa*

Voor één van de panden is het huurcontract eerder opgezegd waardoor de verwachte toekomstige gebruiksduur van de inrichting van dat gebouw korter is dan geschat. Hierdoor hebben we voor deze activa de looptijd van de afschrijvingen aangepast van 10 naar 5 jaar.

#### *Bijzondere waardeverminderingen van vaste activa*

Stichting Slachtofferhulp Nederland beoordeelt op iedere balansdatum of er aanwijzingen zijn dat een vast actief aan een bijzondere waardevermindering onderhevig kan zijn. Indien dergelijke indicaties aanwezig zijn, wordt de realiseerbare waarde van het actief vastgesteld. Indien het niet mogelijk is de realiseerbare waarde voor het individuele actief te bepalen, wordt de realiseerbare waarde bepaald van de kasstroom genererende eenheid waartoe het actief behoort. Van een bijzondere waardevermindering is sprake als de boekwaarde van een actief hoger is dan de realiseerbare waarde; de realiseerbare waarde is de hoogste van de opbrengstwaarde en de bedrijfswaarde. Een bijzonder-waardeverminderingverlies wordt direct als last verwerkt in de winst -en verliesrekening onder gelijktijdige verlaging van de boekwaarde van het betreffende actief.

#### *Financiële vaste activa*

De financiële vaste activa bestaat alleen uit bankgaranties. Deze worden bij eerste verwerking opgenomen tegen de reële waarde. De reële waarde is gelijk aan de nominale waarde.

#### *Vorderingen*

De vorderingen worden bij eerste verwerking opgenomen tegen de reële waarde en vervolgens gewaardeerd tegen de geamortiseerde kostprijs. De reële waarde en geamortiseerde kostprijs zijn gelijk aan de nominale waarde. Noodzakelijk geachte voorzieningen voor mogelijke verliezen als gevolg van oninbaarheid worden in mindering gebracht. Deze voorzieningen worden bepaald op basis van individuele beoordeling van de vorderingen.

#### *Liquide middelen*

De liquide middelen zijn gewaardeerd tegen de nominale waarde.

Indien belangrijke beperkingen bestaan inzake de beschikbaarheid van geldmiddelen, dienen de aard van de beperkingen en de omvang van het niet vrij beschikbare bedragen te worden aangegeven. Stichting Slachtofferhulp Nederland neemt deel aan schatkistbankieren. Dit houdt in dat liquide middelen, boven een bepaalde drempel, dagelijks worden afgestort



bij het Ministerie van Financiën (in 's Rijks schatkist). Voor de rentedragende rekeningen en voor rekeningen met bankgaranties zijn specifieke overgangsafspraken gemaakt. Stichting Perspectief Herstelbemiddeling neemt geen deel aan schatkistbankieren.

### *Eigen vermogen*

Het eigen vermogen van Stichting Slachtofferhulp Nederland is als volgt ingedeeld:

- a. Algemene reserve: De algemeen reserve is vrij besteedbaar reserve en wordt gevormd uit overschotten op de exploitatie.
- b. Bestemmingsreserve: De bestemmingsreserve is dat deel van het eigen vermogen waarop door het bestuur van de stichting een beperkende beschikingsmogelijkheid is gelegd. Het bestuur kan te allen tijde de bestemming wijzigen; De noodzakelijke omvang van het vermogen wordt jaarlijks herberekend op basis van geformuleerd beleid ten aanzien van het risicoprofiel. De berekening geschiedt met kengetallen gekoppeld aan de omzetcategorie. In bijlage 5 worden deze kengetallen toegelicht en is de vermogensberekening opgenomen.

### *Voorzieningen*

De voorzieningen worden gewaardeerd tegen contante waarde van de uitgaven die naar verwachting noodzakelijk zijn om de verplichtingen en verliezen af te wikkelen. Het bedrag dat als voorziening wordt opgenomen, is de beste schatting van deze bedragen en bij het komen tot deze beste schatting is rekening gehouden met de risico's en onzekerheden die onvermijdelijk samenhangen met gebeurtenissen en omstandigheden.

Een voorziening in verband met verplichtingen wordt uitsluitend opgenomen indien op de balansdatum aan de volgende voorwaarden wordt voldaan:

- a. Stichting Slachtofferhulp Nederland heeft een verplichting (in rechte afdwingbaar of feitelijk);
- b. het is waarschijnlijk dat voor de afwikkeling van die verplichting een uitstroom van middelen noodzakelijk is; en
- c. er kan een betrouwbare schatting worden gemaakt van de omvang van de verplichting.

#### ***Voorziening Transitiekosten reorganisatie***

Stichting Slachtofferhulp Nederland maakt diverse kosten uit hoofde van een reorganisatie. Stichting Slachtofferhulp Nederland is begin 2017 gestart met een transitie, die in 2017 heeft geleid tot een goedgekeurd reorganisatieplan. Per 31-12-2017 is een voorziening gevormd voor kosten voortvloeiend uit de reorganisatie. Deze voorziening bestaat ultimo 31-12-2023 uit het deel met betrekking tot de geschatte kosten voor compensatie van lagere schaal door verandering.

#### ***Voorziening Transitiekosten***

Voorzieningen uit hoofde van transitiekosten worden getroffen, wanneer het waarschijnlijk is dat Stichting Slachtofferhulp Nederland medewerkers met een jaarcontract na afloop van dat contract een vergoeding dienen te betalen, wanneer er geen vast dienstverband wordt aangeboden. Bij de hoogte van de voorziening is rekening gehouden met een zekere blijfkans.

#### ***Voorziening Werkhervattingskas***

Indien werknemers ziek uit dienst gaan, brengt het UWV hiervoor met vertraging de kosten in rekening via de gedifferentieerde premie Wet Gedeeltelijke Arbeidsongeschiktheid. Deze voorziening bevat de geraamde extra kosten voor Stichting Slachtofferhulp Nederland van vertrokken zieke medewerkers via deze premie. Deze premie wordt berekend op basis van het totaalbedrag aan uitkeringen die twee jaar geleden door het UWV zijn uitbetaald aan uitkeringsgerechtigden die verbonden waren aan een organisatie. De stand van de geschatte verplichtingen in het kader van de WGA, rekening houdend met mogelijke verlaging vanwege herkeuringen, is opgenomen als voorziening. Schattingselementen die worden gebruikt bij de berekening zijn de disconteringsvoet, toekomstige uitkeringen en premies, verwachte besparingen en kosten die samenhangen met de besparingen.

De Raad van Bestuur heeft geen voorziening opgenomen van de verplichtingen in het kader van de ziektewetpremie van ex-werknemers. Deze verplichtingen zijn namelijk onvoldoende te schatten: door de potentieel sterk wisselende ziektepercentages en wisselende bijverdiensbedragen van ex-werknemers kan voor het ZW-deel namelijk geen voldoende betrouwbare schatting worden gemaakt. Op grond van RJ 271.210 is dan ook geen voorziening voor die kosten opgenomen.

### *Kortlopende schulden en overlopende passiva*

Kortlopende schulden en overlopende passiva worden na eerste verwerking gewaardeerd tegen de geamortiseerde kostprijs welke in de praktijk gelijk is aan de nominale waarde van de schuld. De nominale waarde van een schuld is de hoofdsom die wordt genoemd in de overeenkomst waaruit de schuld is ontstaan.

#### 7.4.7. Staat van Baten en Lasten

##### Grondslagen voor resultaatbepaling

Rekening houdend met de grondslagen van waardering, tenzij anders vermeld, wordt het resultaat bepaald als het verschil tussen het totaal aan baten en lasten toe te rekenen aan het verslagjaar en berekend op basis van historische uitgavenprijzen. Afschrijvingen vinden plaats conform genoemde waarderingsgrondslagen.

##### Pensioenregeling

Stichting Slachtofferhulp Nederland en Stichting Perspectief Herstelbemiddeling hebben voor haar werknemers een toegezegd-pensioenregeling op basis van middelloon. Hiervoor in aanmerking komende werknemers hebben op de pensioengerechtigde leeftijd recht op een pensioen welke afhankelijk is van leeftijd, salaris en dienstjaren. De regeling is ondergebracht bij het Pensioenfonds Zorg en Welzijn. Slachtofferhulp Nederland en Perspectief Herstelbemiddeling hebben geen verplichting tot het voldoen van aanvullende bijdragen in geval van een tekort bij Pensioenfonds Zorg en Welzijn, anders dan het effect van hogere toekomstige premies. De pensioenverplichtingen worden gewaardeerd volgens de 'verplichting aan de pensioenuitvoerder benadering'. In deze benadering wordt de aan de pensioenuitvoerder te betalen premie als last in de staat van baten en lasten verantwoord.

Voor zover de aan Pensioenfonds Zorg en Welzijn te betalen premie nog niet is voldaan, wordt deze als verplichting op de balans opgenomen. Indien de reeds betaalde premiebedragen de te betalen premies overtreffen, wordt het meerdere opgenomen als overlopend actief voor zover er sprake is van een terugbetaling door Pensioenfonds Zorg & Welzijn of van een verrekening met in de toekomst verschuldigde premies.

##### Subsidievoorwaarden

De subsidiëring van de activiteiten geschiedt onder verschillende voorwaarden:

- De toekenning en verantwoording van de subsidies door het ministerie van Justitie en Veiligheid is gebaseerd op de Kaderwet Overige JenV subsidies;
- De toekenning en verantwoording van subsidies, voor zover niet vallend onder voorgaand genoemde Kaderwet Overige JenV subsidies, geschiedt op basis van de in de subsidiebeschikking opgenomen voorwaarden;
- De toekenning van subsidies door gemeentes is gebaseerd op de verschillende gemeentelijke subsidieverordeningen;
- Vaststelling van de definitieve subsidies of fondstoekenningen geschiedt na inzending van de verslaglegging (financieel en inhoudelijk). Van de in de jaarrekening verantwoorde subsidiebaten geldt dat de definitieve vaststelling nog dient plaats te vinden.

Exploitatiesubsidies worden als bate verantwoord in de winst-en-verliesrekening in het jaar waarin de gesubsidieerde kosten zijn gemaakt of opbrengsten zijn gederfd, of wanneer een gesubsidieerd exploitatietekort zich heeft voorgedaan. De baten worden verantwoord als het waarschijnlijk is dat deze worden ontvangen. Projectsubsidies worden als bate verantwoord in de winst-en-verliesrekening naar rato van de gemaakte kosten.

##### Waarderingsgrondslagen WNT

Voor de uitvoering van de Wet normering bezoldiging topfunctionarissen in de (semi)publieke sector (WNT) heeft Stichting Slachtofferhulp Nederland zich gehouden aan de Beleidsregel toepassing WNT en deze als normenkader bij het opmaken van de jaarrekening gehanteerd.

##### Baten uit nalatenschappen

Stichting Slachtofferhulp Nederland verwerkt baten uit nalatenschappen in het boekjaar waarin de omvang betrouwbaar kan worden vastgesteld. Voorlopige uitbetalingen in de vorm van voorschotten worden verwerkt in het boekjaar waarin ze worden ontvangen als baten uit nalatenschappen.

De omvang van een bate uit nalatenschap kan betrouwbaar worden vastgesteld als, op grond van het stadium waarin de afhandeling van de nalatenschap zich bevindt, een betrouwbare schatting van de ontvangst kan worden gemaakt. Hiervan is in ieder geval sprake bij ontvangst van de akte van verdeling. Bij de waardering van nalatenschappen dient de organisatie rekening te houden met eventuele rechten van vruchtgebruik, wat overigens voor dit jaar niet van toepassing is.

##### Personeelsbeloningen

Personeelsbeloningen (lonen, sociale lasten enz.) vormen een aparte regel in de winst-en-verliesrekening. Voor een nadere specificatie wordt verwezen naar de betreffende toelichting. Lonen, salarissen en sociale lasten worden op grond van de arbeidsvoorwaarden verwerkt in de winst-en-verliesrekening voor zover ze verschuldigd zijn aan werknemers respectievelijk de belastingautoriteit. Stichting Slachtofferhulp Nederland en Perspectief Herstelbemiddeling hebben alle

pensioenregelingen verwerkt volgens de verplichtingenbenadering. De over het verslagjaar verschuldigde premie wordt als last verantwoord.

## 7.5 Toelichting op de geconsolideerde balans per 31 december 2023

### 1. Immateriële vaste activa

Immateriële vaste activa	Software in	
	ontwikkeling	Totaal
Aanschafwaarde 1 januari 2023	-	-
Cumulatieve afschrijving 1 januari 2023	-	-
Boekwaarde 1 januari 2023	-	-
Investerings	349.973	349.973
Afschrijvingen	-	-
Aanschafwaarde 31 december 2023	349.973	349.973
Cumulatieve afschrijving 31 december 2023	-	-
<b>Boekwaarde 31 december 2023</b>	<b>349.973</b>	<b>349.973</b>

Onder de immateriële vaste activa zijn de kosten geactiveerd in het kader van het te ontwikkelen nieuwe client volgsysteem. Dit systeem wordt eind 2024 in gebruik genomen en vanaf dat moment wordt er op afgeschreven.

### 2. Materiële vaste activa

	Gebouwen	Inventaris & Telecom	Investerings		Totaal
			Automatisering	bekostigd door derden	
Aanschafwaarde 1 januari 2023	4.517.222	3.536.420	5.143.160	-252.221	12.944.580
Cumulatieve afschrijving 1 januari 2023	-2.031.238	-2.198.489	-4.646.218	137.816	-8.738.129
Boekwaarde 1 januari 2023	2.485.984	1.337.930	496.942	-114.405	4.206.450
Investerings	1.774.179	420.574	114.791	-	2.309.544
Desinvesteringen	-21.989	-1.101	-	-	-23.090
Afschrijvingen	-743.946	-484.125	-437.903	56.671	-1.609.303
Afschrijvingen desinvesteringen	1.018	9	-	-	1.027
Aanschafwaarde 31 december 2023	6.269.411	3.955.893	5.257.951	-252.221	15.231.034
Cumulatieve afschrijving 31 december 2023	-2.774.166	-2.682.606	-5.084.121	194.487	-10.346.405
<b>Boekwaarde 31 december 2023</b>	<b>3.495.245</b>	<b>1.273.288</b>	<b>173.830</b>	<b>-57.734</b>	<b>4.884.629</b>
<u>Afschrijvingspercentages</u>					
Gebouwen	10%, 14%, 16%				
Inventaris & Telecom	10%, 20%, 25%				
Automatisering	25%				

Onder de gebouwen zijn verbouwingen en de inrichting van kantoren opgenomen. Stichting Slachtofferhulp Nederland heeft geen eigen gebouwen. In 2023 zijn de restant boekwaarden van de verbouwing en inventaris van 3 voormalige huurpanden ten laste van het resultaat gebracht.

Voor één van de panden is het huurcontract eerder opgezegd waardoor de verwachte toekomstige gebruiksduur van de inrichting van dat gebouw korter is dan geschat. Het huurcontract is ingegaan op 1-10-2019 en het huurcontract is opgezegd per 1-10-2024. De inrichting van dit pand zou initieel in 10 jaar worden afgeschreven, waardoor de afschrijvingslasten per jaar €23.000 zouden zijn. Doordat het einde van de levensduur van de inrichting is aangepast naar 1-10-2024, zijn de afschrijvingslasten voor 2023 en 2024 gestegen. De gerelateerde afschrijvingslasten voor 2023 betreffen €23.000 en de afschrijvingslasten voor 2024 betreffen €81.000.

### 3. Financiële vaste activa

	31-12-2023	31-12-2022
Bankgaranties	557.648	536.140
<b>Bankgaranties</b>	<b>557.648</b>	<b>536.140</b>

De financiële vaste activa bestaat alleen uit afgegeven bankgaranties voor huurpanden.

### 4. Vlottende activa

#### 4a. Borg

	31-12-2023	31-12-2022
Borg	14.214	8.740
<b>Totaal</b>	<b>14.214</b>	<b>8.740</b>

De borgsommen betreffen voornamelijk waarborgsommen voor huurovereenkomsten.

#### 4b. Debiteuren landelijk

	31-12-2023	31-12-2022
Ministerie van Justitie en Veiligheid	-	38.304
Diverse debiteuren Stichting Slachtofferhulp Nederland	26.482	16.461
Debiteuren landelijk	26.482	54.765
Debiteuren Stichting Perspectief Herstelbemiddeling	-	5.712
<b>Totaal</b>	<b>26.482</b>	<b>60.478</b>

#### 4c. Debiteuren regionaal

	31-12-2023	31-12-2022
Diverse gemeenten	147.235	269.807
<b>Totaal</b>	<b>147.235</b>	<b>269.807</b>

De vorderingen bestaan uit vorderingen op diverse gemeenten inzake de jaarlijkse subsidies. In de loop van 2024 zullen de nog te ontvangen subsidies afgerekend worden.

#### Dubieuze debiteuren

	31-12-2023	31-12-2022
Dubieuze debiteuren	-27.609	-37.901
<b>Totaal</b>	<b>-27.609</b>	<b>-37.901</b>

De vorderingen bestaan met name uit vorderingen op diverse gemeenten inzake de jaarlijkse subsidies. In de loop van 2023 zijn de nog te ontvangen subsidies afgerekend. In 2023 hebben de meeste gemeentes op tijd betaald (verbetering t.o.v. voorgaande jaren). Bij een paar gemeentes staan de vorderingen langer dan een jaar open. Hiervoor is een voorziening dubieuze debiteuren gevormd.

#### 4d. Vorderingen en overlopende activa

Vorderingen en overlopende activa	31-12-2023	31-12-2022
Overige vorderingen	471.410	448.635
Vooruitontvangen facturen	1.370.364	1.195.034
<b>Totaal vorderingen en overlopende activa</b>	<b>1.841.774</b>	<b>1.643.669</b>

Overige vorderingen	31-12-2023	31-12-2022
Nog te ontvangen subsidie	265.021	113.486
Overige vorderingen	201.480	333.433
Voorschotten personeel	4.909	1.716
<b>Totaal</b>	<b>471.410</b>	<b>448.635</b>

De overige vorderingen bestaan onder andere uit nog te factureren bedragen voor projecten.

Vooruitontvangen facturen	31-12-2023	31-12-2022
Vooruitontvangen facturen huren	567.619	512.857
Vooruitontvangen facturen ICT kosten	668.484	533.737
Overige vooruitontvangen facturen	134.261	148.440
<b>Totaal</b>	<b>1.370.364</b>	<b>1.195.034</b>

De overige vooruit ontvangen facturen betreffen diverse servicecontracten, licenties en verzekeringen. De stijging heeft enerzijds te maken met kostenstijging van contracten en anderzijds met meer vooruitbetaalde contracten.

#### 5. Liquide middelen

	31-12-2023	31-12-2022
Schatkistbankieren	8.302.550	9.588.680
Bank- en girorekening	1.249.860	1.572.799
<b>Totaal</b>	<b>9.552.409</b>	<b>11.161.479</b>

Alle liquide middelen staan ter vrije beschikking van Stichting Slachtofferhulp Nederland, c.q. Stichting Perspectief Herstelbemiddeling. Het totaal aan liquide middelen is gedaald ten opzichte van 2022, dit wordt veroorzaakt door de investeringen in materiële vaste activa en de verandering van het werkkapitaal (zie geconsolideerde kasstroomoverzicht). Vanaf juni 2015 worden de bancaire tegoeden van Stichting Slachtofferhulp Nederland bij de Schatkist gestald: het zogenaamde schatkist bankieren.

## 6. Eigen vermogen

	Saldo 1 januari	Resultaat				december
	2023	boekjaar	Toevoeging	Onttrekking	Vrijval	2023
<b>Stichting Slachtofferhulp Nederland</b>						
Algemene reserve	-	-	-	-	-	-
Bestemmingsreserve Giften en legaten	543.950	-	116.866	-45.375	-133.329	482.112
Bestemmingsreserve Risicoreserve	6.179.732	747.136	61.838	-	-	6.988.707
<b>Totaal</b>	<b>6.723.682</b>	<b>747.136</b>	<b>178.704</b>	<b>-45.375</b>	<b>-133.329</b>	<b>7.470.819</b>
	Saldo 1 januari	Resultaat				december
	2023	boekjaar	Toevoeging	Onttrekking	Vrijval	2023
<b>Stichting Perspectief Herstelbemiddeling</b>						
Algemene reserve	-	-	-	-	-	-
Bestemmingsreserve Risicoreserve	45.488	199.616	-	-	-	245.104
<b>Totaal</b>	<b>45.488</b>	<b>199.616</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>245.104</b>
	Saldo 1 januari	Resultaat				december
	2023	boekjaar	Toevoeging	Onttrekking	Vrijval	2023
<b>Geconsolideerd</b>						
Algemene reserve	-	-	-	-	-	-
Bestemmingsreserve Giften en Legaten	543.950	-	116.866	-45.375	-133.329	482.112
Bestemmingsreserve Risicoreserve	6.225.220	946.753	61.838	-	-	7.233.811
<b>Totaal</b>	<b>6.769.170</b>	<b>946.753</b>	<b>178.704</b>	<b>-45.375</b>	<b>-133.329</b>	<b>7.715.923</b>

### Algemene reserve

De algemene reserve van Stichting Slachtofferhulp Nederland is per saldo € 0.

De algemene reserve van Stichting Perspectief Herstelbemiddeling is per saldo € 0.

### Bestemmingsreserve Giften en Legaten

De Raad van Bestuur heeft in overleg het ministerie van Justitie en Veiligheid de Bestemmingsreserve Giften en Legaten gevormd. Hierin worden de giften en legaten gedurende een periode gedoteerd. Stichting Slachtofferhulp Nederland heeft met het ministerie van Justitie en Veiligheid afgesproken dat de bestemmingsreserve Giften en Legaten buiten de vermogensnormering valt.

Deze Bestemmingsreserve is bestemd voor uitgaven voor onderzoek gericht op het verder versterken van onze dienstverlening aan slachtoffers en voor de versterking van de business continuity van IT-systemen.

Het woord "slachtoffer" heeft in het spraakgebruik een bepaalde lading gekregen, waarin niet ieder slachtoffer zich herkent. We hebben extern bureau gevraagd onderzoek te doen naar de mogelijkheden om het woorden slachtoffer en slachtofferschap te reframe en ons daarover te adviseren. Dat advies werd eind november 2023 uitgebracht. Het onderzoek werd bekostigd uit de giften en legaten.

### Bestemmingsreserve Risicoreserve

De risicoreserve van Stichting Slachtofferhulp Nederland en Stichting Perspectief Herstelbemiddeling is bedoeld als weerstandsvermogen voor risico's van maatschappelijk economische aard en calamiteiten. Mede vanwege de verwachte groei in personeel (en personeelskosten), vanwege verwachte productiegroei en een beoogde verschuiving van externe inhuur/dienste derden naar eigen personeel, acht de Raad van Bestuur het wenselijk deze risicoreserve op het benodigde niveau te krijgen. De hoogte van de risicoreserve verbetert door de toevoeging van het positieve financiële resultaat dit jaar. Echter de risicoreservering is, mede door de stijgende baten, nog niet op het gewenste niveau.

## 7. Voorzieningen

Voorzieningen	Saldo 1 januari	Toevoeging			december
	2023	Dotatie	Onttrekking	Vrijval	2023
Stichting Slachtofferhulp Nederland					
Voorziening Transitiekosten	26.473	4.564	-13.901	-90	17.046
Voorziening Transitiekosten reorganisatie	294.913	52.282	-48.859	-50.283	248.054
Voorziening Werkhervattingskas	1.214.707	292.648	-216.020	-324.785	966.550
<b>Totaal</b>	<b>1.536.093</b>	<b>349.494</b>	<b>-278.779</b>	<b>-375.158</b>	<b>1.231.650</b>

Kortlopende deel van de voorzieningen (< 1 jr.)	261.226
Langlopende deel van de voorzieningen (> 1 jr.)	970.424
hiervan > 5 jaar	425.560



### Voorziening transitiekosten

Vanwege de Wet Arbeidsmarkt in Balans heeft Stichting Slachtofferhulp Nederland een voorziening voor transitiekosten gevormd, die uitbetaald moet gaan worden aan medewerkers met een tijdelijk contract indien het contract beëindigd wordt.

### Voorziening transitiekosten reorganisatie

In 2017 is door het bestuur van Stichting Slachtofferhulp Nederland besloten tot een reorganisatie. Om de reorganisatie te kunnen realiseren is er sprake van Transitiekosten. Binnen de regels van het Burgerlijk Wetboek en de Richtlijn 640 Wet op Jaarrekening is in 2017 een voorziening getroffen voor die verplichtingen die rechtstreeks in verband staan met de reorganisatie maar waarvan de uitgaven in volgende verslagjaren zullen plaatsvinden. De getroffen voorziening betreft kosten voor personeel. De bestedingen op deze voorziening vinden plaats in de periode 2024 tot en met 2041. De dotatie wordt veroorzaakt door een daling van de disconteringsvoet van 2,82% (2022) naar 2,27% (2023). De vrijval wordt veroorzaakt door een aanpassing van de functie van een medewerker.

### Voorziening werkhervattingskas

Stichting Slachtofferhulp Nederland heeft in 2021 besloten een voorziening Werkhervattingskas op te nemen. Indien werknemers ziek uit dienst gaan, brengt het UWV hiervoor de kosten in rekening via de gedifferentieerde premie Werkhervattingskas (Whk) voor de WGA-premie. Deze premie wordt berekend op basis van het totaalbedrag aan uitkeringen die twee jaar geleden door het UWV zijn uitbetaald aan uitkeringsgerechtigden die verbonden waren aan een organisatie. Deze voorziening bevat de geraamde extra kosten voor Stichting Slachtofferhulp Nederland van vertrokken zieke medewerkers via de WGA-premie. De Raad van Bestuur heeft in 2021 besloten om in de stand van het vermogen van SHN de stand van deze verplichting via deze voorziening te tonen. Bij de berekening van de voorziening worden schattingselementen gebruikt zoals de disconteringsvoet, toekomstige uitkeringen en premies, verwachte besparingen en kosten die samenhangen met de besparingen.

SHN heeft daarbij een organisatie ingehuurd die kan bijdragen om door middel van herkeuringen deze verplichtingen te verlagen. Indien een ex-medewerker met een WGA-uitkering namelijk definitief arbeidsongeschikt wordt verklaard (en daarmee in plaats van een WGA-uitkering een IVA-uitkering ontvangt), is de ex-werkgever niet meer aansprakelijk voor uitbetaalde uitkeringen aan deze ex-werknemer.

De dotatie van de voorziening wordt voornamelijk veroorzaakt door medewerkers die ziek uit dienst zijn gegaan en vanwege een daling van de disconteringsvoet (van 2,82% naar 2,27%). De vrijval heeft met name te maken met een daling van het aantal toe te rekenen medewerkers. Vanwege herkeuring zijn een aantal medewerkers uit de WGA gegaan. De onttrekking heeft met name te maken met de kosten van de organisatie die is ingehuurd om door middel van herkeuringen deze verplichtingen te verlagen.

Stichting Perspectief Herstelbemiddeling heeft enkel de voorziening transitiekosten. Per eind 2023 bedraagt deze nihil.

## 8. Crediteuren

	31-12-2023	31-12-2022
Crediteuren	1.665.818	1.964.829
<b>Totaal</b>	<b>1.665.818</b>	<b>1.964.829</b>

De post crediteuren is iets lager (bijna € 300.000) dan ultimo 2022. Dit wordt voornamelijk veroorzaakt door een schuld aan het Ministerie van J&V van circa €240.000 ultimo 2022. In 2023 zijn de schulden aan het Ministerie van J&V opgenomen onder de overlopende passiva.

## 9. Nog te besteden subsidies

	31-12-2023	31-12-2022
Ministerie van Justitie en Veiligheid	120.145	140.423
<b>Totaal</b>	<b>120.145</b>	<b>140.423</b>

Toelichting te besteden en terug te betalen subsidies (zie de Subsidieverantwoording voor de detailinformatie, waaronder de aard van de subsidie), zie § 8.4.

## 10. Terug te betalen subsidies

	31-12-2023	31-12-2022
Ministerie van Justitie en Veiligheid	107.789	803.184
<b>Totaal</b>	<b>107.789</b>	<b>803.184</b>

Toelichting te besteden en terug te betalen subsidies (zie de Subsidieverantwoording voor de detailinformatie, waaronder de aard van de subsidie), zie § 8.4.

## 11. Overige schulden en overlopende passiva

Overige schulden en overlopende passiva	31-12-2023	31-12-2022
Nog te betalen lonen, pensioenen en sociale lasten	3.566.713	3.218.191
Aanspraken Loopbaanbudget	740.203	638.069
Aanspraken Vakantie-uren	1.553.495	1.555.386
	5.860.410	5.411.645
Te betalen organisatiekosten	545.912	1.142.739
Vooruitontvangen bedragen	80.470	49.788
Overige schulden	18.639	30.992
<b>Totaal</b>	<b>6.505.430</b>	<b>6.635.164</b>

De personeel gerelateerde schulden zijn per saldo gestegen. De stijging wordt met name veroorzaakt door de aanspraken loopbaanbudget en nog te betalen lonen en sociale lasten vanwege de stijging van het aantal medewerkers en de CAO stijging. De aanspraken vakantie-uren blijven ondanks het vervallen van de plusuren gelijk, omdat ook de stijging van het aantal medewerkers en de CAO stijging hier van invloed op is geweest.

De te betalen organisatiekosten bestaan uit	31-12-2023	31-12-2022
Huisvesting	69.902	281.258
Te betalen accountantskosten	67.841	96.131
Vaststellingsovereenkomsten	55.023	179.604
ICT	51.496	132.148
Advieskosten en inhuur	214.628	414.983
Diversen	87.023	38.615
<b>Totaal</b>	<b>545.912</b>	<b>1.142.739</b>

De daling van de overige schulden en overlopende passiva wordt met name veroorzaakt door de daling van de te betalen organisatiekosten en dan met name de huisvestingskosten, vaststellingsovereenkomsten en advieskosten en inhuur. Alle kortlopende schulden hebben een looptijd korter dan een jaar, met uitzondering van het Loopbaanbudget en aanspraken Vakantie-uren.

## 12. Niet in de balans opgenomen verplichtingen

Ultimo boekjaar zijn de verplichtingen uit hoofde van huur van hoofdkantoor en regionale locaties als volgt te specificeren:		
Te betalen huurkosten:		
Binnen één jaar	2.620.907	2.440.247
Tussen één en vijf jaar	9.163.196	6.909.010
Meer dan vijf jaar	2.013.079	2.062.878
<b>Totaal</b>	<b>13.797.182</b>	<b>11.412.134</b>
Gedurende het verslagjaar zijn in de staat van baten en lasten verwerkt:		
	2.228.377	2.050.049

Ten behoeve van alle locaties van Slachtofferhulp Nederland is een meerjarige overeenkomst (einddatum 31-03-2025 met een optie tot verlenging van 12 maanden) afgesloten ten behoeve van het leveren (verhuren) van afdrukkapparatuur. Ultimo boekjaar zijn de verplichtingen als volgt te specificeren:

<b>Te betalen huurkosten afdrukkapparatuur</b>		
Binnen één jaar	17.820	14.288
Tussen één en vijf jaar	4.455	17.860
Meer dan vijf jaar	-	-
<b>Totaal</b>	<b>22.275</b>	<b>32.148</b>
Gedurende het verslagjaar zijn in de staat van baten en lasten verwerkt:		
	20.141	20.609

## 7.6 Toelichting op de geconsolideerde staat van baten en lasten

### 13. Baten

	2023	2023	2022
	Jaarrekening	Begroting	Jaarrekening
Ministerie van Justitie en Veiligheid	51.956.669	49.044.641	44.230.981
Gemeente subsidies	5.142.038	4.869.000	4.789.667
Overige subsidie	388.073	60.000	84.258
Overige baten	270.572	165.000	553.734
<b>Totaal</b>	<b>57.757.352</b>	<b>54.138.641</b>	<b>49.658.640</b>

#### Ministerie van Justitie en Veiligheid

Voor een nadere uiteenzetting van de subsidiegelden van het ministerie van Justitie en Veiligheid wordt verwezen naar het overzicht Subsidieverantwoording landelijk kantoor. De totale realisatie is hoger dan begroot en hoger dan vorig jaar, voornamelijk door toekenning van een extra bijdrage op grond van de zogenaamde PMJ-productieramingen en aanvullende subsidie als tegemoetkoming voor loon- en prijsbijstellingen die hoger waren dan verwacht. Daarnaast waren de incidentele subsidies hoger dan vooraf ingeschat.

#### Gemeente subsidies

De subsidiëring vanuit de gemeenten is in 2023 iets hoger uitgevallen dan begroot. Subsidies worden verantwoord aan de hand van de gemeenten ontvangen beschikkingen. Van een klein aantal gemeenten ontbreekt de beschikking nog en 2 gemeenten hebben de aanvraag afgewezen. De verdeling van de gemeente subsidies en de daarmee samenhangende kosten over de 6 regio's staat vermeld in de Subsidieverantwoording werkgebieden. Bijlage 6 bevat een overzicht van de geregistreerde gemeentelijke subsidiebeschikkingen.

### Overige subsidies

	2023	2023	2022
	Jaarrekening	Begroting	Jaarrekening
Gemeente Amsterdam (Moeilijk bereikbare slachtoffers)	63.250	60.000	63.250
Diversen	324.823	-	21.008
<b>Totaal</b>	<b>388.073</b>	<b>60.000</b>	<b>84.258</b>

De post overige subsidies betreft kleinere projecten in de werkgebieden waaronder de subsidie van de gemeente Amsterdam en de bijdrage van het OM in het kader van Mijnslachtofferzaak.

### Structureel of Incidenteel

In het overzicht Subsidieverantwoording landelijk kantoor is vermeld of een subsidie een structureel of incidenteel karakter heeft.

### Overige baten

	2023	2023	2022
	Jaarrekening	Begroting	Jaarrekening
Bijdragen bedrijven, donaties, legaten en giften	116.866	90.000	61.376
Diverse baten	117.833	75.000	378.777
Stichting Perspectief Herstelbemiddeling ressorten	8.152	-	4.500
Subsidie voorgaande jaren	27.720	-	109.081
<b>Totaal</b>	<b>270.572</b>	<b>165.000</b>	<b>553.734</b>

De overige baten zijn lager dan voorgaand jaar. De daling wordt voornamelijk veroorzaakt door €190.000 incidentele opbrengsten in 2022 met betrekking tot de detachering van een medewerker aan het ministerie van J&V. In 2023 was dit niet meer van toepassing.

## 14. Personele kosten

	2023	2023	2022
	Jaarrekening	Begroting	Jaarrekening
Lonen en salarissen	29.346.584	29.572.672	25.426.029
Sociale lasten en premies	5.389.719	4.198.047	4.618.904
Pensioenen	2.622.365	2.196.811	2.402.717
Reis en verblijfskosten	1.115.404	983.168	847.384
Ziektekosten en arbo	-411.445	-110.000	-292.705
Opleidingskosten	374.793	512.000	216.810
Overige personeelskosten	727.775	585.942	322.427
<b>Totaal</b>	<b>39.165.195</b>	<b>37.938.641</b>	<b>33.541.565</b>

Het totaal van de besteding aan personele kosten is hoger uitgevallen dan begroot en hoger dan vorig jaar. De gemiddelde bezetting is in 2023 toegenomen met circa 10% betaalde krachten ten opzichte van 2022, vanwege de extra gefinancierde productie op grond van de PMJ-ramingen en de hogere werklust in 2023. Daarnaast is sprake van een structurele salarisverhoging als gevolg van een aanpassing van de CAO in 2023. Bij het opstellen van de begroting waren de sociale lasten en pensioenlasten lager ingeschat.

De reiskosten zijn hoger dan begroot en hoger dan in 2022. In 2023 zijn de reisbewegingen weer op gang gekomen na een paar jaar met beperkingen van wege Corona. Daarnaast zijn de vergoedingen en kosten per km gestegen in 2023. De post Arbokosten / ziekingeld is hoger dan voorgaand jaar en hoger dan begroot. Deze post is vooraf lastig in te schatten.

De overige personele lasten bevatten onder andere kosten voor werving & selectie (circa € 310.000), assessmentkosten (circa € 87.000) en coaching (€ 147.000). Deze overige personele lasten zijn ruim € 400.000 hoger dan vorig jaar vanwege de lagere vrijval van personele voorzieningen en hogere kosten voor werving & selectie en coaching.

Ontwikkeling gemiddeld aantal medewerkers en FTE in 2023 ten opzichte van 2022

**Stichting Slachtofferhulp Nederland**

Personeelsbezetting	Gemiddelde 2023		Gemiddelde 2022	
	aantal	FTE	aantal	FTE
<b>Betaalde krachten</b>				
Bestuur & Control	7	7	25	23
Bedrijfsvoering	63	55	42	38
Dienstverlening	504	427	455	387
<b>Totaal betaalde krachten</b>	<b>574</b>	<b>489</b>	<b>522</b>	<b>448</b>
Stagiaires	72		78	
<b>Onbetaalde krachten</b>	<b>705</b>		<b>748</b>	
<b>Totaal</b>	<b>1.351</b>	<b>489</b>	<b>1.348</b>	<b>448</b>

Toelichting op de personele cijfers:

Het gemiddeld personeelsbestand van Slachtofferhulp Nederland bleef nagenoeg gelijk ten opzichte van 2022. Het aantal betaalde medewerkers steeg fors: er waren in 2023 gemiddeld 574 (489 fte) betaalde medewerkers in dienst, een stijging van 52 medewerkers (41 fte) ten opzichte van 2022. De stijging hangt samen met de uitbreiding van de Juridische Dienstverlening.

Het aantal onbetaalde medewerkers liet in 2023 wederom een dalende trend zien. Gemiddeld waren er 705 onbetaalde medewerkers in 2023 en 72 stagiairs.

Er zijn geen medewerkers van Slachtofferhulp buiten Nederland werkzaam.

**Stichting Perspectief Herstelbemiddeling**

Personeelsbezetting	Gemiddelde 2023		Gemiddelde 2022	
	aantal	FTE	aantal	FTE
<b>Betaalde krachten</b>				
Directie en ondersteuning	6	5	7	6
Bemiddeling	21	13	20	11
<b>Totaal betaalde krachten *</b>	<b>27</b>	<b>18</b>	<b>27</b>	<b>17</b>

Toelichting op de personele cijfers:

Het aantal medewerkers bij Perspectief Herstelbemiddeling is redelijk stabiel.

Er zijn geen medewerkers van Perspectief Herstelbemiddeling buiten Nederland werkzaam.

**15. Organisatiekosten**

	2023	2023	2022
	Jaarrekening	Begroting	Jaarrekening
Huisvestingskosten	3.573.219	3.600.000	3.522.395
Afschrijvingskosten	1.608.276	1.800.000	1.612.509
Diensten derden	1.012.091	3.075.000	6.222.966
Extern personeel	5.080.971	1.380.500	458.158
Kantoorkosten	1.167.212	1.000.000	804.827
ICT	3.434.835	3.002.500	2.659.437
Communicatiekosten	107.473	200.000	235.571
Overige organisatiekosten	1.055.924	1.052.000	751.114
	<b>17.040.002</b>	<b>15.109.999</b>	<b>16.266.977</b>

De organisatiekosten zijn € 0,8 miljoen hoger dan vorig jaar. In 2023 is bij de verantwoording van deze kosten een beter onderscheid gemaakt in de kostensoorten diensten derden, extern personeel en ICT kosten. Per saldo zijn deze kosten circa € 0,2 miljoen hoger als gevolg van kostenstijgingen. De stijging van de kantoorkosten wordt met name veroorzaakt

door stijging van de kosten van telefonie door de overgang naar een andere provider. De overige organisatiekosten betreffen met name de stijging van de publiciteitskosten.

De organisatiekosten zijn € 2 miljoen hoger dan begroot met name vanwege hoger kosten extern personeel, diensten derden en ICT. Dit heeft enerzijds te maken met prijsstijgingen die hoger waren dan verwacht en anderzijds met extra inhuur personeel met name bij de ondersteunende afdelingen.

#### 16. Hulpverleningskosten

	2023 Jaarrekening	2023 Begroting	2022 Jaarrekening
Hulpverleningskosten	1.057.522	1.200.000	1.085.851
<b>Totaal</b>	<b>1.057.522</b>	<b>1.200.000</b>	<b>1.085.851</b>

De kosten gemaakt voor onbetaalde medewerkers betreffen onder andere trainingskosten, declaraties van reis- en onkosten, attentiekosten en kosten voor sociale activiteiten. Deze kosten zijn redelijk in lijn met vorig jaar en lager dan begroot vanwege een daling van het aantal vrijwilligers.

#### 17. Financiële baten en lasten

	2023 Jaarrekening	2023 Begroting	2022 Jaarrekening
Rentebaten	452.119		44.718
<b>Totaal</b>	<b>452.119</b>	<b>0</b>	<b>44.718</b>

De rentebaten zijn gestegen ten opzichte van vorig jaar als gevolg van hogere rentepercentages in 2023 ten opzichte van 2022.

## 7.7 Organisatiegegevens

Statutaire Naam: Stichting Slachtofferhulp Nederland  
 Statutair Adres: Moeder Teresalaan 100, 3527 WB Utrecht  
 KvK-nummer: 40534401

Statutaire Naam: Stichting Perspectief Herstelbemiddeling  
 Statutair Adres: Moeder Teresalaan 100, 3527 WB Utrecht  
 KvK-nummer: 41184518

Samenstelling Raad van Toezicht Stichting Slachtofferhulp Nederland en Stichting Perspectief Herstelbemiddeling in 2023

De heer mr. P.G. de Vries, voorzitter per 1 juni 2023

Mevrouw dr. C.C. Exterkate

De heer drs. V.G. Moolenaar (van 12 november 2022 tot 1 juni 2023 waarnemend voorzitter)

De heer ing. W.H. Steenpoorte EMIM

De heer mr. G.A. van der Steur



# 8 Enkelvoudige jaarrekening Stichting Slachtofferhulp Nederland

## 8.1 Enkelvoudige balans Stichting Slachtofferhulp Nederland

Bedragen in € (ná resultaatbestemming)		31-12-2023	31-12-2022
<b>ACTIVA</b>			
<b>Vaste Activa</b>			
<b>Immateriële vaste activa</b>			
Software	1	349.973	-
		349.973	-
<b>Materiële vaste activa</b>			
Gebouwen		3.495.245	2.485.984
Inventaris & Telecom		1.273.288	1.337.930
Automatisering		173.830	496.942
Bijdrage derden	2	-57.734	-114.405
		4.884.629	4.206.450
<b>Financiële vaste activa</b>	3	557.648	536.140
<b>Vlottende Activa</b>			
<b>Vorderingen</b>			
Borg	4a	14.214	8.740
Debiteuren landelijk	4b	26.482	54.765
Debiteuren regionaal	4c	119.626	231.907
Vorderingen en overlopende activa	4d	1.839.105	1.630.748
		1.999.427	1.926.159
<b>Liquide middelen</b>	5	8.926.269	10.670.657
<b>TOTAAL ACTIVA</b>		<b>16.717.946</b>	<b>17.339.406</b>
<b>PASSIVA</b>			
<b>Eigen Vermogen</b>			
Algemene reserve		-	-
Bestemmingsreserve Giften en Legaten		482.112	543.950
Bestemmingsreserve Risicoreserve	6	6.988.706	6.179.732
		7.470.818	6.723.682
<b>Voorzieningen</b>			
Voorziening transitiekosten		17.046	26.383
Voorziening transitiekosten reorganisatie		248.054	294.913
Voorziening werkherstellingskas	7	966.550	1.214.707
		1.231.650	1.536.003
<b>Kortlopende schulden en overlopende passiva</b>			
Crediteuren	8	1.642.592	1.685.987
Nog te besteden subsidies	9	120.145	155.235
Terug te betalen subsidies	10	107.789	803.184
Overige schulden en overlopende passiva	11	6.144.952	6.435.315
<b>TOTAAL PASSIVA</b>		<b>16.717.946</b>	<b>17.339.406</b>

## 8.2 Enkelvoudige staat van Baten en Lasten Stichting Slachtofferhulp Nederland

Bedragen in €		2023	2023	2022
		Jaarrekening	Begroting	Jaarrekening
<b>BATEN</b>				
Ministerie van Justitie en Veiligheid		49.987.669	47.252.465	42.758.980
Gemeente subsidies		5.142.038	4.869.000	4.789.666
Overige subsidie		388.073	60.000	84.258
Overige baten		240.795	90.000	503.062
<b>TOTAAL BATEN</b>	<b>13</b>	<b>55.758.574</b>	<b>52.271.465</b>	<b>48.135.966</b>
<b>LASTEN</b>				
Personele kosten	14	37.597.190	36.360.965	32.142.791
Afschrijvingskosten	15	1.608.276	1.800.000	1.612.509
Organisatiekosten	15	15.363.770	13.180.499	14.565.022
Hulpverleningskosten	16	1.057.522	1.200.000	1.085.851
<b>TOTAAL LASTEN</b>		<b>55.626.757</b>	<b>52.541.465</b>	<b>49.406.173</b>
<b>Financiële baten en lasten</b>	<b>17</b>	<b>452.119</b>	<b>-</b>	<b>44.718</b>
<b>Doorbelasting Stichting Perspectief Herstelbemiddeling</b>		<b>163.200</b>	<b>160.000</b>	<b>160.000</b>
<b>Resultaat</b>		<b>747.136</b>	<b>-110.000</b>	<b>-1.065.488</b>
<b>Mutaties het eigen vermogen</b>				
Mutatie algemene reserve		-	-	-26.324
Mutatie bestemmingsreserve risicoreserve		808.974	-110.000	-1.057.767
Mutatie bestemmingsreserve giften en legaten		-61.838	-	18.602
<b>Saldo baten en lasten na bestemming</b>		<b>0</b>	<b>-</b>	<b>-</b>

## 8.3 Toelichting op de enkelvoudige jaarrekening

### Grondslagen

De grondslagen van waardering en van resultaatbepaling voor de enkelvoudige jaarrekening en de geconsolideerde jaarrekening zijn gelijk.

Voor de grondslagen van de waardering van activa en passiva en voor de bepaling van het resultaat wordt verwezen naar de in § 7.4 opgenomen toelichting op de geconsolideerde balans en staat van baten en lasten.

## 8.4 Toelichting op de enkelvoudige balans per 31 december 2023 Stichting Slachtofferhulp Nederland

### 1. Immateriële vaste activa

Immateriële vaste activa	Software in ontwikkeling	
	ontwikkeling	Totaal
Aanschafwaarde 1 januari 2023	-	-
Cumulatieve afschrijving 1 januari 2023	-	-
Boekwaarde 1 januari 2023	-	-
Investeringsen	349.973	349.973
Afschrijvingen	-	-
Aanschafwaarde 31 december 2023	349.973	349.973
Cumulatieve afschrijving 31 december 2023	-	-
<b>Boekwaarde 31 december 2023</b>	<b>349.973</b>	<b>349.973</b>

Zie voor een toelichting de geconsolideerde jaarrekening.

### 2. Materiële vaste activa

	Gebouwen	Inventaris & Telecom	Investeringsen		Totaal
			Automatisering	bekostigd door derden	
Aanschafwaarde 1 januari 2023	4.517.222	3.536.420	5.143.160	-252.221	12.944.580
Cumulatieve afschrijving 1 januari 2023	-2.031.238	-2.198.489	-4.646.218	137.816	-8.738.129
Boekwaarde 1 januari 2023	2.485.984	1.337.930	496.942	-114.405	4.206.450
Investeringsen	1.774.179	420.574	114.791	-	2.309.544
Desinvesteringen	-21.989	-1.101	-	-	-23.090
Afschrijvingen	-743.946	-484.125	-437.903	56.671	-1.609.303
Afschrijvingen desinvesteringen	1.018	9	-	-	1.027
Aanschafwaarde 31 december 2023	6.269.411	3.955.893	5.257.951	-252.221	15.231.034
Cumulatieve afschrijving 31 december 2023	-2.774.166	-2.682.606	-5.084.121	194.487	-10.346.405
<b>Boekwaarde 31 december 2023</b>	<b>3.495.245</b>	<b>1.273.288</b>	<b>173.830</b>	<b>-57.734</b>	<b>4.884.629</b>
<u>Afschrijvingspercentages</u>					
Gebouwen	10%, 14%, 16%				
Inventaris & Telecom	10%, 20%, 25%				
Automatisering	25%				

Zie voor een toelichting de geconsolideerde jaarrekening.

### 3. Financiële vaste activa

	31-12-2023	31-12-2022
Bankgaranties	557.648	536.140
<b>Bankgaranties</b>	<b>557.648</b>	<b>536.140</b>

Zie voor een toelichting de geconsolideerde jaarrekening.

### 4. Vlottende activa

#### 4a. Borg

	31-12-2023	31-12-2022
Borg	14.214	8.740
<b>Totaal</b>	<b>14.214</b>	<b>8.740</b>

Zie voor een toelichting de geconsolideerde jaarrekening.

#### 4b. Debiteuren landelijk

	31-12-2023	31-12-2022
Ministerie van Justitie en Veiligheid	-	38.304
Diverse debiteuren Stichting Slachtofferhulp Nederland	26.482	16.461
Debiteuren landelijk	26.482	54.765
<b>Totaal</b>	<b>26.482</b>	<b>54.765</b>

#### 4c. Debiteuren regionaal

	31-12-2023	31-12-2022
Diverse gemeenten	147.235	269.807
<b>Totaal</b>	<b>147.235</b>	<b>269.807</b>

Zie voor een toelichting de geconsolideerde jaarrekening.

#### Dubieuze debiteuren

	31-12-2023	31-12-2022
Dubieuze debiteuren	-27.609	-37.901
<b>Totaal</b>	<b>-27.609</b>	<b>-37.901</b>

Zie voor een toelichting de geconsolideerde jaarrekening.

#### 4d. Vorderingen en overlopende activa

Vorderingen en overlopende activa	31-12-2023	31-12-2022
Overige vorderingen	469.430	445.948
Vooruitontvangen facturen	1.369.675	1.184.799
<b>Totaal</b>	<b>1.839.105</b>	<b>1.630.748</b>

	31-12-2023	31-12-2022
<b>Overige vorderingen</b>		
Nog te ontvangen subsidie	263.040	110.799
Overige vorderingen	201.480	333.433
Voorschotten personeel	4.909	1.716
<b>Totaal</b>	<b>469.430</b>	<b>445.948</b>

De overige vorderingen bestaan onder andere uit nog te factureren bedragen voor projecten.

	31-12-2023	31-12-2022
<b>Vooruitontvangen facturen</b>		
Vooruitontvangen facturen huren	567.619	512.857
Vooruitontvangen facturen ICT kosten	668.484	523.502
Overige vooruitontvangen facturen	133.572	148.440
<b>Totaal</b>	<b>1.369.675</b>	<b>1.184.799</b>

De overige vooruit ontvangen facturen betreffen diverse servicecontracten, licenties en verzekeringen. De stijging heeft enerzijds te maken met kostenstijging van contracten en anderzijds met meer vooruitbetaalde contracten.

## 5. Liquide middelen

	31-12-2023	31-12-2022
Schatkistbankieren	8.302.550	9.588.680
Bank- en girorekening	623.720	1.081.977
<b>Totaal</b>	<b>8.926.269</b>	<b>10.670.657</b>

Alle liquide middelen staan ter vrije beschikking van Stichting Slachtofferhulp Nederland. Het totaal aan liquide middelen is gedaald ten opzichte van 2022, dit wordt veroorzaakt door de investeringen in 2023 en de daling van het werkkapitaal (zie geconsolideerde kasstroomoverzicht). Vanaf juni 2015 worden de bancaire tegoeden van Stichting Slachtofferhulp Nederland bij de Schatkist gestald: het zogenaamde schatkist bankieren.

## 6. Eigen vermogen

	Saldo 1 januari 2023	Resultaat boekjaar	Toevoeging	Onttrekking	Vrijval	december 2023
Stichting Slachtofferhulp Nederland						
Algemene reserve	-	-	-	-	-	-
Bestemmingsreserve Giften en legaten	543.950	-	116.866	-45.375	-133.329	482.112
Bestemmingsreserve Risicoreserve	6.179.732	747.136	61.838	-	-	6.988.706
<b>Totaal</b>	<b>6.723.682</b>	<b>747.136</b>	<b>178.704</b>	<b>-45.375</b>	<b>-133.329</b>	<b>7.470.818</b>

### Algemene reserve

De algemene reserve van Stichting Slachtofferhulp Nederland is per saldo € 0.

Zie voor een toelichting de geconsolideerde jaarrekening.

## 7. Voorzieningen

	Saldo 1 januari 2023	Toevoeging Dotatie	Onttrekking	Vrijval december	Saldo 31 december 2023
Stichting Slachtofferhulp Nederland					
Voorziening Transitiekosten	26.383	4.564	-13.901	-	17.046
Voorziening Transitiekosten reorganisatie	294.913	52.282	-48.859	-50.283	248.054
Voorziening Werkhervattingskas	1.214.707	292.648	-216.020	-324.785	966.550
<b>Totaal</b>	<b>1.536.003</b>	<b>349.494</b>	<b>-278.779</b>	<b>-375.068</b>	<b>1.231.650</b>

Kortlopende deel van de voorzieningen (< 1 jr.)	261.226
Langlopende deel van de voorzieningen (> 1 jr.)	970.424
hiervan > 5 jaar	425.560

Zie voor een toelichting de geconsolideerde jaarrekening.

## 8. *Crediteuren*

	31-12-2023	31-12-2022
Crediteuren	1.642.592	1.685.987
<b>Totaal</b>	<b>1.642.592</b>	<b>1.685.987</b>

De post crediteuren is in lijn met voorgaand jaar.

## 9. *Nog te besteden subsidies*

	31-12-2023	31-12-2022
Ministerie van Justitie en Veiligheid	120.145	155.235
<b>Totaal</b>	<b>120.145</b>	<b>155.235</b>

Toelichting te besteden en terug te betalen subsidies (zie de Subsidieverantwoording voor de detailinformatie, waaronder de aard van de subsidie), zie § 11

## 10. *Terug te betalen subsidies*

	31-12-2023	31-12-2022
Ministerie van Justitie en Veiligheid	107.789	803.184
<b>Totaal</b>	<b>107.789</b>	<b>803.184</b>

Toelichting te besteden en terug te betalen subsidies (zie de Subsidieverantwoording voor de detailinformatie, waaronder de aard van de subsidie), zie § 11.

## 11. *Overige schulden en overlopende passiva*

	31-12-2023	31-12-2022
Nog te betalen lonen, pensioenen en sociale lasten	3.420.419	3.092.132
Aanspraken Loopbaanbudget	701.115	607.915
Aanspraken Vakantie-uren	1.494.919	1.514.099
	5.616.452	5.214.145
Te betalen organisatiekosten	545.180	1.142.739
Vooruitontvangen bedragen	80.470	49.787
Overige schulden	-97.150	28.643
<b>Totaal</b>	<b>6.144.952</b>	<b>6.435.315</b>

Zie voor een toelichting de geconsolideerde jaarrekening.

Onder de overige schulden staat de Rekening Courant verhouding met Stichting Perspectief Herstelbemiddeling.



De te betalen organisatiekosten bestaan uit	31-12-2023	31-12-2022
Huisvesting	69.902	281.258
Te betalen accountantskosten	67.841	96.131
Vaststellingsovereenkomsten	54.483	179.604
ICT	51.496	132.148
Advieskosten en inhuur	214.628	414.983
Diversen	86.830	38.615
<b>Totaal</b>	<b>545.180</b>	<b>1.142.739</b>

Zie voor een toelichting de geconsolideerde jaarrekening.

## 12. Niet in de balans opgenomen verplichtingen

Ultimo boekjaar zijn de verplichtingen uit hoofde van huur van hoofdkantoor en regionale locaties als volgt te specificeren:		
Te betalen huurkosten:		
Binnen één jaar	2.620.907	2.440.247
Tussen één en vijf jaar	9.163.196	6.909.010
Meer dan vijf jaar	2.013.079	2.062.878
<b>Totaal</b>	<b>13.797.182</b>	<b>11.412.134</b>
Gedurende het verslagjaar zijn in de staat van baten en lasten verwerkt:	2.228.377	2.050.049

Zie voor een toelichting de geconsolideerde jaarrekening.

Ten behoeve van alle locaties van Slachtofferhulp Nederland is een meerjarige overeenkomst (einddatum 31-03-2025 met een optie tot verlenging van 12 maanden) afgesloten ten behoeve van het leveren (verhuren) van afdrukkapparatuur. Ultimo boekjaar zijn de verplichtingen als volgt te specificeren:

<b>Te betalen huurkosten afdrukkapparatuur</b>		
Binnen één jaar	17.820	14.288
Tussen één en vijf jaar	4.455	17.860
Meer dan vijf jaar	-	-
<b>Totaal</b>	<b>22.275</b>	<b>32.148</b>
Gedurende het verslagjaar zijn in de staat van baten en lasten verwerkt:	20.141	20.609

## 8.5 Toelichting op de enkelvoudige staat van baten en lasten Stichting Slachtofferhulp Nederland

### 13. Baten

	2023	2023	2022
	Jaarrekening	Begroting	Jaarrekening
Ministerie van Justitie en Veiligheid	49.987.669	47.252.465	42.758.980
Gemeente subsidies	5.142.038	4.869.000	4.789.666
Overige subsidie	388.073	60.000	84.258
Overige baten	240.795	90.000	503.062
<b>Totaal</b>	<b>55.758.574</b>	<b>52.271.465</b>	<b>48.135.966</b>

#### Ministerie van Justitie en Veiligheid

Zie voor een toelichting de geconsolideerde jaarrekening.

#### Gemeente subsidies

Zie voor een toelichting de geconsolideerde jaarrekening.

#### Overige subsidies

	2023	2023	2022
	Jaarrekening	Begroting	Jaarrekening
Gemeente Amsterdam (Moeilijk bereikbare slachtoffers)	63.250	60.000	63.250
Diversen	324.823	-	21.008
<b>Totaal</b>	<b>388.073</b>	<b>60.000</b>	<b>84.258</b>

Zie voor een toelichting de geconsolideerde jaarrekening.

#### Structureel of Incidenteel

In het overzicht Subsidieverantwoording landelijk kantoor is vermeld of een subsidie een structureel of incidenteel karakter heeft.

#### Overige baten

	2023	2023	2022
	Jaarrekening	Begroting	Jaarrekening
Bijdragen bedrijven, donaties, legaten en giften	116.664	90.000	61.376
Diverse baten	96.410	-	332.605
Subsidie voorgaande jaren	27.720	-	109.081
<b>Totaal</b>	<b>240.795</b>	<b>90.000</b>	<b>503.062</b>

Zie voor een toelichting de geconsolideerde jaarrekening.

### 14. Personele kosten

	2023	2023	2022
	Jaarrekening	Begroting	Jaarrekening
Lonen en salarissen	28.163.524	28.076.106	24.344.940
Sociale lasten en premies	5.198.242	4.198.047	4.435.516
Pensioenen	2.509.604	2.196.811	2.297.061
Reis en verblijfskosten	1.054.291	929.058	791.204
Ziektekosten en arbo	-399.126	-110.000	-258.981
Opleidingskosten	368.132	500.000	211.013
Overige personeelskosten	702.522	570.942	322.039
<b>Totaal</b>	<b>37.597.190</b>	<b>36.360.965</b>	<b>32.142.791</b>

Zie voor een toelichting de geconsolideerde jaarrekening.

### Ontwikkeling gemiddeld aantal medewerkers en FTE in 2023 ten opzichte van 2022

Personeelsbezetting	Gemiddelde 2023		Gemiddelde 2022	
	aantal	FTE	aantal	FTE
<b>Betaalde krachten</b>				
Bestuur & Control	7	7	25	23
Bedrijfsvoering	63	55	42	38
Dienstverlening	504	427	455	387
<b>Totaal betaalde krachten</b>	<b>574</b>	<b>489</b>	<b>522</b>	<b>448</b>
Stagiaires	72		78	
Onbetaalde krachten	705		748	
<b>Totaal</b>	<b>1.351</b>	<b>489</b>	<b>1.348</b>	<b>448</b>

Zie voor een toelichting de geconsolideerde jaarrekening.

### Wet normering Topinkomens

Conform de wet Normering Topinkomens wordt in deze jaarrekening melding gemaakt van de bezoldiging van de bestuurders en directie van Stichting Slachtofferhulp Nederland. Het bestuur van Stichting Slachtofferhulp Nederland bestond in 2023 uit de volgende natuurlijke personen: mevrouw R.H.M. Jansen en de heer E.M. van der Kruijk. Het toepasselijke bezoldigingsmaximum voor Stichting Slachtofferhulp Nederland was in 2023 € 223.000 (het algemene bezoldigingsmaximum).

### Bezoldiging topfunctionarissen

Gegevens 2023		
bedragen x € 1	R.H.M. Jansen	E.M. van der Kruijk
<b>Functiegegevens</b>	Voorzitter	Lid Raad van Bestuur
Aanvang en einde functievervulling in 2023	01-jan t/m 31-dec	01-jan t/m 31-dec
Omvang dienstverband (als deeltijdfactor in fte)	1,00	1,00
Dienstbetrekking?	ja	ja
<b>Bezoldiging</b>		
Beloning plus belastbare onkostenvergoedingen	192.443	160.520
Beloningen betaalbaar op termijn	12.554	15.377
<b>Subtotaal</b>	<b>204.997</b>	<b>175.897</b>
Individueel toepasselijke bezoldigingsmaximum	223.000	223.000
-/- Onverschuldigd betaald en nog niet terugontvangen bedrag	N.v.t.	N.v.t.
<b>Bezoldiging</b>	<b>204.997</b>	<b>175.897</b>
Het bedrag van de overschrijding, en de reden waarom de overschrijding al dan niet is toegestaan	N.v.t.	N.v.t.
Toelichting op de vordering wegens onverschuldigde betaling	N.v.t.	N.v.t.

Gegevens 2022		
bedragen x € 1	R.H.M. Jansen	E.M. van der Kruijk
<b>Functiegegevens</b>	Voorzitter	Directeur
Aanvang en einde functievervulling in 2021	01-jan t/m 31-dec	01-jan t/m 31-dec
Omvang dienstverband (als deeltijdfactor in fte)	1,00	1,00
Dienstbetrekking?	ja	ja
<b>Bezoldiging</b>		
Beloning plus belastbare onkostenvergoedingen	165.721	145.669
Beloningen betaalbaar op termijn	13.787	13.693
<b>Subtotaal</b>	<b>179.508</b>	<b>159.362</b>
Individueel toepasselijke bezoldigingsmaximum	216.000	216.000

## Toezichthoudende topfunctionarissen

Gegevens 2023			
bedragen x € 1	L. Verbeek	P.G. de Vries	dr. C.C. Exterkate
<b>Functiegegevens</b>	Voorzitter RvT	Voorzitter RvT	Lid RvT
Aanvang en einde functievervulling in 2023		01-mei t/m 31- dec	01-jan t/m 31- dec
<b>Bezoldiging</b>			
Bezoldiging			
Individueel toepasselijke bezoldigingsmaximum		22.453	22.300
Onverschuldigd betaald en nog niet terugontvangen bedrag			N.v.t.
<b>Bezoldiging</b>		<b>14.603</b>	<b>10.852</b>
Het bedrag van de overschrijding, en de reden waarom de overschrijding al dan niet is toegestaan	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.
Toelichting op de vordering wegens onverschuldigde betaling	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.
<b>Gegevens 2022</b>			
bedragen x € 1	L. Verbeek	P.G. de Vries	dr. C.C. Exterkate
<b>Functiegegevens</b>	Voorzitter RvT	Voorzitter RvT	Lid RvT
Aanvang en einde functievervulling in 2022	01-jan t/m 11 nov		01-jan t/m 31- dec
<b>Bezoldiging</b>			
Bezoldiging			
Individueel toepasselijke bezoldigingsmaximum	10.363		7.703
Onverschuldigd betaald en nog niet terugontvangen bedrag	27.962		21.600

Gegevens 2023			
bedragen x € 1	drs. V. G. Moolenaar	ing. W.H. Steenpoorte EMIM	mr. G.A. van der Steur
<b>Functiegegevens</b>	Lid RvT	Lid RvT	Lid RvT
Aanvang en einde functievervulling in 2023	01-jan t/m 31- dec	01-jan t/m 31- dec	01-jan t/m 31- dec
<b>Bezoldiging</b>			
Bezoldiging			
Individueel toepasselijke bezoldigingsmaximum	22.300	22.300	22.300
Onverschuldigd betaald en nog niet terugontvangen bedrag	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.
<b>Bezoldiging</b>	<b>10.852</b>	<b>10.852</b>	<b>10.852</b>
Het bedrag van de overschrijding, en de reden waarom de overschrijding al dan niet is toegestaan	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.
Toelichting op de vordering wegens onverschuldigde betaling	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.
<b>Gegevens 2022</b>			
bedragen x € 1	drs. V. G. Moolenaar	ing. W.H. Steenpoorte EMIM	mr. G.A. van der Steur
<b>Functiegegevens</b>	Lid RvT	Lid RvT	Lid RvT
Aanvang en einde functievervulling in 2022	01-jan t/m 31- dec	01-jan t/m 31- dec	01-jan t/m 31- dec
<b>Bezoldiging</b>			
Bezoldiging			
Individueel toepasselijke bezoldigingsmaximum	7.703	7.703	7.703
Onverschuldigd betaald en nog niet terugontvangen bedrag	21.600	21.600	21.600

## 15. Organisatiekosten

	2023	2023	2022
	Jaarrekening	Begroting	Jaarrekening
Huisvestingskosten	3.570.128	3.600.000	3.522.114
Afschrijvingskosten	1.608.276	1.800.000	1.612.509
Diensten derden	1.010.105	3.000.000	6.222.280
Extern personeel	5.080.971	1.380.500	419.256
Kantoorkosten	1.164.235	1.000.000	803.387
ICT	3.421.614	3.000.000	2.659.428
Communicatiekosten	107.473	200.000	235.571
Overige organisatiekosten	1.009.243	1.000.000	702.986
	<b>16.972.045</b>	<b>14.980.499</b>	<b>16.177.531</b>

Zie voor een toelichting de geconsolideerde jaarrekening.

## 16. Hulpverleningskosten

	2023	2023	2022
	Jaarrekening	Begroting	Jaarrekening
Hulpverleningskosten	1.057.522	1.200.000	1.085.851
<b>Totaal</b>	<b>1.057.522</b>	<b>1.200.000</b>	<b>1.085.851</b>

Zie voor een toelichting de geconsolideerde jaarrekening.

## 17. Financiële baten en lasten

	2023	2023	2022
	Jaarrekening	Begroting	Jaarrekening
Rentebaten	452.119	0	44.718
<b>Totaal</b>	<b>452.119</b>	<b>0</b>	<b>44.718</b>

Zie voor een toelichting de geconsolideerde jaarrekening.

## 18. Honoraria onafhankelijke accountant

	2023	2023	2022
	Jaarrekening	Begroting	Jaarrekening
Onderzoek van de jaarrekening	125.740	160.892	106.070
Andere controleopdrachten	24.261	-	24.741
Adviesdiensten op fiscaal terrein	-	-	-
Andere niet controlediensten	-	-	-
	<b>150.000</b>	<b>160.892</b>	<b>130.811</b>

Bovenstaande honoraria betreffen de werkzaamheden die bij de organisatie zijn uitgevoerd door accountantsorganisaties en externe accountants zoals bedoeld in artikel 1, lid 1 Wta (Wet toezicht accountantsorganisaties) en de in rekening gebrachte honoraria van het gehele netwerk waartoe de accountantsorganisatie behoort. Deze honoraria hebben betrekking op het onderzoek van de jaarrekening over het boekjaar 2023, ongeacht of de werkzaamheden reeds gedurende het boekjaar zijn verricht.

## 9 Voorstel tot bestemming van het resultaat over boekjaar 2023

De Raad van Bestuur heeft besloten de ontvangen giften en legaten van Stichting Slachtofferhulp Nederland te doteren aan de Bestemmingsreserve Giften en Legaten en de kosten voor het onderzoek naar het herframen van de maatschappelijke conceptie van het begrip 'slachtoffer' te onttrekken aan deze bestemmingsreserve. Dit onderzoek is gericht op het verder versterken van onze dienstverlening aan slachtoffers. Daarnaast valt de het niet bestede bedrag uit de jaar laag 2018 van de bestemmingsreserve giften en legaten vrij in de risicoreserve.

	2023	2023	2022	2022
	Jaarrekening	Begroting	Jaarrekening	Begroting
<b>Resultaat voor bestemming</b>	<b>946.753</b>	<b>-110.000</b>	<b>-1.191.036</b>	<b>-953.123</b>
<b>Bestemming saldo van baten en lasten:</b>				
Mutatie alg.reserve Stichting Perspectief Herstelbemiddeling	-	-	-	-
Mutatie alg reserve Stichting Slachtofferhulp Nederland	-		-26.324	
Mutatie risicoreserve Stichting Perspectief Herstelbemiddeling	199.616		-125.547	
Mutatie risicoreserve Stichting Slachtofferhulp Nederland	808.974	-110.000	-1.057.767	-953.123
Mutatie bestemmingsreserve giften en legaten Stichting Slachtofferhulp Nederland	-61.838		18.602	
<b>Saldo baten en lasten na bestemming</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>



# 10 Opbrengsten Stichting Slachtofferhulp Nederland

Beschikkingnummer	Adm.	Incidenteel Structureel	Omschrijving	Nog te besteden	Nog te factureren	Terug te betalen	Beschikking/ontvangen 2023	Besteed 2023	Ontvangen bedr. (vbj)	Terug betaalde bedr. (vbj)	Nog te besteden	Nog te factureren	Terug te betalen
4365501	SHN	S	Reguliere bijdrage MvJV 2023				44.726.000	44.726.000					
4365501	SHN	S	Mijn Slachtofferzaak				130.500	130.500					
4365501	SHN	S	Wet Uitbreiding Slachtofferrechten (WUS)				43.200	43.200					
4365501	SHN	I	Bestuur - Project Namens de Familie 2				125.000	125.000					
4774145	SHN	I	Loon- en prijscompensatie en ophoging PMJ				3.641.000	3.641.000					
4371678	PH	S	Reguliere bijdrage MvJV				1.604.000	1.604.000					
4481596	PH	S	Ophoging productiekader				55.000	55.000					
4481596	PH	S	Reguliere bijdrage MvJV, loonbijstelling 2023				113.000	113.000					
			<b>Totaal Ministerie regulier</b>				<b>50.437.700</b>	<b>50.437.700</b>					
3660975	SHN	I	Corona-middelen (saldo = reiskosten)			-730.000				730.000			
3122397	SHN	I	Bestuur - Project Namens de Familie 2022			-47.844				47.844			
3115505	SHN	I	Pilot Geweld en Zeden 2020-2021 (Slachtofferadvocaat)			-23.437							-23.437
3107327	SHN	I	Beheer Lotgenootgroepen	153.806					103.492		50.314		
3107684	SHN	I	Website tbv slachtoffers geweld in de jeugdzorg	58.800									-58.800
3232891	SHN	I	Bestuur - MH17		11.556			-3.618	7.938				
210243	SHN		Misstanden Sport fase 1		53.210				53.210				
2022-0000480116	SHN	I	PSO Klokkenluiders	31.382					28.430		2.952		
2	SHN	I	Modernisering Wetboek van Strafvordering				240.000	240.000				240.000	
4774145	SHN	I	What Works				265.000	255.614					-9.386
4774145	SHN	I	Jongeren				375.000	360.812					-14.188
4859145	SHN	I	Donner				361.000	359.782			1.218		
4774145	SHN	I	Privacy in WUS Voorbereidingsfase				30.000	28.575					-1.425
4481596	PH	I	Reguliere bijdrage MvJV, prijsbijstelling 2022				79.000	79.000					
4481596	PH	I	ICT aanpassngen & wegwerken corona achterstanden				118.000	118.000					
			<b>Totaal incidentele projecten</b>	<b>243.988</b>	<b>64.766</b>	<b>-801.281</b>	<b>1.468.000</b>	<b>1.570.087</b>	<b>61.148</b>	<b>777.844</b>	<b>54.484</b>	<b>240.000</b>	<b>-107.236</b>
			<b>Totaal MvJV</b>	<b>243.988</b>	<b>64.766</b>	<b>-801.281</b>	<b>51.905.700</b>	<b>52.007.787</b>	<b>61.148</b>	<b>777.844</b>	<b>54.484</b>	<b>240.000</b>	<b>-107.236</b>
	SHN		Bestuur - Project Namens de Familie 2				125.004	125.004					
	SHN		Gemeentebesikkingen 2022			-1.903				1.350			-553
	SHN		Gemeente subsidie				4.262.475	4.262.475					
2022/04710	SHN		Amsterdam				246.727	246.727					
	SHN		Rotterdam				221.952	221.952					
	SHN		Utrecht				100.000	100.000					
	SHN		Den Haag				185.880	185.880					
			<b>Totaal Gemeente subsidies</b>			<b>-1.903</b>	<b>5.142.038</b>	<b>5.142.038</b>	<b>1.350</b>				<b>-553</b>
	SHN	S	Mijn Slachtofferzaak (beveiligingsstandaarden)				32.000	32.000					
	SHN	S	Mijn Slachtofferzaak Helpdesk en gebruikersinbreng (OM)				175.000	175.000					
	SHN	I	Benevict		18.664		20.697	4.220				2.187	
	SHN	I	ASAP		5.173		29.129	20.007			3.949		
	SHN	I	DSR-ZSM				54.145	74.998				20.853	
	SHN	I	2gether4victims				65.674	3.962			61.712		
2022/04685	SHN		Project Moeilijk bereikbare slachtoffers Amsterdam				64.362	64.362					
			<b>Totaal overige subsidies</b>		<b>23.837</b>		<b>441.006</b>	<b>374.548</b>			<b>65.661</b>	<b>23.040</b>	
			<b>Totaal Subsidies</b>	<b>243.988</b>	<b>88.603</b>	<b>-803.184</b>	<b>57.488.744</b>	<b>57.524.373</b>	<b>61.148</b>	<b>779.194</b>	<b>120.145</b>	<b>263.040</b>	<b>-107.789</b>
			<b>Totaal subsidies SHN</b>	<b>243.988</b>	<b>88.603</b>	<b>-803.184</b>	<b>55.519.744</b>	<b>55.555.373</b>	<b>61.148</b>	<b>779.194</b>	<b>120.145</b>	<b>263.040</b>	<b>-107.789</b>
			<b>Totaal subsidies PH</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1.969.000</b>	<b>1.969.000</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
	SHN		Gemeente subsidie voorgaande jaren					27.870					
SBA-027086	SHN		Project Moeilijk bereikbare slachtoffers Amsterdam VJ	-150				-150					
	PH		Misstanden in de sport NOC/NSF		14.811			1.980	14.812			1.980	
	PH		Puinruimen					8.152					
	PH		Donaties en giften					202					
	PH		Diverse baten					19.443					
	SHN		Donaties en giften					116.664					
	SHN		Diverse baten					58.816					
			<b>Overige inkomsten</b>	<b>-150</b>	<b>14.811</b>			<b>232.978</b>					<b>1.980</b>
			<b>Totaal Inkomsten SHN</b>	<b>243.838</b>	<b>88.603</b>	<b>-803.184</b>	<b>55.519.744</b>	<b>55.758.574</b>	<b>61.148</b>	<b>779.194</b>	<b>120.145</b>	<b>263.040</b>	<b>-107.789</b>
			<b>Totaal Inkomsten PH</b>	<b>-</b>	<b>14.811</b>	<b>-</b>	<b>1.969.000</b>	<b>1.998.777</b>	<b>14.812</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>1.980</b>	<b>-</b>

Van bovenstaande subsidies heeft bij het opmaken van de jaarrekening 2023 de finale afrekening nog niet plaatsgevonden.

# 11 Regio's Stichting Slachtofferhulp Nederland

	Middenwest	Noord	Noordwest	Oost	Zuidoost	Zuidwest	Totaal
<b>BATEN</b>							
Subsidie ministerie	6.559.239	3.158.257	4.507.232	5.555.164	4.448.410	5.645.942	29.874.244
Gemeente subsidies	1.152.387	470.335	725.125	1.019.181	722.523	1.052.487	5.142.038
Overige baten en lasten	-	-	-	-	-	-	-
<b>Totaal</b>	<b>7.711.626</b>	<b>3.628.592</b>	<b>5.232.357</b>	<b>6.574.345</b>	<b>5.170.934</b>	<b>6.698.429</b>	<b>35.016.283</b>
<b>Bovenregionale subsidies</b>							
Personeelskosten	3.725.624	1.939.268	2.729.698	3.066.024	2.605.067	3.084.235	17.149.916
Organisatiekosten	3.809.928	1.561.351	2.392.674	3.355.227	2.389.142	3.463.724	16.972.045
Hulpverleningskosten	216.582	145.608	133.923	184.305	200.598	176.506	1.057.522
Doorbelaste organisatiekosten	-40.507	-17.635	-23.938	-31.212	-23.873	-26.036	-163.200
<b>Totaal kosten</b>	<b>7.711.626</b>	<b>3.628.592</b>	<b>5.232.357</b>	<b>6.574.345</b>	<b>5.170.934</b>	<b>6.698.429</b>	<b>35.016.283</b>
<b>Resultaat</b>	-	-	-	-	-	-	-

## 12 Ondertekening jaarrekening c.a.

Aldus opgemaakt te Utrecht d.d. 21 maart 2024,

Stichting Slachtofferhulp Nederland  
Stichting Perspectief Herstelbemiddeling

De Raad van Toezicht

de Raad van Bestuur

De heer mr. P.G. de Vries  
Voorzitter

Mevrouw mr R.H.M. Jansen MPA  
Voorzitter



## Controleverklaring van de onafhankelijke accountant

Aan: de raad van bestuur en de raad van toezicht van Stichting Slachtofferhulp Nederland

---

### Verklaring over de jaarrekening 2023

---

#### Ons oordeel

Naar ons oordeel geeft de jaarrekening van Stichting Slachtofferhulp Nederland ('de stichting') een getrouw beeld van de grootte en de samenstelling van het vermogen van de stichting en de groep (de stichting samen met Stichting Perspectief Herstelbemiddeling) op 31 december 2023 en van het resultaat over 2023 in overeenstemming met Richtlijn 640 'Organisaties zonder winststreven' van de Nederlandse Raad voor de Jaarverslaggeving (RJ 640) en de bepalingen bij en krachtens de Wet normering topinkomens ('WNT').

Voorts zijn wij van oordeel dat de in de jaarrekening verantwoorde baten, lasten en balansmutaties over 2023 in alle van materieel belang zijnde aspecten voldoen aan de eisen van financiële rechtmatigheid. Dit houdt in dat de bedragen in overeenstemming zijn met de in de relevante wet- en regelgeving opgenomen bepalingen, zoals vermeld in het Accountantsprotocol Stichting Slachtofferhulp Nederland d.d. 2 oktober 2019.

#### Wat we hebben gecontroleerd

Wij hebben de in deze jaarstukken opgenomen jaarrekening 2023 van Stichting Slachtofferhulp Nederland te Utrecht gecontroleerd. De jaarrekening omvat de geconsolideerde jaarrekening van de groep en de enkelvoudige jaarrekening.

De jaarrekening bestaat uit:

- de geconsolideerde en enkelvoudige balans per 31 december 2023;
- de geconsolideerde en enkelvoudige staat van baten en lasten over 2023; en
- de toelichting met een overzicht van de gehanteerde grondslagen voor financiële verslaggeving en overige toelichtingen.

Het stelsel voor financiële verslaggeving dat is gebruikt voor het opmaken van de jaarrekening is RJ 640 en de bepalingen bij en krachtens de WNT.

NLE01000050.1.1

---

PricewaterhouseCoopers Accountants N.V., Fascinatio Boulevard 350, 3065 WB Rotterdam, Postbus 8800, 3009 AV Rotterdam

T: 088 792 00 10, F: 088 792 95 33, [www.pwc.nl](http://www.pwc.nl)

'PwC' is het merk waaronder PricewaterhouseCoopers Accountants N.V. (KvK 34180285), PricewaterhouseCoopers Belastingadviseurs N.V. (KvK 34180284), PricewaterhouseCoopers Advisory N.V. (KvK 34180287), PricewaterhouseCoopers Compliance Services B.V. (KvK 51414406), PricewaterhouseCoopers Pensions, Actuarial & Insurance Services B.V. (KvK 54226368), PricewaterhouseCoopers B.V. (KvK 34180289) en andere vennootschappen handelen en diensten verlenen. Op deze diensten zijn algemene voorwaarden van toepassing, waarin onder meer aansprakelijkheidsvoorwaarden zijn opgenomen. Op leveringen aan deze vennootschappen zijn algemene inkoopvoorwaarden van toepassing. Op [www.pwc.nl](http://www.pwc.nl) treft u meer informatie over deze vennootschappen, waaronder deze algemene (inkoop)voorwaarden die ook zijn gedeponeerd bij de Kamer van Koophandel te Amsterdam.

---

### ***De basis voor ons oordeel***

Wij hebben onze controle uitgevoerd volgens Nederlands recht, waaronder ook de Nederlandse controlestandaarden, het Accountantsprotocol Stichting Slachtofferhulp Nederland d.d. 2 oktober 2029 en het Controleprotocol WNT 2023 vallen. Onze verantwoordelijkheden op grond hiervan zijn beschreven in de paragraaf ‘Onze verantwoordelijkheden voor de controle van de jaarrekening’.

Wij vinden dat de door ons verkregen controle-informatie voldoende en geschikt is als basis voor ons oordeel.

### ***Onafhankelijkheid***

Wij zijn onafhankelijk van Stichting Slachtofferhulp Nederland zoals vereist in de Wet toezicht accountantsorganisaties (Wta), de Verordening inzake de onafhankelijkheid van accountants bij assuranceopdrachten (ViO) en andere voor de opdracht relevante onafhankelijkheidsregels in Nederland. Verder hebben wij voldaan aan de Verordening gedrags- en beroepsregels accountants (VGBA).

---

### ***Naleving anticumulatiebepaling WNT niet gecontroleerd***

In overeenstemming met het Controleprotocol WNT 2023 hebben wij de anticumulatiebepaling, bedoeld in artikel 1.6a WNT en artikel 5, lid 1, onderdelen n en o, Uitvoeringsregeling WNT, niet gecontroleerd. Dit betekent dat wij niet hebben gecontroleerd of er wel of niet sprake is van een normoverschrijding door een leidinggevende topfunctionaris vanwege eventuele dienstbetrekkingen als leidinggevende topfunctionaris bij andere WNT-plichtige instellingen, en of de in dit kader vereiste toelichting juist en volledig is.

---

### ***Verklaring over de in de jaarstukken opgenomen andere informatie***

---

De jaarstukken omvat ook andere informatie. Dat betreft alle informatie in de jaarstukken anders dan de jaarrekening en onze controleverklaring daarbij.

Op grond van onderstaande werkzaamheden zijn wij van mening dat de andere informatie:

- met de jaarrekening verenigbaar is en geen materiële afwijkingen bevat;
- alle informatie bevat die op grond van RJ 640 is vereist voor het bestuursverslag.

Wij hebben de andere informatie gelezen en hebben op basis van onze kennis en ons begrip, verkregen vanuit de jaarrekeningcontrole of anderszins, overwogen of de andere informatie materiële afwijkingen bevat.

Met onze werkzaamheden hebben wij voldaan aan de vereisten in de Nederlandse Standaard 720. Deze werkzaamheden hebben niet dezelfde diepgang als onze controlewerkzaamheden bij de jaarrekening.

De raad van bestuur is verantwoordelijk voor het opstellen van de andere informatie, waaronder het bestuursverslag in overeenstemming met RJ 640.

---

## ***Verantwoordelijkheden met betrekking tot de jaarrekening en de accountantscontrole***

---

### ***Verantwoordelijkheden van de raad van bestuur en de raad van toezicht voor de jaarrekening***

De raad van bestuur is verantwoordelijk voor:

- het opmaken en het getrouw weergeven van de jaarrekening in overeenstemming met RJ 640 en de bepalingen bij en krachtens de WNT;
- de financiële rechtmatigheid van de in de jaarrekening verantwoorde baten, lasten en balansmutaties. Dit houdt in dat deze bedragen in overeenstemming dienen te zijn met de voor Stichting Slachtofferhulp Nederland relevante wet- en regelgeving zoals vastgelegd in het Accountantsprotocol Stichting Slachtofferhulp Nederland d.d. 2 oktober 2019; en voor
- een zodanige interne beheersing die de raad van bestuur noodzakelijk acht om het opmaken van de jaarrekening mogelijk te maken zonder afwijkingen van materieel belang als gevolg van fouten of fraude.

Bij het opmaken van de jaarrekening moet de raad van bestuur afwegen of de stichting in staat is om haar werkzaamheden in continuïteit voort te zetten. Op grond van genoemde verslaggevingsstelsel moet de raad van bestuur de jaarrekening opmaken op basis van de continuïteitsveronderstelling, tenzij de raad van bestuur het voornemen heeft om de stichting te liquideren of de bedrijfsactiviteiten te beëindigen of als beëindiging het enige realistische alternatief is. De raad van bestuur moet gebeurtenissen en omstandigheden waardoor gerede twijfel zou kunnen bestaan of de stichting haar bedrijfsactiviteiten kan voortzetten, toelichten in de jaarrekening.

De raad van toezicht is verantwoordelijk voor het uitoefenen van toezicht op het proces van financiële verslaggeving van de stichting.

---

### ***Onze verantwoordelijkheden voor de controle van de jaarrekening***

Onze verantwoordelijkheid is het zodanig plannen en uitvoeren van een controleopdracht dat wij daarmee voldoende en geschikte controle-informatie verkrijgen voor het door ons af te geven oordeel.

Onze doelstellingen zijn een redelijke mate van zekerheid te verkrijgen over de vraag of de jaarrekening als geheel geen afwijking van materieel belang bevat als gevolg van fraude of van fouten en een controleverklaring uit te brengen waarin ons oordeel is opgenomen. Een redelijke mate van zekerheid is een hoge mate maar geen absolute mate van zekerheid en is geen garantie dat een controle die overeenkomstig de controlestandaarden is uitgevoerd altijd een afwijking van materieel belang ontdekt wanneer hier sprake van is.

Afwijkingen kunnen ontstaan als gevolg van fraude of fouten en zijn materieel indien redelijkerwijs kan worden verwacht dat deze, afzonderlijk of gezamenlijk, van invloed kunnen zijn op de economische beslissingen die gebruikers op basis van deze jaarrekening nemen. De materialiteit beïnvloedt de aard, timing en omvang van onze controlewerkzaamheden en de evaluatie van het effect van onderkende afwijkingen op ons oordeel.



Een meer gedetailleerde beschrijving van onze verantwoordelijkheden is opgenomen in de bijlage bij onze controleverklaring.

Rotterdam, 25 maart 2024  
PricewaterhouseCoopers Accountants N.V.

drs. M. Gaasterland RA



---

## ***Bijlage bij onze controleverklaring over de jaarrekening 2023 van Stichting Slachtofferhulp Nederland***

---

In aanvulling op wat is vermeld in onze controleverklaring hebben wij in deze bijlage onze verantwoordelijkheden voor de controle van de jaarrekening nader uiteengezet en toegelicht wat een controle inhoudt.

### ***De verantwoordelijkheden van de accountant voor de controle van de jaarrekening***

Wij hebben deze accountantscontrole professioneel-kritisch uitgevoerd en hebben waar relevant professionele oordeelsvorming toegepast in overeenstemming met de Nederlandse controlestandaarden, het Accountantsprotocol Stichting Slachtofferhulp Nederland d.d. 2 oktober 2019, het Controleprotocol WNT 2023, ethische voorschriften en de onafhankelijkheidseisen. Onze controle bestond onder andere uit:

- Het identificeren en inschatten van de risico's dat de jaarrekening afwijkingen van materieel belang bevat als gevolg van fouten of fraude, het in reactie op deze risico's bepalen en uitvoeren van controlewerkzaamheden en het verkrijgen van controle-informatie die voldoende en geschikt is als basis voor ons oordeel. Bij fraude is het risico dat een afwijking van materieel belang niet ontdekt wordt groter dan bij fouten. Bij fraude kan sprake zijn van samenspanning, valsheid in geschrifte, het opzettelijk nalaten transacties vast te leggen, het opzettelijk verkeerd voorstellen van zaken of het doorbreken van de interne beheersing.
- Het verkrijgen van inzicht in de interne beheersing die relevant is voor de controle met als doel controlewerkzaamheden te selecteren die passend zijn in de omstandigheden. Deze werkzaamheden hebben niet als doel om een oordeel uit te spreken over de effectiviteit van de interne beheersing van de stichting.
- Het evalueren van de geschiktheid van de gebruikte grondslagen voor financiële verslaggeving en het evalueren van de redelijkheid van schattingen door de raad van bestuur en de toelichtingen die daarover in de jaarrekening staan.
- Het vaststellen dat de door de raad van bestuur gehanteerde continuïteitsveronderstelling aanvaardbaar is. Ook op basis van de verkregen controle-informatie vaststellen of er gebeurtenissen en omstandigheden zijn waardoor gereede twijfel zou kunnen bestaan of de stichting haar bedrijfsactiviteiten in continuïteit kan voortzetten. Als wij concluderen dat er een onzekerheid van materieel belang bestaat, zijn wij verplicht om aandacht in onze controleverklaring te vestigen op de relevante gerelateerde toelichtingen in de jaarrekening. Als de toelichtingen inadequaat zijn, moeten wij onze verklaring aanpassen. Onze conclusies zijn gebaseerd op de controle-informatie die verkregen is tot de datum van onze controleverklaring. Toekomstige gebeurtenissen of omstandigheden kunnen er echter toe leiden dat een organisatie haar continuïteit niet langer kan handhaven.
- Het evalueren van de presentatie, structuur en inhoud van de jaarrekening en de daarin opgenomen toelichtingen en het evalueren of de jaarrekening een getrouw beeld geeft van de onderliggende transacties en gebeurtenissen.

Gegeven onze eindverantwoordelijkheid voor het oordeel zijn wij verantwoordelijk voor de aansturing van, het toezicht op en de uitvoering van de groepscontrole. In dit kader hebben wij de aard en omvang van de uit te voeren werkzaamheden voor de groepsonderdelen bepaald om te waarborgen dat we voldoende controlewerkzaamheden verrichten om in staat te zijn een oordeel te geven over de jaarrekening als geheel.



Bepalend hierbij zijn de geografische structuur van de groep, de omvang en/of het risicoprofiel van de groepsonderdelen of de activiteiten, de bedrijfsprocessen en interne beheersingsmaatregelen en de bedrijfstak waarin de stichting opereert. Op grond hiervan hebben wij de groepsonderdelen geselecteerd waarbij een controle of beoordeling van de financiële informatie of specifieke posten noodzakelijk was.

Wij communiceren met de raad van toezicht onder andere over de geplande reikwijdte en timing van de controle en over de significante bevindingen die uit onze controle naar voren zijn gekomen, waaronder eventuele significante tekortkomingen in de interne beheersing.

# 14 Bijlagen

## Bijlage 1a. Enkelvoudige jaarrekening Stichting Perspectief Herstelbemiddeling

Bedragen in € (voor resultaatbestemming)	31-12-2023	31-12-2022
<b>ACTIVA</b>		
<b>Vlottende Activa</b>		
<b>Vorderingen</b>		
Debiteuren landelijk	-	5.712
Vorderingen en overlopende activa	<u>2.669</u>	<u>12.921</u>
	2.669	18.634
<b>Liquide middelen</b>		
Liquide middelen	626.140	490.823
	<u>628.809</u>	<u>509.456</u>
<b>TOTAAL ACTIVA</b>	<b>628.809</b>	<b>509.456</b>
<b>PASSIVA</b>		
<b>Eigen Vermogen</b>		
Algemene reserve	-	-
Bestemmingsreserve risicoreserve	45.488	171.035
Resultaat boekjaar	<u>199.616</u>	<u>-125.547</u>
	245.104	45.488
<b>Vorzieningen</b>		
Voorziening transitiekosten	-	90
<b>Kortlopende schulden en overlopende passiva</b>		
Crediteuren	23.227	278.842
Nog te besteden subsidies	-	-14.812
Terug te betalen subsidies	-	-
Overige schulden en overlopende passiva	360.478	199.848
	<u>628.809</u>	<u>509.456</u>
<b>TOTAAL PASSIVA</b>	<b>628.809</b>	<b>509.456</b>

## Bijlage 1b. Enkelvoudige staat van baten en lasten Stichting Perspectief Herstelbemiddeling

Bedragen in €	2023 Jaarrekening	2023 Begroting	2022 Jaarrekening
<b>STAAT VAN BATEN EN LASTEN</b>			
<b>BATEN</b>			
Subsidie Ministerie van Justitie en Veiligheid	1.969.000	1.792.176	1.472.001
Overige baten	29.777	75.000	50.672
<b>TOTAAL BATEN</b>	<b>1.998.777</b>	<b>1.867.176</b>	<b>1.522.673</b>
<b>LASTEN</b>			
Lonen en salarissen	1.183.060	1.496.565	1.081.089
Sociale lasten en premies	191.477	-	183.388
Pensioenen	112.761	-	105.656
Reis en verblijfskosten	61.114	54.111	49.965
Ziektekosten en arbo	-12.319	-	-33.724
Opleidingskosten	6.661	12.000	5.797
Overige personeelskosten	25.252	15.000	6.603
	<b>1.568.005</b>	<b>1.577.676</b>	<b>1.398.774</b>
Diensten derden	1.986	75.000	686
Extern personeel	-	-	38.902
Huisvestingskosten	3.091	-	282
ICT	13.221	2.500	9
Kantoorkosten	2.977	-	1.440
Overige organisatiekosten	46.681	52.000	48.128
	<b>67.956</b>	<b>129.500</b>	<b>89.446</b>
Doorbelastingen van Stichting Slachtofferhulp Nederland	163.200	160.000	160.000
<b>TOTAAL LASTEN</b>	<b>1.799.161</b>	<b>1.867.176</b>	<b>1.648.220</b>
<b>Saldo voor mutaties in eigen vermogen</b>	<b>199.616</b>	<b>-</b>	<b>-125.547</b>
<b>Mutaties eigen vermogen</b>			
Mutatie algemene reserve Stichting Perspectief Herstelbemiddeling	-	-	-
Mutatie algemene reserve hoofdkantoor	-	-	-
Mutatie bestemming risicoreserve Stichting Perspectief Herstelbemiddeling	199.616	-	-125.547
<b>Saldo baten en lasten na bestemming</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>

## Bijlage 2. Begroting Stichting Slachtofferhulp Nederland 2024

		<b>Begroting 2024</b>
<b>Opbrengsten</b>		
Subsidies	MvJV	51.698.000
	MvJV - projecten	1.459.000
	Openbaar Ministerie projecten	175.000
	Namens de Familie - Gemeenten	500.000
	Gemeenten	4.600.000
	Provincie & Overig	-
	Projecten	58.000
Overige baten	Opbrengsten dienstverlening derden, rentebaten, giften e.d.	-380.000
<b>Totaal opbrengsten</b>		<b>58.110.000</b>
<b>Kosten</b>		
Personeelskosten	Personeelskosten	39.848.000
Organisatiekosten	Huisvestingskosten	3.900.000
	Afschrijvingskosten	1.800.000
	Diensten Derden	1.000.000
	Extern Personeel	4.327.000
	ICT	4.000.000
	Overige Kantoorkosten	1.000.000
	Overige Organisatiekosten en communicatie	1.150.000
Hulpverleningskosten	Hulpverleningskosten	1.200.000
Doorbelastingen	Doorbelastingen	-165.000
<b>Totaal kosten</b>		<b>58.060.000</b>
<b>Resultaat</b>		<b>50.000</b>

## Bijlage 3. Begroting Stichting Perspectief Herstelbemiddeling 2024

		<b>Begroting 2024</b>
<b>Opbrengsten</b>		
Subsidies	Subsidie MvJV	2.057.000
Overige baten	Overige baten	-
<b>Totaal opbrengsten</b>		<b>2.057.000</b>
<b>Kosten</b>		
Personeelskosten	Personeelskosten	1.779.841
Organisatiekosten	Huisvestingskosten	-
	Innovatie en ontwikkelproject	60.000
	Diensten Derden	-
	Extern Personeel	-
	ICT	6.840
	Overige Kantoorkosten	-
	Overige Organisatiekosten en communicatie	48.600
	Doorbelasting Stichting Slachtofferhulp Nederland	166.440
<b>Totaal kosten</b>		<b>2.061.721</b>
<b>Resultaat</b>		<b>-4.721</b>

## Bijlage 4. Criteria restwaarde en afschrijvingstermijnen

Soort activa	Omschrijving	Restwaarde	Looftijd
Gebouwen en grond Inrichting	Verbouwingen en vaste inrichting	€ 0	20 jaar
	Vloerbedekking	€ 0	7 jaar of gelijk aan termijn huurcontract
	Lamellen, zonwering	€ 0	7 jaar of gelijk aan termijn huurcontract
Gebouw gebonden installaties	Rolluiken en buitenvoorzieningen	Jaar 11	11 jaar (afschrijving 10 jaar. RW is jaar 11) of gelijk aan termijn huurcontract
	Alarminstallaties	€ 0	7 jaar of gelijk aan termijn huurcontract
	CV, airco, intercom etc.	€ 0	10 jaar
	Telefooncentrale en vaste telefonie	€ 0	7 jaar
	Mobiele telefoons	€ 0	2 jaar
Inventaris	Meubilair	€ 0	10 jaar
	Elektronica (camera's, video- en audioapparatuur etc.)	€ 0	4 jaar
	Huishoudelijke apparatuur	€ 0	5 jaar
	ICT-middelen	€ 0	4 jaar
ICT-middelen	ICT-hardware	€ 0	4 jaar
	Werkplekapparatuur, printers/multifunctionals, servers, netwerkcomponenten	€ 0	4 jaar, in sommige gevallen 3 jaar
	ICT-software (hieronder worden applicaties en in opdracht gerealiseerde maatwerksoftware verstaan, niet vallend onder onderhoudscontracten)	€ 0	4 jaar, in sommige gevallen 3 jaar

## Bijlage 5. Vermogensberekening Stichting Slachtofferhulp Nederland

	2023	2022	2021	Ontwikkeling
<b>Balanspositie</b>				
Algemene reserve	0	0	26.323	
Bestemmingsreserve Risicoreserve	6.988.707	6.179.733	7.237.500	
Eigen vermogen excl. Bestemmingsreserve Giften en legaten	6.988.707	6.179.733	7.263.823	
Correctie vrijval jaarlaag 2018 bestemmingsreserve giften en legaten	133.329			
	7.122.036	6.179.733	7.263.823	
Bestemmingsreserve Giften en Legaten en voormalige bestemmingsreserve projecten afronding kwalitatieve afronding reorganisatie en project onderzoek	482.112	543.950	525.347	
Eigen vermogen incl. Bestemmingsreserve Giften en legaten	7.470.819	6.723.683	7.789.171	
Voorzieningen	1.231.650	1.536.003	2.046.983	
Vreemd vermogen	8.015.478	9.079.721	8.744.158	
<b>Totale vermogen</b>	<b>16.717.946</b>	<b>17.339.406</b>	<b>18.580.312</b>	
<b>Baten</b>	<b>2023</b>	<b>2022</b>	<b>2021</b>	<b>Categorie</b>
Ministerie van Justitie en Veiligheid excl. Projecten	48.665.700	38.998.500	39.527.476	A-B**
Gemeente subsidies	5.142.038	4.789.666	4.318.159	A
Overige subsidies	388.073	84.258	170.434	B
Projecten	1.321.969	3.760.480		B
Overige baten	240.795	547.780	586.792	C
<b>Totaal</b>	<b>55.758.574</b>	<b>48.180.685</b>	<b>44.602.860</b>	
<b>Vermogens beoordeling excl. Bestemmingsreserve Giften en legaten*</b>	<b>2023</b>	<b>2022</b>	<b>2021</b>	<b>Ontwikkeling</b>
Solvabiliteit 1 (ev/vv - goed bij ≥ 1)	0,87	0,68	0,83	
Solvabiliteit 2 (ev/tv - goed bij ≥ 0,50)	0,42	0,36	0,39	
Risicodekking Omzet Cat A (0,15)	8.071.161	6.568.225	647.724	
Risicodekking Omzet Cat B (0,20)	342.008	768.948	7.939.582	
Risicodekking Omzet Cat C (0,25)	60.199	136.945	146.698	
<b>Totaal noodzakelijk vermogen op basis van risicodekking Omzet</b>	<b>8.473.368</b>	<b>7.474.118</b>	<b>8.734.004</b>	
Vermogenstekort (verschil tussen aanwezig en noodzakelijk vermogen) op basis van risicodekking Omzet op basis van vermogen exclusief bestemmingsfondsen projecten (- = tekort / + = overschot)*	-1.484.661	-1.294.384	-1.470.181	

## Bijlage 6. Verantwoording gemeenten (Slachtofferhulp Nederland)

Naam gemeente	Bedrag beschikking
Aa en Hunze	€ 8.610
Aalsmeer	€ 7.936
Aalten	€ 9.194
Achtkarspelen	€ 7.454
Alblasserdam	€ 6.826
Albrandswaard	€ 8.751
Alkmaar	€ 22.275
Almelo	€ 24.792
Almere	€ 74.824
Alphen-Chaam	€ 3.516
Altena	
Ameland	€ 1.270
Amersfoort	€ 41.630
Amstelveen	€ 22.159
Amsterdam	€ 246.272
Apeldoorn	€ 55.861
Arnhem	€ 35.215
Assen	€ 17.599
Asten	€ 5.071
Baarle-Nassau	€ 2.339
Baarn	€ 8.404
Barendrecht	€ 16.490
Barneveld	€ 20.337
Beek	€ 4.531
Beekdaelen	€ 12.226
Beesel	€ 4.102
Bergeijk	€ 6.358
Bergen Lb	€ 4.444
Bergen Nh	€ 9.808
Bergen op Zoom	€ 13.895
Berkelland	€ 14.864
Bernheze	€ 10.663
Best	€ 7.050
Beverwijk	€ 14.192
Bladel	€ 4.036
Blaricum	€ 4.052
Bloemendaal	€ 6.455
Boekel	€ 3.616
Borger-Odoorn	
Borne	€ 4.012
Borsele	€ 5.700
Boxtel	€ 11.225
Breda	€ 51.177
Bronckhorst	€ 7.943
Brummen	€ 5.981
Brunssum	€ 5.650
Bunnik	€ 2.400
Bunschoten	€ 4.525
Capelle aan den IJssel	€ 22.821
Castricum	€ 11.978



Naam gemeente	Bedrag beschikking
Coevorden	€ 11.972
Cranendonck	€ 3.600
Dalfsen	€ 9.797
Dantumadiel	€ 5.498
De Bilt	€ 11.470
De Fryske Marren	€ 13.309
De Ronde Venen	€ 9.900
De Wolden	€ 5.415
Delft	€ 35.114
Den Helder	€ 17.611
Deurne	€ 12.001
Deventer	€ 29.458
Diemen	€ 10.622
Dijk en Waard (voormalige gemeente Heerhugowaard)	€ 19.793
Dijk en Waard (voormalige gemeente Langedijk)	€ 9.606
Dinkelland	€ 6.350
Doesburg	
Doetinchem	€ 19.754
Dongen	€ 8.939
Dordrecht	€ 38.423
Drechterland	€ 6.725
Drimmelen	€ 9.263
Dronten	€ 7.000
Duiven	€ 8.497
Echt-Susteren	€ 8.257
Edam-Volendam	€ 12.295
Ede	€ 40.182
Eemnes	€ 3.174
Eemsdelta	€ 15.454
Eersel	€ 6.469
Eijsden-Margraten	€ 6.763
Eindhoven	€ 79.934
Elburg	€ 7.719
Emmen	€ 22.756
Enkhuizen	€ 6.350
Enschede	€ 54.149
Epe	€ 11.254
Ermelo	€ 9.158
Etten-Leur	€ 14.872
Geertruidenberg	€ 4.734
Geldrop-Mierlo	€ 13.582
Gemert-Bakel	€ 4.185
Gennep	€ 5.775
Gilze en Rijen	€ 9.059
Goeree-Overflakkee	€ 17.150
Goes	€ 13.508
Goirle	€ 8.120
Gooise Meren	€ 12.738
Gorinchem	€ 12.682
Groningen	€ 50.000
Gulpen-Wittem	€ 4.816
Haaksbergen	€ 8.214
Haarlem	€ 50.615
Haarlemmermeer	€ 30.100

Naam gemeente	Bedrag beschikking
Halderberge	€ 10.316
Hardenberg	€ 20.800
Harderwijk	€ 12.346
Hardinxveld-Giessendam	€ 6.242
Harlingen	€ 5.392
Hatterum	€ 4.145
Heemskerk	€ 13.286
Heemstede	€ 9.338
Heerde	€ 6.433
Heerenveen	€ 10.629
Heerlen	€ 18.000
Heeze-Leende	€ 2.750
Heiloo	€ 8.058
Hellendoorn	€ 10.261
Helmond	€ 26.120
Hendrik-Ido-Ambacht	€ 10.596
Hengelo	€ 26.057
Het Hogeland	€ 16.278
Heusden	€ 9.982
Hilvarenbeek	€ 5.322
Hilversum	€ 30.929
Hoeksche Waard	€ 29.848
Hof van Twente	€ 9.580
Hollands Kroon	€ 16.470
Hoogeveen	€ 12.840
Hoorn	€ 17.338
Horst aan de Maas	
Houten	€ 17.026
Huizen	€ 9.700
Hulst	€ 9.348
IJsselstein	€ 8.907
Kampen	€ 20.012
Kapelle	€ 4.298
Kerkrade	€ 10.500
Koggenland	€ 5.300
Krimpen aan den IJssel	€ 9.970
Laarbeek	€ 4.733
Land van Cuijk	€ 19.448
Landgraaf	€ 7.738
Landsmeer	€ 3.921
Lansingerland	€ 21.480
Laren	€ 3.864
Leeuwarden	€ 42.199
Leidschendam-Voorburg	€ 26.710
Lelystad	€ 27.056
Leudal	€ 10.474
Leusden	€ 5.150
Lingewaard	€ 13.578
Lochem	€ 10.004
Loon op Zand	€ 5.876
Lopik	€ 4.901
Losser	€ 3.813
Maasgouw	€ 8.118
Maashorst (voormalige gemeente Landerd)	€ 3.739

Naam gemeente	Bedrag beschikking
Maashorst (voormalige gemeente Uden)	€ 13.164
Maassluis	€ 11.379
Maastricht	€ 40.757
Medemblik	€ 11.824
Meerssen	€ 6.326
Meerijstad	€ 28.006
Meppel	€ 4.808
Middelburg	€ 15.529
Midden-Delfland	€ 6.581
Midden-Drenthe	€ 7.722
Midden-Groningen	€ 20.586
Moerdijk	€ 8.582
Molenlanden	€ 14.960
Montferland	€ 12.002
Montfoort	€ 3.663
Mook en Middelaar	€ 2.681
Nederweert	€ 4.545
Nieuwegein	€ 21.651
Nijkerk	€ 10.000
Nissewaard	€ 28.964
Noardeast-Fryslan	€ 13.222
Noord-Beveland	€ 2.222
Noordenveld	€ 9.000
Noordoostpolder	€ 11.395
Nuenen Ca	€ 8.035
Nunspeet	€ 9.499
Oirschot	
Oisterwijk	€ 10.974
Oldambt	€ 8.000
Oldebroek	€ 8.055
Oldenzaal	€ 9.312
Olst-Wijhe	€ 4.069
Ommen	€ 6.202
Oost Gelre	€ 9.333
Oosterhout	€ 17.338
Ooststellingwerf	
Oostzaan	€ 2.907
Opmeer	€ 3.416
Opsterland	€ 10.106
Oss	€ 27.758
Oude IJsselstreek	€ 13.338
Ouder-Amstel	€ 4.788
Oudewater	€ 2.547
Overbetuwe	€ 16.345
Papendrecht	€ 10.333
Peel en Maas	€ 14.801
Pekela	€ 4.025
Pijnacker-Nootdorp	€ 16.776
Purmerend	€ 21.427
Putten	€ 8.260
Raalte	€ 11.027
Reimerswaal	€ 8.014
Renkum	€ 10.650
Renswoude	€ 1.883

Naam gemeente	Bedrag beschikking
Reusel-De Mierden	€ 4.450
Rheden	€ 14.755
Rhemen	€ 6.849
Ridderkerk	€ 15.821
Rijssen-Holten	€ 10.980
Rijswijk	€ 18.720
Roerdalen	€ 6.977
Roermond	€ 19.921
Roosendaal	€ 26.207
Rotterdam	€ 221.952
Rozendaal	€ 585
Rucphen	€ 8.606
S Gravenhage	€ 185.880
S Hertogenbosch	€ 43.099
Schagen	€ 9.528
Scherpenzeel	€ 3.433
Schiedam	€ 26.876
Schiermonnikoog	€ 316
Schouwen-Duiveland	€ 13.862
Simpelveld	€ 1.000
Sint-Michiëlsgestel	€ 10.000
Sittard-Geleen	€ 27.574
Sliedrecht	€ 8.677
Sluis	€ 7.853
Smallingerland	€ 14.540
Soest	€ 15.901
Someren	€ 2.919
Son en Breugel	€ 5.950
Stadskanaal	€ 10.765
Staphorst	€ 5.875
Stede Broec	€ 7.371
Steenbergen	€ 8.241
Steenwijkerland	€ 11.761
Stein	€ 5.035
Stichtse Vecht	€ 14.984
Sudwest-Fryslan	€ 31.660
Terneuzen	€ 17.546
Terschelling	€ 1.651
Texel	€ 4.629
Tholen	€ 8.843
Tilburg	€ 75.240
Tubbergen	€ 5.074
Twenterand	€ 11.424
Tynaarlo	€ 11.519
Tytsjerksteradiel	€ 6.667
Uitgeest	€ 4.476
Uithoorn	€ 10.240
Urk	€ 4.508
Utrecht	€ 100.000
Utrechtse Heuvelrug	€ 16.932
Vaals	
Valkenburg aan de Geul	€ 4.415
Valkenswaard	€ 10.584
Veendam	€ 9.294

Naam gemeente	Bedrag beschikking
Veenendaal	€ 20.000
Veere	€ 7.652
Veiligheidsregio Gelderland Zuid	€ 191.203
Veiligheidsregio Hollands-Midden	€ 200.625
Veldhoven	€ 11.748
Velsen	€ 23.261
Venlo	€ 30.345
Venray	€ 14.819
Vijfheerenlanden	€ 16.154
Vlaardingen	€ 25.060
Vlieland	€ 405
Vlissingen	€ 12.380
Voerendaal	€ 4.226
Voorne aan Zee (voormalige gemeente Brielle)	€ 5.912
Voorne aan Zee (voormalige gemeente Hellevoetsluis)	€ 13.666
Voorne aan Zee (voormalige gemeente Westvoorne)	€ 5.173
Vorst	€ 6.520
Vught	€ 7.460
Waadhoeke	€ 15.645
Waalre	€ 5.947
Waalwijk	€ 5.454
Wageningen	€ 13.436
Wassenaar	€ 9.136
Waterland	€ 5.000
Weert	€ 14.025
Westerkwartier	€ 19.319
Westerveld	€ 6.665
Westervoort	€ 5.090
Westerwolde	€ 8.887
Westland	€ 37.758
Weststellingwerf	€ 8.858
Wierden	€ 7.165
Wijdmeren	€ 7.443
Wijk bij Duurstede	€ 3.237
Winterswijk	€ 9.838
Woensdrecht	€ 7.225
Woerden	€ 13.330
Wormerland	€ 4.867
Woudenberg	€ 3.000
Zaanstad	€ 27.550
Zandvoort	€ 5.338
Zeewolde	€ 3.990
Zeist	€ 22.050
Zevenaar	€ 8.929
Zoetermeer	€ 37.920
Zundert	€ 7.454
Zutphen	€ 16.310
Zwartewaterland	€ 4.936
Zwijndrecht	€ 12.930
Zwolle	€ 44.016
<b>Totaal</b>	<b>€ 5.142.038</b>