

## Diverse lokale en landelijke initiatieven willen hulpaanbod verbeteren

CCV brengt nazorg overvalslachtoffers in kaart

**De nazorg voor slachtoffers van een overval is de afgelopen jaren flink uitgebreid. Verschillende organisaties hebben hiervoor de handen ineen geslagen en gekeken waar zij hun aanbod konden verbeteren. Voor het Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid een goede reden om een rondgang te maken langs de organisaties die hierbij een rol spelen.**

De rondgang was het initiatief van Marjoke Korff de Gidts, adviseur bij het CCV. “We wilden een goed beeld krijgen van de huidige stand van zaken. Tijdens de gesprekken zijn we nagegaan wat er goed gaat, welke knelpunten er zijn, welke landelijke ontwikkelingen van invloed zijn op de lokale aanpak en vice versa.”

Het viel Korff de Gidts op dat al haar gesprekspartners vrijwel direct wezen op het enorme belang van goede nazorg. “Een overval is natuurlijk een ingrijpende gebeurtenis. Los van de financiële schade, heeft het vrijwel altijd een enorme emotionele impact op het slachtoffer. Bijkomend probleem is dat het je thuis of op je werk overkomt. Plekken waar je bijna iedere dag bent en waar je je veilig wilt voelen. Tevens plekken die niet kunt mijden, uiteindelijk moet je weer naar huis of naar je werk. Dat is heftig.”

### Team Nazorg

De enorme impact van overvallen was voor de gemeente Rotterdam een belangrijke reden om het Team Nazorg in het leven te roepen. Stadsmarinier Nienke Riemersma legt uit dat de gemeente met dit team een duidelijk signaal wil afgeven richting de slachtoffers. “Het team gaat direct na een overval voor, achter en naast de slachtoffers staan. Of het nu gaat om de administratieve afhandeling, het voorkomen van herhaling of de verwerking van de overval.” Het team bezoekt slachtoffers thuis, het liefst dezelfde dag nog, maar uiterlijk één dag na de overval. De ondersteuning duurt zo lang als nodig is, stelt Riemersma. “We willen het veiligheidsgevoel herstellen, of dat nu een dag, een week of maanden duurt.”

*‘Je kunt alleen succes boeken door het probleem integraal aan te pakken en alle partijen hun rol te laten spelen’*

De aanpak slaat volgens Riemersma goed aan. “Dat is vooral te danken aan het feit dat alle partijen die een rol spelen bij de aanpak zich bewust zijn van de noodzaak. “Denk aan de gemeente, politie, justitie en de zorg, maar ook bijvoorbeeld woningcorporaties. Ik denk dat je alleen succes kunt boeken door het probleem integraal aan te pakken en alle partijen hun rol te laten spelen.”

### Ambtswoninggesprek

Het probleem ‘integraal benaderen’ was ook het startpunt voor de vorm van nazorg die in Amsterdam werd ontwikkeld. Het was toenmalige burgemeester Eberhard van der Laan die het initiatief nam om de nazorg voor slachtoffers van overvallen te verbeteren. “Hij had het idee dat er op dat gebied nog een wereld te winnen was”, vertelt Wouter Kuppens, veiligheidsadviseur bij de gemeente Amsterdam. Van der Laans idee was simpel, maar doeltreffend. Zet alle betrokken partijen rond de tafel. Ga na wie wanneer, welke rol heeft en zorg dat het slachtoffer centraal staat. Om dit te bereiken werd een ambtswoninggesprek geïntroduceerd met alle partijen die een rol zouden kunnen spelen. Naast de gemeente waren dat onder andere de politie, het Openbaar Ministerie, Slachtofferloket Amsterdam, het ministerie van Veiligheid en Justitie en vertegenwoordigers uit de advocatuur. Tijdens het overleg kwamen verschillende knelpunten boven tafel. Een belangrijke was de onderlinge samenwerking tussen de verschillende partijen.



‘Binnen het reguliere proces was er onvoldoende aandacht voor de specifieke problemen waar ondernemers tegenaan lopen’ Volgens Kuppens ging ieder toch veelal zijn eigen weg. “De aangeboden hulp bleek daardoor onvoldoende op elkaar afgestemd. Slachtoffers gaven aan dat zij, in de periode direct na de overval, veel verschillende gezichten op bezoek kregen aan wie zij telkens hun verhaal weer moesten vertellen. Dat helpt uiteraard niet bij een spoedig herstel van het gevoel van veiligheid van het slachtoffer.”

### Bijkomende problemen

Slachtofferhulp Nederland was een van de organisaties die aan de Amsterdamse pilot deelnam. “Juist om te kijken wat slachtoffers nodig hebben”, zegt projectleider Andrea van Bommel. “Ons aanbod is in 2016 uitgebreid met specifieke dienstverlening voor ondernemers die een overval hebben meegemaakt. Voor 2016 konden ondernemers zich ook bij ons melden, maar we hadden het gevoel dat er binnen het reguliere proces onvoldoende aandacht was voor de specifieke problemen waar zij tegenaan lopen.”

Om de behoeften van ondernemers in beeld te brengen, werd slachtoffers gevraagd hoe de dienstverlening van Slachtoffer Nederland kon aansluiten bij hun wensen. Van Bommel: “Een ondernemer heeft na een overval als bijkomend probleem dat hij zijn bedrijf draaiende moet houden. Hij kan meestal geen pauze inlassen om even bij te komen. Dat zou het voortbestaan van zijn zaak in gevaar kunnen brengen.”

### Slachtoffer en werkgever

Bovendien zijn veel ondernemers ook werkgever. “Hoe ga je om met personeel dat bij een overval aanwezig was? Welke verantwoordelijkheid heb je voor klanten die getuige waren?”, somt Van Bommel op. “Op basis van de uitkomsten van de pilot, zijn onze medewerkers op dergelijke kwesties getraind. De werkwijze is inmiddels in heel Nederland uitgerold.”

### *‘We hebben elkaar echt gevonden en weten nu precies wat de andere organisatie kan leveren’*

Dat hele proces – van de overval tot aan de eventuele rechtszitting van de verdachte - werd voor de Amsterdamse pilot in een schema gevat. Alle tussenliggende stappen zijn minutieus beschreven. “Een flinke klus”, vertelt veiligheidsadviseur Kuppens. “Maar het was heel verhelderend om te zien wie er allemaal een rol spelen. Toen dat inzichtelijk was, hebben we het proces zo aangepast, dat het slachtoffer voortaan centraal staat.”

### Meer lijn in de hulp

De vernieuwde werkwijze heeft er volgens Kuppens voor gezorgd dat zaken sneller worden opgepakt. “Er zit veel meer lijn in de hulp die wordt geboden. We hebben elkaar echt goed

leren kennen. Dan pak je toch net iets sneller de telefoon om zaken af te stemmen. Wat begon met een pilot, is inmiddels uitgegroeid tot regulier beleid bij alle betrokken organisaties.”

### *‘Het proces ligt vast, maar de hulp aan de individuele slachtoffers vraagt altijd om maatwerk’*

Dat er nu een vast proces is vastgesteld, betekent overigens niet dat ieder slachtoffer dezelfde behandeling krijgt. “Het proces ligt vast, maar de hulp aan de individuele slachtoffers vraagt altijd om maatwerk. Ieder slachtoffer reageert anders en heeft andere behoeftes.”



### Intensieve persoonsgerichte aanpak

Datzelfde geldt volgens Stadsmanier Riemersma voor daders. “Naast de zorg voor slachtoffers, besteden wij ook veel aandacht aan daders. Elke Rotterdammer die wordt veroordeeld voor een High Impact Crime, krijgt een intensieve persoonsgerichte aanpak. Maatwerk, want ‘dé overval’ bestaat niet. Je hebt het over een doelgroep die enorm varieert. Ons uitgangspunt is: hard aanpakken als het moet en helpen waar nodig. Het weer op orde brengen van hun leven na detentie verloopt vaak moeizaam. De ervaring is dat ze zonder de juiste ondersteuning via verkeerde vrienden opnieuw in de problemen komen.”

### *‘Wat is er misgegaan en hoe kunnen we met preventieve maatregelen voorkomen dat het nog een keer gebeurt?’*

Om een nieuwe overval te voorkomen, heeft het Team Nazorg veel aandacht voor preventie. Tijdens het eerste contact, gaat het team na of er in de woning of winkel extra preventieve maatregelen genomen kunnen worden. “Er wordt er een scan van de woning of het bedrijf gemaakt. Wat is er

misgegaan en hoe kunnen we voorkomen dat het nog een keer gebeurt? Het Team Nazorg heeft de digitale deurspionnen en kierstandhouders letterlijk in de achterbak liggen. Bij winkels wordt er gekeken hoe het bedrijf minder interessant voor overvallers kan worden gemaakt. Dan moet je denken aan de opstelling van de kassa, zichtlijnen, de kwaliteit van camera's, achterdeurbeveiliging en het verminderen van afgeplakte winkelruiten."

### Subsidieregeling Overvallen

Ook Andrea van Bommel van Slachtofferhulp Nederland benadrukt het belang van preventie. "Daarom vind ik de subsidieregeling Overvallen van het Schadefonds Geweldsmisdrijven zo'n mooie regeling. Hiermee kunnen slachtoffers die na een overval preventieve maatregelen treffen, zoals camerabewaking of beter hang-en-sluitwerk, de kosten vergoed krijgen, tot een maximum bedrag van 1.000 euro."

Corinne Kalter is als beleidsmedewerker werkzaam bij het Schadefonds. Zij legt



uit waarom de regeling in het leven is groepen. "Uit onderzoek blijkt dat het herhaald slachtofferschap bij slachtoffers van overvallen relatief hoog is. De overval kent de woning of onderneming en weet ook hoe het met de beveiliging van het pand gesteld is. Preventieve maatregelen kunnen de kans op herhaald slachtofferschap aanzienlijk verkleinen. De gedachte was dat slachtoffers eerder preventieve maatregelen zouden nemen als de kosten, of een deel daarvan, vergoed zouden worden."

### Niet in de kou laten staan

Ondanks dat veel slachtoffers gebruikmaken van de subsidieregeling, blijft het aantal aanvragen ten opzichte van het aantal overvallen enigszins achter. Dat niet elk slachtoffer van de regeling gebruik maakt, wijt Kalter aan een aantal factoren. "Slachtoffers hebben soms al veel in beveiliging geïnvesteerd, of ze denken dat het geen zin heeft. Ook het feit dat de kosten eerst moeten worden voorgeschoten, kan – zeker voor kleine ondernemers – net een te grote barrière vormen. Dat is een thema waar we samen met het ministerie van Justitie en Veiligheid naar gaan kijken. Want dit is een groep slachtoffers die je als overheid niet in de kou wilt laten staan. We zouden er bijvoorbeeld voor kunnen kiezen dat bepaalde ondernemers het bedrag niet hoeven voor te schieten. In die gevallen factureert het beveiligingsbedrijf rechtstreeks aan ons en zorgen wij voor de hele financiële afhandeling. Zo proberen

we steeds te kijken hoe we het aanbod kunnen verbeteren, met als uiteindelijk doel het verminderen van het aantal overvallen."

### Iedereen bij de les houden

"Dat is het uiteindelijke doel dat alle partners steeds voor ogen moeten houden", stelt Stadsmarinier Riemersma. Een sterke daling met tientallen procenten, zoals de afgelopen jaren in Rotterdam plaatsvond, is volgens haar niet te verwachten. "Het is al een hele uitdaging om het aantal overvallen op dit lage niveau te houden. Het is een illusie om te denken dat we overvallen kunnen uitroeien, zolang er cash geld in omloop is."

*'Juist nu de aantallen overvallen dalen, moet je niet achterover gaan hangen. Innoveren, niet verslappen'*

Riemersma ziet het als haar taak om alle betrokken partijen alert te houden. De aanpak van overvallen vergt volgens haar een lange adem, van alle partijen. "Omdat de problematiek nooit geheel zal verdwijnen, kan er geen sprake zijn van een tijdelijke aanpak. Mijn rol is iedereen daarvan bewust te houden en partijen waar nodig aan boord te houden. Juist nu de aantallen dalen, moet je niet achterover gaan hangen. Innoveren, niet verslappen, iedereen bij de les houden. Daarnaast probeer ik de focus op de lange termijn te houden. Op korte termijn kun je wel snel successen boeken, maar ik ben veel meer geïnteresseerd in duurzame resultaten."

Dat geldt ook voor Wouter Kuppens. "Jij bent nooit 'klaar' met de aanpak van overvallen. Het zal ook altijd een topprioriteit blijven bij ons en bij de politie. Daarom streven we ook niet naar een bepaalde cijfermatige ondergrens. Het kan niet zo zijn dat wij op onze lauweren kunnen gaan rusten. Elk overvalslachtoffer is er een te veel."

### De gesprekspartners

Het CCV sprak tijdens de rondgang door Nederland met de volgende personen: Nienke Riemersma (Stadsmarinier bij de gemeente Rotterdam), Corinne Kalter (beleidsmedewerker bij het Schadefonds Geweldsmisdrijven), Andrea van Bommel (projectleider bij Slachtofferhulp Nederland) en Wouter Kuppens (veiligheidsadviseur bij de gemeente Amsterdam).

De uitgebreide, losse interviews met deze personen zijn beschikbaar in het dossier 'Nazorg slachtoffers overvallen' op de website van het CCV (in de rubriek Praktijkvoorbeelden). Dit dossier bevat daarnaast een stappenplan dat gemeenten handvatten biedt om de regio's bij de nazorg na een overval op te pakken. Ook kunnen gemeenten met behulp van het stappenplan hun huidige aanpak tegen het licht houden.