

‘Goed informeren en aansluiten bij de wensen van het slachtoffer’

Slachtofferhulp Nederland over
dienstverlening voor ondernemers



Wie aan Slachtofferhulp Nederland denkt, denkt al snel aan ‘een luisterend oor’. “Dat hebben we ook, maar we hebben zoveel meer te bieden aan slachtoffers”, zegt projectleider Andrea van Bommel. Zij wijst op het brede pallet van praktische, juridische en emotionele ondersteuning. Specifiek voor ondernemers die geconfronteerd zijn met een overval, is het ondersteuningsaanbod sinds kort verbeterd. “Een overval kan op een ondernemer dezelfde impact hebben als op iemand die in z’n woning is overvallen. Daar komt nog bij dat een overval het voortbestaan van de onderneming in gevaar kan brengen.”

Tot enkele jaren geleden kregen ondernemers het standaard aanbod aangeboden. Dit varieert van de emotionele ondersteuning voor slachtoffers tot hulp bij praktische en juridische zaken. “De emotionele ondersteuning is vooral goed luisteren, desgevraagd uitleg geven over normale reacties bij een ingrijpende gebeurtenis en tijdig doorverwijzen als stressklachten niet verminderen”, licht Van Bommel toe. “Bij praktische zaken moet je denken aan hulp bij verzekeringskwesties, het uitzoeken wat andere organisaties kunnen betekenen en preventieve maatregelen om herhaling van slachtofferschap te voorkomen. Bij de juridische kant gaat het om voorlichting over en begeleiding van slachtoffers bij een eventueel strafproces, inclusief het verhalen van schade op de dader. Veel slachtoffers denken dat de dader een kale kip is waarvan niets te plukken valt. Door de schadevergoedingsmaatregel en de voorschotregeling krijgen slachtoffers hun schade wel degelijk vergoed.”

Verbeteringen in nazorg

Slachtofferhulp Nederland is volgens haar ‘dé organisatie voor slachtoffers van misdrijven’. “Iedereen kon zich altijd al bij ons melden, ondernemers dus ook. Maar we hadden het gevoel dat er binnen het reguliere proces onvoldoende aandacht was voor de problemen waar ondernemers tegenaan lopen. Daarom is het aanbod in 2016 uitgebreid met specifieke dienstverlening voor ondernemers die een overval hebben meegemaakt.”

Om de behoeften van ondernemers in beeld te brengen, werd gebruik gemaakt van een pilot in Amsterdam. Deze sloot aan op een pilot over Woningovervallen waarin een groot aantal organisaties samen werkten. Naast Slachtofferhulp Nederland waren dat de gemeente, politie, het Openbaar Ministerie, het Schadefonds Geweldsmisdrijven, Slachtofferloket Amsterdam, het ministerie van en Justitie Veiligheid en vertegenwoordigers uit de advocatuur.

‘Het doel was om inzichtelijk te maken welke hulpbehoefte ondernemers precies hebben’

Het doel van de pilot was het inzichtelijk te maken welke hulpbehoefte ondernemers precies hebben en de dienstverlening daar nog beter op aan te laten sluiten. “Daarvoor zijn we gaan praten met slachtoffers van bedrijfsovervallen”, vertelt Van Bommel. “Dat betekende in eerste instantie het gesprek aangaan en vooral veel luisteren. We vonden het belangrijk dat slachtoffers konden vertellen hoe ze de geboden hulp hadden ervaren en welke zaken ze eventueel nog misten.”

Ondernemer is ook werkgever

Tijdens de gesprekken kwamen verschillende knelpunten boven tafel. Slachtoffers van een bedrijfsoverval bleken tegen heel specifieke vragen aan te lopen. Van Bommel: “Een ondernemer moet zijn bedrijf draaiende houden. Hij kan meestal geen pauze inlassen om even bij te komen. Dat zou het voortbestaan van zijn zaak in gevaar kunnen brengen.” 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? Hoe kan je helpen om dit te verwerken en het veiligheidsgevoel terug te winnen?”, somt Van Bommel op. “Op basis van de uitkomsten van de pilot, zijn onze medewerkers op dergelijke kwesties getraind. Die werkwijze is vervolgens in heel Nederland uitgerold.”

‘Zelfredzaamheid is ook belangrijk voor het herstel. We sluiten aan bij wat het slachtoffer zelf kan en wil’

Slachtofferhulp betekent volgens Van Bommel niet dat je de volledige regie overneemt. “Het is niet de bedoeling om alles uit handen te nemen. Zelfredzaamheid is ook belangrijk voor het herstel. We sluiten aan bij wat het slachtoffer zelf kan en wil. Onze taak is vooral om te zorgen dat het slachtoffer goed geïnformeerd is, zodat die afweging goed gemaakt kan worden. Ondernemers krijgen na een overval al met heel veel verschillende organisaties te maken. Met ons, maar denk ook met de alarmcentrale, recherche, wijkagent, ondernemersvereniging en de verzekeringsmaatschappij.” Van Bommel ziet het als taak van de ketenpartners om ervoor te zorgen dat een slachtoffer niet wordt overspoeld.

Partners moeten elkaar kennen

Veel gemeenten hebben ook een aanbod voor slachtoffers. “Het is aan het slachtoffer of hij daar gebruik van wil maken”, zegt Van Bommel. “Omdat wij een goed overzicht hebben van alle landelijke en lokale regelingen, kunnen we het slachtoffer hierover goed informeren. Daarvoor zoeken we ook actief contact met gemeenten en andere partners. Wij moeten onze partners kennen en weten wat ze te bieden hebben. Zij moeten op hun beurt van ons aanbod op de hoogte zijn.”

‘Niemand is verplicht om gebruik te maken van ons aanbod, maar het zou jammer zijn als de overweging op verkeerde gronden wordt gemaakt’

De projectleider wijst daarbij nogmaals op het brede pallet van diensten van haar organisatie. “We doen zo veel meer dan luisteren alleen. Het is jammer dat nog niet iedereen dit weet. Het is ook niet zo dat we maar één pakket van dienstverlening aanbieden. Als je de emotionele kant bijvoorbeeld in eigen kring wilt oplossen, kun je ook ervoor kiezen alleen een beroep doen op onze juridische of praktische ondersteuning. Denk daarbij aan het verhalen van schade, herstelbemiddeling met de dader via Perspectief Herstelbemiddeling, een aanvraag bij het Schadefonds Geweldsmisdrijven, een aanvraag voor de subsidieregeling overvalpreventie en informatie over de VKB regeling. Niemand is verplicht om gebruik te maken van ons aanbod, maar het zou jammer zijn als de overweging op verkeerde gronden wordt gemaakt.”

Ze vervolgt: “Bij overvallen streven we ernaar om de eerste werkdag na de melding van de politie bij Slachtofferhulp Nederland te bellen met het slachtoffer. De focus ligt dan op het zo snel mogelijk regelen van een afspraak. Wij brengen ook de omgeving van het slachtoffers in kaart. Want een overval maakt meer slachtoffers dan alleen de personen die in de onderneming aanwezig waren. Denk bijvoorbeeld aan familieleden en collega’s. Een overval heeft zo’n enorme impact op een slachtoffer, dat de omgeving daar ook mee te maken zal krijgen.”

‘Het belang van preventie kan ik niet sterk genoeg benadrukken’

“We zijn dan ook erg blij dat het aantal overvallen is gedaald en ik hoop dat iedereen zich vol blijft inzetten.” Het belang van preventie kan zij daarbij niet sterk genoeg benadrukken. Een mooie regeling is volgens haar de subsidieregeling Overvallen van het Schadefonds Geweldsmisdrijven. Hiermee kunnen slachtoffers die na een overval preventieve maatregelen treffen, zoals camerabewaking of beter hang-en-sluitwerk, de kosten hiervoor vergoed krijgen, met een maximum van €1.000.

Preventie helpt

Dat niet elk slachtoffer van de regeling gebruik maakt, komt volgens Van Bommel door 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 achteraf worden vergoed en dus eerst moeten worden voorgeschoten, kan – zeker voor kleine ondernemers – net een te grote barrière vormen. En dat is jammer, want met preventieve maatregelen kun je kansen op inbraken of overvallen verkleinen. Wij weten als geen ander wat een overval met slachtoffers doet. Elk slachtoffer dat voorkomen kan worden, is er een.”

MEER WETEN?



Van Bommel zou graag zien dat ondernemers(organisaties) meer bekend raken met het aanbod van Slachtofferhulp Nederland. “Zij kunnen altijd contact met ons opnemen via 0900-0101. We zien bij het vergroten van de naamsbekendheid ook een rol weggelegd voor de lokale Platforms Veilig Ondernemen. Zij kunnen hun leden informeren over onze dienstverlening. Zodat ondernemers weten dat we er ook voor hén zijn. Meer informatie over het hulpaanbod van Slachtofferhulp Nederland na een bedrijfsoverval is te vinden op www.slachtofferhulp.nl/geweld/Delicten/Bedrijfsoverval/”