

KENNISKRING

'REFLECTIE CORONACRISIS'

Een terugblik met Rosa Jansen – Voorzitter Raad van Bestuur

Zeist 13 april 2022

Slachtofferhulp Nederland

Slachtofferhulp Nederland helpt na een **strafbare feiten**, **verkeersongeval**, **suicide**, **vermissing**, **ramp** of **calamiteit**. U kunt bij ons terecht voor **emotionele steun**, wij bieden ook **juridische ondersteuning** in het **strafproces** en helpen u bij het krijgen van een **schadevergoeding**. We helpen u vandaag verder. Op het moment dat u dat wilt, op een manier die bij u past.



Slachtofferhulp Nederland in 90 seconden

The logo consists of a purple square containing the text 'slachtoffer' in a lowercase sans-serif font, 'HULP' in a large, bold, uppercase sans-serif font, and 'NEDERLAND' in a smaller, uppercase sans-serif font below it.

slachtoffer
HULP
NEDERLAND

Slachtofferzorg bij calamiteiten

- Elke slachtoffer van een strafbaar feit (in NL / EU) heeft wettelijk recht op ondersteuning, schadevergoeding en deelname aan het strafproces. Dus ook bij grootschalige misdrijven als terrorisme, grote zedenzaken, etc.
- Definitie slachtoffers in de wet: degenen die schade (lichamelijk, geestelijk of emotioneel) of economisch nadeel hebben
- Deze rechten gelden ook voor niet-Nederlanders die in Nederland slachtoffer zijn van ramp of crisis
- SHN is stichting met wettelijke taken in de ondersteuning van slachtoffers van strafbare feiten en verkeersongevallen. SHN ontvangt gegevens van slachtoffers van de Politie op basis van de Wet besluit politiegegevens, alsmede van het Openbaar Ministerie.
- SHN is één van de convenantpartners van de GGD in de PSH in de 'witte' kolom en is daarbij een mogelijke uitvoerder van PSH op individueel niveau. SHN voegt zich in de collectieve PSH onder de coördinatie van de GGD. Daarnaast is SHN samenwerkingspartner van de Politie en het OM voor slachtofferzorg in de 'blauwe' kolom.



Intern crisismanagement

Binnen de eigen organisatie zijn er echter ook incidenten mogelijk die kunnen escaleren in een crisissituatie. Bijvoorbeeld wanneer de veiligheid van de medewerkers in het geding is en/of er slachtoffers zijn gevallen óf een crisis die invloed heeft op de continuïteit van de ondersteunende processen van Slachtofferhulp Nederland.



Coronacrisis en Oekraïne crisis

1 *geen reguliere doelgroep SHN, wel 'slachtoffers'*

2 *zowel calamiteiten- als crisismanagement gevraagd*

extern



The diagram consists of two vertical orange arrows pointing upwards from the words 'extern' and 'intern' to a light orange rounded rectangular box. The box contains the text '2 zowel calamiteiten- als crisismanagement gevraagd'.

intern

Coronacrisis

Globale tijdlijn

Maart 2020 – Opschaling naar CMT

Slachtofferhulp Nederland schaaft intern op. Het Crisis Management Team komt samen, volgt de ontwikkelingen op de voet en vertaalt deze naar maatregelen voor de organisatie.

Juni 2020 – Afschaling en evaluatie

Vanaf september 2020:

Het oorspronkelijke CMT vormt het nieuwe Coronateam. Vanwege het langdurige karakter van de crisis is ervoor gekozen niet meer vanuit de interne crisisstructuur verder te gaan vanwege de verwachting van een structurele verandering. Vergadert de eerst volgende werkdag na een persconferentie en informeert dan via Intranet en via leidinggevenden over maatregelen voor SHN. Er is geen sprake meer geweest van een officiële op- of afschaling.

Coronateam Strafrechtketen

- Vanaf april 2020; wekelijks kort overleg met alle ketenpartners over voorraadvorming, data en capaciteit
 - Uiteindelijk snel opgetuigd
 - Grote cohesie
 - Afstemming
 - Delen data
 - Opschaling
 - Overzicht over problematiek in de keten



Belangrijkste inzichten op dienstverlening

- **Het werk van SHN kan onverminderd doorgaan**
Maar soms wel in een andere vorm; vaker telefonisch of online. Gedurende de eerste lockdown mochten vrijwillig medewerkers geen face-to-face contact met slachtoffers hebben. Dit is in volgende periodes met strengere maatregelen niet herhaalt om de kwaliteit van onze dienstverlening te kunnen blijven waarborgen. Soms is face-to-face contact nodig. Dit is toegestaan mits aan alle maatregelen wordt voldaan.
- **De toestroom van cliënten is in lockdown periodes laag**
Dat is verklaarbaar; minder reisbewegingen zorgt voor minder verkeersongevallen en gesloten kroegen zorgt voor minder uitgaansgeweld. Wel toename in meldingen van huiselijk geweld bij onze ketenpartner Veilig Thuis.



Belangrijkste inzichten voor bedrijfsvoering

▪ Korte termijn; faciliteren

- Versneld Teams uitgerold
- Medewerkers die hiervoor normaal gesproken niet in aanmerking komen (stagiaires, of vanwege bepaalde werkzaamheden) ook voorzien van smartphones en chromebooks.
- Een eigen (veilige) omgeving gebouwd om online afspraken te kunnen maken met cliënten en externen
- Medewerkers kunnen gratis kantoormeubilair lenen, zoals ergonomische bureaustoelen, zit-sta bureaus etc. Daarnaast kan van het LBB bijvoorbeeld een tweede scherm of koptelefoon worden aangeschaft om de kwaliteit van het thuiswerken te verbeteren.
- Op alle locaties voldoende ontsmettingsmiddelen, looproutes, werkplekken op 1,5 meter, mondkapjes en zelftesten beschikbaar.



Belangrijkste inzichten voor bedrijfsvoering

- **Lange termijn; blijven communiceren**
 - De informatiebehoefte verandert naar mate de crisis langer duurt. Belangrijke les voor SHN is focus te houden op de individuele medewerker en manieren te vinden om oog te blijven houden voor collega's (zowel door leidinggevende als teamgenoten).
 - Opvallende constatering na 1,5 jaar was dat het leven met maatregelen op den duur gewoonte wordt, maar bij verandering men niet meer goed voor ogen heeft, welke maatregelen nog gelden en welke niet.



Bijzondere dienstverlening

- **Ondersteuning aan naasten van IC-patiënten**

Een opname op de IC is voor veel patiënten en hun naasten een ingrijpende gebeurtenis. Normaal gesproken worden zij ondersteund door de intensivisten en verpleegkundigen zelf, maar door de uitbraak van het coronavirus hadden zij daar nauwelijks tijd voor. Patiëntenorganisatie IC Connect heeft daarom aan SHN gevraagd om de ondersteuning van IC-patiënten en hun naasten te verzorgen. Het ging daarbij om de naasten en nabestaanden van alle IC-patiënten, dus niet alleen coronapatiënten.



Oekraïneecrisis

Wat betekent dit voor onze dienstverlening?

- Oorlogsslachtoffers en vluchtelingen behoren formeel niet tot de doelgroep van SHN
- Onze PSO biedt wel voldoende handvatten om ondersteuning te bieden.
- Individueel en in groepsverband, alsmede gereedmaken IAC
- Acute opvang? Wat als het weken, maanden duurt?
- Waar liggen de “gaten”? → indirect getroffen
- Wekelijkse afstemming PSO met netwerkpartners
- Materialen vertalen

Coördinatie extern

- **Operationeel crisisteam**
- **Ad-hoc Werkgroep Psychosociale Opvang Vluchtelingen olv NIPV (Ned. Instituut voor Publieke Veiligheid):**
 - Creëren van verbinding tussen de bij de opvang betrokken partijen, mede om eventuele niches tijdig te kunnen signaleren en te vullen
 - Overzicht genereren van betrokken partijen en hun rollen bij de opvang van Oekraïense vluchtelingen; vijf PSH-categorieën uit de *Multidisciplinaire Richtlijn psychosociale hulp bij rampen en crises* (Impact, 2014) worden aangehouden;
 - Uitgangspunt van deze categorieën is de zelfredzaamheid en het natuurlijk herstelvermogen van getroffen en c.q. Oekraïense vluchtelingen. De grootste groep zal naar verwachting geen beroep doen op psychologische hulp
- **Crisis Expert Team PSO GOR:**
 - gezamenlijk een advies uitbrengen aan de overheid over hoe te handelen om de mentale en/of lichamelijke gezondheidseffecten van de Oekraïense vluchtelingencrisis zoveel mogelijk te beperken. Aandacht zal hierbij uitgaan naar gezondheidsonderzoek bij rampen (GOR) en psychosociale hulpverlening (PSH).

Wat betekent dit voor onze organisatie?

- Hebben we voldoende mankracht voor bijzondere dienstverlening?
Gaat dit ten kosten van andere slachtoffers?
- Wat verstaan we onder onze maatschappelijk verantwoordelijkheid?
Waar vinden wij dat wij een steentje moeten bijdragen?
- Hoe vinden we hier de middelen voor?

slachtoffer
HULP
NEDERLAND

Bedankt.

0900-0101

www.slachtofferhulp.nl



Slachtofferhulp Nederland
Vandaag verder

KENNISKRING

'REFLECTIE CORONACRISIS'

Een terugblik met Rosa Jansen – Voorzitter Raad van Bestuur

Zeist 13 april 2022