

Het Schadefonds Geweldsmisdrijven werkt burgergericht

Bellen met slachtoffers van geweldsmisdrijven: het leren gaat twee kanten op

Vincent van Stipdonk, Raadgever & Redacteur

Het is nuttig maar pittig werk. Het Schadefonds Geweldsmisdrijven ontvangt jaarlijks zo'n 7.000 aanvragen van mensen die vreselijke dingen hebben meegemaakt. Dat kan bijvoorbeeld gaan om straatroof, mishandeling, zedenmisdrijf, huiselijk geweld, stalking of incest. Juristen van het Schadefonds beoordelen of slachtoffers een financiële tegemoetkoming krijgen. Vroeger kregen de juristen de aanvraag op hun bureau en handelden zij die schriftelijk af, meestal zonder contact met de aanvrager. Sinds vorig jaar gaat dat anders en worden aanvragers persoonlijk gebeld. Een verandering met grote gevolgen. Het werk wordt leuker en vooral beter. De juristen stoppen meer van zichzelf in hun werk en maken direct contact met mensen die groot leed is aangedaan. Slachtoffers voelen zich zo meer gehoord en erkend door de overheid: 'Ik ben blij dat ik nu weet dat echt een mens met mijn aanvraag bezig is.'

Waarom? Tja, we voeren de wet uit...

Het Schadefonds bestaat sinds 1976 en heeft in totaal ruim 100.000 aanvragen behandeld. Toen Nina Huygen in 2010 aantrad als directeur, merkte zij dat het heel duidelijk was wát de organisatie precies deed, maar dat men in de loop der tijd het wáárom nogal uit het oog was verloren. 'Tja, we voeren de wet uit', antwoordde een medewerker. De manier van werken was nogal doorgeschoten in het juridische, de maatschappelijke waarde stond niet meer centraal.

Gemiddeld worden van alle drie aanvragen er twee toegekend en een afgewezen, vertelt Huygen. Het was een schok dat de klantwaardering onder mensen van wie de aanvraag was afgewezen een rapportcijfer 3 was. Dat mensen bezwaar maken tegen een afwijzing valt te begrijpen. 'Maar het was opvallend dat ook veel bezwaarschriften gingen over gevallen waarin een tegemoetkoming wél was toegekend!' Ze ontdekte dat die bezwaarschriften vaak voortkwamen uit misverstanden, dat mensen het besluit verkeerd begrepen door de ingewikkelde formuleringen.

Huygen is toen eerst samen met alle medewerkers nagegaan waartoe het Schadefonds op aarde is. Dat is verankerd in een gezamenlijke missie met als kern: het erkennen van het onrecht dat mensen is aangedaan en bijdragen aan het herstel van vertrouwen.

De missie

"Het Schadefonds Geweldsmisdrijven geeft aan slachtoffers met ernstig psychisch of fysiek letsel een financiële tegemoetkoming, en erkent daarmee het onrecht dat hen is aangedaan. Zo draagt het Schadefonds bij aan herstel van vertrouwen."

De manier waarop het Schadefonds tot dan toe communiceerde bleek niet bij te dragen aan die missie. Huygen: 'Wij moeten het besluit zo formuleren en uitleggen dat onrecht wordt bestreden, niet mensen het gevoel geven dat hen weer onrecht wordt aangedaan. Als je een aanvraag afwijst door alleen te wijzen op wetsartikelen, doe je hen geen recht.' Daarop zijn alle communicatie-uitingen bekeken en herschreven, van website, formulieren tot standaardbrieven en beslissingen.

Nina Huygen

'Veel bezwaarschriften gingen over gevallen waarin een tegemoetkoming wél was toegekend!'



Meer over het Schadefonds

Het Schadefonds Geweldsmisdrijven is in 1976 opgericht om slachtoffers van geweldsmisdrijven die ernstig letsel hebben opgelopen een financiële tegemoetkoming te geven. Het is een zelfstandig bestuursorgaan dat wordt gefinancierd door het ministerie van Veiligheid en Justitie. Het Schadefonds bestaat uit een Commissie en een bureau. De Commissie (9 leden) stelt het beleid vast en beslist op bezwaarschriften. Het bureau (circa 70 medewerkers) behandelt de aanvraag, ondersteunt de Commissie in de bezwaarfase en maakt de financiële tegemoetkoming over aan aanvragers. Het Schadefonds is niet hetzelfde als de Stichting Slachtofferhulp Nederland die slachtoffers helpt bij praktische, juridische en emotionele problemen. Wel werken beide instanties nauw samen.

Een persoonlijke aanpak

Kort daarop deed een studente afstudeeronderzoek naar de verwachtingen van slachtoffers en hun ervaringen met het Schadefonds. Daarvoor belde zij ruim 200 aanvragers op. Hoewel ze duidelijk uitlegde dat zij niets voor de aanvraag kon doen, waren mensen toch heel blij dat zij belde. ‘Ze vonden het fijn om te weten dat een mens met hun aanvraag bezig is. Ze kregen wel een ontvangstbevestiging, maar dat was te onpersoonlijk. Dat er een jurist achter zit, haalden ze niet uit de brief’, aldus Huygen.

‘Ze vonden het fijn om te weten dat een mens met hun aanvraag bezig is’

De volgende stap werd daarom werken aan persoonlijk contact, onder de titel ‘Burgergericht Werken’. Er is aangesloten bij de informele aanpak van het project Prettig Contact met de overheid, die draait om bellen en oplossingsgericht contact leggen. Voortaan belt een jurist van het Schadefonds de aanvrager na korte bestudering van de aanvraag. Daarbij krijgt de aanvrager allereerst de ruimte om aan te geven waar het hem of haar om gaat, wat nu echt belangrijk is. De jurist geeft uitleg over de werkwijze en de mogelijkheden van het Schadefonds. In het gesprek kan direct worden nagegaan of wederzijds alles duidelijk is en goed begrepen.

Als vervolgens - na gemiddeld 16 weken - het concept-besluit klaar is, belt de jurist opnieuw om het door te spreken en toe te lichten. Soms leidt dat tot aanvullende informatie die dan alsnog in het besluit kan worden meegenomen. Als mensen weten hoe en waarom het besluit is genomen, zullen ze minder de behoefte hebben om bezwaar te maken. Twee keer bellen, dat is de kern van de nieuwe *burgergerichte* werkwijze. Klinkt simpel, maar er zit een wereld achter.

Prettig Contact met de overheid

Prettig contact met de overheid ondersteunt bestuursorganen bij het invoeren van de informele aanpak. Daarmee wordt bedoeld dat een ambtenaar in geval van een aanvraag, zienswijze, klacht of bezwaarschrift, snel en persoonlijk contact opneemt met de betrokken burger(s). De ambtenaar doet dit vanuit een open, eerlijke en nieuwsgierige houding en gebruikt communicatieve vaardigheden zoals actief luisteren, samenvatten en doorvragen. De focus verschuift van proceduregericht naar oplossingsgericht.

Werken aan verandering

‘Het vraagt van de juristen in feite dat ze een nieuw vak erbij leren: omgaan met mensen die iets heel naars is overkomen.’, aldus Lenka Hora Adema, die als externe deskundige en organisatiecoach het veranderproces begeleidt. ‘Het gaat om een heel kwetsbare groep, dat vraagt veel van de medewerkers.’

Van begin af aan zijn de medewerkers dan ook betrokken bij de verandering. Dat begon met zogenaamde guerrilla-interviews door de organisatiecoach, mini-gesprekjes met de medewerkers over hoe zij burgergericht werken zien, wat ze zelf anders zouden doen en wat ze daarvoor nodig hebben. De uitkomsten werden plenair teruggekoppeld in een bijeenkomst, waarin met een acteur in de rol van aanvrager, een gesprek werd gevoerd. Alle medewerkers konden aangeven wat zij van dit gesprek vonden en

‘Het gaat om een heel kwetsbare groep, dat vraagt veel van medewerkers’

hoe het burgergericht kon. Daarna vormde Hora Adema met zes enthousiaste medewerkers een projectteam, met veel ruimte voor de eigenheid en creativiteit van de mensen. Om een hecht, betrokken en deskundig team te krijgen en te kunnen co-creëren zijn de eigen kernkwaliteiten en allergieën uitgebreid besproken en zijn ze getraind in mediationvaardigheden.

De mensen van het projectteam begonnen in juli 2012 als pilot met het bellen van aanvragers. In december bleek uit de evaluatie dat die aanpak zorgde voor meer tevreden klanten, kortere doorlooptijden, minder kans op bezwaarschriften en grotere betrokkenheid van de medewerkers. Daarop is besloten het in de hele organisatie in te voeren.

Samen met de ervaringsdeskundigen uit de pilot begeleidde Hora Adema alle medewerkers van het Schadefonds steeds in kleine groepjes van zes mensen. Gezamenlijk bespraken zij hoe ze hun werk doen en wat ze anders zouden willen. Hora Adema noemt het de Solution-Focus-Methode: mensen gezamenlijk betekenis laten geven aan de verandering, door hen te laten uitwisselen wat ze er van vinden, wat ze al doen dat werkt en wat ze eventueel nog nodig hebben. ‘Het begon steeds met: oh nee, we moeten weer wat.’ vertelt Hora Adema. ‘Maar al gauw won de nieuwsgierigheid het en werden de meesten enthousiast.’ Vervolgens vormde zij een coachpool met de ervaringsdeskundigen uit de organisatie die hun collega’s “on the job” gingen coachen. Daarbij bleek dat veel medewerkers al uit zichzelf het gedrag laten zien dat past bij de noodzakelijke verandering bij het Schadefonds: ‘Het was vooral belangrijk om tijdens de coaching on the job de momenten te

benoemen waarop mensen goed luisterden, samenvatten, of emoties benoemden. En hen te laten zien wat het effect daarvan was.’ Zij sloot aan bij wat men al deed en kon, en gaf waar nodig hulp door vaardigheden en technieken aan te reiken.

Wat nou weerstand?

Persoonlijke gesprekken gaan voeren met slachtoffers is een fikse verandering in het werk van de juristen. Toch ziet ze geen weerstand, vertelt Hora Adema: ‘Iedereen wil wel leren, zichzelf ontwikkelen. Angst en zorgen komen vaak voort uit het idee dat je overruled wordt. Mensen hebben geen weerstand tegen verandering. Ze hebben weerstand tegen onverwachte zaken die worden opgelegd. Als je luistert naar mensen, hen laat zien waarom en hen faciliteert, dan kunnen en willen heel veel mensen het.’ Voor directeur Huygen is het een groot cadeau dat ze ziet dat de medewerkers zichzelf hebben verrast, het beter kunnen en het leuker vinden dan ze zelf vooraf hadden gedacht.

Hora Adema

‘Mensen hebben geen
weerstand tegen verandering.
Wel tegen onverwachte zaken
die worden opgelegd’



‘Je moet OEN en ANNA zijn’

De reacties van aanvragers, ook bij afwijzingen, zijn een grote stimulant. Zo zei een aanvrager: ‘Ik vind het fijn dat u mij de afwijzing telefonisch meedeelt en mij op de hoogte hebt gehouden over de behandeling van de aanvraag.’ Medewerkers wisselen deze ervaringen met burgergericht werken uit met een verhalene-stafette op intranet.

Tips aan leidinggevenden

- Neem de medewerkers serieus, als je wilt dat zij de klant serieus nemen.
- Dwing medewerkers niet te veranderen, maar geef ze het vertrouwen dat ze vanuit zichzelf kunnen veranderen.
- Respecteer en waardeer verschillen: niet iedereen hoeft hetzelfde te werken.
- Kijk wat er al is en wat werkt en doe daar meer van.
- Combineer aandacht en geduld.

Open in gesprek

Ook de medewerkers zijn enthousiast. Corinne Kalter, Nienke Hemelaar en Lotje Jansen zijn jurist bij het Schadefonds en waren alle drie lid van het projectteam. ‘Eerst pakten we ons werk afstandelijk en juridisch aan,’ vertelt Jansen. ‘Nu bellen we, vragen we hoe het gaat en kijken we wat belangrijk is.’ Dat gebeurt met eenvoudige vragen als: waarom dient u de aanvraag in? Wat is daaraan voor u belangrijk? Het gaat de aanvragers namelijk lang niet altijd om het geld. ‘Sommigen zoeken financiële tegemoetkoming, anderen willen erkend worden als slachtoffer, erkenning dat het gebeurd is,’ licht Hemelaar toe.

Ook als mensen geen geld krijgen is het voor hen prettig dat er met ze is gesproken, dat er geluisterd is naar hun verhaal en dat ze daarbij hebben ervaren dat hun aanvraag serieus is behandeld. ‘Procedurele rechtvaardigheid is ontzettend belangrijk’ aldus Jansen. ‘Ik hoor regelmatig: ik ben niet blij met de beslissing, maar wel met hoe u het heeft gedaan, en bedankt daarvoor’. Een andere aanvrager zei: ‘Ik vind het niet leuk dat ik geen uitkering krijg, maar door uw uitleg snap ik het wel.’

Het zijn gesprekken over heftige ervaringen. Maar de juristen moeten geen hulpverleners worden, al is dat een valkuil. Hemelaar geeft aan dat de aanvragen door de gesprekken wel meer bij haar binnenkomen, meer dan als ze het alleen van papier leest. Zo zei een aanvrager eens: ‘Bedankt dat u wilde luisteren, want ik kan er verder met niemand over praten.’

Sommige aanvragers zijn heel emotioneel. Kalter vertelt hierover: ‘Als iemand boos blijft doorpraten, kun je gaan “schillen”, doorvragen om achter het belang te komen dat die persoon daarbij heeft. Goed samenvatten en de emotie benoemen, dat helpt mij dan: ik hoor dat u enorm boos bent, wat zou er gebeuren als u geen uitkering zou krijgen? Of juist: wat zou een uitkering voor u betekenen? Zo achterhaal je het belang, opdat iemand zich gehoord voelt.’



Corinne Kalter

‘Bedankt dat u wilde luisteren, want ik kan er verder met niemand over praten.’

Nienke Hemelaar

‘We dragen bij aan het gevoel dat er een rechtsstaat is die opkomt voor hun belangen’



Je moet oprecht benoemen hoe de aanvrager bij je overkomt, vertellen de drie pioniers. ‘Je moet jezelf trainen om te zeggen ‘Ik hoor dat u enorm verdrietig bent’. Dan gaat het gesprek over waar die mensen mee zitten, dan maak je contact.’ Hemelaar vult aan: ‘Wat ikzelf leuk vind is dat je OEN en ANNA moet zijn: Open, Eerlijk en Nieuwsgierig, en Altijd Nieuwsgierig, Nooit Aannemen. Het is een sterk automatisme om van te voren verwachtingen te maken over een persoon, een gesprek. Soms staat op een aanvraagformulier in woeste hanepoten “ik eis dit en ik eis dat”. Dan zet je je schrap voor het gesprek en vervolgens zegt de aanvrager laconiek: “Ja, het was heel fijn het op papier te zetten.” Je moet jezelf dwingen open het gesprek aan te gaan en te zien wat er komt. Dat kan leiden tot bijzondere gesprekken.’ En tot mooie reacties. Zo zei een aanvrager eens: ‘Ik had niet verwacht dat u zo snel zou bellen! Ik ben blij dat ik nu weet dat echt een mens met mijn aanvraag bezig is.’

Grenzen stellen

Grenzen leren stellen is cruciaal, zegt Kalter: ‘Je mag duidelijk zijn als het gesprek niet loopt zoals je vindt dat het moet lopen.’ Dat vergt oefening en ervaring. Jansen vertelt over hoe Hemelaar recent coachend met haar meeluisterde bij een gesprek en achteraf zei dat ze het moeizame gesprek ook had kunnen afbreken: ‘Ze had gelijk,

want het was niet het goede moment. Het was iemand die niet luisterde, die niet rustig kon worden. Als je middenin een gesprek zit, zie je dat zelf niet altijd, en blijf je het proberen.’

Het zijn geen hulpverleningsgesprekken, dus wat te doen als mensen heel diep ingaan op hun ervaringen? ‘Dat kun je indammen door samen te vatten, inclusief de emotie en de intentie’ tipt Hemelaar. ‘Dan kun je zeggen: “Ik hoor u zeggen dat er dit en dit is gebeurd is. Ik hoor ook dat het veel met u doet en dat u er nog steeds verdrietig over bent. Ik begrijp dat het voor u belangrijk is dat ik besef hoe ernstig het is en dat wij serieus naar uw aanvraag kijken.” Dan zorg je dat iemand niet blijft hangen in: Ja maar, kijk eens wat er met mij is gebeurd.’

‘Als iemand toch blijft herhalen, dan kun je zeggen ‘Ik merk dat u het nog een keer vertelt, is er iets dat ik nog niet goed heb begrepen?’, voegt Jansen toe. ‘Of je zegt: “U vertelt het mij nu voor de derde keer, ik merk dat u er nog erg mee zit, misschien is het goed hierover verder te praten met Slachtofferhulp?” Daarna kun je het gesprek terugleiden naar wat wij kunnen doen.’

‘Indammen door samenvatten,
inclusief de emotie en de intentie’

‘Het leren gaat twee kanten op’

Ieder op eigen wijze

Elke jurist moet de vorm vinden die bij hem of haar past. De kern is persoonlijk contact maken, aldus Jansen: ‘Het maakt niet zoveel uit hoe. De gedachte dat ik open en eerlijk mag zijn, over mezelf, over de organisatie, maakt voor mij de weg vrij naar het maken van contact. Dan kan ik ook zeggen: mevrouw, ik weet het nu ook niet meer, wat kan ik voor u doen?’

Het is een kracht om open te zeggen dat je het lastig vindt. Als je kunt afwisselen tussen een dikke en een gevoelige huid, wordt het gesprek meer een gelijkwaardige samenwerking. Een aanvrager zei hierover: ‘Ik vind het een fijn gevoel dat ik bij de behandeling van mijn aanvraag betrokken wordt.’

‘Ik merk dat ik super-transparant word, bij mijzelf blijven mensen confronteren met mijn twijfels.’ vertelt Kalter, ‘Dat ik vraag, is er nog iets anders dat speelt?’

Om de omslag te laten slagen is het van groot belang te blijven benadrukken dat ieder het op zijn eigen wijze mag doen, benadrukt procesbegeleider Hora Adema: ‘Er is niet één juiste manier. De een zal dieper ingaan op emoties dan de ander. Het moet authentiek blijven, anders wordt het een truc, dan werkt het niet.’

Tips aan medewerkers

- Ga uit van jezelf en durf te leren.
- Wees een OEN (Open, Eerlijk en Nieuwsgierig).
- Wissel af tussen een dikke huid en een gevoelige huid.

Betrokkenheid en zelfreflectie

Maar leidt persoonlijk contact niet tot meer betrokkenheid bij de aanvrager en dus een grotere kans op toewijzing? Directeur Huygen denkt van niet: ‘Wel denk ik dat je een betere beslissing neemt als je meer over de toedracht weet dan blijkt uit de stukken. Natuurlijk is er betrokkenheid, maar dat leidt niet tot meer ongewenste variatie.’



Lotje Jansen

‘De gedachte dat ik open en eerlijk mag zijn, maakt de weg vrij naar contact’

Hemelaar ervaart bij zichzelf een andere betrokkenheid: 'De aanvragen komen wel meer bij me binnen, dan als ik het alleen van papier lees. Het directe contact heeft wel effect op de manier waarop je met de dossiers omgaat, maar niet op de beoordeling.' 'Ik vind het fijn dat je nog iets uit jezelf kunt halen en meegeven aan iemand.', vertelt Jansen. 'Wij kunnen iets helpen afronden, iets betekenen, zelfs al geef je geen uitkering.'

Hemelaar, Jansen en Kalter coachen hun collega's. Zo luisteren ze soms mee als een collega belt en geven dan na afloop feedback. Ook zijn ze aanspreekpunt voor vragen. 'En collega's kunnen ook met ons meeluisteren als ze willen.' zegt Jansen 'Het is voor ons totaal anders. Dat maakt het zo leuk om met de invoering van dit project bezig te zijn. Het vraagt veel zelfreflectie. Door anderen leer ik ook veel over mezelf. Ik leer nieuwe dingen, help collega's verder, maar zie ook regelmatig hoe een collega een situatie aanpakt waarin ikzelf zou zijn vastgelopen. Top! Het leren gaat twee kanten op.'

Prettig contact met de overheid

Aanvragers willen vooral serieus worden genomen, ook door de overheid. 'Ons project draagt ook bij aan de hogere doelstelling van een prettig contact met de overheid' stelt directeur Huygen: 'Wij zijn een deel van die overheid. Als wij slachtoffers goed helpen, kunnen we bijdragen aan het gevoel dat er een rechtsstaat is die opkomt voor hun belangen, die het iets kan schelen wat ze hebben meegemaakt. Ons werk straalt af op de overheid in brede zin.'

'Als de overheid niet heeft kunnen voorkomen dat je slachtoffer werd, dan heeft die wel een taak om de gevolgen te beperken. De € 13 miljoen die we vorig jaar hebben uitgekeerd aan slachtoffers vormt een enorme bijdrage aan herstel van vertrouwen.'

'Ons werk laat zien dat slachtoffers er niet alleen voor staan. Het is een uitdrukking van maatschappelijke verbondenheid. Het overkomt je, je kunt je er niet tegen verzekeren, dus waarom moet je de gevolgen dan alleen dragen? Het is mooi dat de samenleving daar - in de vorm van een geldelijke bijdrage - iets tegenover wil stellen. De symbolische waarde is het belangrijkste. Als je kind is vermoord, is geen bedrag genoeg. Het gaat om de erkenning dat jou onrecht is aangedaan.'

Buiten én binnen

De verwachting is dat medio 2014 alle aanvragen op de nieuwe manier worden behandeld. Directeur Huygen had het sneller gewild, maar beseft dat het iets is van de lange adem. De organisatie moet er naar toe groeien. Het vergt continue aandacht. Hora Adema adviseert leidinggevend: 'Doe wat je naar buiten toe doet, ook naar binnen toe. Als je medewerkers vraagt de aanvrager serieus te nemen en daar op een gelijkwaardige manier een gesprek mee te hebben, dan moet je dat zelf ook met je medewerkers doen.' Daarom is de verandering bij het Schadefonds horizontaal en niet top-down aangepakt. De medewerkers moeten het willen, snappen, durven en leuk vinden.

Het Schadefonds in cijfers

Het Schadefonds Geweldsmisdrijven bestaat inmiddels 37 jaar. In die tijd zijn ruim 100.000 aanvragen voor een tegemoetkoming in de schade ontvangen. In 2012 kwamen ruim 7.000 aanvragen binnen, waarvan 67% werd toegewezen. In 2012 werd ruim € 13 miljoen uitgekeerd. Gemiddeld ontving een slachtoffer € 2.749. Voor materiële schade wordt maximaal € 25.000 uitgekeerd en voor immateriële schade maximaal € 10.000. De uitkering is geen volledige schadevergoeding, maar een tegemoetkoming in de schade.

