



Exact Live¹⁸

Welcome to
Numberland

10 oktober
Jaarbeurs, Utrecht



slachtoffer
HULP
N E D E R L A N D

EXACT LIVE 10 OKTOBER 2018

Sprekers



John Tomatala

HOOFD INFORMATIEVOORZIENING

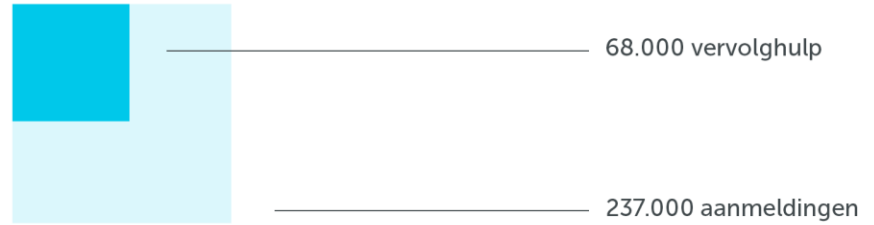


Geertruida Holwerda

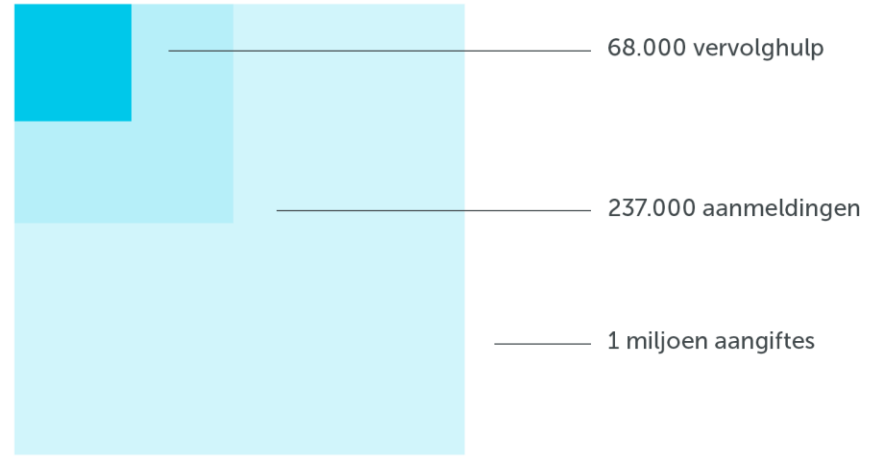
PRODUCTOWNER CRM



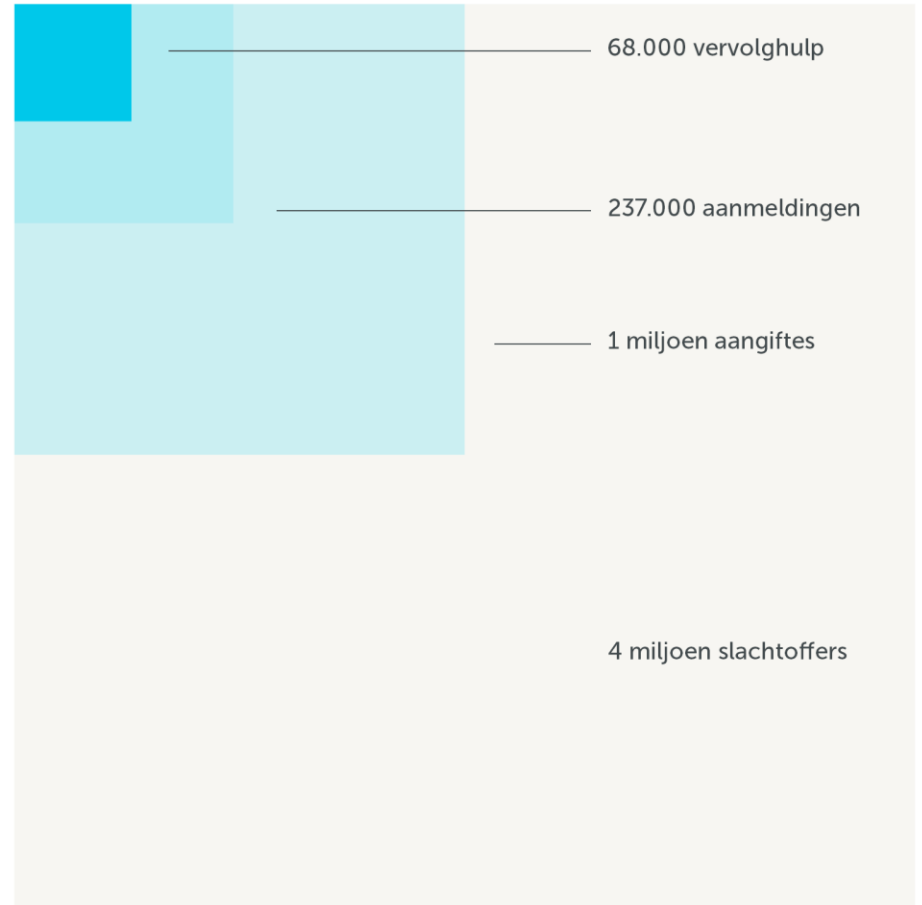
Wat is en wat doet Slachtofferhulp Nederland



Wat is en wat doet Slachtofferhulp Nederland

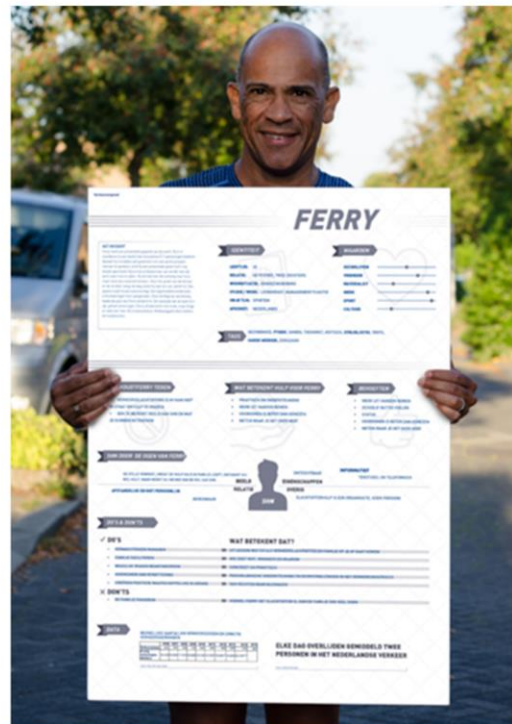


Wat is en wat doet Slachtofferhulp Nederland



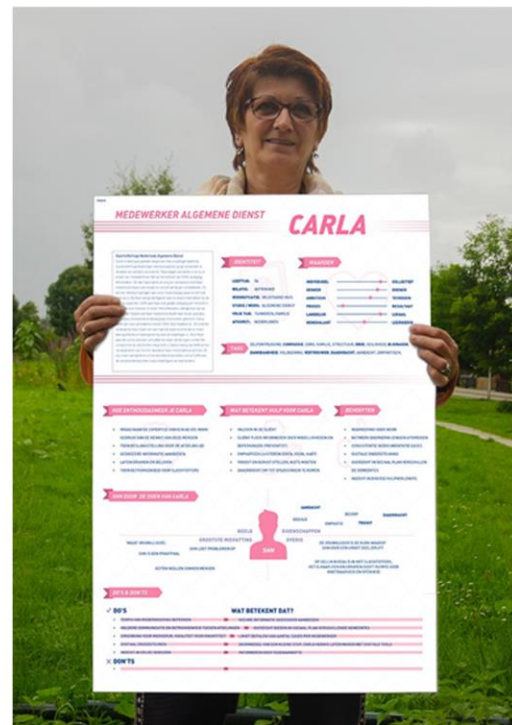
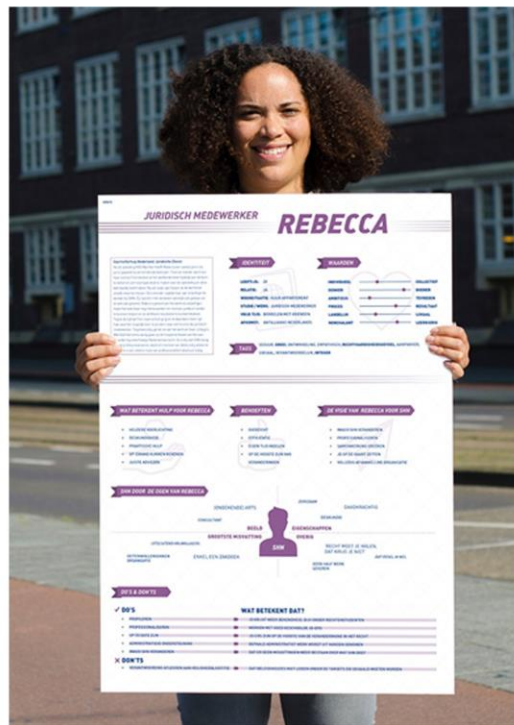
Onze Cliënten

Twee persona's



Onze Medewerkers

Twee persona's



Bereikbaar voor iedereen

Alle slachtoffers in 'de buitenwereld' kunnen online diensten afnemen

slachtoffer
HULP
NEDERLAND

Wij helpen u vandaag verder
0900-0101



'Het was tijd voor mijn kant van het verhaal.'
Lees het verhaal van Samira

Wat is er gebeurd? ▾

- Alle gebeurtenissen
- Bedreiging
- Diefstal
- Fraude
- Huiselijk geweld
- Mishandeling
- Overval
- Seksueel misbruik
- Stalking
- Verkeersongeval

Emotionele hulp Schadevergoeding Strafproces Zoeken



Ik heb last van stressklachten. Is dit normaal?

Slachtofferhulp Nederland staat voor u klaar

Een misdrijf, verkeersongeval of ramp verdient de beste hulp. Jaarlijks helpen slachtoffers en nabestaanden hun leven weer op te pakken na een calamiteit. Wij bieden emotionele hulp, begeleiden u in het strafproces en helpen u bij uw schadevergoeding. Zo kunt u vandaag verder.

Twijfelt u over aangifte doen?

Heeft u een misdrijf meegemaakt? En weet u niet zeker of u aangifte wilt doen? Bijvoorbeeld omdat u bang bent voor de dader. Wij helpen u bij uw keuze.

Wel of geen aangifte?

Waarmee kunnen wij u helpen?

Emotionele hulp

- Hoe pak ik mijn leven weer op?
- Herken uw stressklachten
- Tips voor het omgaan met stress

Hulp bij uw schadevergoeding

- > Wie kan mijn schade vergoeden?
- > Schade melden bij verzekeraar
- > Schadefonds Gewelddismisdrijven

Ondersteuning in het strafproces

- Hoe werkt het strafproces?
- Aangifte doen
- Spreekrecht

“Ik dacht dat ik haar kon vertrouwen”

Wat kan je doen na oplichting?

[Check het hier](#)



'Ik dacht dat ik deze vrouw kon vertrouwen.'

Jan maakte geld over aan een vrouw waar hij verliefd op werd. Ze bleek een oplichtster te zijn.



[Wat is er gebeurd?](#) ▾

[Emotionele hulp](#) ▾

[Schadevergoeding](#) ▾

[Strafproces](#) ▾

[Over ons](#) ▾

[Zoeken](#)

[Home](#) / [Wat is er gebeurd?](#) / [Fraude](#) / Datingfraude

Datingfraude

Datingfraude is iemand oplichten door hem of haar verliefd te laten worden op de oplichter, of door het slachtoffer hoop te geven op een liefdesrelatie. U bent bijvoorbeeld verliefd geworden op iemand via een datingsite. Later blijkt dat uw nieuwe liefde een oplichter is, die u heeft bestolen.

Voorkom erger, onderneem actie.

- Doe aangifte bij de politie.
- Blokkeer het nummer en social media accounts.
- Neem geen contact meer op.
- Stop met het overmaken van geld.
- Informeer de datingsite.

'Ik schaam me als ik eraan denk.'

Jan vertrouwt mensen niet meer zo snel. Hij werd slachtoffer van datingfraude.



Wat is er gebeurd? ▾

Emotionele hulp ▾

Schadevergoeding ▾

Strafproces ▾

Over ons ▾

Zoeken

[Home](#) / [Wat is er gebeurd?](#) / [Fraude](#)

Hulp na fraude

Fraude is een vorm van bedrog waarbij iemand u misleidt om er zelf financieel beter van te worden. Er zijn verschillende soorten fraude.

Wat kan ik doen na fraude?

Ga naar de eerste vraag

Stap 2 van 3

< Vorige

Heeft u aangifte gedaan?

- ☐ Ja, ik heb aangifte gedaan.
- ☒ Nee, ik heb geen aangifte gedaan.

Volgende vraag

Stap 3 van 3

< Vorige

Hoe gaat het met u?

- ☒ Ik heb last van zorgen, spanningen of emoties.
- ☐ Ik heb geen last van dit soort klachten.

Naar advies

Uw advies op maat

Hieronder leest u het advies dat wij u geven op basis van uw antwoorden.

U bent waarschijnlijk slachtoffer van datingfraude

U bent slachtoffer van datingfraude als u door uw nieuwe liefde bent bestolen.

[Hulp na datingfraude](#)

U gaf aan dat u geen aangifte heeft gedaan

Wij adviseren u om aangifte te doen bij de politie. Met de aangifte kan de politie proberen de dader te vinden. Soms kunt u online aangifte doen. Bekijk dit op de website van de politie.

Bereid u goed voor

Het kan u helpen om het doen van aangifte goed voor te bereiden. Denk hierbij aan:

- Wat moet ik meenemen?
- Wat voor vragen kan ik verwachten?
- Kan er iemand met mij mee?

[Wel of geen aangifte?](#)

U gaf aan dat u zich niet zo goed voelt

Vervelend dat het niet zo goed met u gaat. Hoe vervelend ook, het is normaal dat u last heeft van stressklachten.

[Stressklachten na een gebeurtenis](#)

[Tips voor het omgaan met stress](#)

Aanleiding nieuw CRM

- | Een systeem die als basis kan dienen voor online en offline dienstverlening aan cliënten
- | CRM en logische plek geven in de applicatie architectuur (het 'oude' systeem was het 'systeem van alles' geworden).
- | Toekomstbestendig

Beloftes CRM-systeem gebaseerd op Exact Synergy

Integraal
cliëntbeeld

Voldoen
aan AVG

Gebruiksvriendelijk
en Intuïtief

Verantwoording
(rapportages)

Focus op
CRM functie

Onderhoudbaarheid

Beheersbare
Performance

Framework van ontwikkelen

CRIS is in twee fase ontwikkeld

Fase 1

'snelle' her implementatie met datamigratie (2017)

Snel fundament leggen met stevige basis

Fase 2

Optimalisatie via scrum (2018/2019)

3-wekelijkse sprints met demo's

Succesfactoren voor ontwikkelen

Kracht en moed om
verandering door te
zetten

Focus; richting kiezen,
kort cyclisch

Openheid; transparantie,
openstaan voor feedback

Commitment van de business;
organisatie wordt direct
meegenomen, duidelijke
rollen, eigenaarschap

De pijn van de noodzaak voor
optimalisatie systeem creëert
grote betrokkenheid voor
verandering en maakt de
urgentie en focus zichtbaar

Respect; samenwerken,
goede sfeer, luisteren
naar elkaar



Helpdesk in directe verbinding met scrumteam



Juiste mensen op de juiste plek in proces
Passie & Energie



ITwize

basiqcompany

exactly.
IT CONSULTANCY

**Goede samenwerking met leverancier
Computerwacht**



Constant bijsturen

Steeds openstaan voor feedback. Direct acteren

A close-up action shot of a rugby player in a green jersey with white and blue accents, reaching out with both hands to catch a white rugby ball with red and blue stripes. The player is in a dynamic, forward-leaning pose. In the background, other players in green and red jerseys are visible, though out of focus. The scene is set on a green grass field.

**Ook agile werken binnen compleet team,
ook in ondersteuningsteam**

A man with dark hair tied back, wearing a red V-neck t-shirt and dark shorts, is sitting on a light-colored wooden floor. He is holding a white plastic cup to his nose with his right hand. His legs are raised in the air behind him, with his feet pointing upwards. The background shows a dark blue wall on the left and a white wall with a window and a decorative lattice panel on the right. The text "Flexibiliteit vanuit business" is overlaid in white on the lower part of the image.

Flexibiliteit vanuit business

Mens als Maat

EMANCIPATIE VAN HET SLACHTOFFER

Mensen & Middelen

Intelligence als basis

MSO als startpunt

Nieuwe bedieningsconcepten

**Community: slachtoffers voor
slachtoffers**

Situatie 2022

Instroom, Doorstroom
en Aantal diensten

voor specifieke doelgroepen,
specifieke dienstverlenings-
concepten

we maken meer het verschil, door:

de gids te zijn gedurende de hele reis:
online monitoring,

specifiekere dienstverlening op
doelgroepen

8+

8+

8+



Medewerker staat centraal (binnen CRM!)

CRM voor de medewerker die optimaal zijn werk kan (blijven) doen



Bedankt

0900-0101

www.slachtofferhulp.nl



Slachtofferhulp Nederland
Vandaag verder



Welcome to Numberland