

Tussenevaluatie subsidietoekenning SKIP, KLOKK en SHN - Periode 2014 en 2015

Ten behoeve van het bieden van ondersteunende dienstverlening aan
lotgenoten van seksueel misbruik

Auteurs
Nathalie Brocken
Hans Broere
Katja Crooijmans

Datum
08.04.2016

Status
Definitief

Klant
Ministerie van VWS, directie Jeugd

www.rebelgroup.com
KvK 24 40 42 27
IBAN: NL23 ABNA 0240 3889 41

T 010 275 59 90
F 010 275 59 99
info@rebelgroup.com

RebelGroup Executives bv
Wijnhaven 23
3011 WH Rotterdam

Inhoudsopgave

1	<i>Inleiding</i>	3
1.1	Uw vraag, onze aanpak	3
1.2	Scope	5
1.3	Bronnen	5
1.4	Opbouw van de rapportage	5
2	<i>De context van het onderzoek</i>	6
2.1	Ontstaansgeschiedenis	6
2.2	Aard & omvang van de subsidieregeling	7
3	<i>Stichting Seksueel Kindermisbruik Instellingen Pleeggezinnen (SKIP)</i>	9
3.1	Een schets van de organisatie en haar ontwikkeling	9
3.2	De feiten op een rij	9
3.3	Onze bevindingen	12
3.4	De bevindingen van de doelgroep	14
4	<i>Stichting Koepel Landelijk Overleg Kerkelijk Kindermisbruik (KLOKK)</i>	16
4.1	Een schets van de organisatie en haar ontwikkeling	16
4.2	De feiten op een rij	16
4.3	Onze bevindingen	19
5	<i>Slachtofferhulp Nederland (SHN)</i>	22
5.2	De feiten en bevindingen op een rij	22
5.4	Samenvattende conclusie	24
6	<i>Algemene bevindingen, aanbevelingen en conclusies</i>	25
6.1	Algemene bevindingen en aanbevelingen	25
6.2	Conclusies en verbeterpunten per organisatie	27
7	<i>De rolverdeling in de toekomst vraagt om een gespreksagenda 2016-2017</i>	32
	<i>Bijlage 1 – Gespreksleidraad</i>	34
	<i>Bijlage 2 – Data SKIP</i>	35
	<i>Bijlage 3 – Data KLOKK</i>	38
	<i>Bijlage 4- Data SHN</i>	42
	<i>Bijlage 5- Aanvullende data Survey</i>	45
	<i>Bijlage 6 - Geraadpleegde bronnen</i>	58

1 Inleiding

1.1 Uw vraag, onze aanpak

In vervolg op de rapportages van de commissies Deetman en Samson heeft het Ministerie van VWS subsidie toegekend aan drie organisaties voor het organiseren van activiteiten voor en door slachtoffers van seksueel misbruik. Het betreft de organisaties SKIP (Stichting Slachtoffers Kindermisbruik Instellingen Pleeggezinnen), KLOKK (Koepel Landelijk Overleg Kerkelijk Kindermisbruik) en SHN (Slachtofferhulp Nederland).

Het ministerie van VWS heeft Rebel gevraagd een tussenevaluatie uit te voeren binnen de subsidieperiode 2014-2017, concreet betreft het de periode 2014-2015. Hiertoe zijn twee deelonderzoeken uitgevoerd:

1. Een onderzoek inzake de continuïteit, rechtmatigheid en legitimiteit van genoemde organisaties.
2. Een tevredenheidsonderzoek onder slachtoffers van seksueel geweld die gebruik maken of hebben gemaakt van de diensten van genoemde organisaties.

Deze tussenevaluatie beoogt een bijdrage te leveren aan de verdere doorontwikkeling van de kwaliteit van de dienstverlening van de genoemde drie organisaties en de onderzoeksresultaten kunnen als onderlegger worden gebruikt bij de eindevaluatie van de subsidieperiode begin 2018.

We hebben onderzocht vanuit een waarderend perspectief met een oprechte nieuwsgierigheid en interesse in deze organisaties en hun achterban. Waarnemen, beschrijven en analyseren zijn geen neutrale, waarde vrije activiteiten en ook de bril van de onderzoeker is gekleurd. Wij zijn ons er dan ook van bewust dat onze bevindingen onderhevig zijn aan interpretatie en gebaseerd op onze professionaliteit. Een belangrijk deel van onze bevindingen is gebaseerd op de ervaringen, percepties en belevingen van betrokkenen bij deze organisaties. Deze rapportage is dan ook geen representatie van *de* werkelijkheid, maar een constructie van *een* werkelijkheid.

Ad 1. Een onderzoek inzake de continuïteit, rechtmatigheid en legitimiteit van genoemde organisaties

De begrippen continuïteit, rechtmatigheid en legitimiteit zijn onderzocht aan de hand van een beknopte documentenstudie en verdiepende gesprekken. In die gesprekken is gewerkt met een gespreksleidraad die in overleg en in afstemming met het ministerie van VWS is vormgegeven. De gespreksleidraad is opgebouwd langs drie centrale begrippen; voor de volledige gespreksleidraad zie bijlage 1.

1. Continuïteit

Is de organisatie op dusdanige wijze ingericht dat zij haar activiteiten doelmatig en effectief kan uitvoeren zodat de continuïteit van de activiteiten is gewaarborgd?

2. Rechtmatigheid

Is de organisatie op dusdanige wijze ingericht dat sprake is van een deugdelijke administratie en op welke wijze voldoet zij aan de verantwoordingsregels ten aanzien van de subsidie?

3. Legitimiteit

Is er sprake van gelegitimeerd handelen van de organisatie namens haar leden en de slachtoffers? Hoe is deze legitimiteit gewaarborgd?

Deze leidraad is gehanteerd voor de verdiepende gesprekken met de bestuurders en direct betrokkenen bij de organisaties. Verdieping op het beeld van deze organisaties en het werk dat ze verrichten, en om de documentenanalyse nadere duiding en inkleuring te geven. Er is nadrukkelijk gekozen voor een open gesprek aan de hand van een gespreksleidraad en niet voor een gestructureerd interview. Onze bevindingen zijn niet onderworpen aan een strak beoordelingskader, bestaande uit indicatoren en wegingscriteria. Doel van dit onderzoek is niet zozeer om een oordeel te vellen over deze organisaties met als uitkomst een rapportcijfer, maar het geven van een schets of de organisaties daadwerkelijk doen wat ze is gevraagd binnen de kaders van de subsidieregeling. Wij beperken ons in deze rapportage tot die zaken die nadrukkelijk zijn besproken en die relevant zijn in het licht van deze tussenevaluatie.

Ad 2. Een tevredenheidsonderzoek onder slachtoffers van seksueel geweld die gebruik maken of hebben gemaakt van de diensten van genoemde organisaties

Voor het tevredenheidsonderzoek is het van belang in ogenschouw te nemen dat het meten van de tevredenheid in deze context een eigen dynamiek kent die niet te vergelijken is met het meten van consumententevredenheid in het algemeen. Deze getraumatiseerde doelgroep heeft vanuit zijn of haar individuele perspectief al vele teleurstellingen te verwerken gekregen en heeft hierdoor een verhoogde kans op een eenzijdig en gekleurd beeld van de hulpverlening, instellingen en ondersteunende activiteiten die in de regel niet goed kunnen maken wat hen is aangedaan. Toch verdient iedere vorm van dienstverlening onderzoek naar tevredenheid, omwille van de kwaliteitsborging; doen we de goede dingen en doen we de dingen goed? Dat geldt ook voor de dienstverlening van KLOKK, SKIP en SHN aan slachtoffers van seksueel misbruik.

Wij hebben een beknopte online survey uitgezet onder het adressenbestand van de drie organisaties. De vragen zijn vergelijkbaar voor de drie organisaties, maar afgestemd op de specifieke diensten die door iedere organisatie wordt aangeboden. De volledige vragenlijst is opgenomen in bijlage 2. Wij zijn ons er terdege van bewust dat door de keuze voor een online vragenlijst een deel van de lotgenoten – degenen die geen gebruik maken van online communicatie, maar uitsluitend telefonisch dan wel schriftelijk contact onderhouden met SKIP, KLOKK en/of SHN – niet konden deelnemen aan de survey. De resultaten kunnen derhalve niet direct doorvertaald worden naar de gehele lotgenotenpopulatie die in de afgelopen jaren gebruik heeft gemaakt van de dienstverlening van deze organisaties. Met een respons van 311 unieke personen (20%) heeft de survey voldoende omvang om een beeld te geven van de tevredenheid van lotgenoten met de dienstverlening van KLOKK, SKIP en SHN.

Om nog verdere betekenis te geven aan de uitkomsten van de survey zijn op basis van de respons op de survey enkele verdiepende individuele gesprekken gevoerd. Daarnaast zijn twee groeps gesprekken gevoerd met een aantal mensen die zich expliciet hebben uitgelaten over de werkwijze en dienstverlening van SKIP.

1.2 Scope

De scope van dit onderzoek beperkt zich tot onderzoek naar de lotgenotenorganisaties en de dienstverlening van SKIP, KLOKK en SHN aan slachtoffers van seksueel misbruik, in het kader van de projectsubsidies die het ministerie van VWS hiervoor ter beschikking heeft gesteld.

Dat betekent dat de overige dienstverlening van SHN buiten de scope van dit onderzoek valt, evenals de dienstverlening van niet-gesubsidieerde lotgenotenorganisaties. Ook het werk van de commissies Deetman en Samson, en het huidige vooronderzoek van de commissie De Winter¹, vallen buiten de scope van dit onderzoek. Daarbij doet dit onderzoek niet aan waarheidsvinding in individuele gevallen, maar schetst een algemeen beeld van het functioneren van de genoemde organisaties.

1.3 Bronnen

Voor dit onderzoek is een documentenanalyse uitgevoerd op de voorhanden zijnde documenten en is gesproken met bestuurders en betrokkenen van de drie genoemde organisaties. Een overzicht van de geschreven bronnen die zijn gebruikt is opgenomen in bijlage 6.

Daarnaast zijn de geanonimiseerde data uit de online tevredenheidsurvey gebruikt, en de input uit de verdiepende gesprekken met 10 lotgenoten.

We hebben ons in dit onderzoek primair gebaseerd op informatie en cijfers die de organisaties ons zelf hebben aangeleverd. Er heeft door ons geen zelfstandig boekenonderzoek plaatsgevonden naar de juistheid van de getallen.

1.4 Opbouw van de rapportage

In het hiernavolgende hoofdstuk wordt kort stilgestaan bij de ontstaansgeschiedenis van deze organisaties en bij de aard van de subsidieregeling(en). Daarna volgt per organisatie een schets van de organisatie, een beknopt feitenrelaas, de belangrijkste bevindingen van de onderzoekers en de resultaten van het tevredenheidsonderzoek. Ieder hoofdstuk sluit af met een samenvattende conclusie per organisatie. Tot slot schetsen wij enkele algemene bevindingen en aanbevelingen en zetten wij de conclusies per organisatie nogmaals op een rij. Het rapport sluit af met een voorzet voor een gespreksagenda 2016-2017.

¹ Een commissie onder leiding van prof. dr. Micha de Winter doet vooronderzoek naar geweld in de jeugdzorg. De commissie bekijkt of voldoende bronmateriaal voorhanden is om onderzoek te doen naar de vraag in hoeverre minderjarigen in rijksinstellingen en pleeggezinnen sinds 1945 met fysiek en psychisch geweld zijn geconfronteerd. De Commissie heeft tot 1 mei 2016 de tijd om te rapporteren.

2 De context van het onderzoek

2.1 Ontstaansgeschiedenis

In de eerste maanden van 2010 kwamen steeds meer meldingen van seksueel misbruik binnen de Rooms-Katholieke Kerk in Nederland naar buiten. Dat heeft in mei 2010 geleid tot een voorstel voor een onafhankelijk onderzoek onder voorzitterschap van dhr. Deetman naar de feiten en omstandigheden van seksueel misbruik van minderjarigen die werden toevertrouwd aan de verantwoordelijkheid van instellingen en parochies binnen de Rooms-Katholieke Kerk in Nederland, in de periode 1945 tot 2010. Bij het meldpunt van de commissie zijn 2000 meldingen van seksueel misbruik binnengekomen. Verder berekende de commissie Deetman dat het naar schatting gaat om in totaal circa 10.000 tot 20.000 slachtoffers van kerkelijk kindermisbruik, in de periode 1945 – 1981.²

Ongeveer tegelijk met het onderzoek naar misbruik in de Rooms-Katholieke Kerk startte de commissie-Samson met haar onderzoek naar seksueel misbruik in de jeugdzorg en pleeggezinnen. Bij de commissie-Samson kwamen gedurende de onderzoeksperiode ruim 800 meldingen van seksueel misbruik binnen.

Een omvangrijke doelgroep, waar tot die tijd publiekelijk weinig tot geen aandacht voor was. Die publieke aandacht zorgde ervoor dat lotgenoten met elkaar in contact kwamen, wat heeft geresulteerd in o.a. de oprichting van Stichting Koepel Landelijk Overleg Kerkelijk Kindermisbruik (hierna te noemen KLOKK) in 2010 en Stichting Seksueel Kindermisbruik Instellingen Pleeggezinnen (hierna te noemen SKIP) in 2012.

Het ontstaan van de lotgenotenorganisaties betitelen wij in dit rapport als een vorm van zelforganisatie. Een zelforganisatie definiëren wij als een maatschappelijk initiatief van burgers, in de meeste gevallen ervaringsdeskundigen, dat is ontstaan los van instituties, waarbij de verantwoordelijkheid en het organiserend vermogen voor een belangrijk deel in handen is van de initiatiefnemers³. Met andere woorden een groep mensen met een gezamenlijke geschiedenis en (deels) gezamenlijk doel, die zelf betrokken zijn bij, in dit geval seksueel misbruik in een afhankelijkheidsrelatie, en de handen ineen slaan om op te komen voor de belangen van deze groep.

Vanaf de start was het voor deze organisaties en hun initiatiefnemers primair een kwestie van 'pionieren'; het was immers voor het eerst dat deze problematiek in deze omvang naar buiten kwam, en voor het eerst dat slachtoffers van seksueel misbruik zich verenigden in een lotgenotenorganisatie.

Slachtofferhulp Nederland (hierna te noemen SHN) is vanaf de start van de onderzoeken van de commissies Deetman en Samson betrokken in de doorverwijzing van slachtoffers vanuit de meldpunten van de commissies. Daarin bood Slachtofferhulp Nederland individuele ondersteuning en verwees zij waar nodig door naar professionele hulpverlening.

Met het uitbrengen van de rapportages van de commissies Deetman en Samson was het vraagstuk niet opgelost. Voor veel slachtoffers begon op dat moment een lange weg naar erkenning, genoegdoening en herstel. Het ministerie van VWS heeft daarop subsidie toegekend aan de lotgenotenorganisaties KLOKK, SKIP en de organisatie SHN om activiteiten en diensten aan te bieden aan deze groep slachtoffers.

² Samson et al. (2012). Omringd door zorg toch niet veilig. Boom: Amsterdam.

³ Huygen, Marissing en Boutellier (2012). Condities voor zelforganisaties. Verwey Jonker instituut.

Tegelijkertijd bestond de wens een structureel en breed meldpunt in te richten voor alle slachtoffers van seksueel misbruik, ongeacht de context waarbinnen het misbruik heeft plaatsgevonden. Dit meldpunt is ondergebracht bij SHN.

2.2 Aard & omvang van de subsidieregeling

De Directie Jeugdbeleid van het ministerie van VWS, namens de staatssecretaris van VWS, heeft in het kader van de uitkomsten van de rapportages van de commissies Deetman en Samson subsidie toegekend aan de lotgenotenorganisaties SKIP en KLOKK en aan de organisatie SHN om activiteiten en diensten aan te bieden aan deze groep slachtoffers en een structureel en breed meldpunt in te richten voor alle slachtoffers van seksueel misbruik.

Voor de lotgenotenorganisaties SKIP en KLOKK betreft het een projectsubsidie voor de periode 1-1-2014 tot en met 31-12-2017 conform artikel 8, onder e van de Kaderregeling VWS-subsidies:

Artikel 8, onder e: een subsidie die wordt vastgesteld op een bedrag dat bestaat uit de werkelijke kosten, verminderd met de werkelijke bijdragen van derden en de begrote eigen bijdrage, maar dat niet hoger is dan het maximum dat door de minister bij de verlening is genoemd: indien het een projectsubsidie betreft en de subsidie € 125.000 of meer bedraagt.

In de subsidiebeschikking is opgenomen dat voor 3 juni 2018 de verantwoordingsstukken (in ieder geval een activiteitenverslag en een financieel verslag) in bezit van VWS moeten zijn. Daarnaast zijn in de kaderregeling onder paragraaf 7, artikel 37, 38, 39 en 41 enkele verplichtingen opgenomen⁴. De subsidie wordt in 2018 op basis van daadwerkelijk gemaakte kosten vastgesteld.

Meer concreet gaat het per organisatie om de volgende activiteiten en bedragen: voor een uitleg inzake de activiteiten verwijzen wij naar de hoofdstukken 3, 4 en 5, waar de activiteiten van de verschillende organisaties uiteengezet worden.

SKIP	
Activiteit	Bedrag
Voorlichting en informatievoorziening	€ 12.000,-
Lotgenotencontact	€ 140.800,-
Preventie en beleidsbeïnvloeding	€ 16.800,-
Organisatie en financiering	€ 362.907,-
Totaal	€ 532.507,-

KLOKK	
Activiteit	Bedrag
Lotgenotenbegeleiding	€ 478.878,-
Voorlichting/ondersteuning/begeleiding	€ 250.646,-
Externe contacten	€ 246.347,-
Nederland Heelt	€ 89.030,-
Mea Culpa United	€ 84.162,-
Totaal	€ 1.149.063,-

⁴ De Kaderregeling VWS-subsidies is te vinden op <http://wetten.overheid.nl/BWBR0029947/2016-01-01>

SHN	
<i>Projectsubsidie periode 1 juni 2012 tot en met 31-12-2014</i>	
Activiteit	Bedrag
Meldpunt seksueel misbruik	€ 349.834,-
Lotgenotengroepen seksueel misbruik jeugd- en pleegzorg	€ 116.295,-
Wegwijzer slachtoffers seksueel misbruik	€ 56.551,-
Training lotgenoten voor lotgenoten	€ 6.112,-
Deskundigheidsbevordering medewerkers meldpunten	€ 23.354,-
Totaal	€ 552.146,-
<i>Additionele subsidie eind 2013</i>	
Activiteit	Bedrag
Hulplijn-hulpverlening	€ 469.848,-
Hulplijn-samenwerkingsverband	€ 130.040,-
Hulplijn-communicatie en digitale dienstverlening	€ 203.509,-
Totaal	€ 823.165,- *
Totaal	€ 1.375.311,-

*De hierboven geschetste bedragen zijn overgenomen uit de subsidiebrief van het ministerie. De som van de bedragen klopt echter niet. Hiervoor hebben wij geen verklaring.

SHN wordt in de subsidiebrief nadrukkelijk verzocht de voorgenomen activiteiten goed af te stemmen met lotgenotenorganisaties van slachtoffers van seksueel misbruik in de jeugdzorg en de Rooms-Katholieke kerk, waaronder in ieder geval KLOKK en SKIP, ten behoeve van een samenhangend pakket van diensten ten behoeve van slachtoffers.

In juni 2015 heeft SHN de verantwoordingsstukken voor de verstrekte subsidies ingediend bij het ministerie. Er bleek sprake te zijn van een onderuitputting van het verleende subsidiebedrag ter hoogte van € 385.278,-. Dit bedrag is teruggestort.

Tot slot heeft het ministerie van VWS aan SHN een instellingssubsidie toegekend voor de periode 2015 van maximaal € 674.495,-. Het betreft een subsidie als bedoeld in artikel 8, onder f, van de Kaderregeling VWS-subsidies:

Artikel 8, onder f: een subsidie die wordt vastgesteld op een bedrag waarvan de hoogte door de minister bij de verlening is genoemd, verminderd met de eventuele overschrijding van de maximaal toegestane egalisereserve: indien het een instellingssubsidie betreft en de subsidie € 125.000 of meer bedraagt.

In de subsidieverleningsbrief aan SHN is opgenomen dat uiterlijk 2 juni 2016 de verantwoordingsstukken (in ieder geval een activiteitenverslag en een financieel verslag) in bezit van VWS moeten zijn. Ook wordt gevraagd uiterlijk juli 2015 de voortgang van de activiteiten op het terrein van de Hulplijn seksueel misbruik te bespreken, als tussenevaluatie.

In de subsidieverleningsbrief worden geen activiteiten genoemd waarvoor deze subsidie is verleend. Wel wordt verwezen naar een activiteitenplan. In dit activiteitenplan in de vorm van een aanvraagformulier staan activiteiten genoemd in lijn met de activiteiten waarvoor eerder subsidie is verleend in de periode 2012-2014.

3 Stichting Seksueel Kindermisbruik Instellingen Pleeggezinnen (SKIP)

3.1 Een schets van de organisatie en haar ontwikkeling

SKIP is een organisatie voor lotgenoten die in hun jeugd onder verantwoordelijkheid van de overheid in een (rijks)instelling of pleeggezin zijn geplaatst en daar seksueel zijn misbruikt. SKIP is opgericht naar aanleiding van het onderzoek van de commissie-Samson. In februari 2011 organiseerde de commissie een bijeenkomst voor slachtoffers. Hierna besloten enkele lotgenoten dat het goed zou zijn wanneer er een centrale belangenbehartiger zou zijn voor deze groep lotgenoten. Dit heeft in de zomer van 2012 geleid tot de oprichting van SKIP.

Naast deze stichting werd gelijktijdig de vereniging Nederland Heelt opgericht, een vereniging met een min of meer vergelijkbare doelstelling als SKIP. Deze vereniging valt buiten de scope van dit onderzoek. In het najaar van 2012 is in opdracht van het ministerie van VWS bezien of beide organisaties tot een intensievere samenwerking konden komen. Aanvankelijk heeft dit in het voorjaar van 2013 geleid tot een principeafspraken om beide organisaties samen te voegen. Volgens de bestuurders van SKIP is de voorgenomen fusie niet tot stand gekomen wegens uiteenlopende visies. Vanaf het najaar van 2013 is SKIP haar activiteiten zelfstandig vorm gaan geven.

SKIP kent drie kerntaken: voorlichting & informatievoorziening, lotgenotencontact en preventie & beleidsbeïnvloeding. SKIP is een organisatie voor én door lotgenoten. Het jaar 2014 stond in het teken van de inrichting van de vrijwilligersorganisatie; bestuurlijk en randvoorwaardelijk. De organisatie Zorgbelang is in 2014 gevraagd professionele ondersteuning te leveren aan het bestuur en de kerngroep actieve vrijwilligers, bij de organisatie van activiteiten en diensten. Na een bestuurswisseling in 2015 kent de organisatie nu een dagelijks bestuur (voorzitter en secretaris) en een algemeen bestuur (voorzitter, secretaris, penningmeester en 4 leden). Het aantal lotgenoten dat zich sinds de oprichting heeft gemeld bij SKIP bestaat uit ongeveer 120 personen. Dit zijn voor een groot deel 'passieve leden': zij zijn opgenomen in de administratie van de organisatie maar nemen niet (meer) actief deel aan activiteiten. Binnen deze groep van 120 personen bevindt zich een kerngroep van 20 tot 30 lotgenoten die actief zijn als vrijwilliger voor de organisatie.

SKIP heeft zich de afgelopen jaren ontwikkeld als organisatie die lotgenoten samenbrengt. Samen zijn is het doel van de ontmoetingen die door de actieve vrijwilligers worden georganiseerd. Het bestuur richt zich daarnaast ook op belangenbehartiging van de doelgroep.

3.2 De feiten op een rij

Ten aanzien van de begrippen continuïteit, rechtmatigheid en legitimiteit zoals geformuleerd in de gespreksleidraad doen wij op basis van de gevoerde gesprekken en de aangeleverde documenten de volgende constatering:

Voor het materiaal dat onderstaande feiten ondersteunt verwijzen wij naar bijlage 2, waarin een overzicht is opgenomen van relevante data.

Continuïteit: Is de organisatie op dusdanige wijze ingericht dat zij haar activiteiten doelmatig en effectief kan uitvoeren zodat de continuïteit van de activiteiten is gewaarborgd?

- De personele capaciteit is qua omvang passend bij het aantal activiteiten dat de organisatie organiseert voor de doelgroep. Deze activiteiten worden georganiseerd door het bestuur en een aantal actieve vrijwilligers. De bestuurders geven aan dat de inzetbaarheid van lotgenoten bij de organisatie van activiteiten sterk wisselt in verband met beperkte belastbaarheid van de lotgenoten. Dit geeft enige mate van kwetsbaarheid in de continuïteit. Echter de intrede van een combinatie van bestuurders die wel en die geen lotgenoot zijn én de professionele ondersteuning door Zorgbelang Gelderland, heffen dit effect weer enigszins op.
- Op de website staan visie en doelstelling van de organisatie beschreven, haar werkwijze, de samenstelling van het bestuur, verslagen van georganiseerde activiteiten en een agenda van ophanden zijnde ontmoetingen. Een schriftelijke weergave hiervan is te vinden in het activiteitenplan.
- Uit het inhoudelijke jaarverslag 2014 en het halfjaarverslag van 2015 is op te maken dat zij de voorgenomen activiteiten/diensten heeft georganiseerd en aangeboden aan de lotgenotengroepen. Via een jaarverslag dat wordt gepubliceerd op de website legt de organisatie rekenschap af aan haar doelgroep.
- Voor nieuwe vrijwilligers/medewerkers is een handreiking beschikbaar. Nieuwe vrijwilligers kunnen een training volgen bij SHN. Er is echter geen beoordelingssystematiek ten aanzien van de getrainde vrijwilligers, waarmee een zekere mate van kwaliteitsgarantie ten aanzien van de dienstverlening zou kunnen worden geborgd. Dit is een aandachtspunt.
- SKIP werkt regelmatig samen met SHN en maakt gebruik van de vergaderfaciliteiten.
- SKIP hanteert een scheiding tussen hulpverlening en ondersteuning. SKIP levert geen hulpverlening, daar zijn professionals van andere zorginstellingen voor, maar zorgt waar nodig wel voor doorverwijzing naar passende hulp. Er wordt niet actief gestuurd op herstel. Het gaat primair om herkenning, erkenning en verwerking. Ieder op zijn eigen manier, en met eigen tempo. De effecten van deze activiteiten zijn daarmee moeilijk eenduidig weer te geven en te kwantificeren.
- Ongeveer 60% van het subsidiebedrag wordt besteed aan de post 'organisatie'. Dit heeft voor een groot deel betrekking op de inhuur van derden zoals secretariële ondersteuning en de algehele professionele ondersteuning die door Zorgbelang wordt geboden. Wij constateren dat het in stand houden van de organisatie als zodanig op deze wijze een forse kostenpost is en dat er een opdracht voor het bestuur ligt deze kosten waar mogelijk te verlagen.

Gezien het bovenstaande constateren wij dat de ter beschikking gestelde middelen worden ingezet passend bij het doel van deze subsidieregeling, missie en visie van SKIP. De organisatie is ingericht passend bij de activiteiten die ze organiseert en de diensten die ze verleent. Verbeterpunten zijn de kwetsbaarheid van de inzet van lotgenoten als vrijwilligers bij activiteiten, het ontbreken van een kwaliteitsborging ten aanzien van de diensten die SKIP levert en de kosten die de organisatie op dit moment nodig heeft om de organisatie in stand te houden.

Rechtmatigheid: Is de organisatie op dusdanige wijze ingericht dat sprake is van een deugdelijke administratie en op welke wijze voldoet zij aan de verantwoordingsregels ten aanzien van de subsidient?

- De besteding van de verleende subsidie is conform de regels van de subsidiebeschikking. Er is een verantwoordingseis opgenomen na afloop van de subsidieperiode van vier jaar, zijnde medio 2018 en in de kaderregeling onder paragraaf 7, artikel 37, 38 en 41 zijn verplichtingen opgenomen waaraan SKIP voldoet, voor zover wij dat hebben kunnen constateren. SKIP heeft een door een accountant goedgekeurde jaarrekening 2014 opgesteld en een inhoudelijk jaarverslag geschreven. Daarnaast is een halfjaarlijkse financiële en inhoudelijke rapportage over 2015 beschikbaar. SKIP voldoet aan de eisen van de subsidient en gesteld kan worden dat de subsidie op dit punt rechtmatig is besteed.
- Er is sprake van een onderbesteding van bijna € 55.000,- in 2014, Dat betekent dat 60% van de begroting en toegekende subsidiemiddelen in 2014 zijn benut. Een soortgelijk beeld komt voort uit de realisatiecijfers over de periode januari-september 2015. Dit is deels te verklaren door het lager aantal vragen om de diensten van SKIP ten opzichte van ramingen waarop de subsidiebeschikking is gebaseerd.
- Er is een beveiligde digitale omgeving inzake de persoonlijke gegevens van lotgenoten, twee personen binnen het bestuur hebben hier toegang toe.
- Betalingen worden verricht door de secretaris en gecontroleerd door de boekhouder. Een rechtmatige wijze van handelen waarbij het vier-ogen principe als waarborg fungeert.

Gezien het bovenstaande constateren wij dat de subsidiemiddelen rechtmatig zijn besteed en dat SKIP zijn administratie heeft ingericht conform de verantwoordingseisen van het ministerie. Wij hebben niet onderzocht op welke wijze de administratie van persoonsgegevens is ingericht en kunnen hier dan ook geen uitspraak over doen. Ten aanzien van de financiële administratie is door het inzetten van het vier-ogen-principe en een externe toetsing door een accountant sprake van een rechtmatige wijze van handelen op dit punt.

Legitimiteit: Is er sprake van gelegitimeerd handelen van de organisatie namens haar leden en de slachtoffers? Hoe is deze legitimiteit gewaarborgd?

- SKIP is geen ledenorganisatie. Slachtoffers kunnen zich aanmelden, kunnen gebruik maken van de verschillende diensten van SKIP en als vrijwilliger actief betrokken zijn bij de organisatie van lotgenotenactiviteiten. Hiermee worden hun gegevens opgenomen in de administratie.
- Het bestuur is niet gekozen door de vrijwilligers of andere lotgenoten die gebruik maken van de diensten van SKIP en kent geen rooster van aftreden. Van een jaarlijkse evaluatie is geen sprake geweest in verband met het aantal bestuurswisselingen de afgelopen jaren. Nadere afspraken hierover in de toekomst zijn in de stukken niet terug te vinden.
- Er is geen zichtbare controle op het bestuurlijk handelen door een Raad van Toezicht, Raad van Advies of cliëntenraad. We hebben geconstateerd dat voor het toezicht op het bestuur onvoldoende waarborgen zijn opgenomen.
- Wel worden sinds medio 2015 bestuursvergaderingen gehouden in aanwezigheid van en met volle zeggenschap van de actieve vrijwilligers. Er wordt gewerkt met een agenda en een extern ingehuurd notulist. De bestuursvergaderingen zijn openbaar en toegankelijk voor stakeholders en alle aangesloten lotgenoten.

Gezien het voorgaande constateren wij een verbeterpunt ten aanzien van de governance, te weten de besturing en het toezicht op het bestuur. Er zijn onvoldoende waarborgen opgenomen die de legitimiteit van handelen van het bestuur bewaken. Uiteraard heeft de organisatie en het bestuur van SKIP een eigen verantwoordelijkheid wat betreft dit onderwerp. Wel kunnen we ons voorstellen dat dit een onderwerp van gesprek is tussen VWS en SKIP.

3.3 Onze bevindingen

Hieronder treft u een aantal bevindingen die wij als onderzoekers van belang achten te vermelden en die bestaan uit interpretaties van ons als onderzoekers op basis van de documenten en de gesprekken die we hebben gevoerd met de bestuurders en een aantal lotgenoten uit de survey. Gesprekken waarin de ervaring, perceptie en beleving door de betrokkenen zelf naar voren is gebracht. Daarmee kent de werkelijkheid verschillende perspectieven en is zij altijd gekleurd door diegene die het perspectief schetsen.

Kenmerken van een gesloten netwerk

Het eerste bestuur van SKIP heeft naar ons inzicht een gedragspatroon ten toon gespreid dat als gesloten, naar binnen gericht getypeerd zou kunnen worden. De kring van actief betrokkenen binnen de organisatie leek steeds kleiner te worden en een aantal lotgenoten is uitgesloten van deelname aan activiteiten. Het huidige bestuur lijkt een meer transparante koers te varen. Dit heeft echter de ontstane geruchten en beelden van een enigszins naar binnen gericht netwerk niet kunnen ontkrachten.

Wij hebben niet geconstateerd dat sprake is (geweest) van onrechtmatig handelen, maar begrijpen de gevoelens en beelden die ontstaan zijn en wij zien hier dan ook een extra opdracht aan het nieuwe bestuur dit te ontkrachten en vooral transparant te handelen.

Veel tijd en energie verloren aan onderlinge strijd

Bij de vorming van de lotgenotengroepen hebben deze zich vrij snel in twee groeperingen gesplitst en is er een strijd ontstaan die tot op de dag van vandaag de organisatie SKIP kleurt. Naast SKIP was al de vereniging Nederland Heelt ontstaan. Pogingen om deze vereniging samen te voegen met SKIP hebben geleid tot diverse disputen. Mede hierdoor is pas vanaf eind 2015 bij SKIP tijd en ruimte ontstaan om te gaan werken aan het opbouwen van de organisatie en de huidige, daarbij behorende dienstverlening.

De onderlinge disputen hebben er onder andere toe geleid dat het huidige bestuur heeft besloten dat een aantal mensen niet langer welkom is op lotgenotenbijeenkomsten. Een groep slachtoffers dat zich kritisch heeft uitgelaten heeft daarmee het gevoel niet te worden gehoord. Ruimte voor mensen met een andere visie op de organisatie, en een kritische discussie over de gang van zaken is volgens deze groep lotgenoten en een aantal respondenten uit de survey niet mogelijk. Op basis van dit onderzoek hebben wij dit niet feitelijk kunnen vaststellen, maar ook niet kunnen ontkrachten.

Ook met de organisatie KLOKK is samenwerking niet mogelijk gebleken wegens verschillen in visie en inzicht. In de gesprekken met de bestuurders van beide organisaties komt een verschil in visie en aanpak naar voren. Zo geeft SKIP aan zich op individuele daders te richten, terwijl KLOKK zich meer richt op daderorganisaties. SKIP is gericht op samenzijn en KLOKK geeft meer individuele ondersteuning bij het zoeken naar steunbewijzen en genoegdoening.

Onafhankelijkheid en transparantie is essentieel

Een deel van de lotgenoten heeft alle vertrouwen in de jeugdzorg, en deels ook in andere zorgorganisaties en de overheid in algemene zin, verloren. Tegen deze achtergrond moet het handelen van het bestuur van SKIP worden geplaatst. Bij de keuze voor een nieuw bestuur heeft geen consultatie onder lotgenoten plaatsgevonden, waardoor het beeld onder een deel van de lotgenoten is ontstaan van een niet-transparante en wellicht niet legitieme samenstelling. Het bestuur heeft onderling nieuwe bestuursleden aangezocht en aangesteld. Een zuiver onafhankelijk bestuur lijkt randvoorwaardelijk te zijn voor het opbouwen van een vertrouwensbasis met een groot deel van de lotgenoten. Transparantie in het aanstellen van nieuwe bestuurders is wenselijk. Het draagvlak onder lotgenoten voor het bestuur zou verder vergroot kunnen worden door een gekozen voorzitter aan te stellen.

Het hierboven beschreven proces van bestuurswisseling kan daarnaast omschreven worden als enigszins gesloten. Die geslotenheid heeft geleid tot onrust en een (aanhoudende) geruchtenstroom met een negatief effect op de legitimiteit van het bestuur. Transparante communicatie en helder verwachtingsmanagement zijn dan ook een aandachtspunt voor het huidige bestuur. Tegelijkertijd constateren we dat hier het afgelopen jaar stappen in zijn gezet; meer openheid in de bestuursvergadering en kortere lijnen tussen bestuur en actieve vrijwilligers. Dit is een positieve ontwikkeling.

Beperkt en selectief bereik

In het activiteitenplan 2013 (de bijlage bij de subsidieaanvraag) werd gesteld dat SKIP op landelijk niveau circa 5.000 tot 10.000 lotgenoten vertegenwoordigt. De verleende subsidie is dan ook gebaseerd op een veel hogere vraag, dan het aantal lotgenoten dat daadwerkelijk gebruik maakt van de diensten van SKIP. Tegelijkertijd wordt het bestaansrecht van SKIP ontleend aan de groep lotgenoten die gebruik maakt van de diensten van de organisatie; voor en door lotgenoten. Ze biedt deze lotgenoten de gelegenheid elkaar te ontmoeten en daar is behoefte aan.

Op basis van dit onderzoek stellen wij vast dat de middelen worden besteed aan activiteiten gericht op een beperkte kring van lotgenoten; er is een kerngroep van +/- 30 actieve lotgenoten die regelmatig gebruik maakt van de dienstverlening van de organisatie. Het totale adressenbestand van de organisatie bestaat uit zo'n 120 contacten. Die lijst is dynamisch; er komen nieuwe namen bij en mensen melden zich af. Lotgenoten geven aan dat zij op een zeker moment dit betreffende hoofdstuk uit hun leven willen afsluiten en derhalve niet meer aangesloten willen zijn bij SKIP.

Het bereik van SKIP zoals in dit rapport is geschetst is zeer beperkt. Het is ons inziens legitiem de vraag te stellen of de omvang van de subsidie gerechtvaardigd is.

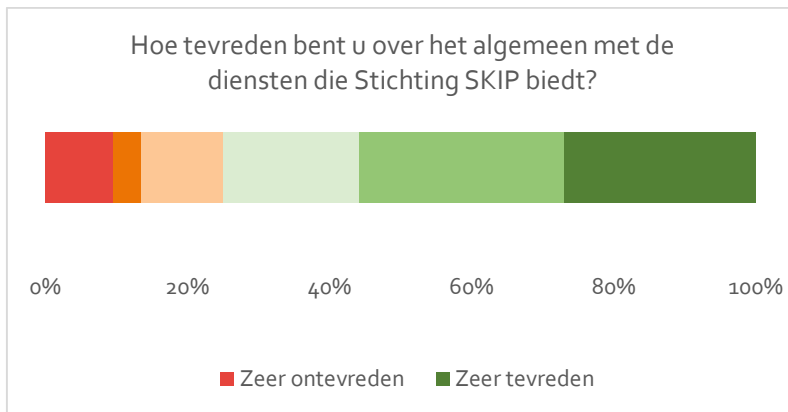
Daarnaast heeft het bestuur aangegeven dat zij met elkaar besluit welke lotgenoten wel en niet toegang tot de gezamenlijke bijeenkomsten hebben. Dit is opgenomen in het protocol lotgenotendagen. Bij aankomst op de activiteit dient men een toegangsbewijs te hebben en SKIP behoudt zich het recht voor om mensen de toegang te weigeren (bijvoorbeeld als de veiligheid in het geding is). Een dergelijk protocol kan een (te) hoge drempel opwerpen voor lotgenoten om naar zo'n bijeenkomst te komen, en daarmee bedoeld of onbedoeld tot uitsluiting leiden. Wij vragen ons af of een dergelijke procedure, ondanks de argumenten van veiligheid, in het kader van de legitimiteit wenselijk is.

3.4 De bevindingen van de doelgroep

Aan de hand van een online survey is getracht de tevredenheid van de doelgroep over de dienstverlening van SKIP in kaart te brengen. Voor de volledige beschrijving van de resultaten verwijzen wij naar bijlage 5.

61 van de 130 aangeschreven contacten van SKIP hebben de online survey ingevuld. Dat komt neer op een respons van 47%. De meeste mensen hebben 2 tot 5 keer gebruikt gemaakt van de diensten van SKIP.

De vraag naar de algemene tevredenheid over het dienstenpakket van SKIP is door het merendeel van de respondenten positief beantwoord, zoals onderstaande tabel laat zien.



Ruim 29% van de respondenten geeft aan diensten of producten te missen in het aanbod van SKIP. De kritiek is vooral gericht op de kwaliteit van de huidige dienstverlening. Er worden twijfels geuit over de deskundigheid, er is behoefte aan professionele hulpverlening en aan een beter georganiseerde dienstverlening. Ook worden gebrekkige bereikbaarheid en openheid genoemd en zouden slachtoffers die buiten de definitie van Samson vallen ook terecht moeten kunnen bij SKIP, zo is de wens.

Op de vraag hoe waarschijnlijk het is dat men Stichting SKIP zou aanraden bij anderen antwoordt bijna de helft van de respondenten met een 9 of 10, de zogenaamde 'promotors'. 33% is kritisch, en antwoordt met een score tussen de 1 en de 6.

Overall scoren de respondenten Stichting SKIP met een rapportcijfer van 7.2. Gezien de grote bandbreedte waar dat cijfer mee omgeven is, is het lastig hier algemene conclusies aan te verbinden. De conclusie is dat er een grote spreiding in tevredenheid bestaat. Er is een aantal mensen zeer tevreden, maar ongeveer een zelfde aantal mensen zeer ontevreden. Dat kan verklaard worden uit het feit dat het hier om een zeer persoonsgebonden dienst gaat die wordt geleverd. De dienst sluit soms volledig aan bij de individuele behoefte, soms totaal niet. Het is dan ook de vraag in hoeverre het mogelijk is een vrij algemeen dienstenpakket aan te laten sluiten bij de individuele behoeften van alle slachtoffers.

3.5 Samenvattende conclusie

Gezien het bovenstaande constateren wij ten aanzien van de continuïteit dat de ter beschikking gestelde middelen worden ingezet passend bij het doel van deze subsidieregeling, missie en visie van SKIP. Verbeterpunten zijn de kwetsbaarheid van de inzet van lotgenoten als vrijwilligers bij activiteiten, het ontbreken van een kwaliteitsborging ten aanzien van de diensten die SKIP levert en de relatief hoge kosten die de organisatie op dit moment nodig heeft om de organisatie in stand te houden. De subsidiemiddelen zijn rechtmatig besteed en de administratie is ingericht conform de verantwoordingseisen van het ministerie. Ten aanzien van de legitimiteit is een verbeterpunt benoemd inzake de waarborgen ten aanzien van het handelen van het bestuur. Borging van de legitimiteit verdient aandacht. In onze bevindingen hebben wij aangegeven dat het bereik van SKIP beperkt is, waarmee met name de omvang van de subsidie wat ons betreft een aandachtspunt is. Ook inzake de onafhankelijkheid en transparantie schetsen wij zaken die beter kunnen, zoals een meer transparant proces inzake het handelen van het bestuur en de invulling van nieuwe bestuursleden. Daarbij werpt het 'protocol lotgenotendagen' een drempel op om deel te (kunnen) nemen aan lotgenotendagen. Dit beïnvloedt in sterke mate het gevoel van openheid en legitimiteit van SKIP en haar bestuur. Wel zien we dat het huidige bestuur het afgelopen jaar eerste stappen heeft gezet in de richting van meer openheid.

Van de 130 aangeschreven contacten hebben 61 mensen de online survey ingevuld, een respons van 47%. De meesten van hen hebben 2 tot 5 keer gebruikt gemaakt van de diensten van SKIP en gemiddeld scoort SKIP een 7.2.

4 Stichting Koepel Landelijk Overleg Kerkelijk Kindermisbruik (KLOKK)

4.1 Een schets van de organisatie en haar ontwikkeling

KLOKK komt op voor slachtoffers van seksueel, fysiek of psychisch (machts-) misbruik door medewerkers van de Rooms-Katholieke Kerk in Nederland. In 2010 zijn naar aanleiding van het onderzoek door de commissie Deetman groepen lotgenoten ontstaan rondom de 'hotspots' (locaties van met name congregaties waar een groot aantal slachtoffers zijn gemeld). Deze groepen hebben zich verenigd, wat in augustus 2011 heeft geleid tot formalisatie van de onderlinge samenwerking in de Stichting KLOKK.

De organisatie heeft haar activiteiten en expertise opgebouwd vanaf 2010. De organisatie heeft zich ontwikkeld van een plek waar mensen hun verhaal kwijt konden naar een organisatie die voor individuele slachtoffers via genoegdoening (ondersteuning bij mediation-trajecten en financiële compensatie) toewerkt naar herstel. De organisatie kent een Raad van Toezicht, een directeur/voorzitter en vier bestuursleden. Een deel van deze mensen is zelf lotgenoot. De eerste jaren zijn er verschillende bestuurswisselingen geweest. Daarna (begin 2015) heeft de organisatie zich ontwikkeld tot de organisatie die zij nu is. Er zijn naast de bestuursleden geen vrijwilligers actief. De dagelijkse organisatie is in handen van de directeur en het secretariaat. KLOKK heeft een kantoor, secretariaat, administratie en is telefonisch bereikbaar voor informatie, advies en hulp. KLOKK verzorgt bijeenkomsten voor lotgenoten en begeleiding en coaching, biedt ondersteuning bij het zoeken naar steunbewijzen en heeft diverse externe contacten onder meer met het voorzittersoverleg van de Bisschoppen Conferentie, Conferentie Nederlandse Religieuzen, de Adviesraad Platform hulpverlening, Tweede Kamercommissies enz.

De organisatie heeft de lotgenotenpopulatie door de jaren heen zien evolueren van een vereniging van lotgenotengroepen, de zogenoemde hotspots, naar steeds meer individuen die zich melden. Daarnaast is de scope van de doelgroep vergroot; waren het ten tijde van de start vooral slachtoffers van kerkelijk kindermisbruik die zich meldden bij KLOKK, inmiddels weten ook steeds meer lotgenoten uit 'het domein Samson' de weg naar KLOKK te vinden, aldus de directeur/voorzitter. KLOKK geeft aan dat de gevraagde ondersteuning door slachtoffers in de individuele trajecten aan complexiteit toeneemt, de casussen zijn ingewikkelder daar waar het gaat om het vinden van steunbewijs voor het gepleegde misbruik. KLOKK richt zich met name op de individuele ondersteuning van lotgenoten. Naast de individuele focus (onder andere ondersteuning bij dossieropbouw, vinden van steunbewijs, gespreksondersteuning bij slachtoffer-dadergesprekken), houdt KLOKK zich ook nadrukkelijk bezig met belangenbehartiging van deze groep. Door het vragen van aandacht voor deze groep slachtoffers in media, bij de overheid en kerkelijke instellingen.

4.2 De feiten op een rij

Ten aanzien van de begrippen continuïteit, rechtmatigheid en legitimiteit zoals geformuleerd in de gespreksleidraad doen wij op basis van de gevoerde gesprekken en de aangeleverde documenten de volgende constatering:

Voor het materiaal dat onderstaande feiten ondersteunt verwijzen wij naar bijlage 3, waarin een overzicht is opgenomen van relevante data.

Continuïteit: Is de organisatie op dusdanige wijze ingericht dat zij haar activiteiten doelmatig en effectief kan uitvoeren zodat de continuïteit van de activiteiten is gewaarborgd?

- De activiteiten van KLOKK worden voornamelijk georganiseerd en uitgevoerd door de voorzitter/directeur met ondersteuning van het secretariaat en een aantal bestuursleden. De voorzitter/directeur heeft een fulltime functie en is in dienst van de organisatie, evenals de twee medewerkers op het secretariaat. Daarnaast is een aantal vrijwillige bestuursleden actief. Er zijn verder geen vrijwilligers actief. Dit achten wij een smalle basis voor de organisatie van activiteiten. Hiermee is de continuïteit kwetsbaar.
- Op de website van de organisatie (die volgens de organisatie dagelijks door zo'n 350 mensen wordt bezocht) staan visie en doelstelling van de organisatie beschreven en geschetst welke mensen actief zijn binnen de organisatie, middels een organogram. Ook is een blog te vinden, worden nieuwsfeiten gepresenteerd en ontmoetingen aangekondigd.
- Uit het inhoudelijke jaarverslag 2014 is op te maken dat zij de voorgenomen activiteiten/diensten heeft georganiseerd en aangeboden aan de lotgenotengroepen. Via een jaarverslag legt de organisatie rekenschap af aan haar doelgroep.
- Ruim 50% van de middelen wordt besteed aan salariskosten van het personeel, organisatiekosten, vergaderkosten en onkostenvergoedingen van bestuursleden en leden van de Raad van Toezicht. Het is echter lastig te bepalen welk percentage van de organisatiekosten toegekend kan worden aan overhead, omdat de grootste kostenpost – de directeur – het merendeel van de uitvoerende werkzaamheden voor zijn rekening neemt.
- KLOKK werkt niet of nauwelijks samen met SHN en SKIP. Dit is wel gevraagd door het ministerie en afgesproken in de subsidietoekenning.

Gezien het bovenstaande constateren wij dat de continuïteit van de organisatie en de diensten die KLOKK biedt kwetsbaar zijn. De organisatie kent een grote afhankelijkheid van een zeer beperkt aantal sleutelfiguren en hiervoor zijn geen voorzieningen getroffen. KLOKK besteedt ruim 50% van haar middelen aan het in stand houden van de organisatie wat deels te verklaren is door de uitvoerende rol van de directeur/voorzitter. KLOKK lijkt, ondanks de opdracht, de samenwerking met andere organisaties niet op te zoeken.

Rechtmatigheid: Is de organisatie op dusdanige wijze ingericht dat sprake is van een deugdelijke administratie en op welke wijze voldoet zij aan de verantwoordingsregels ten aanzien van de subsidie?

- De besteding van de verleende subsidie vindt plaats conform de regelgeving van de subsidieverlener. Er is een verantwoordingseis opgenomen na afloop van de subsidieperiode van vier jaar, zijnde medio 2018, en in de kaderregeling onder paragraaf 7, artikel 37, 38 en 41 zijn verplichtingen opgenomen waaraan KLOKK voldoet, voor zover wij dat hebben kunnen constateren. Er is een activiteitenverslag en een financieel jaarverslag van 2014 beschikbaar. Het financiële verslag is van Buro Verhallen B.V. Accountancy. Hierin is opgenomen een resultatenrekening, de balans en toelichting hierop per 31 december 2014. Er is ook een financieel verslag over de periode 1 januari t/m 31 mei beschikbaar.

- Hiermee voldoet zij aan de eisen van de subsidie en kan gesteld worden dat de subsidie op dit punt rechtmatig is besteed. Er is (nog) geen inhoudelijke rapportage over 2015 beschikbaar. Wel is een resultatenrekening over de periode januari t/m mei beschikbaar.
- Er is sprake van een onderbesteding ter grootte van € 93.454,66,-. Dat betekent dat 69% van de begroting en toegekende subsidiemiddelen in 2014 zijn benut. De onderbesteding is deels te verklaren door de lager uitvallende vraag naar de diensten van KLOKK.
- KLOKK heeft vanaf 2014 een digitaal cliëntvolgsysteem waar nu ongeveer 300 mensen staan ingeschreven. Deze 300 mensen hebben zich ooit aangemeld bij KLOKK en zijn zodanig geregistreerd. Dit bestand kent een verloop; mensen melden zich aan en weer af. Wanneer hun individuele traject is afgelopen blijven ze wel geregistreerd, maar zijn daarmee niet automatisch meer actieve gebruikers van de diensten. De directeur/voorzitter en de medewerkers van het secretariaat hebben toegang tot de persoonlijke dossiers. Daarnaast zijn er honderden fysieke (en inmiddels ook gedigitaliseerde) dossiers in het kantoor van de organisatie opgeslagen. Verslagen van overleggen en vergaderingen worden digitaal opgeslagen bij het secretariaat.
- Er is gekozen voor onderbrenging van het budget van de lotgenotenorganisaties Mea Culpa United en het inmiddels niet meer opererende Nederland Heelt bij KLOKK. De genoemde organisaties kunnen activiteiten organiseren en middelen besteden die zij bekostigen uit geoordeeld geld binnen de subsidiebeschikking van KLOKK. Vervolgens melden zij aan het secretariaat/bestuur van KLOKK welke rekeningen betaald dienen te worden. Het bestuur van KLOKK heeft een controlerende functie en dient rekenschap af te kunnen leggen over de bestede middelen. Daarmee treedt KLOKK voor deze middelen op als intermediair, wat bij ons leidt tot de vraag in hoeverre het opportuun is deze verantwoordelijkheid bij KLOKK neer te leggen.

Gezien het bovenstaande constateren wij dat de subsidiemiddelen rechtmatig zijn besteed en dat KLOKK zijn administratie heeft ingericht conform de verantwoordingseisen van het ministerie. Er sprake van een forse onderuitputting van de middelen waarvan wij vermoeden dat dit te maken heeft met het relatief beperkte bereik van de organisatie.

Legitimiteit: Is er sprake van gelegitimeerd handelen van de organisatie namens haar leden en de slachtoffers? Hoe is deze legitimiteit gewaarborgd?

- KLOKK is geen ledenorganisatie. Lotgenoten kunnen zich aanmelden en ondersteuning krijgen en worden daarmee geregistreerd. Er vindt wekelijks casusoverleg plaats tussen de directeur/voorzitter en de medewerkers van het secretariaat. In 2016 is gestart met supervisie voor directeur/voorzitter en de medewerkers van het secretariaat inzake lotgenotencasuïstiek.
- Lotgenoten zijn niet betrokken bij de organisatie van activiteiten en de beleidsontwikkeling. Er is geen vrijwilligersnetwerk binnen of rondom KLOKK actief.
- 6x per jaar is er overleg tussen het bestuur en de Raad van Toezicht. De agenda en verslaglegging wordt gedaan door het secretariaat, deze worden digitaal opgeslagen.
- Afgelopen jaren heeft het bestuur van KLOKK veel wisselingen gekend. De directeur/voorzitter is de enige die zijn termijn zal volmaken. Door de bestuurswisselingen in de afgelopen jaren heeft nog geen evaluatie van het bestuurlijk handelen plaatsgevonden. Nadere afspraken hierover in de toekomst zijn in de stukken niet terug te vinden. Er is geen formele beoordeling van de voorzitter/directeur.

- De portefeuillehouder Financiën binnen de Raad van Toezicht is tevens als medewerker/eigenaar verbonden aan het bureau dat de accountantscontrole uitvoert. Hier is sprake van een overlap in functies die wij onverstandig achten en de schijn kunnen opwekken van belangenverstrengeling.

Gezien het bovenstaande constateren wij dat de legitimiteit van handelen een aandachtspunt is. Ten aanzien van het casusoverleg is geen protocol bij ons bekend hoe om gegaan wordt met persoonlijke gegevens. Lotgenoten zijn niet betrokken bij de organisatie van de activiteiten en beleidsontwikkeling van de organisatie. Dit kan deels verklaard worden door de meer individueel gerichte aanpak van KLOKK. Het bestuurlijk handelen en het functioneren van de directeur is tot op heden niet geëvalueerd en verdient aandacht, net als het feit dat het lid van de Raad van Toezicht met de portefeuille Financiën tevens de accountantscontrole uitvoert.

4.3 Onze bevindingen

Hieronder treft u een aantal bevindingen die wij als onderzoekers van belang achten te vermelden en die bestaan uit interpretaties van ons als onderzoekers op basis van de documenten en de gesprekken die we hebben gevoerd met de bestuurders en een aantal lotgenoten uit de survey. Gesprekken waarin de ervaring, perceptie en beleving door de betrokkenen zelf naar voren is gebracht.

Wij hechten er aan u mee te geven dat de werkelijkheid verschillende perspectieven kent en deze altijd gekleurd zijn door diegene die het perspectief schetsen.

Organisatiestructuur is kwetsbaar in zijn legitimiteit en continuïteit

Bij de oprichting van KLOKK is op verzoek van het ministerie gekozen voor het samenvoegen van de functie voorzitter van het bestuur en dagelijks directeur van de organisatie. Er is weliswaar een Raad van Toezicht benoemd, maar in het kader van de huidige opvattingen inzake Good Governance dient opgemerkt te worden dat dit geen wenselijke situatie is. De voorzitter/directeur is feitelijk zelfstandig verantwoordelijk voor het functioneren van de organisatie. De voorzitter/bestuurder bestuurt, stuurt het personeel aan, onderhoudt de externe contacten en voert de primaire werkzaamheden/activiteiten grotendeels zelf uit (onder andere de lotgenotenbijeenkomsten).

Er vindt maar zeer beperkte controle plaats op het alomvattende pakket aan werkzaamheden en verantwoordelijkheden. Er is geen 'countervailing power' en bovendien is deze stapeling van functies een potentieel te zware last voor één paar schouders en vormt daarmee een risico voor de continuïteit van de organisatie. De directeur/voorzitter en het bestuurslid dat wij hebben gesproken zijn zich hier van bewust.

Organisatiekosten vragen om aandacht

Uit de financiële stukken constateren wij dat meer dan 50% van de middelen besteed wordt aan het in stand houden van de organisatie. Het betreft salariskosten van een klein aantal personeelsleden, organisatiekosten, vergaderkosten en onkostenvergoedingen van bestuursleden en leden van de Raad van Toezicht. Ondanks het feit dat het lastig te bepalen is welk percentage van de organisatiekosten toegekend kan worden aan overhead, omdat de grootste kostenpost – de directeur – het merendeel van de uitvoerende werkzaamheden voor zijn rekening neemt, achten wij dit een aandachtspunt. De hoogte van het salaris van de directeur/voorzitter is ons inziens niet passend bij de personele omvang van de organisatie en de daarmee samenhangende verantwoordelijkheid. Wij hebben niet kunnen vaststellen op basis van welke overwegingen of criteria de hoogte van het salaris van de bestuurder/directeur is vastgesteld.

Beperkt bereik

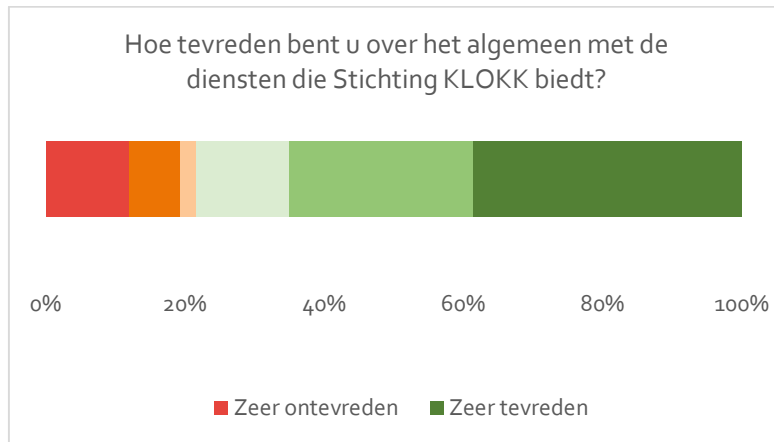
Ten tijde van het onderzoek van de commissie Deetman hebben ruim 2000 mensen zich gemeld, evenals 3600 mensen die zich bij het meldpunt van de Kerk hebben gemeld. De commissie Deetman heeft in haar onderzoek op basis van extrapolatie berekend dat er ruim 10.000 slachtoffers zouden zijn. Ook hier is sprake geweest van overspannen verwachtingen aan de voorkant over de vraag naar de dienstverlening van KLOKK. Daarmee is ook de verleende subsidie aan KLOKK gebaseerd op een hogere vraag, dan het aantal lotgenoten dat daadwerkelijk gebruik maakt van de dienstverlening van de organisatie.

4.4 De bevindingen van de doelgroep

Door een online survey is de tevredenheid van de doelgroep over de dienstverlening van KLOKK in kaart gebracht. Voor de volledige beschrijving van de resultaten verwijzen wij naar bijlage 5.

82 van de 146 aangeschreven contacten van KLOKK hebben de online survey ingevuld. Dat komt neer op een respons van 56%. De meeste mensen hebben 2 tot 5 keer gebruikt gemaakt van de diensten van KLOKK⁵.

De vraag naar de algemene tevredenheid over het dienstenaanbod van KLOKK is door een ruime meerderheid van de respondenten positief beantwoord, zoals onderstaande tabel laat zien.



32% van de respondenten geeft aan diensten of producten te missen in het aanbod van KLOKK. Verschillende keren wordt genoemd professionele ondersteuning van bijvoorbeeld een psychiater of traumadeskundige, adequate nazorg, hulp voor mensen die buiten de scope van Deetman, Samson en De Winter vallen. Deels betreft het de kwaliteit van de huidige dienstverlening; duidelijkheid, erkenning en overzichtelijke informatie zijn terugkerende begrippen.

⁵ Bij aanvang van dit onderzoek heeft KLOKK nadrukkelijk aangegeven dat veel van de slachtoffers die zij ondersteunen niet online zijn wat mogelijk bij de resultaten een vertekend beeld zou kunnen opleveren. I.v.m. de vergelijkbaarheid van de data met de andere organisaties hebben wij (ook in afstemming met de opdrachtgever) toch gekozen voor een online survey. Zie ook paragraaf 1.1.

Op de vraag hoe waarschijnlijk het is dat men KLOKK zou aanraden bij anderen antwoordt meer dan de helft van de respondenten met een 9 of 10. De zogenaamde 'promotors'. 29% is kritisch, en antwoordt met een score tussen de 1 en de 6.

Overall scoren de respondenten KLOKK met een rapportcijfer van 7.5. Gezien de grote bandbreedte waar dat cijfer mee omgeven is, is het lastig hier algemene conclusies aan te verbinden. De conclusie is dat er een grote spreiding in tevredenheid bestaat. Dat kan verklaard worden uit het feit dat het hier om een zeer persoonsgebonden dienst gaat die wordt geleverd. De dienst sluit soms volledig aan bij de individuele behoefte van een lotgenoot, en soms totaal niet.

4.5 Samenvattende conclusie

De continuïteit van de organisatie KLOKK is een verbeterpunt. Ze is afhankelijk van een kleine groep mensen en daarmee kwetsbaar. De organisatie is zich ervan bewust, maar maatregelen zijn hiervoor niet getroffen. De subsidiemiddelen zijn rechtmatig besteed en de administratie is ingericht conform de verantwoordingseisen van het ministerie. De legitimiteit van het handelen van het bestuur/directie van KLOKK vinden wij kwetsbaar. Een beperkt aantal personen bepaalt zonder 'countervailing power' het programma van de organisatie. Ook bij KLOKK constateren wij een beperkt bereik en behoefte aan de ondersteuning die de organisatie biedt. Het toegekende subsidiebedrag aan KLOKK is gebaseerd op een hogere raming van het aantal mensen dat zich meldt bij KLOKK, dan het aantal lotgenoten dat daadwerkelijk gebruik maakt van de dienstverlening van de organisatie.

Met een respons van 56% (82 van de 146 aangeschreven contacten) geven aan 2 tot 5 keer gebruikt gemaakt te hebben van de diensten van KLOKK en ze waarderen dit met het rapportcijfer 7.5.

5 Slachtofferhulp Nederland (SHN)

5.1 De organisatie en de opdracht

SHN heeft in dit onderzoek een bijzondere positie. Ze is geen zelforganisatie zoals SKIP en KLOKK, maar een dienstverlenende organisatie met een professionele organisatiestructuur en personeelsbestand. Ze biedt een breed palet aan diensten aan slachtoffers van misdrijven, verkeersongelukken en calamiteiten. Daarnaast spant zij zich in voor de verbetering van de positie en rechten van slachtoffers in het algemeen en stimuleert zij de kennisontwikkeling op dit gebied. De organisatie bestaat uit ongeveer 300 professionals en werkt met ongeveer 600 vrijwilligers, ze heeft een tweekoppige Raad van Bestuur en een Raad van Toezicht bestaande uit zeven personen. SHN heeft 80 locaties in Nederland.

Vanaf de start van de onderzoeken van de commissies Deetman en Samson is SHN betrokken bij de doorverwijzing van slachtoffers vanuit de meldpunten van de commissies. Daarin bood zij individuele ondersteuning en verwees zij waar nodig door naar professionele hulpverlening. Op het moment dat het ministerie van VWS subsidie toegekend heeft aan de lotgenotenorganisaties KLOKK en SKIP, heeft zij ook SHN gevraagd om activiteiten en diensten, waaronder een structureel meldpunt, te ontwikkelen voor deze groep slachtoffers. Daarnaast bestond de wens te komen tot een *Netwerk van Herstel* waar SHN de regie in zou nemen; een netwerk van organisaties die ondersteuning biedt aan lotgenoten en slachtoffers van seksueel geweld

Ons is gevraagd in dat kader te bezien of SHN de ontvangen projectsubsidie en instellingssubsidie conform de in de beschikking opgenomen voorwaarden heeft besteed, en of zij haar opdracht inzake het inrichten van een gezamenlijk netwerk van herstel heeft gerealiseerd. Dit houdt in dat wij tijdens de twee gesprekken met de bestuurder en betrokken medewerkers de gespreksleidraad zoals weergegeven in bijlage 1 niet hebben gebruikt, maar ons primair hebben gericht op de bovenstaande vragen.

5.2 De feiten en bevindingen op een rij

SHN is gevraagd de volgende activiteiten op te zetten en deze met nadruk af te stemmen met de lotgenotenorganisaties van slachtoffers van seksueel misbruik in de jeugdzorg en de Rooms-Katholieke Kerk, waaronder in ieder geval KLOKK en SKIP, ten behoeve van een samenhangend pakket van diensten ten behoeve van slachtoffers:

- Meldpunt seksueel misbruik
- Lotgenotengroepen seksueel misbruik jeugd- en pleegzorg
- Wegwijzer slachtoffers seksueel misbruik
- Training lotgenoten voor lotgenoten
- Deskundigheidsbevordering medewerkers meldpunten
- Een hulplijn.

In bijlage 4 treft u de hoofdlijnen van een door SHN ingediend inhoudelijk verslag van de voorgenomen activiteiten. Daarover valt het volgende op te merken:

- De projectverantwoording is opgesteld conform de ingediende projectbegrotingen en conform de afspraken die gemaakt zijn met het ministerie. De verantwoording is gebaseerd op een p*q-systematiek, waarin het aantal ingezette uren wordt gekoppeld aan een afgesproken tarief per activiteit. Hiermee heeft SHN voldaan aan de eisen die de subsidiënt heeft gesteld.
- Uit het inhoudelijke verslag maken wij op dat de voorgenomen activiteiten zijn gerealiseerd, waarmee ze voldoet aan de eisen van de subsidiënt. Het betreft echter een inspanningsverslag, er zijn in het verslag beperkt inhoudelijke resultaten geformuleerd ondersteund door cijfermateriaal. Daarbij past de kanttekening dat in de subsidiebeschikking ook geen beoogde resultaten zijn beschreven.
- SHN heeft een relatief groot deel van haar middelen besteed aan een mediacampagne (Verbreek de stilte). Deze heeft een extra piek in het aantal vragen aan de hulplijn opgeleverd, waarmee deze een bijdrage aan de doelstelling heeft geleverd.
- Bij aanvang was de wens te komen tot intensieve samenwerking tussen SNH, KLOKK en SKIP. Het doel was een gezamenlijk Netwerk van Herstel in te richten. SHN geeft aan veel tijd en energie gestoken te hebben in de ontwikkeling van deze duurzame samenwerking tussen de verschillende lotgenotenorganisaties, maar dat dit tot op heden niet is gelukt en zij adviseert het ministerie hier niet meer op te sturen. De beweging naar 1 netwerk van herstel waarin SHN als voordeur fungeert, is naar het oordeel van SHN een onmogelijke opgave met alle betrokken partijen; de visies lijken te veel uiteen te lopen. SHN wenst dan ook geen actieve ondersteunende cq. verbindende rol (meer) te spelen in deze ambitie, maar wil wel vraaggestuurd ondersteuning blijven leveren aan genoemde lotgenotenorganisaties.
- In 2015 heeft SHN een deel van de subsidie teruggeven aan het ministerie, omdat het aantal vragen aan de hulplijn sterk terugliep. Deze trend ziet SHN de komende tijd doorzetten. Derhalve geeft ze aan de dienstverlening vanaf 2017 te kunnen integreren in de reguliere dienstverlening, er is dan geen additionele subsidie meer nodig.
- SHN heeft regelmatig contact met SKIP, met KLOKK is nauwelijks contact. Daarnaast heeft ze goede contacten (gehad) met WOMP (Werkgroep Observatie Misstanden Psychiatrie) en VPKK (Vrouwenplatform Kerkelijk Kindermisbruik).

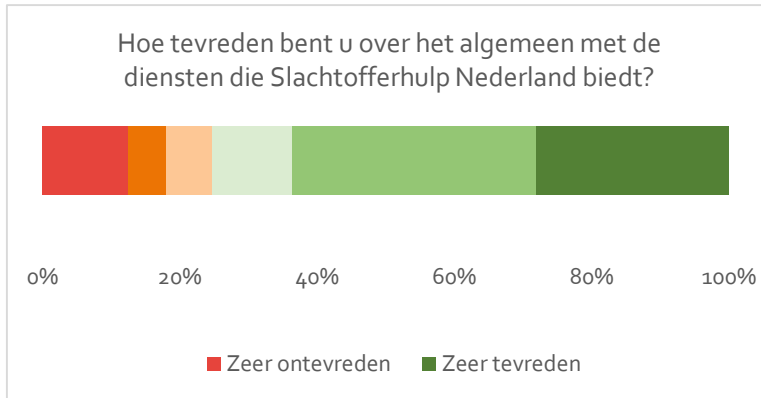
Gezien bovenstaande constateren wij dat SHN de opdracht conform afspraak heeft gerealiseerd, ook al kunnen we niet achter de inspanning kijken en uitspraken doen over de kwaliteit van de geleverde inzet en behaalde resultaten van deze inspanningen. Haar opdracht inzake het vormen van een netwerk van herstel is niet gerealiseerd, daar heeft de organisatie naar eigen zeggen wel veel tijd in geïnvesteerd, maar ziet zij inmiddels als een niet haalbare opgave.

5.3 De bevindingen van de doelgroep

Door een online survey is de tevredenheid van de doelgroep in kaart te gebracht. Voor de volledige beschrijving van de resultaten verwijzen wij naar bijlage 5.

206 Van de 1301 aangeschreven contacten van SHN hebben de online survey ingevuld. Dat komt neer op een respons van 16%. De meeste mensen hebben 2 tot 5 keer gebruikt gemaakt van de diensten van SHN.

De vraag naar de algemene tevredenheid over het dienstenpakket van SHN is door een ruime meerderheid (60%) van de respondenten positief beantwoord, zoals onderstaande tabel laat zien.



36% Van de respondenten geeft aan diensten of producten te missen in het aanbod van SHN. Dat heeft niet zozeer te maken met behoefte aan extra diensten, maar vooral met het verbeteren van het huidige aanbod. Zaken die veel worden genoemd zijn:

- Oprechte aandacht, interesse, een luisterend oor, mijn verhaal en mij serieus nemen.
- Snelheid in handelen, beloftes nakomen en heldere verwachtingen scheppen.
- Transparantie en heldere informatie over o.a. de sociale kaart, de schaderegeling, het hulpverleningsproces.
- Zo nodig buiten de gebaande paden treden en vraaggestuurde ondersteuning bieden, ook voor mensen die buiten de scope van het Deetman en Samson-domein vallen.

Op de vraag hoe waarschijnlijk het is dat men SHN zou aanraden bij anderen antwoordt bijna de helft van de respondenten met een 9 of 10, de zogenaamde 'promotors'. 32% is kritisch, en antwoordt met een score tussen de 1 en de 6.

Overall scoren de respondenten SHN met een rapportcijfer van 7.2. Gezien de grote bandbreedte waar dat cijfer mee omgeven is, is het lastig hier algemene conclusies aan te verbinden. De conclusie is dat er een grote spreiding in tevredenheid bestaat. Dat kan verklaard worden door het feit dat het hier om een zeer persoonsgebonden dienst gaat die wordt geleverd. De dienst sluit soms volledig aan bij de individuele behoefte, soms totaal niet. Het is dan ook de vraag in hoeverre het mogelijk is een algemeen dienstenpakket zoals SHN dat nu aanbiedt aan te laten sluiten bij de individuele behoeften van alle slachtoffers.

5.4 Samenvattende conclusie

SHN heeft een deel van de opdracht conform afspraak gerealiseerd. Ze heeft een meldpunt ingericht, lotgenotengroepen begeleid, lotgenoten getraind, een hulplijn opgezet en de medewerkers daarvan getraind. Haar opdracht inzake de vorming van een netwerk van herstel is niet gerealiseerd ondanks diverse inspanningen. SHN ziet deze opgave inmiddels als een niet haalbare opgave en wij vragen ons met hen af of een dergelijke rol voor SHN op zijn plaats is, als het gaat om zelforganisaties zoals KLOKK en SKIP.

Ruim 1300 mensen zijn aangeschreven, hiervan hebben er 206 (16%) de enquête ingevuld. De respondenten maken gemiddeld 2 tot 5 keer gebruik van de diensten van SHN die ze gemiddeld waarderen met een rapportcijfer 7.2.

6 Algemene bevindingen, aanbevelingen en conclusies

6.1 Algemene bevindingen en aanbevelingen

De werkelijkheid kent meerdere perspectieven, de vraag 'hoe hier naar te kijken' is niet eenduidig te beantwoorden, laat staan het vellen van een oordeel.

Dit onderzoek is een tussenevaluatie van de toegekende subsidies aan de genoemde drie organisaties. Organisaties die opkomen voor de belangen van slachtoffers van seksueel geweld; organisaties die daarmee een bijzondere en vaak ook complexe rol en opdracht vervullen.

Soms gericht op het bieden van een veilige plek waar lotgenoten elkaar kunnen ontmoeten en steun kunnen vinden, en soms door het helpen van individuen bij het krijgen van (financiële) genoegdoening. Dit zijn geen organisaties die afrekenbaar zijn op 'harde' productieafspraken; het zijn in het geval van SKIP en KLOKK zelforganisaties die gedragen moeten worden door de mensen die gebruik maken van de diensten. Zelforganisaties die onafhankelijk van professionele instanties uitvoering moeten kunnen geven aan hun activiteiten.

We hebben gezien dat dit betrekkelijk jonge organisaties zijn, ontstaan vanuit een gedeeld verleden en vanuit de gedeelde behoefte om hierover te praten en gevoelens van verdriet, angst en boosheid te delen. Organisaties die zich hebben ontwikkeld, maar waarlangs een professionele maatlat om de kwaliteit van de organisaties te beoordelen niet altijd gelegd kan worden.

Wij hebben geconstateerd dat er vele beelden en gevoelens zijn over het functioneren van deze organisaties. Dat er vele 'werkelijkheden' zijn ten aanzien van de waardering van het functioneren van de organisaties. We hebben deze werkelijkheden niet gewogen, maar gepoogd de verschillende beelden en gevoelens in het onderzoek zoveel als mogelijk een plek te geven.

Subsidie is waardevol

De toegekende subsidies hebben een (financiële) basis geboden aan organisaties voor en door slachtoffers van seksueel geweld zoals aan de orde gesteld door commissies Deetman en Samson en de subsidieregeling heeft bijgedragen aan het 'er zijn' van deze lotgenotenorganisaties. De organisaties bestonden eerst niet en hebben zichzelf min of meer moeten uitvinden. Daarnaast heeft het de betrokken organisaties de gelegenheid gegeven zich enigszins te professionaliseren op een aantal aspecten. Een dergelijke professionalisering van organisaties en werkprocessen vergt tijd is niet te realiseren in een periode van 1,5-2 jaar. Waarbij het de vraag is of de professionalisering van zelforganisaties een wenselijke route is. VWS en deze organisaties dienen hierover naar onze mening een middenweg in te vinden die wenselijk en passend is.

Subsidieregeling (te) ruim geformuleerd

De toegekende subsidies bieden veel ruimte aan de betrokken organisaties. Ze is weinig specifiek wat betreft de beoogde doelen en de eisen die worden gesteld aan de besteding van de middelen; hierdoor is al snel sprake van een rechtmatige besteding van de middelen. Binnen de looptijd van de afspraak, 4 jaar, zijn er beperkte bijsturingmogelijkheden. Gezien de context waarin deze regeling tot stand is gekomen (te midden van de werkzaamheden Samson en Deetman) en het stadium van ontwikkeling van in het bijzonder KLOKK en SKIP achten wij een dergelijke subsidie op dit moment voor deze periode passend. Echter bijsturing op basis van de uitkomsten van dit onderzoek is op zijn plaats wat betreft de hoogte van het subsidiebedrag en voorwaarden die te maken hebben met de governance van de organisaties.

De vaak complexe omgeving waarin deze organisaties werken, de beeldvorming die snel ontstaat over het handelen van de organisaties en de zorgvuldigheid waarmee de doelgroepen moeten worden benaderd, rechtvaardigt een meer intensief contact tussen het ministerie en deze organisaties. Dit onderzoek zien wij als een eerste stap in die ontwikkeling. Wij adviseren te kiezen voor niet alleen geformaliseerd contact, maar een periodiek gesprek waarin zaken open, oprecht en openhartig worden gedeeld zodat partijen een compleet beeld krijgen van de diverse 'werkelijkheden' die spelen. Ook is het van belang om er doorlopend van bewust te zijn dat het vertrouwen in instituties, waaronder de overheid, onder deze groep mensen laag is. Dat geschade vertrouwen achten wij begrijpelijk en verdedigbaar, dit dient meegenomen te worden in het handelen en denken van betrokkenen.

De organisaties hebben aangegeven behoefte te hebben aan overleg en afstemming met het ministerie. Wij delen dit en stellen voor dat het ministerie ten minste twee maal per jaar met de organisaties spreekt over de uitvoering van de activiteiten.

Overspannen verwachtingen over de vraag

Er is sprake geweest van hoge verwachtingen over het aantal slachtoffers cq. de vraag naar lotgenotenactiviteiten. Het aantal mensen dat daadwerkelijk gebruik maakt van de diensten van KLOKK, SKIP en SHN is vele malen lager dan vooraf werd ingeschat. Veel mensen willen op een zeker moment 'het boek sluiten', daarmee komt behoefte aan lotgenotencontact te vervallen. De behoeften aan lotgenotencontact en andere vormen van ondersteuning zijn sterk individueel bepaald; niet iedereen heeft behoefte aan (deze vorm van) lotgenotencontact.

Er is sprake van onderuitputting van toegekende subsidiegelden door alle drie de organisaties. Onderuitputting wordt verklaard door minder mensen die gebruik maken van de diensten van de organisaties. Alle drie de organisaties blijken minder geld nodig te hebben. Daarbij heeft SHN aangegeven dat zij de specifieke dienstverlening aan lotgenoten seksueel misbruik in de reguliere dienstverlening gaat invlechten, 2016 geldt daarbij als overgangsjaar.

De omvang van de subsidie in relatie tot de vraag naar de dienstverlening van SKIP, KLOKK en SHN zou een gespreksonderwerp moeten zijn tussen het ministerie en genoemde organisaties.

Het verenigen van verschillende organisaties in verschillende stadia van ontwikkeling met een verschillende focus dient geen beleidsdoel op zich te zijn

De lotgenotenorganisaties SKIP en KLOKK hebben zich de afgelopen jaren op verschillende manieren ontwikkeld. KLOKK richt zich vooral op het individueel ondersteunen en begeleiden van slachtoffers en richt zich nadrukkelijk op belangenbehartiging. SKIP daarentegen organiseert met name het samenzijn van lotgenoten, het ontmoeten van elkaar. Aan beide is behoefte. Daarnaast bestaat nog een aantal lotgenotengroepen met weer een andere achterban en focus. Wij concluderen dat samenvoegen tot één organisatie niet passend en wenselijk is. De context waarbinnen het misbruik heeft plaatsgevonden doet er volgens de slachtoffers wel degelijk toe.

Daarbij heeft het tevredenheidsonderzoek aangetoond dat de behoefte aan ondersteuning en diensten sterk individueel bepaald wordt en door een ieder anders beleefd wordt. Dat rechtvaardigt een divers aanbod aan diensten en organisaties die zich vraaggestuurd organiseren cq. zich inspanssen zo goed mogelijk aan te sluiten bij de behoefte van hun achterban.

6.2 Conclusies en verbeterpunten per organisatie

Hierna is een schematisch, samenvattend overzicht van de feiten en verbeterpunten per organisatie weergegeven. Vervolgens schetsen wij in deze paragraaf de conclusies uit het tevredenheidsonderzoek onder slachtoffers van seksueel geweld die gebruik maken of hebben gemaakt van de diensten van genoemde organisaties.

Wij kunnen ons voorstellen dat de geschetste verbeterpunten in deze samenvatting onderwerpen zijn die onderdeel worden van de gespreksagenda van het ministerie met de afzonderlijke organisaties.

Stichting Seksueel Kindermisbruik Instellingen Pleeggezinnen (SKIP)

Continuïteit	
<i>Is de organisatie op dusdanige wijze ingericht dat zij haar activiteiten doelmatig en effectief kan uitvoeren zodat de continuïteit van de activiteiten is gewaarborgd?</i>	
Feiten	Verbeterpunten SKIP
<ul style="list-style-type: none"> • de subsidiemiddelen worden ingezet passend bij het doel van de subsidieregeling, de missie en visie van SKIP • de organisatie is vanuit een inhoudelijk perspectief ingericht passend bij de activiteiten die ze organiseert • 60% van het subsidiebedrag wordt besteed aan de post 'organisatie', het in stand houden van de organisatie • er is sprake van onderuitputting van de toegekende middelen 	<ul style="list-style-type: none"> • de continuïteit van de activiteiten door de inzet van lotgenoten als vrijwilligers bij activiteiten • kwaliteitsborging ten aanzien van de diensten die SKIP levert • de kosten die de organisatie op dit moment nodig heeft om de organisatie in stand te houden
Rechtmatigheid	
<i>Is de organisatie op dusdanige wijze ingericht dat sprake is van een deugdelijke administratie en op welke wijze voldoet zij aan de verantwoordingsregels ten aanzien van de subsidie?</i>	
Feiten	Verbeterpunten SKIP
<ul style="list-style-type: none"> • de subsidiemiddelen zijn rechtmatig besteed en de administratie is ingericht conform de verantwoordingsregels • de financiële administratie is door het inzetten van het vierogen principe en een externe toetsing door een accountant op rechtmatige wijze vorm gegeven 	<ul style="list-style-type: none"> • het bereik van de doelgroep in relatie tot de omvang van de subsidie
Legitimiteit	
<i>Is er sprake van gelegitimeerd handelen van de organisatie namens haar leden en de slachtoffers? Hoe is deze legitimiteit gewaarborgd?</i>	
Feiten	Verbeterpunten SKIP
<ul style="list-style-type: none"> • er is geen zichtbare controle op het bestuurlijk handelen door een Raad van Toezicht, Raad van Advies of cliëntenraad. • de bestuursvergaderingen zijn sinds medio 2015 openbaar en toegankelijk voor de aangesloten (actieve) lotgenoten. 	<ul style="list-style-type: none"> • waarborgen die de legitimiteit van handelen van het bestuur bewaken • het instellen van een van een toezichthoudend orgaan

Stichting Koepel Landelijk Overleg Kerkelijk Kindermisbruik (KLOKK)

Continuïteit <i>Is de organisatie op dusdanige wijze ingericht dat zij haar activiteiten doelmatig en effectief kan uitvoeren zodat de continuïteit van de activiteiten is gewaarborgd?</i>	
Feiten <ul style="list-style-type: none"> • de subsidiemiddelen worden ingezet passend bij het doel van deze subsidieregeling, de missie en visie van KLOKK • meer dan 50% van de middelen wordt besteed aan de post 'organisatie', het in stand houden van de organisatie • de organisatie is feitelijk ingericht rondom 1 persoon, de directeur/voorzitter 	Verbeterpunten KLOKK <ul style="list-style-type: none"> • de structuur en bekostiging van de organisatie in verhouding tot de opdracht van de organisatie. • de grote afhankelijkheid van een zeer beperkt aantal sleutelfiguren, met name de directeur/voorzitter is kwetsbaar in termen van continuïteit
Rechtmatigheid <i>Is de organisatie op dusdanige wijze ingericht dat sprake is van een deugdelijke administratie en op welke wijze voldoet zij aan de verantwoordingsregels ten aanzien van de subsidie?</i>	
Feiten <ul style="list-style-type: none"> • de subsidiemiddelen zijn rechtmatig besteed en de administratie is ingericht conform de verantwoordingsregels • er is sprake van onderuitputting van de toegekende middelen • de financiële administratie is door het inzetten van een externe toetsing door een accountant op rechtmatige wijze vorm gegeven 	Verbeterpunten KLOKK <ul style="list-style-type: none"> • de omvang van de subsidie in relatie tot het beperkte bereik van de doelgroep
Legitimiteit <i>Is er sprake van gelegitimeerd handelen van de organisatie namens haar leden en de slachtoffers? Hoe is deze legitimiteit gewaarborgd?</i>	
Feiten <ul style="list-style-type: none"> • er is geen protocol inzake het individuele casuoverleg. In 2016 is gestart met supervisie voor medewerkers die met lotgenotencasuïstiek te maken hebben. • lotgenoten zijn niet betrokken bij de organisatie van de activiteiten en beleidsontwikkeling van de organisatie 	Verbeterpunten KLOKK <ul style="list-style-type: none"> • waarborgen die de legitimiteit van handelen van het bestuur bewaken

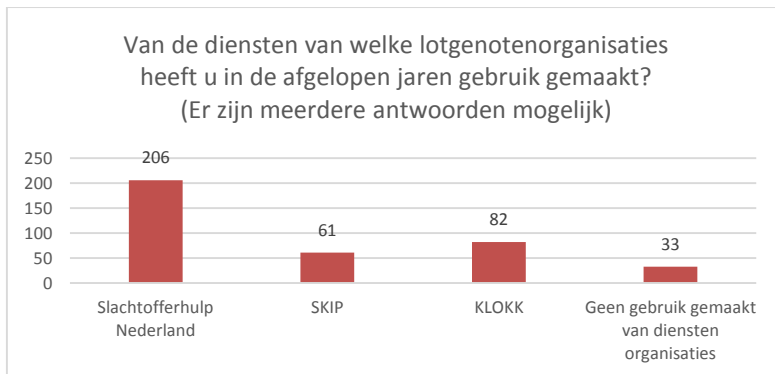
Slachtofferhulp Nederland

Feiten	Verbeterpunten SHN
<ul style="list-style-type: none"> • SHN heeft haar opdracht conform afspraak gerealiseerd, ook al kunnen we niet achter de inspanning kijken en uitspraken doen over de kwaliteit van de geleverde inzet. SHN heeft de gevraagde activiteiten gerealiseerd; een meldpunt ingericht, lotgenotengroepen begeleid, een hulplijn opgezet en de medewerkers daarvan getraind. • Haar opdracht inzake het vormen van een netwerk van herstel is niet gerealiseerd, daar heeft de organisatie naar eigen zeggen wel veel tijd in geïnvesteerd en ziet zij inmiddels als een niet haalbare opgave • In de verleende subsidie over de periode 2012-2014 was sprake van een onderuitputting. In verband met het teruglopende aantal hulpvragen. Deze trend ziet SHN de komende tijd doorzetten. Derhalve geeft ze aan de dienstverlening vanaf 2017 te kunnen integreren in de reguliere dienstverlening. • SHN heeft regelmatig contact met SKIP, met KLOKK is nauwelijks contact. Daarnaast heeft ze goede contacten (gehad) met WOMP (Werkgroep Observatie Misstanden Psychiatrie) en VPKK (vrouwenplatform kerkelijk kindermisbruik). 	<ul style="list-style-type: none"> • Het is ons inziens legitiem om van een professionele instelling naast een verantwoording van de geleverde inspanningen, ook een nadere duiding van de geleverde resultaten te verwachten. • Ondanks het feit dat een volledige samenwerking tussen de lotgenotenorganisaties niet tot de mogelijkheden lijkt te horen, is het onderling contact bevorderen en het aanbod op elkaar afstemmen een opdracht die bij SHN past gezien haar rol, positie en de omvang van de organisatie.

Resultaten tevredenheidsonderzoek onder slachtoffers van seksueel geweld die gebruik maken of hebben gemaakt van de diensten van genoemde organisaties

De online survey is door de organisaties SHN en SKIP in de periode november – december 2015 per email verstuurd naar het voltallige online adressenbestand van deze organisaties. Bij SHN betrof het 1301 personen, bij SKIP 130 personen. KLOKK heeft in januari 2016, 146 lotgenoten die zij in 2014 en 2015 heeft bijgestaan of nog bijstaat, aangeschreven middels een informatiebrief met daarin de link naar de survey. Het totaal aantal unieke respondenten is 311, waarvan een deel van de respondenten gebruik heeft gemaakt van de diensten van meer dan 1 organisatie. Daarmee kent de survey een respons van 20%, en heeft de survey voldoende omvang om op hoofdlijnen een beeld te geven van de tevredenheid van lotgenoten met de dienstverlening van KLOKK, SKIP en SHN.

Enkele algemene kenmerken van de onderzoekspopulatie. De survey is, zoals hierboven reeds geschetst, door 311 unieke respondenten ingevuld met de volgende verdeling naar organisatie:



55% Van respondenten is man, tegenover 45% vrouw. De gemiddelde leeftijd van de respondenten is 52 jaar, met een bandbreedte van 14 tot 81 jaar. Alle provincies zijn vertegenwoordigd in de survey, met Zuid-Holland en Noord-Brabant als uitschieters. Enkele respondenten zijn op dit moment niet woonachtig in Nederland.

Vergelijking resultaten SKIP, KLOKK en SHN

Wanneer we de scores van de drie organisaties met elkaar vergelijken, laten deze veel overeenkomsten zien. De algemene tevredenheid met het dienstenaanbod van SKIP blijft iets achter bij de overige twee organisaties. De communicatie van en het contact met de drie organisaties wordt door ongeveer 60% van de respondenten met tevreden tot zeer tevreden beoordeeld, waarbij KLOKK een uitschieter vertoont; 50% van de respondenten geeft aan zeer tevreden te zijn met de communicatie van en het contact met KLOKK. Qua overallrapportcijfer scoren de organisaties redelijk gelijk: SKIP en SHN krijgen beide een 7.2 en KLOKK een 7.5.

Het is lastig algemene conclusies te verbinden aan deze cijfers, gezien de grote bandbreedte waar dit cijfer mee omgeven is. De conclusie is dat er een grote spreiding in tevredenheid bestaat. Zoveel slachtoffers, zoveel behoeften, zoveel beleving. De verdiepende gesprekken hebben dit beeld bevestigd. Sleutelbegrippen die uit die gesprekken naar voren komen zijn; duidelijke informatie en communicatie, aandacht voor slachtoffers die buiten de definitie van Samson en Deetman vallen, mij en mijn verhaal serieus nemen, beloftes nakomen en heldere verwachtingen scheppen, ook over wat de organisatie niet kan bieden.

7 De rolverdeling in de toekomst vraagt om een gespreksagenda 2016-2017

Dit onderzoek is een tussenevaluatie van de subsidieregeling en van de wijze waarop de genoemde drie organisaties invulling hebben gegeven aan de afspraak die zij hebben gemaakt met het ministerie. De waarde van dit onderzoek is dat het een beeld geeft van de aandachts- of verbeterpunten in het functioneren van deze organisaties en de subsidierelatie. In 2018 lopen deze subsidies af. De uitkomsten van dit onderzoeken helpen zowel het ministerie als de drie betrokken organisaties in het nadenken over de situatie na 2018. Dat is nog ver weg, maar wij vinden het van belang om nu al te starten met het nadenken over de beoogde en gewenste rolverdeling tussen lotgenotenorganisaties, overheid en instellingen voor zorg- en hulpverlening. We adviseren met elkaar een gespreksagenda te maken, die als onderlegger fungeert voor het gesprek in 2016 en 2017.

Wij zien dat:

- er behoefte is aan hulp of samenzijn door en voor slachtoffers. Dat is het bestaansrecht van deze zelforganisaties.
- de diversiteit aan slachtoffers en hun wensen groot is. Dat maakt dat de groep slachtoffers niet over één kam geschoren kan worden en dat rekening moet worden gehouden met deze verschillen, en overeenkomsten. Slachtoffers bepalen zelf met welke organisaties zij willen samenwerken en zij bepalen wie hen het beste vertegenwoordigt; zowel op collectieve als individuele basis.
- de betrokken zelforganisaties veel energie, tijd en geld in de organisatie rondom het primaire proces steken, zijnde het bieden van lotgenotenondersteuning en/of samenzijn met lotgenoten.

Ons advies is om met diverse partijen een consultatieronde te organiseren, onder regie van een onafhankelijke partij. Wat ons betreft moet in deze gespreksronde in ieder geval het volgende aan de orde komen:

- Lotgenotenorganisaties zijn aanvullend op de reguliere zorg en ondersteuning. In de huidige wet- en regelgeving zijn verschillende waarborgen opgenomen voor zorg en ondersteuning van kwetsbare burgers, waaronder slachtoffers van seksueel misbruik. Zo biedt de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO) onder andere lokaal georganiseerde ondersteuning, begeleiding en dagbesteding. Vanuit de Zorgverzekeringswet (Zvw) kan professionele psychologische of psychiatrische ondersteuning worden geboden.
- Daarnaast zijn specifieke schaderegelingen in het leven geroepen om financiële compensatie te bieden aan slachtoffers van seksueel misbruik die vallen binnen de scope van de commissie Deetman en Samson.
- Lotgenotenorganisaties vullen een waardevolle aanvulling op het professionele aanbod door te voorzien in een specifieke behoefte: het samenzijn met gelijkgestemden en het bieden van ondersteuning bij de weg naar herstel en genoegdoening. Een organisatie c.q. iemand die ondersteuning biedt in het vinden van de juiste weg door het stelsel van hulpverleners, professionals en instanties. Daarnaast functioneren ze als vertegenwoordiger van deze groepen, die zonder last en ruggenspraak het belang van deze groepen kan dienen.

- Deze zelforganisaties zijn geen hulpverlenende instanties, ze zijn er voor de ondersteuning van lotgenoten door lotgenoten, het ontmoeten/samenzijn met lotgenoten en belangenbehartiging van deze groep. Hiertoe dienen activiteiten georganiseerd te worden.
- Het principe van onafhankelijkheid en zelforganisatie is een belangrijk uitgangspunt. Slachtoffers van seksueel geweld wijzen keer op keer op het (terechte) wantrouwen naar instituties in het publieke domein en wensen een ondersteunende organisatie die zoveel als mogelijk los staat van deze instituties. Vooral als het gaat om de directe, individuele ondersteuning aan slachtoffers. Reguliere professionele en/of overheidsbemoeienis op deze ondersteuning is niet wenselijk.
- Een professionele dienstverlenende partij of organisatie kan wel een waardevolle rol spelen in de ondersteuning in een faciliterende rol; en dan vooral op het vlak van de bedrijfsvoering en facilitaire ondersteuning. Bijvoorbeeld middels het inrichten van een fonds of projectenpot bij een dergelijke partij, waaruit lotgenotenactiviteiten worden bekostigd. Er zijn verschillende varianten denkbaar; van het aanvragen van een projectbudget waar de betreffende lotgenotengroep vervolgens budgetverantwoordelijkheid over krijgt, en achteraf verantwoording aflegt over de besteding, naar een verdergaand model waarbij een professionele partij op basis van een aanvraag van een lotgenotengroep de volledige organisatie van de aangevraagde activiteit voor zijn rekening neemt, een zogenaamd 'hosting-model'. Op deze manier kunnen de organisatiekosten (aanzienlijk) verlaagd worden, de efficiëntie vergroot en kan de continuïteit van de bedrijfsvoering worden geborgd. Daarmee komen de lotgenotenorganisaties weer volledig in het teken te staan van dienstverlening en ondersteuning aan lotgenoten.
- De bekostiging van de activiteiten van patiëntenorganisaties in Nederland zou als voorbeeld kunnen dienen bij de verdere uitwerking.⁶ De overheid (i.c. ministerie van VWS) heeft zichzelf op afstand geplaatst van de (landelijke) patiëntenorganisaties zodat zij zonder last en ruggespraak van hun (mede) financier op kunnen komen voor de belangen van hun leden in beleid- en besluitvorming. De overheid financiert en maakt afspraken met een fonds dat dienst doet als intermediaire organisatie; het fonds heeft een eigen bestuur en beleidskader en bekostigt de aangesloten patiëntenorganisaties. De overheid heeft hierin primair een stelselverantwoordelijkheid. Wij adviseren deze rolverdeling te betrekken als voorbeeld bij het gesprek over de toekomstige rolverdeling.
- De zelforganisatie an sich verdient ook nadere verkenning. Mogelijk zou een verenigingsstructuur een passende(re) rechtsvorm zijn. Een ledenvereniging biedt voordelen in termen van zeggenschap voor de leden, waarmee de organisaties aan legitimiteit winnen. Met als 'bijvangst' extra inkomsten voor de organisatie, zodat het voortbestaan van de organisaties niet meer volledig afhangt van de overheidssubsidie.

⁶ Landelijke patiëntenorganisaties en gehandicaptenorganisaties kunnen subsidie krijgen voor hun activiteiten. Dit geldt ook voor de koepels waar zij lid van zijn. Zo subsidieert de overheid instellingen om lotgenotencontact tussen patiënten en gehandicapten te stimuleren. En met subsidie voor projecten wil de overheid samenwerking tussen de organisaties bevorderen. Die projecten heten voucherprojecten, omdat de subsidieverlening via vouchers verloopt. Het Fonds PGO voert de subsidieregelgeving uit. <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/subsidies-patientenorganisaties-en-gehandicaptenorganisaties-fonds-pgo>

Bijlage 1 – Gespreksleidraad

Continuïteit:

Is de organisatie op dusdanige wijze ingericht dat zij haar activiteiten doelmatig en effectief kan uitvoeren zodat de continuïteit van de activiteiten is gewaarborgd?

- Is de personele capaciteit passend bij het aantal en het type activiteiten/diensten dat de organisatie geacht wordt uit te voeren?
- Op welke wijze wordt sturing gegeven aan de activiteiten? Waar en op welke wijze staat dit omschreven en bekend gemaakt?
- Zijn visie en doelstelling van de organisatie en haar activiteiten helder omschreven?
- Op welke wijze zijn leden en gebruikers van de activiteiten/diensten geïnformeerd over de visie en doelstelling van de organisatie?
- Is er een handreiking voor de medewerkers ten behoeve van de te organiseren activiteiten? Op welke wijze maken de medewerkers zich deze eigen? Op welke wijze weet men dat de medewerkers voldoende gekwalificeerd zijn?
- Op welke wijze wordt de kwaliteit van de diensten/activiteiten geborgd?
- Met welke andere organisaties/personen wordt samengewerkt? Samen geleerd?

Rechtmatigheid

Is de organisatie op dusdanige wijze ingericht dat sprake is van een deugdelijke administratie en op welke wijze voldoet zij aan de verantwoordingsregels ten aanzien van de subsidient?

- Wordt de jaarlijkse verantwoording tijdig en juist opgesteld? Voldoet zij aan de regels van de accountant? Voldoet zij aan de regels van de subsidient?
- Is het financiële en administratieve systeem eenduidig, toegankelijk, efficiënt?
- Welke organisaties/accountantsbureaus worden ingeschakeld?
- Op welke wijze beheert de organisatie haar gegevens?

Legitimiteit

Is er sprake van gelegitimeerd handelen van de organisatie namens haar leden en de slachtoffers? Hoe is deze legitimiteit gewaarborgd?

- Hoe ziet het bestuur er uit? Is er een rooster van aftreden? Vind er een jaarlijkse evaluatie van het bestuurlijk handelen plaats? Wat zijn de verbeterpunten van 2014 en hoe worden deze opgevolgd?
- Op welke wijze is het intern overleg georganiseerd (agenda, verslag, frequentie)?
- Hoe is de verhouding tussen het besteden van de beschikbare middelen tussen de uitvoerende taken en de bestuurlijke taken? (let op norm). Is men zich bewust van deze verhouding?
- Op welke wijze organiseert de organisatie de verantwoording en rekenschap aan haar leden en de slachtoffers?
- Op welke wijze legt de organisatie verantwoording en rekenschap af aan de subsidient?

Bijlage 2 – Data SKIP

Financiën

SKIP heeft in november 2013 een subsidieaanvraag ingediend voor de periode 2014 – 2017. De aanvraag is voorzien van een activiteitenplan (inhoud en begroting).

Daarop heeft het ministerie van VWS op 15 jan. 2014 subsidie verleend voor de activiteiten zoals beschreven in de aanvraag. Meer concreet betreft het een projectsubsidie voor de periode 1-1-2014 tot en met 31-12-2017 van maximaal € 532.507,-. Het bedrag is opgebouwd uit vier hoofdactiviteiten:

- Voorlichting en informatievoorziening € 12.000,-
- Lotgenotencontact € 140.800,-
- Preventie en beleidsbeïnvloeding € 16.800,-
- Organisatie en financiering € 362.907,-

Het betreft een subsidie als bedoeld in artikel 8, onder e van de Kaderregeling VWS-subsidies⁷.

In de subsidiebeschikking is opgenomen dat voor 3 juni 2018 de verantwoordingsstukken (in ieder geval een activiteitenverslag en een financieel verslag) in bezit van VWS moeten zijn. De subsidie wordt in 2018 op basis van daadwerkelijk gemaakte kosten vastgesteld. Dat betekent dat eventuele onderuitputting van het toegekende subsidiebedrag op dat moment terugbetaald moet worden.

De subsidieaanvraag voldoet aan de eisen die de Kaderregeling daar aan stelt: Artikel 19, een aanvraag tot verlening van de subsidie bestaat uit: a. een activiteitenplan en b. een begroting.

Skip heeft een inhoudelijk en financieel jaarverslag van 2014 beschikbaar, evenals een eerste halfjaarrapportage van 2015.

Jaarrekening 2014 opgesteld door een accountant

BATEN		
Projectsubsidie VWS 2014	81.906,-	
LASTEN		BEGROOT
Voorlichting	2.991,-	3.000,-
Lotgenoten	10.436,-	35.200,-
Preventie	294,-	4.200,-
Organisatie	68.185,-	93.035,-
Totaal	81.906,-	135.435,-
Restantbedrag	53.529,-	

⁷ Artikel 8, onder e: een subsidie die wordt vastgesteld op een bedrag dat bestaat uit de werkelijke kosten, verminderd met de werkelijke bijdragen van derden en de begrote eigen bijdrage, maar dat niet hoger is dan het maximum dat door de minister bij de verlening is genoemd: indien het een projectsubsidie betreft en de subsidie € 125.000 of meer bedraagt.

Financiële rapportage januari t/m september 2015 opgesteld door een accountant

Activiteit	Realisatie	Begroting
Voorlichting	2.377,-	2.250,-
Lotgenoten	12.812,-	26.400,-
Preventie	925,-	3.150,-
Organisatie	53.867,-	64.944,-
Totaal	69.981,-	96.744,-

Ongeveer 60% van het subsidiebedrag wordt besteed aan de organisatie en haar inrichting, instandhouding. Dit heeft voor een groot deel betrekking op de inhuur van derden zoals secretariële ondersteuning en de algehele professionele ondersteuning die door Zorgbelang wordt geboden. Deze uitgavenpost kan niet worden betiteld als overhead of uitgaven aan activiteiten die niet verband houden met ondersteuning van slachtoffers. Wij hebben geconstateerd dat werkzaamheden binnen deze kostenpost eveneens betrekking hebben op het primaire proces; dienstverlening aan lotgenoten.

De activiteiten

SKIP hanteert een scheiding in haar activiteiten tussen hulpverlening en ondersteuning. Centraal staat ontmoeten, samen zijn. SKIP levert geen hulpverlening, dat doen professionals, maar zorgt waar nodig wel voor een zogenoemde warme doorverwijzing naar passende, professionele hulp. Er wordt niet actief gestuurd op herstel. Het gaat primair om herkenning, erkenning en verwerking. Ieder op zijn eigen manier, en met eigen tempo. Opbrengsten zijn daarmee moeilijk kwantificeerbaar.

In het activiteitenplan dat ten grondslag ligt aan de subsidiebeschikking onderscheidt SKIP de volgende drie kerntaken:

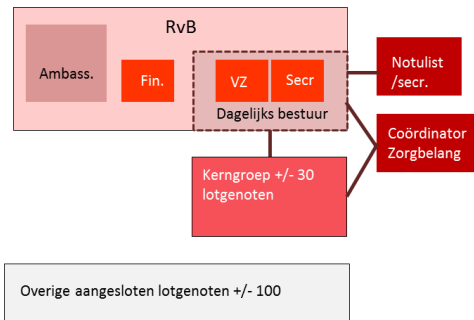
1. Voorlichting en informatie (op basis van ervaringsdeskundigheid)
2. Lotgenotenactiviteiten
3. Preventie en belangenbehartiging ('waakhondfunctie'. Thema bespreekbaar maken. Niet alleen papieren werkelijkheid van protocollen. Toezien op implementatie aanbevelingen van de commissies Samson en Rouvoet.

Highlights inhoudelijk 1e halfjaarverslag 2015 geschreven door de SKIP:

- Er zijn 15 actieve vrijwilligers in de uitvoering betrokken.
- De SKIP-lijn wordt weinig gebeld, er zijn ruim 8000 bezoekers van de website, 59912 hits.
- Er zijn inmiddels zo 1200 beantwoorde e-mails (informatie en advies) en 2 nieuwsbrieven verschenen.
- Een actieve promotie is gestart inzake de voorlichtingsactiviteiten op hogescholen, universiteiten en bij Jeugdzorg Nederland (nog geen respons).
- Twee lotgenotendagen met gem. 30 personen hebben plaatsgevonden.
- Er is tweemaandelijks een vergadering met bestuur en vrijwilligers.
- De samenwerking met VPKK en WOMP is geïntensiveerd, men is in gesprek met SHN, WOMP, VPKK om te komen tot één online portal. Er is nog steeds de ambitie om toe te groeien naar één netwerk van herstel.
- Er is actief ingezet op pr en communicatie, media-aandacht (filmpje gemaakt, 6 journalisten benaderd).

Organisatie en bestuur

SKIP-organisatie bestaat in essentie uit het bestuur, met leden die in grote mate ook uitvoerders zijn van de activiteiten. In 2014 heeft het bestuur bestaan uit 5 personen en 3 ambassadeurs.



Medio 2015 is een nieuwe voorzitter aangetreden. Inmiddels is het hele bestuur vervangen, op de secretaris na, deze is aangebleven. Het dagelijks bestuur wordt gevormd door de voorzitter en secretaris. In de huidige structuur is geen toezichhoudende rol vertegenwoordigd.

In de uitvoering van haar activiteiten werkt SKIP met een schil van professionals en huurt ze professionele ondersteuning in bij Zorgbelang Gelderland.

Sinds de zomer van 2015 is een deel van de bestuursvergadering openbaar voor lotgenoten. De maandelijkse bestuur overleggen kennen sindsdien de volgende 3 onderdelen per overleg:

- Een besloten bestuursvergadering
- Een ontmoeten/overleg tussen bestuur en actieve vrijwilligers
- Intervisie voor aanwezigen die daar behoefte aan hebben.

De overige aangesloten lotgenoten (buiten kerngroep) worden geïnformeerd via de digitale nieuwsbrief en de website. Daarnaast geeft het bestuur altijd een toelichting op de stand van zaken en actualiteiten tijdens lotgenotendagen

De organisatie heeft geen formele klachtenprocedure.

Bijlage 3 – Data KLOKK

Financiën

KLOKK heeft in december 2013 een subsidieaanvraag ingediend voor de periode 2014-2017. De aanvraag is voorzien van een activiteitenplan en begroting. Daarop heeft het ministerie van VWS op 21 maart 2014 subsidie verleend voor de activiteiten zoals beschreven in de aanvraag. Meer concreet betreft het een projectsubsidie voor de periode 1-1-2014 tot en met 31-12-2017 van maximaal

€ 1.149.063,-. Het bedrag is opgebouwd uit vijf hoofdactiviteiten:

- Lotgenoten begeleiding	€ 478.878,-
- Voorlichting/ondersteuning/begeleiding	€ 250.646,-
- Externe contacten	€ 246.347,-
- Nederland Heelt	€ 89.030,-
- Mea Culpa United	€ 84.162,-

In deze beschikking is de afspraak opgenomen dat er sprake is van door-subsidiëren naar de instellingen Nederland Heelt en Mea Culpa United. KLOKK wordt gevraagd een centrale rol te spelen in de hulp aan slachtoffers van in het verleden gepleegd seksueel misbruik en de activiteiten die andere lotgenotengroepen organiseren, zoals Nederland Heelt en Mea Culpa United. KLOKK heeft de te verwachten kosten van deze lotgenotengroepen als aparte activiteit zichtbaar gemaakt en zal direct facturen van derden betalen en alleen individuele slachtoffers op declaratiebasis vergoeden. En dus niet de organisaties zelf.

Het betreft een subsidie als bedoeld in artikel 8, onder e van de Kaderregeling VWS-subsidies .

In de subsidiebeschikking is opgenomen dat voor 3 juni 2018 de verantwoordingsstukken (in ieder geval een activiteitenverslag en een financieel verslag) in bezit van VWS moeten zijn. De subsidie wordt in 2018 op basis van daadwerkelijk gemaakte kosten vastgesteld. Dat betekent dat eventuele onderuitputting van het toegekende subsidiebedrag op dat moment terugbetaald moet worden.

De subsidieaanvraag voldoet aan de eisen die de Kaderregeling daar aan stelt: Artikel 19, een aanvraag tot verlening van de subsidie bestaat uit: a. een activiteitenplan en b. een begroting.

Er is gekozen voor het onderbrengen van het budget van de lotgenotenorganisaties Mea Culpa United en het inmiddels niet meer functionerende Nederland Heelt bij KLOKK. De genoemde organisaties kunnen activiteiten organiseren en middelen besteden die zij bekostigen uit geoordeeld geld binnen de subsidiebeschikking van KLOKK.

KLOKK heeft een inhoudelijk en financieel jaarverslag over 2014 beschikbaar en een financieel verslag over de maanden januari tot en met mei 2015.

Resultatenrekening 2014 opgesteld door een accountant

BATEN		LASTEN	
Projectsubsidie VWS 2014-2017	294.750,-	Personeel	97.344,96
Donaties derden	285,-	Organisatie	32.921,44
Stichting Beheer Toezicht	296,12	Secretariaat	41.931,08
Bankrenten	879,-	Ondersteuning Derden	9.105,54
		Activiteiten Derden	22.452,44
Totale baten	296.210,12	Totale lasten	203.755,46
Restant bedrag	93.454,66		

Resultatenrekening jan t/m mei 2015 opgesteld door een accountant

BATEN		LASTEN	
Projectsubsidie VWS 2014-2017	115.161,-	Personeel	44.946,-
Donaties Derden	915,60	Organisatie	8.838,65
Restant Doelbestemming	93.454,66	Secretariaat	35.826,42
		Ondersteuning Derden	7.120,78
		Activiteiten Derden	10.390,36
Totale baten	209.531,26	Totale lasten	107.122,35

Activiteiten

KLOKK stelt zich ten doel om:

- informatie, advies en hulp te bieden aan mannen en vrouwen die kerkelijk kindermisbruik ervaringen hebben;
- en het ondernemen van preventieve maatregelen om kerkelijk kindermisbruik te stoppen.

De organisatie geeft deze doelstelling vorm via de volgende activiteiten:

1. Een website;
2. Telefonische bereikbaarheid voor informatie, hulp en advies;
3. De organisatie van lotgenotenbijeenkomsten;
4. Individuele begeleiding en coaching van lotgenoten;
5. Ondersteuning bij het verzamelen van steunbewijzen;
6. Belangenbehartiging via contacten met o.a. politici, vaste Kamercommissie, het voorzittersoverleg van Bisschoppen Conferentie en Conferentie Nederlandse Religieuzen en de media.

Activiteitenverslag 2014 geschreven door KLOKK

- Er is met 326 lotgenoten één of meerdere keren telefonisch contact geweest;
- Met 24 personen heeft een persoonlijk gesprek plaatsgevonden;
- Er hebben 32 personen deelgenomen aan een lotgenotenbijeenkomst;
- 12 personen hebben deelgenomen aan de pilot coaching en 48 maal heeft KLOKK advies gegeven inzake het indienen van een klacht;
- 7 maal is een ontmoeting georganiseerd tussen een lotgenoot en een overste om tot erkenning en genoegdoening te komen;
- Dagelijks werd door 300 tot 400 mensen de website bezocht.

Daarnaast heeft KLOKK een aantal **externe contacten** onderhouden met politici, ambtenaren, Kamercommissies, het voorzittersoverleg van de Bisschoppen Conferentie en Konferentie Nederlandse Religieuzen, het bestuur van bureau B&T en Meldpunt Misbruik RKK, de Adviesraad Platform hulpverlening.

De **website** is voor KLOKK een belangrijk instrument dat steeds in ontwikkeling is. Ze deelt er informatie over de organisatie en haar dienstverlening, doet oproepen tot steunbewijzen en publiceert blogs en informeert lezers over interessante ontwikkelingen. Uit de statistiek blijkt dat er ook regelmatig door buitenlandse lotgenoten een bezoek aan de website wordt gebracht. In 2016 wil men hierop inspelen.

Nederland Heelt

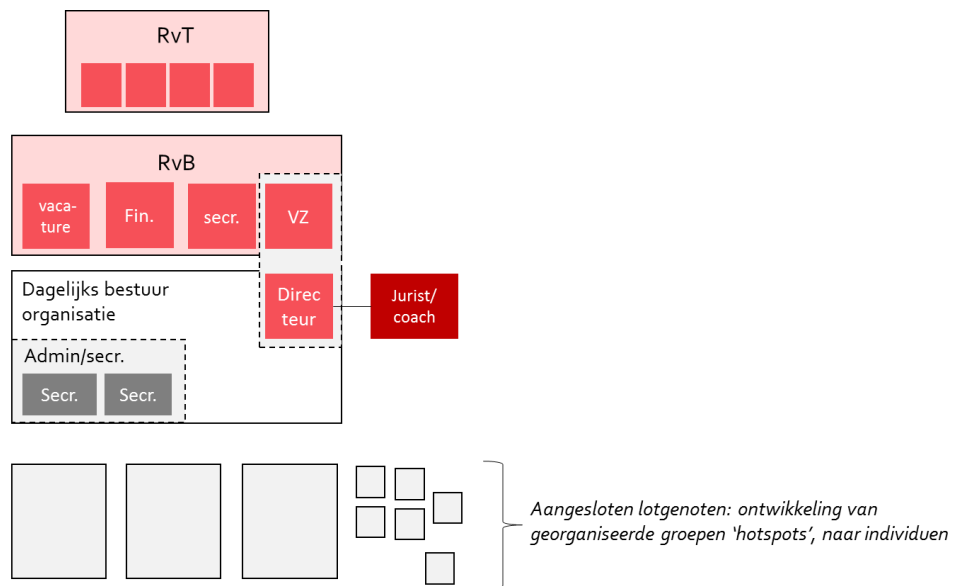
In de loop van 2014 is de Vereniging Nederland Heelt gestopt. KLOKK heeft deze organisatie autonoom laten handelen inzake financiën en activiteiten en heeft bij het definitieve einde van de vereniging de activiteiten overgenomen. Er is nog onduidelijkheid vanuit het ministerie van VWS of de beschikbare middelen alsnog kunnen worden ingezet voor deze doelgroep.

Mea Culpa United

De lopende samenwerking vanaf 2013 is in het jaar 2014 voortgezet. KLOKK heeft de kosten die zijn gemaakt conform afspraak door-gesubsidieerd. KLOKK heeft Mea Culpa United autonoom laten handelen.

Organisatie en bestuur

De organisatie kent een directeur/voorzitter en op de administratie/secretariaat zijn twee medewerkers werkzaam. Zij zijn in dienst bij de stichting, dan wel worden via het uitzendbureau ingehuurd. Daarnaast is een Raad van Toezicht bestaande uit vier leden actief en zijn er anno 2016 een viertal bestuursleden en een openstaande vacature voor een vijfde bestuurslid. Tot slot werkt KLOKK met een vaste professionele coach die op aanvraag van lotgenoten tijdelijke begeleiding (max. 5 sessies) biedt, met als doel mensen 'weer op de rails krijgen'. Op deze manier wordt follow-up aan de lotgenotendagen gegeven.



Bijlage 4- Data SHN

Financiën en verantwoording

Netwerk voor Herstel 2012-2014

SHN heeft middels een brief in november 2011 en een aanvraag in mei 2012 een subsidieaanvraag ingediend voor de periode 2012 tot en met 2014 voor de uitvoering van het project "Netwerk voor Herstel 2012-2014". De aanvraag is voorzien van een activiteitenplan en begroting. Daarop heeft het ministerie van VWS op 3 augustus 2012 subsidie verleend voor de activiteiten zoals beschreven in de aanvraag. Meer concreet betreft het een projectsubsidie voor de periode 1 juni 2012 tot en met 31-12-2014 van maximaal € 552.146,-. Het bedrag is opgebouwd uit vijf hoofdactiviteiten:

- Meldpunt seksueel misbruik	€ 349.834,-
- Lotgenotengroepen seksueel misbruik jeugd- en pleegzorg	€ 116.295,-
- Wegwijzer slachtoffers seksueel misbruik	€ 56.551,-
- Training lotgenoten voor lotgenoten	€ 6.112,-
- Deskundigheidsbevordering medewerkers meldpunten	€ 23.354,-

Het betreft een subsidie als bedoeld in artikel 8, onder e van de Kaderregeling VWS-subsidies⁸.

In de subsidiebeschikking is opgenomen dat jaarlijks een inhoudelijk verslag dient opgemaakt te worden inzake de realisatie van de voorgenomen onderdelen. Daarnaast dient na afloop van de projectperiode ten behoeve van de definitieve vaststelling van de subsidie uiterlijk 3 juni 2015 de verantwoordingsstukken (in ieder geval een activiteitenverslag en een financieel verslag) in bezit van VWS te zijn. De subsidieaanvraag voldoet aan de eisen die de Kaderregeling daar aan stelt: Artikel 19, een aanvraag tot verlening van de subsidie bestaat uit: a. een activiteitenplan en b. een begroting.

Vervolgens heeft SHN een herziene subsidieaanvraag ingediend in november 2013 waarin zij vraagt om aanvullende subsidie ter grootte van een bedrag van € 823.165,-. Daarop heeft het ministerie van VWS op 17 december 2013 subsidie verleend voor het totaal aan activiteiten zoals beschreven in de aanvraag hierboven genoemd én de aanvullende aanvraag. Hiermee heeft het ministerie SHN een totale subsidie voor dit project verleend van maximaal € 1.375.311,-. Het bedrag is opgebouwd uit de vijf hierboven omschreven activiteiten aangevuld met drie extra activiteiten:

- Hulplijn-hulpverlening	€ 469.848,-
- Hulplijn-samenwerkingsverband	€ 130.040,-
- Hulplijn-communicatie en digitale dienstverlening	€ 203.509,-*

*De geschetste bedragen zijn overgenomen uit de subsidiebrief van het ministerie. De som van de bedragen klopt echter niet.

⁸ Artikel 8, onder e: een subsidie die wordt vastgesteld op een bedrag dat bestaat uit de werkelijke kosten, verminderd met de werkelijke bijdragen van derden en de begrote eigen bijdrage, maar dat niet hoger is dan het maximum dat door de minister bij de verlening is genoemd: indien het een projectsubsidie betreft en de subsidie € 125.000 of meer bedraagt:

Op deze brief zijn dezelfde subsidievoorwaarden van kracht als in de eerst genoemde subsidieverleningsbrief.

SHN wordt in deze brief nadrukkelijk verzocht de voorgenomen activiteiten goed af te stemmen met lotgenotenorganisaties van slachtoffers van seksueel misbruik in de jeugdzorg en de Rooms-Katholieke kerk, waaronder in ieder geval KLOKK en SKIP, ten behoeve van een samenhangend pakket van diensten ten behoeve van slachtoffers.

In juni 2015 heeft SHN de verantwoordingsstukken voor de verstrekte subsidies ingediend bij het ministerie en bleek sprake te zijn van een onderuitputting van het verleende subsidiebedrag ter hoogte van € 385.278,-. Dit bedrag is teruggestort.

Inhoudelijke verantwoording Netwerk voor Herstel/Hulplijn seksueel misbruik 2012-2014, geschreven door SHN

Meldpunt seksueel misbruik

- Een meldpunt/hulplijn voor slachtoffers van seksueel misbruik in brede zin is op 1 oktober 2012 opgezet en operationeel.
- Het aantal ingezette uren ten behoeve van deze activiteit betreft 2007 uur. Het betreft de inzet van medewerkers ten behoeve van de hulplijn, de ontwikkeling van het netwerk, beleidsmedewerkers, een projectleider en communicatie medewerkers.

Lotgenotengroepen seksueel misbruik jeugd- en pleegzorg

- 7 lotgenotengroepen met een beperkt aantal deelnemers zijn begeleid door medewerkers van SHN, 1 partnerbijeenkomst en 5 lotgenoten bijeenkomsten speciaal op verzoek van VPKK.
- 4 lotgenotenbijeenkomsten in samenwerking met VPKK en SKIP.
- 1 op 1 lotgenotencontact met een daarvoor speciaal getrainde ervaringsdeskundige, dit heeft plaatsgevonden op de hierboven genoemde lotgenotendagen.

Wegwijzer slachtoffers seksueel misbruik

Resultaat: een wegwijzer voor slachtoffers en hulpverleners om hen van dienst te zijn bij het zoeken naar hulp.

Training lotgenoten voor lotgenoten en training deskundigheidsbevordering medewerkers meldpunten zijn gegevens. Ook zijn begeleidersprofielen ontwikkeld.

Hulplijn-hulpverlening

- 2 fte per jaar is ingezet, de hulplijn is op werkdagen van 9-17 bereikbaar
- Medewerkers van SHN zijn ondersteund en getraind bij het herkennen van signalen die verdergaande psychosociale hulp noodzakelijk maken
- Een sociale kaart van Nederland met een actueel overzicht van hulpverleners

Hulplijn-samenwerkingsverband

Een samenwerkingsverband van organisaties die elkaar moeiteloos weten te vinden ten behoeve van de hulpverlening is niet gerealiseerd. Er is 1266 uur tijd in geïnvesteerd door medewerkers. Wel zijn medewerkers van samenwerkingspartner SKIP getraind. Een training aan andere medewerkers is niet gelukt. Teven is een actieverklaring van diverse instanties tot stand gekomen waardoor de organisaties elkaar sneller weten te vinden. De samenwerking op institutioneel niveau hebben niet de vorm gekregen die beoogd was.

Hulplijn-communicatie en digitale dienstverlening

De Hulplijn is vindbaar, de website is aangepast, er is een app en chatsite voor slachtoffers. Daarnaast zijn via media campagnes uitgezet.

Instellingssubsidie 2015

Naar aanleiding van een subsidieaanvraag van september 2014, een aanvulling hierop in oktober 2014 en een toelichtende mail van december 2014 heeft het ministerie een subsidie verleend (geen datum op de brief) voor de activiteiten beschreven in de aanvraag. Meer concreet betreft het een instellingssubsidie voor de periode 2015 van maximaal € 674.495,-.

Het betreft een subsidie als bedoeld in artikel 8, onder f, van de Kaderregeling VWS-subsidies⁹.

In de subsidieverleningsbrief is opgenomen dat uiterlijk 2 juni 2016 de verantwoordingsstukken (in ieder geval een activiteitenverslag en een financieel verslag) in bezit van VWS moeten zijn. Ook wordt gevraagd uiterlijk juli 2015 de voortgang van de activiteiten op het terrein van de Hulplijn seksueel misbruik te bespreken, als tussenevaluatie. Onderwerp van gesprek is of alle kosten van dit onderdeel in de subsidieaanvraag voor de rest van 2015 nodig zijn.

De subsidieaanvraag voldoet aan de eisen die de Kaderregeling daar aan stelt: Artikel 19, een aanvraag tot verlening van de subsidie bestaat uit: a. een activiteitenplan en b. een begroting. In dit geval ingediend middels het hierboven genoemde aanvraagformulier.

Voortgangsrapport Hulplijn seksueel misbruik januari tot en met mei 2015

SHN heeft voor dit onderdeel een instellingssubsidie ontvangen en heeft een halfjaarverslag opgemaakt van de resultaten conform de afspraken in de subsidieverleningsbrief.

Het verantwoordingsdocument betreft een voorzetting van het verslag dat hierboven puntsgewijs is opgenomen. Ook in dit verslag is per onderdeel aangegeven wat de stand van zaken is met name in termen van inspanningen die zijn verricht.

De **hulplijn** is bereikbaar, medewerkers zijn getraind en technisch noodzakelijke aanpassingen zijn gedaan. SHN verwacht een toename van het aantal hulpvragen door een vergroting van het aantal aanbieders en de activiteiten van de commissie de Winter.

De **dienstverlening** van SHN en training en advisering van medewerkers van SHN door Stichting Arq zal in 2015 doorgezet worden. Er zijn tot en met mei 2 **lotgenotengroepen** gestart en SHN is ter ondersteuning aanwezig geweest bij 5 bijeenkomsten van **lotgenotenorganisaties**.

SHN houdt de website verbreek de stilte.nl actueel, voert campagnes via (sociale) media en heeft een tool beschikbaar om online hulpvragen te stellen. De inzet van medewerkers om de activiteiten zoals hierboven beschreven loopt conform begroting.

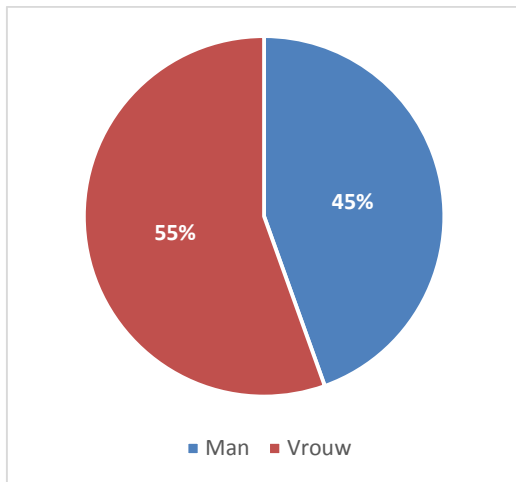
In deze rapportage heeft SHN een tabel opgenomen waarin zij schets hoe veel slachtoffers contact hebben opgenomen met de hulplijn en/of de email. In 2014 betrof dit 790 slachtoffers, in 2015 tot en met april 210.

⁹ Artikel 8, onder f: een subsidie die wordt vastgesteld op een bedrag waarvan de hoogte door de minister bij de verlening is genoemd, verminderd met de eventuele overschrijding van de maximaal toegestane egaliseringsreserve: indien het een instellingssubsidie betreft en de subsidie € 125.000 of meer bedraagt

Bijlage 5- Aanvullende data Survey

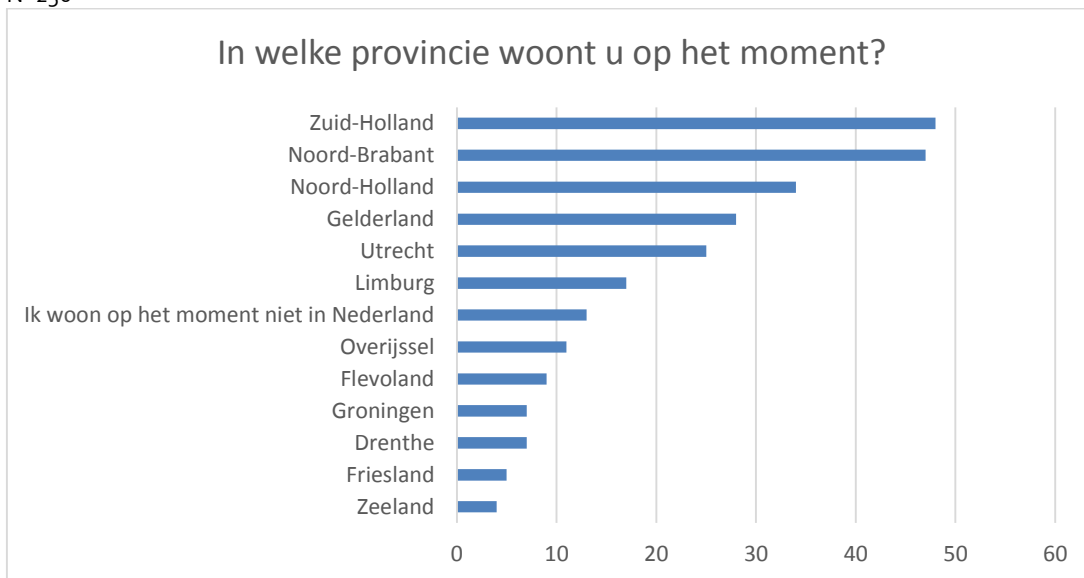
Een nadere specificering van de resultaten

Algemeen



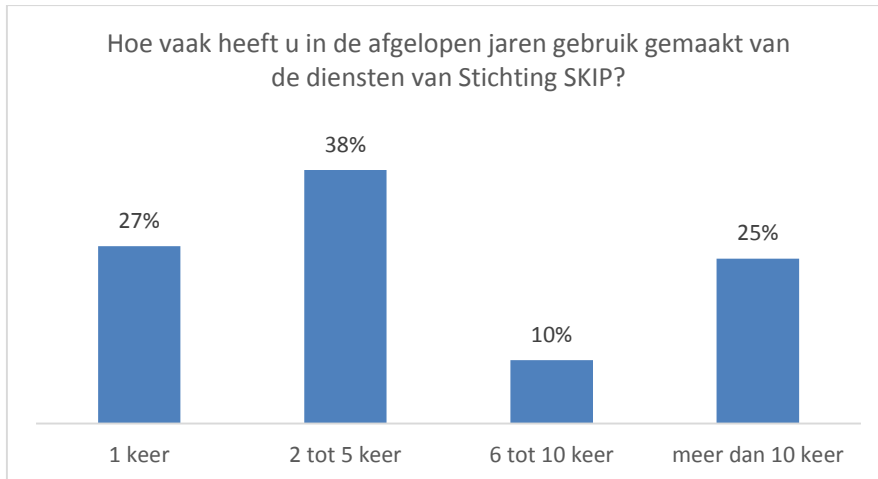
Gemiddelde leeftijd 52
 Minimum - Maximum 14-81

N=256

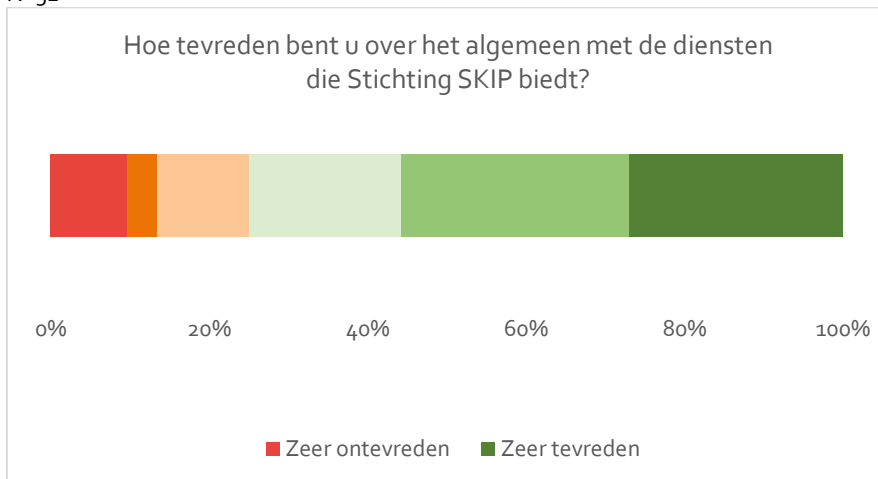


N=255

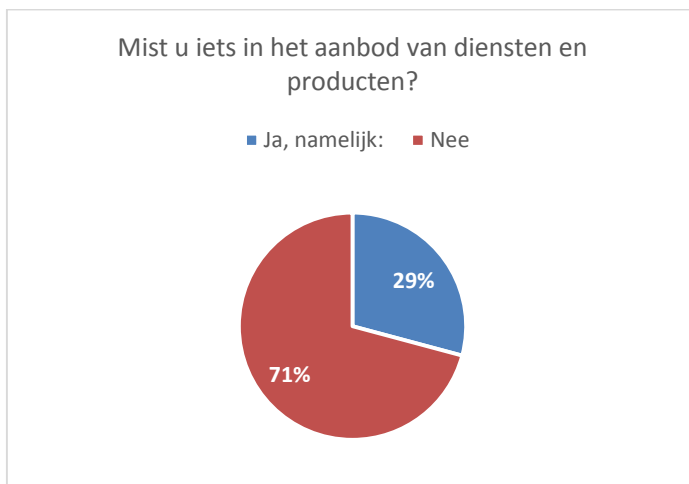
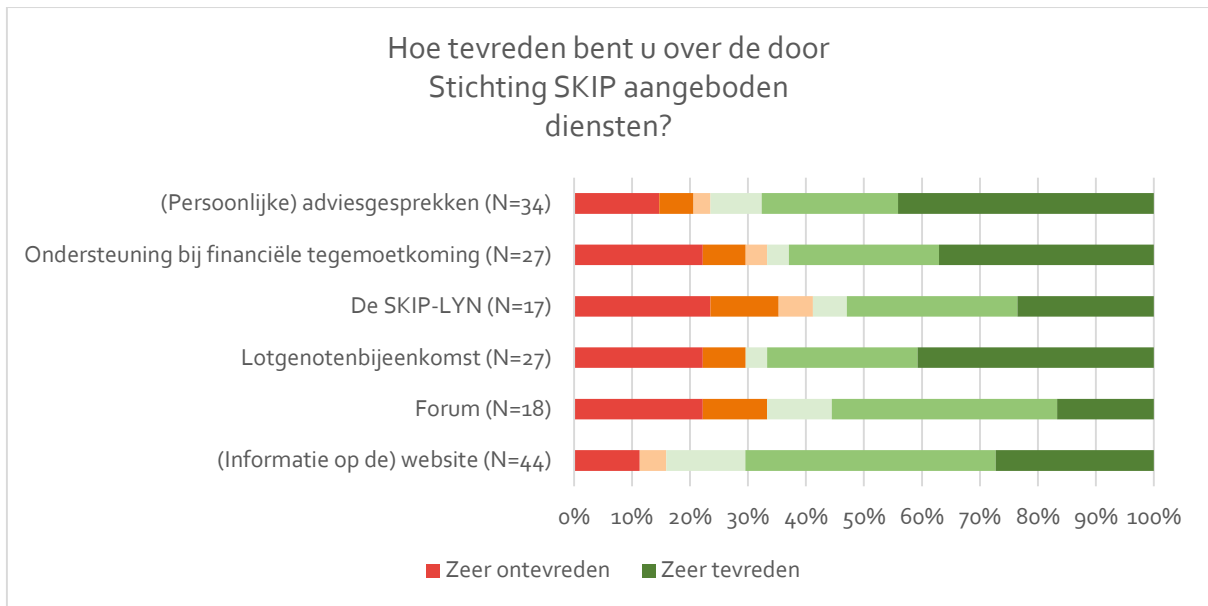
SKIP



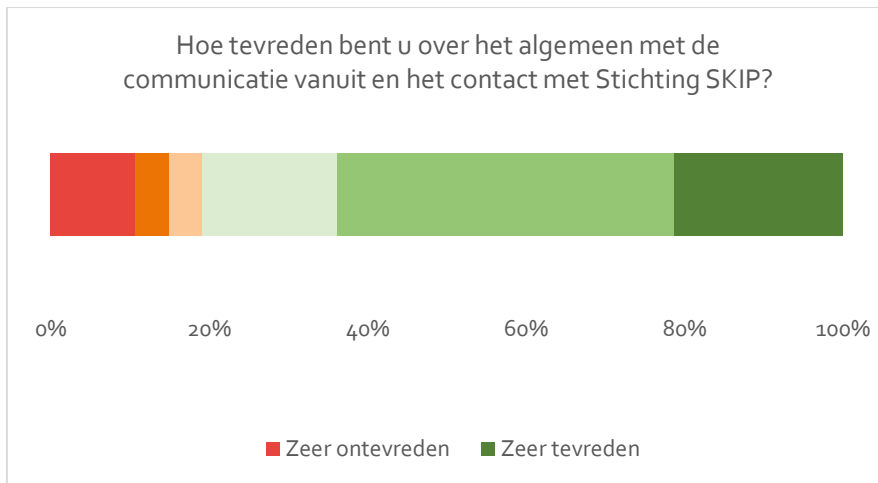
N=52



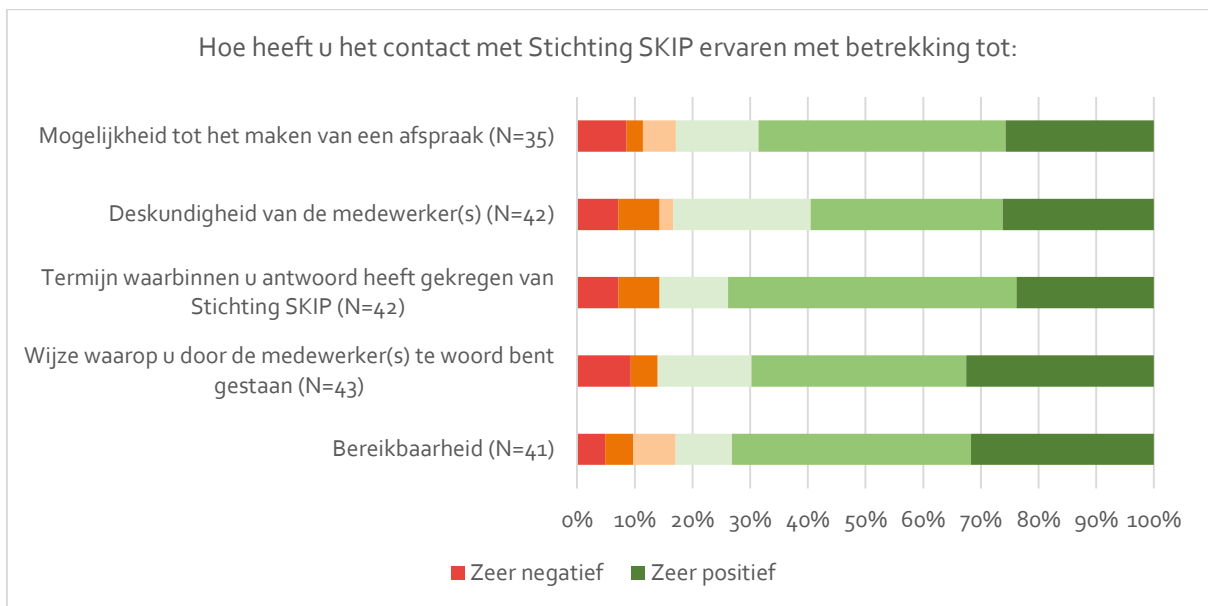
N=52

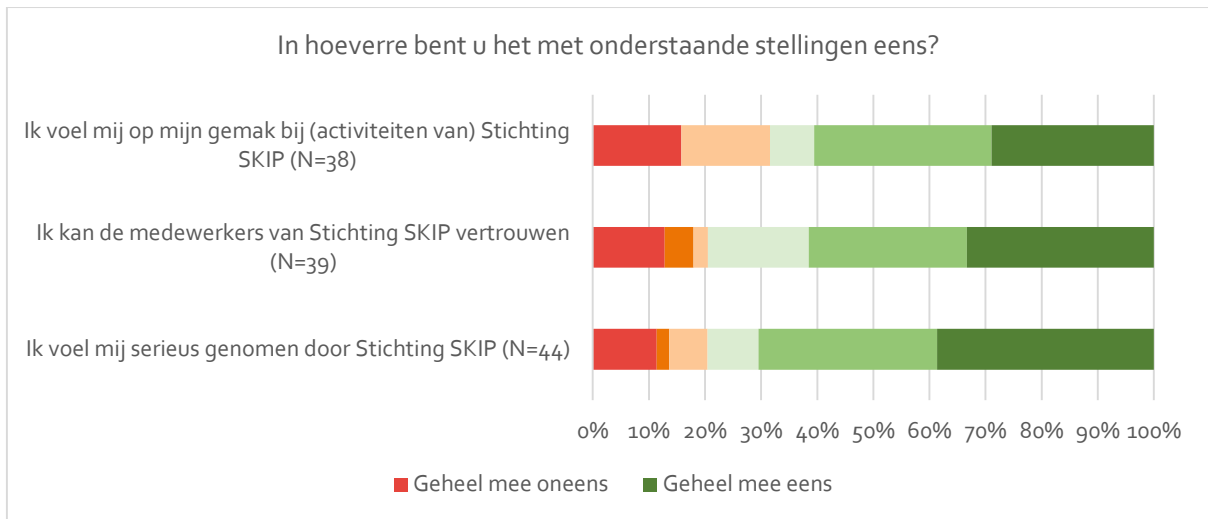


N=48



N=47

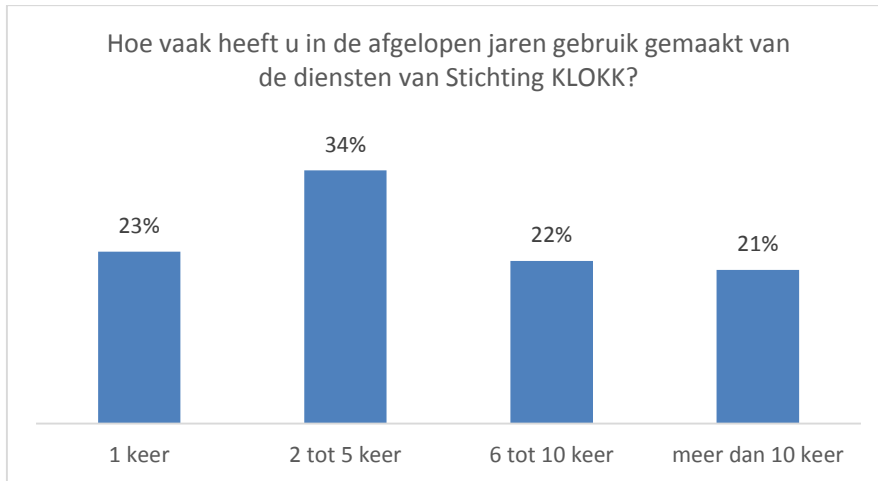




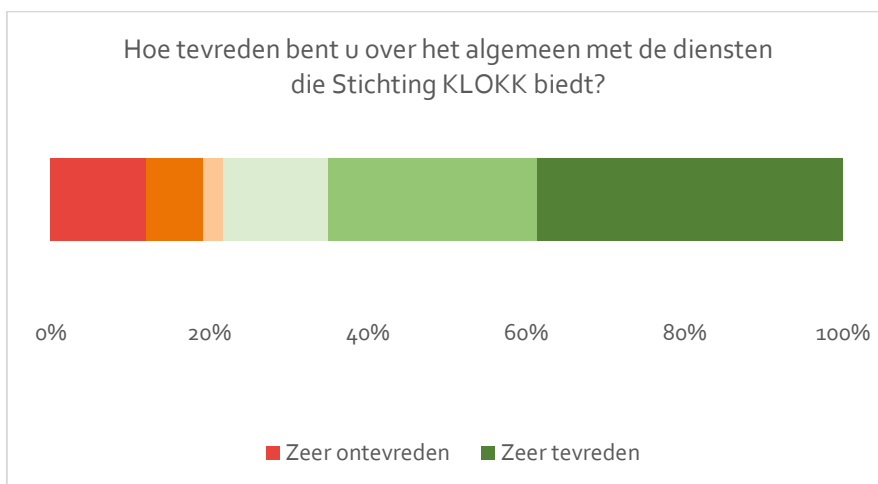
Hoe waarschijnlijk is het dat u Stichting SKIP zou aanraden?

% promotors	48%
% criticasters	33%
Net Promotor Score	15
Gemiddelde	7.2

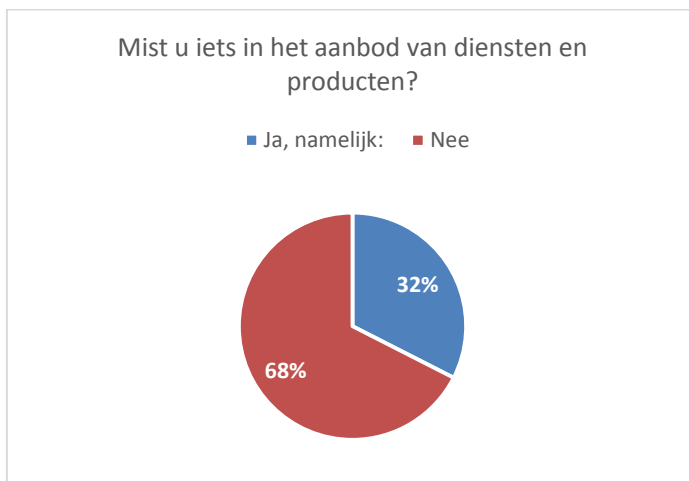
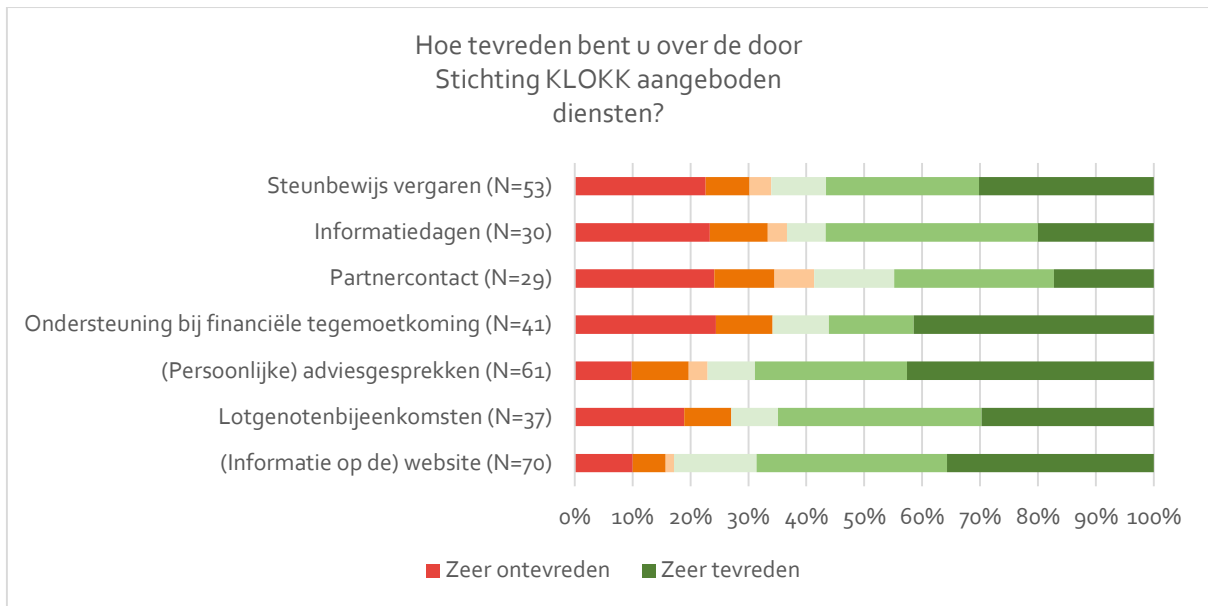
Stichting KLOKK



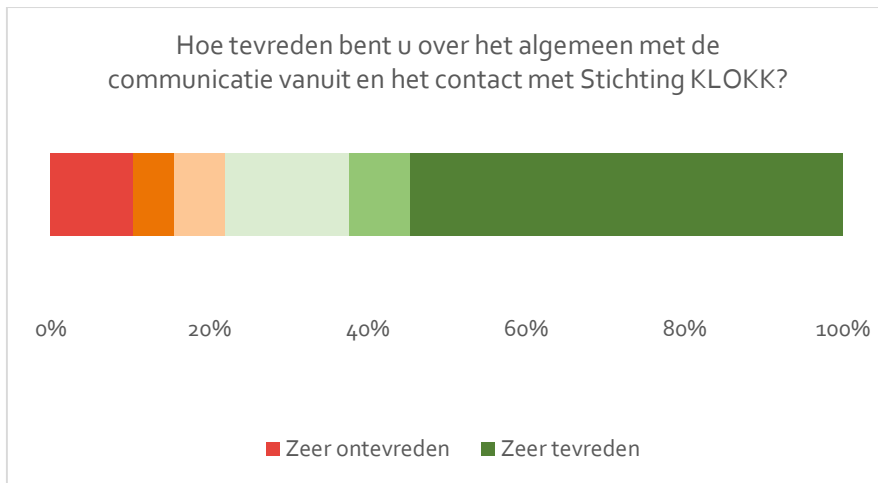
N=82



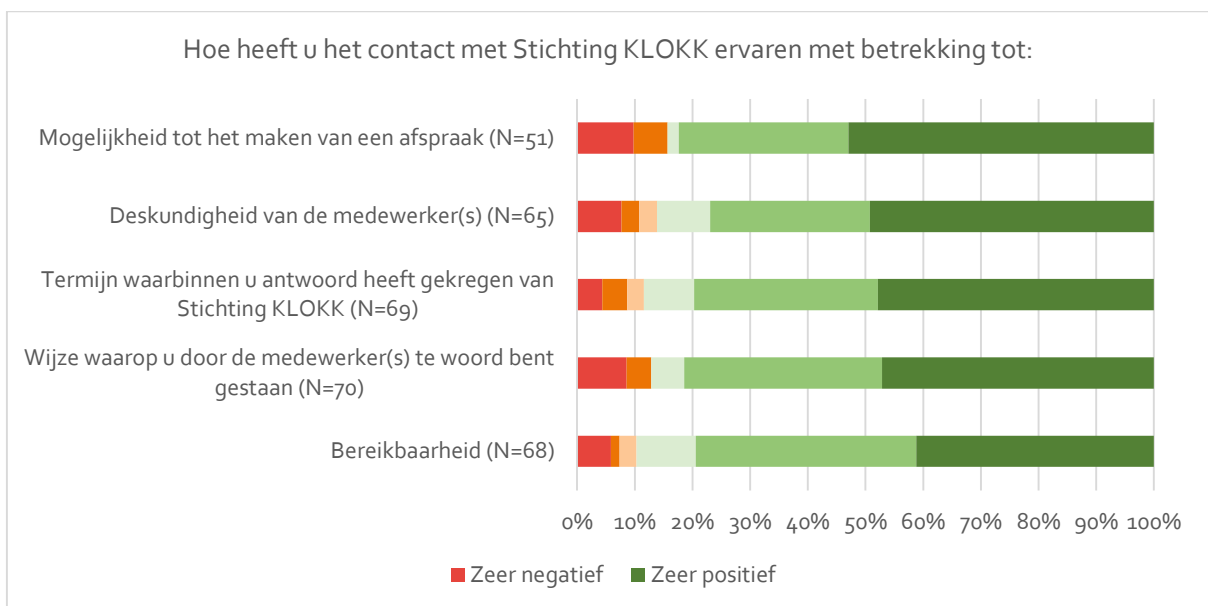
N=83

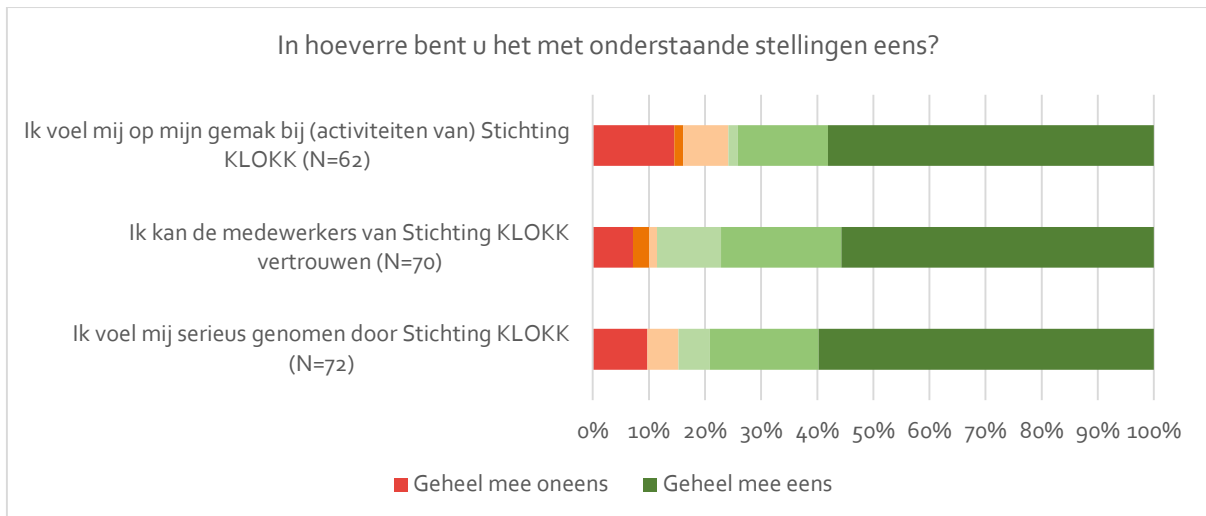


N=80



N=77

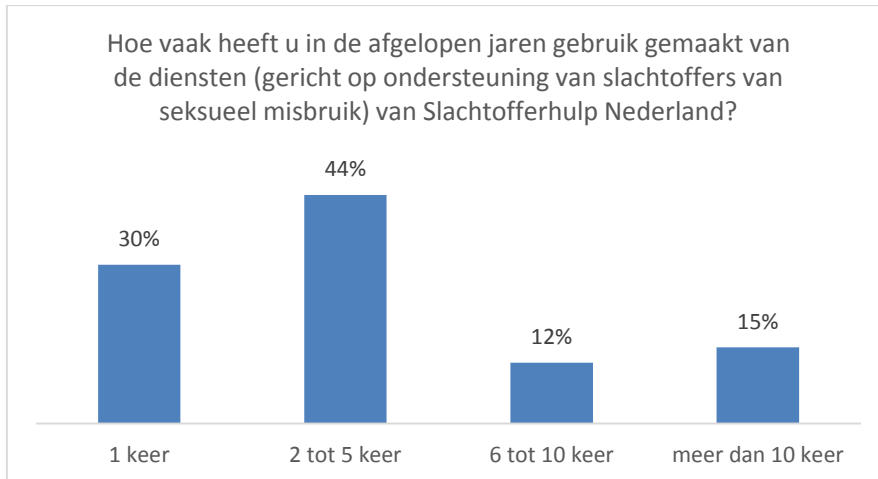




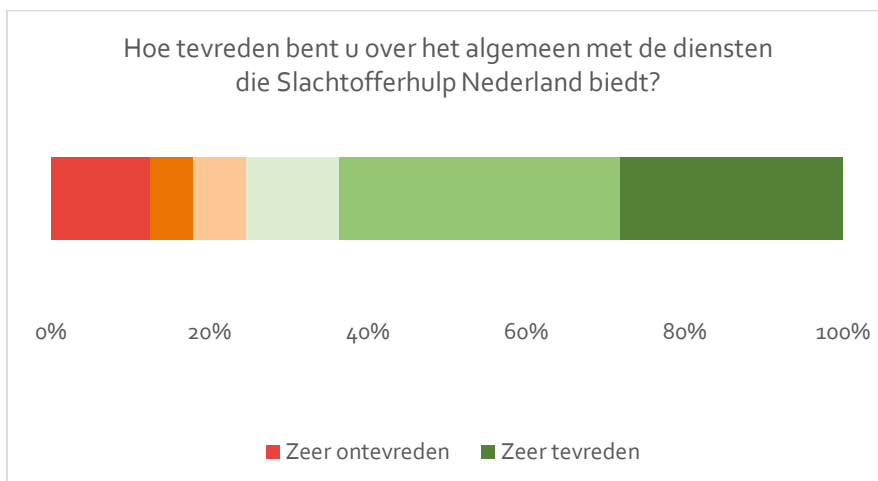
Hoe waarschijnlijk is het dat u Stichting KLOKK zou aanraden?

% promotors	55%
% criticasters	29%
Net Promotor Score	26
Gemiddelde	7.5

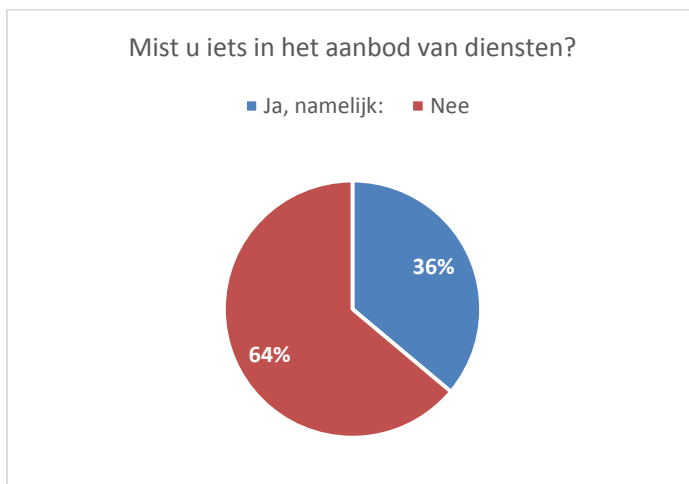
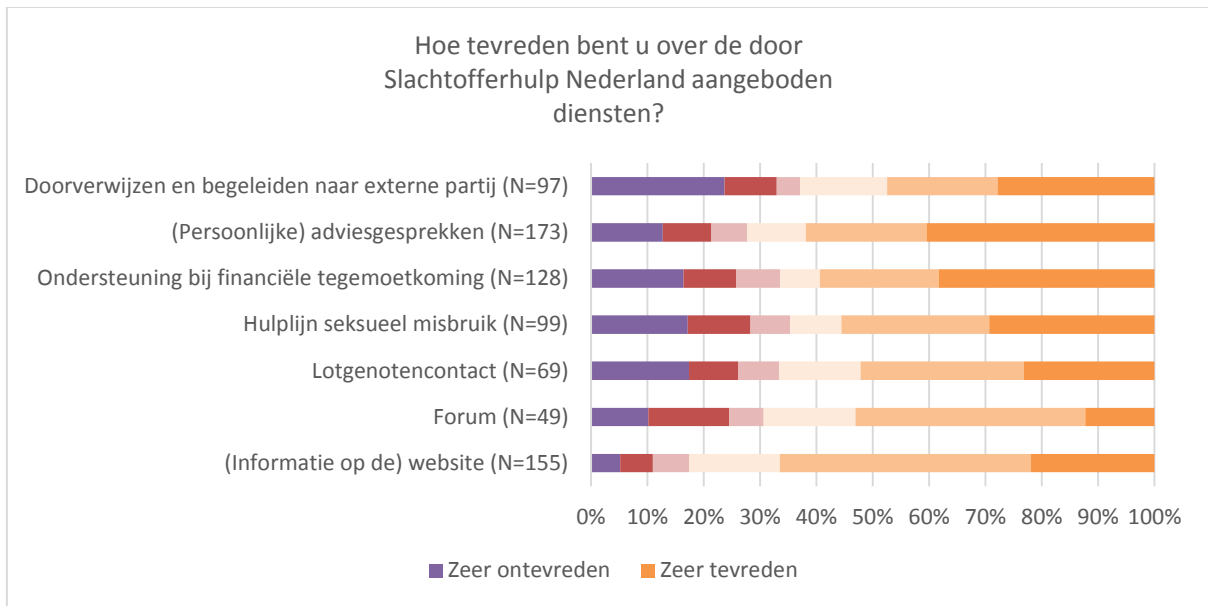
Slachtofferhulp Nederland



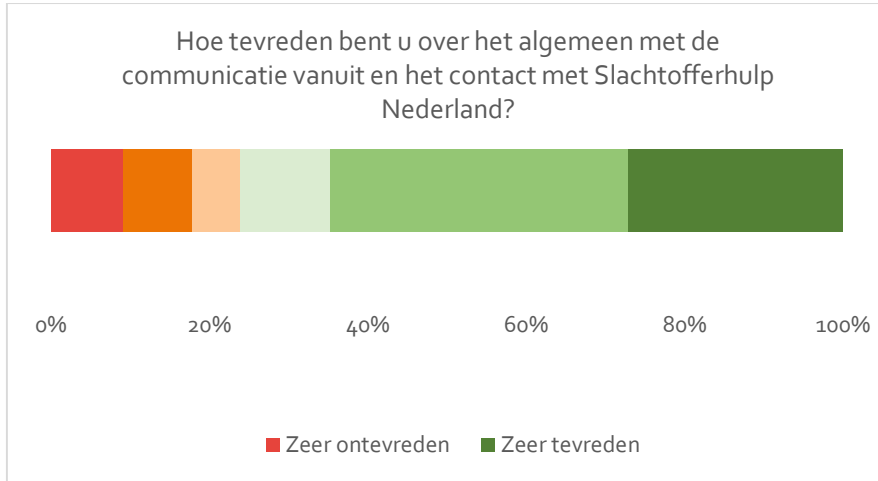
N=241



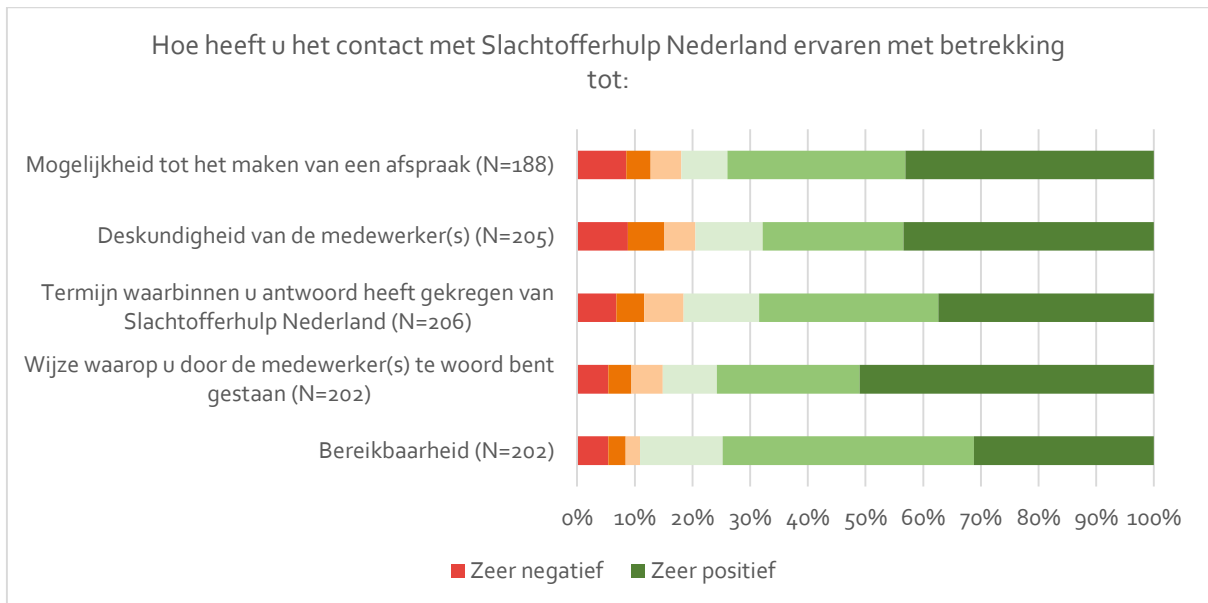
N= 239

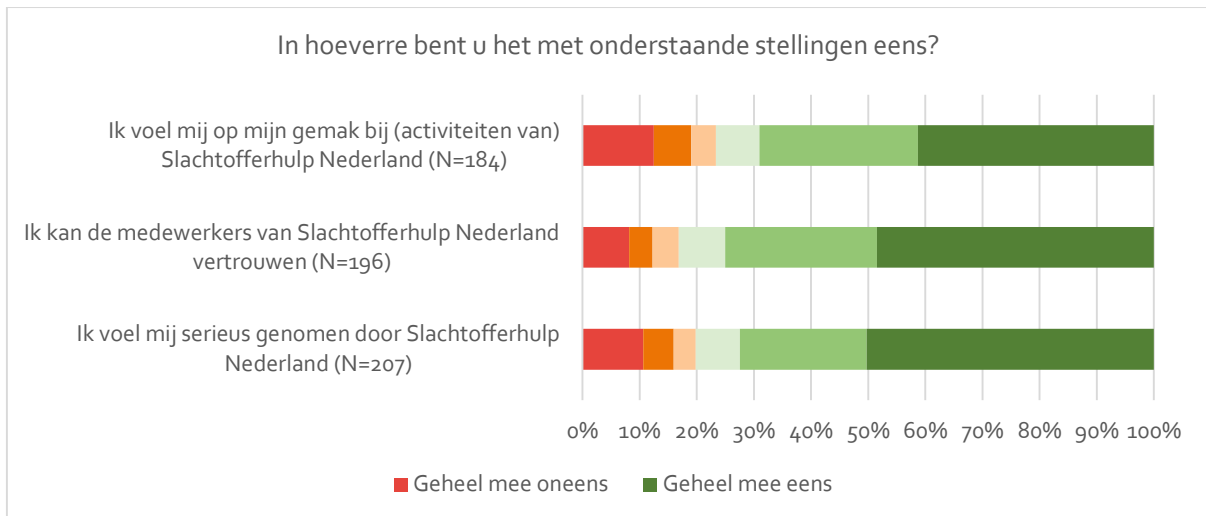


N=216



N=218





Hoe waarschijnlijk is het dat u Slachtofferhulp Nederland zou aanraden?

% promotors (9 of 10)	47%
% criticasters (1 t/m 6)	32%
Net Promotor Score	15
Gemiddelde cijfer	7.2

Bijlage 6 - Geraadpleegde bronnen

Documenten

SKIP	KLOKK	SHN
Activiteiten- en organisatieplan (incl. begroting) 2016-2017	Activiteitenverslag Stichting KLOKK 2014	Activiteitenplan Netwerk Hulplijn 2012 – 2014
Activiteiten- en organisatieplan (incl. meerjarenbegroting), 7.11.2013	Subsidieaanvraag KLOKK periode 1-1-2014 – 31-12-2017	Subsidieverlening Netwerk voor Herstel 2012 – 2014
Subsidieverlening activiteiten SKIP 2014-2017	Stichting KLOKK meerjarenbegroting 2014 - 2017	Subsidieherziening Netwerk Herstel
Jaarrekening SKIP 2014	Subsidieverlening Activiteiten KLOKK 2014 – 2017	Subsidieverantwoording 2012 – 2014
Jaarverslag SKIP 2014		Te waarmaken subsidiedeclaratie SHN Netwerk voor Herstel 2012 – 2014
Halfjaarverslag SKIP 2015		Lotgenotengroepen seksueel misbruik verleden 2012 – 2015
Financiële rapportage 1 ^e halfjaar 2015 (Subliminal)		Overzicht dienstenaanbod SHN
Schrijven naar aanleiding van de gebeurtenissen periode feb – juni 2013 Nederland Heelt, SKIP		Overzicht betaalde en onbetaalde krachten HSM
Verslag van de vergadering SKIP d.d. 5 maart 2015		Activiteitenplan HSM
Statuten Stichting SKIP		Aanvulling aanvraag HSM 2015
		Voortgangsrapportage HSM 2015
		Actieverklaring HSM
		Subsidieverlening HSM 2015
		Subsidieaanvraag HSM 2016

Gesprekken

Onderzoek continuïteit, rechtmatigheid en legitimiteit		
SKIP	KLOKK	SHN
(2x) Barth van Eeten, voorzitter	(2x) Guido Klabbers, directeur	(2x) Victor Jammers, bestuurder
(2x) Paul de Ridder, secretaris	(2x) Hans van Tartwijk, penningmeester	(2x) Maaïke Stolte,
Frans Spekreijns (oud-voorzitter)		Sjulaika Jarbandhan, beleidsmedewerker
Wilma Massop (coördinator Zorgbelang)		Steven Brenninkmeijer, financieel medewerker
Tevredenheidsonderzoek		
SKIP	KLOKK	SHN
Verdiepende gesprekken n.a.v. survey (totaal 2 personen)	Verdiepende gesprekken n.a.v. survey (totaal 2 personen)	Verdiepende gesprekken n.a.v. survey (totaal 2 personen)
Groepsgesprek SKIP (totaal 5 personen)		