

## Samenvatting, conclusies en aanbevelingen

Slachtoffers van misdrijven kunnen (indien gewenst) voor praktische, emotionele, juridische en financiële ondersteuning terecht bij diverse instanties, functionarissen en hulpverleners. Tezamen vormen deze een netwerk van slachtofferhulp.

De zorg voor slachtoffers van misdrijven in het strafproces heeft sinds de invoering van de Wet en de richtlijn Terwee in 1995 meer nadruk gekregen. Deze richtlijn is inmiddels vervangen door de Aanwijzing Slachtofferzorg. Deze legt de nadruk op de volgende vijf punten:

1. het informeren van het slachtoffer
2. de bejegening van het slachtoffer
3. de positie van het slachtoffer in het strafproces
4. de mogelijkheid tot het verhalen van door het slachtoffer geleden schade
5. samenwerking tussen partijen in de slachtofferzorg.

De Aanwijzing Slachtofferzorg veronderstelt dat door goede samenwerking, informatieverstrekking, correcte bejegening en de mogelijkheid tot het verhalen van geleden schade de positie van het slachtoffer te versterken is. Een groeiende tevredenheid van slachtoffers met de geboden slachtofferzorg moet dit aantonen. Deze rapportage beschrijft de onderzoeksopzet voor een periodiek uit te voeren onderzoek naar de tevredenheid van slachtoffers over de slachtofferzorg. Daarnaast beschrijft het de resultaten van de eerste meting.

## Onderzoeksopzet

Het onderzoek bestond uit twee fasen; een literatuurstudie en een telefonische enquête onder slachtoffers. Tijdens de eerste fase zijn relevante studies uit binnen- en buitenland bestudeerd. De resultaten van deze studies gaven een eerste indruk van de stand van zaken in het veld van onderzoek. Daarnaast zijn deze geplaatst naast de uitkomsten van de telefonische enquête die in de tweede fase van het onderzoek is uitgevoerd.

Voor de telefonische enquête onder slachtoffers van misdrijven zijn vijf politieregio's in Nederland geselecteerd (Noord- en Oost-Gelderland, Zeeland, Rotterdam Rijnmond, Groningen, Limburg-Zuid). Binnen deze regio's is een steekproef getrokken uit de groep slachtoffers die in de periode november 2003 tot en met januari 2004 bij de politie aangifte hebben gedaan van een misdrijf. Dit kon zijn van een fietsendiefstal maar ook van inbraak of bijvoorbeeld zware mishandeling. Het ging om slachtoffers waarvan de dader(s) bekend waren en waarbij een strafrechtzaak volgde, maar ook om slachtoffers waarbij dit niet het geval was. Deze laatste groep heeft alleen te maken gehad met de politie en eventueel met Slachtofferhulp Nederland.

De slachtoffers hebben voorafgaand aan het onderzoek een brief ontvangen, die verstuurd werd namens het Ministerie van Justitie, waarin kort de doelstelling van het onderzoek beschreven stond. Als slachtoffers na het lezen van de brief besloten niet mee te willen werken aan het onderzoek, konden zij dat kenbaar maken door de antwoordstrook onderaan de brief in te vullen en in de bijgeleverde antwoordenvolp terug te sturen. Van deze procedure is in ruime mate gebruik gemaakt en leverde geen problemen op. De slachtoffers die overbleven zijn benaderd voor de telefonische enquête. De gehanteerde vragenlijst volgde het traject dat een slachtoffer ingaat wanneer hij of zij aangifte doet. Deze startte daarom met vragen over het doen van de aangifte zelf en over de eventuele schadebemiddeling door de politie die daarop volgde. De verschillende contactmomenten met het OM, de rechtbank en Slachtofferhulp Nederland kwamen daarna één voor één aan de orde. In totaal hebben 1859 slachtoffers de vragenlijst doorlopen. Dat is bijna 50% van degenen die na het versturen van de vooraankondigingsbrief waren overgebleven.

## Leerpunten voor toekomstig onderzoek

Doel van het onderzoek was onder andere het ontwikkelen van een slachtoffertevredenheidsonderzoek dat periodiek kan worden uitgevoerd. Daarvoor is in de eerste fase van het onderzoek een methodologie ontwikkeld die vervolgens in de tweede fase is toegepast door het uitvoeren van de eerste meting. Tijdens het uitvoeren van deze eerste meting is een aantal leerpunten naar

voren gekomen die hieronder kort uiteen worden gezet. Bij het opzetten van vervolgmetingen dient rekening gehouden te worden met deze leerpunten.

Om te beginnen moet voor de herhalingsmetingen een grotere steekproef getrokken worden dan die voor de eerste meting getrokken is. Niet omdat de respons niet voldoende hoog was, die was namelijk hoger dan vooraf ingeschat, maar omdat de aangeleverde bestanden sterk vervuild waren. De aangeleverde bestanden bevatten namelijk veel bedrijven en een groot aantal slachtoffers zat er dubbel in. Daarnaast was van veel slachtoffers geen of een verkeerd telefoonnummer bekend.

Daarnaast zouden de herhalingsmetingen moeten streven naar een hogere netto respons. Van de in totaal 1859 respondenten die de vragenlijst hebben doorlopen hadden namelijk maar 329 het vragenblok over de rechtbank en 164 het vragenblok over Slachtofferhulp Nederland doorlopen. Met name dat aantal van 164 is te laag om kleinere verschillen tussen categorieën slachtoffers te kunnen waarnemen.

Het gebruik van de vooraankondigingsbrief werkte goed. In het vervolg zou misschien wel duidelijker aangegeven moeten worden waarom dit onderzoek precies wordt uitgevoerd en dat dit onderzoek geen rol speelt in de afhandeling van de zaak van het slachtoffer. Uit de telefonische reacties kwam namelijk soms naar voren dat slachtoffers dachten dat het onderzoek over hun eigen zaak ging of dat de onderzoekers hen zouden kunnen helpen met hun eigen zaak. De brief zou wellicht in nog eenvoudiger Nederlands moeten worden opgesteld.

## Conclusies uit nul-meting

In het onderstaande worden de belangrijkste conclusies uit het onderzoek opgesomd.

### Tevredenheid en fase van rechtsgang

De meerderheid van de slachtoffers vindt het contact met de politie, het Openbaar Ministerie en de rechtbank conform de verwachtingen. Het percentage dat het contact met de betrokken instanties boven verwachting vindt neemt af naarmate men verder in het strafproces komt. Van de slachtoffers vond 12% het contact met de politie boven verwachting. Van degenen die contact hebben gehad met het OM vond 8% dit contact boven verwachting en van degenen waarvan de zaak is voorgekomen bij de rechtbank vond nog maar 2% het verloop van de rechtzaak boven verwachting. Ook het rapportcijfer dat de slachtoffers de politie geven (6,7) is hoger dan het cijfer dat zij geven voor het OM (5,9) en de rechtbank (5,9). De tevredenheid met de politie is dus hoger dan die met het OM en de rechtbank. Met instanties waarmee men later in de rechtsgang in contact komt worden dus minder positief beoordeeld. Deze conclusie kwam ook naar voren in enkele onderzoeken die in de tussenrapportage zijn besproken. Anderzijds is de groep slachtoffers die in een latere fase van de rechtsgang zijn, meer tevreden met dezelfde instantie dan slachtoffers die in een eerdere fase zijn.

Dat de tevredenheid met instanties later in de rechtsgang lager is, wordt vermoedelijk veroorzaakt door de verwachtingen van het slachtoffer over bijvoorbeeld de veroordeling van de verdachte en de toekenning van de schadevergoeding steeds hoger worden naarmate het strafproces vordert. Als deze verwachtingen dan vervolgens niet uitkomen is de teleurstelling groot. Dit blijkt ook uit de opmerkingen van de respondenten over het verloop van de rechtzaak (zie bijlage 5 in het bijlagenrapport). Veel van de negatieve opmerkingen hebben betrekking op het uitgesproken vonnis en de niet, of niet volledig, toegekende schadevergoeding.

De tevredenheid met dezelfde instantie toeneemt naarmate men verder in de rechtsgang komt, hangt vermoedelijk samen met de constatering dat de zaak van het slachtoffer serieus genomen en dat er vervolging van de verdachte plaatsvindt.

### Aard en ernst gevolgen misdrijf en tevredenheid

De tevredenheid van slachtoffers over het contact met de politie en het OM is afhankelijk van de aard het delict waarvan zij slachtoffer zijn geweest. Over het algemeen kan gesteld worden dat naarmate de ernst van het delict groter is de tevredenheid afneemt. Slachtoffers die lichamelijk letsel hebben opgelopen of slachtoffers die aangeven dat de herinnering aan het delict hen nog steeds in hun dagelijkse activiteiten belemmert, zijn minder positief dan de overige slachtoffers. De tevredenheid met instanties hangt het sterkst samen met of het slachtoffer in zijn dagelijks

functioneren nog steeds wordt belemmerd door het misdrijf. De belemmerden zijn over alle instanties gemiddeld 0,7 tot 1,5 punt negatiever. De groep dagelijks belemmerden maakt 15% uit van de totale groep. Onder de categorie gewelds- en zedendelicten is dit percentage 34%. Ook de groep belemmerden is in een latere fase van de rechtsgang positiever over dezelfde instantie dan in een eerdere fase. Van de groep belemmerden is bijna de helft (zeer) ontevreden over het vonnis, terwijl dat percentage voor de overige slachtoffers 36% is.

Ook wanneer men na de aangifte eind 2003/begin 2004 vaker slachtoffer is geweest van een misdrijf is men over het algemeen minder positief over het contact met de politie en het OM.

Dit verschil in tevredenheid wordt mogelijk veroorzaakt door de hoge verwachtingen die slachtoffers van ernstige delicten hebben over het optreden van de politie of het OM. Zij hebben iets ernstig meegemaakt en verwachten serieus genomen te worden en een daadkrachtig optreden van de betrokken instanties. Eventuele teleurstellingen op dit vlak zullen bij hen harder aankomen dan bij slachtoffers van minder ernstige delicten. Een andere mogelijkheid is dat het ligt aan de wijze waarop met de slachtoffers van ernstige delicten wordt omgegaan. Aanbeveling is dit nader te laten onderzoeken.

Ook de financiële gevolgen van het misdrijf beïnvloeden de tevredenheid van slachtoffers. De tevredenheid neemt af naarmate de gelede financiële schade oploopt. Dit geldt ook naarmate het bedrag dat de verzekering niet dekt oploopt. Als de politie of het Openbaar Ministerie echter bemiddeld heeft in de schade dan is het oordeel van de slachtoffers een stuk positiever.

In het onderzoek van de B&A groep uit 1998 werd al gemeld dat de reacties uit het politieveld lieten zien dat men de indruk had dat schadebemiddelings pogingen door slachtoffers positief werden gewaardeerd.

#### **Tevredenheid slachtoffer en bejegening, informatievoorziening en schadebemiddeling**

Slachtoffers moeten volgens de Aanwijzing Slachtofferzorg zo snel mogelijk duidelijke en relevante informatie ontvangen van alle betrokken partijen, met name van politie en openbaar ministerie (OM).

Uit het onderzoek van Wemmers uit 1994 kwam al naar voren dat de gebrekkige informatieverschaffing een belangrijk kritiekpunt was van slachtoffers. Slachtoffers die op de hoogte gehouden werden over hun zaak door de politie of het OM zijn vaker tevreden dan de overige slachtoffers. Het onderhavige onderzoek onderschrijft dit. De relatie tussen de informatievoorziening en de tevredenheid van slachtoffers komt duidelijk naar voren. Ook de relaties tussen de tevredenheid enerzijds en goede bejegening en pogingen tot schadebemiddeling anderzijds komen duidelijk naar voren.

#### *Bejegening, schade bemiddeling en informatievoorziening politie*

Driekwart tot 85% van de slachtoffers voelde zich tijdens het doen van aangifte correct bejegend door de politie. Er is een sterke samenhang tussen het aantal minpunten in de bejegening en het gemiddelde rapportcijfer voor de politie.

Net als uit het onderzoek van de B&A groep uit 1998, blijkt ook uit dit onderzoek dat het verstrekken van informatie over het verloop van de zaak voor de politie nog steeds geen automatisme is.

Slechts 42% van de slachtoffers zegt hierover door de politie te zijn geïnformeerd. Van degenen die niet geïnformeerd zijn, zegt een groot deel hier wel behoefte aan te hebben gehad. Er is een grote groep slachtoffers van 37% die na de aangifte door de politie niet geïnformeerd wordt over het verloop van de zaak, terwijl ze daar wel behoefte aan hebben. Deze groep is veel ontevredener over de politie dan de rest. Ook de informatievoorziening tijdens de aangifte over de mogelijkheden tot schadevergoeding is voor verbetering vatbaar. Ook hierover zegt een groot deel van de slachtoffers geen informatie te hebben ontvangen terwijl zij daar wel behoefte aan hadden (32%). Bij 29% is niet gevraagd of ze schadevergoeding wensten, terwijl ze daar wel behoefte aan hadden.

De bruikbaarheid, juistheid en de begrijpelijkheid van de wel gekregen informatie wordt in ruime meerderheid (65-79%) voldoende tot zeer goed genoemd.

Dit onderzoek geeft overigens een positiever beeld van de informatievoorziening door de politie dan de Politie-monitor Bevolking 2003 (zie tabel 1).

**Tabel 1** Uitkomsten van dit onderzoek afgezet tegen de uitkomsten van de Politiemonitor Bevolking 2003

	<u>Dit onderzoek</u>	<u>Politiemonitor Bevolking</u>
Percentage aangiften gewezen op de mogelijkheden van slachtofferhulp	55%	32%
Percentage slachtoffers dat na de aangifte geïnformeerd is over de zaak	42%	23%

Bij 55% van de aangiften geeft de politie dus informatie over Slachtofferhulp Nederland. Bij geweldsdelicten is dat 79%. De groep dagelijks belemmerden wordt relatief vaker ingelicht (62%). Ongeveer 17% van deze groep wordt echter niet ingelicht over slachtofferhulp terwijl ze daar wel behoefte aan hadden. Deze groep (3% van de gehele groep slachtoffers) denkt zeer negatief over de politie. Pogingen tot schadebemiddeling door de politie tussen slachtoffer en verdachte (vindt plaats in 11% van de gevallen dat er een verdachte is) worden door de slachtoffers hogelijk gewaardeerd, zelfs als de poging mislukt doordat de verdachte weigert te betalen. Als de poging slaagt krijgt de politie afgerond een 8 als waarderingcijfer.

#### *Informatievoorziening, schadebemiddeling, gesprek OM*

De groep slachtoffers van 22% die niet wordt geïnformeerd door het OM terwijl ze daar wel behoefte aan hadden, denkt zeer negatief over het OM (gemiddeld 4,6), vooral de slachtoffers onder hen die nog dagelijks door het misdrijf in hun functioneren worden belemmerd (gemiddeld 4,1). Uit de toelichtingen die de slachtoffers hebben gegeven bij hun rapportcijfers voor de politie, het OM en het verloop van de rechtszaak (zie bijlagen 3 t/m 5 van het bijlagenrapport) is op te maken dat de ontevredenheid regelmatig veroorzaakt wordt door de slechte informatievoorziening. Er kunnen naast verzuim van het OM (b.v. onterecht geen registratie van slachtoffer) verschillende oorzaken zijn voor het niet geïnformeerd worden van het slachtoffer, bijvoorbeeld doordat er geen contactgegevens bekend zijn of omdat het slachtoffer niet (tijdig) gereageerd heeft op de vraag of hij geïnformeerd wilde worden. Op grond van dit onderzoek is niet na te gaan in welke mate de verschillende mogelijke oorzaken een rol spelen. Slechts in een minderheid van de zaken (15%) vindt er schadebemiddeling door het OM plaats. In die gevallen is de waardering voor het OM duidelijk hoger. Vooral de dagelijks belemmerden waarbij geen schadebemiddeling plaatsvindt hebben een lage waardering voor het OM (gemiddeld een 4,9). Belangrijke oorzaken voor het niet tot stand komen van schadebemiddeling is dat de schade niet eenvoudig of tijdig is vast te stellen of dat de verdachte geen medewerking verleent. Slachtoffers die geen behoefte hebben aan een gesprek met de officier van Justitie zijn positiever over het OM dan degenen die een gesprek hebben gehad of die behoefte aan een gesprek hebben. De dagelijks belemmerden die een gesprek hebben gehad, waarderen het OM hoger (gemiddeld 5,7 versus 4,2) dan de degenen die geen gesprek hebben gehad, maar er wel behoefte aan hadden. Voor de groep dagelijks belemmerden heeft een gesprek dus een positief effect op de tevredenheid over het OM. Ook als het OM aan schadebemiddeling doet (in 21% van de zaken) is de waardering voor het OM duidelijk hoger.

#### **Voeging in rechtszaak, aanwezigheid bij zitting, tevredenheid vonnis**

Slachtoffers die aanwezig zijn geweest bij de zitting oordelen iets negatiever (gemiddeld 5,7) over het verloop van de rechtszaak dan degenen die daarbij niet aanwezig waren (gemiddeld 6,0). Bij degenen die daarentegen aanwezig waren op de zitting is 34% (zeer) tevreden over het vonnis, bij de niet aanwezigen is dat 43%. Er zijn relatief veel meer dagelijks belemmerden aanwezig bij de zitting dan overige slachtoffers. Dit verklaart waarom de aanwezigen bij de zitting negatiever zijn over het verloop van de rechtszaak en het vonnis dan de niet aanwezigen. Dit blijkt ook uit het feit dat de groep belemmerden die niet op de zitting aanwezig waren, negatiever oordelen over de rechtszaak dan degenen die wel aanwezig waren. Niet de aanwezigheid zelf, maar het soort slachtoffers dat aanwezig is, veroorzaakt de lagere tevredenheid met de rechtszaak onder de bij de zitting aanwezigen.

Van degenen die zich hebben gevoegd in het strafproces (44% van de gevallen waarin het tot een proces komt) krijgt 45% een schadevergoeding toegewezen. Dit heeft een duidelijke positieve invloed op de waardering voor de rechtbank. Slachtoffers die zich niet hebben gevoegd zijn positiever dan degenen die zich hebben gevoegd, maar geen schadevergoeding krijgen.

Degenen die een bedrag kregen toegewezen dat hoger was dan het gevorderde bedrag zijn zeer positief over het verloop van de rechtszaak: zij geven een 8,6 gemiddeld.

De slachtoffers zijn sterk gepolariseerd in hun tevredenheid over het vonnis: 41% is (zeer) tevreden en 39% (zeer) ontevreden. Er is een sterke samenhang tussen de tevredenheid met het vonnis en de tevredenheid over politie, OM en rechtbank.

Niet verwonderlijk is dat naarmate de tevredenheid over het vonnis toeneemt ook de tevredenheid over het gehele verloop van de rechtzaak toeneemt.

### **Tevredenheid over Slachtofferhulp Nederland**

De slachtoffers zijn over het algemeen tevreden over Slachtofferhulp Nederland. Het gemiddelde rapportcijfer dat zij geven is een 7,0. Ook het percentage dat aangeeft het contact boven verwachting te vinden is met 22% relatief hoog. Dit percentage is aanzienlijk hoger dan bij de politie (12%), het OM (8%) en de rechtbank (2%).

De bejegening van slachtoffers door Slachtofferhulp Nederland wordt door een grote meerderheid als goed tot zeer goed ervaren. Er is een sterke samenhang tussen de bejegening door Slachtofferhulp en de waardering. Degenen die emotionele, juridische en/of praktische ondersteuning hebben ontvangen zijn positiever over Slachtofferhulp Nederland dan degenen die geen ondersteuning hebben gehad. Degenen die aangeven wel behoefte aan ondersteuning te hebben gehad, maar die niet ontvangen te hadden zijn negatief. Deze laatste groep bestaat uit 14-24% van het aantal cliënten. Verder kan men constateren dat als er vaker contact is geweest tussen SN en het slachtoffer dat dan de waardering hoger is.

### **Aanbevelingen**

Op basis van bovenstaande conclusies zijn een aantal aanbevelingen te formuleren. Deze zijn niet pasklaar, maar geven aandachtspunten die beleidsmatig nog verder uitgewerkt moeten worden. Er is een aantal factoren die sterke samenhang vertonen met de tevredenheid. Een deel daarvan zijn niet door beleid op het terrein van slachtofferzorg te beïnvloeden. Men kan daarbij denken aan het al dan niet aanhouden van een verdachte, het instellen van vervolging en het uiteindelijke vonnis. Een aantal punten hebben echter een duidelijke samenhang en zijn wellicht ook te beïnvloeden.

- Een groot deel van de slachtoffers geeft aan dat ze geen informatie hebben ontvangen over bijvoorbeeld het verloop van de zaak, de mogelijkheid van schadevergoeding en de mogelijkheid van slachtofferhulp, terwijl ze aan die informatie wel behoefte hadden. Dit heeft een vrijsterke negatieve invloed op de waardering voor politie en OM. Nagegaan kan worden wat de oorzaken zijn dat deze personen tegen hun wens in niet geïnformeerd worden en wat daar aan gedaan kan worden.
- Schadebemiddeling tussen slachtoffer en verdachte door politie en OM vindt nog relatief weinig plaats, terwijl als dat wel gebeurt dit een positieve invloed heeft op de tevredenheid. De oorzaken van het nog weinig optreden van schadebemiddeling kunnen nagegaan worden en bekeken kan worden of er verbetering mogelijk is.
- Een belangrijk deel van de slachtoffers heeft geen gesprek met de officier van Justitie terwijl ze daar wel behoefte aan hebben. Ook hier kan nagegaan worden wat daaraan verbeterd kan worden.
- De groep slachtoffers die door het misdrijf nog dagelijks in zijn functioneren wordt belemmerd, is duidelijk meer ontevreden dan de rest. Nagegaan kan worden of de speciale zorg voor deze groep adequaat is of nog verbeterd kan worden.