

Samenvatting

Door INTERVICT, het International Victimology Institute Tilburg, verbonden aan de Universiteit van Tilburg, werd in opdracht van het WODC een secundaire analyse uitgevoerd op een relatief omvangrijk bestand van personen (N=1859) die aangifte hadden gedaan van een misdrijf in diverse politieregio's. Bij deze personen werd door Research voor Beleid (RvB) ongeveer anderhalf jaar na aangifte een telefonisch interview afgenomen. Een deel van die aangevers beschikt – conform het algemeen gangbare trechtermodel – over vervolcontacten met het Openbaar Ministerie (N=488), met de rechterlijke macht (N=329), en met Slachtofferhulp Nederland (N=164). Een rode draad binnen het onderzoek was het oordeel over het functioneren van de rechtspleging en van slachtofferhulp. Voor alle betrokken actoren kon dat oordeel kenbaar worden gemaakt in termen van een rapportcijfer, variërend van 0 tot en met 10. Een belangrijk uitgangspunt dat aan de uitvoering van dergelijk 'satisfactieonderzoek' ten grondslag ligt, is de notie dat een lager rapportcijfer ten minste een indicator is van een grotere mismatch tussen *vraag* – de meer of minder expliciete verwachtingen van aangevers / slachtoffers – en de door de genoemde actoren *aangeboden* diensten. Door INTERVICT werden kanttekeningen geplaatst bij de representativiteit van de door RvB gerapporteerde bevindingen. Vastgesteld werd dat slachtoffers van allochtone herkomst, hoger opgeleide en jongere slachtoffers, en slachtoffers van misdrijven die herhaaldelijk slachtoffer worden in het algemeen ondervertegenwoordigd zijn. Voorts zijn slachtoffers van geweld ondervertegenwoordigd in relatie tot het Openbaar Ministerie, Slachtofferhulp Nederland en de zitting.

Op het databestand werd voorts een nadere kwantitatieve analyse (variantieanalyse, correlatie- en regressieanalyse) uitgevoerd vanuit een victimologisch en een rechtspsychologisch perspectief. In de rechtspsychologische analyses werd het verband van *alle* in het onderzoek beschikbare variabelen met de tevredenheidsscores geëxploreerd. Uit die analyses blijkt dat het rapportcijfer over een organisatie sterk samenhangt met de tevredenheid over de bejegening door die organisatie, en met de tevredenheid over de door die organisatie verstrekte informatie. Gezien de cross-sectionele opzet van de studie kan die samenhang niet causaal worden geïnterpreteerd: de conclusie dat een verbeterde bejegening leidt tot een grotere tevredenheid met die organisatie kan derhalve niet worden getrokken (en vergt onafhankelijke toetsing op basis van een *randomised controlled trial*). Vooralsnog kan slechts worden geconstateerd dat die tevredenheidsscores onderling sterk samenhangen. Een tweede belangrijke conclusie die uit de analyses voortvloeit is dat tevredenheid met een organisatie samenhangt met uitkomstgerelateerde variabelen (verdelende rechtvaardigheid versus procedurele rechtvaardigheid). Het rapporteren van posttraumatische stresssymptomen (herbelevingen en/of dagelijkse belemmeringen bij terugdenken) bindt unieke, dat wil zeggen gecontroleerd voor alle overige variabelen, variantie in de tevredenheid met de politie, het Openbaar Ministerie en de zitting. Het is bekend dat slachtoffers met dergelijke chronische symptomen bij uitstek op emotionele hulpverlening zijn aangewezen. Saillant is in dit verband dat de regressieanalyse op tevredenheid met Slachtofferhulp Nederland suggereert dat het niet ontvangen van emotionele steun (terwijl dat wel gewenst is) samenhangt met een lagere tevredenheid over die organisatie.

Een belangrijke verwachting van slachtoffers is dat instanties een bijdrage leveren aan het voorkomen van materiële en immateriële vervolgschade. Vanuit het victimologische

perspectief werd daarom de analyse toegespitst op de relatie van herhaald slachtofferschap met tevredenheid en van een verhoogd risico op ernstige verwerkingsproblemen met die tevredenheid. Het beeld over de tevredenheid dat uit die analyses opdoemt, is weinig rooskleurig en behoorlijk verontrustend. Dat geldt zeker ten aanzien van slachtoffers die herhaaldelijk slachtoffer worden, en in nog sterker mate, voor slachtoffers met een verhoogd risico op ernstige, chronische verwerkingsproblemen. Herhaalde slachtoffers bleken significant minder tevreden met de politie en met het Openbaar Ministerie. Slachtoffers met (een verhoogd risico op) ernstige, chronische verwerkingsproblemen bleken significant minder tevreden met de politie, het Openbaar Ministerie, de zitting en met slachtofferhulp. Fricities lijken zich met andere woorden vooral ten aanzien van deze laatste groep van slachtoffers voor te doen. Ontevredenheid is bij uitstek in deze groep geconcentreerd. Van de laagrisicoslachtoffers geeft bijvoorbeeld zo'n 18% een onvoldoende (een rapportcijfer van 5 of lager) aan de politie; binnen de hoogrisicogroep schiet dat percentage omhoog naar 43%. Vooral binnen deze hoogrisicogroep is sprake van een substantieel aantal extreme onvoldoendes: 13.4% van deze slachtoffers geeft een 1 (laag risico: < 3%). Van de hoogrisicoslachtoffers *die een onvoldoende uitdelen* geeft 30% de score 1, en geeft zo'n 40% een score van 2, 3, of 4. Bovendien bleken deze slachtoffers significant vaker gebruik te maken van beschikbare participatiemogelijkheden, waaronder een gesprek met de officier van justitie en ter zitting aanwezig zijn. Tot slot zijn deze slachtoffers significant minder tevreden met het uitgesproken vonnis.

Het verslag sluit af met enkele suggesties gericht op het verbeteren van de positie van slachtoffers. Gepleit wordt voor de invoering van gestructureerde, op evidentie gebaseerde risicotaxatie, gericht op het vroegtijdig identificeren van slachtoffers met een verhoogd risico op herhaald slachtofferschap en/of een verhoogd risico op ernstige verwerkingsproblemen. Tevredenheidsonderzoek is voorts gebaat bij de uitvoering van (theoretisch gedreven) *exit polls* bij de diverse organisaties. Theoretisch gedreven houdt in dit verband in dat men onderzoek uitvoert naar geprotocolleerde behandelingen, die aansluiten op vooraf geïdentificeerde (en meetbare) behoeften van slachtoffers.