

Tevredenheid van slachtoffers met 'rechtspleging' en slachtofferhulp

Een victimologische en rechtspsychologische secundaire analyse

Samenstelling onderzoeksgroep

Dr. F.W. Winkel

Dr. A.C. Spapens

Dr. R.M. Letschert

Advies

Prof. dr. M.S. Groenhuijsen

Prof. dr. J.J.M. van Dijk

INTERVICT

Universiteit van Tilburg

Postbus 90153

5000 LE Tilburg

Tel.: 013-4663526

Fax: 013-4663546

E-mail: INTERVICT@uvt.nl

Website: www.tilburg.edu/intervict

ISBN-10: 90 5850 248 1; ISBN-13: 978 90 5850 248 3

Productie en uitvoering: Wolf Legal Publishers, Oisterwijk/Nijmegen

© 2006 WODC, ministerie van Justitie

Auteursrechten voorbehouden.

Rapport INTERVICT, in opdracht van WODC, ministerie van Justitie

Te bestellen bij INTERVICT.

Inhoudsopgave

Voorwoord	5
1. Inleiding	7
2. Representativiteit: ijking aan eerder onderzoek	9
2.1. Vergelijking achtergrondkenmerken	9
2.2. Vergelijking op delict - slachtofferkenmerken	10
2.3. Vragen over de representativiteit	14
2.4. Conclusie	14
3. Victimologische analyse	15
4. Rechtspsychologische analyse	21
4.1. Algemeen kader: de procedurele rechtvaardigheid	21
4.2. Toegepast kader: slachtoffers in de strafrechtprocedure	22
4.3. Secundaire analyse data onderzoek Research voor Beleid	26
4.3.1. Persoonlijke kenmerken en delictkenmerken	27
4.3.2. Politie	27
4.3.3. Openbaar Ministerie	29
4.3.4. Rechterlijke macht	30
4.3.5. Slachtofferhulp Nederland	32
5. Conclusie en discussie	35
5.1. Representativiteit	35
5.2. Implicaties victimologische analyses	36
5.2.1. Kanttekeningen	36
5.3. Implicaties rechtspsychologische analyses	37
5.3.1. Kanttekeningen	38
5.4. Aanbevelingen vervolgonderzoek	38
Samenvatting	41
Summary	43
Geraadpleegde literatuur	45
Bijlage	51

Voorwoord

Eind 2005 is – in opdracht van het Wetenschappelijk Onderzoek- en Documentatiecentrum (WODC) van het ministerie van Justitie – een onderzoek naar de tevredenheid van slachtoffers van misdrijven met de slachtofferzorg afgerond.¹ Het onderzoek werd uitgevoerd door Research voor Beleid uit Leiden. Doelstelling van het onderzoek was het verzamelen van informatie over de tevredenheid van slachtoffers, op grond waarvan bepaald kan worden in hoeverre het beleid bijgesteld zou moeten worden, met als uiteindelijk doel het versterken van de positie van het slachtoffer. Het onderzoeksrapport van Research voor Beleid gaf een behoorlijk beeld van de onderzoeksresultaten, maar miste volgens het WODC diepgang.

In 2006 verstrekte het WODC aan het International Victimology Institute Tilburg (hierna INTERVICT), verbonden aan de Universiteit van Tilburg, de opdracht een verdiepingslag te verrichten door middel van een heranalyse van het oorspronkelijke onderzoek. Het thans voorliggende verslag van deze verdieping biedt een aanvullend empirisch kader (hoofdstuk 2) en een theoretisch kader, namelijk een victimologisch (hoofdstuk 3) en een rechtspsychologisch kader (hoofdstuk 4), die een handvat bieden voor de uitvoering van een aantal multivariate analyses. In hoofdstuk 5 worden de implicaties van deze analyses beschreven en worden enkele aanbevelingen voor vervolgonderzoek gedaan.

Het onderzoek is begeleid door een commissie bestaande uit:

Voorzitter:

Dr. A.A.P. van Emmerik Universiteit Leiden, Faculteit Sociale Wetenschappen

Leden:

Mr. M. Bosua	Parket-Generaal
Mw. drs. L. Bruijnes	Slachtofferhulp Nederland
Mw. mr. H.M.J. Ezendam	ministerie van Justitie
Drs. M. Kruissink	ministerie van Justitie, WODC
Dr. F. van Tulder	Raad voor de Rechtspraak
W.F. Verbeeke	Politie Utrecht

De begeleidingscommissie is driemaal bijeengekomen. De uitvoerders zijn de leden van de begeleidingscommissie erkentelijk voor de zeer constructieve gedachtewisselingen die daarbij hebben plaatsgevonden.

¹ Zie Koolen, I., Van der Heide M. & Ziegelaar, A. (2005). *De tevredenheid van slachtoffers van misdrijven met de slachtofferzorg*. Leiden: RvB.

Het onderzoek is uitgevoerd door Frans Willem Winkel, Toine Spapens en Rianne Letschert. Marc Groenhuijsen en Jan van Dijk zijn als adviseur opgetreden.

1. Inleiding

Door INTERVICT is een secundaire analyse uitgevoerd op een relatief omvangrijk databestand van personen (N=1859) die aangifte hebben gedaan van een misdrijf in de politieregio's Noord- en Oost-Gelderland, Zeeland, Rotterdam-Rijnmond, Groningen en Limburg Zuid. Bij deze personen werd een telefonisch interview ongeveer anderhalf jaar na aangifte afgenomen (door Research voor Beleid, hierna RvB). Een deel van de 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 organisaties kon dat oordeel kenbaar worden gemaakt in termen van een rapportcijfer, variërend van 0 tot en met 10.² 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 organisaties *aangeboden* diensten. Op het databestand werd een secundaire analyse uitgevoerd vanuit een *victimologisch* en een *rechtspsychologisch* perspectief, gericht op beantwoording van de volgende vragen:

1. Welke factoren hangen samen met de tevredenheid van slachtoffers met de slachtofferzorg en hoe hangen deze factoren onderling samen?
2. Hoe verhouden de onderzoeksresultaten ten aanzien van de tevredenheid van slachtoffers zich tot eerdere bevindingen in binnen- en buitenland?

Een voor de hand liggend uitgangspunt binnen de psychologische victimologie is dat alle slachtoffers in beginsel de behoefte hebben om verdere schade zoveel mogelijk te beperken en te voorkomen. Vooral naar twee vormen van vervolgschade is in het afgelopen decennium veel onderzoek uitgevoerd, namelijk naar herhaald slachtofferschap³ en naar chronische (psychische) verwerkingsproblemen.⁴ Steeds duidelijker komt uit dat onderzoek naar voren dat verreweg de meeste slachtoffers zeer goed zelf, zo nodig met steun van naasten, in staat zijn die vervolgschade te beperken. Een substantieel aantal slachtoffers blijkt daartoe echter niet in staat,⁵ en is daardoor aangewezen op assistentie door derden. Inmiddels zijn diverse, relatief korte screeningsinstrumenten

² Een dergelijke codering ligt in de Nederlandse context zeer voor de hand. In Angelsaksische landen is een dergelijke codering niet gangbaar. Eveneens zijn ons geen internationale studies bekend waarin ter meting van tevredenheid gebruik wordt gemaakt van een 11 punts Likert schaal.

³ Zie uitgebreider: Winkel, 1999, 2005. Beide publicaties zijn voorzien van uitgebreide literatuurreferenties.

⁴ Vooral vanaf de jaren '80 door de introductie van PTSD (Post Traumatic Stress Disorder) in de DSM III (Diagnostic and Statistical Manual of Mental Disorders, derde editie).

⁵ Uit diverse studies van Jason Ditton et al., gerapporteerd in de *International Review of Victimology* en de *British Journal of Criminology* blijkt dat een behoorlijk aantal slachtoffers de (eigen) kans op herhaling niet correct inschat. Zie verder: Winkel, 2007!. Voorts blijkt uit diverse studies van o.m. Berliner, gerapporteerd in de *Journal of Traumatic Stress*, dat slachtoffers met zeer ernstige (chronische) verwerkingsproblemen niet of nauwelijks zelf een beroep op hulpverlening doen en bij uitstek op actieve benadering door slachtofferhulp zijn aangewezen. Zie verder: Winkel, 2006 (under review).

ontwikkeld met behulp waarvan die groep assistentieafhankelijke slachtoffers in een zeer vroeg stadium – bijvoorbeeld wanneer zij aangifte bij de politie doen – of in een wat later stadium – bijvoorbeeld wanneer zij door slachtofferhulp actief worden benaderd – kan worden geïdentificeerd. In het licht van het voorgaande, en gezien het feit dat in het RvB-onderzoek een aantal i.c. relevante items was opgenomen, is besloten de victimologische analyse toe te spitsen op de relatie tussen tevredenheid en herhaald slachtofferschap, en voorts op die tussen tevredenheid en een verhoogd risico op ernstige verwerkingsproblemen.⁶

In de rechtspsychologie zijn diverse modellen ontwikkeld die ingaan op, of althans suggesties opleveren voor de determinanten van de tevredenheid met een voorziening. In grote lijnen worden die determinanten onderscheiden in factoren die betrekking hebben op procedurele rechtvaardigheid en factoren die vooral uitkomstgerelateerd zijn. Door middel van een brede multivariate analyse werd nagegaan wat de precieze bijdrage van die verschillende factoren is.

De secundaire analyses worden voorafgegaan door een ijking aan eerder onderzoek. Het RvB-onderzoek werd opgezet als nulmeting met het oogmerk deze meting periodiek te herhalen. Verschillen in tevredenheid tussen nul- en vervolgmetingen kunnen alleen dan als betrouwbaar worden aangemerkt, wanneer de nulmeting een representatief beeld oplevert van de tevredenheid van slachtoffers op dat moment.

⁶ Overigens blijkt ook in het RvB-onderzoek sprake van een significante samenhang tussen de door ons geconstrueerde risico-index (zie verder: victimologische analyse) en herhaald slachtofferschap: $r = .18$ ($p < .01$).

2. Representativiteit: ijking aan eerder onderzoek

Het tevredenheidsonderzoek dat RvB heeft uitgevoerd heeft de pretentie ‘dat het onderzoek zodanig gestandaardiseerd moet zijn dat het periodiek kan worden uitgevoerd en tot betrouwbare resultaten leidt, voor zowel de stand van zaken op dat moment als voor de meting van veranderingen in de tijd.’⁷ De vraag of er met de gekozen onderzoeksopzet een betrouwbaar beeld is verkregen van de stand van zaken op dat moment, is mede te beantwoorden met een vergelijking met ander onderzoek naar de ervaringen van slachtoffers binnen het strafrechtelijke systeem, zoals dat in Nederland plaatsvindt in het kader van de Politiemonitor Bevolking, het Permanent Onderzoek Leefsituatie en de International Crime Victims Survey of de registratiebestanden van de onderzochte organisaties.⁸

2.1. *Vergelijking op achtergrondkenmerken*

Het RvB-rapport beschrijft de achtergrondkenmerken van de respondenten in termen van geslacht, leeftijd, opleiding en etnische achtergrond. Om met het laatste kenmerk te beginnen: de onderzoekers geven zelf al aan dat autochtonen zijn oververtegenwoordigd in de steekproef. 97% zegt zichzelf als Nederlander te beschouwen en 94% is in Nederland geboren. Ter vergelijking: van de 16 miljoen inwoners van Nederland is 3,2 miljoen van allochtone afkomst (20%) en 1,6 miljoen is eerste generatie allochtoon (10%). Verder blijken allochtonen een hoger risico te lopen op slachtofferschap dan autochtonen, waardoor hun aandeel in een representatieve steekproef nog groter zou moeten zijn.⁹

Een verklaring voor het lage aandeel allochtonen zou kunnen liggen in verschillen in aangiftegedrag tussen autochtonen en allochtonen. Immers: het RvB-onderzoek wijkt af van andere slachtofferenquêtes in het kenmerk dat het louter om bij de politie bekende slachtoffers gaat, die aangifte hebben gedaan van het feit dat tegen hen gepleegd is. Deze verklaring wordt echter niet bevestigd door Wittebrood (2006), die geen effect vond van etniciteit op de kans dat een slachtoffer aangifte doet.

Opmerkelijk is verder de verdeling van de respondenten over de verschillende leeftijds-categorieën. Slachtoffers zijn volgens het RvB-onderzoek op dit kenmerk een goede afspiegeling van de bevolking in zijn geheel. Dit is opvallend, omdat uit onderzoek naar slachtoffers steeds weer opnieuw naar voren komt dat jongeren een veel hoger risico lopen op slachtofferschap van criminaliteit dan volwassenen (zie bijv. Van Dijk et al.,

⁷ Koolen et al, 2005, p.17.

⁸ In het rapport wordt gesproken over slachtoffers, terwijl het ook kan gaan om degene die de aangifte heeft gedaan voor iemand anders.

⁹ Zie Wittebrood, 2006. Hierbij moet wel worden opgemerkt dat het hoger risico voor allochtonen niet zo zeer te wijten is aan de factor etniciteit, maar aan variabelen als stedelijkheid en leeftijd. Het hoger aandeel slachtoffers bij allochtonen blijkt dan te verklaren vanuit het feit dat zij gemiddeld vaker in grote steden wonen, waar meer criminaliteit plaatsvindt, en dat zij jonger zijn dan autochtonen, hetgeen ook samenhangt met slachtofferschap.

2002¹⁰; Wittebrood, 2006). Vooral bij de gewelds- en diefstaldelicten is het de bevolking onder de 24 die een verhoogd risico loopt.

De ondervertegenwoordiging van alloctonen en jongeren is niet uniek voor dit onderzoek. Ook in ander survey-onderzoek is het bereiken van deze groepen vaak problematisch.

Hiermee lijkt samen te hangen dat ook het opleidingsniveau in het RvB-onderzoek erg overeenkomt met de Nederlandse bevolking als geheel, terwijl het onderzoek met de International Crime Victims Survey uitwijst dat juist hoger opgeleiden relatief vaak slachtoffer worden. Dit kenmerk hangt samen met de lage gemiddelde leeftijd, daar jongeren doorgaans hoger opgeleid zijn dan ouderen.

Het achtergrondkenmerk dat het best overeenkomt met hetgeen daarover uit eerder onderzoek bekend is, is geslacht. Mannen zijn doorgaans vaker slachtoffer van misdrijven dan vrouwen (Van Dijk et al., 2002; Wittebrood, 2006).

2.2. *Vergelijking op delict- en slachtofferkenmerken*

Het RvB-onderzoek gaat op verschillende zaken in die ook door de 'reguliere' slachtofferenquêtes in kaart worden gebracht. Het gaat dan om de gevolgen van slachtofferschap in termen van letsel, schade en emotionele problematiek, en om de mate van herhaald slachtofferschap. Tevens zijn er gegevens verkregen die te vergelijken zijn met registratiebestanden van de desbetreffende organisaties. We gaan achtereenvolgens in op de samenstelling van de respondentgroep per strafrechtactor wat betreft de delictkenmerken, de gevolgen van het slachtofferschap en de mate van herhaald slachtofferschap.

Slachtoffers in verschillende fasen van het strafrechtproces

Het rapport van RvB vergelijkt de waardering van slachtoffers voor verschillende organisaties in de strafrechtelijke keten. Wezenlijk is daarbij dat de doelgroep, in ieder geval in termen van het delict wat het slachtoffer heeft ondervonden, per organisatie van samenstelling verschilt. Verschillende delicten kennen verschillende ophelderingskansen, waardoor de samenstelling bij Openbaar Ministerie en rechtbank zal afwijken van de samenstelling die bij de politie aangetroffen zal worden. De kans op opheldering is bijvoorbeeld beduidend groter voor een geweldsdelict dan voor een vermogensdelict.¹¹ Ook de samenstelling van de door Slachtofferhulp Nederland bediende doelgroep is een andere: ook hier vormen geweldsslachtoffers een beduidend groter deel.¹² Het is daarom opvallend dat het RvB-rapport behalve voor de politie verzuimt dit type populatiekenmerken te vermelden. Tabel 1 bevat de verdeling in percentages over de delictkenmerken voor de verschillende organisaties.

¹⁰ Van Dijk et al., 2002.

¹¹ Zie Eggen en Van der Heide, 2005.

¹² Zie Eggen en Van der Heide, 2005.

Tabel 1 Delictkenmerken

	Politie (N=1859) %	OM (N=488) %	Rechtbank (N=329) %	Slachtofferhulp Nederland (N=164) %
Inbraak	11	5	8	13
Overige diefstal	33	29	30	20
Verkeersongeval	4	2	1	4
Geweld, bedreiging, zeden	10	22	21	28
Vermogen, veiligheid	13	12	11	13
Drugsoverlast	18	16	14	15
Criminaliteit bij bedrijven	7	5	8	3
Leefbaarheid	2	5	5	0
Illegale Handel	1	2	2	2

De indeling wijkt af van wat gangbaar is in onderzoek naar slachtofferschap van misdrijven (doorgaans wordt een indeling in gewelds- en zedendelicten, vermogensdelicten en vernielingen gehanteerd, eventueel aangevuld met verkeersmisdrijven, zie ook Wittebrood, 2006). Het is uit het materiaal bijvoorbeeld niet af te leiden wat de verhouding is tussen drugsoverlast, leefbaarheid en de categorie 'vermogen, veiligheid' en de gebruikelijke driedeling zoals in tabel 2. Het is daarbij van belang te constateren dat deze drie categorieën samen ongeveer een derde van de respondenten opmaken. Door deze ongebruikelijke indeling is een vergelijking met ander materiaal slechts gedeeltelijk mogelijk, maar uit Wittebrood (2006) blijkt het volgende:

Tabel 2 Slachtoffers in verschillende fasen van het strafproces volgens Wittebrood

	Politie	OM	Rechtbank
Geweldsmisdrijven	129.000 (11%)	52.200 (40%)	35.800 (43%)
Vermogensmisdrijven	707.000 (62%)	50.600 (39%)	33.900 (40%)
Vernielingen	302.000 (27%)	26.100 (20%)	13.100 (16%)

Bron: Wittebrood, 2006, p.28. CBS (POLS/ ERV'04).

Uit een vergelijking van tabel 1 en tabel 2 valt vooral op dat slachtoffers van geweld in het RvB-onderzoek verhoudingsgewijs minder frequent binnen de populatie van het Openbaar Ministerie en de rechtbank voorkomen dan in de gegevens van Wittebrood, die gebaseerd zijn op de registratie van het Openbaar Ministerie zelf. Dat kan het gevolg zijn van het feit dat slachtoffers van huiselijk geweld buiten de RvB-steekproef zijn gelaten, maar dan zou het aandeel ook bij de politie lager moeten liggen. Dat is nu juist niet het geval, daar het percentage in het RvB-onderzoek goed overeenkomt met de 11% uit het rapport van Wittebrood.

Ook de vergelijking met de gegevens van Slachtofferhulp Nederland leert dat er sprake is van een ondervertegenwoordiging van geweldsslachtoffers. Volgens Eggen (2005)

behandelde Slachtofferhulp Nederland in 2003 36.000 zaken met geweldsslachtoffers (42%), 20.000 zaken met slachtoffers van een verkeersongeluk (24%), 21.000 zaken met vermogensslachtoffers (25%) en nog 8.000 zaken in de categorie anders (9%).¹³ In de steekproef van RvB komen verkeersslachtoffers nauwelijks voor, wellicht omdat hier dikwijls geen sprake is van een misdrijf. Van de niet-verkeerszaken betreffen 55% geweldszaken, wat een veel hoger aandeel is dan in het RvB-onderzoek.

Gevolgen van slachtofferschap

De gevolgen van slachtofferschap worden door de reguliere slachtofferenquêtes in kaart gebracht. In het Permanent Onderzoek Leefsituatie (POLS) wordt gevraagd naar letsel, schade en de emotionele problematiek op een vergelijkbare wijze als dat in het RvB-onderzoek gebeurt. In het al meermalen aangehaalde overzicht van Wittebrood (2006) zijn de volgende gegevens te vinden op basis van de POLS-slachtofferenquête:

- *Letsel*: 3,36 miljoen mensen worden per jaar slachtoffer van een misdrijf in Nederland. Daarbij lopen er 115.000 lichamelijk letsel op (3,4%). Dit zijn hoofdzakelijk slachtoffers van een mishandeling. In 1% (35.000 zaken per jaar) is medische behandeling noodzakelijk.
- *Schade*: 72% van de slachtoffers (2,4 miljoen zaken per jaar) loopt financiële schade op als gevolg van het slachtofferschap. Dat is vaker het geval bij vermogensdelicten en vernielingen dan bij gewelds- en zedendelicten. Bij iets meer dan 10% van de slachtoffers is de schade groter dan 500 euro per jaar.
- *Emotionele gevolgen*: 10% van de slachtoffers (345.000) geeft aan nog vaak te moeten terugdenken aan het voorval. Ongeveer 100.000 slachtoffers (3%) piekeren erover.

Ook in het RvB-onderzoek is gekeken naar de gevolgen van het slachtofferschap. Belangrijk is hierbij de constatering dat het onderzoek alleen betrekking heeft op slachtoffers die aangifte hebben gedaan. Doorgaans verhoogt de ernst van het delict de kans op aangifte. Het ligt daarom voor de hand dat de percentages letsel, schade en emotionele gevolgen in het RvB-onderzoek hoger zullen liggen dan in het POLS. Wel geldt dat de populatieschatting uit POLS als een bovengrens voor de schatting uit het RvB-onderzoek kan gelden. Het aantal slachtoffers uit het RvB-onderzoek dat letsel heeft kan niet hoger zijn dan de 115.000 uit POLS. Bij de populatieschatting uit het RvB-onderzoek is uitgegaan van 950.000 slachtoffers in totaal.¹⁴ Tabel 3 bevat de vergelijking van de gegevens uit POLS en het RvB-onderzoek.

¹³ Zie Eggen, 2005.

¹⁴ Volgens Wittebrood vallen bij de 1,3 miljoen aangegeven misdrijven 950.000 afzonderlijke slachtoffers. We volstaan hier met een puntschatting.

Tabel 3 Gevolgen van slachtofferschap

	POLS	RvB
Letsel	3,4%	10%
Letsel (populatieschatting)	115.000	95.000
Schade	72%	80%
Schade (populatieschatting)	2.4 miljoen	760.000
Schade boven de 500 euro	10%	35%
Schade boven de 500 euro (populatieschatting)	350.000	332.000
Terugdenken aan voorval	10%	12% (dagelijks) 19% (minstens twee keer per week) 34% (minstens een keer per week)
Terugdenken aan voorval (populatieschatting)	335.000	114.000 resp. 180.000 resp. 323.000

Bron POLS: Wittebrood, 2006, p.169. CBS (POLS/ ERV '97-'04).

We kunnen vaststellen dat de populatie van RvB inderdaad vaker letsel, schade en nadelige emotionele gevolgen heeft ondervonden van het slachtofferschap dan de respondentgroep van slachtofferenquête POLS. Gezien het feit dat in het RvB-onderzoek alleen slachtoffers die aangifte hebben gedaan zijn meegenomen was dat ook te verwachten. Uit de vergelijking van de populatiepuntschattingen blijkt niet dat het RvB-onderzoek de schatting uit POLS overschrijdt.

Herhaald slachtofferschap

Tot slot is er het aandeel herhaalde slachtoffers. In de victimologische analyse komen we op deze groep terug, maar hier wordt eerst wat uitgebreider stilgestaan bij het gegeven dat in het RvB-onderzoek 25% na het delict opnieuw slachtoffer zegt te zijn geworden van een delict. Komt dit gegeven overeen met wat uit eerder onderzoek bekend is? Het voornaamste onderzoek naar de prevalentie van herhaald slachtofferschap in Nederland is de secundaire analyse die Hakkert en Oppenhuis hebben gedaan op basis van de Politie-monitor Bevolking. In hun onderzoek bleek de prevalentie van herhaald slachtofferschap hoger (40%) dan in het RvB-onderzoek, waarbij Hakkert en Oppenhuis pas van herhaling spraken indien er meermalen een persoonsgebonden delict dan wel meermalen een objectgebonden delict plaatsvond. In het RvB-onderzoek wordt dit onderscheid niet gemaakt: hier geldt elk volgend delict als herhaald slachtofferschap. Op grond van dit kenmerk zou daarom te verwachten zijn dat het aandeel herhaald slachtofferschap in het onderzoek van RvB hoger zou liggen dan bij Hakkert en Oppenhuis in plaats van lager.

Daartegenover staat dat bij het RvB-onderzoek huiselijk geweld niet is meegenomen, waarbij vaak sprake is van herhaald slachtofferschap. Bovendien gaat het hier om een steekproef uit de bij de politie bekende misdrijven. Volgens Van Dijk (2001) is de kans op het doen van aangifte bij herhaalde slachtoffers kleiner.

2.3. *Vragen over de representativiteit*

De vergelijking van de kenmerken van de populatie in het RvB-onderzoek met ander onderzoek en registraties die dezelfde kenmerken beschrijven roept enige vragen op over de representativiteit.

In de eerste plaats is er de door de onderzoekers zelf al geconstateerde afwijking waar het over de etniciteit van de respondenten gaat. Cultuur kan goed een invloed hebben op de verwachtingen en de beleving van het strafrechtstelsel in het algemeen en de slachtofferzorg in het bijzonder.¹⁵

In de tweede plaats wijkt de respondentengroep wat betreft opleiding en leeftijd af van wat verwacht zou worden. Het lijkt er vooral op dat het RvB-onderzoek er minder goed in is geslaagd jongeren te bereiken.

In de derde plaats is er geen aandacht geschonken aan de verschillen in de doelgroepen van de verschillende onderzochte organisaties. Gewelds- en zedenslachtoffers lijken bij het Openbaar Ministerie, de rechtbank en Slachtofferhulp Nederland een naar verhouding te gering aandeel uit te maken in het bestand. Dat wringt met name omdat juist deze groep victimologisch en rechtspsychologisch erg interessant is. Ook het beleid en het politieke debat zijn sterk op deze groep gericht.¹⁶ Ook hier zou een verband kunnen liggen met het lage aandeel jongeren, die immers binnen de geweldsslachtoffers sterk vertegenwoordigd zijn.

2.4. *Conclusie*

Het voorgaande betekent dat de gegeneraliseerde populatieschattingen in het RvB-onderzoek met enige voorzichtigheid geïnterpreteerd moeten worden. Het is goed mogelijk dat de afwijkende achtergrondkenmerken van invloed zijn op de tevredenheid van de respondenten. Bij herhaling van het onderhavige onderzoek zal moeten worden bezien hoe jongeren en migranten meer bij het onderzoek betrokken kunnen worden. Tevens wordt aanbevolen om non-respons onderzoek te doen. Hierbij wordt een poging gedaan om ook weigeraars van deelname op één of enkele kernindicatoren te bevragen om zo te zien of zij op wezenlijke onderdelen afwijken van degenen die wel aan het onderzoek hebben meegewerkt. Tot slot wordt aanbevolen bij herhaling beter aan te sluiten bij al lopende surveys, waaronder de Politie-monitor Bevolking.

¹⁵ Zie bijvoorbeeld ook Hanrath, 2002.

¹⁶ Zie bijvoorbeeld het Actieplan tegen Geweld.

3. Victimologische analyse

Een belangrijke doelstelling die zowel aan de slachtofferzorg (de gangbare aanduiding voor de dienstverlening aan slachtoffers door politie, Openbaar Ministerie en rechterlijke macht) als aan de slachtofferhulpverlening (de dienstverlening aan slachtoffers geboden door Slachtofferhulp Nederland) ten grondslag ligt, is het beperken en voorkomen van verdere schade. Soms wordt die doelstelling niet gerealiseerd.¹⁷ Soms hebben goed bedoelde interventies zelfs schadelijke effecten tot gevolg. Ter illustratie geven we enkele voorbeelden:

- Het is bekend dat slachtoffers van misdrijven met chronische verwerkingsproblemen (slachtoffers die ten minste drie maanden na het delict nog ernstige psychische klachten rapporteren) op hulpverlening zijn aangewezen. Eveneens is bekend dat deze slachtoffers niet zelf een beroep op hulpverlening doen (New & Berliner, 2000). Veel van deze slachtoffers vallen tussen wal en schip omdat zij niet worden geïdentificeerd en van een passend hulpaanbod worden voorzien. Uit door ons uitgevoerd onderzoek (Winkel, 2003, 2004) in Nederland blijkt bijvoorbeeld dat 80% van de mannelijke slachtoffers met ernstige, chronische angst en depressieve klachten, en 70% van de vrouwelijke slachtoffers met dergelijke chronische condities, niet wordt benaderd door – althans geen contact heeft met – Slachtofferhulp Nederland¹⁸.
- Een gangbare vorm van hulpverlening aan slachtoffers is het aanbieden van debriefing. In een groot aantal wetenschappelijke studies is aangetoond dat eenmalige debriefing niet bijdraagt aan het voorkomen van chronische verwerkingsproblemen (Van Emmerik, Kamphuis, Hulsbosch, & Emmelkamp, 2002), en deze problemen soms zelfs lijkt te verergeren (Sijbrandij, Olff, Reitsma, Carlier & Gersons, 2006).
- Een andere populaire vorm van hulpverlening is het organiseren van lotgenotencontactgroepen. Recent onderzoek onder slachtoffers suggereert echter nadrukkelijk dat dergelijke programma's niet bijdragen aan het verminderen van posttraumatische klachten, en bij sommige slachtoffers zelfs averechts lijken te werken (Winkel, 2006).
- Een sterk opkomende vorm van *hulpverlening* aan slachtoffers van misdrijven is het aanbieden van een dader-slachtofferdialog, ondermeer gericht op het verminderen van schuldgevoelens bij slachtoffers. Recent onderzoek van Sherman, Strang, Angel, Woods, Barnes, Bennett en Inkpen (2005) suggereert dat zo'n dialoog daaraan

¹⁷ Zie bijvoorbeeld: Wohlfarth, Winkel, & Van den Brink (2002) en Winkel (2004). Uit deze studies blijkt ondermeer dat het overgrote deel van de slachtoffers met zeer ernstige verwerkingsproblemen – een objectieve indicator voor een behoefte aan hulp – niet actief wordt benaderd, althans geen contact met slachtofferhulp onderhoudt.

¹⁸ We stellen hier reeds vast dat een vergelijkbaar patroon zich ook aftekent in tabel 5. Van de 186 hoogrisicoslachtoffers die aangifte bij de politie hebben gedaan onderhouden er 61 contact met Slachtofferhulp Nederland. Met andere woorden: twee-derde van de hoogrisicoslachtoffers onderhoudt kennelijk geen contact met de hulpverlening.

niet bijdraagt, en schuldgevoel veeleer lijkt aan te wakkeren. Zo'n dialoog draagt overigens wel bij aan het verminderen van gevoelens van woede.

- Een zeer negatief oordeel over de effecten van hulpverlening aan slachtoffers van misdrijven werd uitgesproken door de victimoloog Ezzat Fattah¹⁹. Fattah (1999, p. 188) concludeert ondermeer: "evaluations of victim programs, victim services, and other victim initiatives, rather than highlighting positive achievements, generally point to a negative balance sheet". In zijn optiek zijn er veel goed bedoelde initiatieven, maar is er niet of nauwelijks evidentie voor de werkzaamheid daarvan. Onderzoek suggereert veeleer averechtse effecten (Fattah, 1999). Fattah (1999, p. 189): "the conclusions of the experts who have studied the programs and services are definitely discouraging, and hardly inspire much confidence in the programs or much optimism about their future". Een meer optimistische conclusie werd onlangs getrokken door Marandos en Perry (2002, p.5): "the results of the above studies provide evidence for and against the effectiveness of interventions delivered to victims of crime". Helaas moet echter worden vastgesteld dat de interventies waarvan de werkzaamheid bewezen is, niet of nauwelijks worden toegepast in de reguliere hulpverlening aan slachtoffers van misdrijven, noch in ons land, noch daarbuiten.
- Van Dijk (2000) kenschetst herhaald slachtofferschap ondermeer als een gemiste preventieve kans, en suggereert dat de politie i.c. meer kan doen.
- Aan slachtoffers van verkrachting wordt door het maatschappelijk werk veelal alleen ondersteunende counseling aangeboden. Uit onderzoek van ondermeer Ensink en Van Berlo (1999)²⁰ blijkt dat bijna de helft van die slachtoffers daar ontevreden over is. Verwijzing naar andere hulpverleningsinstellingen houdt kennelijk geenszins de garantie in dat de betrokkene van een passend hulpaanbod wordt voorzien. Cognitieve verwerkingstherapie, een evidentiegebaseerde therapie die in de VS voor deze slachtoffers is ontwikkeld, vindt in ons land niet of nauwelijks toepassing.
- Tot slot suggereert recent onderzoek van Orth en Maercker (2004) dat participatie ter zitting door slachtoffers op zich geen hertraumatisering – in de zin van meer posttraumatische klachten na dan voor de zitting – bewerkstelligt, maar dat ontevredenheid met het vonnis averechts uitwerkt op herstel, met andere woorden het verwerkingsproces lijkt te vertragen.

Vanuit een preventief perspectief valt bij vervolgschade vooral te denken aan slachtoffers die herhaaldelijk slachtoffer worden van een misdrijf, en aan slachtoffers die kam-

¹⁹ Fattah is een van de meest spraakmakende proponenten van de nocebo-doctrine: Zijn (deels empirisch gedocumenteerde) stelling is dat de hulpverlening aan slachtoffers van misdrijven in Noord-Amerika en in Europa vooral averechtse effecten op die slachtoffers heeft. Fattah kan worden beschouwd als de victimologische tegenhanger van de aan Martinson toegeschreven "niets werkt"-doctrine in de criminologie.

²⁰ Zie verder: Hoing, Engen, van Ensink, Vennix & Vanwesenbeeck, 2003.

pen met chronische verwerkingsproblemen.²¹ In de victimologie is de belangstelling voor deze kwetsbare slachtoffers vooral de laatste jaren terecht sterk toegenomen. In het RvB-databestand is geen directe informatie beschikbaar over dergelijke chronische verwerkingsproblemen.²² Wel zijn in het bestand twee vragen opgenomen die een betrouwbare indicator²³ lijken op te leveren van een verhoogd risico op dergelijke ernstige verwerkingsproblemen, namelijk de vraag 'hoe vaak heeft u de afgelopen week aan het misdrijf terug gedacht' en de vraag 'belemmert het misdrijf u in uw dagelijkse activiteiten'. Aangevers die op *beide* vragen een symptomatisch antwoord gaven werden als 'hoog risico' aangemerkt. Ook is in het bestand directe informatie beschikbaar over herhaald versus incidenteel slachtofferschap (gebruik werd gemaakt van de vraag 'bent u sindsdien (dat wil zeggen sinds de aangifte) vaker slachtoffer geweest van een misdrijf').

Op de rapportcijfers werd een serie variantieanalyses uitgevoerd ter exploratie van de vraag of zich significante (en substantiële) verschillen in tevredenheid voordoen tussen

- herhaalde slachtoffers en incidentele slachtoffers, en
- slachtoffers met een *verhoogd risico* op ernstige verwerkingsproblemen en slachtoffers zonder een dergelijk verhoogd risico.

De belangrijkste uitkomsten zijn samengevat in tabel 4 en tabel 5.

Tabel 4 Tevredenheid en herhaald slachtofferschap

	Herhaald: ja		Herhaald: nee		F (df)	p <
	M	SD	M	SD		
Politie	6.44 (N=386)	2.07	6.92 (N=1448)	1.77	20.86 (1, 1833)	.0001
OM	5.61 (N=97)	2.21	6.14 (N=328)	1.90	5.47 (1, 424)	0.02
Zitting	5.86 (N=43)	2.12	6.06 (N=186)	1.97	< 1	n.s.
Slachtofferhulp	6.44 (N=48)	2.68	6.97 (N=110)	2.09	1.83 (1,157)	n.s.

M = Gemiddelde; SD = Standaarddeviatie; F = toetsingsgrootheid; df = degrees of freedom (vrijheidsgraden); p = overschrijdingskans; n.s. = niet significant

²¹ Hoewel prevalentieschattingen nogal uiteenlopen (zie ondermeer: Winkel, 2003; Winkel, Blaauw, Sheridan & Baldry, 2003) berust de schatting dat ten minste 1 op de 10 slachtoffers met dergelijke uitkomsten wordt geconfronteerd op een conservatieve ondergrens. In het RvB-onderzoek komen die uitkomsten beduidend vaker voor: dit onderzoek is echter niet prospectief, maar retrospectief van aard. Retrospectief vastgestelde samenhangen blijken veelvuldig vatbaar voor 'prospectieve lekkage'.

²² Te denken valt ondermeer aan de in de DSM IV geschetste angst- (Post Traumatische Stress Stoornis, Paniek Stoornis) en stemmingsstoornissen (Major / minor Depressive Disorder), doch ook aan gevoelens van schuld, angst voor herhaling en aanhoudende gevoelens van wrok, woede en haat tegenover daders (zgn. PTSD met een externaliserende expressie).

²³ Wohlfarth, et al., 2003.

Tabel 5 Tevredenheid en risico op ernstige verwerkingsproblemen

	Risico: laag		Risico: Hoog		F (df)	p <
	M	SD	M	SD		
Politie	6.96 (N=1398)	1.69	5.53 (N=187)	2.59	101.40 (1, 1584)	.0001
OM	6.20 (N=320)	1.79	5.22 (N=73)	2.42	15.27 (1, 382)	.0001
Zitting	6.16 (N=160)	1.87	5.44 (N=43)	2.33	4.49 (1, 202)	.035
Slachtofferhulp	7.18 (N=90)	2.04	6.18 (N=61)	2.60	6.94 (1, 150)	.009

M = Gemiddelde; SD = Standaarddeviatie; F = toetsingsgrootheid; df = degrees of freedom (vrijheidsgraden); p = overschrijdingskans; n.s. = niet significant

In het algemeen wordt in de visie van slachtoffers door de betrokken organisaties een matige prestatie geleverd: men komt gemiddeld niet veel verder dan een score van 6. Uit de tabellen blijkt dat zowel herhaald slachtofferschap als risicostatus op het rapportcijfer van invloed zijn. Een inspectie van die tabellen suggereert echter dat het effect van risicostatus zowel groter, als meeromvattend is dan dat van herhaling. Herhaalde slachtoffers blijken significant negatiever over de politie en over het Openbaar Ministerie. In beide gevallen gaat het om relatief bescheiden verschillen tussen herhaalde en eenmalige slachtoffers. Meer substantiële verschillen treden aan het licht in tabel 5. Slachtoffers met een verhoogd risico op ernstige verwerkingsproblemen zijn significant minder tevreden over alle organisaties (de politie, het Openbaar Ministerie, de rechterlijke macht en Slachtofferhulp Nederland). De verschillen zijn bovendien van een behoorlijke omvang. Een nadere inspectie van de resultaten suggereert bijvoorbeeld dat van de laagrisicoslachtoffers zo'n 18% een onvoldoende (een rapportcijfer van 5 of lager) aan de politie geeft: binnen de hoogrisicogroep schiet dat percentage omhoog naar 43%. Vooral binnen de hoogrisicogroep is sprake van een substantieel aantal extreme onvoldoendes: 13.4% van deze slachtoffers geeft een 1 (tegenover minder dan 3% in de laagrisicogroep). Van de hoogrisicoslachtoffers die een onvoldoende uitdelen geeft 30% een score van 1, en geeft zo'n 40% een score van 2, 3, of 4.

Binnen de risicogroepen is een aantal vervolganalyses uitgevoerd. Geëxploreerd werd ondermeer of er een verband bestaat tussen de risicostatus van het slachtoffer en het al of niet geven van informatie over slachtofferhulp, en met actieve verwijzing door de politie naar Slachtofferhulp. De belangrijkste uitkomsten zijn weergegeven in tabel 6 en 7.

Tabel 6 Verstrekking van informatie over slachtofferhulp door de politie en risicostatus

Risicostatus:	Informatieverstrekking	
	Ja	Nee
Laag Risico	781	556
Percentage binnen laag risico	58.4%	41.6%
% binnen kolom	(85.5%)	(91.4%)
Hoog Risico	132	52
Percentage binnen hoog risico	71.7%	28.3%
% binnen kolom	(14.5%)	(8.6%)

$X^2 (1) = 11.97; p < .0001$

Tabel 7 Actieve verwijzing naar slachtofferhulp door de politie en risicostatus

Risicostatus:	Actieve verwijzing	
	Ja	Nee
Laag Risico	485	614
Percentage binnen laag risico	44.1%	55.9%
% binnen kolom	(82.8%)	(90.2%)
Hoog Risico	101	67
Percentage binnen hoog risico	60.1%	39.9%
% binnen kolom	(17.2%)	(9.8%)

$X^2 (1) = 14.98; p < .0001$

De kans dat een aangever informatie over slachtofferhulp krijgt is 60%. De kans dat actieve verwijzing plaatsvindt, althans dat de vraag wordt voorgelegd of de gegevens mogen worden doorgegeven aan Bureau Slachtofferhulp, is 46%. In beide situaties bestaat een significant verband met risicostatus. Hoogrisicoslachtoffers worden relatief vaker blootgesteld aan informatie en doorverwezen dan laagrisicoslachtoffers. Echter, bijna 30% en 40% wordt gemist. Wanneer informatie over en verwijzing naar slachtofferhulp worden geboden, is de geadresseerde in ongeveer 85% van de gevallen een laagrisicoslachtoffer, met andere woorden een slachtoffer dat vanuit het hier gehanteerde victimologische perspectief gekenmerkt wordt door een lage behoefte aan informatie over slachtofferhulp en verwijzing.

Tot slot is nog een aantal 'risicoanalyses' uitgevoerd, gericht op het Openbaar Ministerie en de rechterlijke macht. Hoogrisicoslachtoffers (11.1%; N=9) voeren significant vaker²⁴ een gesprek met de Officier van Justitie dan laagrisicoslachtoffers (4%; N=14). Voorts zijn hoogrisicoslachtoffers (31.4% N=16) significant vaker²⁵ aanwezig bij de zitting dan laagrisicoslachtoffers (14.9%, N=35) en significant meer ontevreden met het uitgesproken vonnis ($F_{1,220}=6.62; p < .01$). Kortom: de analyses suggereren dat hoogrisicoslachtoffers gekenmerkt worden door een hogere strafrechtelijke participatiebereidheid.

²⁴ ($X^2 (1) = 6.47; p < .01$).

²⁵ ($X^2 (1) = 7.77; p < .005$).

Conclusie victimologische analyse

Het beeld over de tevredenheid dat uit de voorgaande analyses opdoemt, is weinig rooskleurig. Dat geldt ten aanzien van herhaalde slachtoffers, en in nog sterkere mate voor slachtoffers met een verhoogd risico op ernstige, chronische verwerkingsproblemen. Wat betreft herhaald slachtofferschap zijn onze bevindingen identiek aan die van Van Dijk (2000).²⁶ Wat betreft de risicostatus van het slachtoffer gaat het om een nieuw feit, waarnaar eerder geen empirisch onderzoek werd verricht. In geen enkel eerder onderzoek is expliciet de relatie tussen tevredenheid en risicostatus van het slachtoffer geanalyseerd. Het gegeven dat aan slachtoffers *vaak* informatie over slachtofferhulp wordt aangeboden is in lijn met de recente bevindingen, gerapporteerd door Maas – de Waal (2006).²⁷ Nieuw is de conclusie dat die informatie disproportioneel vaak terecht komt bij slachtoffers, die daaraan psychologisch gezien weinig behoefte hebben. Met nadruk merken we op niet de suggestie te willen wekken dat laagrisicoslachtoffers in het geheel geen behoefte hebben aan informatie over slachtofferhulp. Wel moet worden vastgesteld dat het onderhavige onderzoek geen duidelijke aanknopingspunten biedt ter beantwoording van de vraag in welke behoefte dat informatieaanbod nu precies voorziet. Mede in het licht van de bevindingen van Goudriaan (2006),²⁸ waaruit blijkt dat aangifte vooral wordt gedaan vanuit een kosten-batenafweging, ligt het ons inziens voor de hand dat de hier onderzochte categorieën van slachtoffers meer tevredenheid zullen rapporteren wanneer men er in slaagt meer op de slachtoffers aangepaste en responsieve interventies te ontwikkelen.²⁹

²⁶ Van Dijk, 2000.

²⁷ Maas – de Waal, 2006. Haar bevindingen suggereren een duidelijk opwaartse trend bij vergelijking van recentere met oudere gegevens.

²⁸ Goudriaan, 2006.

²⁹ Uit het overzicht van Maas – de Waal blijkt overigens nadrukkelijk dat de rol van normatieve overwegingen (een morele plicht om aangifte te doen) steeds verder afbrokkelt.

4. Rechtspsychologische analyse

4.1. Algemeen kader: de procedurele rechtvaardigheid³⁰

Het theoretisch kader dat doorgaans wordt gebruikt om de ervaringen van slachtoffers, maar ook van andere rechtsdeelnemers zoals verdachten en getuigen, met het strafrechtelijk systeem te duiden, is dat van de *procedurele rechtvaardigheid*. De kerngedachte van deze theorie is dat de mening van burgers over (de legitimiteit van) autoriteiten, de acceptatie van overheidbeslissingen en de mate waarin overheidsnormen worden nageleefd, meer te maken heeft met de wijze waarop beslissingen van die overheden tot stand komen (kortom, met de procedure) dan met de uitkomst van de beslissingen.³¹ Het begrip procedure moet hier overigens niet te nauw worden gezien; alle contacten van overheidsprofessionals met burgers vallen hieronder.³²

De eerste theorieën over procedurele rechtvaardigheid stelden het instrumentele belang voorop. Het belang van de procedure zou er voor burgers vooral in zitten dat zij op deze manier de uitkomst in hun voordeel zouden kunnen beïnvloeden.³³ Recenter onderzoek en theorievorming wijst echter op de zelfstandige betekenis van de procedures. Volgens het *Group-Value Model* van Tyler en Lind zijn mensen van nature sterk gericht op identificatie met een groep.³⁴ Het belang van procedures is dat zij een belangrijk deel van de interne vormgeving van groepen vormen en groepswaarden vertegenwoordigen. Een procedure die aldus is vormgegeven, dus volgens de groepswaarden, kan daarom al op een positief oordeel van de groepsleden rekenen. Een andere theorie, van de Duitser Röhl, legt de nadruk op het belang van ‘voice’.³⁵ De expressie van de eigen argumenten en standpunten heeft een zelfstandige waarde, los van mogelijkheden om de beslissing te beïnvloeden of controleren. Simpelweg participeren leidt al tot tevredenheid bij procesdeelnemers, terwijl het onthouden van deze mogelijkheid door procesdeelnemers als een straf wordt ervaren.

Doorgaans, zie ook Malsch (2004), wordt de beleving van procedurele rechtvaardigheid uiteengegrafeld in de drie volgende kernbegrippen: bejegening (door autoriteiten tijdens de procedure), informatieverschaffing (door autoriteiten over de procedure) en (mogelijkheden tot) participatie in de procedure. Deze drie kernbegrippen zullen in de navolgende paragraaf worden toegepast op de positie van slachtoffers binnen de strafrechtprocedure. Tevens zal hier worden stilgestaan bij de wijze waarop de uitkomst van de verschillende fasen van de procedure geduid kan worden.

³⁰ In het kader van deze analyse is volstaan met een zeer beknopt overzicht van de belangrijkste noties uit het onderzoek rond procedurele rechtvaardigheid. Een uitgebreider overzicht is bijvoorbeeld te vinden in Malsch, 2004.

³¹ Zie Tyler, 1990 en Tyler en Lind, 1992.

³² Zie ook Malsch, 2004.

³³ Zie Thibaut en Walker, 1975.

³⁴ Tyler en Lind, 1992.

³⁵ Zie Röhl, 1997.

4.2. *Toegepast kader: slachtoffers in de strafrechtprocedure*

Een correcte en waar mogelijk persoonlijke bejegening behoort tot de kern van het Nederlandse slachtofferbeleid.³⁶ Datzelfde geldt in toenemende mate voor de informatievoorziening, waarbij ook aandacht is voor slachtoffers die geen informatie willen ontvangen. Beide onderwerpen zijn weinig controversieel: het ligt voor de hand dat slachtoffers liever correct bejegend worden dan anderszins en het ligt eveneens voor de hand dat slachtoffers die daaraan behoefte hebben graag tijdige en begrijpelijke informatie krijgen.

Participatie van slachtoffers in verschillende fasen van de strafrechtprocedure is een ingewikkelder concept. Een voorbeeld hiervan is de vaak herhaalde stelling dat een accusatoire inrichting van het proces, zoals dat in de meeste Angelsaksische landen bestaat, vanuit procedurele rechtvaardigheidsgevoelens te prefereren is boven het sterk inquisitoire model dat we in Nederland kennen.³⁷ In het systeem van Engeland en de Verenigde Staten is de inbreng van procesdeelnemers, bijvoorbeeld op de rechtbankzitting, immers veel groter.

Het is echter aannemelijk dat het nogal wat uitmaakt in welke hoedanigheid men deelneemt aan een proces. De positie van het slachtoffer van een zwaar zedendelict die ter terechtzitting uitgebreid wordt ondervraagd over haar seksuele verleden kent wellicht wel een hoog participatieniveau, maar haar tevredenheid over het proces of de uitkomst zal toch eerder afnemen dan toenemen.

De inrichting van de participatie is daarmee van groot belang. De Zwitser Orth heeft een model gemaakt van de zogenaamde secundaire victimisatie van slachtoffers in de rechtszaal.³⁸ Naast een aantal zaken die gerelateerd zijn aan teleurstelling over uitkomsten, waarop wij hieronder nog terugkomen, onderscheidt hij drie kwaliteiten van het proces die gerelateerd zijn aan secundaire victimisatie. De door hem onderscheiden interactionele en procedurele rechtvaardigheid zijn beiden te vatten onder de procedurele rechtvaardigheidsgedachten van Tyler, daar het bij de interactionele rechtvaardigheid om zaken als respect gaat. Belangrijker is dat hij ook opmerkt dat deelname aan het strafrechtelijke proces voor slachtoffers gepaard kan gaan met een aanzienlijke psychologische stress. Deze stress wordt onder andere goed weergegeven in een artikel van traumadeskundige Herman. Zij beschrijft de ervaringen van Amerikaanse slachtoffers in de rechtszaak als volgt:

'Slachtoffers hebben sociale erkenning en steun nodig; de rechtszaal verplicht hen een publieke aanval op hun geloofwaardigheid te ondergaan. Slachtoffers moeten opnieuw een gevoel van macht en controle over hun leven opbouwen; de rechtszaal vraagt hen zich te onderwerpen aan een complexe set van regels en procedures die zij wellicht niet begrijpen en waarover ze geen controle

³⁶ Zie de 'Wet Terwee', de voorstellen van de onderzoeksgroep Strafvordering 2001 en het daaropvolgende wetsvoorstel ter versterking van de positie van het slachtoffer in de strafrechtprocedure.

³⁷ Zie bijvoorbeeld Van Koppen en Penrod, 2003.

³⁸ Zie Orth, 2002.

kunnen uitoefenen. Slachtoffers hebben de behoefte om hun verhalen te vertellen op hun eigen wijze, in een setting van hun eigen keuze; de rechtszaal vereist dat ze antwoord geven op een set ja/nee vragen die elke persoonlijke poging om een betekenisvol en coherent narratief op te bouwen onmogelijk maken. Veel slachtoffers hebben het nodig om specifieke herinneringen aan het trauma te controleren of te beperken; de rechtszaal vereist dat zij de ervaring herbeleven door de directe confrontatie met de dader'.³⁹

Behalve de soms ingewikkelde verhouding tussen procesparticipatie en psychologische stress, werpen onder andere Edwards (2004) en Wemmers en Cyr (2004) ook de vraag op hoeveel procescontrole het slachtoffer eigenlijk wil.⁴⁰ Met name uit het onderzoek van Wemmers en Cyr blijkt dat het zeker niet zo is dat slachtoffers alsmear meer invloed op het proces willen krijgen. Ze willen graag gehoord worden door de autoriteiten, maar vinden dat deze verantwoordelijk moeten blijven voor de beslissing over de strafzaak.

Tot slot roept verdere participatie van slachtoffers in het strafrechtproces ook vragen op over de verhouding met andere procespartijen. Een goed voorbeeld hiervan was de discussie rond de invoering van slachtoffers in de rechtszaal. Door verschillende auteurs is betoogd dat dit op gespannen voet zou kunnen staan met ondermeer de neutraliteit van het proces, de belangen van de verdachte of het bewaken van goede rechtsgang.⁴¹

Kortom: een goed onderzoek naar de ervaringen van slachtoffers zou de verschillende aspecten van procedurele rechtvaardigheid in kaart moeten brengen. Bij de bejegening van en de informatievoorziening aan slachtoffers is het verband met tevredenheid relatief eenvoudig. Hoe beter de bejegening en hoe beter de informatievoorziening, hoe tevredener slachtoffers in theorie zouden moeten zijn. Bij participatie is dat wat ingewikkelder: we kunnen niet volstaan met de gedachte dat meer participatie een verhoogde tevredenheid in de hand zal werken. In ieder geval zouden ook de door het proces veroorzaakte psychologische stress en de door slachtoffers zelf gewenste procespositie in de overwegingen moeten worden betrokken. Tevens zouden eventuele aanbevelingen ook steeds in het licht van de verhouding met andere proceswaarden moeten worden gezien.

³⁹ Zie Herman, 2003 en Pemberton, 2005. Pemberton betoogt overigens dat nieuwe slachtoffergerichte ontwikkelingen binnen het strafproces als de schriftelijke slachtofferverklaring en het spreekrecht significant afwijken van de door Herman geschetste problematische situatie.

⁴⁰ Zie Edwards, 2004 en Wemmers & Cyr, 2004.

⁴¹ Zie bijvoorbeeld Kool en Moerings, 2003 en Keijser en Malsch, 2002; Malsch, 2004 en Fernhout en Spronken, 2005. Voor een relativering hiervan: zie Groenhuijsen, 2005 en voor een weerwoord, Pemberton, 2005.

Wat is de uitkomst eigenlijk?

Waar het verband tussen het proces en de beoordeling door slachtoffers de nodige ingewikkeldheden kent, geldt dit voor de tegenhanger van het proces (de uitkomst ervan) nog sterker. We gaan in op een aantal van de belangrijkste zaken.

In de eerste plaats lopen de door het slachtoffer gewenste uitkomsten sterk uiteen. Aangifte doen gebeurt om vele redenen, van een verzekeringstechnische kwestie tot lijfsbehoud. De beoordeling van de uitkomst van de aangifte houdt hiermee dan ook verband. Wittebrood (2006) rapporteert redenen om een aangifte te doen. Begrijpelijk(erwijs) houden de redenen verband met het ondervonden delict. Voor 73% slachtoffers van seksuele delicten en ongeveer 50% van slachtoffers van andere geweldsdelicten was de belangrijkste reden: 'Ik vond dat de daders gestraft moeten worden'. Bij de vermogensdelicten kwam deze reden veel minder vaak voor (tussen de 11% en de 25%). Omgekeerd noemde 40% tot 70% van de slachtoffers van de vermogensdelicten redenen als 'Ik had een bewijs nodig voor de verzekering' of 'Ik wilde het gestolene terugkrijgen', terwijl dit bij de geweldsdelicten weer nauwelijks voorkwam. Bij de groep vermogensslachtoffers spelen de materiële behoeften (zie ook Wemmers, 1996) een belangrijker rol.

Er bestaat echter geen één op één relatie tussen de redenen voor aangifte en het type delict. Daarvoor laat het rapport van Wittebrood ook binnen delicten te veel variatie zien. Ook binnen de groep zwaardere geweldsslachtoffers zijn de redenen voor aangifte verschillend. Orth (2002) onderscheidt bijvoorbeeld in zijn onderzoek naar secundaire victimisatie door rechtszaken verschillende functies van de uitkomst van een strafrechtszaak. Het kan gaan om het verlangen naar vergelding, het streven naar veiligheid, de erkenning van het slachtofferschap of een combinatie van deze redenen.⁴² De verhouding tussen de drie redenen is complex. Vergelijkbaar met het algemene model van slachtofferschap van Winkel,⁴³ spelen zowel persoonlijkheidsfactoren (bijvoorbeeld de mate van wraakzuchtigheid), delictkenmerken (waarbij bijvoorbeeld delicten met een hoog herhalingsrisico verband zullen hebben met verlangen naar veiligheid) en nasleepfactoren (slachtoffers die zich niet goed behandeld vinden door de strafrechtpartners zullen een gerechtelijke uitspraak eerder in verhouding tot de erkenning bezien) een rol.

De verschillende redenen voor deelname aan het strafrechtelijk proces beïnvloeden ook de verhouding tussen het belang van het proces en het belang van de uitkomst voor de tevredenheid en het gedrag. Waar het belang van de uitkomst groter is, zou de uitkomst een evenzeer grotere invloed hebben, zie bijvoorbeeld Minekus (2003).⁴⁴ In een studie van Hickman en Simpson (2003) werd dit bevestigd bij slachtoffers van huiselijk ge-

⁴² In het onderzoek naar het zogenaamde herstelrecht of *restorative justice* wordt deze erkenning niet alleen bezien vanuit het strafrecht of de maatschappij, maar ook en eigenlijk vooral vanuit de dader. Deze kan door een oprechte en goed gebrachte spijtbetuinging een blijk van het bij het slachtoffer aangedane leed uiten, zie Strang, 2002, en Pemberton, Winkel en Groenhuijsen, 2006.

⁴³ Zie Winkel, F.W. (2002). *Slachtofferhulp bij hardnekkige klachten. Over visie, witte beren, stroop en tegenpolen*. Inaugurale rede, Vrije Universiteit Amsterdam.

⁴⁴ Zie Minekus, 2003.

weld.⁴⁵ Zij vonden dat de behandeling door de politie bij de aangifte weliswaar invloed had op de tevredenheid, maar dat de kans dat slachtoffers bij herhaald geweld opnieuw een beroep deden op de politie vooral bepaald werd door de uitkomst van hun aangifte. Kortom: om te kunnen bepalen wat het effect van de door het strafrechtstelsel geleverde resultaten op de ervaring van het slachtoffer is, is het van belang te weten wat de door het slachtoffer beoogde uitkomst van deelname aan het systeem is. Dit geldt te meer omdat de verwachtingen die het slachtoffer heeft over de uitkomst geenszins realistisch hoeven te zijn.

In het onderzoek van RvB gaat men nog een stap verder, doordat hier niet de resultaten van het strafrechtelijke systeem als geheel worden bekeken, maar de resultaten van verschillende onderdelen daarvan. Tevens worden de rapportcijfers van deze verschillende partijen rechtstreeks met elkaar vergeleken. Daarbij wordt voorbijgegaan aan de verschillen die tussen deze organisaties bestaan. In de eerste plaats is de verhouding tussen proces en uitkomst voor de verschillende organisaties een andere. Deze verhouding is met name voor Slachtofferhulp Nederland van een andere orde dan voor de andere organisaties. Bij Slachtofferhulp Nederland is de uitkomst van de dienstverlening niet los te zien van het proces: de taak van de organisatie bestaat immers uit het bieden van hulp en advies aan slachtoffers. Bij de andere organisaties kan het resultaat daarentegen in meer of mindere mate ook worden bereikt zonder het proces richting slachtoffers. Ook als het slachtoffer niet correct bejegend wordt, geen informatie krijgt en niet participeert, kan de politie de dader toch opsporen, kan het Openbaar Ministerie de dader vervolgen en kan de rechter de dader veroordelen. Proces richting slachtoffer en uitkomst zijn hier dan ook beter te scheiden, omdat slachtofferzorg in de kern een bijproduct van de dienstverlening is.

In de tweede plaats is de uitkomst van de taken van elk van de partners een andere. Dit betekent dat de verhouding tussen de invloed van het proces en de uitkomst per partner kan verschillen, afhankelijk van het doel van het slachtoffer bij deelname aan het strafrechtelijk proces. Meer in het algemeen kan worden gesteld dat het belang van de uitkomst voor de beoordeling afhangt van de gepercipieerde invloed van de organisatie op het bereiken van de uitkomst. Waar respondenten inschatten dat de organisatie geen of weinig invloed heeft op de uitkomst zal deze minder zwaar meewegen in de beoordeling van de desbetreffende actor dan wanneer de invloed van de actor op de uitkomst groot is. Deze constatering is van belang bij de vergelijking van de verschillende strafrechtactoren. Waar een negatief resultaat van het politiewerk (bijvoorbeeld geen opgehelderde zaak) goed aan andere factoren kan worden toegeschreven dan aan de politie zelf, ligt dit bij de rechter anders; deze kan immers zelf besluiten de dader te veroordelen of niet. Het ligt daarmee in de rede dat uitkomstfactoren een groter belang kennen voor de beoordeling van het Openbaar Ministerie en de rechterlijke macht dan voor de politie.

⁴⁵ Zie Hickman en Simpson, 2003.

Tot slot wordt de beoordeling van de uitkomst per partner ook door andere contextfactoren beïnvloed. Behalve de zaken die met het individuele slachtoffer te maken hebben, zoals delictkenmerken, persoonlijke kenmerken en nasleepfactoren, zijn er meer institutionele factoren. Zo wordt de beoordeling van de ene strafrechtactor beïnvloed door die van de andere actoren. Een laag rapportcijfer voor het Openbaar Ministerie kan dan ook het gevolg zijn van een slechte bejegening door de rechter en omgekeerd. Ook organisaties buiten de keten kunnen invloed hebben.

Samengevat: een rechtstreekse vergelijking van de verschillende strafrechtactoren moet met de nodige voorzichtigheid gebeuren gezien de verschillen in de beoogde uitkomsten, de mate waarin de organisatie zelf invloed uit kan oefenen op de uitkomst, en de verhouding tussen uitkomst en proces. Tevens wordt de beoordeling van de ene organisatie beïnvloed door de andere organisaties. Dit betekent dat onderzoek in acht moet nemen wat bij elke organisatie de beoogde uitkomst is. Verder levert het verband tussen de verschillende beoordelingen voor cross-sectioneel, eenmalig onderzoek een probleem op: als we verbanden vinden tussen deze beoordelingen is het niet duidelijk of de beoordeling van de ene organisatie de andere heeft beïnvloed of andersom, danwel of de beoordeling van beide organisaties wordt beïnvloed door andere factoren.

4.3. *Secundaire analyse data-onderzoek Research voor Beleid*

Het hierboven geschetste kader is niet volledig toepasbaar op de data van het RvB-onderzoek, hetgeen betekent dat conclusies op basis van het materiaal als indicaties moeten worden opgevat. Verschillende zaken ontbreken in het materiaal, maar de twee belangrijkste zijn:

- Een consequente bevraging van de verschillende procesfactoren, met name waar het de participatie van slachtoffers betreft. Het gaat hier in de eerste plaats om een goede uitwerking van participatie in de verschillende onderdelen van het proces, maar ook om de stress van deelname aan het proces en het niveau van gewenste participatie.
- Een goede uitwerking van de door respondenten beoogde uitkomst. Wat beoogden de respondenten met deelname aan het proces? In hoeverre is dat doel bereikt?

Uit het bovenstaande volgt dat we voor het bepalen van de beoordeling van de verschillende partners in ieder geval rekening moeten houden met persoonlijke en delictkenmerken, naast de in bejegening, informatievoorziening en participatie uitgesplitste procesfactoren en de in het bestand aanwezige uitkomstfactoren. Steeds is de vraag die we ons stellen: wat bepaalt de tevredenheid van de respondenten, zoals deze wordt uitgedrukt in de tevredenheidsscores per procesorganisatie?

Voor elk van de organisaties (politie, Openbaar Ministerie, rechterlijke macht, Slachtofferhulp Nederland) zijn de verbanden tussen de individuele variabelen en het rapportcijfer bepaald. Veel van de onafhankelijke variabelen hangen echter met elkaar samen, bijvoorbeeld het delicttype en de kans op het ontwikkelen van psychische klachten. Het kan dan zijn dat een gevonden verband tussen een variabele en het rapportcijfer verklaard wordt doordat zij beide met een andere variabele samenhangen. Daarom is het

nodig de invloed van andere variabelen te controleren. Daartoe wordt een multivariate stepwise-regressieanalyse van alle individuele variabelen op de rapportcijfers toegepast.

De uitkomst van de regressieanalyse is een vergelijking van het type Rapportcijfer = $A + B_1 * \text{Variabele } 1 + B_2 * \text{Variabele } 2 + B_3 * \text{Variabele } 3 + \text{etc....}$. De B geeft de grootte van het effect van de variabele op het rapportcijfer weer. Om hen in dit model te kunnen gebruiken zijn nominale variabelen, bijvoorbeeld geslacht, gehercodeerd tot zogenaamde dummy-variabelen. Dummy-variabelen bestaan uit twee waarden, nul en één. In het model betekent de hercodering van geslacht (man=1, vrouw=0) bijvoorbeeld dat bij een Bgeslacht van 0,5, mannen gemiddeld 0,5 punt hoger scoren dan vrouwen. Een Bgeslacht van -0,5 betekent dat vrouwen 0,5 punt hoger scoren dan mannen. Om het effect van verschillende variabelen in de formule te kunnen vergelijken worden ook gestandaardiseerde B-scores (Beta's) bepaald. Deze Beta's hebben een waarde tussen -1 en 1, bij 0 is er geen effect van de variabele.

4.3.1. *Persoonlijke kenmerken en delictkenmerken*

De gebruikte proces- en uitkomstmaten variëren per onderzochte organisatie, maar de persoonlijke kenmerken en delictkenmerken zijn steeds hetzelfde. We staan er hier kort bij stil.

Persoonlijke kenmerken zijn geslacht (man=1, vrouw=0), leeftijd (in jaar) en opleidingsniveau. Delictkenmerken zijn delicttype (geweld=1, andere delicten=0), herhaald slachtofferschap (herhaald slachtoffer=1, geen herhaald slachtoffer=0), lichamelijk letsel (ja=1, nee=0), schade (welk deel is gedekt in een percentage, verdeeld in vier kwartielen),⁴⁶ de mate waarin men heeft teruggedacht aan het delict en de vraag of het delict slachtoffers nog in hun dagelijks leven belemmert (ja=1, nee=0).

4.3.2. *Politie*

Ten aanzien van de politie zijn verschillende factoren (bejegening, informatievoorziening en participatie) bevraagd. Tevens is een aantal factoren bevraagd die als uitkomst van de dienstverlening van de politie te beschouwen is.

Het bestand bevatte een zestal bejegeningfactoren. Het gaat daarbij steeds om de wijze waarop de politie het slachtoffer behandeld heeft en de diensten die zij aan het slachtoffer heeft aangeboden. Daarbij behoort ook de vraag of de politie het slachtoffer gevraagd heeft of deze informatie wilde ontvangen. De informatie zelf behoort bij de informatievoorzieningsfactoren. Participatiefactoren zijn die zaken waarbij het slachtoffer zelf invloed kan uitoefenen over delen van het proces. Bij de politie gaat het om de wens om al dan niet schadevergoeding te ontvangen en de vraag of schadebemiddeling tussen dader en slachtoffer heeft plaatsgevonden.

⁴⁶ Dit betekent dat 1 hier betekent dat tussen de 0 en 25% van de schade is gedekt, 2 betekent tussen de 25% en 50% etc.

Tot slot is er nog een aantal uitkomstfactoren. Is de dader bekend geworden, heeft de politie de dader bereid gevonden tot het betalen van schadevergoeding, heeft deze daadwerkelijk plaatsgevonden en/of is de zaak doorgestuurd naar het Openbaar Ministerie? In de bijlage zijn de factoren en hun codering opgenomen.

In tabel 8 zijn de hoogste correlaties van de individuele factoren met het rapportcijfer voor de politie weergegeven. De correlatie geeft de sterkte weer van het verband tussen het rapportcijfer en de factor. De gehele tabel met correlaties is terug te vinden in de bijlage.

Tabel 8 Correlatie individuele factoren met rapportcijfer politie (hoogste correlaties)

	Kenmerk	Correlatie met rapportcijfer (Pearson's r)
Informatievoorziening	Kwaliteit informatie (score omgekeerd)	-0,63
Bejegeningfactoren	Kwaliteit bejegening bij aangifte (score omgekeerd)	-0,55

De resultaten van de individuele correlaties lijken te bevestigen dat procesfactoren een belangrijker rol spelen in de beoordeling van het optreden van de politie dan uitkomstfactoren. Het doorsturen van de verdachte naar het Openbaar Ministerie hangt bijvoorbeeld niet samen met het rapportcijfer. De sterkste verbanden hebben met de kwaliteit van informatievoorziening ($r=-0,63$) en de bejegening ($r=-0,55$) te maken. De verschillende persoonlijke factoren lijken een slechts gering verband te hebben met de beoordeling, terwijl het verband bij de delictfactoren al sterker lijkt te zijn.

Zoals boven gemeld, hangen veel van de variabelen met elkaar samen: de samenhang met het rapportcijfer is het gevolg van deze samenhang, niet van het effect van de variabele op het rapportcijfer. Wanneer we de variabelen door de stepwiseregressie in samenhang bezien blijken nog maar acht variabelen een significante invloed op het rapportcijfer te hebben. Tabel 9 bevat hiervan een overzicht.

Tabel 9 Stepwiseregressie tevredenheidsscore politie

	B (standaarddeviatie)	Beta
Constante	9,86 (0,200)	
Kwaliteit informatievoorziening (vraag 13)	-0,86 (0,045)	-0,41
Kwaliteit bejegening (vraag 4)	-0,71 (0,053)	-0,29
Lengte wachttijd (vraag 3)	-0,58 (0,100)	-0,11
Informatie na aangifte (vraag 9)	0,32 (0,072)	0,09
Terugdenken aan voorval (vraag 19)	0,18 (0,036)	0,09
Geslacht (vraag 79)	-0,25 (0,071)	-0,07
Informatie over schadevergoeding (vraag 21)	0,26 (0,075)	0,06
Letsel (vraag 17)	-0,27 (0,110)	-0,05
R-aangepast	0,52	

Het betekent dat iemand die de wachttijd te lang vindt gemiddeld een 0,58 punt lager rapportcijfer zal geven dan iemand die dat niet vindt. Degenen die zeer tevreden zijn over de kwaliteit van de informatievoorziening scoren $4 * 0,86 = 3,36$ punt hoger dan degenen die er zeer ontevreden over zijn. Degenen die zeer tevreden zijn over de bejegening scoren $4 * 0,71 = 2,84$ punt hoger dan degenen die er zeer ontevreden over zijn. Ook de informatie over het traject volgend op de aangifte of over de schadevergoeding is van belang: degenen die informatie of schadevergoeding wel hebben gehad zijn respectievelijk 0,32 dan wel 0,26 punt positiever dan degenen die dat niet hebben gehad. Mannen zijn negatiever dan vrouwen (dat scheelt een kwart punt) en degenen die nu nog last hebben van het delict in de zin dat ze eraan terug moeten denken of letsel hebben opgelopen, zijn eveneens negatiever.

Uit een vergelijking van de beta's blijkt dat de factoren kwaliteit van de informatievoorziening en bejegening de sterkste samenhang vertonen met de tevredenheidsscore. Het model voorspelt het rapportcijfer goed. De R-kwadraat, een maat voor de juistheid van de voorspelling, is met 0,52 hoog voor sociaalwetenschappelijk onderzoek.

De regressieanalyse bevestigt dat voor de beoordeling van het werk van de politie vooral procesfactoren van belang zijn. Met name de beoordeling van de kwaliteit van het proces is voor het rapportcijfer van belang.

4.3.3. Openbaar Ministerie

Bij het analyseren van de resultaten van het Openbaar Ministerie zijn dezelfde persoonlijke factoren en delictkenmerken als bij de politie meegenomen. De correlaties zijn eveneens bepaald met de volgende proces- en uitkomstfactoren. In de bijlage is de lijst met factoren opgenomen.

In tabel 10 zijn de hoogste correlaties van de individuele factoren met het rapportcijfer voor het Openbaar Ministerie opgenomen. De gehele tabel is in de bijlage te vinden.

Tabel 10 Correlatie individuele factoren met rapportcijfer OM (hoogste correlaties)

	Factoren	Correlatie met rapportcijfers (Pearson's r)
Informatievoorziening	Informatie over voortgang	0,34
Uitkomstfactor	Rechtszaak afgehandeld	0,28
Delictfactor	Schade (% gedekt)	-0,25
Delictfactor	Dagelijks leven belemmerd	-0,23
Uitkomstfactor	Zaak doorgestuurd naar rechter	0,22

De indruk die ontstaat na het bestuderen van de individuele factoren is dat uitkomstfactoren bij de tevredenheid van het Openbaar Ministerie een belangrijker rol spelen dan bij de politie. De opgenomen participatiefactoren lijken geen verband te houden met de beoordeling van het werk van het Openbaar Ministerie.

Net als bij de politie hangen de bij het Openbaar Ministerie meegenomen factoren onderling met elkaar samen. Tabel 11 bevat de resultaten van de stepwiseregressie.

Tabel 11 Stepwiseregressie tevredenheidsscore Openbaar Ministerie

	B (standaarddeviatie)	Beta
Constate	6,09 (0,45)	
Informatie over voortgang (vraag 34)	1,02 (0,26)	0,22
Dagelijkse belemmering (Vraag 20)	-0,93 (0,27)	-0,18
Kwaliteit informatievoorziening (vraag 39)	-0,21 (0,05)	-0,20
Verzoek of slachtoffer informatie wilde (vraag 32)	1,30 (0,35)	0,27
Invullen en retourneren antwoordformulier (vraag 33)	-0,94 (0,31)	-0,22
Geweldsslachtoffer	-0,66 (0,29)	-0,12
Zaak voor de rechter (vraag 50)	0,72 (0,24)	0,16
Uitbetaling ihkv schadebemiddeling (vraag 41)	0,97 (0,38)	0,13
Schade	-0,26 (0,09)	-0,16
Geslacht (vraag 79)	-0,60 (0,21)	-0,14
R ² -aangepast	0,36	

Het blijkt dat uitkomstfactoren een belangrijk stempel op het rapportcijfer drukken. Indien het tot een rechtszaak komt stijgt het rapportcijfer met 0,72 punt en indien de schade binnen een bemiddeling gecompenseerd wordt, is het 0,97 punt hoger dan wanneer dat niet het geval is. Het belang van schade komt ook terug in het gegeven dat degenen bij wie een groter deel van de schade gedekt is een hogere tevredenheid rapporteren dan degenen bij wie dit niet het geval is. Degenen die in hun dagelijks leven belemmerd worden, rapporteren een lagere tevredenheid (0,93 punt). Dat geldt ook voor geweldsslachtoffers (0,66 punt) en mannen (0,6 punt). Van de procesfactoren zijn het met name de informatievoorzieningsfactoren en de bejegeningfactoren die invloed uitoefenen. Opmerkelijk is daarbij wel dat degenen die het antwoordformulier hebben geretourneerd 0,93 punt lager scoren dan degenen die dat niet hebben gedaan. Wel geldt dat degenen die het verzoek hebben gekregen om geïnformeerd te worden en het formulier hebben geretourneerd 0,4 punt hoger scoren dan degenen die het verzoek niet hebben gehad.⁴⁷ Het model is een redelijk goede voorspeller van het rapportcijfer: de r-kwadraat bedraagt hier 0,38.

Bij het Openbaar Ministerie spelen delictkenmerken en uitkomstfactoren een belangrijker rol in de beoordeling dan bij de politie. Dat kan te maken hebben met de mogelijkheid dat uitkomsten van het Openbaar Ministerie een groter gewicht kennen dan die van de politie. Dit geldt met name voor slachtoffers van geweld, slachtoffers met ongedekte schade en van slachtoffers die emotionele klachten hebben ontwikkeld als gevolg van het delict.

4.3.4. Rechterlijke macht

In het bestand zijn beduidend minder factoren over de rechterlijke macht opgenomen. Er zijn geen informatievoorzieningsfactoren en slechts één bejegeningfactor opgeno-

⁴⁷ Bij de eerste groep wordt er immers een 1 ingevuld bij v032 en bij v033, wat een bijdrage levert van $1 \cdot 1,3 - 1 \cdot 0,93$ ofwel 0,37, bij de ander twee keer een nul wat een bijdrage levert van $0 \cdot 1,3$ en $0 \cdot 0,93$ ofwel 0.

men (vraag 56: de wijze waarop de betaling wordt uitgevoerd).⁴⁸ Er zijn twee participatiefactoren aanwezig (vraag 51: het bezoeken van de zitting en vraag 54: voegen tegen de verdachte) en vier uitkomstmaten (vraag 52: is vonnis uitgesproken, vraag 53: tevredenheid vonnis, vraag 55: toewijzen schadevergoeding en vraag 57: hoogte schadevergoeding).⁴⁹ Tabel 12 bevat de hoogste correlaties met de tevredenheid over de rechterlijke macht. De gehele tabel is in de bijlage terug te vinden.

Tabel 12 Correlatie individuele factoren met rapportcijfer rechterlijke macht (hoogste correlaties)

	Factoren	Correlatie met rapportcijfers (Pearson's r)
Uitkomstfactor	Toewijzen schadevergoeding	0,23
Uitkomstfactor	Hoogte schadevergoeding	0,23
Uitkomstfactor	Vonnis uitgesproken	0,20
Delictfactor	Terugdenken aan	0,17
Delictfactor	Dagelijks leven belemmerd	-0,17

Bij de rechterlijke macht lijkt op basis van de individuele correlaties de uitkomst van het proces, net als bij het Openbaar Ministerie, van groter belang dan bij de politie. Ook hier lijkt dit mede af te hangen van de gevolgen die het delict voor het slachtoffer heeft gehad.

Dit wordt bevestigd door de stepwise-regressieanalyse. Tabel 13 bevat hiervan de resultaten.

Tabel 13 Stepwiseregressie tevredenheidsscore rechterlijke macht

	B (standaarddeviatie)	Beta
Constante	3,35 (0,48)	
Dagelijkse belemmering (vraag 20)	-0,87 (0,29)	-0,18
Tevredenheid vonnis (vraag 53)	-0,37 (0,06)	-0,56
Is vonnis uitgesproken (vraag 52)	4,41 (0,61)	0,65
Hoogte schadevergoeding (vraag 57)	1,05 (0,38)	0,16
Geslacht (vraag 79)	-0,94 (0,25)	-0,23
R-aangepast	0,27	

Kortom: het is voor de tevredenheid met de rechterlijke macht van belang dat het vonnis is uitgesproken, dat men hierover tevreden is en dat de schadevergoeding overeenkomt met het gevorderde bedrag. Degenen die nog emotionele last ondervinden van het delict zijn negatiever. Dit geldt ook voor mannen. Wanneer we het effect van de

⁴⁸ 1=zelf innen, 0=niet zelf innen.

⁴⁹ Vraag 52 en vraag 55: 1=ja, 0=nee. Vraag 53: 1=zeer tevreden, 5=zeer ontevreden en vraag 57: 1=even hoog of hoger als gevorderde bedrag, 0=lager.

verschillende variabelen vergelijken springen de factoren gerelateerd aan het vonnis eruit. Het model is een redelijke voorspeller van het rapportcijfer: r -kwadraat = 0,27. Voor de rechterlijke macht gelden dezelfde voorlopige conclusies als voor het Openbaar Ministerie. Uitkomstfactoren leveren hier een belangrijkere bijdrage aan de tevredenheid dan bij de politie het geval is. Ook hier hangt dit mede af van delictkenmerken. Het belang van de uitkomst neemt toe naarmate de ernst van het delict in subjectieve zin groter is.

4.3.5. Slachtofferhulp Nederland

De situatie van Slachtofferhulp Nederland is een andere dan van de andere organisaties, zo is boven betoogd. Hier hangen proces- en uitkomstfactoren direct met elkaar samen. Het primair proces van Slachtofferhulp Nederland is immers de dienstverlening aan slachtoffers. Het onderscheid tussen proces- en uitkomstfactoren is daarmee niet goed te maken. De vragenlijst is hiervan een weerslag; er valt op dat er eigenlijk geen uitkomstfactoren zijn opgenomen. In de vragenlijst is gevraagd naar het aantal malen dat er persoonlijk of telefonisch contact is geweest met het slachtoffer (resp. vraag 64 en 65) en de kwaliteit van de bejegening (vraag 66). Tevens is gevraagd naar de ontvangen diensten (vraag 67 tot en met 70, resp. de emotionele ondersteuning, juridisch advies, praktische dienstverlening en de doorverwijzing). Voor deze laatste vier kenmerken zijn steeds per kenmerk twee dummy-variabelen aangemaakt. De eerste geeft wederom aan of een bepaalde dienst is ontvangen (1=ja, 0=nee). De tweede geeft aan of een dienst niet is ontvangen terwijl men dat wel had gewild (1=nee, maar had ik wel behoefte aan, 0=ja of nee, maar ik had er geen behoefte aan).

Tabel 14 Correlatie individuele factoren met rapportcijfer Slachtofferhulp Nederland (hoogste correlaties)

	Factoren	Correlatie met rapportcijfers (Pearson's r)
Procesfactor	Kwaliteit bejegening (omgekeerd gescoord)	-0,76
Procesfactor	Emotionele ondersteuning 2 (1=nee, maar wel behoefte, 0=ja of nee, maar geen behoefte)	-0,47
Procesfactor	Juridisch advies 2 (1=nee, maar wel behoefte, 0=ja of nee, maar geen behoefte)	-0,45

De individuele correlaties suggereren dat de kwaliteit van de bejegening een belangrijke factor is. Tevens valt op dat de correlatie van de dummy's die aangeven dat iemand een dienst niet heeft ontvangen, terwijl men dat wel gewild had, steeds een sterker verband vertonen dan de factor die aangeeft dat iemand een dienst wel heeft gehad. Het

niet ontvangen van een gewenste dienst lijkt derhalve sterker geassocieerd met tevredenheid dan het ontvangen van een gewenste dienst.

De stepwiseregressie bevestigt deze gedachte. Uit tabel 15 blijken nog maar twee variabelen van belang.

Tabel 15 Stepwiseregressie tevredenheidsscore Slachtofferhulp Nederland

	B (standaarddeviatie)	Beta
Constante	9,98 (0,24)	
Tevredenheid bejegening (vraag 66)	-1,49 (0,12)	-0,68
Emotionele ondersteuning niet gekregen, wel gewenst (vraag 67)	-1,47 (0,32)	-0,24
R-aangepast	0,62	

Op basis van deze gegevens blijkt dat slachtoffers de dienstverlening van Slachtofferhulp Nederland vooral beoordelen op basis van de kwaliteit van de bejegening en de vraag of ze emotionele ondersteuning hebben gehad. De groep die deze dienstverlening had willen hebben, maar niet heeft gehad, scoort 1,47 punt lager. Uit een vergelijking van de beta's blijkt overigens het effect van de tevredenheid over de bejegening het grootst.

De r-kwadraat van het model, 0,62, is voor sociaalwetenschappelijk onderzoek hoog te noemen. Het model vormt hiermee een goede voorspeller van de tevredenheid.

5. Conclusie en discussie

Gezamenlijk suggereren onze analyses dat de door RvB gerapporteerde bevindingen over de tevredenheid van slachtoffers met de nodige voorzichtigheid dienen te worden geïnterpreteerd. Die bevindingen bieden naar onze mening geen representatief beeld van de werkelijkheid. Als antwoord op de vraag welke factoren samenhangen met de tevredenheid van slachtoffers, suggereren onze analyses dat die tevredenheid vooral is gerelateerd aan *uitkomsten* in de sfeer van het beperken en voorkomen van (materiële en immateriële) vervolgschade. Die conclusie is in lijn met eerdere bevindingen gerapporteerd in de internationale victimologische literatuur. Die conclusie ondergraaft – zeker wanneer het gaat om andere instanties dan de politie – de in Nederlandse beleidsstudies gangbare notie dat tevredenheid vooral samenhangt met procedurele variabelen in de sfeer van de correcte bejegening.⁵⁰ Voor de volledigheid benadrukken we nog eens dat door de cross-sectionele opzet van het onderhavige onderzoek hoogstens sprake kan zijn van een samenhang met, en niet noodzakelijk van een causale relatie met tevredenheid.

We vatten het betoog en de gepresenteerde analyses nog eens samen op drie hoofdlijnen. Achtereenvolgens gaan we in op de representativiteit van de getrokken (sub) steekproef (5.1), de implicaties van het victimologische perspectief (5.2), en die van het rechtspsychologische perspectief (5.3). Afgesloten wordt met een aantal aanbevelingen voor eventueel vervolgonderzoek (5.4).

5.1. Representativiteit

De vraag of het RvB-onderzoek een representatief beeld oplevert van de tevredenheid van slachtoffers van misdrijven (die aangifte deden) kan niet zonder meer bevestigend worden beantwoord. Ondermeer herhaalde slachtoffers en slachtoffers van geweld lijken in de onderhavige steekproef⁵¹ ondervertegenwoordigd. Allochtone slachtoffers zijn vrijwel nauwelijks vertegenwoordigd, terwijl slachtoffers van huiselijk geweld⁵² in het geheel niet vertegenwoordigd zijn. Nieuw is dat het onderzoek een (binnen personen) vergelijking mogelijk maakt van de tevredenheid met de verschillende aanbieders. Keerzijde is dat men op grond van het algemeen gangbare trechtermodel bij voorbaat rekening moet houden met een nogal substantiële uitval van respondenten, die ook contacten met andere instanties dan de politie onderhouden. Die uitval kan⁵³ de representativiteit van die “vervolgcontacten” nadelig beïnvloeden. Een belangrijke implicatie van het vooraf rekening houden met eventuele selectieve uitval is dat een gigantische initiële steekproef moet worden gerealiseerd. Men kan de vraag opwerpen of het reali-

⁵⁰ We vermoeden dat die notie een weerspiegeling vormt van het feit dat in juridische documenten over de positie van slachtoffers naar verhouding veel aandacht wordt geschonken aan rechten op een correcte en respectvolle bejegening. Zie verder: kanttekeningen bij de rechtspsychologische analyse (par. 5.3.1.).

⁵¹ Gebaseerd op een retrospectieve opzet.

⁵² Een belangrijke beleidsprioriteit voor het departement van Justitie. Voor het uitsluiten van slachtoffers van huiselijk geweld is overigens bewust gekozen.

⁵³ Onze ijking suggereert dat daarvan ook feitelijk sprake is.

seren van zo'n steekproef de moeite waard is. Immers, een vergelijking van de tevredenheid met de verschillende instanties is informatief, maar eventuele verschillen in tevredenheid leiden niet automatisch of dwingend tot bepaalde beleidsimplicaties. Bovendien is zo'n vergelijking – zeker wanneer het gaat om het contrast tussen rechtspleging en slachtofferhulp (doch niet alleen daar) – voor een belangrijk deel niet te maken. Voorts blijft het schatten van de beleidsrelevantie van die scores op zich een nogal hachelijke zaak, wanneer er geen duidelijke normgegevens⁵⁴ beschikbaar zijn, en er met andere woorden geen duidelijkheid vooraf bestaat over de te halen targets.

Voor de volledigheid benadrukken we hier dat een gebrek aan representativiteit op zich geen negatieve implicaties heeft voor de betrouwbaarheid van de uitgevoerde victimologische en rechtspsychologische analyses.⁵⁵

5.2. *Implicaties victimologische analyses*

In aansluiting op onze vorige opmerkingen stellen we vast dat satisfactieonderzoek beleidsmatig slechts relevant is wanneer dat wordt uitgevoerd met het oogmerk om leemtes en fricties op te sporen in de bestaande dienstverlening, zowel met betrekking tot slachtofferzorg als met betrekking tot slachtofferhulp. De vraag of er een leemte is, is in de onderhavige context vooral een normatieve vraag (die bepaald wordt door de wens hoe hoog men de lat wil, en kan leggen). Wanneer de lat voor alle betrokken organisaties wordt gelegd bij een score van gemiddeld een 8, dan gaapt er een groot gat in de dienstverlening. Wanneer de lat substantieel lager wordt gelegd bij een gemiddelde score van ten minste een zes, dan suggereren de voorgaande victimologische analyses vooral dat er *fricties* zijn in de dienstverlening aan *herhaalde slachtoffers*, en aan slachtoffers met (een verhoogd risico op) chronische verwerkingsproblemen. Het gegeven dat vooral risicoslachtoffers ontevreden zijn met de rechtspleging in brede zin en met slachtofferhulp is nieuw. Meer algemeen geldt echter dat die bevindingen goed aansluiten bij diverse eerdere observaties dat de bestaande dienstverlening aan herhaalde slachtoffers en slachtoffers met ernstige verwerkingsproblemen te wensen over laat.

5.2.1. *Kanttekeningen*

Elders⁵⁶ hebben we gedetailleerde voorstellen gedaan om de positie van deze categorieën van slachtoffers te verbeteren.⁵⁷ Die voorstellen betreffen ondermeer de wenselijk-

⁵⁴ Waarover consensus bestaat; zie verder: victimologische analyses.

⁵⁵ Brewin, Andrews & Valentine 2000. Brewin, Rose, Andrews, Green, Tata, McEvedy, Turner & Foa, 2002.

⁵⁶ Zie *ondermeer* de verwijzingen bij voetnoot 2, 4, 6 en 9.

⁵⁷ Het antwoord op de vraag of de politie actief naar slachtofferhulp dient te verwijzen wordt momenteel volledig bepaald door het soort delict waarvan men slachtoffer is geworden. Type delict is een risicofactor voor het ontwikkelen van chronische psychische klachten, maar zeker niet de belangrijkste. Type delict speelt ook een rol bij de kans op herhaling, maar het achterliggend mechanisme is thans nog niet erg duidelijk. Ook hier geldt dat type delict zeker niet de belangrijkste voorspeller van herhaling is. Hantering van type delict als uitgangspunt voor slachtofferbeleid vormt dan ook een veel te smalle basis om recht te doen aan de positie van kwetsbare slachtoffers.

heid van implementatie van (en experimentatie met) een 'screen and treat approach'.⁵⁸ Kern daarvan is dat bijvoorbeeld de politie – voor zeer veel slachtoffers het eerste officiële externe contactpunt – actief identificeert⁵⁹ welke slachtoffers een verhoogd risico lopen op herhaling, *en* actief identificeert welke slachtoffers een verhoogd risico lopen op ernstige verwerkingsproblemen, en daarop zowel de eigen dienstverlening, als die van anderen (bijvoorbeeld slachtofferhulp⁶⁰) afstemt. Met nadruk stellen we vast dat in de psychologische victimologie diverse gevalideerde instrumenten zijn ontwikkeld met behulp waarvan aan die screeningstaken vorm kan worden gegeven.

Wat herhaling betreft valt bijvoorbeeld te denken aan de BSAfer / SARA – police version (Brief Spousal assault form for the evaluation of risk / Spousal Assault Risk Assessment), en aan de ODARA (Ontario Domestic Assault Risk Assessment).

Wat betreft het risico op chronische verwerkingsproblemen valt ondermeer te denken aan de *Scanner* (ten behoeve van de politie; short checklist to assess need for emotional relief), aan de TSQ (Trauma Screening Questionnaire), en de E-IES (Expected Impact of Event Scale).

Wat slachtofferhulp betreft sluiten de hier gerapporteerde bevindingen aan op eerdere bevindingen dat de bestaande hulpverlening te wensen overlaat, in het bijzonder met betrekking tot slachtoffers met (een verhoogd risico op) ernstige verwerkingsproblemen. Elders⁶¹ zijn gedetailleerde voorstellen gedaan om de hulpverlening aan juist deze slachtoffers te verbeteren, ondermeer door invoering van een Support on Line (SoL) voorziening, gebaseerd op gevalideerde CBT (cognitive behavioral therapy) principes van effectieve hulpverlening.

Tot slot suggereren onze bevindingen dat dringend nader onderzoek is gewenst naar de communicatie over en weer tussen Openbaar Ministerie en slachtoffers met hardnekkige verwerkingsproblemen, en naar de specifieke verwachtingen van die slachtoffers met betrekking tot de zitting (waaronder het spreekrecht). Ook de precieze aard van de verwerkingsproblemen waarmee die slachtoffers kampen (vooral chronische gevoelens van woede en een daarmee samenhangende wens tot eigen richting zijn i.c. onderbelicht⁶²) dient uitgebreider te worden geïnventariseerd.

5.3. *Implicaties rechtspsychologische analyses*

Rechtspsychologisch bezien kunnen de ervaringen van slachtoffers worden geanalyseerd vanuit het perspectief⁶³ van de procedurele rechtvaardigheid (bejegening, informatie, voice) en dat van de verdelende rechtvaardigheid (kosten-batenanalyses uitge-

⁵⁸ Ook wel: stepped care benadering, waarbij specifieke diensten zijn afgestemd op specifieke behoeften.

⁵⁹ Zo'n identificatie kan op een betrouwbare wijze in minder dan 5 minuten worden uitgevoerd.

⁶⁰ De bedoelde screening kan uiteraard ook door slachtofferhulp zelf ter hand worden genomen. Toch blijft de meest logische stap dat de politie een initiële screening uitvoert, en die informatie overdraagt aan slachtofferhulp.

⁶¹ idem: voetnoot 19.

⁶² Erez, 2000. Op p. 177 rapporteert Erez bij voorbeeld; "research also suggests that the overwhelming majority of victims want their VIS (victim impact statement) to be used in sentencing".

⁶³ Zie verder: Walker, Lind en Thibaut, 1979.

voerd door het slachtoffer, "uitkomsten"). In niet weinig gevallen wordt in de rechtspsychologische literatuur de suggestie opgeworpen dat procedurele variabelen van groter belang zijn dan uitkomstgerelateerde variabelen. De door ons uitgevoerde analyses lijken, op het eerste gezicht althans, een empirische bevestiging van die suggestie op te leveren, *althans* voor zover het de politie betreft. Immers, wat zowel bij de correlatieve als de regressieanalyses opvalt, is de behoorlijke sterke samenhang van tevredenheid en bejegening/informatie.

5.3.1. *Kantttekeningen*

Bij de hierboven genoemde uitkomsten zijn diverse kanttekeningen te plaatsen:

- (a) Het gaat om een samenhang, en niet om een causaal mechanisme. De impliciete suggestie dat het bij het ontwikkelen van interventies gericht op een verhoging van de tevredenheid vooral gaat om interventies in de sfeer van bejegening en informatieverstrekking is derhalve voorbarig (en wellicht onjuist). Bovendien stellen we met nadruk vast dat diverse psychologische studies (ondermeer betreffende debriefing) suggereren dat tevredenheid met een interventie in beginsel niets zegt over de werkzaamheid van die interventie.
- (b) Het is geenszins uitgesloten dat de gerapporteerde samenhangen voor een belangrijk deel de weerspiegeling zijn van een artefact, van de manier waarop het telefonische interview werd uitgevoerd. De vragen over tevredenheid vormen namelijk steeds de afsluiting van een blok vragen, dat bij uitstek en gedetailleerd op bejegening en informatie betrekking heeft.⁶⁴
- (c) Blijkens de regressieanalyses kunnen uitkomstgerelateerde variabelen zeker niet worden genegeerd: die variabelen blijven unieke (zelfstandig) variantie⁶⁵ in tevredenheid verklaren, zeker *ook* wanneer het gaat om contacten met andere instanties dan de politie.

5.4. *Aanbevelingen vervolgonderzoek*

Het RvB-onderzoek is opgezet als 'nulmeting' met het oogmerk dat periodiek te herhalen. Onze verwachting is dat dat vooral neer komt op een herhaling van inzichten over variabelen die ook al in ander regulier onderzoek⁶⁶ worden meegenomen. We verwachten met andere woorden niet dat een herhaling op zich bijdraagt aan het genereren van

⁶⁴ Zie verder: paragraaf 5.4. Overigens kunnen de laatstbedoelde vragen ook worden opgevat als een meting van (specifieke) tevredenheid die min of meer automatisch samenhangt met de meting van tevredenheid over de organisatie.

⁶⁵ Dit wil zeggen dat die variabelen een directe invloed op tevredenheid hebben, gecontroleerd voor alle overige predictoren.

⁶⁶ In juni 2005 is ondermeer gestart met het project 'Stroomlijning Veiligheidsmonitors'. Dit project, uitgaande van BZK, Justitie en CBS, is er op gericht het huidige aantal monitors waarin slachtofferschap, onveiligheidsgevoelens en meningen over het functioneren van de politie worden gemeten, terug te brengen tot een gezamenlijke Veiligheidsmonitor. Het project heeft de ambitie dat in 2007 minstens 50% van de G31-gemeenten, 50 middelgrote gemeenten en kleine gemeenten deelnemen aan die monitor. Na 2007 zal dit percentage verder omhoog worden gebracht (Wim Verbeeke; persoonlijke mededeling).

echt nieuwe inzichten over de huidige kwaliteit van (en fricties in) de dienstverlening aan slachtoffers, en derhalve ook niet aan het genereren van nieuwe inzichten in de vraag hoe die kwaliteit verder kan worden verbeterd. In het voorgaande zijn diverse alternatieve voorstellen kort aangestipt. Wat politie en slachtofferhulp betreft gaat het ondermeer om verder onderzoek naar de vroegtijdige identificatie van in victimologisch opzicht kwetsbare slachtoffers, om onderzoek naar impliciete secundaire victimisatie en naar nieuwe vormen van effectieve hulp die aan die slachtoffers kunnen worden aangeboden. Wat de rechterlijke macht betreft zijn op papier diverse belangrijke slachtoffergerichte hervormingen gerealiseerd, waaronder mogelijkheden tot het voeren van een gesprek met de officier en het spreekrecht ter zitting. Veel van die hervormingen worden mede gelegitimeerd vanuit de hypothese dat ze bijdragen aan de verwerking van de opgedane ervaring.⁶⁷ Systematische toetsing van die hypothese op basis van theoretisch gedreven onderzoek, dat wil mede zeggen onderzoek waarbij gebruik wordt gemaakt van duidelijk geprotocolleerde behandelingen en rekening wordt gehouden met (psychologisch relevante) individuele verschillen, heeft nog niet of nauwelijks plaatsgevonden. Het gaat i.c. om onderzoek dat inzicht biedt in de diverse condities waaronder zo'n helend effect optreedt, en vooral ook om de condities waaronder averechtse effecten (secundaire victimisatie) zichtbaar worden.⁶⁸ Steeds gaat het in de sfeer van de afhankelijke variabelen om meer dan alleen tevredenheid. Tevredenheid met een interventie zegt immers doorgaans erg weinig over de beoogde effectiviteit daarvan. Het overgrote deel van het thans gangbare onderzoek, inclusief het onderhavige, is retrospectief van opzet, en is derhalve gebaseerd op herinneringen van aangevers over interventies en procedures die doorgaans (soms zeer vele) maanden eerder hebben plaatsgevonden. De betrouwbaarheid van die herinneringen kan op basis van zo'n opzet niet worden getoetst en staat derhalve helemaal niet vast. Verder onderzoek naar tevredenheid op zich is ons inziens gebaat bij de uitvoering van 'exit polls'⁶⁹ bij de diverse aanbieders van zorg en hulp. *Exit polls* gebaseerd op (quasi)experimentele designs genieten daarbij de voorkeur boven de meer gangbare methode van alleen maar metingen achteraf (*one shot case studies*).⁷⁰ Inhoudelijk gaat het bij die *exit polls* vooral ook om uitkomstgerelateerde variabelen.

⁶⁷ In de herstelrechtelijke literatuur gaat het hier om de zogenoemde 'helende werking'.

⁶⁸ Aan de hier gerapporteerde bevinding dat slachtoffers met (een verhoogd risico op) ernstige verwerkingsproblemen vaker een beroep op dergelijke voorzieningen doen, kan dan niet worden voorbijgegaan.

⁶⁹ Wanneer men er naar streeft het aandeel alloctonen te vergroten verdient het aanbeveling die *polls* in meerdere talen uit te voeren. Wat bejegening betreft suggereren diverse veldexperimenten onder "alloctone" slachtoffers van verkrachting voorts dat secundaire victimisatie zich vooral manifesteert in de vorm van *impliciete* (onbewuste) en minder in de vorm van *expliciete* secundaire victimisatie. Met relatief globale vragen in *survey* onderzoek en *polls* (werd u correct, met respect bejegend) verkrijgt men geen inzicht in problemen die samenhangen met impliciete secundaire victimisatie.

⁷⁰ Dergelijke studies worden doorgaans aangemerkt als van weinig tot geen wetenschappelijke waarde.

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.

Summary

INTERVICT, the International Victimology Institute Tilburg, affiliated with Tilburg University, conducted a secondary analysis of a relatively substantial sample of persons (N=1859) who had reported a crime to the police in various Dutch police regions. These persons were interviewed via telephone by *Research voor Beleid* (RvB) about one and a half years following their reporting to the police. Portions of these reporters engaged in follow up contacts with the public prosecution service (N=488), the judiciary (N=329) and the Netherlands Victim Support (N=164). A common theme was the reporter's assessment of the functioning of the criminal justice system and victim support. For all agencies these assessments were made in terms of school grades, varying in range from 0 to 10. An important hypothesis underlying such studies is the notion that lower grades are at least indicating mismatch between *demand* – the more or less explicit expectancies of reporters / victims – and the *supply* offered by these agencies. The representativity of the findings reported by RvB was seriously questioned by INTERVICT. Analyses revealed that victims with an allochthonous origin, higher educated and younger victims, and victims who were repeatedly victimized were generally underrepresented. Victims of violence were moreover underrepresented relative to the public prosecution service, the judiciary and the Netherlands Victim Support.

Quantitative analyses, particularly analyses of variance, correlation and regression analyses, were conducted from a victimological and a psychology and law perspective. The relation of *all* currently available variables with satisfaction was explored. Analyses revealed that grades (satisfaction with agency) were associated with satisfaction about agency treatment, and with satisfaction about the information provided by these agencies. In view of the cross sectional design of the study these associations cannot be interpreted causally. The conclusion that better treatment will yield better grades thus cannot be inferred, and needs independent testing on the basis of randomized controlled trials. The only conclusion warranted is that satisfaction measures were substantially associated. A second important conclusion flowing from these analyses was that grades were associated with outcome related variables (distributive versus procedural justice). Reporting post-traumatic stress symptoms (intrusions, impairment) explained unique variance, that is controlling for all other variables, in satisfaction with the police, the prosecution service, and the trial. Obviously, victims with these chronic symptoms are clearly in need of emotional support. Regression analyses on victim support conspicuously revealed that not receiving emotional support while needing it was associated with more negative perceptions of the functioning of the Netherlands Victim Support.

Facilitating the prevention of material and immaterial follow up damage is an important victim expectancy. From a victimological perspective analyses were confined to the relation between grades and respectively repeat victimization and an elevated risk of serious coping problems due to that victimization. These analyses revealed a quite distressing picture of victim satisfaction with these various agencies. Such a picture specifically

emerged for victims who were repeatedly victimized and for victims at risk of serious chronic coping failure. Repeat victims were significantly less satisfied with the police and the public prosecution service. High risk victims were significantly less satisfied with the police, the public prosecution service, the judiciary and the Netherlands Victim Support. Low school grades were specifically concentrated in this latter group. A grade of 5 or lower, indicating insufficient police performance, was given by 18% of low risk victims; in the high risk group this percentage was lifted to 43%. Particularly among high risk victims extremely low satisfaction scores were concentrated: 13.4% of these victims scored a 1 (versus <3% among low risk cases). About 30% of high risk victims presenting with insufficient grades reported a score of 1, while an additional 40% gave a score of 2, 3, or 4. These latter victims moreover, significantly more often used opportunities for criminal justice participation, e.g. had a conversation with the public prosecutor, or were present at trial. Finally, these victims were significantly more dissatisfied with verdicts.

The report concludes with a number of suggestions to enhance the position of crime victims. Suggestions include the implementation of a structured, evidence based system of risk assessment, aimed at identifying early victims at risk of repeat victimization, and victims at risk of chronic coping failure. Satisfaction studies may additionally profit from engaging in theory driven, that is, examining protocol led treatments matching identifiable and measurable victim needs, exit polls.

Geraadpleegde literatuur

Brewin, C.R., Andrews, B., & Valentine, J.D. (2000). Meta-analysis of risk factors for posttraumatic stress disorder in trauma-exposed adults. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 68, 748 – 766.

Brewin, C.R., Rose, S., Andrews, B., Green, J., Tata, P., McEvedy, C., Turner, S. & Foa, E.B. (2002). Brief screening instrument for post-traumatic stress disorder. *British Journal of Psychiatry*, 181, 158 – 162.

Edwards, I. (2004). An ambiguous participant. The crime victim and criminal justice making. *British Journal of Criminology*, 44, 967-982.

Eggen, A.Th.J. (2005). Slachtoffers van criminaliteit. In: Eggen, A.Th.J. & Van der Heide W. (red.) (2005). *Criminaliteit en rechtshandhaving*. Den Haag: CBS/WODC/Boom Juridische Uitgevers

Eggen, A.Th.J. & Van der Heide, W. (red.) (2005). *Criminaliteit en rechtshandhaving*. Den Haag: Boom.

Ensink, B.J. & Van Berlo, W. (1999). *Indringende herinneringen. De ontwikkeling van klachten na een verkrachting*. Delft: Eburon.

Erez, E. (2000). Integrating a victim perspective in criminal justice through victim impact statements. In: Crawford, A. & Goodey, J. (eds.). *Integrating a victim perspective within criminal justice: international debates*. Dartmouth: Ashgate (pp. 165 -185).

Fattah, E. (1999). From a handful of dollars to tea and sympathy. In: Van Dijk, J., Van Kaam, R. & Wemmers, J. (eds.). *Caring for crime victims* (pp. 187 – 207). Monsey, NY: Criminal Justice Press.

Fernhout, F. & Spronken, T. (2005). Spreekrecht voor slachtoffers, aspirientjes voor de rest. *Nederlands Juristenblad*, 2005, 150-156.

Goudriaan, H. (2006). *Reporting crime*. Leiden: NSCR.

Groenhuijsen, M.S. (2005). Over toeval in het wetgevingsdebat over strafprocesrecht: een contradictoire gedingstructuur in strafzaken. *Delikt en Delinkwent*, 23(4), 351-359

Hanrath, J. (2002). Slachtofferhulp. In: Bovenkerk, F., Komen, M., & Yesilgoz, Y. (red.) *Multiculturaliteit in de strafrechtspiegling*. Den Haag: Boom.

- Herman, J.L. (2003) The Mental Health of Crime Victims: Impact of Legal Intervention. *Journal of Traumatic Stress*, 16(2), 159-166.
- Hickman, L.J. & Simpson, S.S. (2003). Fair treatment or preferred outcome? The impact of police behavior on victim reports of domestic violence incidents. *Law and Society Review*, 37(3), 607-634.
- Hoing, M., Engen, A., van Ensink, B., Vennix P. & Vanwesenbeeck, I. (2003). *Hulp aan slachtoffers van seksueel geweld*. Delft: Eburon.
- Keijser, J.W. & Malsch, M. (2002). Is spreken zilver en zwijgen goud? Spreekrecht en het ontstemde slachtoffer. *Delikt en Delinkwent*, 32(1), 5-20.
- Koolen, I., Van der Heide, M. & Ziegelaar, A. (2005). *De tevredenheid van slachtoffers van misdrijven met de slachtofferzorg*. Leiden: RvB.
- Kool, R. & Moerings, M. (2003). The Victim has the Floor. *European Journal of Crime, Criminal Law and Criminal Justice*, 12(1), 46-60.
- Koppen, P.J. van & Penrod, S.D. (red.) (2003) *Adversarial versus Inquisitorial Justice: Psychological Perspectives on Criminal Justice Systems*, New York: Kluwer/Plenum.
- Maas – de Waal, C.J. (2006) *Voorzieningen voor slachtoffers van misdrijven: Gebruik, bereik en draagvlak*. The Hague: Sociaal en Cultureel Planbureau (SCP).
- Malsch, M. (2004). De aanvaarding en naleving van rechtsnormen door burgers: participatie, informatievervalsing en bejegening. In: Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid. *Bijdragen aan Waarden en Normen*. Den Haag: WRR.
- Marandos, R. & Perry, A. (2002). *Assessing the effectiveness of interventions designed to support victims of crime: A systematic review of psychological outcomes*. York: University of York, Department of Psychology.
- Minekus, W. (2003). Over verliezers en zondebokken: procesbeleving en attributietheorie in het civiel recht. In Malsch, M. (eds.) *De burger in de rechtspraak. Ervaringen en percepties van niet professionele procesdeelnemers*. Den Haag: Elsevier.
- New, M. & Berliner, L. (2000). Mental health service utilization by victims of crime. *Journal of Traumatic Stress*, 13, 693 – 707.

- Orth, U. (2002). Secondary Victimization of Crime Victims by Criminal Proceedings, *Social Justice Research*, 15, (4), 313-325.
- Orth, U. & Maercker, A. (2004). Do trials of perpetrators retraumatize crime victims? *Journal of Interpersonal Violence*, 19, 2, 212-227.
- Pemberton, A. (2005). Het spreekrecht en slachtoffers, herstel of vergelding? *Tijdschrift voor Herstelrecht*, 5(3), 34-44.
- Pemberton, A., Winkel F.W. en Groenhuijsen, M.S. (2006). Op weg naar slachtofferge-richte theorievorming in het herstelrecht. *Tijdschrift voor herstelrecht*, 6(1), 48-64.
- Sherman, L.W., Strang, H., Angel, C., Woods, D., Barnes, G., Bennett, S. & Inkpen, N. (2005). Effects of face to face restorative justice on victims of crime in four randomized, controlled trials. *Journal of Experimental Criminology*, 1, 367-395.
- Sijbrandij, M., Olff, M., Reitsma, J. B. Carlier, I. & Gersons, B.P.R. (2006). Emotional or educational debriefing after psychological trauma. Randomised controlled trial. *British Journal of Psychiatry*, 189, 150-155.
- Strang, H. (2002). *Repair or revenge: Victims and restorative justice*. Oxford: Oxford University Press.
- Thibaut, J. & Walker, L. (1975). *Procedural justice: A psychological analysis*. Hillsdale, N J: Erlbaum.
- Röhl, K.F. (1997). Procedural justice: introduction and overview. In: Röhl K.F. & Machura S. (red.), *Procedural justice*. Ashgate: Aldershot.
- Tyler, T.R. (1990). *Why people obey the law*. New Haven: Yale University Press.
- Tyler, T.R. en Lind, E.A. (1992). A relational model of authority in groups. In: M. Zanna (eds.), *Advances in experimental social psychology* (Vol. 25, pp. 115-192). New York: Academic Press.
- Van Dijk, J.J.M. (2000). Implications of the international crime victims survey for a victim perspective. In: Crawford, A. & Goodey, J. (eds.). *Integrating a victim perspective within criminal justice: international debates*. Ashgate: Dartmouth (pp. 97 -125).

Van Dijk, J.J.M. (2001). Attitudes of victims and repeat victims toward the police: results of the international crime victims survey. In: Farrell, G. & Pease K. (red.) *Repeat Victimization*. Monsey, New York: Criminal Justice Press.

Van Dijk, J.J.M., Sagel-Grande H.I. en Toornvliet L.G. (2002). *Actuele Criminologie*. Den Haag: Koninklijke Vermande.

Van Emmerik, A.A.P., Kamphuis, J.H., Hulsbosch, A.M. & Emmelkamp, P.M.G. (2002). Single session debriefing after psychological trauma: a meta-analysis. *The Lancet*, 360, 766-771.

Walker, L., Lind, E.A. & Thibaut, J. (1979). The Relation between Procedural and Distributive Justice. *Virginia Law Review*, 65, 8, 1401-1420.

Wemmers J. & Cyr. K. (2004). Victims perspective on restorative justice. How much involvement are victims looking for? *International Review of Victimology*, 11: 1-16.

Winkel, F.W. (1999). Repeat victimization and trauma-susceptibility: prospective and longitudinal analyses. In: Van Dijk, Jan J.M., Van Kaam, Ron G.H. & Wemmers, JoAnne. (red). *Caring for Crime Victims* (pp. 207-221). Monsey, New York: Criminal Justice Press.

Winkel, F.W. (2003). Geboden toegang tot slachtofferhulp: Een studie naar de diagnostische waarde van de Scanner. *Tijdschrift voor Veiligheid en Veiligheidsstudies*, 3, 4-24.

Winkel, F.W. (2004). *Politiële verwijzing naar slachtofferhulp: Naar een verbeterde afstemming van slachtofferzorg en slachtofferhulp door middel van screening*. Rapport ministerie van Justitie. Amsterdam: Vrije Universiteit.

Winkel, F.W. (2005) Persistent distress following repeat criminal victimization: Evidence based innovations of victim support. In: Vetere, E. & David, P. (2005) (eds.). *Victims of crime and abuse of power*, pp 360-374. Vienna International Office / Bangkok: United Nations Press.

Winkel, F.W. (2006). Peer support groups. *International Perspectives in Victimology* 2, 1, 101-113.

Winkel, F.W. (2006; under review) From PTSD screening to risk assessment: The validity of the Scanner and the Trauma Screening Questionnaire (TSQ) for identifying crime victims in need of support. *International Journal of Law and Psychiatry*.

Winkel, F.W. (2007!) Identifying domestic violence victims at risk of hyperaccessible traumatic memories and/or re-victimization: The predictive performance of the Scanner and the B-Safer. In Baldry, A.C. & Winkel, F.W. (eds.) *Preventing intimate partner violence and victimization: structured tools to assess risk and restore safety*. Hauppauge, NY: Nova Science Press (forthcoming).

Winkel, F.W., Wohlfarth, T. & Blaauw, E. (2003). Police based early detection of Type A trauma symptomatology in crime victims: the validity of rapid, objective risk assessment. *International Journal of Law and Psychiatry*, 26, 191-206.

Winkel, F.W., Wohlfarth, T. & Blaauw, E. (2004). Police referral to victim support: The predictive and diagnostic value of the Risk (10) screening instrument, *Crisis*, 25, 3, 118-127.

Wittebrood, K. (2006). *Slachtoffers van criminaliteit*. Den Haag: SCP.

Wohlfarth, T., Winkel, F.W. & Van den Brink, W. (2002). Identifying crime victims who are at high risk for post traumatic stress disorder: developing a practical referral instrument. *Acta Psychiatrica Scandinavica*, 105, 451-460.

Wohlfarth, T. D., Van den Brink, W., Winkel, F.W. & Ter Smitten, M. (2003). Screening for posttraumatic stress disorder: An evaluation of two self-report scales among crime victims. *Psychological Assessment*, 15, 1, 101-109.

Bijlage: Factoren opgenomen in regressie en correlatie-analyses

Politie

Opgenomen factoren

Bejegening:

- Vraag 3: Wachtijd (1= te lang, 0=niet te lang)
- Vraag 4: Kwaliteit bejegening bij aangifte: vriendelijkheid, interesse en respect voor privacy (gemiddelde van de tevredenheidsscores: 1 is hoogste waarde, 5 is laagste waarde)
- Vraag 8: Op de hoogte houden (1=ja, 0=nee)
- Vraag 11: Doorverwijzen naar Slachtofferhulp (1=ja, 0=nee)
- Vraag 12: Doorverwijzen naar andere hulpverleners (1=ja, 0=nee)
- Vraag 23: Inventarisatie schade (1=ja, 0=nee)

Informatievoorziening:

- Vraag 7: Informatie over vervolgtraject (1=ja, 0=nee)
- Vraag 9: Informatie na aangifte (1=ja, 0=nee)
- Vraag 10: Informatie over Bureau Slachtofferhulp (1=ja, 0=nee)
- Vraag 13: Kwaliteit informatievoorziening (gemiddelde van de tevredenheidsscores: 1 is hoogste waarde, 5 is laagste waarde)
- Vraag 21: Informatie over schadevergoeding (1=ja, 0=nee)

Participatie:

- Vraag 22: Vraag naar wens schadevergoeding (1=ja, 0=nee)
- Vraag 25: Heeft schadebemiddeling plaatsgevonden (1=ja, 0=nee)

Uitkomst:

- Vraag 24: Bekend zijn dader (1=ja, 0=nee)
- Vraag 26: Bereidheid dader tot schadevergoeding (1=ja) (0=nee)
- Vraag 27: Plaatshebben betaling (1=ja, 0=nee)
- Vraag 31: Doorsturen zaak naar het OM (1=ja, 0=nee)

Tabel B1 Correlaties individuele factoren met rapportcijfer politie

	Kenmerk	Correlatie met rapportcijfer (Pearson's r)
Persoonlijke factoren	Opleiding	0,01 (n.s.)
	Leeftijd	0,09
	Geslacht (man=1, vrouw=0)	0,10
Delictfactoren	Geweld	-0,13
	Herhaald slachtofferschap	-0,11
	Schade (% gedekt)	0,13
	Letsel	-0,16
	Terugdenken aan (en omgekeerd)	0,24
Bejegeningfactoren	Dagelijks leven belemmerd	-0,23
	Wachttijd te lang	-0,25
	Kwaliteit bejegening bij aangifte (score omgekeerd)	-0,55
	Vraag of men op de hoogte gehouden wil worden	0,13
	Doorverwijzing naar slachtofferhulp	0,06
	Doorverwijzing naar anderen	0,03 (n.s.)
Informatievoorziening	Inventarisatie schade	0,14
	Informatie over vervolgtraject	0,26
	Informatie tijdens vervolgtaject	0,23
	Informatie over doorverwijzing	0,07
	Kwaliteit informatie (omgekeerd)	-0,63
Participatie	Informatie over schadevergoeding	0,22
	Vraag of slachtoffer schadevergoeding wil	0,19
Uitkomst	Schadebemiddeling	0,10
	Is dader bekend?	0,04 (n.s.)
	Was dader bereid schade te vergoeden?	0,1
	Plaatsvinden schadevergoeding?	0,09
	Doorsturen zaken naar OM	0,02 (n.s.)

n.s.: niet significant

Openbaar Ministerie

Opgenomen factoren

Bejegening:

- Vraag 32: Verzoek of slachtoffer geïnformeerd wilde worden (1=ja, 0=nee)
- Vraag 36: Toesturen voegingsformulier (1=ja, 0=nee)
- Vraag 38: Hulp bij invullen formulier (1=ja, 0=nee)

Informatievoorziening:

- Vraag 34: Informatie over voortgang (1=ja, 0=nee)
- Vraag 39: Kwaliteit informatievoorziening (gemiddelde van de tevredenheidsscores: 1 is hoogste waarde, 5 is laagste waarde)

Participatie:

- Vraag 33: Invullen en retourneren antwoordformulier (1=ja, 0=nee)
- Vraag 37: Invullen en retourneren voegingformulier (1=ja, 0=nee)
- Vraag 40: schadebemiddeling door het OM (1=ja, 0=nee)
- Vraag 43: gesprek met de OvJ (1=ja, 0=nee)

Uitspraak:

- Vraag 35: Uitspraak zaak (1=rechtszaak afgehandeld, 0=rechtszaak niet afgehandeld)
- Vraag 41: Uitbetaling ihkv schadebemiddeling (1=ja, 0=nee)
- Vraag 50: Zaak voor de rechter (1=ja, 0=nee)
- Vraag 53: Tevredenheid vonnis (1= zeer tevreden, 5= zeer ontevreden)

Tabel B2 Correlaties individuele factoren met rapportcijfer Openbaar Ministerie

	Factoren	Correlatie met rapportcijfers (Pearson's r)
Persoonlijke factoren	Opleiding	-0,02 (n.s.)
	Leeftijd	0,07 (n.s.)
	Geslacht	-0,08 (n.s.)
Delictfactoren	Geweld	-0,17
	Herhaald slachtofferschap	-0,11
	Schade (% gedekt)	-0,25
	Letsel	-0,15
	Terugdenken aan	0,20
Bejegeningsfactoren	Dagelijks leven belemmerd	-0,23
	Verzoek over verder informeren	0,21
	Toesturen voegingsformulier	0,12
Informatievoorziening	Hulp bij invullen formulier	0,04 (n.s.)
	Informatie over voortgang	0,34
Participatie	Kwaliteit informatievoorziening (omgekeerd)	-0,20
	Invullen en retourneren antwoordformulier	0,07 (n.s.)
	Invullen en retourneren voegingsformulier	0,08 (n.s.)
	Gesprek met OvJ	-0,02 (n.s.)
Uitkomst	Schadebemiddeling door OM	0,12
	Rechtszaak afgehandeld	0,28
	Uitbetaling ihkv schadebemiddeling	0,15
	Zaak doorgestuurd naar rechter	0,22
	Tevredenheid vonnis	0,11

n.s.: niet significant

Rechterlijke macht

Tabel B3 Correlaties individuele factoren met rapportcijfer rechterlijke macht

	Factoren	Correlatie met rapportcijfers (Pearson's r)
Persoonlijke factoren	Opleiding	-0,08 (n.s.)
	Leeftijd	0,06 (n.s.)
	Geslacht	-0,11 (n.s.)
Delictfactoren	Geweld	-0,09 (n.s.)
	Herhaald slachtofferschap	-0,04 (n.s.)
	Schade (% gedekt)	-0,10 (n.s.)
	Letsel	-0,11 (n.s.)
	Terugdenken aan	0,17
	Dagelijks leven belemmerd	-0,17
Bejegeningfactoren	Inning schadevergoeding	0,07 (n.s.)
Participatie	Bezoeken zitting	-0,15
	Voegen tegen de verdachte	0,03 (n.s.)
Uitkomst	Vonnis uitgesproken	0,20
	Tevredenheid vonnis (score omgekeerd)	-0,12 (n.s.)
	Toewijzen schadevergoeding	0,23
	Hoogte schadevergoeding	0,23

n.s.: niet significant

Slachtofferhulp Nederland

Tabel B4 Correlaties individuele factoren met rapportcijfer Slachtofferhulp Nederland

	Kenmerk	Correlatie met rapportcijfer (Pearson's r)
Persoonlijke factoren	Opleiding	0,01 (n.s.)
	Leeftijd	-0,02 (n.s.)
	Geslacht	0,05 (n.s.)
Delictfactoren	Geweld	-0,07 (n.s.)
	Herhaald slachtofferschap	-0,117 (n.s.)
	Schade (% gedekt)	-0,006 (n.s.)
	Terugdenken aan	0,17
	Dagelijks leven belemmerd	-0,17
	Letsel	-0,1ns
Procesfactoren	Aantal malen persoonlijk contact	0,10 (n.s.)
	Aantal malen telefonisch contact	0,12 (n.s.)
	Kwaliteit bejegening (omgekeerd gescoord)	-0,76
	Emotionele ondersteuning 1 (1=ja, 0=nee)	0,37
	Emotionele ondersteuning 2 (1=nee, maar wel behoefte, 0 = ja of nee, maar geen behoefte)	-0,47
	Juridisch advies 1	0,28
	Juridisch advies 2	-0,45
	Praktische dienstverlening 1	0,20
	Praktische dienstverlening 2	-0,32
	Doorverwijzing 1	0,19
Doorverwijzing 2	-0,34	

n.s.: niet significant