

# **Evaluatie van de regelgeving Slachtofferzorg**

Verslag van een onderzoek ter evaluatie  
van de wet en regelgeving Terwee



*Den Haag, maart 2001*

# Colofon

Projectnummer: 9268/44475977

Auteurs: Sjoukje Alta  
Judith van Erp  
Annet Nienhuis  
Suzan Verberk  
Marielle Verberk

B&A Groep Beleidsonderzoek & -Advies bv  
Louis Couperusplein 2  
Postbus 829  
2501 CV Den Haag  
(T) 070 - 302 9500  
(F) 070 - 302 9501  
e-mail: [info@bagroep.nl](mailto:info@bagroep.nl)  
[http: www.bagroep.nl](http://www.bagroep.nl)

Dit onderzoek is tot stand gekomen onder begeleiding van een commissie bestaande uit de volgende personen:

De heer S.A.M. Stolwijk (voorzitter)	Universiteit van Amsterdam
De heer F.G.A.M. Berntsen	Vereniging Rechtsbijstandsinstellingen Nederland
Mevrouw Y.A. van der Meer	Openbaar Ministerie
Mevrouw G.H. Hovingh	Nederlands Politie Instituut
Mevrouw A. Aafjes	Slachtofferhulp Nederland
De heer L.J.M. Tonino	Ministerie van Justitie (DGPJS)
Mevrouw J. Frijns	Reclassering Nederland
Mevrouw J.W. Plaisier	Ministerie van Justitie (WODC/EWB)
De heer F.W. Winkel	Universiteit van Amsterdam
Mevrouw M. Pieterse (agendalid)	Ministerie van Justitie (DGWRR/DRP)

© Copyright Ministerie van Justitie, WODC, 2001.

Niets uit deze uitgave mag worden vermenigvuldigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm of op welke wijze dan ook zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

16-03-01 17:06



# Inhoudsopgave

## **Samenvatting 5**

Aanbevelingen 11

### **1. Inleiding 13**

- 1.1 De onderzoeksopdracht 13
- 1.2 De wet- en regelgeving Terwee in kort bestek 14
- 1.3 Eerder onderzoek: de tussenevaluaties 16
- 1.4 Onderzoeksopzet 18
- 1.5 Leeswijzer 21

### **2. Oordelen van slachtoffers over de bejegening 29**

- 2.1 Inleiding 29
- 2.2 Bejegening door de politie 29
- 2.3 Bejegening door Buro Slachtofferhulp 31
- 2.4 Bejegening door het OM 33
- 2.5 Conclusies over de tevredenheid van slachtoffers over de bejegening 36

### **3. Informatieverstrekking 39**

- 3.1 Inleiding 39
- 3.2 Informatieverstrekking door de politie 39
- 3.3 Informatieverstrekking door Buro Slachtofferhulp 41
- 3.4 Informatieverstrekking door het OM 43
- 3.5 Ervaringen met een één-loket functie 45
- 3.6 Conclusies over de tevredenheid van slachtoffers over de informatieverstrekking 46

### **4. Schadeaspecten 49**

- 4.1 Inleiding 49
- 4.2 Schaderegeling in de politiefase 49
- 4.3 Schaderegeling in de parket- en zittingsfase 51
- 4.4 De rol van Buro Slachtofferhulp bij schadevergoeding 52
- 4.5 Het belang van schaderegelingen voor de tevredenheid van slachtoffers 52
- 4.6 Conclusies over de ervaringen van slachtoffers met schadeaspecten 53

### **5. De impact van de regelgeving Terwee: het perspectief van de slachtoffers 55**

- 5.1 Inleiding 55
- 5.2 Vertrouwen en slachtoffer-tevredenheid 55
- 5.3 Afsluitende reflectie 58

### **6. De inrichting van de 'Terwee'-organisatie 63**

- 6.1 Inleiding 63
- 6.2 De 'Terwee'-organisaties 63
- 6.3 Inbedding van slachtofferzorg in de betrokken organisaties 66
- 6.4 Afsluiting 74

**7. Samenwerking en afstemming inzake Terwee: de 'netwerken' 77**

- 7.1 Inleiding 77
- 7.2 Samenstelling en functioneren van de stuurgroepen Slachtofferzorg/  
Terwee 77
- 7.3 Landelijke coördinatie 79
- 7.4 De invoering van de één-loket gedachte 80
- 7.5 Afsluiting 82

**8. Terwee-resultaten 83**

- 8.1 Inleiding 83
- 8.2 Bejegening van slachtoffers 84
- 8.3 Informatieverstrekking aan slachtoffers 86
- 8.4 Inspanningen en prestaties ter bevordering van schadevergoedingen 90

**9. Oordelen van slachtoffers en 'uitvoerders' in spiegelbeeld 101**

- 9.1 Inleiding 101
- 9.2 Zelfbeeld van en oordeel over de betrokken instanties: politie, BSH, OM 101
- 9.3 Inspanningen en beoordelingen per arrondissement 106
- 9.4 De effectiviteit van 'Terwee': inschattingen van uitvoerders en oordelen  
van slachtoffers gespiegeld 106
- 9.5 Afsluitende reflectie 108

**10. Conclusies en aanbevelingen 109**

- 10.1 Conclusies 109
- 10.2 Aanbevelingen 114

**Bijlage 1: Onderzoeksverantwoording 121**

**Bijlage 2: Overzicht respons per arrondissementsgebied 124**

**Bijlage 3: Vragenlijst slachtoffers 125**

**Bijlage 4: Vragenlijst netwerkpartners 147**



## Samenvatting

In 1995 is de regelgeving Slachtofferzorg – ook wel de regelgeving Terwee genoemd – van kracht geworden. De regelgeving bestaat uit de Wet Terwee en de Aanwijzing Slachtofferzorg. De *Wet Terwee* beoogt de positie van het slachtoffer in het strafproces te verstevigen door de mogelijkheden om de geleden schade te verhalen op de dader te vergroten en te vereenvoudigen. De *Aanwijzing Slachtofferzorg* draagt het Openbaar Ministerie en politie op slachtoffers correct te bejegenen, vroegtijdig duidelijke en relevante informatie te verstrekken, en in een zo vroeg mogelijk stadium schadevergoeding te bevorderen.

Om de regelgeving Terwee uit te voeren zijn netwerken slachtofferzorg gevormd waarin politie en OM samenwerken met andere relevante organisaties: bureaus HALT, reclassering, Raden voor de Kinderbescherming, Buro's Slachtofferhulp en Bureaus Rechtshulp.

Zes jaar na de invoering van de regelgeving Terwee, is het tijd om een eindbalans op te maken. Daartoe heeft een evaluatie plaatsgevonden van de regelgeving. Deze eindbalans, die aansluit bij de uitgevoerde tussenevaluaties, beoogt inzicht te geven in:

- (1) de mate waarin slachtoffers tevreden zijn over de zorg/bijstand die zij hebben ontvangen van de betrokken instanties;
- (2) de wijze waarop uitvoering wordt gegeven aan Terwee door de betrokken instanties, de prestaties die worden geleverd, en de opvattingen van de direct betrokkenen over de uitvoerbaarheid en de effectiviteit van Terwee.

Om de waardering van slachtoffers te onderzoeken is een grootschalige enquête uitgevoerd onder slachtoffers. Er zijn steekproeven getrokken uit de bestanden van politie, OM en Buro Slachtofferhulp in elk arrondissement. Er zijn ruim 10.000 vragenlijsten verstuurd. De totale respons bedraagt 19%.

Onderzoek naar de uitvoering van de regelgeving Terwee heeft ook plaatsgevonden door een enquête onder de deelnemers aan de arrondissementale netwerken slachtofferzorg. Daarnaast zijn cijfermatige gegevens verzameld, die zijn weergegeven in zogenaamde arrondissementprofielen.

### Oordelen van slachtoffers

**Figuur 1** De oordelen van slachtoffers over bejegening en informatieverstrekking:

		(zeer) tevreden	(zeer) ontevreden
Bejegening	politie	81%	11%
	BSH	79%	12%
	OM	53%	21%
Informatieverstrekking	politie	72%	13%
	BSH	76%	14%
	OM	51%	27%

---

*Rapportcijfers van slachtoffers over het contact met:*

---

Politie	7,3
BSH	7,4
OM	5,7

---

## Bejegening

In het algemeen kan worden geconstateerd dat (veel) meer respondenten positief dan negatief oordelen over de wijze waarop zij door de politie, de medewerkers van Buro Slachtofferhulp (BSH) en Justitie zijn behandeld. De doelen die de slachtoffernetwerken zich bij de invoering van de regelgeving Terwee hebben gesteld (in de orde van grootte van 70/80% tevreden slachtoffers over bejegening, informatieverstrekking) worden gerealiseerd door politie en Bureau Slachtofferhulp. De parketten halen de gestelde doelen niet.

Een aanzienlijke minderheid van ongeveer 20% van de slachtoffers is op alle fronten ontevreden, en geeft zelfs aan dat het vertrouwen in politie en justitie (sterk) is afgenomen sinds men aangifte heeft gedaan. Naar ons oordeel moet aan de ontevreden minderheid veel waarde worden gehecht: 80% tevreden slachtoffers is veel, maar 20% ontevreden slachtoffers lijkt ons te veel.

De overgrote meerderheid van de slachtoffers is van mening dat de *politie* hen met respect heeft behandeld, vriendelijk te woord stond, voldoende tijd had, goed heeft geluisterd, en de privacy voldoende heeft gerespecteerd. Bepalende factoren voor de tevredenheid over de bejegening door de politie zijn:

- Respectvolle behandeling;
- Voldoende tijd nemen voor het slachtoffer;
- Goed luisteren;
- Korte wachttijd bij het doen van aangifte.

Ook over bejegening door medewerkers van *Buro Slachtofferhulp* oordelen slachtoffers overwegend positief. Zij zijn van mening dat medewerkers van Buro Slachtofferhulp hen met respect hebben behandeld, vriendelijk te woord hebben gestaan, voldoende tijd hadden en goed hebben geluisterd.

Over het *Openbaar Ministerie* wordt door slachtoffers veel minder positief geoordeeld dan over politie en Buro Slachtofferhulp. Het merendeel van de slachtoffers is van mening dat de medewerkers van de diverse arrondissementsparketten de slachtoffers respectvol en vriendelijk te woord hebben gestaan. In mindere mate vinden slachtoffers dat er voldoende tijd voor het slachtoffer is ingeruimd en dat er goed naar het verhaal van het slachtoffer geluisterd is.

Slachtoffers die een persoonlijk gesprek hebben gehad met de behandelend *Officier van Justitie*, zijn over het algemeen zeer tevreden over de bejegening door de officier.

De slachtoffers die tijdens de behandeling van de strafzaak aanwezig waren in de rechtszaal, was iets meer dan de helft (zeer) tevreden over de wijze waarop men is behandeld door de *rechter* tijdens de zitting. Iets meer dan een kwart was (zeer) ontevreden.

### **Informatieverstrekking**

Het overgrote merendeel van de slachtoffers vindt dat de van de *politie* ontvangen informatie als voldoende, correct, tijdig, relevant voor de eigen situatie en als goed te begrijpen aangemerkt kan worden. Hetzelfde geldt voor de informatie die is ontvangen van *Buro Slachtofferhulp*.

Net iets meer dan de helft van de slachtoffers is (zeer) tevreden over de informatie die zij gekregen hebben van het *Openbaar Ministerie*. In vergelijking met de politie en Buro Slachtofferhulp is dit geen goede score. De volgende factoren zijn van invloed op de tevredenheid van slachtoffers over de informatie van het OM:

- Tijdigheid van informatie;
- Voldoende informatie;
- Correcte informatie;
- Begrijpelijke informatie.

Voor alle drie de instanties geldt dat de algehele tevredenheid niet toeneemt als de verkregen informatie specifiek van toepassing is op de eigen situatie.

Of men informatie verkregen heeft via het één-loket is overigens niet van invloed op de mate van tevredenheid van slachtoffers over de informatieverstrekking.

### **Schade**

Ongeveer een derde van de slachtoffers geeft aan geïnformeerd te zijn door de politie over mogelijkheden om de schade vergoed te krijgen. Slachtoffers die aangeven veel financiële schade te hebben geleden, krijgen deze informatie niet vaker dan slachtoffers die geen of weinig schade hebben geleden. Iets meer dan een kwart van de slachtoffers wiens zaak is doorgestuurd naar het OM, geeft aan informatie te hebben ontvangen van het OM over mogelijkheden om de schade vergoed te krijgen.

Ongeveer een vijfde van de slachtoffers geeft aan dat de politie moeite heeft gedaan om de schade vergoed te krijgen. Er zijn grote verschillen geconstateerd tussen arrondissementen. Ongeveer de helft van de slachtoffers wiens zaak was doorgestuurd naar het OM, en die voor schadevergoeding in aanmerking wilden komen, vindt dat het OM zich voldoende heeft ingezet om schadevergoeding tot stand te brengen.

Het overgrote merendeel van de slachtoffers die heeft aangegeven door medewerkers van Buro Slachtofferhulp te zijn begeleid in het kader van schadevergoeding, is daarover zeer te spreken.

Een belangrijk deel van de slachtoffers die uiteindelijk de schade vergoed heeft gekregen, is niet tevreden met de hoogte van de schadevergoeding. Eveneens is de uitbetaling volgens het merendeel van de slachtoffers niet naar wens verlopen.

Veelal wordt ervan uitgegaan dat slachtoffers het zeer waarderen dat er schadebemiddelingspogingen worden ondernomen, ongeacht of dit nu uiteindelijk tot het gewenste resultaat leidt. In dit onderzoek wordt deze vooronderstelling bevestigd. Pogingen tot schadevergoeding beïnvloeden de tevredenheid van slachtoffers over de politie, Bureau Slachtofferhulp en het OM in positieve zin.

### **De impact van Terwee**

Een aanzienlijk deel van de geënquêteerden vindt dat het Nederlandse rechtssysteem niet geloofwaardig en niet rechtvaardig is. Bovendien geeft één op de vijf slachtoffers aan dat het vertrouwen in politie en Justitie (sterk) is afgenomen sinds men aangifte heeft gedaan. Ouderen hebben meer geloof in het rechtssysteem dan jongeren.

De volgende factoren beïnvloeden het vertrouwen in politie en justitie:

- Tevredenheid over bejegening en informatieverstrekking door politie en OM;
- Tevredenheid over de periode tussen het moment dat aangifte is gedaan en het moment dat de zaak is afgehandeld;
- Tevredenheid over de strafmaat;
- De hoogte van de ontvangen schadevergoeding.

Concluderend kan worden gesteld dat de regelgeving Terwee samenhangt met een grotere geloofwaardigheid en rechtvaardigheid van ons rechtssysteem voor slachtoffers, en een groter vertrouwen in politie en justitie. Uit het onderzoek is gebleken dat de bejegening en informatieverstrekking door politie en justitie nog sterk kan worden verbeterd en dat nog veel meer slachtoffers schade vergoed kunnen krijgen. Deze inspanningen zullen, zo kan nu worden geconcludeerd, hun vruchten afwerpen, en het vertrouwen van slachtoffers in het rechtssysteem bevorderen.

### **De uitvoering van Terwee**

#### *Slachtofferbewustzijn in de organisaties*

In vergelijking met de voorgaande studies lijkt het 'slachtofferbewustzijn' bij de politie en het Openbaar Ministerie te zijn toegenomen. De deelnemers aan de arrondissementale stuurgroepen Slachtofferzorg constateren in de eigen organisatie een toenemende aandacht voor het slachtoffer. Ook de diverse initiatieven die zijn ontplooid ter verbetering van de zorg voor slachtoffers duiden op een toenemende slachtofferoriëntatie in de van oudsher dadergerichte organisaties.

De deelnemers vanuit het OM zijn aanmerkelijk minder positief dan overige deelnemers over de capaciteit en vaardigheden om slachtoffers aandacht te geven in hun organisatie en over de mate waarin de eigen organisatie is toegerust om de regelgeving Terwee goed uit te kunnen voeren. De respondenten die werkzaam bij

de politie zijn van mening dat bij de politie te weinig cursussen en trainingen worden gegeven op het terrein van slachtofferzorg.

Een punt van aandacht betreft de houding van leidinggevenden bij de politie en – in mindere mate – bij het OM: een relatief groot deel van de politie- en OM-deelnemers aan de stuurgroepen Terwee geeft aan dat slachtofferzorg nog geen belangrijk aandachtspunt is voor leidinggevenden en geen vanzelfsprekend onderwerp vormt tijdens functioneringsgesprekken.

#### **Variatie in inspanningen en capaciteit**

De concrete maatregelen die zijn getroffen om slachtofferzorg te verbeteren, en de inspanningen die zijn gepleegd, lopen sterk uiteen per arrondissement. De diverse betrokken organisaties geven op een eigen wijze invulling aan Terwee. De 'bottom-up' benadering die is gehanteerd – op arrondissementaal niveau dient een aanpak-op-maat te worden ontwikkeld – heeft geleid tot een grote variëteit

De verschillen in capaciteit/aantallen fte's specifiek gereserveerd voor de uitvoering van de regelgeving Terwee bij de diverse politieregio's parketten en Bureaus voor Rechtshulp zijn aanzienlijk. Deze verschillen kunnen niet volledig worden verklaard door verschillen in organisatieomvang of verschillen in toegekende middelen.

#### **Variëteit aan één-loket functies**

Een opvallende verandering sinds de voorgaande tussenevaluatie Terwee is de oprichting van één-loket. In alle arrondissementen zijn inmiddels één-loketten slachtofferzorg ingericht. In het algemeen kan worden geconstateerd dat deze loketten variëren in opzet, ambitie en omvang. Centraal vanuit het bureau van de Landelijk Beleidsofficier Slachtofferzorg zijn doeluitkeringen verstrekt waarbij randvoorwaarden zijn gesteld waaraan een centraal loket slachtofferzorg dient te voldoen. Deze randvoorwaarden hebben echter weinig uniformiteit opgeleverd in de invulling van het één-loket. Vanuit de gehanteerde 'bottom-up' benadering was uniformiteit ook geen primair streven: arrondissementen moet de vrijheid worden gelaten om zelf invulling te geven aan het concept, afgestemd op de lokale situatie. Een nadeel van deze 'bottom-up' benadering is echter dat binnen alle arrondissementen de idee-ontwikkeling van begin af aan plaatsvindt. Deelnemers aan de arrondissementale stuurgroepen Slachtofferzorg beoordelen de effecten van de invoering van de één-loketten voor slachtoffers en de deelnemende organisaties in de regel positief.

#### **Schadebemiddeling**

Een tweede ontwikkeling die zich sinds de invoering van Terwee heeft voorgedaan is centralisatie van de schadebemiddeling. In alle arrondissementen is een centrale schadebemiddelaar aangesteld, veelal vanuit het OM. Bij de politie vindt schaderegeling in de meeste gevallen decentraal (door elke politieambtenaar) plaats.

Betrouwbare informatie over het aantal bemiddelingen en het slagingspercentage is niet voorhanden. Op grond van de verstrekte gegevens lijken de verschillen in aantallen gestarte en geslaagde bemiddelingen tussen de politieregio's en arrondissementen bijzonder groot. Het is echter waarschijnlijk dat deze verschillen

tenminste voor een belangrijk deel kunnen worden verklaard door registratieverschillen.

Door het Parket-Generaal is als 'minimale eis' voor schadebemiddeling gesteld dat schadebemiddeling gerealiseerd moet worden voor 35% van de slachtoffers die schadevergoeding willen hebben. Dit doel wordt bij lange na niet gehaald.

In de meeste arrondissementen krijgen slachtoffers tussen de 300 en 500 gulden schade vergoed.

### **Schadevergoeding in het strafproces**

Ook over de aantallen voegingen/toegewezen vorderingen en de aantallen opgelegde schademaatregelen kunnen arrondissementen weinig betrouwbare gegevens aanleveren. Uit de aangeleverde gegevens blijkt een grote variëteit per arrondissement. De conclusie is dat in sommige arrondissementen de kans op schadevergoeding tijdens de rechtszitting groter is dan in andere. Ook de hoogte van de toegekende bedragen verschilt aanzienlijk.

Het CJIB is redelijk succesvol met de invordering van de bedragen. Het valt blijkbaar wel mee om van 'kale kippen' te plukken. Het uitgekeerde bedrag ligt grofweg rond de 1000 gulden, ongeveer het dubbele van een schadebemiddeling. De kwaliteit van de onderbouwing van de vordering in het voegingsformulier is een van de belangrijkste factoren bij de toewijzing van de vordering. Deze kwaliteit kan nog verder worden verbeterd.

### **Oordelen van slachtoffers en medewerkers in spiegelbeeld**

Niet alleen is de slachtoffers gevraagd hoe zij de slachtofferzorg door politie, OM en Buro Slachtofferhulp beoordelen, maar ook aan de medewerkers van deze organisaties is gevraagd om het oordeel van de slachtoffers in te schatten. De politiemensen die deelnemen aan de stuurgroepen slachtofferzorg verwachten dat slachtoffers negatiever oordelen over de behandeling door de politie dan slachtoffers in werkelijkheid doen. Gezien het feit dat 1 op de 10 slachtoffers ontevreden is over de behandeling door de politie, is deze zelfkritische blik van de politie niet overbodig. Medewerkers van Buro Slachtofferhulp schatten het oordeel van hun klanten vrij goed in: zij zijn in de regel behoorlijk positief en medewerkers van BSH die deelnemen aan de stuurgroepen verwachten dat ook. De OM-medewerkers die deelnemen aan de stuurgroepen schatten de beoordeling van slachtoffers over hun organisatie te positief in. Ten onrechte, want de behandeling door het OM wordt door slachtoffers als onvoldoende beoordeeld.

### **Gebrek aan betrouwbare managementinformatie**

Bij de invoering van Terwee is veel energie gestoken in de ontwikkeling van een 'meetmethode' voor de politie en het OM aan de hand waarvan kengetallen over de prestaties ten aanzien van slachtofferzorg zouden kunnen worden vastgesteld. Het is zes jaar na de invoering van Terwee nog steeds niet gelukt om betrouwbare en landelijk vergelijkbare kengetallen over slachtofferzorg te produceren. Over aantallen informatieverstrekkingen aan slachtoffers, aantallen ondernomen en aantallen geslaagde bemiddelingspogingen, aantallen voegingen en aantallen toegewezen vorderingen kunnen geen betrouwbare gegevens worden verstrekt.

## **Aanbevelingen**

Op basis van de onderzoeksresultaten is een aantal aanbevelingen geformuleerd ter verbetering van slachtofferzorg.

### *Investeren in verbetering van de bejegening en informatieverstrekking door parketmedewerkers*

Slachtoffers blijken aanmerkelijk minder positief te oordelen naarmate ze verder in de procedure komen. Een belangrijke verklaring hiervoor is dat het tijdsverloop en de behandeling door het Openbaar Ministerie hoge verwachtingen scheppen bij slachtoffers. Medewerkers van het OM zouden nog meer rekening kunnen houden met de hoge verwachtingen van het slachtoffer als hun zaak bij het OM komt. Het verdient in de eerste plaats aanbeveling om te investeren in de verbetering van de bejegening en informatieverstrekking door de parketmedewerkers. In de tweede plaats kan nog verder worden geïnvesteerd in schadevergoeding. Uit de enquête blijkt immers een duidelijke verband tussen schadevergoedingen en schadebemiddelingspogingen en de tevredenheid van slachtoffers over politie en justitie. Het verdient aanbeveling om de efficiency van bemiddelingen nog eens nader onder de loep te nemen, omdat de 'kostprijs' - de verhouding tussen inspanning en resultaat - per arrondissement sterk uiteen lijkt te lopen.

### *Verdere investeringen blijven nodig*

We hebben geconstateerd dat de politie en Buro's Slachtofferzorg de doelen halen ten aanzien van bejegening en informatieverstrekking. Dat is een mooi resultaat waar men trots op mag zijn, maar dat niet mag leiden tot berusting. Dit onderzoek en eerdere onderzoeken hebben steeds weer uitgewezen dat slachtofferzorg in de van oudsher 'dadergerichte' organisaties een kwestie is van continue aandacht. Slachtoffergerichtheid vergt een cultuurverandering. Deze is in gang gezet, maar behoeft blijvende aandacht om nog verder door te kunnen ontwikkelen. Daar komt bij dat er discussie mogelijk is over de vraag of een resultaat van rond de 80% tevreden slachtoffers goed te noemen is. Daar staat immers tegenover dat een aanzienlijke minderheid (zeer) ontevreden is. Het verdient aanbeveling om te bekijken of de lat niet hoger gelegd moet worden.

### *De krachten bundelen in de zoektocht naar een optimaal één-loket*

Binnen de arrondissementen en de politieregio's is de één-loket gedachte goed aangeslagen; in 2001 hebben alle parketten een vorm van één-loket. Hoewel we de voordelen van een 'bottom-up' benadering onderkennen, lijkt het ons verstandig om centraal - met betrokkenheid van mensen uit 'het veld' - de contouren van een ideaaltypisch één-loket te schetsen. De ervaringen in de arrondissementen waar al langer een centraal loket operationeel is, kunnen daarbij als input dienen. Enkele specifieke vraagpunten verdienen bij de ontwikkeling van een ideaaltypisch éénloket bijzondere aandacht: de informatie-uitwisseling tussen partijen (zowel in praktische als privacy-technische zin), de communicatie over het centrale loket aan slachtoffers, de samenstelling en het ambitieniveau van de centrale loketten.

### *Eenheid in verscheidenheid: landelijke coördinatie*

De wijze waarop uitvoering wordt gegeven aan slachtofferzorg door de betrokken organisaties afzonderlijk en in onderlinge samenhang op arrondissementsniveau,

varieert aanzienlijk. Vanuit een 'bottom-up' gedachte is dat begrijpelijk en ook positief te beoordelen: de arrondissementen kunnen een strategie ontwikkelen die aansluit op de specifieke situatie in een arrondissement. Landelijke contouren zijn echter wenselijk om te voorkomen dat slachtoffers in het ene arrondissement een ander niveau van zorg krijgen dan in een ander arrondissement. Uit het onderzoek blijkt immers dat de kans op schadevergoeding per arrondissement verschilt. Landelijke coördinatie vindt reeds plaats binnen elke afzonderlijke organisatie. Omdat slachtofferzorg samenwerking en afstemming tussen de betrokken organisaties vergt, verdient het aanbeveling te overwegen ook in de landelijke coördinatie van slachtofferzorg te streven naar een intensievere afstemming tussen organisaties: bijvoorbeeld door de vorming van een centrale stuurgroep slachtofferzorg (naar analogie van de arrondissementale stuurgroepen), of door intensivering van de Commissie Coördinatie Slachtofferzorg.

#### *Met en weten? Pleidooi voor gesprekken met slachtoffers*

In de gekozen systematiek van doelformulering en meten van doelbereik, ligt het voor de hand om met periodieke enquêtes de beoordeling van slachtoffers in beeld te brengen. De enquête die in het kader van dit onderzoek is ontwikkeld, kan – met enkele aanpassingen – worden gehanteerd als een periodiek meetinstrument. Op die manier kunnen ontwikkelingen in de tevredenheid van slachtoffers worden gemonitord.

Op basis van onze onderzoekservaringen, willen we er echter sterk voor pleiten om niet alléén door middel van een enquête feedback te vragen van slachtoffers. Een schriftelijke vragenlijst kent zijn beperkingen, omdat slachtoffers specifieke ergernissen en aandachtspunten voor verbetering vaak niet kwijt kunnen. De enquête slachtofferzorg kan worden vergeleken met een koortsthermometer: het is een instrument om de 'temperatuur' vast te stellen. Dat is belangrijke, maar geen afdoende informatie om de 'ziekte' te kunnen bepalen. Daarom bevelen we individuele regio's en arrondissementen aan om – naast de periodieke enquête – ook feedback te vragen aan slachtoffers in individuele gesprekken of groepsbijeenkomsten.

#### *Investeren in managementinformatie*

Het gebrek aan betrouwbare managementinformatie vormt een belemmering voor sturing van slachtofferzorg. Ons inziens zijn de volgende punten van belang in het streven naar een goed functionerend managementinformatiesysteem.

*Overeenstemming over definities en registratiewijzen.* Hierover hebben al vele discussies plaatsgevonden. Het is van groot belang dat hierin knopen worden doorgehakt en dat keuzen worden gemaakt die landelijk worden gedragen en nagevolgd.

*Druk vanuit de 'top' van de betrokken organisaties.* Hoofdofficieren van Justitie en Korpschefs dienen – in het kader van planning & controlgesprekken – te worden aangesproken op de inzichtelijkheid van de geleverde prestaties die worden geleverd in het kader van slachtofferzorg.

*Integratie in dagelijkse werkprocessen en registratiesystemen.* Idealiter vloeit managementinformatie voort uit registratiesystemen die tevens een functie vervullen ten behoeve van de dagelijkse werkprocessen. Bij de ontwikkeling van een meetmethodiek is afstemming met werkprocessen en bestaande registratiesystemen van groot belang.



# 1. Inleiding

## 1.1 De onderzoeksopdracht

In 1995 is de regelgeving Slachtofferzorg – ook wel de regelgeving Terwee genoemd – van kracht geworden. De regelgeving bestaat uit de Wet Terwee en de Aanwijzing Slachtofferzorg. Het uitgangspunt van deze regelgeving is dat een goede slachtofferzorg een wezenlijk onderdeel is van een adequaat strafproces, en een bijdrage levert aan een rechtvaardige samenleving. De *Wet Terwee* beoogt de positie van het slachtoffer in het strafproces te verstevigen door onder meer de mogelijkheden om de geleden schade te verhalen op de dader te vergroten en te vereenvoudigen.<sup>1</sup> De *Aanwijzing Slachtofferzorg* draagt het Openbaar Ministerie en politie op slachtoffers correct en waar nodig persoonlijk te bejegenen, en vroegtijdig duidelijke en relevante informatie te verstrekken. Tevens dienen in een zo vroeg mogelijk stadium pogingen te worden ondernomen om daders ertoe te bewegen de aangerichte schade te vergoeden.<sup>2</sup> In de toelichting op de Richtlijn wordt het begrip netwerkvorming geïntroduceerd. Politie en OM dienen samen te werken met organisaties die een bijdrage kunnen leveren aan slachtofferzorg, met name bij het tot stand brengen van schaderegelingen. Het gaat om bureaus HALT, reclassering, Raden voor de Kinderbescherming, Buro's Slachtofferhulp en Bureaus Rechtshulp.

De regelgeving slachtofferzorg vraagt van de primair betrokken organisaties (politie en OM) de nodige inspanningen. In hoeverre en op welke wijze de regelgeving Slachtofferzorg tot veranderingen heeft geleid binnen de overige betrokken organisaties, verschilt zowel per type organisatie als per arrondissement: zij hebben hun nieuwe taken binnen verschillende arrondissementen uiteenlopend ingevuld. Om inzicht te krijgen in de uitvoering van de regelgeving, zijn sinds 1995 twee tussenevaluaties verricht.

Zes jaar na de invoering van de Wet en Richtlijn Terwee, is het tijd om een eindbalans op te maken. In opdracht van het Wetenschappelijk Onderzoek- en Documentatiecentrum van het ministerie van Justitie heeft B&A Groep, Beleidsonderzoek- en Advies, onderzoek verricht ter evaluatie van 'Terwee'. Deze eindbalans, die aansluit bij de uitgevoerde tussenevaluaties, beoogt inzicht te geven in:

- (3) de mate waarin slachtoffers tevreden zijn over de zorg/bijstand die zij hebben ontvangen van de betrokken instanties;
- (4) de wijze waarop uitvoering wordt gegeven aan Terwee door de betrokken instanties, de prestaties die worden geleverd, en de opvattingen van de direct betrokkenen over de uitvoerbaarheid en de effectiviteit van Terwee.

---

<sup>1</sup> De volledige naam van de Wet Terwee luidt: Wet tot aanvulling van het Wetboek van Strafrecht, het Wetboek van Strafvordering, de Wet voorlopige regeling Schadefonds Geweldsmisdrijven en andere wetten ten behoeve van slachtoffers van strafbare feiten.

<sup>2</sup> De Richtlijn Terwee is op 1/8 1999 vervangen door de Aanwijzing Slachtofferzorg.

Op basis van de nieuw verworven inzichten worden vervolgens aanbevelingen geformuleerd ter aanpassing van de implementatie van de regelgeving Terwee.

Aanvankelijk maakte ook een derde doelstelling onderdeel uit van de opdracht:  
(3) Het verkrijgen van inzicht in de wijze waarop daders worden geconfronteerd met de mogelijkheid om schade te vergoeden aan het slachtoffer, in relatie tot hun bereidheid om aangerichte schade te vergoeden.

Deze doelstelling is niet haalbaar gebleken en kort na aanvang van het onderzoek losgelaten.

## 1.2 De wet- en regelgeving Terwee in kort bestek

De laatste decennia is in toenemende mate aandacht gevraagd voor de positie van het slachtoffer in het strafproces. In de jaren tachtig werden de Richtlijnen Vaillant van kracht. Deze Richtlijnen bevatten aanwijzingen voor politie en Openbaar Ministerie om slachtoffers zorgvuldig te bejegenen, adequate informatie te verstrekken en indien mogelijk schaderegelingen te treffen.

In 1985 is de 'Commissie wettelijke voorzieningen slachtoffers in het strafproces' ingesteld. Naar haar voorzitter wordt deze commissie ook wel de commissie-Terwee genoemd. De commissie-Terwee heeft een wetsvoorstel voorbereid ter versteviging van de positie van het slachtoffer in het strafproces. In het onderstaande kader wordt uitgelegd wat er is veranderd met de invoering van de Wet Terwee, en wat de inhoud is van de Richtlijn Terwee. Op 1 april 1995 is de wet en richtlijn Terwee landelijk ingevoerd.<sup>3</sup>

### Wat verandert er met de Wet Terwee?

De **Wet Terwee** verruimt onder meer de mogelijkheden van het slachtoffer om de geleden schade te verhalen op de dader tijdens het strafproces. Als de dader voor de strafrechter verschijnt, kan het slachtoffer, via een zogenaamd voegingsformulier, de rechter vragen om een schadevergoeding toe te wijzen. Het slachtoffer hoeft zelf sinds de invoering van Terwee niet meer op de rechtszitting aanwezig te zijn. Het voegingsformulier bevat informatie over de geleden schade en wordt bij de processtukken gevoegd. Vroeger kon het voegen tot een schadebedrag van f. 1500,-. Nu bestaat er geen limiet meer. Als de rechter de schadevergoeding toewijst, krijgt het slachtoffer een zogenaamde 'vordering benadeelde partij', waarmee het slachtoffer naar de deurwaarder kan gaan om het bedrag te innen. Op basis van de Wet Terwee kan de rechter – al dan niet op vordering van het OM – ook besluiten om een 'schadevergoedingsmaatregel' op te leggen. Justitie zorgt er dan voor dat het bedrag wordt geïnd ten behoeve van het slachtoffer. Tenslotte kan de rechter nu als bijzondere voorwaarde opleggen, dat de dader geld stort aan een instelling die de belangen van slachtoffers behartigt. Vóór het strafproces kan het slachtoffer ook al een schadevergoeding krijgen, via schadebemiddeling. Dit is echter niet wettelijk geregeld, maar opgenomen in de richtlijn Terwee.

<sup>3</sup> Daarvoor waren de Wet en Richtlijn gedurende een pilotperiode reeds van kracht in de arrondissementen Dordrecht en Den Bosch.

**Wat verandert er met de richtlijn Terwee?**

In de **richtlijn Terwee** worden taken opgedragen aan de politie en het openbaar ministerie om de zorg voor slachtoffers te verbeteren. Drie uitgangspunten staan in de richtlijn centraal: een correcte en waar nodig persoonlijke bejegening van het slachtoffer; het verstrekken van duidelijke en relevante informatie aan het slachtoffer; zoveel mogelijk schaderegelingen treffen tussen slachtoffer en dader in een zo vroeg mogelijk stadium. Deze uitgangspunten zijn overigens niet nieuw: zij vormden ook al de basis voor eerdere richtlijnen (Vaillant). Wél nieuw is de manier waarop deze uitgangspunten worden uitgewerkt: de politie en het openbaar ministerie moeten hiertoe overleggen met andere organisaties die van doen hebben met dader en/of het slachtoffer. In de richtlijn worden de volgende organisaties genoemd: Buro Slachtofferhulp, Bureau Rechtshulp, reclassering, Raad voor de Kinderbescherming, Buro HALT (Het ALternatief). Zij dienen netwerken te vormen om werkzaamheden op het gebied van slachtofferzorg zo goed mogelijk op elkaar af te stemmen.

Per 1 augustus 1999 is de Richtlijn vervangen door de Aanwijzing Slachtofferzorg.<sup>4</sup> De Aanwijzing kent een andere ordening dan de Richtlijn Terwee: de taken voor de politie en het OM in de opsporings- en vervolgingsfase worden iets concreter uitgewerkt dan in de Richtlijn. De *politie* dient aangiften zorgvuldig op te nemen, door te verwijzen naar Buro Slachtofferhulp, algemene informatie te geven over de gang van zaken volgend op de aangifte, informatie te geven over de mogelijkheden tot schadevergoeding, een voorlichtingsfolder slachtofferhulp uit te reiken en nadrukkelijk te vragen of het slachtoffer informatie of schadevergoeding wenst. Informatie over de schadeaspecten dient te worden opgenomen in het Procesverbaal. Indien het slachtoffer schadevergoeding wenst en de dader is opgespoord, dient de politie pogingen te ondernemen om een schaderegeling tot stand te brengen. Het *Openbaar Ministerie* dient slachtoffers – indien gewenst – te informeren over het verloop van het proces. Bij ernstige delicten dient te worden gevraagd of het slachtoffer prijs stelt op een gesprek met de behandelende Officier van Justitie. Verder dient het OM te bemiddelen in de totstandkoming van schaderegelingen. Het OM is eindverantwoordelijk voor de informatieverzameling over de schadeaspecten. Tevens dient het OM rekening te houden met de wensen tot schadevergoeding bij vervolgings- en afdoeningsbeslissingen, en bij de beslissing om in hoger beroep of cassatie te gaan. Het OM draagt verder zorg voor toezending van voegingsformulieren, en brengt het slachtoffer op de hoogte van plaats en tijd van de zitting. De Aanwijzing bepaalt verder dat het de voorkeur verdient om in plaats van een geldboete de schadevergoedingsmaatregel te eisen als er sprake is van een slachtoffer dat schadevergoeding wenst, en brengt de bijzondere voorwaarde om de dader geld te laten storten ten behoeve van een instelling die de belangen van slachtoffers behartigt (art. 14c, tweede lid sub 4 WvSv) nader onder de aandacht.

De Aanwijzing bevat – in tegenstelling tot de Richtlijn – geen verwijzing naar de diverse organisaties die ter ondersteuning van de dader of het slachtoffer een rol kunnen spelen bij het tot stand brengen van schaderegelingen. Bovendien is een inperking van het toepassingsbereik aangegeven: bij eenvoudige diefstallen in grootwinkelbedrijven en bij verkeersovertredingen zonder noemenswaardig letsel waarin de verdachte behoorlijk verzekerd is, kan worden afgezien van slachtofferzorg.

<sup>4</sup> Aanwijzing Slachtofferzorg, nader vastgesteld door het College van procureurs-generaal op 1 augustus 1999, Stcrt 199, 141.

### 1.3 Eerder onderzoek: de tussenevaluaties

Voorafgaand aan en volgend op de landelijke invoering van Terwee, zijn er diverse studies uitgevoerd. De pilots Dordrecht en Den Bosch, waar de wet en richtlijn reeds voor de landelijke invoering van kracht waren gedurende een pilotperiode, zijn intensief gevolgd en geëvalueerd.<sup>5</sup>

#### *Eerste tussenevaluatie*

Een jaar na de invoering van de wet en richtlijn Terwee, in april 1996, is een eerste evaluatie uitgevoerd.<sup>6</sup> Deze evaluatie heeft zich geconcentreerd op de samenwerking en afstemming binnen de slachtoffernetwerken. Uit deze evaluatie is gebleken dat in elk arrondissement een stuurgroep slachtofferzorg is ingevoerd, die plannen en procedures heeft ontwikkeld voor de uitvoering van Terwee. Daadwerkelijke invoering van deze plannen was ten tijde van deze evaluatie in veel arrondissementen nog niet afgerond.

Kort na de invoering van de wet en richtlijn Terwee zijn de arrondissementale stuurgroepen slachtofferzorg/Terwee vanuit het ministerie van Justitie begeleid bij het opzetten van een netwerk van organisaties. Daarbij is stevig geïnvesteerd in het formuleren van doelstellingen op het niveau van de netwerken en op het niveau van de netwerkpartijen: welke resultaten wil men jaarlijks behalen? Waar streeft men – gezamenlijk en als afzonderlijke netwerkpartner – naar? Welke prestaties moeten worden geleverd? Daarnaast is geïnvesteerd in het ontwikkelen van meetmethoden om de resultaten en inspanningen te kunnen meten: een enquête onder slachtoffers die door de arrondissementen zelf elk kwartaal is uitgezet, en een meetmethode die gegevens beoogt te genereren uit de bedrijfsprocessensystemen van de politie en het OM. Deze methode dient ter meting van de inspanningen inzake slachtofferzorg (zoals aantallen verstuurd informatiebrieven, aantallen ondernomen bemiddelingspogingen, aantallen gerealiseerde schaderegelingen, etc.).

Uit de eerste evaluatie is gebleken dat deelnemers aan de stuurgroepen slachtofferzorg de 'doelstellingen-exercities' waardevol hebben gevonden, maar dat het meten van het doelbereik niet goed van de grond is gekomen. De meetmethodieken schoten tekort.

Uit de evaluatie bleek verder dat een drietal factoren de implementatie van slachtofferzorg belemmeren:

- Het 'softe' imago van slachtofferzorg in de van oudsher dadergerichte organisaties;
- De beperkte middelen voor individuele netwerkpartners;
- Ondoorzichtigheid van behaalde resultaten.

Tevens werd geconcludeerd dat als gevolg van de invoering van de regelgeving Terwee slachtofferzorg een meer centrale positie is gaan innemen in de betrokken organisaties en dat er sprake is van een beginnende cultuuromslag.

---

<sup>5</sup> Ter evaluatie van deze pilots werden vier onderzoeken verricht: invoeringsonderzoeken door het IVA, Werklastonderzoek door KPMG, schadebemiddeling bij verdachten door SSR, slachtofferonderzoek door het WODC.

<sup>6</sup> B&A Groep, Slachtofferzorg: netwerken en resultaten, Den Haag, 1996.

### *Tweede tussenevaluatie*

In 1998 heeft opnieuw een tussenevaluatie plaatsgevonden die zich richtte op de uitvoering van de slachtofferzorg door de betrokken organisaties.<sup>7</sup> Deze evaluatie richtte zich op de drie aspecten die in de regelgeving Slachtofferzorg centraal staan: bejegening, informatieverstrekking en schadeverhaal. Ten aanzien van de bejegening bleek dat er door veel medewerkers van politie en het OM cursussen waren gevolgd. Ook zijn wachtruimtes ingericht en is de bereikbaarheid van medewerkers verbeterd. Slachtofferzorg bleek echter nog geen onderwerp dat erg leeft bij politie en justitie. Met name aandacht voor slachtoffers van veelvoorkomende criminaliteit was niet vanzelfsprekend.

Ook ten aanzien van het informeren van slachtoffers zijn maatregelen getroffen. Er zijn standaardpakketten/-brochures ontwikkeld voor slachtoffers die aangifte doen. Ook zijn in enkele arrondissementen informatiepunten ingericht voor slachtoffers en is in geautomatiseerde systemen het informeren van het slachtoffer dwingend ingevoerd. Knelpunten zijn de vervolginformatie op initiatief van het slachtoffer en de beschikbare capaciteit om slachtoffers naar behoren te informeren.

De procedures en werkwijze voor schadebemiddeling en schaderegeling blijken sterk te verschillen. De mate waarin schadebemiddelingspogingen worden ondernomen door politie en het OM wisselt sterk. Voor de politie geldt, dat het ondernemen van een schadebemiddelingspoging lastig is in te passen in het reguliere politiewerk. Voor het OM geldt, dat het ondernemen van een schadebemiddelingspoging in de praktijk een taak blijkt die lastig naast het reguliere werk is uit te voeren. Daarom zijn alle parketten inmiddels overgegaan tot het centraliseren van de schadebemiddelingstaak: er zijn centrale schadebemiddelaars aangesteld, overigens met uiteenlopende wijzen van opereren.

Rondom de mogelijkheden om de schade te verhalen tijdens de zitting, blijken in de praktijk enkele problemen te bestaan. De mogelijkheid om zich als civiele partij te voegen in het strafproces, levert in de praktijk problemen op als voegingsformulieren tijdens de zitting onvolledig blijken. In diverse arrondissementen zijn acties ondernomen om de formulieren voorafgaand aan de zitting te checken. Bovendien vormt de behandelingsduur van de civiele claim een probleem. Een specifiek probleem betreft de schadevergoeding van zogenaamde ad informandum gevoegde zaken.<sup>8</sup>

De schadevergoedingsmaatregel lijkt succesvol: de inning van de opgelegde bedragen (door het CJIB) lijkt vrij goed van de grond te komen, de aantallen opgelegde maatregelen nemen toe. Wel is geconstateerd dat enkele arrondissementen sterk achterblijven bij het opleggen van schadevergoedingsmaatregelen, hetgeen is te verklaren doordat sommige rechters principiële bezwaren hebben tegen de maatregel.

<sup>7</sup> B&A Groep, Slachtofferzorg in Nederland, Den Haag, 1998

<sup>8</sup> Bij daders die voor meerdere zaken voor de rechter worden gebracht, neemt het OM in de tenlastelegging niet altijd alle zaken op. Een deel van de strafbare feiten wordt ter informatie voor de rechter ("ad info") aan het dossier toegevoegd, maar niet ten laste gelegd en dus ook niet behandeld tijdens de zitting. Dit betekent dat eventuele schadeclaims van slachtoffers van "ad info"-gevoegde zaken, ook niet worden behandeld. In de Aanwijzing Slachtofferzorg van 1999 is aandacht besteed aan de ad info-problematiek: het OM dient het slachtoffer voorafgaand aan de zitting met opgave van redenen te informeren over het feit dat ad informandum wordt gevoegd.

De schadevergoeding als bijzondere voorwaarde en de mogelijkheid om de dader geld te laten storten ten behoeve van een instelling die de belangen van slachtoffers behartigt, blijken in de praktijk nauwelijks te worden gebruikt.

Ten slotte bleek ook uit deze evaluatie dat ondanks de ruime aandacht voor het monitoren van resultaten en inspanningen, de ontwikkelde meetmethoden nog steeds niet zodanig zijn geïmplementeerd dat voldoende zicht kan worden verkregen op de prestaties. In de praktijk blijken arrondissementen hun inspanningen verschillend en onvolledig te registreren, waardoor de betrouwbaarheid van de meetresultaten tekort schiet.

#### **1.4 Onderzoeksopzet**

De voorgaande tussenevaluaties hebben zich beperkt tot de bestudering van de wijze waarop uitvoering wordt gegeven aan 'de regelgeving Slachtofferzorg door de diverse betrokken organisaties, afzonderlijk en in onderlinge samenhang (de netwerken). In deze eindevaluatie wordt niet alleen naar de uitvoering van Terwee gekeken, maar wordt ook gekeken naar de waardering door slachtoffers. Beide aspecten vragen om een andere onderzoeksopzet.

##### *Instrumentarium*

Het voorliggende evaluatie onderzoek is gesplitst in twee deelonderzoeken: een 'slachtoffer'-onderzoek en een 'uitvoerders/instantie'-onderzoek. Daarbij zijn meerdere onderzoeksinstrumenten gehanteerd. Het onderzoek dat beoogt de waardering van slachtoffers over de behandeling gedurende het strafproces in beeld te brengen, is uitgevoerd aan de hand van een grootschalige enquête onder slachtoffers.<sup>9</sup> Ter bestudering van de wijze waarop door de instanties uitvoering wordt gegeven aan Terwee is een enquête uitgezet onder de deelnemers aan de arrondissementale netwerken slachtofferzorg. Daarnaast zijn cijfermatige gegevens verzameld, die zijn weergegeven in zogenaamde arrondissementenprofielen.<sup>10</sup> Deze brengen de inspanningen van zowel de politiekorpsen als de arrondissementsparketten in beeld ten aanzien van de kernindicatoren Terwee. Voor de arrondissementenprofielen is gebruik gemaakt van de meetmethode slachtofferzorg en enkele aanvullende bronnen.<sup>11</sup>

##### *Onderzoeksvragen*

In het onderzoek hebben de volgende vragen centraal gestaan.

Om inzicht te krijgen in de mate waarin slachtoffers tevreden zijn over de zorg/bijstand die zij hebben ontvangen van de betrokken instanties:

- In hoeverre zijn slachtoffers tevreden over de bejegening, informatieverstrekking en schadebemiddeling(-spogingen) door de betrokken instanties afzonderlijk, en in gezamenlijkheid?

<sup>9</sup> Zie bijlage 1 voor een uitgebreide onderzoeksverantwoording. De vragenlijst is als bijlage 2 opgenomen in dit rapport.

<sup>10</sup> De arrondissementenprofielen zijn opgenomen in een bijlagenrapport behorend bij dit rapport.

<sup>11</sup> Zie bijlage 1 voor een uitgebreide onderzoeksverantwoording

- Zijn er verschillen tussen (categorieën) slachtoffers aan te brengen (bijvoorbeeld aan de hand van criteria als: aard van de zaak, verloop van de zaak, wel/geen slachtoffertraject ingegaan e.d.)? Zijn er verbanden tussen categorieën slachtoffers en hun tevredenheid?
- In hoeverre worden de streefcijfers ten aanzien van de tevredenheid van slachtoffers over de bejegening, de informatieverstrekking en de schadevergoeding gehaald?<sup>12</sup>

Om inzicht te krijgen in de wijze waarop uitvoering wordt gegeven aan Terwee door de betrokken instanties, de prestaties die worden geleverd, en de opvattingen van de direct betrokkenen over de uitvoerbaarheid en de effectiviteit van Terwee.

- Hoe wordt door de diverse betrokken organisaties – gezamenlijk (binnen de arrondissementale slachtoffernetwerken) en afzonderlijk – in de praktijk uitvoering gegeven aan slachtofferzorg? (organisatie, projecten, samenwerking e.d.);
- In hoeverre achten de direct betrokkenen bij de uitvoering van de wet en richtlijn Terwee – de deelnemers aan de arrondissementale slachtoffernetwerken – de huidige regelgeving ten behoeve van slachtoffers uitvoerbaar?
- Hoe zijn de 'Terwee'-budgetten besteed? Welke activiteiten zijn door de diverse organisaties voor de aanvullende 'Terwee'-budgetten verricht? Zijn binnen de diverse betrokken organisaties voldoende financiële en personele middelen t.b.v. Terwee beschikbaar?
- Welke ontwikkeling heeft slachtofferzorg tussen 1995 en 2000 doorgemaakt? (organisatie, prioritering, imago, cultuuraspecten e.d.);
- In hoeverre zijn knelpunten die in vorige evaluaties werden gesignaleerd (zoals bv. de beperkte sturingsinformatie, onduidelijkheid over besteding van middelen, onduidelijkheid over de status van de stuurgroepen, bejegening van slachtoffers van 'bulkzaken', 'follow-up' informatie, onduidelijkheden over taken bij schaderegelingen, problemen 'Terwee' tijdens de rechtszitting) opgelost? Welke oplossingen werken goed? Welke knelpunten spelen nog steeds?
- Welke kengetallen kunnen worden benoemd om de 'prestaties' van de betrokken organisaties inzichtelijk te maken? Welke 'prestaties' worden door de slachtofferorganisaties (gezamenlijk en afzonderlijk) geleverd?<sup>13</sup>
- Hoe verlopen de 'ketens' ten behoeve van de diverse mogelijkheden tot schadevergoeding – (1) schaderegeling in een vroeg stadium – incasso, (2) voegingen – toegewezen vordering – incasso (3) vorderen en toewijzen schademaatregel, inzenden naar het CJIB, incasso, terugmelding naar OM?
- Hoe verloopt slachtofferzorg tijdens de zitting: de bejegening van slachtoffers (o.a. de opvang van slachtoffers); de informatievoorziening over de rechtsgang; de (voorbereiding van) de voegingen; de slachtoffer-georiënteerdheid van rechters (zich uitend in toewijzingen vorderingen en schademaatregelen).

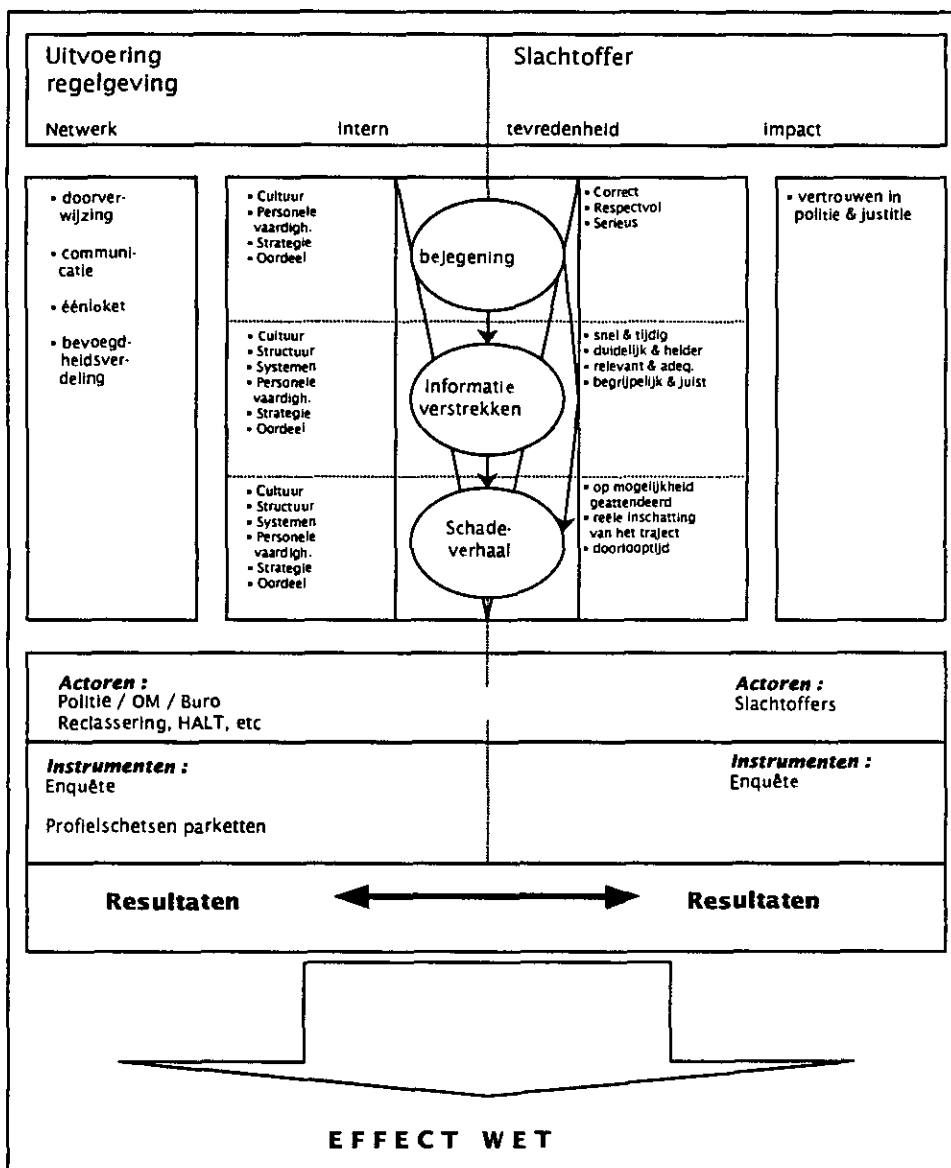
<sup>12</sup> Binnen de arrondissementale slachtoffernetwerken zijn netwerk- en netwerkpartijdoelstellingen geformuleerd. De netwerken gezamenlijk en de deelnemende organisaties afzonderlijk stelden zich doelen ten aanzien van de tevredenheid van slachtoffers over de bejegening, informatievoorziening en schadevergoeding. Niet binnen alle arrondissementale slachtoffernetwerken is men overigens blijven werken met dergelijke doelstellingen, en alleen binnen het OM zijn de slachtofferdoelstellingen ook organisatie-intern als streefcijfer benoemd in het kader van een P&C cyclus.

<sup>13</sup> Voor de operationalisatie van 'prestaties' sluiten we voor wat betreft de arrondissementsparketten en – rechtbanken aan bij de 'meetmethode'.

- In hoeverre is er een verband tussen de bejegening, informatieverstrekking en schadevergoeding aan het slachtoffer en het geloof in politie en justitie?

**Analysemodel**

Ten behoeve van de evaluatie is een evaluatiemodel ontwikkeld. Dit model bevat de aspecten die in de evaluatie betrokken zijn en vloeit voort uit de onderzoeksvragen die in het onderzoek beantwoord dienen te worden.



Drie zaken zijn kenmerkend voor het evaluatiemodel (en derhalve voor het voorliggende onderzoek):

- Een centrale plek voor de drie aspecten van de Wet Terwee (bejegening, informatieverstrekking en schadeverhaal);
- Een 'spiegeling' van beide deelonderzoeken;
- Nadruk op het effect (de impact) van de regelgeving.

### *Centrale plaats voor de drie aspecten*

Het evaluatiemodel is opgebouwd rondom de drie aspecten (bejegening, informatieverstrekking en schadebemiddeling) van de regelgeving Terwee. Zij vormen dan ook het hart van het evaluatiemodel. Deze drie aspecten zijn onderling met elkaar verbonden.

### *Symmetrie en spiegeling*

Het evaluatiemodel verbindt voorts de resultaten uit het tevredenheidsonderzoek onder de slachtoffers met de resultaten van het onderzoek naar de wijze van uitvoering van de regelgeving Terwee door de verschillende instanties. Zo worden niet alleen de inspanningen van de betrokken organisaties in beeld gebracht, maar ook de mate waarin slachtoffers resultaat zien van die inspanningen. Het model kan derhalve gezien worden als een spiegelingmodel. Dit wordt gevisualiseerd door aan de rechterzijde van het model een uitwerking van het onderzoek naar de tevredenheid van de slachtoffers en aan de linkerzijde het onderzoek naar de uitvoering van de regelgeving Terwee te plaatsen (symmetrie). Een confrontatie tussen resultaten uit beide onderzoeken leidt uiteindelijk tot een meerwaarde van de evaluatie. Enerzijds kunnen er verklaringen gevonden worden voor (on)tevredenheid van de slachtoffers, anderzijds kan vastgesteld worden of de aangeboden diensten van de uitvoerende instanties overeenstemmen met de ervaringen van de slachtoffers. Het onderzoek naar de tevredenheid van de slachtoffers levert op die manier nieuwe input aan het verder ontwikkelen en waar mogelijk verder optimaliseren van de wijze van uitvoering van de regelgeving Terwee.

### *Het effect van de regelgeving*

Het beoogde effect van de regelgeving is de verbetering van de positie van het slachtoffer in het strafproces. Zowel de tevredenheid van de slachtoffers, als de veranderingen binnen de instanties kunnen hiervoor gezien worden als indicatoren. Daarnaast is de impact van de wet van belang: in hoeverre is er een verband tussen de door de instanties geleverde inspanningen en het vertrouwen en geloof in politie en justitie. Dit wordt gevisualiseerd door een pijl aan de onderkant van het evaluatiemodel.

## **1.5 Leeswijzer**

Dit onderzoeksverslag bestaat uit drie delen:

**Deel 1** vormt de weergave van de resultaten van de enquête onder slachtoffers. Na een korte inleiding gaan we in op de oordelen van slachtoffers over de bejegening (*hoofdstuk 2*), de informatieverstrekking (*hoofdstuk 3*) en de schadeaspecten (*hoofdstuk 4*). We sluiten dit deel af met een hoofdstuk over de effectiviteit van Terwee vanuit het perspectief van slachtoffers (*hoofdstuk 5*).

**Deel 2** geeft de resultaten weer van het deelonderzoek over de uitvoering van slachtofferzorg door de betrokken instanties. In *hoofdstuk 6* gaan we in op de wijze waarop de betrokken organisaties zijn ingericht ten behoeve van Terwee, *hoofdstuk 7* gaat in op de samenwerking en afstemming tussen de instanties, en *hoofdstuk 8* geeft inzicht in de geleverde Terwee-prestaties.

In het afsluitende **deel 3** confronteren we de resultaten van beide deelstudies met elkaar (*hoofdstuk 9*: 'spiegeling' resultaten), en formuleren we conclusies en aanbevelingen (*hoofdstuk 10*).



## Deel 1: Het perspectief van slachtoffers



## Vooraf

In dit deel wordt verslag gedaan van het onderzoek naar de tevredenheid van slachtoffers over de uitvoering van slachtofferzorg door politie, Buro Slachtofferhulp en het OM. Het betreft hier een beschrijving van de resultaten van het deelonderzoek dat rechts in het evaluatiemodel is beschreven (zie paragraaf 1.4). Zoals het evaluatiemodel duidelijk maakt staan twee elementen in dit onderzoek centraal. Enerzijds gaat het om inzicht te verkrijgen in de *tevredenheid* van slachtoffers over de bejegening, de informatieverstrekking en het (eventueel) verkrijgen van een schadevergoeding van de dader. Anderzijds wordt gepoogd inzicht te krijgen in de *effecten* van de regelgeving Terwee. Centraal staat daarbij de vraag of de regelgeving Terwee bijdraagt aan een verbetering van de positie van slachtoffers in het strafproces, en als mogelijk gevolg hiervan, aan een toenemend vertrouwen in politie en justitie en een positiever oordeel van slachtoffers over de geloofwaardigheid en de rechtvaardigheid van het rechtssysteem in Nederland.

Dit deel is als volgt opgebouwd. In hoofdstuk 2 wordt de tevredenheid van slachtoffers over de bejegening door politie, Buro Slachtofferhulp en het Openbaar Ministerie besproken. De tevredenheid van slachtoffer over de verkregen informatie van deze drie organisaties is het onderwerp van hoofdstuk 3, waarna in hoofdstuk 4 wordt ingegaan op schadeaspecten. Hoofdstuk 5 tenslotte gaat over de effecten van de regelgeving Terwee op de slachtoffers.

Waar mogelijk en relevant maken we onderscheid tussen de oordelen van slachtoffers over de politie, het OM en het Buro Slachtofferhulp. Tevens gaan we – indien mogelijk – in op verschillen in beoordelingen tussen arrondissementen. Slachtoffers hebben de mogelijkheid gekregen aan het eind van de enquête nog aanvullende opmerkingen te maken. Deze opmerkingen vormen soms een illustratie van de onderzoeksresultaten. Waar relevant zijn deze illustraties opgenomen in een kader.

### **Enkele methodologische opmerkingen**

In totaal zijn 10.807 enquêteformulieren verstuurd. De steekproef is gecombineerd samengesteld: per arrondissement zijn circa 300 vragenlijsten via de politieregio's verstuurd, 150 via Buro Slachtofferhulp en 150 via het Openbaar Ministerie. In totaal zijn 2.065 vragenlijsten geretourneerd die bruikbaar zijn voor de analyse. De totale respons komt daarmee op 19%.<sup>14</sup>

De respons op de enquête is tegengevallen. Ondanks de verzending van een rappelbrief, is het responspercentage niet hoger geworden dan 19%. Omdat wij de verzending van de enquêteformulieren niet zelf ter hand hebben kunnen nemen – vanwege privacy-regelgeving – was het niet mogelijk om een non-responsanalyse uit te voeren. We weten daarom niet of er sprake is van een selectieve non-respons. Wel is bekeken in hoeverre de respondenten een representatieve afspiegeling vormen van de Nederlandse bevolking. Dit is weergegeven onder het kopje 'achtergrondkenmerken respons'.

---

<sup>14</sup> Zie bijlage 1 voor een uitgebreide onderzoeksverantwoording

Slachtoffers van zwaardere delicten zijn in de steekproef oververtegenwoordigd. De reden is dat we aparte steekproeven hebben getrokken bij het Openbaar Ministerie en Bureau Slachtofferhulp. Vooral met het OM komen alleen slachtoffers van zwaardere delicten in aanraking. Het is daarnaast mogelijk dat juist slachtoffers van zware delicten de enquête hebben ingevuld, en dat slachtoffers van lichtere delicten niet de moeite hebben genomen de vragenlijst in te vullen. Hiervoor hebben we echter geen aanwijzingen. Tot slot is het mogelijk dat met name slachtoffers met (zeer) positieve ervaringen hebben gereageerd, of juist slachtoffers met (zeer) negatieve ervaringen. Ook dit kan niet worden nagegaan.

We geven steeds een 'landelijk beeld', en geven vervolgens indien mogelijk de verschillen tussen arrondissementen weer. Een uitsplitsing van antwoorden op sommige vragen naar arrondissement is vanwege het lage responspercentage echter problematisch. De vragen over de politie zijn door vrijwel alle respondenten beantwoord. De vragen over Bureau Slachtofferhulp en het OM zijn door minder slachtoffers beantwoord, omdat minder slachtoffers met deze organisaties contact hebben gehad. Daarom geven we arrondissementsspecifieke informatie alleen over de politie weer. In het bijlagenrapport zijn wel per arrondissement de percentages tevreden respondenten over bejegening en informatieverstrekking opgenomen. Voor sommige politieregio's geldt, dat zij samen met een andere regio onder één arrondissement vallen. Een uitsplitsing naar politieregio is in die gevallen echter niet mogelijk, omdat de steekproeftrekking is gebaseerd op arrondissementen. Alleen over het Korps Landelijke Politiediensten (KLPD) wordt afzonderlijk gerapporteerd. Dit korps werkt landelijk, de resultaten zijn dus moeilijk onder te brengen onder arrondissementen.

Bij het landelijke beeld dient als kanttekening te worden vermeld dat de steekproef op arrondissementsniveau is samengesteld, en niet op landelijk niveau. De landelijke resultaten zijn dus in principe boven-arrondissementale resultaten.

In de vragenlijst worden alleen vragen gesteld over ervaringen met de politie, Bureau Slachtofferhulp en het OM. We hebben geen vragen gesteld over andere partners (zoals het Bureau Rechtshulp of HALT), omdat de vragenlijst dan erg gecompliceerd zou worden. Bovendien verwachten we dat slechts een beperkt aantal slachtoffers direct te maken gehad zal hebben met de overige betrokken instanties. Medewerkers van Bureau Rechtshulp bijvoorbeeld werken vaak ter ondersteuning van het OM of van Bureau Slachtofferhulp, voor het slachtoffer is het dan niet altijd duidelijk dat men te maken heeft met het Bureau Rechtshulp. Voor het OM is geen onderscheid gemaakt tussen de arrondissementsparketten en de ressortsparketten. Dit vanwege de omvang van de enquête en omdat we verwachtten dat niet alle slachtoffers goed onderscheid kunnen maken tussen de werkwijze van de twee niveaus.

De slachtoffers hebben aan het eind van de vragenlijst de mogelijkheid gekregen om nog aanvullende opmerkingen te maken. Een selectie uit deze opmerkingen is ter illustratie opgenomen.

### ***Achtergrondkenmerken respons***

Er zijn vrijwel evenveel mannen (52%) als vrouwen (48%) die de enquête hebben ingevuld en teruggestuurd. In vergelijking met de Nederlandse bevolking zijn de mannen iets oververtegenwoordigd in de steekproef. Van deze mannen en vrouwen is 2% van allochtone afkomst. Het percentage allochtonen blijft hiermee achter, aangezien CBS-statistieken laten zien dat 4% van de inwoners een niet-Nederlandse nationaliteit heeft. Het is bekend dat een enquête over het algemeen minder allochtonen bereikt. Gepoogd is aanvullende interviews met allochtone slachtoffers te houden, dit is om organisatorische redenen niet gelukt.

De leeftijdsverdeling in de respons ziet er als volgt uit:

- 17,5% is jonger dan 26;
- 16,8% is tussen de 26 en 35 jaar oud;
- 23,9% is tussen de 36 en 45 jaar oud;
- 20,7% is tussen 46 en 55 jaar oud;
- 11,6% is tussen de 56 en 65 jaar oud;
- 9,4% is ouder dan 66 jaar.

In vergelijking met CBS-gegevens over de bevolkingsopbouw van Nederland is de categorie jonger dan 26 ondervertegenwoordigd; hetgeen geen verbazing wekt omdat kleine kinderen minder snel aangifte zullen doen.

Als het opleidingsniveau van de respondenten wordt vergeleken met het landelijk opleidingsniveau, valt op dat in de steekproef de midden- en hoogopgeleide categorieën relatief zijn oververtegenwoordigd. 6% heeft maximaal basisonderwijs tegen een landelijk gemiddelde van 14%, 21% heeft minimaal een Hbo-opleiding tegen een landelijk gemiddelde van 14%. Het ingezette instrument is hier deels een verklaring voor. Met een schriftelijke benadering worden hoger opgeleiden beter bereikt dan lager opgeleiden.



## 2. Oordelen van slachtoffers over de bejegening

### 2.1 Inleiding

Een correcte bejegening van slachtoffers vormt een van de uitgangspunten van Terwee. In onze vragenlijst hebben we slachtoffers een aantal vragen voorgelegd om hun oordeel over de wijze waarop zij na het doen van aangifte zijn bejegend, in beeld te brengen. Achtereenvolgens behandelden we de oordelen over de politie, de medewerkers van Buro Slachtofferhulp en Het OM.

### 2.2 Bejegening door de politie

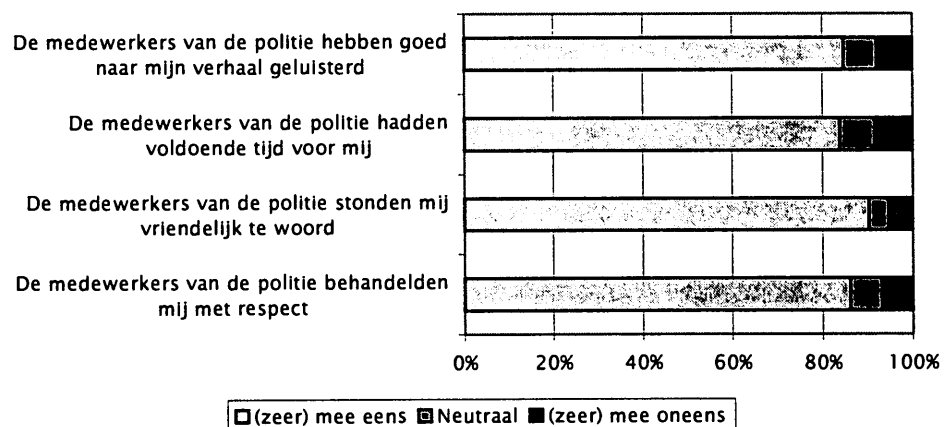
#### *Het doen van aangifte*

Ingevolge de wet en richtlijn Terwee hebben politieregio's geïnvesteerd in de wachtruimtes waar slachtoffers plaats kunnen nemen voordat zij aangifte kunnen doen. Het merendeel van de slachtoffers (81%) geeft aan dat zij plaats heeft kunnen nemen in een wachtruimte. De meeste slachtoffers (76%) hebben minder dan een kwartier hoeven wachten voordat zij aangifte konden doen. Voor enkelen (3%) bedroeg de wachttijd meer dan een uur.

#### *Oordelen over de bejegening door de politie*

In onderstaande figuur geven we de reacties weer van de respondenten op enkele stellingen over de bejegening door de politie.

**Figuur 2.1** Stellingen bejegening door politie<sup>15</sup>



Slachtoffers reageren opvallend positief. De overgrote meerderheid van de slachtoffers is van mening dat de politie hen met respect heeft behandeld, vriendelijk te woord stond, voldoende tijd had, goed heeft geluisterd, en de

<sup>15</sup> N= resp. 1958, 1954, 1956, 1974

privacy voldoende heeft gerespecteerd. Het meest positief was men over de vriendelijke wijze waarop men te woord is gestaan door de politie.

Het verbaast dan ook niet dat ook het oordeel over de behandeling door de politie in het algemeen positief uitvalt: 50% van de slachtoffers is tevreden, en 31% zelfs zeer tevreden over de wijze waarop zij zijn behandeld door medewerkers van de politie. 6% is zeer ontevreden, 5% is ontevreden en 8% oordeelt neutraal.

Gemiddeld waarderen de slachtoffers het contact met de politie met een rapportcijfer van 7,3. De dienstverlenende taak van de politie wordt gemiddeld met een 6,9 gewaardeerd.

#### *Verklaringen voor (on)tevredenheid*

Er zijn enkele bepalende factoren te vinden voor de mate waarin slachtoffers tevreden zijn over de bejegening door de politie. Zo neemt de tevredenheid over de bejegening toe naarmate slachtoffers vinden dat ze respectvol behandeld zijn, als ze van mening zijn dat medewerkers voldoende tijd hebben genomen en naarmate ze vinden dat medewerkers van de politie goed hebben geluisterd naar hun verhaal. Voorts geldt dat de wachttijd van invloed is op de mate van tevredenheid; gesteld kan worden dat de slachtoffers die snel aangifte konden doen, tevredener zijn over de algehele bejegening.

Minder doorslaggevende, doch significante, factoren blijken te zijn dat slachtoffers die later in de procedure door de politie zijn geïnformeerd over het verloop van de zaak en slachtoffers waarbij de politie heeft geprobeerd de schade van de dader vergoed te krijgen, tevredener zijn over de bejegening van de politie. Bovendien zijn slachtoffers die in een aparte wachtruimte hebben gewacht totdat aangifte gedaan kon worden ook tevredener over de bejegening. Tenslotte geldt dat vrouwen vaker dan mannen tevredener zijn over de bejegening door de politie.

De slachtoffers hebben aan het eind van de vragenlijst de mogelijkheid gekregen om nog aanvullende opmerkingen te maken. Slachtoffers die een opmerking gemaakt hebben over de bejegening door de politie stoorden zich relatief vaak aan de bejegening bij het doen van aangifte.

*"Persoonlijk had ik bij het doen van de aangifte te sterk het gevoel dat de politieman wel wist dat er niets aan te doen zou zijn. Ik bedoel hiermee dat de man mij sterk het gevoel gaf dat het doen van aangifte geen zin had".*

*"Bij het stelen van een fiets, zoals in mijn geval, is het bijna vanzelfsprekend dat zo'n object gepikt wordt. Voor een 'slachtoffer' zoals ik blijft het nog steeds dat iemand anders zich blijkbaar geroepen voelt spullen van een ander mee te nemen. Met het gevoel van ik heb gewerkt en betaald voor zo'n nieuwe fiets blijf je dan achter. Bij de politie is zo'n zaak natuurlijk een van de vele en wordt ook als zodanig behandeld."*

*"Plus dat er toen, door een kiwi etende vrouwelijke agent, het idee werd gegeven dat we haar tijd zaten te verdoen. Geen respect! Zelfs kleine, onbelangrijke zaken kunnen voor slachtoffers grote gevolgen hebben!"*

*"Ik denk dat luisteren naar het slachtoffer essentieel is. Persoonlijk heb ik dat als zeer waardevol ervaren. Daarna en daarnaast heb ik kunnen waarderen dat de politie 'eerlijk' is geweest. Ze gaven aan dat de pakkans zeer klein was, en motiveerden dit. Dat gaf mij het gevoel dat ze me serieus namen, dat ze er iets aan wilden doen maar dat er ook grenzen zijn aan hun mogelijkheden: niet elk middel mag gebruikt worden".*

*Bejegening door de politie per arrondissement*

In onderstaande tabel worden de oordelen van slachtoffers over de behandeling van de politie uitgesplitst naar arrondissement. Het betreft hier een uitwerking van de vraag in hoeverre slachtoffers tevreden zijn over de wijze waarop zij door de politie behandeld zijn. In de laatste kolommen zijn de gemiddelde rapportcijfers voor het algemene contact met de politie weergegeven en de vervulling van de dienstverlenende taak weergegeven.

**Tabel 2-1** Politie: Tevredenheid algehele bejegening en gemiddelde rapportcijfers

				Gem. rapportcijfer	
	(zeer) ontevreden	Neutraal	(zeer) tevreden	Contact	Dienstverlening
Alkmaar (N=122)	8,2	8,2	83,6	7,6	7,2
Almelo (N=60)	13,3	5,0	81,6	7,2	7,0
Amsterdam (N=86)	10,5	9,3	80,2	7,3	7,0
Arnhem (N=102)	13,7	7,8	78,4	7,3	7,0
Assen (N=104)	16,4	7,7	76,0	7,0	6,7
Breda (N=104)	11,5	4,8	83,6	7,1	6,9
Dordrecht (N=122)	8,2	7,4	84,4	7,6	7,0
Den Haag (N=91)	16,5	5,5	78,0	6,6	6,2
Groningen (N=85)	10,6	10,6	78,8	7,0	6,8
Haarlem (N=108)	10,2	5,6	84,3	7,4	7,2
Den Bosch (N=127)	9,4	3,1	87,4	7,2	7,0
Leeuwarden (N=89)	12,3	14,6	73,0	7,1	6,8
Maastricht (N=123)	9,0	5,7	85,3	7,3	7,0
Middelburg (N=94)	13,8	9,6	76,6	7,3	6,6
Roermond (N=135)	7,4	5,2	87,4	7,7	7,6
Rotterdam (N=87)	9,2	13,8	77,0	7,1	6,7
Utrecht (N=123)	9,8	10,6	79,7	7,2	6,7
Zutphen (N=88)	5,7	13,6	80,7	7,2	6,7
Zwolle (N=110)	11,8	15,5	72,8	7,2	6,7
KLPD (N=66)	16,7	1,5	81,8	7,6	7,0

Er is geen grote spreiding in oordelen van slachtoffers over de politie in de verschillende arrondissementen. Voorzichtig kan worden geconcludeerd dat de arrondissementen Den Bosch en Roermond er positief uitspringen (beiden 87,4% tevreden of zeer tevreden slachtoffers), en dat de politie in de arrondissementen Leeuwarden en Zwolle wat minder positief wordt beoordeeld (respectievelijk 73,0 en 72,8 tevreden of zeer tevreden slachtoffers). Als we de gemiddelde rapportcijfers bekijken dan valt op dat de slachtoffers over de politie in Roermond zowel over het algehele contact als de invulling van de dienstverlenende taak erg positief zijn. De politie in Den Haag krijgt een gemiddeld rapportcijfer van 6,6.

**2.3 Bejegening door Buro Slachtofferhulp***Doorverwijzing en contact met Buro Slachtofferhulp*

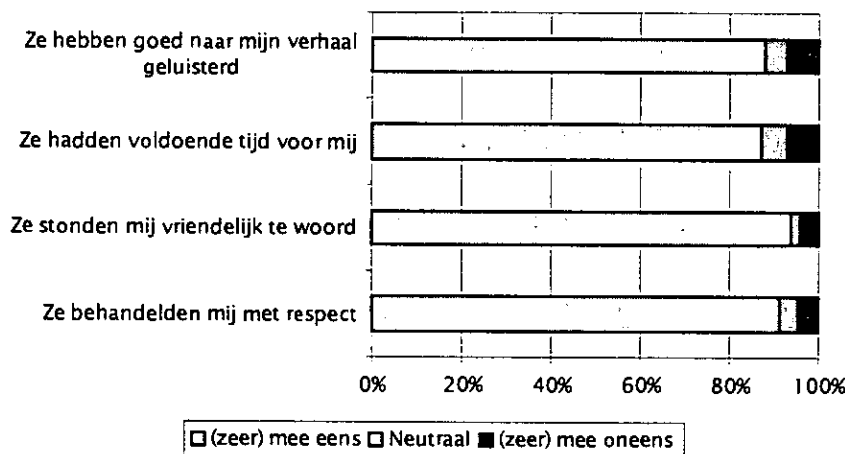
Uit de enquête blijkt, dat het merendeel van de slachtoffers (69%) bij het doen van aangifte door de politie wordt gewezen op de mogelijkheden voor slachtofferhulp. Als dit met cijfers uit de politiemonitor vergeleken wordt, dan kan geconstateerd worden dat de slachtoffers van de enquête uit dit onderzoek bijna twee maal zo vaak op de mogelijkheden voor slachtofferhulp gewezen worden. Een mogelijke

verklaring hiervoor is de oververtegenwoordiging van slachtoffers van 'zwaardere' misdrijven in de populatie van het voorliggende onderzoek. Van de geënquêteerden geeft 39% aan contact te hebben gehad met Buro Slachtofferhulp. Dit contact kwam in de meeste gevallen tot stand op initiatief van Buro Slachtofferhulp. Ongeveer een derde (32%) van de slachtoffers die hulp hebben gekregen van Buro Slachtofferhulp, had eenmaal contact met het Buro. Ongeveer de helft (52%) heeft twee tot vijf keer contact gehad met medewerkers van Buro Slachtofferhulp. 16% heeft meer dan 6 maal contact gehad. De meeste slachtoffers die een beroep hebben gedaan op Buro Slachtofferhulp, konden direct (44%) of binnen enkele dagen (38%) worden geholpen. De hulpverlening betrof met name emotionele ondersteuning, maar ook juridische begeleiding en praktische dienstverlening.

*Oordelen over de bejegening door Buro Slachtofferhulp*

In onderstaande figuur worden de reacties weergegeven van slachtoffers op een aantal stellingen over de opstelling van medewerkers van Buro Slachtofferhulp.

**Figuur 2.2** Stellingen bejegening Buro Slachtofferhulp<sup>16</sup>



Evenals bij de politie kan geconstateerd worden dat slachtoffers overwegend positief oordelen. Zij zijn van mening dat medewerkers van Buro Slachtofferhulp hen met respect hebben behandeld, vriendelijk te woord hebben gestaan, voldoende tijd hadden en goed hebben geluisterd. Evenals bij de politie zijn de slachtoffers het meest positief over de vriendelijke wijze waarop men te woord is gestaan bij Buro Slachtofferhulp.

Ook het 'over-all'-oordeel van slachtoffers over de wijze waarop zij zijn behandeld door medewerkers van Buro Slachtofferhulp, is positief: 37% van de slachtoffers is tevreden, en 42% zelfs zeer tevreden over de wijze waarop zij zijn behandeld door medewerkers van Buro Slachtofferhulp. 8% is zeer ontevreden, 4% is ontevreden en 9% oordeelt neutraal. Het gemiddeld rapportcijfer dat slachtoffers geven voor het contact met Buro Slachtofferhulp is een 7,4. Slachtoffers laten weten dat Buro Slachtofferhulp de dienstverlenende taak ook beter hebben vormgegeven dan de politie; zij geven Buro Slachtofferhulp een 7,4 en de politie een 6,9.

<sup>16</sup> N= 683, 685, 690, 688

*Verklaringen voor (on)tevredenheid*

Uit nadere analyses is gebleken dat naarmate slachtoffers sterker van mening zijn dat de medewerkers van Buro Slachtofferhulp voldoende tijd voor het slachtoffer hadden en goed naar het verhaal van het slachtoffer hebben geluisterd, de tevredenheid over de bejegening van medewerkers van Buro Slachtofferhulp toeneemt. In tegenstelling tot de uitkomsten bij de politie blijkt dat respectvol behandelen van het slachtoffer niet perse leidt tot een hogere tevredenheid. Wel vergelijkbaar met de uitkomst bij de politie is de uitkomst dat hoe langer slachtoffers moeten wachten, hoe minder tevreden zij worden over de algehele bejegening. Tenslotte geldt dat slachtoffers die vaker contact hebben gehad met Buro Slachtofferhulp, tevredener zijn.

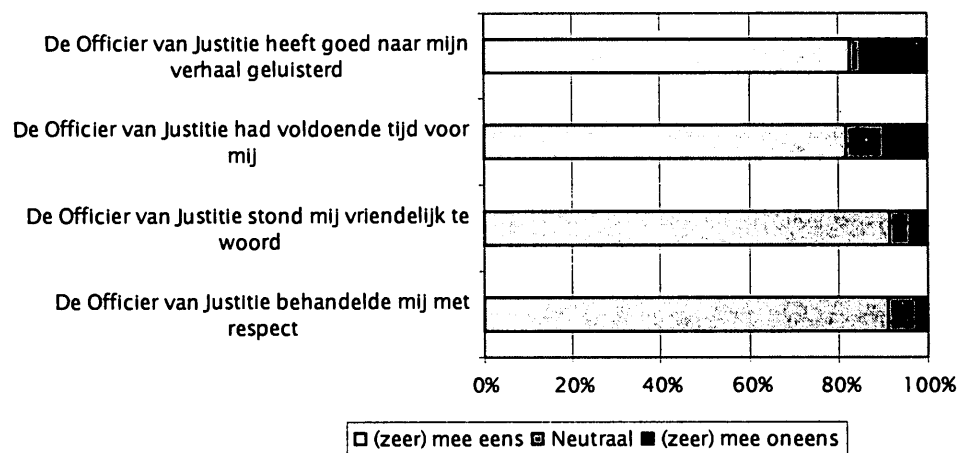
**2.4 Bejegening door het OM**

De zaak van 32% van de geënquêteerden (N=659) is doorgestuurd naar het Openbaar Ministerie.

*Slachtoffergesprek met de Officier van Justitie*

85 geënquêteerde slachtoffers hebben een persoonlijk gesprek gehad met de behandelend Officier van Justitie. Deze slachtoffers zijn in het algemeen tevreden over de wijze waarop zij door de Officier zijn behandeld: 54% is tevreden en 23% is zelfs zeer tevreden. Van de 85 slachtoffers waren er 4 zeer ontevreden en 7 ontevreden over het 'slachtoffergesprek' met de officier van Justitie.

**Figuur 2.3** Stellingen bejegening Officier van Justitie<sup>17</sup>



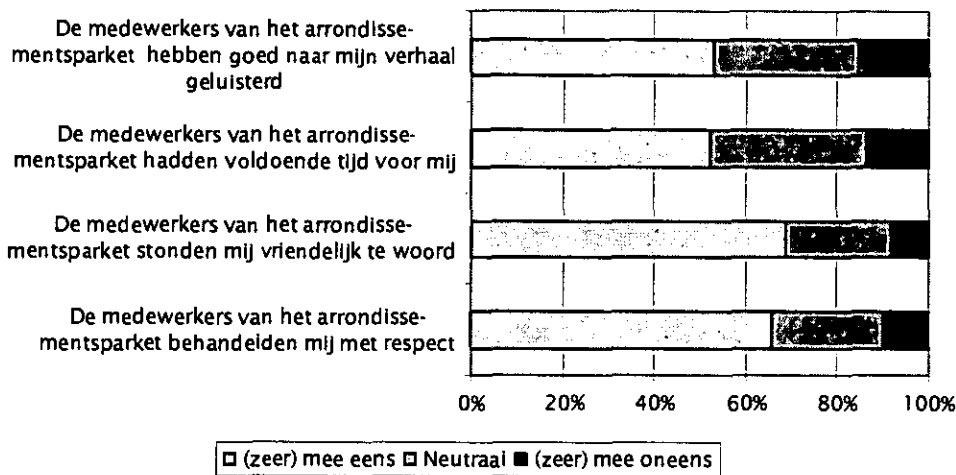
In vergelijking tot de scores op de gelijke stellingen die aan slachtoffers zijn voorgelegd over bejegening bij politie en Buro Slachtofferhulp, valt op dat slachtoffers het (nog) vaker (zeer) eens zijn met de stellingen.

<sup>17</sup> N=81, 82, 81, 81

*Bejegening door medewerkers van het arrondissementsparket*

Ook over de ervaringen met medewerkers van het parket hebben we stellingen voorgelegd aan slachtoffers. Ook hier geldt dat slachtoffers in het algemeen vrij positief oordelen. Slachtoffers oordelen echter aanmerkelijk minder positief over de bejegening door medewerkers van de parketten, dan over de bejegening door politie en Buro Slachtofferhulp en de Officier van Justitie.

**Figuur 2.4** Stellingen bejegening medewerkers arrondissementsparket<sup>18</sup>



Het merendeel van de slachtoffers is van mening dat de medewerkers van de diverse arrondissementsparketten de slachtoffers respectvol en vriendelijk te woord hebben gestaan. Iets meer dan de helft van de slachtoffers is ook (zeer) tevreden over de tijd die voor het slachtoffer is ingeruimd en vindt dat er goed naar het verhaal van het slachtoffer geluisterd is. De relatief grote percentages slachtoffers die neutraal oordelen vallen op als we die vergelijken met de scores op dezelfde stellingen voor politie, Buro Slachtofferhulp en de Officier van Justitie. Bovendien geldt dat de percentages slachtoffers die het (zeer) eens met de stellingen is, beduidend lager zijn dan de percentages slachtoffers die het (zeer) eens waren met de stellingen zoals voorgelegd aan politie, Buro Slachtofferhulp en de Officier van Justitie.

Ook het 'over-all'-oordeel van slachtoffers over de wijze waarop zij zijn behandeld door medewerkers van het arrondissementsparket is weliswaar vrij positief, maar veel minder positief dan de beoordeling van de politie en Buro Slachtofferhulp: 44% van de slachtoffers is tevreden, en 9% is zeer tevreden over de wijze waarop zij zijn behandeld door medewerkers van het arrondissementsparket. 8% is zeer ontevreden, 13% is ontevreden en 26% oordeelt neutraal. Naarmate slachtoffers meer het gevoel hebben dat zij respectvol behandeld zijn en dat er goed naar hun verhaal geluisterd wordt, neemt de tevredenheid over de algehele bejegening toe. Het contact met het Openbaar Ministerie wordt gemiddeld met een 5,7 gewaardeerd. Een zelfde rapportcijfer geven de slachtoffers voor het invulling geven aan de dienstverlenende taak van het Openbaar Ministerie. Deze rapportcijfers liggen beduidend lager dan de rapportcijfers voor politie en Buro Slachtofferhulp.

<sup>18</sup> N= 341, 321, 329, 325

### *Verklaringen voor (on)tevredenheid*

Uit de enquêteresultaten kunnen twee mogelijke verklaringen worden afgeleid voor de relatief beperkte tevredenheid van slachtoffers over de behandeling in de parketfase. Een eerste verklaring zou kunnen zijn de verwachtingen van slachtoffers ten aanzien van de behandeling van een zaak door het OM. In de parketfase is de dader van het delict gepakt en zijn de verwachtingen van het slachtoffer ten aanzien van de voortgang wellicht hoger gespannen dan in de politiefase, als de dader nog moet worden opgepakt. Hooggespannen verwachtingen kunnen eenvoudig worden geschaad en zodoende leiden tot een verminderde tevredenheid. Aan slachtoffers hebben we de volgende stelling voorgelegd: "de behandeling van mijn zaak door het openbaar ministerie is verlopen zoals ik verwacht had". 22% van de slachtoffers is het met deze stelling zeer oneens, 19% is het oneens. Voor iets meer dan een derde (36%) van de slachtoffers was de behandeling van de zaak conform verwachting, 18% had bij aanvang geen verwachtingen.

Een tweede mogelijke verklaring is gelegen in de tijdsduur van de behandeling van de zaak bij het OM. Meer dan de helft van de slachtoffers is ontevreden of zelfs zeer ontevreden over de tijdsduur van de behandeling van de zaak bij het OM. Het is ook mogelijk dat ontevredenheid over de uiteindelijke strafmaat het oordeel over OM sterker negatief kleurt dan de beoordeling door politie en slachtofferhulp. Slachtoffers die tevreden zijn over de straf die de dader heeft gekregen, oordelen positiever over het OM dan slachtoffers die hierover ontevreden zijn.

We hebben onderzocht of de aard van het delict een verklaring vormt voor ontevredenheid. Het is denkbaar dat er een verband is tussen de zwaarte van het delict en de tevredenheid van slachtoffers. Dit verband is echter niet aangetroffen. Slachtoffers van een diefstal of vernieling aan fiets of auto of van een woninginbraak oordelen niet anders over het OM dan slachtoffers van geweld of beroving.

De twee genoemde verklaringen worden ondersteund door de opmerkingen die slachtoffers naar aanleiding van de enquête hebben gemaakt. Veel slachtoffers tonen onbegrip voor het feit dat de zaak is geseponeerd terwijl de dader (bij hen) bekend is.

*"Het blijft voor ons onbegrijpelijk dat de dader door gebrek aan bewijs geen straf heeft gekregen of hulp ter voorkoming van recidief gedrag".*

Daarbij komt nog onbegrip over de ad informandum-zaken:

*"Onze zaak werd niet behandeld omdat de dader zoveel op zijn kerfstok had dat men niet alles kon behandelen".*

*"Bij oplichting van meerdere partijen wordt per zitting slechts een klein aantal aangiften meegenomen. De gedupeerden doen soms aangifte die tot niets leidt."*

*Ook hebben veel slachtoffers hun grote onvrede geuit over de lengte van de procedures. Zeer veel opmerkingen gaan over "snellere afhandeling van de zaak":*

*"Ik wacht nu al 1½ jaar voordat de zaak moet voorkomen. Ik heb reeds alles verwerkt maar komt de zaak voor dan moet alles weer opgehaald worden. Dat kan toch niet!"*

*"Na 13 maanden nog niets bekend, als er een hooggeplaatst functionaris bij betrokken was geweest, dan was er al binnen een maand een oordeel gevallen en tot op de bodem uitgezocht. (...)*

*Waarom geen snelrecht in dit soort gevallen".*

Een ouderpaar over de moord op hun zoon:

*"De zaak moet nu, na ruim 22 maanden, nog voorkomen (in hoger beroep). Nóg steeds géén datum van rechtszaak bekend! Als het even tegen zit, zijn wij straks twee jaar na M's overlijden, nog niet van alle ellende verlost".*

Gezien de kleine aantallen respondenten per arrondissement die de vraag over de behandeling door medewerkers van het arrondissementsparket hebben beantwoord, geven we hier geen overzicht van de resultaten ten aanzien van de tevredenheid over de algehele bejegening op arrondissementsniveau.

#### *Bejegening tijdens de rechtszitting*

83 geënquêteerde slachtoffers waren aanwezig in de rechtszaal tijdens de behandeling van de strafzaak. Iets meer dan de helft van deze slachtoffers is tevreden of zeer tevreden over de wijze waarop men is behandeld door de rechter tijdens de zitting: 37% is tevreden en 21% is zeer tevreden. 12% van de slachtoffers die aanwezig zijn geweest tijdens de zitting was zeer ontevreden over de behandeling door de rechter, 16% was ontevreden en 15% oordeelde neutraal.

De tevredenheid van slachtoffers over de behandeling door de rechter hangt samen met het verwachtingspatroon dat mensen vooraf hadden: mensen die aangeven dat het proces is verlopen zoals men verwachtte, zijn vaker tevreden. De tevredenheid over de rechter hangt daarnaast samen met de tevredenheid over de behandeling door het parket: mensen zijn vaak of over beiden (zeer) ontevreden, of over beiden (zeer) ontevreden. Slachtoffers van zwaardere delicten tenslotte zijn iets minder tevreden over de rechter dan slachtoffers van minder ernstige delicten.

Enkele respondenten hebben na het invullen van de enquête een opmerking gemaakt over de gang van zaken tijdens de zitting. Daaruit komt naar voren dat er volgens hen in verhouding tot de aandacht voor het slachtoffer, teveel aandacht is voor de dader tijdens de zitting.

*"Toen ik daar zat bij die rechtszitting dacht ik: daar wordt nogal veel aandacht aan de man besteed. Hij kreeg zo te horen van iedereen hulp en hij beloofde een beter leven te beginnen maar ik denk dat daar niet zoveel van terecht is gekomen. Ik ben ook alleen en weet niet waar ik terecht kan".*

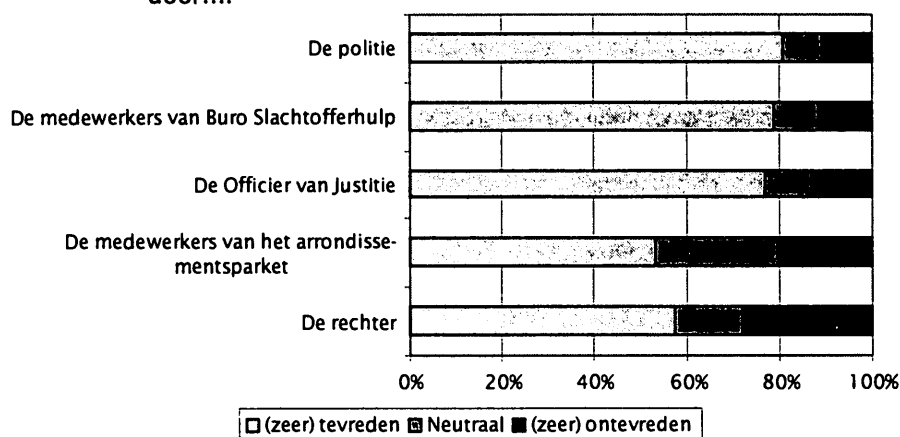
Een ander:

*"Tijdens de zitting in de arrondissementsrechtbank te Rotterdam mocht ik slechts toehoorder zijn, toen de veroorzaker van het ongeluk zijn visie op het ongeval mocht geven. Dat gaf mij een groot gevoel van onmacht, omdat de veroorzaker leugenachtige feiten opsomde en mijn slachtoffersituatie bagatelliseerde."*

## **2.5 Conclusies over de tevredenheid van slachtoffers over de bejegening**

Ter afsluiting van dit hoofdstuk over de beoordeling van slachtoffers over de bejegening door politie, Bureau Slachtofferhulp en Het OM, zetten we de belangrijkste constatering op een rij.

We hebben geconstateerd dat het merendeel van de slachtoffers tevreden tot zeer tevreden is over de wijze waarop zij zijn behandeld door de politie, door Bureau Slachtofferhulp en door Het OM. Hoe verder men in 'de keten' komt, hoe negatiever de beoordeling: slachtoffers zijn het meest tevreden over de politie en Bureau Slachtofferhulp, en zijn het minst tevreden over de behandeling door de rechter. We zetten de 'scores' nog eens op een rij:

**Figuur 2.5** In hoeverre bent u tevreden over de wijze waarop u bent behandeld door....

Het is

lastig om op basis van de schriftelijke enquête harde uitspraken te doen over de oorzaken van deze verschillen. De factor tijd zou een mogelijke verklaring kunnen bieden: slachtoffers komen pas geruime tijd na het doen van aangifte bij het OM terecht. Het is voorstelbaar dat slachtoffers ontevredenheid over de tijdsduur van het strafproces projecteren op het OM en de rechter. Een tweede mogelijke verklaring zou kunnen zijn dat slachtoffers hogere verwachtingen hebben van het OM en de rechter dan van politiemensen en medewerkers van Buro Slachtofferhulp. Als een zaak bij het OM terecht komt, is er immers altijd een dader die veroordeeld kan worden en schade kan vergoeden. Teleurstelling door niet-ingeloste verwachtingen over schadevergoeding of over de strafmaat kan worden geprojecteerd op het OM. Een derde mogelijke verklaring zou kunnen zijn dat het contact met de politie, Buro Slachtofferhulp en de Officier van Justitie veelal face-to-face, in een tweegesprek, plaatsvindt. Contacten met medewerkers van het OM verlopen vaak telefonisch, ook met de rechter is geen direct persoonlijk contact.

De slachtoffers hebben aan het eind van de vragenlijst de mogelijkheid gekregen om nog aanvullende opmerkingen te maken. Om mogelijke verklaringen te vinden voor de aangetroffen verschillen tussen politie en Buro Slachtofferhulp enerzijds en de medewerkers van het parket anderzijds, hebben we deze opmerkingen nader bestudeerd. Daaruit is gebleken dat vrij vaak opmerkingen worden gemaakt over het verschil in beleving tussen de behandeling door politie en justitie. We geven enkele citaten weer.

*"De politie doet zijn werk uitstekend. Justitie niet, je ziet en hoort weinig van hen"*  
*"Ik vind de politie iets anders dan Justitie (...). Bij Justitie krijg je je recht niet! De politie trad in deze zaak correct en naar verwachting op."*  
*"Ik vind dat de politie in mijn geval goed werk heeft verricht, maar dat het arrondissement heel onpersoonlijk overkomt. Ze lijken niet geïnteresseerd in het slachtoffer, meer in de dader (wat ook logisch is)."*  
*"Politie en Slachtofferhulp deden hun werk goed, Justitie moet veel harder straffen."*

Ook blijkt uit enkele opmerkingen een groot begrip voor de moeilijke omstandigheden waaronder de politie hun werk verricht. Mogelijk is dit begrip van invloed op de beoordeling van de politie.  
*"Zoals gezegd meer politie op de been brengen, daar het super duidelijk is dat ze op hun tenen lopen. Niet zozeer dat ze geïrriteerd doen maar ik denk dat ze zelf moe en moedeloos worden van hun werkomstandigheden, wetende dat de meeste kleine delicten toch niet opgelost kunnen worden door tijdgebrek".*

De reacties van slachtoffers op de stellingen over bejegening laten een zelfde tendens zien: een grotere tevredenheid over de politie, Buro Slachtofferhulp en de Officier van Justitie dan over de medewerkers van het parket.

**Tabel 2-2** Stellingen bejegening door politie/justitie/Buro slachtofferhulp

		Zeet mee oneens	Mee oneens	Neutraal	Mee eens	Zeet mee eens
De medewerkers behandelden mij met respect	Politie	3,6	3,3	7,0	54,2	32,0
	B5H	2,9	1,5	4,5	46,5	44,6
	Parket	4,4	5,3	24,6	54,8	10,9
	Officier		2,5	6,2	65,4	25,9
De medewerkers stonden mij vriendelijk te woord	Politie	2,5	2,9	4,3	55,9	34,4
	B5H	2,5	1,6	2,3	49,1	44,5
	Parket	3,6	4,7	22,8	58,3	10,7
	Officier		3,7	4,9	62,6	29,3
De medewerkers hadden voldoende tijd voor mij	Politie	3,3	5,1	7,7	50,7	33,2
	B5H	3,5	3,5	6,0	42,9	44,1
	Parket	4,9	8,5	34,3	43,8	8,5
	Officier	1,2	8,6	8,6	56,8	24,7
De medewerkers hebben goed naar mijn verhaal geluisterd	Politie	3,3	4,6	7,3	51,5	33,3
	B5H	4,2	2,9	5,1	41,1	46,6
	Parket	7,1	8,3	31,4	42,8	10,5
	Officier	3,7	11,1	2,5	50,6	32,1

De slachtoffers zijn over de gehele linie minder tevreden over medewerkers van de parketten.

Een aspect dat sterk van invloed is op de tevredenheid over de bejegening is dat slachtoffers het gevoel moeten hebben dat er goed naar hun verhaal wordt geluisterd. Dit geldt voor de tevredenheid over de bejegening door zowel politie, Buro Slachtofferhulp als medewerkers van het Openbaar Ministerie. De wachttijd is voorts een element dat van invloed is op de tevredenheid van slachtoffers over de bejegening door politie en Buro Slachtofferhulp.

Voorafgaand aan deze evaluatie hebben parketten zelf enquêtes uitgezet onder slachtoffers. Ook uit deze enquêtes kwam het beeld naar voren dat meer slachtoffers (zeer) tevreden waren over de politie en Buro Slachtofferhulp dan over de parketten. Overigens kunnen de resultaten van deze studie niet zonder meer worden vergeleken met de resultaten van de voorgaande enquêtes, omdat de enquête niet op een uniforme wijze is uitgevoerd.<sup>19</sup>

<sup>19</sup> Zie voor een uitvoerige reflectie op de methodiek zoals gehanteerd bij de enquêtes die in het verleden zijn uitgezet door de parketten: B&A Groep, Slachtofferzorg in Nederland, Den Haag, XXX



## 3. Informatieverstrekking

### 3.1 Inleiding

Het vroegtijdig en adequaat informeren van slachtoffers is een tweede belangrijk element van de regelgeving Terwee. De enquête bevatte een aantal vragen over de tevredenheid van slachtoffers over de informatieverstrekking. Achtereenvolgens behandelen we de oordelen over de politie, de medewerkers van Buro Slachtofferhulp en Het OM.

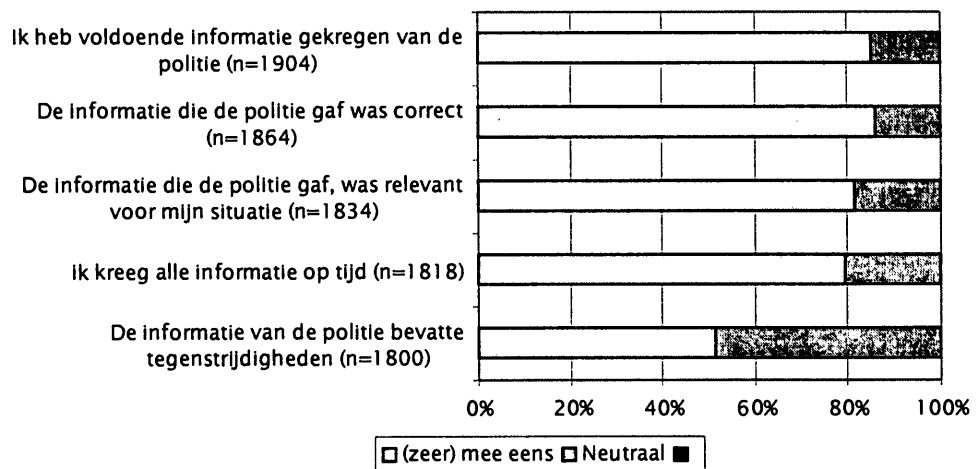
### 3.2 Informatieverstrekking door de politie

#### *Tevredenheid over de informatieverstrekking*

Uit de enquête blijkt dat slachtoffers over het algemeen (zeer) tevreden zijn over de informatie die zij gekregen hebben van de politie. 54% van de slachtoffers is tevreden en 18% is zelfs zeer tevreden over de ontvangen informatie. 6% van de slachtoffers is zeer ontevreden, voor 7% van de slachtoffers geldt dat zij ontevreden zijn en 15% oordeelt neutraal. Hoewel dit een hoge 'score' is, dient te worden vermeld dat deze iets achter blijft bij de oordelen van slachtoffers over de bejegening door de politie: slachtoffers zijn (iets) tevredener over de bejegening dan over de informatieverstrekking door de politie.

In onderstaande figuur wordt de reactie van de slachtoffers op een aantal stellingen over de informatieverstrekking van de politie weergegeven.

**Figuur 3.1** Stellingen informatieverstrekking politie

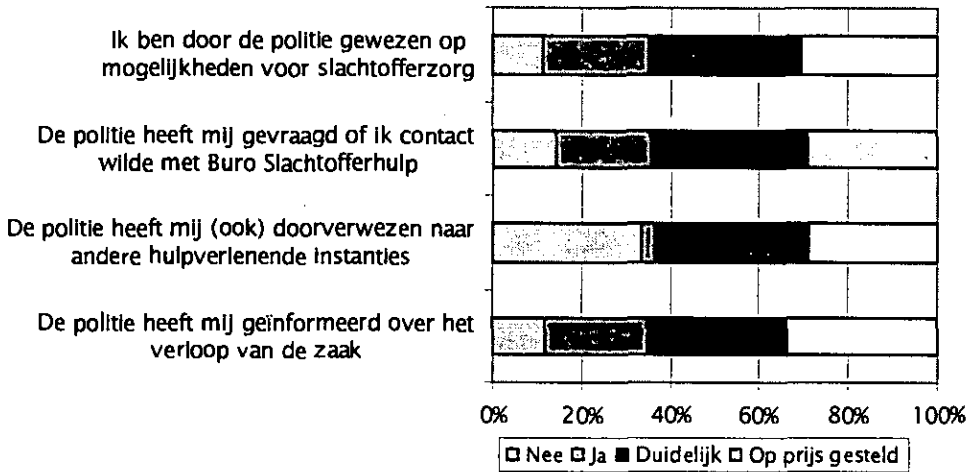


Uit het overzicht blijkt dat het overgrote merendeel van de slachtoffers vindt dat de van de politie ontvangen informatie als voldoende, correct, tijdig, relevant voor de eigen situatie en als goed te begrijpen aangemerkt kan worden. Het meest tevreden zijn de slachtoffers over het feit dat de informatie goed te begrijpen is.

**Typering verstrekte informatie**

Vervolgens is gevraagd naar elementen waar de politie informatie over verstrekt heeft. Indien de politie informatie heeft gegeven over het element is vervolgens gevraagd of de slachtoffers deze informatie duidelijk vonden en of de informatie op prijs is gesteld. Een aantal elementen is weergegeven in onderstaande figuur.

**Figuur 3.2** Stellingen informatieverstrekking politie



Twee op de drie slachtoffers is door de politie geweest op mogelijkheden voor slachtofferzorg. Wat verder opvalt in de tabel is dat aan 60% van de slachtoffers gevraagd is of zij contact met Buro Slachtofferhulp op prijs zouden stellen. Voor 7% van de slachtoffers geldt dat de politie hen geweest heeft op mogelijke ondersteuning van andere hulpverlenende instanties.

Een punt van zorg betreft ons inziens de informatieverstrekking over het verloop van de zaak. Twee op de drie slachtoffers geven aan dat zij zijn geïnformeerd over het verloop van de zaak. Wat voorts opvalt, is dat deze informatie in vergelijking tot de andere informatie die de politie al dan niet verstrekt, juist uitzonderlijk gewaardeerd wordt. Bijna 100% van de slachtoffers die informatie hebben gekregen over het verloop van de zaak heeft dit op prijs gesteld.

**Verklaringen voor (on)tevredenheid**

Uit nadere analyse blijkt dat de tevredenheid van slachtoffers over de verkregen informatie toeneemt naarmate slachtoffers vaker vinden dat zij voldoende, correcte, niet tegenstrijdige en begrijpelijke informatie tijdig hebben ontvangen. Of de informatie relevant voor de eigen situatie was, is niet van invloed op de uiteindelijke tevredenheid.

Voorts groeit de tevredenheid als er meer informatieoverdracht plaatsvindt. Hierbij moet opgemerkt worden dat dit met name geldt voor informatie over een centraal informatiepunt slachtoffers, informatie over de gang van zaken na de aangifte en informatie op een later moment over het verloop van de zaak. De vraag of het slachtoffer contact met Buro Slachtofferhulp op prijs zou stellen, is ook van invloed op de tevredenheid.

*Informatieverstrekking politie per arrondissement*

In onderstaande tabel worden de oordelen van slachtoffers over de informatie die slachtoffers hebben gekregen uitgesplitst naar arrondissement. Het betreft hier een uitwerking van de vraag in hoeverre slachtoffers tevreden zijn over de informatie die de slachtoffers van de politie hebben ontvangen.

**Tabel 3-1** Tevredenheid slachtoffers over de verkregen informatie

	(zeer) ontevreden	Neutraal	(zeer) tevreden
Alkmaar (n=121)	9,1	14,0	76,9
Almelo (n=60)	16,6	18,3	65,1
Amsterdam (n=85)	14,1	18,8	67,1
Arnhem (n=99)	14,1	10,1	75,8
Assen (n=103)	21,4	13,6	65,0
Breda (n=102)	13,7	13,7	72,6
Dordrecht (n=121)	12,4	14,9	72,7
Den Haag (n=87)	21,8	17,2	61,0
Groningen (n=84)	13,1	17,9	69,0
Haarlem (n=107)	11,2	15,9	72,9
Den Bosch (n=123)	9,7	12,2	78,1
Leeuwarden (n=86)	16,3	18,6	65,1
Maastricht (n=123)	14,6	8,9	76,5
Middelburg (n=91)	9,9	17,6	72,5
Roermond (n=136)	6,6	8,8	84,6
Rotterdam (n=86)	17,4	11,6	71,0
Utrecht (n=123)	11,4	17,1	71,5
Zutphen (n=85)	9,5	17,6	72,9
Zwolle (n=108)	11,1	15,7	73,2
KLPD (n=65)	10,8	16,9	72,3

De meest tevredenen over de informatieverstrekking van de politie vindt men in Roermond, met Den Bosch als goede tweede. In Den Haag zijn verreweg de meeste minst tevredenen te vinden. Een zelfde beeld troffen we aan bij de beoordeling van slachtoffers van de bejegening door de politie: oordelen over bejegening en informatieverstrekking hangen met elkaar samen.

**3.3 Informatieverstrekking door Buro Slachtofferhulp***Tevredenheid over de informatieverstrekking*

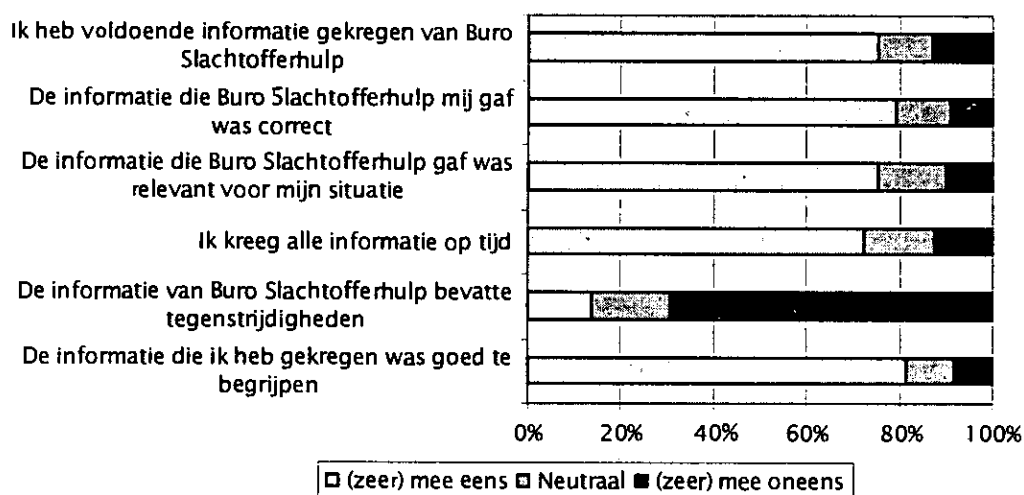
Slachtoffers zijn over het algemeen zeer tevreden over de informatie die ze gekregen hebben van het Buro Slachtofferhulp. Bijna de helft van de slachtoffers is tevreden (47%) en 29% van de slachtoffers is zeer tevreden. Zeer ontevreden is 7% van de slachtoffers, 7% is ontevreden en 11% oordeelt neutraal. In het vorige hoofdstuk zagen we, dat slachtoffers ook erg positief waren over de bejegening door de medewerkers van Buro Slachtofferhulp. Opvallend is, dat meer slachtoffers de bejegening *zeer* positief beoordelen, in de beoordeling van de informatieverstrekking is men vaker 'gewoon' tevreden.

Precies 60% van de geënquêteerde slachtoffers is van mening dat Buro Slachtofferhulp over (ruim) voldoende informatie beschikte over de situatie van het

slachtoffer. Een relatief grote groep van bijna 15% is een tegenovergestelde mening toegedaan; zij laten weten dat Buro Slachtofferhulp over ruim onvoldoende informatie over de situatie van hen beschikte. Een zelfde percentage slachtoffer vond het moeilijk hier een antwoord op te formuleren.

In onderstaande figuur is een overzicht te vinden van de reacties van de geënquêteerden op voorgelegde stellingen over de informatieverstrekking van Buro Slachtofferhulp.

**Figuur 3.3** Stellingen informatieverstrekking Buro Slachtofferhulp



Duidelijk wordt dat het overgrote merendeel de informatie als voldoende, correct, relevant voor de eigen situatie, tijdig en goed te begrijpen aanmerkt. De meeste slachtoffers konden zich vinden in de stelling 'de informatie die Buro Slachtofferhulp mij gaf was correct'. De scores op deze stellingen voor Buro Slachtofferhulp komen overeen met de scores op de stellingen voor de politie.

Bijna 20% van de geënquêteerde slachtoffers heeft laten weten dat Buro Slachtofferhulp het slachtoffer heeft doorverwezen naar andere instanties. Voor vervolgens 90% van de slachtoffers gold dat zij zijn doorverwezen naar de juiste instantie. Bijna 35% van de geënquêteerden heeft laten weten door Buro Slachtofferhulp te zijn doorverwezen naar het Bureau Rechtshulp.

#### *Verklaringen voor (on)tevredenheid*

Indien slachtoffers vinden dat zij voldoende en voor hun situatie relevante informatie hebben gekregen, dan stijgt de algehele tevredenheid over de algehele informatieverstrekking van Buro Slachtofferhulp. De tevredenheid over de algehele informatieverstrekking van dit bureau stijgt eveneens als slachtoffers tevreden zijn over de mate waarin de informatie begrijpelijk was. Anders dan bij de politie blijkt uit de analyse dat de tevredenheid over de informatieverstrekking stijgt indien slachtoffers van mening zijn dat zij informatie hebben gekregen die relevant was voor hun specifieke situatie.

Voorts blijkt uit nadere analyses dat slachtoffers die door Buro Slachtofferhulp emotioneel ondersteund zijn bij de verwerking van datgene wat hen is overkomen tevredener zijn over de informatieverstrekking. Van invloed op de tevredenheid over de informatieverstrekking blijken voorts een tweetal andere taken van Buro Slachtofferhulp te zijn. De tevredenheid stijgt namelijk als Buro Slachtofferhulp geholpen heeft bij het verkrijgen van schadevergoeding en/of als Buro Slachtofferhulp het slachtoffer begeleid heeft bij het verdere verloop van de zaak.

Verreweg het meest van invloed blijken de aspecten het verkrijgen van voldoende informatie en het verkrijgen van informatie geldend voor de specifieke eigen situatie en het hebben verkregen van begeleiding bij het verdere verloop van de zaak.

### 3.4 Informatieverstrekking door het OM

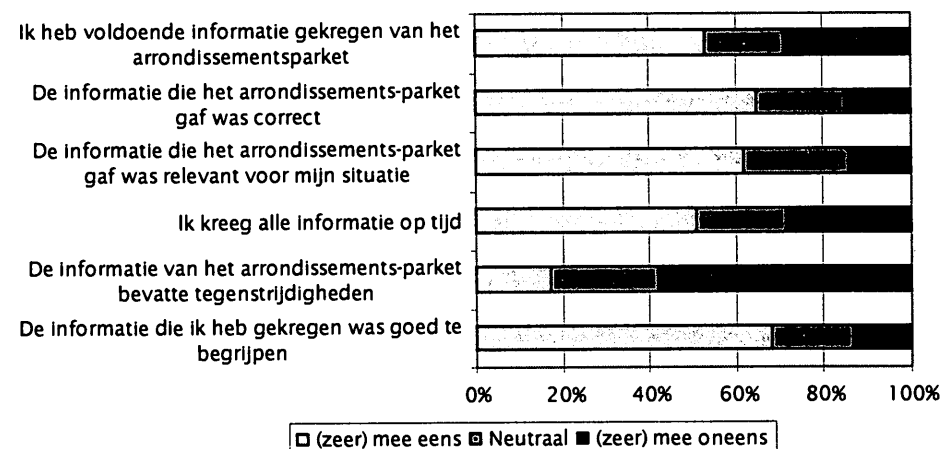
#### *Tevredenheid over de informatieverstrekking*

Net iets meer dan de helft van de slachtoffers is (zeer) tevreden over de informatie die zij gekregen hebben van het Openbaar Ministerie. Het percentage tevreden ligt op 45 en het percentage zeer tevreden op 6. Ongeveer een kwart van de enquêteerde slachtoffers is echter (zeer) ontevreden over de informatie die verkregen is van het Openbaar Ministerie: 13% is zeer ontevreden en 14% is ontevreden. 21% van de slachtoffers oordeelt neutraal.

In vergelijking met de politie en Buro Slachtofferhulp is dit geen goede 'score'. In het vorige hoofdstuk zagen we, dat dit ook voor de bejegening geldt. Eveneens kan worden geconstateerd, dat mensen iets negatiever oordelen over de informatieverstrekking dan over de bejegening door de medewerkers van het parket.

In onderstaande figuur wordt de mening van de slachtoffers op de diverse voorgelegde stellingen weergegeven.

**Figuur 3.4** Stellingen informatieverstrekking arrondissementsparket



Meer dan de helft van de slachtoffers is het (zeer) eens is met de geformuleerde stellingen. De percentages liggen echter beduidend lager dan de percentages van dezelfde stellingen bij politie en Buro Slachtofferhulp. Daar moet tevens bij opgemerkt worden dat voor elke stelling geldt dat bijna vier maal zo weinig slachtoffers het zeer eens waren met de stellingen.

Illustratief is de volgende opmerking van een slachtoffer:

*"Over justitie maar te zwijgen, bergen post (er waren 4 à 5 personen bij mijn geval betrokken), zeer onduidelijk, veel te moeilijke taal, geen touw aan vast te knopen".*

#### *Typering verstrekte informatie*

Over de aard en de wenselijkheid van de informatie zijn vervolgens ook een aantal stellingen voorgelegd. Indien men informatie over een element heeft verkregen, zijn vervolgens de vragen gesteld of de informatie duidelijk was en of de informatie tijdig was. In de volgende tabel zijn de meningen van de slachtoffers op deze stellingen weergegeven.

**Tabel 3-2** Stellingen informatieverstrekking OM

	Ontvangen		Duidelijk		Tijdig	
	Nee	Ja <sup>20</sup>	Ja	Te vroeg	Tijdig	Te laat
Het arrondissement heeft mij op de hoogte gehouden van elke stap in het strafproces	46,4	53,6	89,3	2,2	84,6	13,2
Ik kreeg bericht over het tijdstip waarop de rechtszaak plaatsvond	14,4	61,7	93,6	1,9	88,3	9,8
Ik kreeg uitleg over de gang van zaken tijdens de rechtszaak	45,4	23,7	90,4	2,0	90,1	7,9
Ik ben geïnformeerd over de afloop van de zaak	19,6	55,7	87,7	0,4	79,0	20,6

Hoewel in acht moet worden genomen dat informatie weergegeven in bovenstaande stellingen nog niet relevant is voor een deel van de slachtoffers omdat het strafbaar feit relatief kort geleden gebeurd is, willen we hier toch een aantal punten van zorg uiten die te maken hebben met de tijdigheid van de informatie. Een op de vijf slachtoffers die door het parket geïnformeerd is over de afloop van de zaak is van mening is dat deze informatie te laat verstrekt is. Ook bijna 10% van de slachtoffers laat weten te laat te zijn geïnformeerd over het tijdstip waarop de rechtszaak plaatsvond. Verwacht mocht ons inziens worden dat beide percentages lager zouden liggen, zeker het percentage slachtoffers dat tijdig geïnformeerd wordt over de datum en het tijdstip waarop de rechtszitting plaatsvond.

Op de vraag of het openbaar ministerie in voldoende mate geïnformeerd was over de zaak van het desbetreffende slachtoffer liet 44% van de geënquêteerden weten dat dat (ruim) het geval was. 15% vond dat dit (ruim) onder de maat was. Een relatief groot percentage (42%) kon dit niet aangeven. Voor 41% van de geënquêteerden geldt voorts dat de behandeling van de zaak door het Openbaar Ministerie niet is verlopen zoals het slachtoffer verwachtte. 41% van de geënquêteerden laat weten dat de behandeling van de zaak door het Openbaar Ministerie conform verwachting is gegaan.

<sup>20</sup> Enkele vragen zijn niet door alle slachtoffers ingevuld, waardoor er geen sprake is van een totaal van 100% op het totaal van ja/nee. Een mogelijke verklaring is dat de situatie waarnaar gevraagd wordt voor het slachtoffer nog niet aan de orde is.

Het Openbaar Ministerie heeft tenslotte 5% van de geënquêteerden doorverwezen naar andere instanties. Voor meer dan 90% gold dat doorverwezen is naar de juiste instantie.

#### *Verklaringen voor (on)tevredenheid*

De aspecten het verkrijgen van voldoende, correcte informatie die tijdig verstrekt wordt en die goed te begrijpen is, zijn van invloed op de tevredenheid van slachtoffers over de algehele informatieverstrekking van het Openbaar Ministerie. Met andere woorden: naarmate slachtoffers vaker vinden dat de verkregen informatie voldoende, correct, tijdig en/of begrijpelijk was, dan stijgt de tevredenheid over de algehele informatieverstrekking van het Openbaar Ministerie. Ook geldt dat slachtoffers die van mening zijn dat de informatie geen tegenstrijdigheden bevatte, over het geheel genomen tevredener over de informatieverstrekking. Evenals bij de politie en anders dan voor Bureau Slachtofferhulp geldt dat de algehele tevredenheid niet toeneemt als slachtoffers van mening zijn dat de verkregen informatie relevant was voor de eigen situatie.

Voorts stijgt de tevredenheid van de slachtoffers over de informatieverstrekking van het Openbaar Ministerie als slachtoffers op de hoogte zijn gehouden van elke stap in het proces, als zij (tijdig) geïnformeerd zijn over de datum en het tijdstip waarop de rechtszitting plaatsvond en als zij informatie hebben gekregen over het verdere verloop van de zaak.

Van invloed op de tevredenheid over de informatieverstrekking blijken voorts een aantal andere aspecten. Als de zaak van het slachtoffer is verlopen conform de verwachtingen van het slachtoffer, dan neemt de algehele tevredenheid over de verkregen informatie toe. Ditzelfde geldt als slachtoffers van mening zijn dat het Openbaar Ministerie zich voldoende heeft ingezet voor het verkrijgen van schadevergoeding. Uit de analyses blijkt evenzo dat slachtoffers die tevreden zijn over de tijdsduur tussen het moment van aangifte en het moment van afhandeling, over het geheel genomen tevredener zijn over de algehele informatieverstrekking van het Openbaar Ministerie.

De algehele tevredenheid van slachtoffers over de informatieverstrekking van het Openbaar Ministerie neemt het sterkst toe, naarmate slachtoffers vinden dat zij voldoende, correcte en goed te begrijpen informatie hebben ontvangen. Ook tussen het op de hoogte houden van het slachtoffer van elke stap in het proces en een toename van de tevredenheid over de informatieverstrekking van het Openbaar Ministerie blijkt een bovengemiddeld sterk verband te bestaan.

### **3.5 Ervaringen met een één-loket functie**

Diverse arrondissementen pogen hun informatieverstrekking aan slachtoffers te stroomlijnen in een geïntegreerd loket, waar slachtoffers terecht kunnen met vragen over hun zaak, ongeacht in welke fase (politie- of parket-) de zaak zich bevindt. Overigens brengen sommige arrondissementen ook de schadebemiddeling onder in dit ene loket. In het volgende hoofdstuk komen we terug op de organisatorische vormgeving van de één-loket functie bij de verschillende arrondissementen. Op deze plek willen we kort ingaan op de ervaringen van slachtoffers met het ene loket.

Een vrij groot deel van de geënquêteerde slachtoffers geeft aan informatie te hebben ontvangen over een centraal informatiepunt voor slachtoffers: 55% van de slachtoffers die te maken hebben gehad met de politie, geeft aan dat de politie hen heeft geïnformeerd over een centraal informatiepunt voor slachtoffers.

We zetten onze vraagtekens bij dit hoge percentage, omdat we weten dat een belangrijk deel van de slachtoffers nog niet te maken gehad *kan* hebben met een centraal informatiepunt, omdat deze nog niet in alle arrondissementen goed van de grond zijn gekomen (zie verder deel 2 van dit rapport). De slachtoffers die hebben aangegeven te zijn geïnformeerd over een centraal informatiepunt voor slachtoffers, zijn vrij gelijkelijk verdeeld over de arrondissementen. Waarschijnlijk hebben slachtoffers bij het beantwoorden van de vraag gedacht dat bijvoorbeeld een telefoonnummer van de politie een centraal informatiepunt is geweest.

Zeventien procent van de slachtoffers die te maken heeft gehad met de politie, geeft aan ook gebruik gemaakt van het centrale informatiepunt. Ook hierbij geldt, dat de slachtoffers die aangeven gebruik te hebben gemaakt van een centraal loket, zijn verdeeld over alle arrondissementen. Dat doet ons vermoeden dat sommigen de vraag niet goed hebben begrepen.

Of men informatie verkregen heeft via het één-loket is overigens niet van invloed op de mate van tevredenheid van slachtoffers over de informatieverstrekking.

### **3.6 Conclusies over de tevredenheid van slachtoffers over de informatieverstrekking**

Ter afsluiting van dit hoofdstuk over de beoordeling van slachtoffers van de informatieverstrekking door politie, Buro Slachtofferhulp en het OM, zetten we de belangrijkste constatering op een rij.

We hebben geconstateerd dat bijna 75%, drie op de vier geënquêteerden, (zeer) tevreden is over de informatie die men van zowel politie als van Buro Slachtofferhulp heeft verkregen. Het percentage (zeer) tevredenen over de informatieverstrekking van het OM ligt met 50% (een op de twee geënquêteerden) beduidend lager. Ook bij de beoordeling van de bejegening behaalden de politie en de Buro's Slachtofferhulp een hogere 'score' dan de arrondissementsparketten. Voor alle drie de groepen geldt, dat slachtoffers (iets) positiever oordelen over de bejegening dan over de informatieverstrekking.

In onderstaande tabel geven we de reacties van slachtoffers op de stellingen over informatieverstrekking weer voor de politie, Buro Slachtofferhulp en het OM.

**Tabel 3-3** Stellingen informatieverstrekking politie/BSH/OM

		Ze mee oneens	Mee oneens	Neutraal	Mee eens	Ze mee eens
Ik heb voldoende informatie gekregen	Politie	4,6	9,3	12,7	57,1	16,2
	BSH	3,6	8,5	11,7	51,3	24,9
	Parket	10,8	18,0	18,2	46,3	6,7
De informatie die ik kreeg was correct	Politie	3,3	5,5	12,7	61,6	17,0
	BSH	3,6	5,3	11,8	53,5	25,8
	Parket	6,3	8,7	20,4	57,4	7,2
De informatie was relevant voor mijn situatie	Politie	2,7	5,7	17,1	58,6	15,9
	BSH	3,7	6,3	14,4	50,2	25,5
	Parket	5,5	8,7	24,1	53,1	8,7
Ik kreeg alle informatie op tijd	Politie	5,7	9,5	17,5	51,2	16,1
	BSH	4,3	8,2	15,0	49,9	22,6
	Parket	13,1	15,6	20,3	44,2	6,8
De informatie bevatte tegenstrijdigheden	Politie	23,1	46,1	15,0	12,0	3,9
	BSH	28,6	40,8	16,9	9,3	4,4
	Parket	17,4	40,5	25,0	13,9	3,2
De informatie was goed te begrijpen	Politie	2,5	3,2	10,2	64,7	19,4
	BSH	3,5	4,5	10,7	55,8	25,4
	Parket	6,0	7,6	18,5	61,0	6,9

Voor alle drie de instellingen geldt dat voldoende en begrijpelijke informatie direct leiden tot een grotere tevredenheid over de informatieverstrekking. Slachtoffers stellen vervolgens toch andere eisen aan informatie die zij van politie en het Openbaar Ministerie krijgen dan aan informatie die van Buro Slachtofferhulp verkregen wordt. Informatie van politie en het Openbaar Ministerie moet vooral als correct, tijdig en niet tegenstrijdig zijn te bestempelen, waar voor de informatie van Buro Slachtofferhulp geldt dat de informatie relevant voor de eigen situatie moet zijn. Het lijkt erop dat aan maatwerk in de informatie van Buro Slachtofferhulp door de slachtoffers meer waarde wordt gehecht dan dat dit geldt voor de informatie van politie en Openbaar Ministerie.

Het verkrijgen van informatie over het verdere verloop van de zaak van politie en het Openbaar Ministerie en begeleiding van het slachtoffer van Buro Slachtofferhulp tijdens het verloop van de zaak blijken aspecten die sterk van invloed zijn op de mate van tevredenheid van slachtoffers over de algehele informatieverstrekking van de drie instellingen. Deze aspecten spelen in op verwachtingen die slachtoffers hebben van het verdere verloop van het proces. Eveneens is gebleken dat naarmate het proces plaatsgevonden heeft conform de verwachtingen van het slachtoffer de tevredenheid over de algehele informatieverstrekking toeneemt. Het verstrekken van informatie over en het begeleiden van slachtoffers ten tijde van het proces zijn ons inziens belangrijke middelen om de verwachtingen van slachtoffers ook zo reëel mogelijk te laten zijn. Deze kunnen vervolgens de algehele tevredenheid over (wellicht niet alleen) de informatieverstrekking duidelijk toe laten nemen.

Een voorbeeld over de gang van zaken rondom de zitting:

*"Ik was er niet op voorbereid dat ik de enige zou zijn die als belangstellende in de rechtszaal aanwezig was. Toen de rechter vroeg wie ik was, en de verdachte even omkeek, voelde ik mij niet op mijn gemak. Daar hadden we misschien van tevoren even over moeten communiceren".*

Voorafgaand aan deze evaluatie hebben parketten zelf enquêtes uitgezet onder slachtoffers. Uit deze voorgaande enquêtes kwam een vergelijkbaar beeld naar voren: meer slachtoffers zijn (zeer) tevreden over de politie en Bureau Slachtofferhulp dan over de parketten (zowel als het gaat over bejegening als over informatieverstrekking); en slachtoffers zijn iets tevredener over de bejegening dan over de informatieverstrekking. Overigens kunnen de resultaten van deze studie niet zonder meer worden vergeleken met de resultaten van de voorgaande enquêtes, omdat de enquête niet op een uniforme wijze is uitgevoerd.<sup>21</sup>

De slachtoffers hebben aan het eind van de vragenlijst de mogelijkheid gekregen om nog aanvullende opmerkingen te maken. Veel van deze opmerkingen hebben betrekking op informatieverstrekking. In de beleving van de slachtoffers die hebben gereageerd, worden zij te weinig op de hoogte gehouden van het verloop van het proces. Hierdoor krijgen velen het gevoel dat er niets aan hun zaak gebeurt, en zelfs dat politie en justitie de zaak in de doofpot stoppen. Dit geldt vooral voor mensen die aangifte hebben gedaan van een relatief licht vergrijp. In hun beleving wordt aan de zaak onvoldoende belang gehecht.

*"Na de aangifte gedaan te hebben wordt het stil. Wat meer informatie of belangstelling kan het slachtoffer het gevoel geven dat zijn zaak nog de aandacht heeft".*

*"Je weet niet of de dader gepakt is of dat ze niets hebben gevonden. Je huis wordt gecontroleerd op vingerafdrukken waar de agent een tijd mee bezig is en je hoort vervolgens niets meer".*

Een ander op de vraag wat er verbeterd zou kunnen worden:

*"Er daadwerkelijk iets aan doen!!! Er zou met mij contact opgenomen worden en ik heb hier niets meer over gehoord! Ben gouden ketting en ring met diamant kwijtgeraakt door misdrijf en zou hier ook wat over horen en hierover niks!! (...) waar zijn jullie dan eigenlijk voor. O ja om bonnen uit te schrijven bij auto's die 1 km te hard rijden!!!"*

*"Ze doen niets om de dader te vinden met het risico dat hij dadelijk weer een meisje aanrandt, Na een aangifte heb ik niets meer van de politie gehoord".*

Toch is een enkeling ook positief:

*"Verder vind ik dat de informatieverstrekking sterk verbeterd is. Vier jaar geleden was ik slachtoffer van een groter misdrijf en toen heb ik echt moeten zoeken naar informatie als slachtofferhulp en het verloop van het proces. Deze info werd me de afgelopen keer (gestolen fiets) meteen gegeven".*

<sup>21</sup> Zie voor een uitvoerige reflectie op de methodiek zoals gehanteerd bij de enquêtes die in het verleden zijn uitgezet door de parketten: B&A Groep, Slachtofferzorg in Nederland, Den Haag, 1998.



## 4. Schadeaspecten

### 4.1 Inleiding

In de richtlijn Terwee is aan politie en OM opgedragen in een zo vroeg mogelijk stadium schaderegelingen te treffen tussen slachtoffer en dader. De politie kan in eenvoudige zaken pogingen ondernemen om de dader ertoe te bewegen de schade te vergoeden.<sup>22</sup> Ingeval sprake is van een jeugdige verdachte die in aanmerking komt voor een HALT-afdoening, kan schaderegeling plaatsvinden door Bureau HALT. Indien een zaak naar het OM wordt gestuurd, kunnen vervolgens schaderegelingspogingen worden ondernomen door het parket.

Ook ten tijde van de zitting kunnen schadeaspecten aan de orde komen: een slachtoffer kan zich als civiele partij voegen in het strafproces, en in die hoedanigheid een schadeclaim indienen, de rechter kan een schademaatregel opleggen of een schadevergoeding opleggen als bijzondere voorwaarde.

In het volgende deel zullen we nader ingaan op de mate waarin in de praktijk de diverse mogelijkheden om schade vergoed te krijgen worden gebruikt. Tevens zullen we nader ingaan op de wijze waarop de schadevergoedingsfunctie is georganiseerd. In dit hoofdstuk bekijken we de schadeaspecten vanuit het perspectief van het slachtoffer. We zijn er daarbij vanuit gegaan dat het gemiddelde slachtoffer geen onderscheid maakt in de verschillende procedures waarlangs de schadevergoeding uiteindelijk tot stand kan komen. Een genuanceerde vraagstelling was niet mogelijk.

Achtereenvolgens gaan we in op de schaderegelingen in de politiefase, en het schadeverhaal in de parket- en zittingsfase.

### 4.2 Schaderegeling in de politiefase

Bij het opnemen van aangiften dient de politie te informeren naar de geleden schade. Indien schade is geleden, dient de politie te vragen of mensen schadevergoeding wensen, en dient de politie informatie te verstrekken over de mogelijkheden tot schadevergoeding. In eenvoudige zaken kan de politie schadebemiddelingspogingen ondernemen.

#### *Informatie over schadevergoedingsmogelijkheden*

Een belangrijk deel van de geënquêteerden geeft aan financiële en/of emotionele schade te hebben geleden ingevolge het delict. 49% geeft aan veel financiële schade te hebben geleden, 16% stelt geen schade te hebben geleden. 35% heeft veel emotionele schade opgelopen.

Ongeveer eenderde van alle geënquêteerde slachtoffers (33%) is door de politie gewezen op de mogelijkheden voor schadevergoeding. Slachtoffers vonden deze informatie in de regel duidelijk, bovendien stelden zij deze informatie op prijs.

---

<sup>22</sup> Als criteria voor een 'eenvoudig bemiddelbare zaak' gelden in de regel: dader is bekend, er is sprake van een bekende verdachte, er is sprake van eenvoudig vast te stellen schade, er is sprake van 1 dader en 1 slachtoffer

Het is opvallend dat ongeveer evenveel slachtoffers die veel financiële schade hebben geleden informatie verkregen over de mogelijkheden tot schadevergoeding, als de slachtoffers die weinig of geen financiële schade hebben geleden. Slachtoffers van delicten die zijn opgelost (dader bekend) worden slechts iets vaker op de mogelijkheid tot schadevergoeding gewezen dan slachtoffers van onopgehelderde zaken (resp. 39 en 28%). Slachtoffers van ernstige en minder ernstige delicten krijgen even vaak informatie over schadevergoedingsmogelijkheden. Ook tijdens de vorige evaluatie is geconstateerd, dat de informatieverstrekking door de politie sterk is geprocedureerd en gestandaardiseerd, en dat meer informatieverstrekking-op-maat gewenst is.

10% van de slachtoffers geeft aan van de politie bij de aangifte informatie te hebben gekregen over de mogelijkheden van het Schadefonds Geweldsmisdrijven. De slachtoffers van misdrijven met ernstig letsel, waarvoor het Schadefonds is bedoeld, krijgen iets vaker informatie over het Schadefonds: 16% van de slachtoffers van beroving of bedreiging; 18% van de slachtoffers van zedendelicten en 13% van de slachtoffers van huiselijk geweld hebben deze informatie gekregen.

#### *Schaderegelingspogingen door de politie*

Aan de slachtoffers hebben we gevraagd of de politie moeite heeft gedaan om de schade vergoed te krijgen. Van de slachtoffers wiens zaak is opgelost (de dader is opgespoord), beantwoordt 20% deze vraag bevestigend. De helft van deze slachtoffers heeft niet gemerkt dat de politie moeite heeft gedaan de schade vergoed te krijgen. Voor de overige 30% was de vraag niet van toepassing (geen schade geleden).

De arrondissementen verschillen overigens onderling op dit punt. De politie in sommige arrondissementen lijkt meer moeite te doen om de schade te regelen dan de politie in andere arrondissementen. De arrondissementen Dordrecht en Haarlem springen er positief uit: respectievelijk 32 en 31% van de slachtoffers wier zaak is opgelost meldt dat de politie moeite heeft gedaan om de schade vergoed te krijgen. De politie in de arrondissementen Rotterdam en Zwolle, alsmede de KLPD lijkt minder moeite te doen om de schade te regelen: respectievelijk 9, 11 en 8% van de slachtoffers van wie de zaak is opgelost geeft aan dat de politie moeite heeft gedaan om de schade vergoed te krijgen.

**Tabel 4-1** Heeft de politie moeite gedaan om uw schade vergoed te krijgen?

	Ja	Nee	Niet van toepassing
Alkmaar (N=56)	26,8	35,7	37,5
Almelo (N=37)	16,2	64,9	18,9
Amsterdam (N=42)	21,4	61,9	16,7
Arnhem (N=51)	15,7	49,0	35,3
Assen (N=55)	12,7	61,8	25,5
Breda (N=41)	24,4	41,5	34,1
Dordrecht (N=58)	31,0	46,6	22,4
Den Haag (N=41)	14,6	63,4	22,0
Groningen (N=58)	19,0	58,6	22,4

Haarlem (N=66)	31,8	40,9	27,3
Den Bosch (N=62)	17,7	50,0	32,3
Leeuwarden(N=48)	22,9	50,0	27,1
Maastricht (N=54)	27,8	42,6	29,6
Middelburg (N=48)	18,8	45,8	35,4
Roermond (N=87)	20,7	43,7	35,6
Rotterdam (N=45)	8,9	46,7	44,4
Utrecht (N=59)	13,6	44,1	42,4
Zutphen (N=38)	21,1	52,6	26,3
Zwolle (N=75)	10,7	61,3	28,0
KLPD (N=36)	8,3	41,7	50,0

De slachtoffers die te maken hebben gehad met een proces van schadebemiddeling, zijn verdeeld over de kwaliteit van de informatieverstrekking van de politie over dit proces. Met de stelling "ik kon door de informatie die de politie mij gaf een juiste inschatting maken hoe het proces van schadebemiddeling zou verlopen" is 37% het (zeer) oneens, en is 39% het (zeer) eens.

### 4.3 Schaderegeling in de parket- en zittingsfase

Als een zaak wordt overgedragen aan het OM, en het slachtoffer de wens tot schadevergoeding heeft geuit, dient het OM informatie te verschaffen over de mogelijkheden tot schadevergoeding. Het OM dient tevens schadebemiddelingspogingen ondernemen voordat de zaak naar zitting wordt verwezen, in de gevallen die daarvoor in aanmerking komen. Tijdens de zitting kunnen schadeaspecten aan de orde komen (hetzij als civiele vordering benadeelde partij, hetzij doordat de officier een schadevergoedingsmaatregel vraagt).

#### *Informatie over schadevergoedingsmogelijkheden*

Van de slachtoffers wier zaak is ingezonden naar het OM, geeft iets meer dan een kwart (28%) aan te zijn geïnformeerd over alle mogelijkheden die er zijn om schadevergoeding tot stand te brengen. 43% heeft hierover geen informatie ontvangen, 29% heeft de betreffende vraag niet ingevuld. Van degenen die informatie hebben gekregen, vond 88% de informatie duidelijk; 86% is van mening dat de informatie tijdig kwam.

#### *Inzet OM om de schade vergoed te krijgen*

Van de slachtoffers wiens zaak is doorgestuurd naar het OM (N=659), geeft meer dan de helft (61%) aan een schadevergoedingsverzoek te hebben ingediend. Bij ongeveer de helft van deze slachtoffers heeft de rechter tijdens de zitting uitspraak gedaan over het schadeverzoek; een kwart geeft aan dat het schadeverzoek nog in behandeling is; ongeveer 10% geeft aan dat het verzoek in het geheel niet in behandeling is genomen; en 6% geeft aan dat met behulp van een schadebemiddelaar voor de zitting een schikking is getroffen met de dader. Overigens dient hierbij te worden opgemerkt, dat we de indruk hebben dat slachtoffers erg veel moeite hebben gehad met de vragen over de schadeaspecten. De vragen zijn vaak niet beantwoord, en we sluiten niet uit dat sommige respondenten ze niet goed hebben begrepen.

Van de slachtoffers wier zaak is doorgestuurd naar het OM, en die voor schadevergoeding in aanmerking wilden komen (N=344), vindt ongeveer een derde (32%) dat het OM zich voldoende heeft ingezet om schadevergoeding tot stand te brengen. Bijna de helft (48%) is het (zeer) oneens met de stelling "het Openbaar Ministerie heeft zich voldoende ingezet om mijn schadevergoeding tot stand te brengen". Een vijfde (20%) oordeelt neutraal.

#### **4.4 De rol van Buro Slachtofferhulp bij schadevergoeding**

Bijna een op de drie slachtoffers die een beroep hebben gedaan op Buro Slachtofferhulp, heeft hulp gekregen van het Buro bij het verkrijgen van schadevergoeding. 41% van deze slachtoffers is tevreden en 33% is zeer tevreden over de begeleiding die zij van Buro Slachtofferhulp hebben ontvangen. 4% van de slachtoffers is zeer ontevreden, 10% is ontevreden en 12% oordeelt neutraal. Een belangrijk deel van de slachtoffers die uiteindelijk de schade vergoed heeft gekregen, is niet tevreden met de hoogte van de schadevergoeding (44%). Eveneens is de uitbetaling volgens het merendeel van de slachtoffers (56%) niet naar wens verlopen.

#### **4.5 Het belang van schaderegelingen voor de tevredenheid van slachtoffers**

Zoals in de inleiding van dit hoofdstuk reeds is aangegeven, is het lastig om in een schriftelijke vragenlijst de nuance te brengen van de verschillende procedures waarlangs schade kan worden vergoed ingevolge de wet en richtlijn Terwee. Daarom hebben we 'open' gevraagd of de slachtoffer geld heeft ontvangen van de dader. 7% van de geënquêteerden geeft aan dat betaling reeds heeft plaatsgevonden.

Uit een nadere analyse van de enquêteresultaten blijkt, dat slachtoffers die tevreden zijn over de hoogte van het toegekende schadebedrag, ook tevredener zijn over de behandeling door politie, Buro Slachtofferhulp en het OM. Zelfs slachtoffers die alleen gewezen zijn op de mogelijkheid om schadevergoeding te krijgen, zijn vaker tevreden over de behandeling door de politie, Buro Slachtofferhulp en het OM dan mensen die hierover geen informatie hebben gekregen. Opvallend genoeg zijn mensen die hebben aangegeven dat uitbetaling heeft plaatsgevonden niet tevredener over de hele procesgang dan mensen waarbij de schadevergoeding nog niet tot uitbetaling heeft geleid.

Veelal wordt ervan uitgegaan dat slachtoffers het zeer waarderen dat er schadebemiddelingspogingen worden ondernomen, ongeacht of dit nu uiteindelijk tot het gewenste resultaat leidt. In dit onderzoek wordt deze vooronderstelling bevestigd:

Slachtoffers die aangeven dat de politie pogingen heeft ondernomen om de schade vergoed te krijgen, zijn tevredener over de behandeling door de politie dan slachtoffers die aangeven dat dat niet het geval is. Ook slachtoffers die aangeven dat het OM zich voldoende heeft ingezet om de schade vergoed te krijgen zijn tevredener over de behandeling door medewerkers van het parket.

#### 4.6 Conclusies over de ervaringen van slachtoffers met schadeaspecten

In deze afsluitende paragraaf zetten we de belangrijkste conclusies uit dit hoofdstuk nog eens op een rij.

Ongeveer een derde van de slachtoffers geeft aan geïnformeerd te zijn door de politie over mogelijkheden om de schade vergoed te krijgen. Slachtoffers die aangeven veel financiële schade te hebben geleden, krijgen deze informatie niet vaker dan slachtoffers die geen of weinig schade hebben geleden.

Ongeveer een vijfde van de slachtoffers geeft aan dat de politie moeite heeft gedaan om de schade vergoed te krijgen. Er zijn grote verschillen geconstateerd tussen arrondissementen.

Iets meer dan een kwart van de slachtoffers wiens zaak is doorgestuurd naar het OM, geeft aan informatie te hebben ontvangen van het OM over mogelijkheden om de schade vergoed te krijgen. Ongeveer de helft van de slachtoffers wiens zaak was doorgestuurd naar het OM, en die voor schadevergoeding in aanmerking wilden komen, vindt dat het OM zich voldoende heeft ingezet om schadevergoeding tot stand te brengen.

Het overgrote merendeel van de slachtoffers die heeft aangegeven door medewerkers van Buro Slachtofferhulp te zijn begeleid in het kader van schadevergoeding, is daarover zeer te spreken.

Tenslotte kan worden geconstateerd dat uit de enquêteresultaten blijkt dat het tot stand brengen van schaderegelingen en het ondernemen van schadebemiddelingspogingen de tevredenheid van slachtoffers over de politie, Buro Slachtofferhulp en het OM positief beïnvloedt.

Dat blijkt ook uit de volgende opmerking van een slachtoffer:

*"Het feit dat de schade is vergoed had ik nooit verwacht. Ik heb nu veel meer vertrouwen en zie ook het nut van aangifte."*

Het belang van schadevergoeding blijkt ook uit de opmerkingen van slachtoffers, die zij naar aanleiding van de enquête hebben gemaakt. Slachtoffers die geen schadevergoeding hebben gekregen, zijn hierover zeer ontevreden en hebben hiervoor weinig begrip.

*"In augustus 1998 werd verdachte veroordeeld tot het betalen van f 1.560 schadevergoeding aan mij. Tot op de dag van vandaag (21-11-2000), dus ruim twee jaar later, nog geen cent ontvangen"*  
*"Wij hebben geen recht op schadevergoeding werd ons verteld. Van een kale kip valt niet te plukken. Onzin, dan gaan ze maar voor me werken"*  
*"Het als politieagent opnemen voor de dader en aankomen met het smoesje van hij is nu getrouwd en moet vrouw en kind onderhouden. Hij kan u dus moeilijk terugbetalen en heeft spijt van het gebeurde. Hij zal het nooit meer doen. Wat een lariekoek!"*

*Enkele opmerkingen over de procedure:*

*"De rechter heeft wel uitspraak gedaan dat de schade vergoed diende te worden maar het blijkt in de praktijk toch steeds weer, dat je het recht dat je hebt toch maar zelf moet zien te krijgen".*

*"De angst blijft heel groot om een schadevergoeding te vragen, omdat de dader in bezit is van persoonlijke gegevens, dus altijd angst voor een bedreiging, zeker als je alleen bent".*

*"Justitie zou het slachtoffer centraler moeten stellen en niet de nadruk leggen op de privacy van de dader. Specifiek in de afhandeling van de incasso van de vordering die het slachtoffer heeft op de dader. Het is toch zot dat het slachtoffer geen informatie krijgt over het verloop van de incasso omdat de privacy van de dader dan in gevaar komt. De dader heeft de privacy van het slachtoffer allang geschaad en dat niet alleen. Het lijkt erop dat justitie de zaken omdraait. Landt op aarde justitie, met twee benen op de grond". "*



## 5. De impact van de regelgeving Terwee: het perspectief van de slachtoffers

### 5.1 Inleiding

De wet en regelgeving Terwee heeft tot doel om de positie van het slachtoffer in het strafproces te versterken, en om het vertrouwen van slachtoffers in de Nederlandse rechtsstaat en in politie en justitie te bewaren of te herstellen. Indien dit vertrouwen wordt geschaad door de wijze waarop slachtoffers worden opgevangen door politie en het OM, kan sprake zijn van 'secundaire victimisatie'. Bovendien kan door een geschonden vertrouwen in de hand worden gewerkt dat slachtoffers voor eigen rechter gaan spelen of het zelf niet meer zo nauw nemen met de wet<sup>23</sup>.

Aan het einde van een uitgebreide vragenlijst hebben we slachtoffers vragen voorgelegd over hun vertrouwen in het Nederlandse rechtssysteem en over hun vertrouwen in politie en het OM. In dit afsluitende hoofdstuk leggen we linken tussen het *vertrouwen* van slachtoffers in het Nederlandse rechtssysteem/in politie en het OM, en de *slachtoffer-tevredenheid*. We sluiten dit hoofdstuk – en daarmee ook dit deel – af met een korte reflectie.

### 5.2 Vertrouwen en slachtoffer-tevredenheid

De geënquêteerde slachtoffers zijn verdeeld in hun oordeel over de rechtvaardigheid en geloofwaardigheid van het Nederlandse rechtssysteem.

**Tabel 5-1** Oordeel over de rechtvaardigheid en geloofwaardigheid van het Nederlandse rechtssysteem

	Zeer mee oneens	Mee oneens	Neutraal	Mee eens	Zeer mee eens
Het rechtssysteem in Nederland is geloofwaardig (N=1858)	11,8	18,9	28,9	37,0	3,4
Het rechtssysteem in Nederland is rechtvaardig (N=1841)	13,4	23,3	29,9	30,2	3,2
Mijn vertrouwen in politie en justitie is (n=1976)	Sterk afgenomen 9,1	Afgenomen 11,9	Niet veranderd 67,3	Toegenomen 10,0	Sterk toegenomen 1,7

Uit de tabel blijkt dat een aanzienlijk deel van de geënquêteerden het Nederlandse rechtssysteem niet geloofwaardig noch rechtvaardig vindt. Bovendien geeft 21% van de slachtoffers aan dat het vertrouwen in politie en het OM (sterk) is afgenomen sinds men aangifte heeft gedaan. Ons inziens betreft het hier grote percentages.

<sup>23</sup> Wemmers, J.M., *Victims in the criminal justice system : a study into the treatment of victims and its effects on their attitudes and behaviour*, Den Haag, 1996.

Voorts geeft ongeveer tweederde van de slachtoffers (68%) aan in geval van een vergelijkbare situatie in de toekomst wederom aangifte te doen bij de politie.

Ongeveer een vijfde (19%) weet nog niet zeker of hij/zij weer aangifte zal doen.

3% doet dat zeker niet, en 4% waarschijnlijk niet.

De tevredenheid van de slachtoffers over de straf die de dader heeft gekregen, is direct van invloed op de mate waarin slachtoffers het Nederlandse rechtssysteem rechtvaardig vinden. Met andere woorden: hoe tevredener men is over de straf van de dader, des te rechtvaardiger vindt men het rechtssysteem. Voorts blijkt uit nadere analyses dat vooral de ouderen (55+), en meer specifiek de oudere mannen, het rechtssysteem rechtvaardig vinden. De hoogte van de ontvangen schadevergoeding is voorts direct van invloed op het geloof dat er in Nederland sprake is van een rechtvaardig rechtssysteem. Overigens nemen ook de geloofwaardigheid van het rechtssysteem en het vertrouwen in politie en het OM toe als de hoogte van het toegekende schadebedrag toeneemt.

Hebben slachtoffers een schadevergoeding gekregen dan zijn ze positiever over de rechtvaardigheid en geloofwaardigheid van het rechtssysteem dan slachtoffers die geen schadevergoeding hebben ontvangen. Ze hebben dan ook meer geloof in politie en het OM. Middelbaar opgeleiden blijken overigens het rechtssysteem veel minder geloofwaardig en rechtvaardig te vinden dan lager en hoger opgeleiden.

Een andere bepalende factor ten aanzien van de geloofwaardigheid en rechtvaardigheid van het rechtssysteem in combinatie met vertrouwen in politie en het OM is de duur van de periode die is verstreken tussen het moment dat aangifte is gedaan en het moment dat de zaak is afgehandeld. Hoe tevredener men is over de duur van deze periode, hoe geloofwaardiger en rechtvaardiger het rechtssysteem gevonden wordt en hoe meer vertrouwen slachtoffers in politie en het OM hebben of krijgen. De tevredenheid over de informatie die slachtoffers hebben verkregen van specifiek het Openbaar Ministerie, blijkt tenslotte een bepalende factor in het toenemen van zowel het vertrouwen in politie en justitie alsook een toename in het geloof dat het Nederlandse rechtssysteem geloofwaardig en rechtvaardig is.

Er bestaat tevens een lineair verband tussen de tevredenheid over de bejegening en informatie en het vertrouwen in politie en het OM. Hoe tevredener men is over de bejegening en de informatie hoe meer vertrouwen in politie en het OM toeneemt. Anders gezegd: hoe beter slachtoffers bejegend worden en hoe meer informatie zij krijgen, hoe sterker het vertrouwen in politie en het OM is. Ditmaal geldt dat vooral ouderen (55+), ditmaal echter oudere vrouwen, meer vertrouwen hebben in politie en het OM.

Indien slachtoffers te maken hebben gehad met zowel de politie, als met Buro Slachtofferhulp en het Openbaar Ministerie, dan geldt dat deze slachtoffers het rechtssysteem minder geloofwaardig vinden. Slachtoffers die alleen te maken hebben gehad met de politie vinden het rechtssysteem geloofwaardiger. Een verklaring hiervoor kan niet in de data worden gevonden.

Niet onopgemerkt mag blijven dat een aanzienlijk deel van de geënquêteerden vindt dat het Nederlandse rechtssysteem niet geloofwaardig en niet rechtvaardig is. Bovendien hebben ouderen meer geloof in het rechtssysteem dan jongeren.

Zorgwekkend is dat 21 procent van de slachtoffers aangeeft dat het vertrouwen in politie en het OM (sterk) is afgenomen sinds men aangifte heeft gedaan. Op basis van het onderzoek mag worden aangenomen dat de wijze van bejegening en informatieverstrekking en (het mislukken van) schadevergoeding hiermee samenhangen. De tevredenheid van slachtoffers over bejegening en informatieverstrekking leidt direct tot meer vertrouwen in politie en het OM. Hiermee wordt de regelgeving Terwee door de slachtoffers gelegitimeerd. Een verdere inbedding van deze aspecten in de betreffende organisaties biedt directe handvatten om een bijdrage te leveren aan een rechtvaardige samenleving.

In de opmerkingen die slachtoffers naar aanleiding van de enquête maken, leggen zij vaak de link tussen de bejegening, informatieverstrekking en schadevergoeding, en hun geloof in ons rechtssysteem. Enkele voorbeelden.

*"Ik ben zeer teleurgesteld in de politie, kortom in de hele Nederlandse wet die mijn vertrouwen had en nu een flinke knauw gekregen heeft".*

*"De eerste twee keer dat ik aangifte deed bij de politie voor winkeldiefstal werd deze opgenomen en dat was dat... nooit meer iets van gehoord. Terwijl zelfs de tweede keer een politieagent ook nog eens ontzettend arrogant en verwaand was terwijl je net 5 minuten geleden zolets had meegemaakt. Dus als zo een agent weer in de winkel komt om aangifte op te nemen, doe ik echt geen aangifte meer.*

*De laatste keer was heel anders, een heel vriendelijke agent (E) die er echt werk van maakte en mij op de hoogte hield. Zodoende heb ik er weer vertrouwen in gekregen. Bravo E."*

*"Ik moest zelf de schade betalen van f 800 en die jongen die me scooter gejat had was vrijgesproken en hoefde geen cent te betalen. Ik vind dat niet rechtvaardig, ik weet nu als je een scooter jat word je toch niet vervolgd of betalen".*

*"Kijk, ik kan me wel redden. Contact met verzekeringen, afwikkeling van de zaak, de boel organiseren. Maar het gevoel dat je zeker concreet behandeld wordt, maar dat er desalniettemin niets verandert, de omgeving niet veiliger wordt, er geen mensen opgespoord worden, misschien niet eens gezocht, maakt het vertrouwen niet groter".*

*"Justitie incasseert wel makkelijk 'eigen centjes' (bijv. flitsgeld) d.m.v. allerlei kunstgrepen als men niet betaald. En in mijn geval? Moet ik het zelf maar gaan incasseren? (...) Ik heb geen hoge pet op van justitie!"*

Een aantal respondenten geeft aan in de toekomst geen aangifte meer te zullen doen.

*"Wanneer een van mijn zoons op straat wordt gegrepen door een volwassen persoon, ga ik in het vervolg zelf verhaal halen. Ik vermoed dat de dader dan wel schade zal vergoeden. Al zal dat dan niet op vrijwillige basis zijn. Ik weet dat ik niet voor eigen rechter mag spelen, maar door het doen van aangifte schiet ik ook niets op."*

Een slachtoffer wenst:

*"Meer duidelijkere informatie in plaats van 1 simpel briefje dat we eigenlijk nog niets gedaan hebben en vandaar dat ik niet gauw nog aangifte ga doen bij de politie. Ik heb al een aantal keren dit gedaan, maar ik heb nog nooit een reactie op een van deze aangiftes gehad en daar wek je niet echt vertrouwen mee!"*

### 5.3 Afsluitende reflectie

De resultaten van de enquête kunnen geïnterpreteerd worden als succesvol. Immers minimaal de helft (vaak geldt zelfs een percentage van boven de 70%) van de slachtoffers is (zeer) tevreden over de behandeling door de politie, Buro Slachtofferhulp en het OM. Zowel de bejegening als de informatieverstrekking wordt in het algemeen eerder positief dan negatief beoordeeld. Ook de rapportcijfers die slachtoffers geven zijn allemaal voldoende.

Toch is ongeveer 20% van de slachtoffers op alle fronten ontevreden. De ontevredenheid over de politie, het parket, de Officier van Justitie en de rechter hangen sterk met elkaar samen. Daarbij is een samenhang geconstateerd tussen tevredenheid over de behandeling, bejegening en informatieverstrekking, en een afname van vertrouwen in politie en het OM. Deze minderheid is ons inzien veel te groot om aan voorbij te gaan. Uit de vele telefoontjes die de onderzoekers hebben gehad, blijkt dat de impact van een – in de beleving van slachtoffers – incorrecte behandeling door politie en het OM op het leven van de slachtoffers enorm is en secundaire victimisatie in de hand werkt. Besef hebben en houden van dergelijke belangrijke effecten op het leven van slachtoffers moet derhalve uitgangspunt blijven.



## Deel 2: De uitvoering van slachtofferzorg



## Vooraf

In dit deel wordt verslag gedaan van het onderzoek naar de wijze waarop door de betrokken organisaties uitvoering wordt gegeven aan de wet en regelgeving Terwee. Het betreft hier een beschrijving van de resultaten van het deelonderzoek dat rechts in het evaluatiemodel is beschreven, zoals weergegeven in paragraaf 1.4). De volgende elementen staan in dit onderzoek centraal: de wijze waarop de betrokken organisaties zijn ingericht ten behoeve van Terwee, de wijze waarop deze instanties samenwerken (netwerken), en de geleverde Terwee-prestaties.

Dit deel is vergelijkbaar opgebouwd. In *hoofdstuk 6* gaan we in op de wijze waarop de betrokken organisaties zijn ingericht ten behoeve van Terwee, *hoofdstuk 7* gaat in op de samenwerking en afstemming tussen de instanties, en *hoofdstuk 8* geeft inzicht in de geleverde Terwee-prestaties. Dit deel wordt afgesloten met een concluderend en reflecterend *hoofdstuk 9*.

Dit deel bouwt sterk voort op de voorgaande tussenevaluaties uit 1996 en 1998. De tussenevaluaties richtten zich uitsluitend op de uitvoering van Terwee, waarbij de eerste evaluatie zich concentreerde op de netwerkvorming en de tweede evaluatie een aantal thema's nader onder de loep heeft genomen (organisatie, beleid en financiering, samenwerking, schadebemiddeling, Terwee tijdens de zitting, Registratie, monitoring en feedback).

### *Enkele methodologische opmerkingen vooraf*

Ten behoeve van dit deelonderzoek is een enquête verspreid onder deelnemers aan de 19 arrondissementale stuurgroepen Terwee, en zijn arrondissementsprofielen opgesteld.

*Enquête:* In totaal zijn 180 enquêteformulieren verstuurd en zijn er 134 ingevuld teruggestuurd (respons is 74%). Onderstaande tabel bevat de spreiding van respondenten over de betrokken organisaties.

**Tabel 5-2** Spreiding respondenten

Politie/ KLPD	34
Arrondissementsparket/ ressortparket	24
Rechtelijke macht	4
Buro Slachtofferhulp	23
Bureau Rechtshulp	15
Reclassering	8
Koninklijke Marechaussee	3
Raad voor de Kinderbescherming	7
Bureau HALT	12
Advocatuur	2
Anders/ niet ingevuld	3

Gezien de aantallen respondenten per categorie, zullen we resultaten uitsplitsen naar de categorieën politie, arrondissementsparket, Buro Slachtofferhulp, Bureau Rechtshulp en 'overig'.

De respondenten vertegenwoordigen alle arrondissementen, maar niet in gelijke mate. Het valt op dat relatief veel respondenten afkomstig zijn uit de arrondissementen Dordrecht (8,3%), Alkmaar (7,6%) en Middelburg (7,6%). Relatief weinig respondenten zijn afkomstig uit Utrecht (0,8%), Almelo (2,3%) en Groningen (3,0%). De aantallen maken het niet mogelijk om uitspraken te doen over arrondissementen.

Zie voor een uitgebreide toelichting op de enquête de methodologische bijlage 1.

*Arrondissementsprofielen.* De profielschetsen – die integraal zijn opgenomen in een bijlagenboek – dienen ertoe om in een oogopslag een indruk te krijgen van de stand van zaken in een arrondissement. Bij het opstellen van de profielschetsen zijn we – naast andere bronnen – uitgegaan van de Meetmethode Slachtofferzorg voor politie en OM. Deze meetmethode is ontwikkeld bij de invoering van Terwee, en beoogt gegevens over slachtofferzorg te destilleren uit bedrijfsprocessen-systemen. Het gaat daarbij om te kwantificeren gegevens als 'aantal slachtoffers', 'aantal verstuurd brieven ter informatie', 'aantal ondernomen schadebemiddelingspogingen', 'aantal voegingen' etc. Uit de tussentijdse evaluaties is steeds gebleken dat de Meetmethode in de praktijk niet optimaal werkt (zie paragraaf 1.3 van dit rapport). Ondanks vele investeringen om de Meetmethode te optimaliseren, is ook bij deze evaluatie gebleken dat Meetmethodegegevens nog steeds bijzonder lastig zijn te verkrijgen en dat kanttekeningen kunnen worden geplaatst bij de betrouwbaarheid ervan. In het verslag zullen we waar relevant indicaties van betrouwbaarheid aangeven. In de methodologische bijlage 1 is een nadere beschouwing opgenomen over de betrouwbaarheid van de meetmethode gegevens, en wordt nader toegelicht hoe we aan de gegevens zijn gekomen.



## 6. De inrichting van de 'Terwee'-organisatie

### 6.1 Inleiding

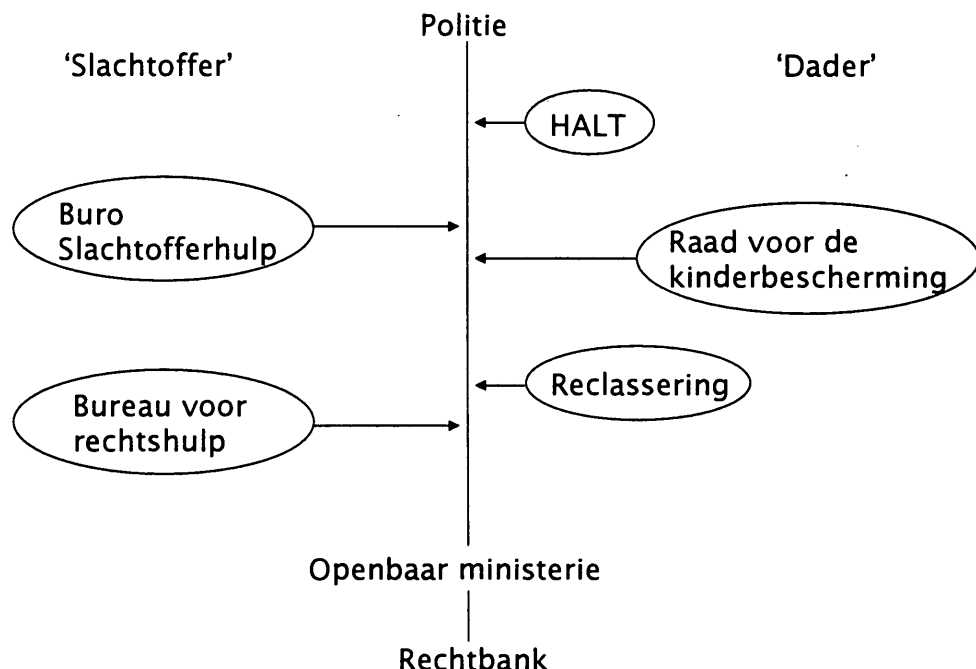
Bij de uitvoering van Terwee zijn diverse organisaties betrokken. De primair verantwoordelijke organisaties zijn de politie en het openbaar ministerie (OM). Bij de laatstgenoemde organisatie berust de eindverantwoordelijkheid. Tevens wordt in de Richtlijn Terwee een aantal organisaties genoemd, die een bijdrage kunnen leveren aan het verbeteren van de bejegening van en de informatieverstrekking aan slachtoffers, en bij het tot stand brengen van schaderegelingen tussen slachtoffer en dader.

In dit hoofdstuk geven we ter inleiding kort een beschrijving van de organisaties die zijn betrokken bij de uitvoering van Terwee. Vervolgens geven we weer op welke wijze de organisaties zijn ingericht ten behoeve van slachtofferzorg. We maken daarbij onderscheid in organisatiestructurele kenmerken, de organisatiecultuur en de personele functie.

### 6.2 De 'Terwee'-organisaties

In het onderstaande figuur worden de organisaties weergegeven die in de wet en/of richtlijn Terwee worden genoemd.

**Figuur 6.1** De 'Terwee'-organisaties



Aan de linkerzijde staan de 'slachtoffergeoriënteerde' organisaties, aan de rechterzijde de 'dadergeoriënteerde' organisaties.

### *Politie*

De politie is naast het OM de voornaamste actor op het gebied van Terwee. Politiefunctionarissen hebben vaak als eersten van doen met slachtoffers en dragen zorg voor de allereerste opvang.

De 26 korpsen worden regionaal bestuurd. Vaststelling van het beleid vindt plaats in het regionaal college. Bij de taakuitvoering staat de politie onder gezag van burgemeesters en officieren van Justitie.

Per regio is een coördinator slachtofferzorg aangesteld. Binnen de Raad van Hoofdcommissarissen is een portefeuillehouder slachtofferzorg. Vanuit het Nederlands Politie Instituut vindt de beleidsmatige ondersteuning van de regio's plaats bij de uitvoering van slachtofferzorg.

### *Openbaar Ministerie*

Het Openbaar Ministerie is eindverantwoordelijk voor de uitvoering van (de Richtlijn) Terwee. Vanuit de 19 arrondissementen wordt (op uiteenlopende wijze) sturing gegeven aan het proces dat beoogt de positie van het slachtoffer in het strafproces te verbeteren. Landelijk is er een coördinerend officier van Justitie slachtofferzorg aangesteld. Per parket houden de volgende functionarissen zich meer specifiek met slachtofferzorg bezig: de beleidsofficieren Slachtofferzorg, slachtoffermedewerkers, slachtoffercoördinatoren en schadebemiddelaars. Daarnaast hebben uiteraard de 'gewone' officieren van justitie en parket-secretarissen in het kader van de behandeling van een zaak van doen met Terwee. De parketten zijn verantwoording verschuldigd aan het College van Procureurs Generaal, dat wordt ondersteund door het Parket Generaal. Het College kent ook een portefeuillehouder Slachtofferzorg.

### *Buro Slachtofferhulp*

Hulpverlening aan slachtoffers is bij uitstek een taak voor de Buro's Slachtofferhulp. De Buro's houden zich bezig met emotionele, praktische en juridische ondersteuning van slachtoffers. De mate waarin de Buro's een rol kunnen spelen bij de hulpverlening aan slachtoffers wordt in belangrijke mate bepaald door de mate waarin politie en OM doorverwijzen naar de Buro's. Het Ministerie van Justitie financiert de Buro's Slachtofferhulp structureel met 1,1 miljoen gulden op jaarbasis voor de uitvoering van de wet en regelgeving Terwee. Het overkoepelend orgaan van de Buro's Slachtofferhulp is de Vereniging Slachtofferhulp Nederland. Op regionaal niveau valt deze vereniging uiteen in 25 organisaties Slachtofferhulp, per politieregio één regionaal Buro Slachtofferhulp met 50 nevenvestigingen of spreekuurlocaties. Het Landelijk Buro Slachtofferhulp biedt als servicebureau beleidsmatige en inhoudelijke ondersteuning aan de Buro's Slachtofferhulp. Tevens draagt het bureau zorg voor de verdeling, controle en afrekening van de subsidies aan de Buro's Slachtofferhulp.

### *Bureaus Rechtshulp*

De Bureaus Rechtshulp verlenen laagdrempelige rechtsbijstand. De 20 onafhankelijke stichtingen waaronder de 50 Buro's voor Rechtshulp ressorteren, zijn verenigd in de Vereniging Rechtshulporganisaties Nederland (VRN, voorheen VRI). Deze vereniging behartigt onder meer het belang van de rechtshulp in het algemeen, en geeft landelijke sturing aan de afzonderlijke Buro's voor Rechtshulp. Sinds de invoering van de Wet op de Rechtsbijstand in 1994 worden de financiële

middelen voor de uitvoering van Terwee toegekend door de Raden voor de Rechtsbijstand, per hofressort is er één. De rol van de Bureaus Rechtshulp bij de uitvoering van de regelgeving Terwee is tweeledig: enerzijds fungeren zij als juridisch adviseur en proberen zij de deskundigheid voor de netwerkpartners te vergroten, anderzijds kunnen zij ondersteuning bieden bij de vordering van de schadevergoeding en slachtoffers juridische begeleiding bieden op de zitting.

#### *Reclassering*

De reclassering heeft als voornaamste taak de resocialisatie en reïntegratie van daders in de samenleving en het voorkomen van recidive. De betrokkenheid bij de regelgeving Terwee is gelegen in een informerende, initiërende en entamerende rol ten aanzien van schadevergoeding en -herstel.

#### *Raad voor de Kinderbescherming*

In het kader van Terwee treedt de Raad voor de Kinderbescherming confronterend en stimulerend op door jonge daders te wijzen op de mogelijkheid van schadevergoeding als onderdeel van de afdoening van een zaak.

#### *Bureau HALT*

De HALT-Bureaus (Het Alternatief) bieden 'first offenders' onder de 18 jaar de mogelijkheid om een alternatieve straf te ondergaan voor hun vergrijp. Een strafblad kan zo voorkomen worden. De HALT-bureaus zijn gemeentelijk georganiseerd. Er zijn er 64 in Nederland (Check bij HALT-Nederland). HALT kent drie elementen: 1) strafdeel, 2) pedagogisch element en 3) (eventueel) schadevergoeding aan het slachtoffer. Met name de laatste twee elementen bieden aanknopingspunten in het kader van 'Terwee'.

#### **Overige betrokken organisaties (niet genoemd in de regelgeving Terwee):**

##### *– Ministerie van Justitie*

Het ministerie van Justitie heeft een voortrekkersrol gespeeld bij de invoering van Terwee en vervult thans een opiniërende en faciliterende functie. Het Ministerie is betrokken bij de financiering van de parketten, Slachtofferhulp, de reclassering, de Raad voor de Kinderbescherming, Bureaus HALT en de Raden voor Rechtsbijstand.

##### *– Ministerie van Binnenlandse Zaken*

Het ministerie van Binnenlandse Zaken voorziet middels de directie Politie in financiële middelen voor de uitvoering van Terwee van de verschillende regionale korpsen.

##### *– Centraal Justitieel Incasso Bureau*

Het Centraal Justitieel Incasso Bureau draagt sinds september 1997 zorg voor de incasso van opgelegde schadevergoedingsmaatregelen.

### 6.3 Inbedding van slachtofferzorg in de betrokken organisaties

Zoals in de vorige paragraaf beschreven, is een veelheid aan organisaties betrokken bij de uitvoering van de regelgeving Terwee. Elk van deze organisaties probeert op eigen wijze invulling te geven aan hun taken in het kader van de regelgeving Terwee.

Daarbij zijn de volgende aspecten relevant:

- *de organisatiestructuur*: de wijze waarop de organisatie is ingericht om invulling te geven aan de implementatie van de regelgeving Terwee;
- *organisatiecultuur*: de attitude en gangbare handelwijze in de organisatie ten aanzien van slachtofferzorg en de regelgeving Terwee;
- *personeel*: de mate waarin er in de desbetreffende organisatie voldoende gekwalificeerd personeel voorhanden is om invulling te geven aan de regelgeving Terwee.

In deze paragraaf geven we weer hoe binnen de primair betrokken organisaties Slachtofferzorg in de organisatie is ingebed. Tevens gaan we in op de budgetten die ten behoeve van slachtofferzorg zijn toebedeeld aan de diverse organisaties. De enquête onder netwerkpartners vormde de belangrijkste informatiebron voor deze paragraaf. Vanwege de aantallen respondenten per categorie, gaan we alleen in op de politie, het Openbaar Ministerie, Bureau Slachtofferhulp, Bureau Rechtshulp en HALT.

#### *De politie*

Tijdens de vorige evaluaties is gebleken, dat slachtofferzorg binnen de primair dadergerichte politie niet vanzelfsprekend optimale aandacht krijgt. Slachtofferzorg zit niet bij iedereen 'tussen de oren'. Geconstateerd is dat slachtofferzorg een 'soft' imago heeft, en dat specifieke aandacht voor slachtoffers snel wordt weggedrukt door de dagelijkse werkzaamheden binnen de 24-uursdienst. Met name het geven van 'follow-up' informatie en het ondernemen van schadebemiddelingspogingen blijken in de praktijk lastig door de wijze waarop politiewerk is georganiseerd.

*Budget*. De politie heeft extra middelen gekregen om uitvoering te geven aan de regelgeving Terwee. In eerste instantie hebben de regio's een bijzondere bijdrage slachtofferzorg ontvangen. Daarna zijn de gelden opgenomen in de brede doeluitkering. In 1996 is het normbedrag per formatierekeneenheid (BVE's, Budget Verdeel Eenheden) vanwege Terwee verhoogd met 71 gulden; in 1997 met 166 gulden en vanaf 1998 met 238 gulden. Dit geld is niet 'geoormerkt' voor Slachtofferzorg, maar de korpschefs hebben wel een brief ontvangen van het ministerie van BZK met de mededeling dat dit geld moet worden besteed aan slachtofferzorg.

*Organisatiestructuur*. De politiemensen die deelnemen aan de arrondissementale stuurgroepen Terwee, hebben anno 2000 de indruk dat de organisatiestructuur voldoende is toegerust om de regelgeving Terwee goed uit te kunnen voeren. Zij zijn hierover optimistischer dan hun collega's bij het Openbaar Ministerie. Ook hebben zij de indruk dat er in het algemeen voldoende capaciteit is in de organisatie om slachtoffers aandacht te geven.

*Organisatiecultuur.* De politiemensen die deelnemen aan de arrondissementale stuurgroepen Terwee, constateren binnen de eigen organisatie een zeker slachtofferbewustzijn: de meeste geënquêteerde politiemensen hebben de indruk dat:

- de organisatie zich (zeer) bewust is van het belang van slachtofferzorg (91%);
- collega's slachtofferzorg (zeer) belangrijk vinden (74%);
- leidinggevenden veel belang hechten aan slachtofferzorg (56%).

In vergelijking met de andere respondentgroepen, zijn de politiemensen opvallend sceptisch over de slachtofferoriëntatie van leidinggevenden. Ook hebben zij relatief weinig vertrouwen in het belang dat hun collega's hechten aan slachtofferzorg. Tevens heeft het merendeel de indruk dat personen die (deels) zijn vrijgemaakt voor slachtofferzorg, in hun taak worden gesteund door de organisatie.

'Slachtofferbewustzijn' kan worden gestimuleerd door leidinggevenden die laten merken dat ze slachtofferzorg belangrijk vinden, en door omgang met slachtoffers onderdeel te laten zijn van functionerings- en beoordelingsgesprekken. In de vorige evaluaties is geconstateerd dat leidinggevenden hun medewerkers nauwelijks belonen voor een goede omgang met slachtoffers, en dat slachtofferzorg nauwelijks een issue vormt tijdens functioneringsgesprekken. Anno 2000 kan nog steeds worden geconstateerd dat - volgens de politiemensen die deelnemen aan de stuurgroepen slachtofferzorg/Terwee - in lang niet alle regio's leidinggevenden hun medewerkers belonen voor het goed omgaan met slachtoffers. Het blijkt echter niet meer uitzonderlijk dat slachtofferzorg aan de orde wordt gesteld tijdens functioneringsgesprekken: 38% van de politiemensen die deelnemen aan de stuurgroepen slachtofferzorg/Terwee geeft aan dat in hun regio de omgang met slachtoffers tijdens de functioneringsgesprekken aan de orde komt. In dit verband is het initiatief van politieregio Noord-Holland Noord vermeldenswaard: daar hebben alle leidinggevenden t/m niveau afdelingschef de cursus 'leidinggeven aan slachtoffergericht werken' gevolgd.

*Capaciteit/personeel.* In de meeste politieregio's zijn speciale aandachtsfunctionarissen vrijgemaakt voor slachtofferzorg/Terwee. Het aantal, de positie en taakstelling van deze aandachtsfunctionarissen verschilt per politieregio. In sommige regio's zijn meerdere aandachtsfunctionarissen Terwee gedeeltelijk vrijgesteld, in andere regio's is een of zijn enkele aandachtsfunctionarissen geheel vrijgemaakt voor Terwee. Een enkele regio heeft zelfs een specifieke schadebemiddelaar vrijgemaakt. In diverse regio's heeft een districtschef slachtofferzorg in zijn of haar portefeuille.

Niet alleen de functionarissen die speciaal voor de uitvoering van Terwee zijn aangesteld, krijgen te maken met slachtofferzorg. De uitvoerende politiemensen dienen in hun directe contact met slachtoffers aandacht te hebben voor de bejegening, de informatieverstrekking en de schadeaspecten. Ongeveer tweederde (66%) van de geënquêteerde politiemensen die deelnemen aan de stuurgroepen slachtofferzorg/Terwee, heeft de indruk dat uitvoerende medewerkers over het algemeen over voldoende kennis beschikken om slachtofferzorg goed uit te kunnen voeren. Zij maken zich weinig zorgen over de bejegening van slachtoffers: bijna alle geënquêteerde politiemensen (91%) hebben de indruk dat uitvoerende politiemensen over voldoende vaardigheden beschikken om slachtoffers juist te

kunnen bejegenen. Men is eerder bevreesd over een gebrek aan kennis waardoor politiemensen slachtoffers niet goed kunnen informeren.

Met behulp van cursussen en trainingen kunnen kennis en vaardigheden op het terrein van slachtofferzorg worden vergroot of op peil gehouden. Slechts weinig politiemensen die deelnemen aan de stuurgroepen Terwee, volgen in vergelijking met de andere deelnemers cursussen/trainingen op het terrein van slachtofferzorg: 35% van de politiemensen krijgt cursussen aangeboden, tegen 75% van de medewerkers van het OM en 95% van de medewerkers van Buro Slachtofferhulp. Politiemensen zijn dan ook veel minder tevreden over het cursusaanbod dan stuurgroepdeelnemers werkzaam bij andere instanties.

In de meeste politieregio's bestaan geen speciale cursussen op het gebied van slachtofferzorg. Bij de invoering van de Wet Terwee was dat overigens wel zo<sup>24</sup>. Slachtofferzorg is inmiddels onderdeel van de Integrale Beroepsvaardigheden-training van de politie. In enkele regio's worden opfriscursussen georganiseerd of bijeenkomsten georganiseerd met Buro Slachtofferhulp. In politieregio Haaglanden is het project 'De Serviceorganisatie' gestart, speciaal met het oog op de bejegening van het publiek c.q. het slachtoffer.

#### *Het Openbaar Ministerie*

Tijdens de vorige evaluaties is gebleken, dat de uitvoering van Terwee binnen de parketten sterk is gecentraliseerd: er zijn medewerkers die slachtoffers te woord staan en informatie verstrekken, er zijn beleidsmedewerkers en er zijn in de loop van de jaren in alle arrondissementen schadebemiddelaars aangesteld. Tevens is geconstateerd dat slachtofferzorg nog niet bij alle officieren 'tussen de oren' zit, en dat de wijze waarop en het succes waarmee binnen arrondissementen schadebemiddelingspogingen worden ondernomen, uiteenloopt.

*Budget.* In 1999 hebben de parketten structureel 3,805 miljoen gulden gekregen voor de uitvoering van slachtofferzorg. Deze middelen zijn ondergebracht in het budget-verdeelsysteem. Naast deze structurele gelden hebben parketten in 1999 en in 2000 extra doeluitkeringen ontvangen voor schadebemiddeling (0,5 fte schaal 8, 35.100,-) en voor de controle op voegingsformulieren (grote parketten: 75.000, middelgrote parketten: 50.000,- en kleine parketten: 25.000,-). De parketten hebben daarnaast subsidieverzoeken kunnen indienen voor de ontwikkeling van een één-loket slachtofferzorg. Deze bedragen variëren in 1999 van 14.116,- tot 30.000,-. Deze bedragen zijn overigens lager dan de subsidieverzoeken. Ook voor het jaar 2000 zijn bedragen toegekend.

*Organisatiestructuur.* De OM-deelnemers aan de arrondissementale stuurgroepen slachtofferzorg/Terwee zijn in vergelijking met de andere deelnemers sceptisch over de wijze waarop de structuur van de eigen organisatie het uitvoeren van Terwee mogelijk maakt. Een derde (33%) is het (zeer) oneens met de stelling dat de organisatie voldoende is toegerust om de regelgeving Terwee goed te kunnen uitvoeren. Tevens is 42% van hen het oneens met de stelling dat er in hun organisatie voldoende capaciteit is om slachtoffers aandacht te geven.

---

<sup>24</sup> Zie de Brief van de Minister van Justitie over de uitvoering van de Motie van de leden Van de Kamp en Dittich inzake de intensivering van de opleiding inzake slachtofferzorg van zittend personeel van politie en Openbaar Ministerie, TK 27400 VI, no.45, vergaderjaar 2000-2001.

Politie mensen en medewerkers van Buro Slachtofferhulp zijn in deze opzichten positiever over de eigen organisatie.

*Organisatiecultuur.* De medewerkers van het Openbaar Ministerie die deelnemen aan de arrondissementale stuurgroepen Terwee, constateren binnen de eigen organisatie een zeker slachtofferbewustzijn: de meeste geënquêteerde medewerkers hebben de indruk dat:

- de organisatie zich (zeer) bewust is van het belang van slachtofferzorg (86%);
- collega's slachtofferzorg (zeer) belangrijk vinden (87%);
- leidinggevend veel belang hechten aan slachtofferzorg (75%).

De OM-deelnemers aan de stuurgroepen Terwee, schatten de slachtofferoriëntatie van hun organisatie positiever in dan de politiemensen.

Tevens heeft het merendeel de indruk dat personen die (deels) zijn vrijgemaakt voor slachtofferzorg, in hun taak worden gesteund door de organisatie.

Evenals bij de politie geldt, dat omgang met slachtoffers binnen het OM nog geen vanzelfsprekend onderdeel is van functioneringsgesprekken, en nog geen belangrijk aandachtspunt is voor leidinggevend. Ook tijdens de vorige evaluaties is dit geconstateerd. Anno 2000 kan nog steeds worden geconstateerd dat – volgens de medewerkers van het OM die deelnemen aan de stuurgroepen slachtofferzorg/Terwee – in lang niet alle arrondissementen leidinggevend hun medewerkers beoordelen op het goed omgaan met slachtoffers. Ook binnen het OM is het echter niet meer uitzonderlijk dat slachtofferzorg aan de orde wordt gesteld tijdens functioneringsgesprekken: 35% van de medewerkers van het OM die deelnemen aan de stuurgroepen slachtofferzorg/Terwee geeft aan dat in hun organisatie de omgang met slachtoffers tijdens de functioneringsgesprekken aan de orde komt.

*Capaciteit/personeel.* Bij alle arrondissementsparketten is een Officier van justitie aangewezen als Beleidsofficier slachtofferzorg. Hij of zij is in de regel tevens voorzitter van de Stuurgroep slachtofferzorg/Terwee. In de meeste gevallen is er voor de Officier van justitie niet structureel tijd vrijgemaakt voor slachtofferzorg. De officier moet slachtofferzorg 'erbij doen'. Daarnaast zijn er slachtoffer-medewerkers werkzaam bij de parketten en zijn er schadebemiddelaars aangesteld. In onderstaande tabel staan het aantal medewerkers slachtofferzorg en hun functies beschreven. De beleidsofficieren zijn hier niet in opgenomen.

**Tabel 6-1** Medewerkers slachtofferzorg in de arrondissementsparketten

	<i>Slachtoffer- coördinator</i>	<i>Schade- bemiddelaar</i>	<i>Beleidsmede- werker</i>	<i>Dadings- functionaris</i>	<i>Voegings- controleur</i>	<i>Mede- werker</i>
Alkmaar	0,8	1				2
Almelo						
Amsterdam		2	0,2		2	4
Arnhem	0,5	2			1,4	
Assen	1	1	0,05			2,5 <sup>25</sup>
Breda		1				1
Dordrecht						
Den Bosch	Geen fte's opgegeven					
Den Haag						
Groningen		1	1			5,4
Haarlem						
Leeuwarden		1				
Maastricht		1		1	0,5	1,7
Middelburg		1,44				2
Roermond		1				4
Rotterdam		3	0,2			3
Utrecht						
Zutphen	0,2	1,2				
Zwolle	1	1				

Uit deze tabel blijkt dat er tussen de arrondissementen grote verschillen bestaan in de capaciteit die is vrijgemaakt voor slachtofferzorg en de inzet daarvan. De verschillen zijn niet geheel te verklaren door verschillen in de omvang van arrondissementen. De verschillen zijn ook niet te verklaren door verschillen in toegekende middelen. De meeste arrondissementen kennen geen Slachtoffercoördinator. De schadebemiddelaar fungeert dan vaak als aanspreekpunt. Ook kent slechts een enkel parket een speciale voegingscontroleur. Die taak is vaak uitbesteed aan het Bureau Rechtshulp (zie verderop in deze paragraaf). Uit de tabel kan voorts worden afgeleid dat de arrondissementen met name investeren in informatieverstrekking door medewerkers slachtofferinformatie aan te trekken. Tevens kan worden geconstateerd dat alle arrondissementen (waarvan op dit moment de gegevens binnen zijn) zijn overgegaan tot het aanstellen van een centrale schadebemiddelaar. In sommige arrondissementen is zelfs meer dan 1 fte gereserveerd voor schadebemiddeling. In Maastricht is – ingevolge het inmiddels beëindigde dadingsexperiment – een extra bemiddelingsfunctionaris aangesteld naast een schadebemiddelaar.

Ook binnen het OM geldt, dat niet alleen medewerkers met een specifieke taakopdracht gericht op slachtoffers te maken krijgen met slachtoffers. Naast de medewerkers in het 'primaire proces' (de Officieren van Justitie) hebben alle medewerkers te maken met slachtoffers. Tweederde (67%) van de OM-medewerkers die deelnemen aan de stuurgroep slachtofferzorg/Terwee, zijn het (zeer) eens met de stelling dat uitvoerende medewerkers over het algemeen beschikken over voldoende kennis om slachtofferzorg goed uit te kunnen voeren. Een aanzienlijk deel van deze OM-slachtofferspecialisten twijfelt echter of hun collega's werkzaam in het primaire proces voldoende vaardigheden in huis hebben om slachtoffers juist te kunnen bejegenen. 17% denkt van niet; 30% oordeelt neutraal.

<sup>25</sup> Medewerkers kunnen zijn administratief medewerkers of slachtoffer informatie medewerkers.

Driekwart van de OM-deelnemers aan de arrondissementale stuurgroepen slachtofferzorg/Terwee krijgt cursussen/trainingen aangeboden in het kader van slachtofferzorg. Dit zijn in vrijwel alle gevallen de standaard SSR-cursussen. Dat is aanmerkelijk meer dan politiemensen, maar minder dan de medewerkers van Buro Slachtofferhulp. Meer dan de helft (57%) van de OM-ers die een cursus/training op het terrein van slachtofferzorg heeft gevolgd, is hierover (zeer) tevreden. In 2001 zal voor alle parketten en rechtbanken een in-company training slachtofferzorg worden verzorgd, waarin ook de resultaten van deze evaluatie behandeld worden<sup>26</sup>.

#### *Buro Slachtofferhulp*

In tegenstelling tot de politie en het Openbaar Ministerie, is voor de Buro's Slachtofferhulp het verlenen van zorg aan slachtoffers de 'core-business'. De zeer positieve inschattingen van medewerkers van Buro Slachtofferhulp aan de arrondissementale stuurgroepen over de slachtofferoriëntatie van de eigen organisatie, is daarom ook niet vreemd.

Tijdens de voorgaande evaluaties is aan de orde gekomen dat de Buro's Slachtofferhulp met name te kampen hebben met het op niveau houden van de kennis van hun vrijwilligers inzake de wet- en regelgeving Terwee. De schade-aspecten aan een zaak vergen de nodige kennis; door het verloop onder vrijwilligers dient de organisatie voortdurend inspanningen te leveren om die kennis onder het vrijwilligersbestand up-to-date te houden.

*Organisatiestructuur.* De BSH-medewerkers die deelnemen aan de stuurgroepen slachtofferzorg/Terwee, hebben in het algemeen de indruk dat hun organisatie voldoende toegerust is om de regelgeving Terwee goed te kunnen uitvoeren. Tevens zijn zij het in meerderheid eens met de stelling dat in de eigen organisatie voldoende capaciteit aanwezig is om slachtoffers aandacht te geven. In vergelijking met de andere deelnemers aan de stuurgroepen, zijn zij sterker van mening dat de organisatiestructuur een goede zorg voor slachtoffers mogelijk maakt. Het is niet verbazingwekkend dat binnen de Buro's vaak speciale bijeenkomsten gehouden worden over slachtofferzorg.

*Organisatiecultuur.* Het wekt geen verbazing dat binnen de Buro's Slachtofferzorg medewerkers zich zeer bewust zijn van het belang van slachtofferzorg, en dat leidinggevenden in de regel belang hechten aan de wijze waarop medewerkers omgaan met slachtoffers. Tevens ligt het voor de hand dat de omgang van slachtoffers standaard aan de orde komt tijdens functioneringsgesprekken.

*Capaciteit/personeel.* Bij de meeste Buro's Slachtofferhulp zijn aandachtsfunctionarissen 'Terwee' aangesteld. Deze functionarissen richten zich met name op de juridische aspecten ingevolge Terwee (zoals de schade-aspecten, de voegingen, etc.). Voor medewerkers van Buro Slachtofferzorg is 'Terwee' vooral relevant in het licht van de praktische/juridische ondersteuning die zij slachtoffers willen bieden.

---

<sup>26</sup> Zie de Brief van de Minister van Justitie over de uitvoering van de Motie van de leden Van de Kamp en Dittich inzake de intensivering van de opleiding inzake slachtofferzorg van zittend personeel van politie en Openbaar Ministerie, TK 27400 VI, no.45, vergaderjaar 2000-2001.

De BSH-medewerkers die deelnemen aan de stuurgroepen Slachtofferzorg/Terwee zijn opvallend positief over de kennis die hun medewerkers hebben: zij zijn het in overgrote meerderheid eens met de stelling dat BSH-medewerkers over het algemeen over voldoende kennis beschikken om slachtofferzorg goed uit te kunnen voeren. Slechts een enkeling twijfelt daaraan. Dit is opvallend, omdat tijdens vorige evaluaties is geconstateerd dat sommige Terwee-specialisten binnen de Buro's twijfelden aan de juridische kennis van vrijwilligers inzake Terwee. Wellicht is deze kennis bijgespijkerd tijdens de cursussen/trainingen en speciale bijeenkomsten over slachtofferzorg, die binnen de Buro's Slachtofferhulp veel vaker voorkomen dan bij de politie en het OM.

Tevens zijn de BSH-deelnemers aan de stuurgroepen ervan overtuigd dat hun medewerkers over voldoende vaardigheden beschikken om slachtoffers juist te kunnen bejegenen.

#### *Bureau Rechtshulp*

Uit de tweede tussenevaluatie (1998) is gebleken, dat de Bureaus Rechtshulp in de netwerken een prominenter rol zijn gaan spelen ten opzichte van de evaluatie uit 1996. De wijze waarop medewerkers van de Bureaus Rechtshulp worden ingezet inzake Terwee, loopt uiteen per arrondissement. Hoofdtaken waren het bieden van juridische ondersteuning aan medewerkers van Buro's Slachtofferhulp, en het checken van voegingsformulieren.

*Budget.* De middelen van de Bureaus Rechtshulp worden verdeeld via de Raden voor de Rechtsbijstand. Vanaf 1998 krijgen de Raden voor de Rechtsbijstand jaarlijks 2,8 miljoen ten behoeve van Terwee.

*Organisatiestructuur.* De medewerkers van de Bureaus Rechtshulp die deelnemen aan de netwerken slachtofferzorg/Terwee, zijn er in meerderheid van overtuigd dat hun organisatie voldoende is toegerust om de regelgeving Terwee goed te kunnen uitvoeren. Zij zijn hierover optimistischer dan de medewerkers van de politie, het OM en Buro Slachtofferhulp. Van de tien respondenten vinden de meesten dat er in de organisatie voldoende capaciteit is om slachtoffers aandacht te geven.

*Organisatiecultuur.* De medewerkers van de Bureaus Rechtshulp die deelnemen aan de netwerken slachtofferzorg/Terwee, hebben de indruk dat de organisatie zich (zeer) bewust is van het belang van slachtofferzorg. De tien respondenten die deze vraag hebben ingevuld, waren het allen eens of zeer eens met de stelling "mijn organisatie is zich zeer bewust van het belang van slachtofferzorg". Een enkele respondent weet niet zeker of zijn of haar collega's slachtofferzorg belangrijk vinden. De overige negen respondenten van de Bureaus Rechtshulp hebben de indruk dat hun collega's slachtofferzorg (zeer) belangrijk vinden. Alle tien de respondenten hebben de indruk dat leidinggevend in hun organisatie (veel) belang hechten aan slachtofferzorg. Het gaat echter niet zover dat leidinggevend medewerkers ook beoordelen op een goede omgang met slachtoffers: de meeste respondenten zijn het niet eens, maar ook niet oneens met de stelling "mijn direct leidinggevende(n) belooft personeel voor het goed omgaan met slachtoffers." Vier van de tien respondenten geven aan dat de omgang met slachtoffers aan de orde komt tijdens functioneringsgesprekken, de rest weet het niet of geeft aan dat dat niet het geval is.

*Capaciteit/personeel.* Elk Bureau Rechtshulp kent Terwee-functionarissen, maar het aantal medewerkers per Bureau verschilt sterk. Net als binnen de parketorganisaties zijn ook bij de Bureaus Rechtshulp de verschillende prioriteiten tussen arrondissementen merkbaar. Relatief kleine Bureaus Rechtshulp als Groningen en Leeuwarden hebben respectievelijk 1,6 en 2 fte beschikbaar, terwijl grote Bureaus als Amsterdam, Utrecht en Den Haag 0,4 fte voor Terwee hebben vrijgemaakt. Overeenkomstig deden in het jaar 2000 in Leeuwarden 1200 slachtoffers een beroep op het Bureau Rechtshulp voor juridisch advies, terwijl het Bureau in Amsterdam 159 slachtoffers hielp. De verschillen kunnen mede worden verklaard doordat in sommige arrondissementen de controle van de voegingsformulieren wordt uitgevoerd door de parketten. In de meeste Bureaus is door de jaren heen een sterke toename te zien in het aantal gecontroleerde voegingsformulieren en het aantal ingenomen zaken.

**Tabel 6-2** Activiteiten BvR in het kader van slachtofferzorg per arrondissement

Arrondissement	Schadebemiddeling	Controle voegingsformulier	Juridisch advies slachtoff.	Juridisch advies BSH	Deelname één-loket	Jur. Bijstand op zitting
Alkmaar	X	x	x	X		
Almelo		x	x	X	x	x
Amsterdam		x	x	X	x	x
Arnhem		x	x	X		x
Assen	X	x	x	X	x	
Breda		x	x	X	x	x
Den Bosch		x	x	X	x	x
Den Haag		x	x	X		x
Dordrecht			x	X		x
Groningen		x	x	X	x	
Haarlem	X	x	x	X		x
Leeuwarden		x	x	X	x	
Maastricht		x	x	X		x
Middelburg			x	X	x	x
Roermond		x	x	X	x	x
Rotterdam	X		x			x
Utrecht		x	x	X	x	
Zutphen	X	x	x	X	x	x
Zwolle	X	x	x	X	x	x

Vanzelfsprekend zijn juridisch advies aan slachtoffers en Buro Slachtofferhulp standaardtaken van het Bureau Rechtshulp. Uit dit overzicht valt verder af te leiden dat de meeste Bureaus slachtoffers met juridisch advies bijstaan bij de zitting en bij het invullen van het voegingsformulier. Ook participeert een groot aantal van de bureaus in het 1-loket, dat is meestal om voegingsformulieren te controleren. Concrete schadebemiddeling, los van de bemiddeling door het parket, wordt door zes bureaus verricht.

De helft van de respondenten werkzaam bij een Bureau Rechtshulp geeft aan, dat er in de organisatie speciale bijeenkomsten over Terwee worden georganiseerd. Eveneens vijf van de tien medewerkers van Bureaus Rechtshulp die de vragenlijst hebben ingevuld, geven aan dat het aanbod van trainingen/cursussen adequaat is. De andere helft is het daar niet mee eens.

### *HALT-Bureaus*

Tijdens de vorige evaluaties is gebleken, dat de HALT-bureaus met name een rol spelen als adviseur in de netwerken Slachtofferzorg/Terwee, omdat zij al geruime tijd ervaring hebben met schadebemiddeling in het kader van de HALT-afdoening. De HALT-bureaus worden gefinancierd via de gemeenten, en krijgen geen specifieke middelen voor Terwee.

*Organisatiestructuur.* De meeste medewerkers van HALT die deelnemen aan de stuurgroepen Slachtofferzorg/Terwee zijn van mening dat er hun organisatie voldoende is toegerust om de regelgeving Terwee goed te kunnen uitvoeren: acht van de tien HALT-respondenten zijn deze mening toegedaan. Zeven van de tien respondenten zijn het eens met de stelling dat er in de organisatie voldoende capaciteit is om slachtoffers aandacht te geven. De andere drie hebben hierover geen mening.

*Organisatiecultuur.* Negen van de tien deelnemers van HALT aan de arrondissementale stuurgroepen is van mening dat de organisatie zich (zeer) bewust is van het belang van slachtofferzorg. Men heeft ook de indruk dat collega's slachtofferzorg belangrijk vinden en dat leidinggevenden belang hechten aan slachtofferzorg. Slachtofferzorg komt echter niet volgens alle HALT-deelnemers aan de stuurgroepen aan de orde tijdens functioneringsgesprekken. Binnen de HALT-bureaus worden in de regel geen speciale bijeenkomsten gewijd aan slachtofferzorg/Terwee.

*Capaciteit/personeel.* Binnen de meeste HALT-bureaus zijn geen specifieke mensen vrijgemaakt voor Terwee, slechts één respondent geeft aan dat dat wel het geval is. Schadebemiddeling tussen slachtoffer en (jeugdige) dader vormt een onderdeel van de HALT-afdoening en is daarmee 'core-business'. In 13 van de 19 arrondissementen neemt een medewerker van HALT deel aan de stuurgroep Slachtofferzorg.

Zeven van de tien geënquêteerde HALT-medewerkers geven aan dat in de organisatie voldoende capaciteit aanwezig is om aandacht aan slachtoffer te geven. De andere drie vinden de capaciteit noch voldoende, noch onvoldoende

## **6.4 Afsluiting**

De respondenten van de instanties die betrokken zijn bij de uitvoering van de regelgeving Terwee zijn doorgaans van mening dat de in hun organisatiestructuur en de heersende cultuur bevorderlijk is voor de uitvoering van de regelgeving Terwee. Voorts zijn zij over het algemeen van mening dat de medewerkers die verantwoordelijk zijn voor de uitvoering van regelgeving, over voldoende kennis en vaardigheden beschikken en is er in veel gevallen een speciale functionaris aangesteld die belast is met de uitvoering van Terwee. Wat minder tevreden is men met het aanbod van cursussen en trainingen.

Als de enquêteresultaten worden vergeleken voor de respondenten die werkzaam zijn bij politie, OM, Buro Slachtofferhulp en Bureau Rechtshulp, valt op dat de respondenten van Buro Slachtofferhulp en Bureau Rechtshulp voor alle drie de organisatieaspecten – structuur, cultuur en personeel – zeer positief zijn. Voor Buro Slachtofferhulp is dat niet verwonderlijk, het slachtoffer staat immers centraal in organisatiedoelstelling van Buro Slachtofferhulp.

Een ander opvallend verschil tussen de organisaties is dat de medewerkers van OM minder tevreden zijn over de aanwezige capaciteit om slachtoffers aandacht te geven en over de mate waarin de eigen organisatie is toegerust om de regelgeving Terwee goed uit te kunnen voeren dan de medewerkers van politie, BSH en BvR. Ook zijn de medewerkers van het OM sceptischer over de mate waarin uitvoerende medewerkers over voldoende vaardigheden beschikken om de taken op het terrein van slachtofferzorg naar behoren te verrichten.

De respondenten die werkzaam zijn bij de politie zijn opvallend negatief over de cursussen en trainingen op het terrein van slachtofferzorg. Er worden naar hun mening te weinig cursussen gegeven.

Tot slot moet worden opgemerkt dat de wijze waarop leidinggevenden medewerkers afrekenen op hun verrichtingen in het kader van slachtofferzorg, voor verbetering vatbaar is. Nog geen derde van de medewerkers vindt dat leidinggevenden het personeel belonen voor het goed omgaan met slachtoffers en de omgang met slachtoffers komt voorts voor slechts de helft van de respondenten aan bod tijdens functioneringsgesprekken.



## 7. Samenwerking en afstemming inzake Terwee: de 'netwerken'

### 7.1 Inleiding

Gezien het groot aantal betrokken organisaties bij de regelgeving Terwee is het van belang de samenwerking te institutionaliseren. Hiertoe wordt parketten in de Richtlijn Terwee aangeraden om netwerken te vormen met organisaties die een rol (kunnen) spelen op het gebied van slachtofferzorg. Teneinde de samenwerking tussen deze netwerkpartners te faciliteren, zijn in elk arrondissement stuurgroepen ingericht. Het voorzitterschap van deze stuurgroepen ligt doorgaans bij het OM, i.c. de beleidsofficier slachtofferzorg.

Alle stuurgroepen hebben voor de drie aspecten van Terwee – correcte bejegening, informatieverstrekking en schadebemiddeling – concrete doelstellingen geformuleerd.

In dit hoofdstuk wordt ingegaan op het functioneren van de netwerken Slachtofferzorg/Terwee. Specifiek wordt ingegaan op een nieuwe ontwikkeling op het terrein van slachtofferzorg: de afstemming tussen verschillende organisaties in een één-loket functie.

### 7.2 Samenstelling en functioneren van de stuurgroepen Slachtofferzorg/Terwee

In de onderstaande tabel wordt per arrondissement weergegeven hoe de stuurgroepen Slachtofferzorg/Terwee anno 2000 zijn samengesteld.

**Tabel 7.1** Samenstelling stuurgroepen Slachtofferzorg/Terwee

	OM	Politie	Recl.	RvdK	BSh	BvR	HALT	Rb	Adv.	Kmar
Alkmaar	4	3	1	1	1	1	1	1	1	1
Almelo	1	1		1	3	1	3			
Amsterdam	4	2	1		2	1	1			
Arnhem		4	1	1	3	2	1	2		1
Assen	2	1	1		2	2				
Breda	1	3	1	1	1	1	1			
Dordrecht	2	2	1	1	2	1	1			
Den Bosch	2	4	1	1	2	2	1	Op uitnodiging		
Den Haag	1	1	1	1	2	1	1			
Groningen	2	1	1		1	1				
Haarlem	3	2	1	1	3	1	1	2		1
Leeuwarden	1	2	2	1	1	1	1	1	1	
Maastricht	2	1	1	1	1	2	1	1		
Middelburg	3	4	2	1	1	1	1	1	1	1
Roermond	2	1	1	1	1	1	1	1	1	
Rotterdam	4	2			1	1				
Utrecht	1	1	1	1	1	1				
Zutphen	2	1	1	1	1	1		1	1	
Zwolle	2	2	1	1	2	1	1	1	1	

Recl. = reclassering; RvdK = Raad voor de Kinderbescherming; BvR = Bureau Rechtshulp; Adv. = advocatuur; Kmar = Koninklijke Marechaussee

In vergelijking met de tussenevaluatie uit 1998 kan worden geconstateerd dat de samenstelling van de stuurgroepen is veranderd.

In de eerste plaats kan worden geconstateerd dat de meeste stuurgroepen (iets) kleiner zijn geworden. Het zijn echter nog steeds aanzienlijke gezelschappen (variërend van 6 deelnemers in Utrecht tot 15 in Middelburg). De stuurgroep in Assen is wat groter geworden, omdat Bureau van rechtshulp de stuurgroep (met twee personen) is komen versterken. De stuurgroep in Den Bosch is groter geworden, omdat de politie, BSH en BvR met meer mensen in de stuurgroep zijn vertegenwoordigd.

Tijdens de tweede tussenevaluatie (1998) is geconstateerd dat ten opzichte van de eerste evaluatie (1996) de Bureaus Rechtshulp in meer arrondissementen zijn gaan participeren in de stuurgroepen. Deze tendens heeft zich voortgezet. De Bureaus participeren in elk arrondissement. In toen van de 19 stuurgroepen is de rechtbank vertegenwoordigd. Tijdens de vorige evaluatie was dat nog maar in zes stuurgroepen het geval. De primair dader-ondersteunende organisaties HALT, Raad voor de Kinderbescherming en Reclassering, zijn in bijna alle stuurgroepen vertegenwoordigd.

Volgens vrijwel alle deelnemers aan de stuurgroepen slachtofferzorg/Terwee (91%) zijn alle belangrijke organisaties in de stuurgroep vertegenwoordigd. Meer dan de helft (61%) van de respondenten geeft aan dat hun stuurgroep vier keer per jaar of vaker bijeen komt. Een kwart van de respondenten is vertegenwoordigd in een stuurgroep die twee keer per jaar of minder bijeenkomt. In vergelijking met de vorige evaluatie is dit een afname van de vergaderfrequentie. Ook in de evaluatie uit 1998 werd een afname in vergaderfrequentie geconstateerd ten opzichte van de evaluatie van 1996. Bij de invoering van Terwee was de behoefte aan overleg duidelijk groter.

Men is vrijwel unaniem in de mening dat deelname aan de stuurgroep een toegevoegde waarde heeft voor de eigen organisatie. Ongeveer tweederde van de respondenten is van mening dat het netwerk in staat is de geformuleerde doelstellingen te bereiken, eenderde denkt dat dit niet het geval is.

Veelal worden de in de organisatie genomen doelstellingen rechtstreeks geïmplementeerd in het beleid van de eigen organisatie; dit is althans het geval volgens 72% van de respondenten. Men is over het algemeen niet van mening dat er in de stuurgroep onderwerpen behandeld worden die eigenlijk elders aan bod zouden moeten komen. Toch is maar de helft van de respondenten tevreden over het functioneren van de Stuurgroep Slachtofferzorg in het algemeen. Daarbij tekenen zich duidelijke verschillen af tussen de respondenten die werkzaam zijn bij BSH, het OM en de politie. Van de medewerkers van BSH is slechts een derde tevreden over het functioneren van de stuurgroep Slachtofferzorg in het algemeen. Voor politie en OM bedragen deze percentages respectievelijk 48% en 64%. De tevredenheid over het functioneren van de netwerken is in vergelijking met de tussenevaluatie van 1998 afgenomen.

Ruim 80% van de respondenten is tevreden over de wijze waarop de eigen organisatie wordt geïnformeerd over de besluiten die door de stuurgroep zijn genomen. Van de respondenten vindt 77% dat in de stuurgroep relevante vragen aan bod komen. Minder tevreden zijn de respondenten over het mandaat dat de

deelnemers aan de stuurgroepen beschikken om afspraken te kunnen manen over hun organisatie: 44% vindt dat de deelnemers over voldoende mandaat beschikken. Dit probleem werd ook reeds tijdens de vorige evaluatie geconstateerd.

### **7.3 Landelijke coördinatie**

De Landelijk Beleidsofficier Slachtofferzorg coördineert de slachtofferzorg vanuit het Openbaar Ministerie in het Landelijk Bureau Slachtofferzorg OM. De landelijke sturing is primair gericht geweest op een verbetering van de bejegening, informatieverstrekking en schadebemiddeling, onder andere door doeluitkeringen op basis van concrete verbetervoorstellen. Hoe denken de deelnemers aan de stuurgroepen over deze landelijke coördinatie?

De overgrote meerderheid vindt dat men in de stuurgroepvergaderingen goed op de hoogte wordt gehouden van de landelijke ontwikkelingen op het terrein van de slachtofferzorg: dit is het geval voor 89% van de respondenten.

Hoewel er weinig respondenten (6%) (zeer) ontevreden zijn over de landelijke coördinatie slachtofferzorg, is er ook geen meerderheid die hierover wel tevreden is; het merendeel van de respondenten, 64%, neemt een neutrale positie in. Hierop vormen de medewerkers van het OM een uitzondering, onder hen is er wel een meerderheid (52%) die tevreden tot zeer tevreden is over de landelijke coördinatie slachtofferzorg.

22 Procent van de respondenten is het eens met de stelling dat de landelijke coördinatie geen duidelijke meerwaarde oplevert voor de eigen organisatie. Ruim een derde (34%) is het oneens met deze stelling. Ook hier oordeelt een groot deel neutraal.

46 Procent van de respondenten is het (zeer) eens met de stelling dat ze dankzij de landelijke coördinatie zij beter geïnformeerd zijn, tegenover 10 procent die het (zeer) oneens is met de stelling. Tevens kan 39% van de respondenten zich vinden in de stelling de landelijke coördinatie slachtofferzorg voorkomt dat het wiel op nieuw moet worden, tegenover 9 procent van de respondenten die het oneens zijn met deze stelling.

De conclusie is dat de landelijke coördinatie over het algemeen neutraal beoordeeld wordt. Van de personen met een meer uitgesproken mening hierover, oordelen er meer positief dan negatief. Bij de impact van de landelijke coördinatie kunnen enkele kanttekeningen worden geplaatst. De doeluitkeringen zijn door de arrondissementen benut: in elk arrondissement is één loket en een schadebemiddelaar. Aan de doeluitkeringen zijn minimumeisen verbonden. De coördinatie heeft zich daarnaast gericht op informatieverstrekking en het aanreiken van 'best practices'. De arrondissementen zijn, behoudens de minimumeisen, vrij geweest om de aanbevelingen over te nemen en de randvoorwaarden in te vullen: er is ruimte gelaten voor een arrondissement-specifieke aanpak. Hierdoor is veel variatie ontstaan tussen de arrondissementen. Verderop in de tekst zullen we bijvoorbeeld constateren dat er veel variatie is aangetroffen in de manier waarop wordt vormgegeven aan de één-loket functie en de schadebemiddeling. Vanuit het Landelijk Bureau Slachtofferzorg zijn wel contouren geschetst voor deze activiteiten. Men is echter uitgegaan van een bottom-up benadering met de vrijheid voor eigen invulling door de

#### **7.4 De invoering van de één-loket gedachte**

Tijdens de voorgaande tussenevaluaties is geconstateerd dat enkele arrondissementen de samenwerking tussen de betrokken instanties zeer intensief hebben vormgegeven. Een bekend voorbeeld is het CICS te Alkmaar: op een centraal punt kunnen slachtoffers informatie verkrijgen over zowel zaken die in de politie- als in de parketfase verkeren. Naast het CICS zijn in de voorgaande evaluatie nog andere voorbeelden van geïntegreerde 'loketten' slachtofferzorg beschreven.

Een aanbeveling van de tussenevaluatie uit 1998 luidde als volgt: "De mogelijkheden van 'één-loket' functies verdienen nadere overweging. In het kader van een aantal projecten zijn reeds enkele 'één-loket' situaties gecreëerd, zowel op het gebied van schadebemiddeling als op het gebied van de informatie-verstrekking. De resultaten van deze projecten dienen goed in de gaten te worden gehouden en verdienen naar onze mening navolging. De verhouding tussen het één-loket en de lijnorganisaties verdient daarbij speciale aandacht". Deze aanbeveling is overgenomen door het college van Procureurs-generaal. Vanuit het ministerie zijn middelen beschikbaar gesteld voor arrondissementen ten behoeve van het opzetten van 'één-loket' functies slachtofferzorg. Er is sterk aan de arrondissementen over gelaten hoe zij een dergelijke functie zouden moeten of kunnen invullen. Vanuit het ministerie is daar – bewust – geen sturing aan gegeven.

##### *Variaties in 'één-loket' constructies*

Anno 2000 blijkt, dat de 'één-loket gedachte' bijzonder is aangeslagen bij de arrondissementen. In alle arrondissementen functioneert op dit moment in de één of andere vorm een centraal loket. De invoering van het ene loket is gestimuleerd door middel van een doeluitkering aan parketten. Aan het eind van de vragenlijst die we hebben verspreid onder deelnemers aan de stuurgroepen slachtofferzorg hebben we de respondenten de gelegenheid gegeven om aan te geven hoe de uitvoering van 'Terwee' het best kan worden verbeterd. Een aantal respondenten ziet mogelijkheden in de verdere uitwerking van een centraal loket voor slachtoffers en/of een verdergaande centralisatie van slachtoffertaken.

Bij de financiering van het één-loket vanuit het centrale Terwee-budget van het OM zijn enkele randvoorwaarden gesteld, bijvoorbeeld dat het 1 loket minimaal moet voorzien in laagdrempelige informatieverstrekking aan het slachtoffer over het verloop van de zaak in zowel de politie- als de parketfase. Voor het overige is aan de parketten de vrijheid gelaten om het 1-loket naar eigen inzicht te ontwikkelen. De loketten variëren daarom in opzet, ambitie en omvang.

De één-loket constructies lopen per arrondissement uiteen, ze variëren in taakstelling (informatieverstrekking, schadebemiddeling, of een combinatie van beiden) en ze verschillen in de wijze waarop en welke organisaties in het centrale punt zijn vertegenwoordigd. De meeste loketten (zullen zich gaan) richten op informatieverstrekking en schadebemiddeling. Sommige arrondissementen zijn ambitieus gestart met een loket dat zich richt op alle aspecten van slachtofferzorg (Rotterdam, Breda, Den Bosch, Leeuwarden). In een aantal andere arrondissementen wordt vooreerst geïnvesteerd in de verbetering van de informatieverstrekking aan slachtoffers (Maastricht, Middelburg).

Er is ook veel variatie in de deelnemende organisaties. OM en politie nemen bijna altijd deel, maar in Arnhem en Zwolle neemt alleen het OM deel, en in Dordrecht alleen de politie – deze organisaties kunnen doorverbinden naar de ander. Bureau Slachtofferhulp en Bureau Rechtshulp zijn daarnaast veelvoorkomende partners. In Alkmaar start binnenkort een experiment om ook het Schadefonds geweldsmisdrijven in het één-loket op te nemen teneinde tot meer uitbetalingen te komen. In Den Bosch wordt het loket gedeeltelijk gefinancierd uit de middelen voor het Grottestedenbeleid die aan de gemeente zijn toegekend.

Arrondissementen	OM	Politie	BSH	BvR	Reclasering	Raad voor de Kinderbescherming	HALT
Alkmaar	x	x	x				
Almelo	x	x		x			
Amsterdam	x	x					
Arnhem	x						
Assen	x	x	x	x	X		
Breda	x	x	x	x			
Den Bosch	x	x	X	x			
Den Haag	x	x					
Dordrecht		x					
Groningen	x	x	X	x	X	x	
Haarlem	x	x	X	x			
Leeuwarden	x	x	X	x	X		
Maastricht	x	x					
Middelburg	x	x					
Roermond	x	x	X	x			
Rotterdam	x	x					
Utrecht	x	x	X				
Zutphen	x	x	X	x			
Zwolle	x	x					

#### *Ervaringen met en opvattingen over het centrale loket*

In de enquête is een aantal stellingen opgenomen over de totstandkoming en de uitvoering van één-loket. In het algemeen kan worden geconstateerd dat het merendeel van de respondenten het centrale loket voor slachtoffers een warm hart toedraagt: een meerderheid (73%) is het (zeer) eens met de stelling dat de samenwerking tussen de verschillende instellingen en organisaties is geïntensiveerd door de instelling van het centrale loket. Tevens is een meerderheid het eens met de stelling dat de instelling van het ene loket de communicatie tussen de verschillende instellingen en organisaties heeft verbeterd (70%). Een meerderheid vindt dat de instelling van één-loket heeft geleid tot verbetering van de situatie (75%), en dat taken beter op elkaar worden afgestemd (73%). Een overgrote meerderheid is van mening dat slachtoffers door invoering van het centrale loket beter kunnen worden geïnformeerd (90%), sneller kunnen worden geholpen (81%), en efficiënter kunnen worden doorverwezen (85%). De meeste respondenten weten niet of de invoering van een centraal loket zal leiden tot kostenbesparing.

In onderstaande tabel worden de reacties van medewerkers van Buro Slachtofferhulp, de politie, het OM en Bureau Rechtshulp op de stellingen over de invoering en werking van een centraal loket slachtofferzorg weergegeven.

**Tabel 7.2** Reacties op stellingen over invoering en werking centraal loket slachtofferzorg

<i>Stelling</i>	% (zeer) mee eens			
	<i>BSH</i>	<i>politie</i>	<i>OM</i>	<i>BvR</i>
Één-loket heeft de samenwerking tussen organisaties geïntensiveerd	57%	80%	75%	92%
Één-loket heeft de communicatie tussen organisaties verbeterd	73%	80%	56%	100%
Één-loket heeft geleid tot verbetering van de vorige situatie	71%	80%	80%	77%
Dankzij één-loket kunnen taken beter op elkaar worden afgestemd	50%	85%	88%	69%
Dankzij één-loket kunnen slachtoffers beter geïnformeerd worden	83%	95%	88%	85%
Dankzij één-loket kunnen slachtoffers sneller geholpen worden	71%	80%	88%	92%
Dankzij één-loket kunnen slachtoffers efficiënter worden doorverwezen	50%	95%	88%	92%
Één-loket heeft geleid tot kostenbesparing	0%	16%	13%	8%

Uit de bovenstaande cijfers blijkt, dat politiemensen en medewerkers van de Bureaus Rechtshulp het meest positief zijn over de consequenties van invoering van een één-loket functie voor slachtofferzorg. Slechts weinigen hebben de indruk dat het werken met een centraal loket heeft geleid tot kostenbesparing.

## 7.5 Afsluiting

Ter afsluiting worden de belangrijkste bevindingen uit dit hoofdstuk weergegeven.

De samenstelling van de stuurgroepen is (iets) veranderd: de meeste stuurgroepen zijn (iets) kleiner geworden en er zijn meer rechters gaan participeren. De vergaderfrequentie is ook iets afgenomen. Deelname aan de stuurgroepen heeft volgens vrijwel alle deelnemers aan de stuurgroepen een toegevoegde waarde. In vergelijking met de vorige evaluatie is de tevredenheid over het functioneren van de stuurgroepen afgenomen.

De landelijke coördinatie van Terwee wordt over het algemeen neutraal beoordeeld. OM-medewerkers hebben er het meeste beeld bij en zij oordelen in meerderheid positief.

In alle arrondissementen zijn inmiddels één-loketten slachtofferzorg ingericht. Ze variëren sterk in omvang, samenstelling en ambitie. Deelnemers aan de arrondissementale stuurgroepen Slachtofferzorg beoordelen de effecten van de invoering van de één-loketten voor slachtoffers en de deelnemende organisaties in de regel positief.



## 8. Terwee-resultaten

### 8.1 Inleiding

In dit hoofdstuk gaan we nader in op de 'prestaties' en de inspanningen die de betrokken organisaties hebben geleverd ten aanzien van de drie aspecten van Terwee: bejegening, informatieverstrekking en schadevergoeding. In deze inleidende paragraaf gaan we nader in op deze drie aspecten<sup>27</sup>.

#### *Correcte bejegening*

Vrijwel altijd is de eerste instantie waarmee slachtoffers te maken krijgen de politie. Een correcte bejegening houdt in dat slachtoffers niet te lang hoeven wachten bij het doen van aangifte, er de nodige privacy bij het doen van aangifte wordt betracht en een zeker inlevingsvermogen van de desbetreffende politiefunctienaris. Ook het OM dient slachtoffers correct en waar nodig persoonlijk te bejegenen. Hiertoe zijn op de parketten speciale medewerkers slachtofferzorg aangesteld. In het geval van een ernstig delict, dient de behandelend officier van justitie het slachtoffer of de nabestaande een gesprek aan te bieden. Vanzelfsprekend dienen slachtoffers tijdens de terechtzittingsfase correct bejegend te worden. Hiervoor kan zorg worden gedragen middels aparte wachtruimten voor slachtoffers of – bij ernstige misdrijven – begeleiding door iemand van de rechtbank of een medewerker van het bureau voor Slachtofferhulp of het Bureau Rechtshulp.

#### *Adequate en heldere informatieverstrekking*

In het bedrijfsprocessensysteem van de politie dient ingebouwd te zijn dat slachtoffers op de hoogte worden gehouden wanneer zich voor hen relevante gebeurtenissen voordoen bijvoorbeeld als de dader is opgespoord of procesverbaal wordt doorgezonden naar de officier van justitie. Ook voor het OM geldt dat zij het slachtoffer goed op de hoogte dienen te houden. Het gaat daarbij in bijzonder om beslissingen over sepot, buitenvervolginstelling, beëindiging van voorlopige hechtenis en dagvaarding ter zitting.

Teneinde de informatievoorziening aan slachtoffers zoveel mogelijk te bundelen en te voorzien in een aanspreekpunt, zijn in alle arrondissementen één-loket functies in het leven geroepen.

#### *Schadevergoeding*

Een van de uitgangspunten van de regelgeving Terwee is dat het slachtoffer zo snel mogelijk en op zo eenvoudig mogelijke wijze de geleden schade van de dader vergoed krijgt. Het mooiste zou het daarom zijn als het reeds tijdens de politiefase komt tot een schaderegeling, of anders in de parketfase voordat een zaak voor de rechter komt. Als het tijdens de politie- en parketfase niet is gelukt om tot een schaderegeling te komen, ofwel omdat de zaak zich daartoe niet leent, ofwel omdat het slachtoffer geen bemiddeling wenst, zijn er tijdens de zitting enkele

---

<sup>27</sup> Deze informatie is ontleend aan de brief van de Minister van Justitie van 26 juni 2000 over de positie van het slachtoffer in het strafproces.

mogelijkheden voor het slachtoffer om de schade vergoed te krijgen. Het slachtoffer kan zich in de eerste plaats als civiele partij voegen in het strafproces en in die hoedanigheid een schadeclaim indienen. In de tweede plaats kan de rechter een schademaatregel opleggen of het vergoeden van de schade opleggen als voorwaarde bij een (gedeeltelijk) voorwaardelijke straf. Tenslotte kan de rechter als voorwaarde het "storten van een som geld aan een instantie die de belangen van slachtoffers behartigt" opleggen.

In dit hoofdstuk gaan we nader in op de inspanningen en de prestatie van de betrokken organisaties ten aanzien van de drie aspecten van Terwee.

## **8.2 Bejegening van slachtoffers**

'Prestaties' ten aanzien van de bejegening van slachtoffers zijn moeilijk inzichtelijk te maken. Bejegening is een ongrijpbaar iets, dat zich moeilijk laat uitdrukken in prestatie-indicatoren. In deze paragraaf gaan we in op de inspanningen die organisaties hebben gepleegd om de bejegening van slachtoffers te verbeteren. Tevens geven we de indrukken weer van de deelnemers aan de stuurgroepen slachtofferzorg/Terwee van de wijze waarop slachtoffers door medewerkers van hun organisaties worden bejegend.

De ultieme 'toets' van de wijze waarop slachtoffers zijn bejegend, is vanzelfsprekend de beoordeling door slachtoffers zelf. De resultaten van deze toets heeft u kunnen lezen in het eerste deel van deze evaluatie. In het derde deel zullen de oordelen van de slachtoffers worden geconfronteerd met de verwachtingen van de leden van de stuurgroepen slachtofferzorg/Terwee. In 1997 werden in vrijwel alle stuurgroepen doelstellingen geformuleerd ten aanzien van de bejegening van slachtoffers. Anno 2000 gebeurt dit in veel mindere mate. De stuurgroepen die doelstellingen formuleren, doen dat in termen van tevredenheid van slachtoffers over de bejegening. De arrondissementen stellen zich tot doel tussen de 70 en 80% slachtoffers naar tevredenheid te bejegenen.

### **Inspanningen ter verbetering van de bejegening van slachtoffers**

Een correcte bejegening van het slachtoffer begint bij de aangifte op het politiebureau. Daar moet een slachtoffer vaak enige tijd wachten voordat aangifte kan worden gedaan. Tijdens de vorige evaluaties is gebleken, dat politieregio's in toenemende mate zijn gaan investeren in 'wachtverzachters'. Dit leidt ertoe dat een slachtoffer in de meeste politieregio's een kopje koffie uit de automaat kunnen halen en een tijdschrift door kunnen bladeren. De regio Flevoland springt eruit met een aparte speelhoek voor kinderen.

In Friesland en in Midden- en West Brabant kan men een afspraak maken voor het doen van aangifte.

In de meeste regio's is foldermateriaal voor slachtoffers beschikbaar met informatie over Buro Slachtofferhulp en Bureau Rechtshulp. In enkele regio's krijgt elk slachtoffer, ongeacht de aard van de zaak, een slachtofferinformatiemap.

Aparte aangiftekamers zijn zeker geen standaard. Acht politieregio's gaven aan over dergelijke kamers te beschikken. In sommige andere regio's is het mogelijk bij aangifte van ernstige zaken apart te gaan zitten. Natuurlijk moet dan eerst blijken dat het gaat om een ernstige zaak.

In de parketfase beoogt de oprichting van één-loket bij te dragen aan een correcte bejegening van slachtoffers. Verdere inspanningen zijn niet genoemd. Wel is in veel arrondissementen begeleiding van slachtoffers tijdens de zitting mogelijk. In sommige gevallen gebeurt dit door de gerechtsbodes, maar meestal door speciale functionarissen.

### 'Prestaties' ten aanzien van bejegening: indrukken van stuurgroepleden

Aan de deelnemers aan de arrondissementale stuurgroepen slachtofferzorg/Terwee hebben we gevraagd een inschatting te maken van de wijze waarop slachtoffers door medewerkers van hun organisatie worden behandeld.

Zoals in het vorige hoofdstuk reeds aan de orde is geweest, vinden de meeste respondenten (85%) dat de uitvoerende medewerkers in hun organisatie over het algemeen over voldoende vaardigheden beschikken om slachtoffers juist te kunnen bejegenen. De medewerkers van het OM nemen evenwel een enigszins afwijkende positie in: slechts 42% van hen is deze mening toegedaan, tegenover 91% en 100% van de medewerkers van respectievelijk de politie en BSH.

**Figuur 8.1** Prestaties' ten aanzien van bejegening: indrukken van stuurgroepleden



De respondenten zijn over het algemeen zeer te spreken over de wijze waarop hun organisatie slachtoffers bejegend. Ongeveer 90% van de respondenten vindt dat de eigen organisatie slachtoffers met respect behandeld, vriendelijk te woord staat en de privacy voldoende respecteert. Wat minder positief is men over de tijd die de medewerkers van de eigen organisatie beschikbaar hebben voor slachtoffers en de mate waarin rekening wordt gehouden met de wensen van de slachtoffers.

De medewerkers van het OM zijn opvallend minder positief over de bejegening van slachtoffers dan de medewerkers van politie en BSH. Vooral het feit dat slechts tweederde van de medewerkers van het OM vindt dat slachtoffers met respect worden behandeld, is reden tot zorg. Ook kan uit de resultaten worden afgeleid dat slechts de helft van de medewerkers van mening is dat het OM voldoende tijd heeft voor slachtoffers.

**Tabel 8-1** Meningen stuurgroepleden over bejegening slachtoffers in hun organisatie

<i>Stelling</i>	% (zeer) mee eens		
	<i>BSH</i>	<i>politie</i>	<i>OM</i>
Slachtoffers worden met respect behandeld	95%	97%	67%
Slachtoffers worden vriendelijk te woord gestaan	95%	91%	83%
Medewerkers hebben voldoende tijd voor slachtoffers	95%	76%	50%
Medewerkers houden zoveel mogelijk rekening met wensen van slachtoffers	95%	65%	63%
Medewerkers respecteren privacy van slachtoffers voldoende	95%	88%	83%

### 8.3 Informatieverstrekking aan slachtoffers

Zowel op het niveau van het beleidsnetwerk slachtofferzorg als op de parketten zijn in de meeste arrondissementen doelen geformuleerd ten aanzien van informatieverstrekking. De doelen zijn meestal geformuleerd in een percentage van het aantal slachtoffers dat informatie moet krijgen en het percentage dat tevreden is over de informatie. De percentages voor informatieverstrekking liggen tussen de 90 en 100%, die voor tevredenheid meestal rond de 80%.

Een aantal arrondissementen heeft geen antwoord gegeven op de vraag of doelen zijn gesteld. Het is onduidelijk of men in deze arrondissementen doelen stelt. Ook worden vaak op slechts één van de twee niveaus doelen weergegeven. Er lijkt geen duidelijk onderscheid te worden gemaakt tussen doelen op netwerkniveau en doelen op parketniveau. Dit kan erop duiden dat het netwerk als organisatie voor de betrokkenen niet leeft, en dat men doelen voor de afzonderlijke organisaties formuleert.

#### *Inspanningen op het gebied van informatieverstrekking*

De inspanningen op het gebied van informatieverstrekking in de afgelopen jaren zijn tweeledig. In de eerste plaats is in alle arrondissementen één-loket opgericht (of in oprichting) waar het slachtoffer terecht kan voor informatie over zijn of haar zaak. Of dit daadwerkelijk leidt tot betere informatieverstrekking aan het slachtoffer is natuurlijk de vraag. De geënquêteerde stuurgroepleden hebben in ieder geval goede hoop. Opvallend is dat de doelstellingen van parketten het aantal te informeren slachtoffer centraal stellen. Het één-loket heeft hierop niet zoveel invloed.

Een tweede inspanning die zich duidelijk aftekent op het niveau van de arrondissementen is het verbeteren van de kwaliteit van de verstrekte informatie. In diverse arrondissementen hebben medewerkers een schrijfcursus gevolgd of is er meer aandacht voor de inhoud van de brieven. Ook worden antwoordenvolpen bijgevoegd. Deze inspanning is mogelijk gerelateerd aan de doelstelling op het punt van tevredenheid van slachtoffers over informatie.

Opvallend is dat er geen inspanningen zijn gepleegd om het aantal informatieverstrekkingen en de tijdigheid hiervan te verbeteren. Geconcludeerd kan worden dat er – vooral door de oprichting van het één-loket – aanzienlijke inspanningen zijn verricht ten aanzien van informatieverstrekking. Deze inspanningen zijn echter niet duidelijk gerelateerd aan de doelstellingen. Dit leidt tot de vraag in hoeverre de doelstellingen sturend zijn voor het beleid.

*Prestatie-indicatoren*

In onderstaande tabel is een overzicht weergegeven van aantallen te informeren slachtoffers, aantallen verstuurde brieven en aantallen slachtoffergesprekken.

**Tabel 8-2** Prestatie-indicatoren informatieverstrekking 1999

	<i>Aantal informatie-verstrekkingen politie meetmethode</i>	<i>Aantal te informeren slachtoffers door parket</i>	<i>Aantal verstuurde brieven ter informatie door parket</i>	<i>Aantal uitnodigingen slachtoffergesprekken met Officier van Justitie</i>
Alkmaar	23508	3249		66
Almelo	458			
Amsterdam				
Arnhem				
Assen				
Breda	50871	5269	19728	
Dordrecht	275 <sup>28</sup>			
Den Bosch: Regio Brabant Noord	22483			
Den Bosch: Regio Brabant Zuid Oost	2453			
Den Haag: Haaglanden				
Den Haag: Hollands Midden	58907			
Groningen		3940	13246	207
Haarlem	760			
Leeuwarden	19237	4464	17922	98
Maastricht		4288	12436	1
Middelburg	5460	1538	9565	67
Roermond				
Rotterdam	89229	5403	30751	324
Utrecht	113681			
Zutphen		3286	17332	273
Zwolle		2390	12189	184
Zwolle: IJsselland	15878			
Zwolle: Flevoland	17270			

Niet alle arrondissementen hebben de gevraagde gegevens kunnen leveren. De cijfers over de politie lijken onbetrouwbaar. Het is moeilijk voor te stellen dat de verschillen werkelijk zo groot zijn. Als dat zo is, zijn vooral de lage cijfers bedenkelijk. De cijfers over de arrondissementen lijken een beter beeld te geven van de situatie. Hier blijkt dat door arrondissementen veel informatie wordt verstrekt: uit de cijfers valt af te leiden dat slachtoffers grofweg zo'n vier brieven per persoon krijgen van het OM.

Het aantal gesprekken met officieren van justitie loopt zeer sterk uiteen. Het is duidelijk dat op dit punt in de parketten verschillende prioriteiten worden gesteld.

<sup>28</sup> Schatting over de periode van 5 maanden in 1999 waarin het centraal informatiepunt operationeel was.

### **'Prestaties' ten aanzien van informatieverstrekking: indrukken van stuurgroepleden**

Uit de enquête onder deelnemers aan de stuurgroepen slachtofferzorg/Terwee is gebleken, dat er bij de verschillende instanties de nodige energie is gestoken in de informatieverstrekking aan slachtoffers. Voor 85% van de respondenten geldt dat er in hun organisatie richtlijnen bestaan over de manier waarop informatieverstrekking aan slachtoffers moet plaatsvinden. Overigens geven de respondenten die werkzaam zijn bij OM, politie of BSH vrijwel zonder uitzondering aan dat er in hun organisatie dergelijke richtlijnen voorhanden zijn. Voor politie en OM is het registratiesysteem bedoeld om de voortgang te bewaken, het systeem bij BSH dient vooral ter verantwoording achteraf.

De respondenten die hebben aangegeven dat er in hun organisatie richtlijnen aanwezig zijn, zijn vrijwel unaniem in de mening dat deze richtlijnen duidelijk en praktisch zijn.

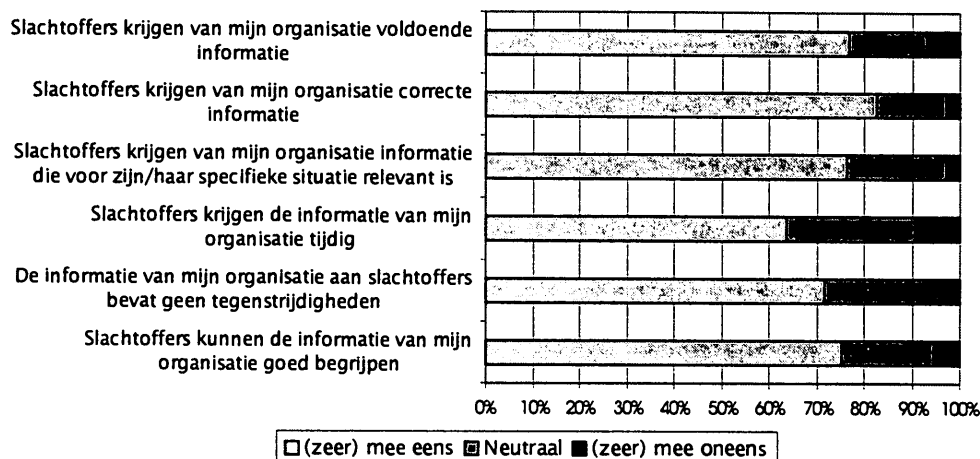
In de meeste organisaties is een registratiesysteem met betrekking tot slachtofferzorg aanwezig. Ongeveer tweederde van respondenten vindt het aanwezige registratiesysteem gebruikersvriendelijk. Bij de respondenten die werkzaam zijn bij de politie en het OM ligt dit percentage iets lager, respectievelijk 63% en 59%. Van de respondenten die werkzaam zijn bij BSH, vindt 74% het registratiesysteem gebruiksvriendelijk.

De vraag is of de slachtoffers uiteindelijk gediend zijn met het aanwezige registratiesysteem. Kunnen slachtoffers beter geïnformeerd worden dankzij het registratiesysteem? Deze vraag wordt door 63% van de respondenten positief beantwoord. De medewerkers van politie en OM denken dat het effect van een registratiesysteem groter is: 73% van de respondenten die werkzaam zijn bij de politie en 77% van de respondenten die werkzaam zijn bij het OM denkt dat met het in hun organisatie aanwezige registratiesysteem slachtoffers beter geïnformeerd kunnen worden.

Ook over de vraag of het registratiesysteem ondersteuning biedt aan de uitvoering van een goede slachtofferzorg, zijn de medewerkers van politie en OM positiever dan de overige respondenten. 80% van de medewerkers bij de politie en 82% van de medewerkers bij het OM denkt dat dit inderdaad het geval is, tegenover 72% van alle respondenten tezamen.

De medewerkers van Bureau Slachtofferzorg zien het minst heil in de positieve effecten van het aanwezige registratiesysteem op de informatieverstrekking. Slechts 40% denkt dat door het registratiesysteem slachtoffers beter geïnformeerd kunnen worden en 47% is van mening het registratiesysteem bijdraagt aan de uitvoering van goede slachtofferhulp. Deze meningen kunnen worden verklaard doordat het registratiesysteem bij BSH een ander doel dient, zoals hierboven is uiteengezet.

In de enquête zijn de respondenten voorts een aantal stellingen voorgelegd over de wijze waarop de desbetreffende organisatie informatie verschaft aan slachtoffers.

**Figuur 8.2** Meningen stuurgroepleden over informatieverstrekking in hun organisatie

Het meest positief zijn de respondenten over de juistheid van de informatie. Ook is men doorgaans van mening dat de informatie voldoende en begrijpelijk is en voor de specifieke situatie van het slachtoffer relevant. Wat minder respondenten, maar nog steeds een ruime meerderheid, zijn het eens met de stellingen dat de informatie tijdig wordt verstrekt en vrij is van tegenstrijdigheden. Wanneer we deze oordelen relateren aan de netwerkdoelen is met name aan het doel over tevredenheid van slachtoffers over informatie relevant. Men streeft over het algemeen naar 80 tot 90% tevreden slachtoffers. Hierbij valt op dat de respondenten zelf van mening lijken dat deze doelstelling krap kan worden gehaald.

De medewerkers van BSH zijn beduidend positiever over de informatieverstrekking van hun organisatie aan slachtoffers dan medewerkers van politie en OM. Het OM springt er met name negatief uit waar het gaat om de tijdigheid van de informatieverstrekking aan slachtoffers. Het verdient overweging voor het OM om op dit punt een doelstelling te formuleren en maatregelen te nemen, omdat dit tot nu toe niet is gebeurd. Ook de begrijpelijkheid van de informatie scoort bij het OM relatief laag, ondanks de cursussen schrijfvaardigheid.

Volgens de respondenten die werkzaam zijn bij de politie, schort het ook in deze organisatie enigszins aan de tijdige voorziening van informatie. Ook is slechts ruim de helft van de respondenten die werkzaam is bij de politie, het eens met de stelling dat de informatie aan slachtoffers geen tegenstrijdigheden bevat.

**Tabel 8-3** Stellingen t.a.v. informatieverstrekking

Stelling	% (zeer) mee eens		
	BSH	politie	OM
Slachtoffers krijgen voldoende informatie	95%	68%	71%
Slachtoffers krijgen correcte informatie	95%	71%	83%
Slachtoffers krijgen relevante informatie	95%	65%	71%
Slachtoffers krijgen informatie tijdig	90%	53%	29%
Informatie aan slachtoffers bevat geen tegenstrijdigheden	95%	53%	68%
Informatie aan slachtoffers is goed te begrijpen	95%	74%	58%

## 8.4 Inspanningen en prestaties ter bevordering van schadevergoedingen

### Doelstellingen en werkwijze

Schadebemiddeling geschiedt in eerste instantie op het politiebureau. Bij de politie is schadebemiddeling veelal decentraal geregeld. Het uitgangspunt is dat elke politieambtenaar eenvoudige schadebemiddelingen tot stand moet brengen. Als criterium voor een bemiddelbare zaak geldt veelal:

Er is materiële schade tot f 1500, schadebedrag is bekend en onbetwist, er is één slachtoffer en één verdachte, verdachte is bekend en is bereid te betalen binnen enkele weken.

Als zaken worden doorgestuurd naar het OM, geschiedt schadebemiddeling centraal door een speciale schadebemiddelaar.

Als de schadevergoeding via een voeging tot stand komt, moet een voegingsformulier worden ingediend. De informatie in het voegingsformulier wordt veelal ook als uitgangspunt genomen voor het opleggen van een schademaatregel. Het ingevulde voegingsformulier wordt gecontroleerd. Hiervoor wordt vaak het Bureau Rechtshulp ingeschakeld. Sommige arrondissementen hebben ook eigen voegingscontroleurs, vaak ingeschakeld voor controle van de voegingsformulieren. Soms gebeurt dit ook door de schadebemiddelaar van het OM.

Door het Parket-Generaal is als 'minimale eis' voor schadebemiddeling gesteld dat schadebemiddeling gerealiseerd moet worden voor 35% van de slachtoffers die schadevergoeding willen hebben. Gerealiseerd houdt in: 'geld in de knip'. Ook zijn afspraken gemaakt over de registratiewijze: als er bijvoorbeeld twee slachtoffers zijn en twee daders kunnen er vier geslaagde schadebemiddelingen zijn. Het doel van 35% is door alle arrondissementen overgenomen, met uitzondering van Groningen en Leeuwarden die zichzelf 40% succes tot doel stellen. Het blijkt echter dat veel arrondissementen een andere formule hanteren voor de berekening van het aantal succesvolle schadebemiddelingen, namelijk het aantal geslaagde bemiddelingen gedeeld door het aantal *gestarte bemiddelingspogingen*. Dit leidt vanzelfsprekend tot een hoger succespercentage. Ook de registratiewijze is niet uniform, ondanks de gemaakte afspraak. De opgegeven aantallen gewenste en geslaagde bemiddelingen worden door de parketten als weinig betrouwbaar aangemerkt. Vandaar dat wij hier geen overzicht geven van de realisatiepercentages.

### Opvattingen over schadevergoedingen

Vrijwel alle geënquêteerde deelnemers aan de arrondissementale stuurgroepen slachtofferzorg/Terwee (94%) hebben de indruk dat schadebemiddeling voor het slachtoffer zeer belangrijk is, en dat slachtoffers het ondernemen van een schadebemiddelingspoging zeer op prijs stellen. De enkele mensen die het belang van schadebemiddeling relativeren, zijn overigens in de regel politiemensen.

Ondanks het gegeven dat men de indruk heeft dat slachtoffers schadebemiddelingspogingen op prijs stellen, geeft slechts ongeveer de helft van de deelnemers aan de arrondissementale stuurgroepen Terwee aan, dat schadebemiddeling een hoge prioriteit heeft in de organisatie. Slechts een kwart van de politiemensen die deelnemen aan de stuurgroepen slachtofferzorg/Terwee is het (zeer) eens met de stelling "schadebemiddeling heeft een hoge prioriteit in mijn organisatie", tegen ongeveer driekwart van de stuurgroepleden afkomstig van Buro Slachtofferhulp en OM.

Meer dan de helft (62%) van de respondenten is van mening dat het tot stand brengen van een schaderegeling een moeizame en tijdrovende bezigheid is. Vooral politiemensen vinden schadebemiddeling een tijdrovende bezigheid. Wederom vooral politiemensen constateren dat de dagelijkse werkzaamheden prioriteit hebben boven schadebemiddelingstaken.

Ongeveer de helft (54%) van de geënquêteerde stuurgroepleden is het (zeer) eens met de stelling dat schadebemiddeling een specialistische taak is die door specialisten dient te worden uitgevoerd. Het verbaast niet dat vooral medewerkers van het Openbaar Ministerie deze mening zijn toegedaan.

Slechts enkelen (12%) zijn het (zeer) eens met de stelling dat schadebemiddeling zijn doel voorbij schiet. Vooral stuurgroepleden afkomstig van het Openbaar Ministerie vinden dat.

In onderstaande tabel worden de reacties van de stuurgroepleden werkzaam bij de politie, Buro Slachtofferhulp en het OM weergegeven.

**Tabel 8-4** Meninge stuurgroepleden over de schadebemiddeling in hun organisatie

Stelling	% (zeer) mee eens		
	BSH	politie	OM
Schadebemiddeling heeft hoge prioriteit	74%	26%	71%
Schaderegeling is een moeizame en tijdrovende bezigheid	58%	71%	52%
De dagelijkse werkzaamheden hebben prioriteit boven schadebemiddeling	21%	81%	13%
Schadebemiddeling schiet zijn doel voorbij	0%	7%	42%
Schadebemiddeling is een specialistische taak	58%	23%	92%
Schadebemiddeling is voor het slachtoffer heel belangrijk	95%	80%	96%
Slachtoffers stellen schadebemiddeling zeer op prijs	100%	97%	100%

#### *Gereserveerde capaciteit voor schadebemiddeling*

Ten tijde van de invoering van Terwee was de algemene overtuiging dat schadebemiddelingstaken niet dienden te worden gecentraliseerd: elke politiefunctaris of Officier van Justitie diende de ogen en oren open te houden voor zaken waarbij een schadebemiddeling beproefd zou kunnen worden. Centralisatie van de schadebemiddelingstaak zou kunnen leiden tot het afschuiven van verantwoordelijkheid door eerstelijns politiemensen en officieren.

In de eerste evaluatie en de tussenevaluatie is gebleken dat schadebemiddeling niet goed van de grond kwam, zowel in de politie- als in de parketfase werd onvoldoende initiatief genomen om te komen tot een schaderegeling. Reeds tijdens de eerste evaluatie in 1996 is gebleken, dat sommige arrondissementen toch zijn overgegaan tot centralisatie van schadebemiddelingstaken, en met succes: de aantallen ondernomen en geslaagde schadebemiddelingen in arrondissementen met een centrale schadebemiddelaar was groter dan in de arrondissementen zonder schadebemiddelaar. Bij de evaluatie in 1996 is de aanbeveling geformuleerd een centrale schadebemiddelaar aan te stellen. Deze aanbeveling is overgenomen door het college van Procureurs-generaal. Vanuit het Ministerie van

Justitie is een doeluitkering beschikbaar gesteld voor het aanstellen van een centrale schadebemiddelaar. Tijdens de tweede tussenevaluatie is gebleken dat (vrijwel) alle arrondissementen de schadebemiddelingsfunctie hadden gecentraliseerd. Overigens varieerde de wijze waarop daar invulling aan was gegeven, zowel wat betreft aantal en schaalniveau schadebemiddelingsfunctionarissen, als in de manier waarop de schadebemiddelingspogingen werden ondernomen (schriftelijk, mondeling, face-to-face), en ten aanzien van de betrokkenheid van intermediaire organisaties. In het vorige hoofdstuk is reeds weergegeven hoeveel capaciteit er door de arrondissementen is uitgetrokken voor schadebemiddeling. Geconstateerd kan worden dat anno 2000/2001 alle arrondissementen tenminste een centrale schadebemiddelaar hebben.

Ook bij de politie zijn in drie arrondissementen (Roermond, Leeuwarden en Den Bosch, politieregio's Friesland, Brabant-Noord en Brabant-Zuid-Oost) speciale schadebemiddelaars aangewezen die binnen het 1-loket samenwerken met de schadebemiddelaar van het OM. In de overige politieregio's geschiedt schadebemiddeling decentraal.

Buro Slachtofferhulp ondersteunt slachtoffers in elk arrondissement bij het vaststellen van het schadebedrag. Enkele arrondissementen geven aan dat een meer formele samenwerking met BSH bestaat ten aanzien van schadebemiddeling. In Breda werkt men met een stroomschema waarin Buro Slachtofferhulp een taak heeft bij schade-inventarisatie. In Groningen worden medio 2001 een schadebemiddelaar bij de Reclassering en bij Buro Slachtofferhulp aangesteld, elk 0,5 fte.

#### *Voegingsformulieren*

Voegingsformulieren moeten goed zijn ingevuld willen ze op de zitting tot een toegewezen vordering leiden. Het parket is verantwoordelijk voor de kwaliteit van de voegingsformulieren. Er wordt een administratieve en juridische check uitgevoerd, ofwel door het OM zelf, ofwel door ingehuurd juridische experts, bijvoorbeeld van het Bureau Rechtshulp.

Het OM controleert de voegingsformulieren zelf in de arrondissementen Amsterdam, Arnhem, Middelburg, Rotterdam, en Zutphen. In Zwolle doet het OM dit samen met Bureau Rechtshulp en Buro Slachtofferhulp in een voegingssprekkuur. In Alkmaar, Almelo, Dordrecht, Haarlem, Maastricht en Roermond worden de voegingsformulieren gecontroleerd door het Bureau Rechtshulp<sup>29</sup>. In Leeuwarden is dat ook zo, en controleert daarnaast ook Buro Slachtofferhulp de voegingsformulieren. In Assen en Breda gebeurt de controle uitsluitend door Buro Slachtofferhulp.

Buiten de controle verleent elk Buro Slachtofferhulp ondersteuning bij het invullen van het voegingsformulier, meestal zo'n honderd keer per jaar. Ook de meeste Bureaus Rechtshulp ondersteunen hierbij, hoewel dit in de arrondissementen waarin het OM de voegingsformulieren controleert niet of alleen als aanvulling gebeurt. In Arnhem en Middelburg bijvoorbeeld worden moeilijke gevallen waar immateriële schade een rol speelt naar het Bureau Rechtshulp doorverwezen.

<sup>29</sup> Bron: OM. Bureau Rechtshulp Dordrecht stelt daarentegen dat geen voegingsformulieren worden gecontroleerd.

Onderzoek naar de juridische knelpunten van de Wet Terwee, uitgevoerd door het Pompe-instituut van de Universiteit van Utrecht, wees uit dat de kwaliteit van de voegingsformulieren nog steeds tekort schiet<sup>30</sup>. De schriftelijke onderbouwing van de vordering is gebrekkig, waardoor de rechter de vordering niet kan toewijzen. Om deze reden beveelt het Pompe-instituut aan om een vertegenwoordiger van de zittende magistratuur op te nemen in de arrondissementale stuurgroepen slachtofferzorg, en om de onderbouwing van de voegingsformulieren nog verder te verbeteren.

Buro Slachtofferhulp ondersteunt slachtoffers een enkele keer bij de inning als executie van een vonnis. In de meeste arrondissementen is dit tussen de 0 en 10 keer per jaar. Uitschieters zijn Haaglanden, Hollands Midden, Limburg Noord en Utrecht waar dit 40 à 50 keer is gebeurd in 2000.

### Prestaties op het terrein van schadevergoedingen

*Schadebemiddeling door politie.* In onderstaande tabel worden de gegevens weergegeven van de aantallen bemiddelbare zaken, en de aantallen ondernomen en geslaagde bemiddelingspogingen in de politiefase.

**Tabel 8-5** Prestatie-indicatoren schadebemiddeling door de politie, 1999

	<i>Aantal bemiddelbare zaken</i>	<i>Aantal ondernomen bemiddelingspogingen</i>	<i>Aantal geslaagde bemiddelingspogingen</i>
Alkmaar	1603	191	44
Almelo			
Amsterdam			
Arnhem			
Assen			
Breda	96		565
Dordrecht			
Den Bosch: Brabant	800	600	484
Zuid Oost			
Den Haag			70% van gestarte bemiddelingen was succesvol
Den Haag:	2059	258	159
Haaglanden			
Groningen			
Haarlem			
Leeuwarden	6692		2762
Maastricht			41
Middelburg			
Roermond			
Rotterdam	1100	400	200
Utrecht		423	275
Zutphen		76	3584 <sup>31</sup>
Zwolle: IJsselland	713	279	320
Zwolle: Flevoland	35	35	17
KLPD div. Mobiliteit		197	111

<sup>30</sup> Kool, R., en M. Moerings, *Juridische knelpunten van de Wet Terwee, een evaluatie*, Deventer, 2001.

<sup>31</sup> Aantal kwitanties door BPS gegenereerd.

De tabel laat zien, dat de verschillen tussen de politieregio's bijzonder groot zijn. We sluiten niet uit dat deze verschillen tenminste voor een belangrijk deel kunnen worden verklaard door registratieverschillen. Het verschil in aantallen geslaagde bemiddelingen kan echter ook samen hangen met de manier waarop wordt bemiddeld. In sommige arrondissementen krijgen verdachten standaard een acceptgiro toegestuurd, in andere gebeurt schadebemiddeling face-to-face. Door gebrek aan adequate managementinformatie is er geen inzicht in de efficiëntie van verschillende werkwijzen.

*Schaderegeling door het parket.* In onderstaande tabel worden de aantallen (geslaagde) schaderegelingen per arrondissement weergegeven.

**Tabel 8-6** Prestatie-indicatoren schadebemiddeling door het parket, 1999

	<i>Aantal slachtoffers</i>	<i>Aantal wensen om schade- vergoeding</i>	<i>Aantal schade- regelingen</i>	<i>Aantal geslaagde schade- regelingen</i>	<i>Bedrag</i>
Alkmaar	249		218	117	139.948
Almelo					100.000 <sup>32</sup>
Amsterdam	7138	4946		216	21.223
Arnhem					154.681
Assen	3114	1155	287	200	77.829
Breda	5312	4263	175	122	44.899
Den Bosch					242.616
Den Haag					111.874 <sup>33</sup>
Dordrecht					51.613
Groningen	4239	2902	370	161	
Haarlem					145.329
Leeuwarden	4466	1169	389	351	137.971
Maastricht	4301	2910	80	32	80.000 <sup>34</sup>
Middelburg	1851	659	237	189	123.724
Roermond					60.196
Rotterdam	5463	4588	380	389	198.806
Utrecht	4504	4007			15.100 <sup>35</sup>
Zutphen	3286	1194	611	432	182.650
Zwolle	2390	1125	360	165	61.973 <sup>36</sup>

Uit deze gegevens blijkt in de eerste plaats dat het aantal slachtoffers dat schadevergoeding wenst ten opzichte van het totaal aantal slachtoffers nogal uiteenloopt. In Utrecht wenst bijvoorbeeld bijna 90% van de slachtoffers schadevergoeding, in Middelburg zo'n 35%. Verschillen in informatieverstrekking over schadevergoeding kunnen hier een rol spelen.

<sup>32</sup> Schalling

<sup>33</sup> 1-4-1999 - 31-3-2000.

<sup>34</sup> Schalling

<sup>35</sup> Jan-april 1999

<sup>36</sup> Tot 31-8-1999.

Voorts blijkt dat slechts een zeer beperkt deel van de wensen om schadevergoeding in behandeling wordt genomen. In belangrijke mate zal hieraan ten grondslag liggen dat een bemiddelingspoging lang niet altijd zinvol is omdat de zaak zich er niet toe leent. Toch blijkt er ook een verschil in inspanning tussen parketten. De parketten Zutphen en Zwolle bijvoorbeeld beginnen in ongeveer de helft van de gevallen aan schadebemiddeling. In Breda en Maastricht is dit resp. 4% en 2%. De werklast van de schadebemiddelaar kan hier niet de verklaring zijn: elk arrondissement heeft een schadebemiddelaar. Wel kan een verschil in registratie of werkwijze van de schadebemiddelaars de verklaring vormen.

Het slagingspercentage is gezien de beperkte betrouwbaarheid van de cijfers een lastig punt. Het is namelijk niet duidelijk hoe in een zaak met meerdere daders en slachtoffers wordt geregistreerd. Afgaand op bovenstaande gegevens zijn Breda, Zutphen en Rotterdam het meest succesvol in het laten slagen van gestarte bemiddelingen<sup>37</sup>. In de andere arrondissementen ligt het slagingspercentage rond de 40% (geslaagde/gestarte bemiddelingen). Het doel van geld in de knip voor 35% van de slachtoffers die schadevergoeding wensen wordt echter bij lange niet gehaald.

Wat voorts opvalt is het uitgekeerde bedrag. Wanneer we het bedrag per schaderegeling berekenen, komen tussen arrondissementen geen extreme verschillen aan het licht. In de meeste arrondissementen krijgen slachtoffers tussen de 300 en 500 gulden schade vergoed. Amsterdam en Alkmaar springen er naar beneden en naar boven uit met resp. f 98 en f 1198 per schaderegeling. Schadebemiddeling gebeurt kennelijk veelal voor kleine bedragen. In het algemeen kan worden opgemerkt dat de schadebedragen vallen binnen het 'domein' van de politie: onder de f 1500.

De vraag kan worden gesteld of de investering in de vorm van één of twee schadebemiddelaars deze uitkomst waard is. Als we de kosten/batenverhouding van schadebemiddeling bekijken, lijkt deze niet in balans. Daarbij moet echter worden aangetekend dat op een geslaagde schadebemiddeling vaak een sepot volgt, waardoor in het vervolg van het strafproces kosten worden bespaard. Bovendien zijn de baten van schadebemiddeling niet alleen financieel van aard. Uit ons onderzoek blijkt dat slachtoffers die schade vergoed krijgen, meer vertrouwen hebben in politie en justitie. De kosten/batenverhouding is dus lastig te bepalen.

*Voegingen en schademaatregelen in zittingsfase.* Onderstaande tabel laat de aantallen voegingen, toegewezen vorderingen, en opgelegde schademaatregelen zien per arrondissement.

---

<sup>37</sup> Het hogere aantal geslaagde dan gestarte schadebemiddelingen in Rotterdam kan veroorzaakt zijn doordat zaken uit het voorgaande jaar doorlopen.

**Tabel 8-7** Prestatie-indicatoren schadevergoeding strafproces, 1999

	Voegingen	Toegewezen vorderingen	Opgelegde schademaatregelen	Geslaagde schade-maatregelen
Alkmaar				
Almelo				
Amsterdam	1894	16	735	
Arnhem				
Assen	514	260	432	
Breda	770	169	649	
Dordrecht				
Den Bosch				
Den Haag				
Groningen	758	374	64	
Haarlem				
Leeuwarden	684	132	377	147
Maastricht	709	9		
Middelburg	393	133	229	85
Roermond				
Rotterdam	855	22	281	
Utrecht	1096		417	
Zutphen	614	272	356	3
Zwolle	573	284	254	

Over het algemeen blijkt slechts een beperkt deel van de slachtoffers zich te voegen in het strafproces. Daarbij moet natuurlijk worden aangetekend dat het aantal voegingen gerelateerd is aan het aantal schadebemiddelingen in de politie- en parketfase. Een uitschieter is Utrecht, waar een kwart van de slachtoffers zich voegt. Eens te meer blijkt dat het trekken van conclusies over deze cijfers als gevolg van hun beperkte betrouwbaarheid niet goed mogelijk is. Neem bijvoorbeeld het aantal van 16 toegewezen vorderingen in Amsterdam. Het is moeilijk voor te stellen dat met de twee voegingscontroleurs van parket Amsterdam slechts 16 voegingsprocedures succesvol zijn.

Wel kan in het algemeen worden opgemerkt dat het aantal toegewezen vorderingen in relatie tot het aantal voegingen niet erg groot is. Een voeging leidt nog (lang) niet in de helft van de gevallen tot resultaat. Ondanks de onbetrouwbare cijfers kunnen we toch stellen dat er nog meer geïnvesteerd kan worden in de controle van de voegingsformulieren. Wellicht kunnen parketten de voegingsprocedure nog efficiënter maken of de vorderingen nog beter onderbouwen, zoals reeds is aanbevolen door het Pompe-instituut<sup>38</sup>.

Ook valt op dat er grote verschillen zijn tussen arrondissementen in de aantallen toegewezen vorderingen. Een mogelijke verklaring hiervoor is gelegen in de principiële bezwaren van rechters tegen de voegingsprocedure. Op dit punt is onderzoek gedaan door het Pompe-instituut van de Universiteit Utrecht. Rechters in Den Haag en Groningen bleken zich terughoudend op te stellen bij het toewijzen van de vorderingen, omdat zij van mening zijn dat schadevergoeding een civielrechtelijke aangelegenheid is, die niet verenigbaar is met het dadergerichte

<sup>38</sup> Kool, R., en M. Moerings, *Juridische kneipunten van de Wet Terwee, een evaluatie*, Deventer, 2001.

strafrechtstelsel. Bij rechters in Arnhem, Den Bosch en Maastricht leven deze bezwaren niet; zij zijn toeschietelijker in de toewijzing. De hierboven gepresenteerde cijfers leveren geen onderbouwing voor deze conclusies, maar het is waarschijnlijk dat de kwaliteit van de cijfers hieraan debet is.

Schadebemiddeling, de voegingsprocedure en de schademaatregel zijn drie instrumenten om schadevergoeding tot stand te brengen. Voor een deel zijn deze instrumenten communicerende vaten: de schade die via schadebemiddeling wordt vergoed, hoeft niet meer via een voeging te worden gevorderd. Het is ook mogelijk dat een deel van de schadevergoeding wordt toegewezen door de rechter, het resterende deel wordt dan door het slachtoffer in een civiele vordering opgeëist.

Vast beleid van het OM is dat zowel toewijzing van de vordering en oplegging van de schademaatregel wordt gevorderd. Veel rechters wijzen ook beide toe: de schademaatregel heeft als extra pressiemiddel de hechtenis die kan worden opgelegd als de dader niet betaalt, en bovendien wordt de schade door het CJIB geïncasseerd. Er zijn echter rechters die hiertegen principiële bezwaren hebben. Zij zien de schademaatregel als een straf, die niet mag verworpen worden tot een handig incasso-instrument voor het slachtoffer. Zij vinden dat het slachtoffer in een strafproces geen sterkere positie mag hebben dan slachtoffers die een civiel proces aanspannen<sup>39</sup>. Deze rechters zullen eerder alleen de vordering toewijzen, zodat de benadeelde partij zelf kan executeren.

Als we de drie instrumenten vergelijken, valt op dat het aantal opgelegde schademaatregelen relatief groot is. Kennelijk is de schademaatregel een instrument wat aanslaat bij officieren van justitie en bij rechters. Dit is opvallend, omdat de Aanwijzing Slachtofferzorg politie en het OM de voorkeur uitsprak om schaderegeling in een zo vroeg mogelijk stadium in het strafproces tot stand te brengen. Schadebemiddeling heeft dus de voorkeur.

Van de drie 'schadevergoedingsinstrumenten' kent de voegingsprocedure de kleinste succesratio. Wederom moet worden gesteld dat een vergelijking niet goed mogelijk is vanwege de beperkte betrouwbaarheid van de cijfers.

Ook bij het aantal opgelegde schademaatregelen valt weer het grote verschil op tussen arrondissementen. Dit verschil kan niet worden gerelateerd aan het aantal slachtoffers. In Rotterdam bijvoorbeeld worden minder schademaatregelen opgelegd dan in Zutphen. In Groningen en Leeuwarden zijn ongeveer evenveel slachtoffers, maar het aantal schademaatregelen verschilt enorm.

Voor het slachtoffer is het niet zo belangrijk op welke wijze de schadevergoeding tot stand komt, maar wel of de schade daadwerkelijk door de dader wordt betaald. Het gevorderde bedrag n.a.v. schadebemiddeling is weergegeven in tabel 8.5. Of deze bedragen daadwerkelijk geïnd zijn, is niet bekend. Dat geldt ook voor het aantal geslaagde civiele invorderingen. Over de invordering van schademaatregelen door het CJIB zijn wel cijfers beschikbaar, die zijn weergegeven in onderstaande tabel.

---

<sup>39</sup> Kool, R., en M. Moerings, *Juridische knelpunten van de Wet Terwee, een evaluatie*, Deventer, 2001.

**Tabel 8-8** Executie van schademaatregelen door het CJIB incl. bedrag (afgerond op gulden), 1999

	<i>Schademaat- regelen overgedragen aan CJIB in 1999</i>	<i>Bedrag</i>	<i>Geslaagde invorderingen CJIB in 1999</i>	<i>Bedrag</i>
Alkmaar	293	533.706	214	178.142
Almelo	305	459.213	218	164.023
Amsterdam	399	1.196.017	184	148.916
Arnhem	651	1.443.244	448	394.622
Assen	263	642.645	159	120.615
Breda	505	740.332	272	204.396
Dordrecht	265	380.293	165	148.527
Den Bosch	523	643.872	358	434.923
Den Haag	348	652.252	115	123.195
Groningen	29	72.157	11	
Haarlem	251	438.949	141	144.499
Leeuwarden	338	326.702	148	83.178
Maastricht	195	366.730	67	48.624
Middelburg	193	311.549	96	95.392
Roermond	254	469.440	164	115.789
Rotterdam	209	495.761	74	73.439
Utrecht	431	712.093	218	223.860
Zutphen	260	629.667	154	163.521
Zwolle	185	298.528	87	90.545

De cijfers van het CJIB komen niet overeen met de cijfers van de arrondissementen. De CJIB-cijfers zijn 'harde' cijfers, de registratie bij de parketten schiet tekort.

Zoals steeds zijn er tussen arrondissementen grote verschillen in opgelegde bedragen. In Amsterdam worden bijvoorbeeld relatief hoge bedragen opgelegd. De schademaatregel is echter in alle gevallen gebaseerd op het civielrechtelijk bewijs van de schade die op basis van het voegingsformulier wordt vastgesteld.

De hoogte van de schademaatregel is voor het slachtoffer niet van doorslaggevend belang: wat telt is of het slachtoffer daadwerkelijk een bedrag op zijn rekening krijgt bijgeschreven. Uit bovenstaande tabel blijkt dat het CJIB redelijk succesvol is met de invordering van de bedragen. Het uitgekeerde bedrag ligt grofweg rond de 1000 gulden, ongeveer het dubbele van een schadebemiddeling. Daders zijn kennelijk niet altijd 'kale kippen' van wie niet valt te plukken.

De belangrijkste conclusie uit de cijfers is dat het voor een slachtoffer nogal wat uitmaakt in welk arrondissement de zaak wordt behandeld. In sommige arrondissementen komen (veel) meer schadevergoedingen tot stand dan in andere.



## Deel 3 Afsluitend deel: spiegeling, conclusies en aanbevelingen



## 9. Oordelen van slachtoffers en 'uitvoerders' in spiegelbeeld

### 9.1 Inleiding

In dit hoofdstuk worden de resultaten van deel 1 en deel 2 aan elkaar 'gespiegeld'. In de eerste plaats worden de oordelen van slachtoffers vergeleken met de verwachtingen hierover van de deelnemers aan de stuurgroepen Terwee (paragraaf 9.2). We gaan hierbij alleen in op de politie, Buro Slachtofferhulp en OM, omdat alleen naar deze organisaties specifiek is gevraagd in de slachtofferenquête. In de tweede plaats worden de inspanningen en prestaties van de betrokken organisaties per arrondissement gespiegeld aan de oordelen van slachtoffers (paragraaf 9.3): hebben deze inspanningen en prestaties tot gevolg dat slachtoffers positiever oordelen over het betreffende arrondissement? Hierbij dient te worden vermeld dat bij de vergelijking van de resultaten van de slachtofferenquête tussen arrondissementen de relatief lage respons ons parten speelt. In de derde plaats 'spiegelen' we de inschatting van deelnemers aan de stuurgroepen van de effectiviteit van Terwee aan de resultaten van de slachtofferenquête.

### 9.2 Zelfbeeld van en oordeel over de betrokken instanties: politie, BSH, OM

In deze paragraaf 'spiegelen' we de oordelen van slachtoffers aan het zelfbeeld van politie, OM en Bureau Slachtofferhulp. De drie organisaties hebben ook zelf een oordeel gegeven over hun functioneren op het terrein van slachtofferzorg, en hebben aangegeven welke beoordeling zij van slachtoffers verwachten.

#### *Politie*

*Algemeen oordeel.* De politie geeft zichzelf een zes voor de uitvoering van de regelgeving Terwee. Een grote meerderheid (79%) van de politiemensen denkt dat slachtoffers tevreden zijn over de dienstverlening van de politie. Toch denkt ook 6% van de politiemensen dat slachtoffers hierover ontevreden zijn.

Gemeten naar het oordeel van de slachtoffers is de politie te bescheiden. Slachtoffers geven de politie namelijk een ruime voldoende: een 7,3 als ze oordelen over het contact met de politie en een 6,9 als ze de dienstverlening van de politie beoordelen. Over het algemeen zijn slachtoffers, zoals de grote meerderheid van de politie ook denkt, tevreden over de behandeling door de politie. Bijna een derde (31%) van de slachtoffers is hierover zelfs zeer tevreden, terwijl geen enkele politiefunctionaris denkt dat er slachtoffers zijn die zeer tevreden zijn. De politiemensen die denken dat slachtoffers ontevreden zijn over de dienstverlening van de politie, hebben echter niet helemaal ongelijk. Hoewel de meeste slachtoffers tevreden zijn, is 11% van de slachtoffers zeer ontevreden of ontevreden.

*Oordeel over de bejegening.* De politiemensen die deelnemen aan de stuurgroepen Terwee, oordelen over het algemeen positief over de wijze waarop zij slachtoffers bejegen. Men vindt dat slachtoffers met respect worden behandeld, vriendelijk te woord worden gestaan, dat hun privacy voldoende wordt gewaarborgd en dat er meestal rekening wordt gehouden met de wensen van slachtoffers. Deze politiemensen vinden echter dat niet altijd voldoende tijd wordt uitgetrokken voor slachtoffers.

Slachtoffers lijken inderdaad erg positief over de bejegening door de politie. Opvallend is dat de overgrote meerderheid van de slachtoffers (84%) het (zeer) eens is met de stelling dat de politie voldoende tijd voor hen had. Het tijdgebrek van de politie wordt door slachtoffers dus niet zo ervaren.

*Oordeel over de informatieverstrekking.* De politiemensen die deelnemen aan stuurgroepen slachtofferzorg, zijn positief over de informatie die zij aan slachtoffers verstrekken. Dit oordeel wordt door de meerderheid van de slachtoffers gedeeld. 1 op de 5 slachtoffers is echter ontevreden over de informatie van de politie. Zowel de geënquêteerde politiemensen als de slachtoffers vinden de informatie voldoende en correct. Ruim een derde van de slachtoffers vindt de informatie in eerste instantie toch niet voldoende, en neemt op een later moment contact op met de politie. Van deze mensen is ook weer ongeveer een derde ontevreden. Iets minder overtuigd is men van de relevantie van de informatie voor het slachtoffer, de tijdigheid, de begrijpelijkheid en de tegenstrijdigheid. Het tijdgebrek dat door de politie in het kader van de bejegening van slachtoffers wordt ervaren, ervaren politiemensen in iets mindere mate op het gebied van de informatieverstrekking. Toch vindt 1 op de 5 slachtoffers dat ze niet op tijd zijn geïnformeerd.

*Beoordeling omtrent schade-aspecten.* Volgens de politiemensen die deelnemen aan de arrondissementale stuurgroepen slachtofferzorg/Terwee, worden slachtoffers geïnformeerd over de mogelijkheden van schadebemiddeling. Volgens deze politiemensen vindt in vrijwel alle politieorganisaties ook feitelijk schadebemiddeling plaats. Ongeveer de helft van de politieorganisaties int daadwerkelijk de schadevergoeding. Deze inspanningen zijn door de geënquêteerde slachtoffers niet opgemerkt. Slechts een derde van de geënquêteerden is geïnformeerd over de mogelijkheid van schadevergoeding. In 20% van de gevallen waarin de dader is gepakt en schadebemiddeling dus mogelijk was, heeft de politie volgens de slachtoffers ook daadwerkelijk moeite gedaan om de schade vergoed te krijgen.

Er is dus een discrepantie tussen de inspanningen van de politie op papier en de inspanningen die de slachtoffers in feite ervaren. Deze discrepantie valt wellicht te verklaren uit het feit dat schadebemiddeling veel politiemensen in de praktijk moeilijk valt. Schadebemiddeling heeft in de politieorganisatie geen hoge prioriteit en is een moeizame en tijdrovende aangelegenheid. Zo'n 40% van de politiemensen vindt schadebemiddeling bovendien een taak van specialisten.

Opvallend is dat de politie het wel eens lijkt te zijn met het belang van schadebemiddeling in de dagelijkse politiepraktijk. Niet alleen acht men schadebemiddeling voor het slachtoffer van groot belang, ook is men het niet eens met de stelling dat schadebemiddeling zijn doel voorbij schiet. Ook vindt een kleine 60% van de politiemensen dat schadebemiddeling niet door een specialist moet worden uitgevoerd maar door de gewone politieagent.

Uit de oordelen van slachtoffers blijkt overduidelijk dat de inspanningen op het terrein van schadebemiddeling, hoe groot ze ook zijn, zeker opwegen tegen de resultaten. Slachtoffers die schade vergoed hebben gekregen, hebben meer vertrouwen in politie en justitie en oordelen positiever over het Nederlandse rechtssysteem. Bovendien blijkt schadebemiddeling door de politie, wanneer dit serieus wordt opgepakt, bijzonder effectief. In 45% van de gevallen waarin de dader is gepakt en bereid is de schade te vergoeden, heeft uitbetaling plaatsgevonden.

De conclusie is dat hoewel schadebemiddeling de politie veel moeite kost, zeer positieve resultaten heeft. Schadebemiddeling door de politie lijkt dus zeker de moeite waard.

### *Buro Slachtofferhulp*

*Algemeen oordeel.* De medewerkers van Buro Slachtofferhulp die deelnemen aan de stuurgroepen slachtofferzorg/Terwee, verwachten dat slachtoffers positief oordelen over hun dienstverlening. Zij zijn daarin optimistischer dan politiemensen. Dat wekt geen verbazing: in tegenstelling tot de politie staat in hun organisatie het slachtoffer immers centraal. De medewerkers van Bureau Slachtofferhulp die de enquête hebben ingevuld geven hun organisatie gemiddeld een 7,3 voor het ten uitvoer brengen van de regelgeving Terwee. Het overgrote deel van de geënquêteerde medewerkers van Slachtofferhulp (94%) denkt dat slachtoffers tevreden tot zeer tevreden zijn over de dienstverlening van hun organisatie.

Dit oordeel wordt in grote lijnen gedeeld door de slachtoffers die te maken hebben gehad met Buro Slachtofferhulp. Slachtoffers beoordelen het contact met BSH en de dienstverlening met respectievelijk een 7,3 en een 7,4, vrijwel exact hetzelfde oordeel dus als BSH zichzelf geeft. Het grootste deel van de slachtoffers (79%) is inderdaad tevreden tot zeer tevreden. Toch is maar liefst 12% van de slachtoffers (zeer) ontevreden, terwijl dit door Buro Slachtofferhulp in het geheel niet wordt verwacht.

*Oordeel over bejegening.* De medewerkers van Buro Slachtofferhulp die deelnemen aan de stuurgroepen Slachtofferzorg/Terwee oordelen vrijwel unaniem zeer positief over de wijze waarop slachtoffers in hun organisatie worden bejegend. Van de slachtoffers is zo'n 90% hier tevreden over. Opvallend is dat ongeveer 7% van de slachtoffers vindt dat de medewerkers van Buro Slachtofferhulp niet voldoende tijd hadden en niet goed naar hun verhaal hebben geluisterd. Dit wordt door slachtoffers wel zeer belangrijk gevonden. Als Buro Slachtofferhulp de bejegening van slachtoffers zou willen verbeteren, zou zij zich dus kunnen richten op de aandacht voor slachtoffers.

*Oordeel over de informatieverstrekking.* Net als over de bejegening, zijn de medewerkers van Buro Slachtofferhulp die deelnemen aan de stuurgroepen slachtofferzorg/Terwee, vrijwel unaniem zeer positief over de informatie die zij aan slachtoffers verstrekken. Dit oordeel wordt door zo'n driekwart van de slachtoffers gedeeld. Deze slachtoffers beoordelen de informatie die ze van Buro Slachtofferhulp kregen als voldoende, correct, relevant, op tijd en niet

tegenstrijdig. De oordelen op al deze aspecten komen in grote lijnen overeen; er is geen aspect dat er speciaal uitspringt.

*Beoordeling omtrent schade-aspecten.* Buro's Slachtofferhulp ondersteunen slachtoffers bij schadebemiddeling en bij het verkrijgen van schadevergoeding via de rechterlijke procedure. Het belang van schadebemiddeling wordt door de medewerkers van Slachtofferhulp die deelnemen aan de stuurgroepen slachtofferzorg/Terwee zeer groot geacht. In overeenstemming hiermee heeft schadebemiddeling in de organisaties een hoge prioriteit. Toch vindt ongeveer de helft van de geënquêteerden medewerkers van BSH dat schadebemiddeling moeizaam, tijdrovend en specialistisch werk is.

De prioriteit die binnen de organisatie aan schadebemiddeling wordt toegekend, vertaalt zich in uitkomsten. Ongeveer een derde van de geënquêteerde slachtoffers is door Bureau Slachtofferhulp geholpen met het verkrijgen van schadevergoeding. Van deze mensen is driekwart (zeer) tevreden.

#### *Openbaar Ministerie*

*Algemeen oordeel.* De medewerkers van het OM die deelnemen aan de stuurgroepen slachtofferzorg/Terwee, waarderen het eigen functioneren bij de uitvoering van de regelgeving Terwee met een 6,7. Het merendeel (71%) van de geënquêteerde medewerkers van het OM denkt dat slachtoffers tevreden zijn over de dienstverlening van het OM, de overige medewerkers denken dat slachtoffers hierover neutraal oordelen.

In feite zijn slachtoffers echter veel negatiever over het OM dan de medewerkers verwachten. Ze geven het OM slechts een krappe voldoende. Zowel het contact met als de dienstverlening door het OM wordt met een 5,7 beoordeeld. Slechts iets meer dan de helft van de slachtoffers (54%) is (zeer) tevreden over het OM. Hoewel de OM-medewerkers niet verwachten dat slachtoffers ontevreden zijn, is in feite 1 op de 5 slachtoffers (zeer) ontevreden over de dienstverlening van het OM.

*Oordeel over bejegening.* De deelnemers aan de stuurgroepen Terwee afkomstig van het OM verwachten dat slachtoffers gematigd positief zullen oordelen over de wijze waarop zij door het OM zijn bejegend. Men heeft over het algemeen de indruk dat slachtoffers vriendelijk te woord worden gestaan, dat hun privacy wordt gerespecteerd, en dat slachtoffers over het geheel genomen door het OM met respect worden behandeld. Bij dit laatste cijfer is opvallend dat een kwart van de respondenten het eens noch oneens is met de stelling dat het slachtoffer binnen de eigen organisatie met respect wordt behandeld. Tijdgebrek wordt door OM-medewerkers als een groot probleem ervaren: een kwart van de respondenten vindt dat er onvoldoende tijd is voor slachtoffers en nog eens 20% is hierover neutraal. Bij het oordeel van slachtoffers is onderscheid gemaakt tussen de bejegening door de officier van justitie, de rechter en door de parketmedewerkers. Ongeveer een op de vijf slachtoffers wiens zaak is doorgestuurd naar het OM, heeft een persoonlijk gesprek met de officier. Hoewel er binnen het OM weinig tijd is voor slachtoffers, slagen officieren er kennelijk toch in veel gevallen in om tijd vrij te maken voor persoonlijke gesprekken. Over de persoonlijke bejegening door de officieren van justitie zijn de meeste betrokken slachtoffers overigens bijzonder positief. Een kleine 10% vindt dat de officier in het gesprek te weinig tijd had, terwijl 15% vindt dat de officier niet goed naar het verhaal van het slachtoffer luisterde. Net als bij

Buro Slachtofferhulp blijkt een vriendelijke en respectvolle behandeling niet voldoende: het slachtoffer is pas echt tevreden als er ook daadwerkelijk aandacht is voor zijn verhaal.

Slachtoffers zijn minder tevreden over de bejegening door de rechter tijdens de zitting. Slechts iets meer dan de helft is hierover (zeer) tevreden, iets minder dan een derde (zeer) ontevreden.

Over de bejegening door medewerkers van het arrondissementsparket zijn slachtoffers niet echt enthousiast. In vergelijking met de politie en Buro Slachtofferhulp is dat veel minder slachtoffers het 'zeer eens' zijn met de stellingen over de vriendelijke en respectvolle bejegening en dat relatief veel slachtoffers het hiermee 'eens noch oneens' zijn. Net als de medewerkers van het OM is een kwart van de slachtoffers het eens noch oneens met de stelling dat men respectvol is behandeld. Ook zijn slachtoffers het met de OM-medewerkers eens dat er onvoldoende tijd is voor het slachtoffer, al zijn ze hierover iets minder negatief. 15% van de slachtoffers vindt dat door de OM-medewerkers niet goed wordt geluisterd naar hun verhaal, nog eens 30% is hierover neutraal.

*Oordeel over de informatieverstrekking.* Medewerkers van het OM die deelnemen aan de stuurgroepen slachtofferzorg/Terwee, vinden over het algemeen dat slachtoffers door hun organisatie redelijk goed worden geïnformeerd. Ongeveer een vijfde van de medewerkers zet vraagtekens bij de hoeveelheid informatie en de relevantie en begrijpelijkheid ervan voor het slachtoffer. Bijna de helft van de OM-medewerkers is het eens noch oneens met de stelling dat het slachtoffer op tijd wordt geïnformeerd, en zo'n 17% vindt dat de informatie niet op tijd komt. De twijfels van de OM-medewerkers worden door de slachtoffers bevestigd. Bijna een derde van de slachtoffers krijgt onvoldoende informatie van het OM en vindt ook dat de informatie niet op tijd komt. Slechts de helft vindt dit voldoende. Veertien procent van de slachtoffers begrijpt de informatie niet. Veel slachtoffers krijgen onvoldoende informatie over de stappen in het strafproces en de afloop van de zaak.

*Beoordeling omtrent schadeaspecten.* Het openbaar ministerie heeft zowel te maken met schadebemiddeling voorafgaand aan de zitting, als met (de voorbereiding van) de schadeaspecten die tijdens rechtszaak aan de orde kunnen komen (hetzij een civiele vordering, hetzij het voorbereiden van een verzoek tot het opleggen van een schademaatregel of het vergoeden van de schade als bijzondere voorwaarde bij een voorwaardelijke straf).

Schadebemiddeling wordt volgens de OM-respondenten op alle arrondissementen gedaan en heeft binnen het openbaar ministerie een hoge prioriteit. Net als bij de politie en Buro's slachtofferhulp vindt men schadebemiddeling vaak moeizaam en tijdrovend werk. Zeer opvallend is dat meer dan 90% van de OM-medewerkers schadebemiddeling een taak van specialisten vindt, terwijl dit bij politie en slachtofferhulp in veel mindere mate wordt gevonden.

De hoge prioriteit die aan schadebemiddeling wordt toegekend, uit zich niet in resultaten. Slechts 6,3% van de schadegevallen leidt tot een bemiddeling. De schadevergoeding via de rechter is veel succesvoller. Meer dan driekwart van de schadeverzoeken wordt toegewezen.

### **9.3 Inspanningen en beoordelingen per arrondissement**

In het onderzoek is geconstateerd dat binnen arrondissementen op uiteenlopende wijze invulling wordt gegeven aan slachtofferzorg: de capaciteit gereserveerd voor slachtofferfunctionarissen loopt uiteen, de opzet van de één-loket functies wisselt, en de prestaties in termen van aantallen verzonden slachtofferbrieven, aantallen slachtoffergesprekken en aantallen bemiddelingspogingen, voegingen en schademaatregelen lopen uiteen.

De vraag komt daarbij op, of slachtoffers uiteenlopend oordelen over de arrondissementen, en of die verschillen in beoordeling zijn te verklaren door verschillen in werkwijze. Deze vraag is op basis van dit onderzoek niet goed te beantwoorden. Geconstateerd kan worden dat de oordelen van slachtoffers niet sterk variëren tussen arrondissementen (zie de vergelijkingen naar arrondissement uit deel 2). Door de beperkte aantallen respondenten per arrondissement, moeten deze verschillen bovendien voorzichtig worden geïnterpreteerd. Bovendien kan worden getwijfeld aan de betrouwbaarheid van de geleverde cijfers over 'prestaties' ten aanzien van slachtofferzorg.

Als gegevens over de geleverde prestaties en de resultaten van de slachtoffer-enquête globaal naast elkaar worden gelegd, dan blijkt dat er ook geen indicatieve lijn is te herkennen. Zo valt de politie in Friesland op door relatief hoge aantallen informatieverstrekkingen aan slachtoffers, en hoge aantallen geslaagde bemiddelingspogingen, maar dat wordt niet weerspiegeld in de oordelen van slachtoffers: de tevredenheid van slachtoffers over de behandeling door de politie in Friesland is niet groter dan in andere arrondissementen. Het arrondissementsparket Zutphen onderscheidt zich positief van de andere arrondissementen door het (absoluut en relatief) hoge aantal geslaagde bemiddelingspogingen. Ook dit hangt niet samen met een hogere tevredenheid van slachtoffers over de behandeling door het parket te Zutphen.

### **9.4 De effectiviteit van 'Terwee': inschattingen van uitvoerders en oordelen van slachtoffers gespiegeld**

De deelnemers aan de stuurgroepen Terwee hebben we drie stellingen voorgelegd over de effecten van 'Terwee' op slachtoffers. Een korte samenvatting van de resultaten:

- 42% van respondenten is het (zeer) eens met de stelling dat door de regelgeving Terwee, het vertrouwen van slachtoffers in politie en justitie is gegroeid;
- 52% van de respondenten is het (zeer) eens met de stelling dat het rechtssysteem voor slachtoffers geloofwaardiger is geworden;
- 25% van de respondenten is het (zeer) eens met de stelling dat slachtoffers minder snel voor eigen rechter gaan spelen.

Respondenten die werkzaam zijn bij de politie geven relatief meer steun aan de eerste twee stellingen, medewerkers bij het OM zijn het wat vaker dan de overige respondenten eens met de derde stelling.

Over de geloofwaardigheid en rechtvaardigheid van het rechtssysteem zijn slachtoffers verdeeld. In grote lijnen vindt ongeveer een derde van de slachtoffers ons rechtssysteem rechtvaardig en geloofwaardig, oordeelt ongeveer een derde

neutraal, en vindt ongeveer een derde dat dit niet zo is. Bij een op de vijf slachtoffers is het vertrouwen in politie en justitie afgenomen sinds ze aangifte hebben gedaan. Dat kan komen door het incident dat hen is overkomen, maar kan ook te maken hebben met de wijze waarop zij door politie en justitie zijn behandeld.

Het oordeel over de rechtvaardigheid wordt direct beïnvloed door de tevredenheid van slachtoffers over de straf die daders hebben gekregen. Op dit punt heeft Terwee nauwelijks invloed. Wel kan worden gesteld dat er met de Wet Terwee meer aandacht komt voor het informeren van het slachtoffer over het strafproces. Meer slachtoffers raken op de hoogte van het feit dat de dader is gestraft en van de strafmaat. Er is dus ook meer kans op tevreden slachtoffers.

Het krijgen van een schadevergoeding is van grote invloed op het oordeel over de rechtvaardigheid en de geloofwaardigheid van het rechtssysteem en het vertrouwen in politie en justitie. De Wet Terwee is ingesteld om de mogelijkheid van schadevergoeding voor slachtoffers te vergroten. De medewerkers van de betrokken organisaties vinden de kans op schadevergoeding met Terwee gegroeid. De Wet Terwee lijkt op die manier een belangrijke bijdrage te leveren aan de mening van slachtoffers over ons rechtssysteem en aan het vertrouwen in politie en justitie.

Er bestaat tevens een lineair verband tussen de tevredenheid over de bejegening en informatie van politie en justitie en vertrouwen in politie en justitie. Tevredenheid over bejegening en informatieverstrekking leidt direct tot meer vertrouwen in politie en justitie. Bejegening en informatieverstrekking zijn twee aspecten van de regelgeving Terwee. Het is uit dit onderzoek duidelijk geworden dat politie en justitie zich in de afgelopen jaren sterk hebben ingespannen om een betere bejegening en informatieverstrekking door politie en justitie tot stand te brengen, en dat die inspanningen deels succesvol zijn geweest. Op die manier draagt Terwee bij aan het geloof van slachtoffers in politie en justitie.

Uit de enquête is nog een bepalende factor naar voren gekomen ten aanzien van de geloofwaardigheid en rechtvaardigheid van het rechtssysteem en het vertrouwen in politie en justitie: de duur van de periode die is verstreken tussen het moment dat aangifte is gedaan en het moment dat de zaak is afgehandeld. Hoe tevredener men is over de duur van deze periode, hoe geloofwaardiger en rechtvaardiger het rechtssysteem gevonden wordt en hoe meer vertrouwen slachtoffers in politie en justitie hebben. Deze factor ligt buiten het bereik van de wet en regelgeving Terwee.

Uit de enquête onder de betrokken organisaties blijkt wel dat Terwee leidt tot betere samenwerking tussen instanties. Dit zou bijvoorbeeld snellere doorverwijzing tot gevolg kunnen hebben. Bovendien blijkt dat slachtoffers sneller geholpen kunnen worden in één-loket. Op die manier kan toch aan een kortere tijdsduur van afhandeling van zaken worden gewerkt.

Concluderend kan worden gesteld dat de regelgeving Terwee samenhangt met een grotere geloofwaardigheid en rechtvaardigheid van ons rechtssysteem voor slachtoffers, en een groter vertrouwen in politie en justitie. De achterliggende

gedachte dat een betere informatieverstrekking, bejegening en schadevergoeding bijdragen aan het vertrouwen van slachtoffers in het justitiële systeem, wordt ondersteund door de correlatie die is aangetroffen. Uit het onderzoek is gebleken dat de bejegening en informatieverstrekking door politie en justitie nog sterk kan worden verbeterd en dat nog veel meer slachtoffers schade vergoed kunnen krijgen. Deze inspanningen zullen, zo kan nu worden geconcludeerd, hun vruchten afwerpen, en het vertrouwen van slachtoffers in het rechtssysteem bevorderen.

### **9.5 Afsluitende reflectie**

De oordelen van slachtoffers en medewerkers van Buro Slachtofferhulp stemmen het meest overeen. Slachtoffers oordelen over het algemeen iets positiever over de politie dan de politie zelf doet. Gezien het feit dat 1 op de 10 slachtoffers ontevreden is over de behandeling door de politie, is deze zelfkritische blik van de politie echter niet overbodig. Het OM heeft op basis van de enquête een te rooskleurig beeld van haar prestaties op het gebied van Terwee. Het OM schat de oordelen van slachtoffers verkeerd in en is, gemeten naar het oordeel van de slachtoffers, te positief over haar prestaties.

Opvallend is de discrepantie tussen het rapportcijfer dat de organisaties zichzelf geven, en hun verwachtingen ten aanzien van de tevredenheid van slachtoffers. De drie organisaties beoordelen zichzelf redelijk kritisch, maar denken desondanks dat slachtoffers tevreden zijn. Zo beoordeelt de politie haar eigen functioneren met een 6, maar denkt men toch dat de slachtoffers met deze 6 tevreden zijn. Het lijkt erop dat men denkt dat slachtoffers minder kritisch zijn dan de medewerkers, en dat ze de factoren die door de medewerkers negatief worden beoordeeld niet opmerken. Het tegendeel is echter het geval. De politie uitgezonderd, zijn slachtoffers negatiever dan de organisaties zelf. Een organisatie die denkt dat slachtoffers minder kritisch zijn dan de medewerkers van deze organisatie zelf, neemt slachtoffers niet serieus.



## 10. Conclusies en aanbevelingen

### 10.1 Conclusies

De conclusies zijn onderverdeeld in drie categorieën conclusies ten aanzien van de oordelen van de slachtoffers, de organisatie en de uitvoering van slachtofferzorg, en de effectiviteit van de regelgeving Terwee.

#### De oordelen van slachtoffers

##### 1. Algemeen: een positief beeld?

In het algemeen kan worden geconstateerd dat (veel) meer respondenten positief dan negatief oordelen over de wijze waarop zij door de politie, de medewerkers van Buro Slachtofferhulp (BSH) en het OM zijn behandeld.

**Tabel 10-1** Oordelen van slachtoffers over bejegening en informatieverstrekking

		(zeer) tevreden	(zeer) ontevreden
Bejegening	politie	81%	11%
	BSH	79%	12%
	OM	53%	21%
Informatieverstrekking	politie	72%	13%
	BSH	76%	14%
	OM	51%	27%

#### *Rapportcijfers van slachtoffers over het contact met:*

Politie	7,3
BSH	7,4
OM	5,7

De doelen die de slachtoffernetwerken zich bij de invoering van de regelgeving Terwee hebben gesteld (in de orde van grootte van 70/80% tevreden slachtoffers over bejegening, informatieverstrekking) worden gerealiseerd door politie en Buro Slachtofferhulp. De parketten halen de gestelde doelen niet.

Een aanzienlijke minderheid van ongeveer 20% van de slachtoffers is op alle fronten ontevreden, en geeft zelfs aan dat het vertrouwen in politie en het OM (sterk) is afgenomen sinds men aangifte heeft gedaan. Naar ons oordeel moet aan de ontevreden minderheid veel waarde worden gehecht: 80% tevreden slachtoffers is veel, maar 20% ontevreden slachtoffers lijkt ons te veel.

*2. Aanmerkelijk minder positieve beoordeling naarmate men verder in de procedure komt*

Indien de oordelen over de politie, BSH en het OM met elkaar worden vergeleken, valt op dat slachtoffers aanmerkelijk minder positief oordelen naarmate ze verder in het justitiële traject komen. Zowel voor de bejegening als voor de informatieverstrekking geldt dat slachtoffers negatiever oordelen over de medewerkers van de arrondissementsparketten. Opvallend is in dit kader ook de – relatief – negatieve beoordeling van de behandeling door de rechter.

*3. Oordelen van slachtoffers en 'uitvoerders' in spiegelbeeld*

De politiemensen die deelnemen aan de stuurgroepen slachtofferzorg verwachten dat slachtoffers negatiever oordelen over de behandeling door de politie dan slachtoffers in werkelijkheid doen. Medewerkers van Buro Slachtofferhulp schatten het oordeel van hun klanten vrij goed in: zij zijn in de regel behoorlijk positief en medewerkers van BSH die deelnemen aan de stuurgroepen verwachten dat ook. De OM-medewerkers die deelnemen aan de stuurgroepen schatten de beoordeling van slachtoffers over hun organisatie iets te positief in.

*4. Het belang van luisteren en de tijd nemen*

De tevredenheid van slachtoffers over de wijze waarop zij worden bejegend, wordt in belangrijke mate bepaald door de mate waarin zij de indruk hebben dat er goed naar hun verhaal is geluisterd, de mate waarin er tijd wordt genomen en de wachttijd. Dit zijn factoren die nadere aandacht behoeven om te komen tot (nog) positievere oordelen.

*5. Iets lagere tevredenheid over informatieverstrekking dan over de bejegening*

Geconstateerd kan worden dat slachtoffers over de gehele linie (iets) minder positief oordelen over informatieverstrekking dan over de bejegening. Een naar verhouding groot aantal slachtoffers is van mening onvoldoende informatie te hebben gekregen, eveneens een relatief groot aantal slachtoffers zet kanttekeningen bij de tijdigheid van de informatieverstrekking.

*6. Follow-up informatie en informatie-op-maat*

Twee belangrijke aandachtspunten bij het verbeteren van de informatieverstrekking aan slachtoffers blijven de informatie gedurende het traject (follow-up informatie) en het bieden van maatwerk bij het verstrekken van informatie. Ongeveer 2/3 van de slachtoffers wordt enige tijd na de aangifte door de politie geïnformeerd over het verloop van hun zaak<sup>40</sup>. Degenen die daarover zijn geïnformeerd, stellen dat bijzonder op prijs.

We hebben de indruk dat nog niet altijd sprake is van maatwerk in informatieverstrekking: zo krijgen slachtoffers die wel en die geen schade hebben geleden in dezelfde mate informatie over schadevergoedingsmogelijkheden. Het verstrekken van algemene basisinformatie is een groot goed, maar informatie toegesneden op de situatie van het slachtoffer kan de kwaliteit van informatieverstrekking verbeteren.

---

<sup>40</sup> Hierbij moet worden aangetekend dat slachtoffers bij aangifte wordt gevraagd of zij geïnformeerd willen worden over het verloop van hun zaak, en dat niet alle slachtoffers hierover willen worden geïnformeerd.

### *7. Grote impact van schadevergoedingen en schadebemiddelingspogingen*

Het tot stand brengen van schaderegelingen en het ondernemen van schadebemiddelingspogingen lijken de tevredenheid van slachtoffers over de politie, Bureau Slachtofferhulp en het OM positief te beïnvloeden. Slachtoffers die te maken hebben gekregen met bemiddelingspogingen en/of wier schade is vergoed, oordelen positiever over de politie, Bureau Slachtofferhulp en het OM.

### **De organisatie van de uitvoering van Terwee**

#### *8. Verschillen in gereserveerde capaciteit voor Terwee*

De verschillen in capaciteit/aantallen fte's specifiek gereserveerd voor de uitvoering van de regelgeving Terwee bij de diverse politieregio's, parketten en Bureaus voor Rechtshulp zijn aanzienlijk. Deze verschillen kunnen niet volledig worden verklaard door verschillen in organisatie-omvang of verschillen in toegekende middelen.

#### *9. Slachtofferbewustzijn: maar ook onder leidinggevendend?*

In vergelijking met de voorgaande studies lijkt het 'slachtofferbewustzijn' bij de politie en het Openbaar Ministerie te zijn toegenomen. De deelnemers aan de arrondissementale stuurgroepen Slachtofferzorg constateren in de eigen organisatie een toenemende aandacht voor het slachtoffer. Ook de diverse initiatieven die zijn ontplooid ter verbetering van de zorg voor slachtoffers duiden op een toenemende slachtofferoriëntatie in de van oudsher dadergerichte organisaties. Een punt van aandacht betreft de houding van leidinggevendend bij de politie en – in mindere mate – bij het OM: een relatief groot deel van de politie- en OM-deelnemers aan de stuurgroepen Terwee geeft aan dat slachtofferzorg nog geen belangrijk aandachtspunt is voor leidinggevendend en geen vanzelfsprekend onderwerp vormt tijdens functioneringsgesprekken.

#### *10. Variatie in maatregelen en inspanningen*

De concrete maatregelen die zijn getroffen om slachtofferzorg te verbeteren, en de inspanningen die zijn gepleegd, lopen sterk uiteen per arrondissement. De diverse betrokken organisaties geven op een eigen wijze invulling aan Terwee. De 'bottom-up' benadering die is gehanteerd – op arrondissementaal niveau dient een aanpak-op-maat te worden ontwikkeld – heeft geleid tot een grote variëteit.

#### *11. Gebrek aan betrouwbare managementinformatie*

Bij de invoering van Terwee is veel energie gestoken in de ontwikkeling van een 'meetmethode' voor de politie en het OM aan de hand waarvan kengetallen over de prestaties ten aanzien van slachtofferzorg zouden kunnen worden vastgesteld. Het gaat daarbij om kengetallen als aantallen informatieverstrekkingen aan slachtoffers, aantallen ondernomen en aantallen geslaagde bemiddelingspogingen, aantallen voegingen en aantallen toegewezen vorderingen, et cetera. Het is zes jaar na de invoering van Terwee nog steeds niet gelukt om betrouwbare en landelijk vergelijkbare kengetallen over slachtofferzorg te produceren. De vrij elementaire gegevens die in de meetmethode zijn opgenomen, kunnen politieregio's en arrondissementen vaak niet leveren. Veel politieregio's konden bijvoorbeeld geen antwoord geven op de vraag hoeveel bemiddelingen waren gestart en geslaagd.

Veel arrondissementen konden geen betrouwbare gegevens leveren over het aantal voegingen en het aantal toegewezen vorderingen. Belangrijke management-informatie als het 'slagingspercentage' van bemiddelingen (geslaagde bemiddelingen/slachtoffers die vergoeding wensen) of het aantal voegingen dat leidt tot een toewijzing en/of schadevergoedingsmaatregel is daarmee niet betrouwbaar of zelfs niet beschikbaar.

Vanaf de invoering van de regelgeving Terwee is gediscussieerd over de te hanteren definities (wat is een bemiddelbare zaak? wat is een bemiddelingspoging? Wanneer is deze geslaagd?) en over registratiewijzen (wordt een schaderegeling waarbij één dader drie slachtoffers betaalt nu geteld als één, of als drie geslaagde bemiddelingen?). Ondanks diverse bijeenkomsten over deze kwesties, en ondanks pogingen vanuit het ministerie en de landelijke beleidsofficier slachtofferzorg om definities te verhelderen, onder andere door het publiceren van deze definities in een nieuwsbrief, is het niet gelukt om landelijk eenvormige registratie te bewerkstelligen.

#### *12. Organisatorische condities voor de uitvoering van Terwee*

Vooral medewerkers van het OM zijn minder positief over de organisatorische condities voor het uitvoeren van slachtofferzorg. OM-deelnemers aan de stuurgroepen vinden relatief vaak dat het binnen de organisatie ontbreekt aan voldoende tijd, kwaliteit en capaciteit voor slachtofferzorg. Medewerkers van de politie, van Buro Slachtofferhulp en Bureau voor Rechtshulp die deelnemen aan de stuurgroepen, vinden in de regel dat er binnen hun organisatie voldoende capaciteit is om slachtoffers aandacht te geven.

#### *13. Veranderingen in de stuurgroepen Slachtofferzorg/Terwee*

De stuurgroepen Slachtofferzorg/Terwee zijn iets kleiner geworden en komen wat minder frequent bijeen dan ten tijde van de vorige evaluaties. In wat meer arrondissementen zijn rechters gaan participeren in de stuurgroepen (10 van de 19 stuurgroepen). De politie, het OM, Buro Slachtofferhulp en Bureau Rechtshulp zijn nu in alle stuurgroepen vertegenwoordigd. De reclassering, Raad voor de Kinderbescherming en HALT in bijna alle stuurgroepen.

Hoewel vrijwel alle deelnemers aan de stuurgroepen Slachtofferzorg van mening zijn dat de stuurgroep meerwaarde biedt, kan tevens een afnemend enthousiasme over het functioneren van de stuurgroepen worden geconstateerd. Slechts de helft van de deelnemers is enthousiast over het functioneren van de stuurgroep; vooral de medewerkers van BSH zijn minder tevreden. Het mandaat van de deelnemers aan de stuurgroepen blijkt een blijvend probleem.

#### *14. Variëteit in één-loket functies*

Een opvallende verandering sinds de voorgaande tussenevaluatie Terwee is de oprichting van diverse één-loket functies slachtofferzorg in de arrondissementen. In het algemeen kan worden geconstateerd dat deze loketten variëren in opzet, ambitie en omvang. Centraal vanuit het bureau van de Landelijk Beleidsofficier Slachtofferzorg zijn doeluitkeringen verstrekt waarbij randvoorwaarden zijn gesteld waaraan een centraal loket slachtofferzorg dient te voldoen. Deze randvoorwaarden hebben echter weinig uniformiteit opgeleverd in de invulling van het één-loket. Vanuit de gehanteerde 'bottom-up' benadering was uniformiteit ook geen primair streven: arrondissementen moet de vrijheid worden gelaten om zelf invulling te geven aan het concept, afgestemd op de lokale situatie. Een nadeel van

deze 'bottom-up' benadering is echter dat binnen alle arrondissementen de idee-ontwikkeling van begin af aan plaatsvindt.

Een direct effect van de één-loket functies op de tevredenheid van slachtoffers is uit het onderzoek niet gebleken. Gezien het ontwikkelingsstadium van veel van de loketten, denken we dat het meten van een effect in dit stadium nog wat voorbarig is.

Verschillen in prestaties van de centrale loketten (in termen van aantallen informatieverstrekingen, aantallen – geslaagde – bemiddelingspogingen et cetera) hebben we niet vast kunnen stellen omdat relevante managementinformatie niet voorhanden of niet betrouwbaar/vergelijkbaar is.

#### *15. Verschillen in schaderegelingen en shadebemiddelingspogingen*

De aantallen ondernomen en geslaagde shadebemiddelingspogingen variëren sterk per politieregio en per arrondissement. Deze verschillen zullen hoogstwaarschijnlijk voor een belangrijk deel te maken hebben met verschillen in registratiewijzen en registratiediscipline. Het is echter zeer goed mogelijk dat de verschillen ook samenhangen met de manier waarop de bemiddelingen ter hand worden genomen. De wijze waarop wordt bemiddeld, varieert per arrondissement: in sommige arrondissementen gaat men bijvoorbeeld vooral telefonisch aan de slag, in andere arrondissementen kiest men bij voorkeur voor een face-to-face benadering. Omdat betrouwbare informatie over aantallen ondernomen en gerealiseerde bemiddelingspogingen ontbreekt, is het helaas niet mogelijk om aan te geven welke werkwijze het meeste 'succes' realiseert in termen van slagingspercentage, of van aantallen gerealiseerde bemiddelingen.

#### *16. Verschillen in voegingen en schadevergoedingsmaatregelen*

Ook de aantallen voegingen/toegewezen vorderingen en de aantallen opgelegde schadevergoedingsmaatregelen variëren sterk per arrondissement. De kwaliteit van de onderbouwing van de vordering in het voegingsformulier is één van de belangrijkste factoren bij de toewijzing van de vordering. Deze kwaliteit kan nog verder worden verbeterd. Voor de aantallen voegingen en toegewezen vorderingen geldt, dat de geconstateerde variatie kan liggen aan de beperkte betrouwbaarheid van de gegevens. Het aantal opgelegde schademaatregelen is echter een relatief 'hard' kengetal, omdat deze informatie afkomstig is van het CJIB. De conclusie is dat in sommige arrondissementen de kans op schadevergoeding tijdens de rechtszitting groter is dan in andere. Ook de hoogte van de toegekende bedragen verschilt aanzienlijk.

### **3. De impact van de regelgeving Terwee**

#### *17. De 'beleidstheorie' achter Terwee klopt*

De achterliggende gedachte achter de wet- en regelgeving Terwee is dat een goede bejegening en informatieverstreking, en (pogingen om te komen tot) schadevergoedingen de tevredenheid van slachtoffers verhogen en de positie van het slachtoffer in het strafproces verbeteren. Deze veronderstellingen worden bevestigd door de onderzoeksresultaten. Tevens veronderstelt de wet- en regelgeving Terwee dat tevredenheid van slachtoffers over de behandeling tijdens het traject en het feit dat schadevergoeding wordt gerealiseerd en/of bemiddelingspogingen worden ondernomen, bijdragen aan het vertrouwen van slachtoffers in politie en justitie, en in de rechtsstaat. Ook hieromtrent zijn correlaties aangetroffen in het onderzoek.

### *18. Effectiviteit van de regelgeving Terwee?*

Het is op basis van dit onderzoek niet mogelijk om causale relaties te leggen tussen de regelgeving Terwee en de tevredenheid van slachtoffers: is de tevredenheid van slachtoffers toegenomen door de invoering van Terwee? Zijn de inspanningen van de betrokken instanties om slachtofferzorg te verbeteren, toegenomen?

De eerste vraag kunnen we niet zonder meer bevestigend beantwoorden. Er is immers geen nulmeting verricht voordat de regelgeving Terwee is ingevoerd. Eerdere enquêtes onder slachtoffers, die door de arrondissementen zelf zijn uitgevoerd, laten een zelfde mate van tevredenheid zien als de enquête die in het kader van dit onderzoek is verricht. Deze resultaten kunnen echter niet direct worden vergeleken met de resultaten van deze studie. Het zou goed kunnen dat de oordelen van slachtoffers slechts in zeer beperkte mate beïnvloedbaar zijn door de inspanningen van de betrokken actoren.

De tweede vraag kunnen we wel bevestigend beantwoorden. De regelgeving Terwee heeft binnen de betrokken instanties tot concrete, aanwijsbare veranderingen geleid, zoals bijvoorbeeld het aanstellen van schadebemiddelaars en het invoeren van één-loket functies. Tevens is gewerkt aan het slachtofferbewustzijn. Naar onze mening zijn we er echter nog niet: in de volgende paragraaf trachten we enkele concrete handreikingen te bieden om de zorg voor slachtoffers verder te professionaliseren.

## **10.2 Aanbevelingen**

Op basis van de onderzoeksresultaten is een aantal aanbevelingen geformuleerd ter verbetering van slachtofferzorg.

### *1. Investeren in verbetering van de bejegening en informatieverstrekking door parketmedewerkers*

Zoals gezegd blijken slachtoffers aanmerkelijk minder positief te oordelen naarmate ze verder in de procedure komen. Op basis van de open antwoorden die slachtoffers gegeven hebben, en op basis van een nadere analyse van de enquête-resultaten kunnen enkele mogelijke verklaringen worden aangegeven voor de verschillen in beoordeling:

- Het is waarschijnlijk dat slachtoffers hogere verwachtingen koesteren naarmate het proces vordert. In de eerste opvang door de politie staat de bejegening centraal; als het komt tot een strafproces is de dader bekend en wordt schadevergoeding een reële mogelijkheid. Het is mogelijk dat deze verwachtingen de uiteindelijke beoordeling van het OM en de rechter negatief beïnvloeden;
- Doordat slachtoffers met parketmedewerkers veelal telefonisch contact hebben, en met politiemensen en medewerkers van Buro Slachtofferhulp face-to-face, zou de beoordeling negatiever kunnen uitvallen;
- Er is een duidelijk verband tussen het krijgen van schadevergoeding en de tevredenheid over informatie en bejegening door het OM;
- Ontevredenheid over het tijdsverloop van de strafprocedure kan de beoordeling van het parket negatief kleuren;

- Het is mogelijk dat ontevredenheid over de uiteindelijke strafmaat het oordeel over OM en rechter sterker negatief kleurt dan de beoordeling van politie en Buro Slachtofferhulp.

Voor het OM bieden met name de eerste drie verklaringen aangrijpingspunten voor verbetering. Medewerkers van het OM zouden nog meer rekening kunnen houden met de hoge verwachtingen van het slachtoffers als hun zaak bij het OM komt. Het tijdsverloop en de behandeling door het Openbaar Ministerie scheppen verwachtingen, waardoor het OM in zekere zin te maken heeft met 'andere slachtoffers' dan de politie.

*Het verdient in de eerste plaats aanbeveling om te investeren in de verbetering van de bejegening en informatieverstrekking door de parketmedewerkers.* Met het één-loket is hiertoe al een stap gezet. Verder kan bijvoorbeeld worden gedacht aan communicatietrainingen om – vaak telefonisch – slachtoffers zodanig te woord te staan dat zij zich begrepen voelen en de indruk hebben dat goed naar hun verhaal is geluisterd. Daarnaast kan worden gedacht aan het inbouwen van 'feed-back', door slachtoffers te vragen om mondeling toe te lichten wat de ervaringen zijn, en welke zaken verbetering behoeven. Gezien de constatering dat met name veel OM-medewerkers aangeven dat de capaciteit onvoldoende is om slachtoffers voldoende aandacht te geven, zou per parket nader kunnen worden bekeken of de werkdruk inderdaad te hoog is. Een essentiële voorwaarde daarbij is de beschikbaarheid van betrouwbare managementinformatie, we komen daar later nog op terug.

*In de tweede plaats kan nog verder worden geïnvesteerd in schadevergoeding.* Ook hierop komen we terug.

## 2. Verdere investeringen blijven nodig

We hebben geconstateerd dat de politie en Buro's Slachtofferzorg de doelen halen ten aanzien van bejegening en informatieverstrekking. Het gaat hierbij om doelen die bij de invoering van de regelgeving Terwee in netwerkverband zijn geformuleerd, meestal zo rond de 70/80% tevreden slachtoffers over bejegening en informatieverstrekking. Met name de politie 'scoort' beter dan zij zelf verwacht. Dat is een mooi resultaat waar men trots op mag zijn, maar het is tevens een resultaat dat een gevaar met zich brengt. Het zou kunnen leiden tot een zekere berusting: het gaat immers goed. *Een afzwakking van de aandacht voor slachtofferzorg zou een slechte zaak zijn.* Dit onderzoek en eerdere onderzoeken hebben steeds weer uitgewezen dat slachtofferzorg in de van oudsher 'dadergerichte' organisaties een kwestie is van continue aandacht. Slachtoffergerichtheid vergt een cultuurverandering. Deze is in gang gezet, maar behoeft blijvende aandacht om nog verder door te kunnen ontwikkelen. Daar komt bij dat er discussie mogelijk is over de vraag of een resultaat van rond de 80% tevreden slachtoffers goed te noemen is. Daar staat immers tegenover dat een aanzienlijke minderheid (zeer) ontevreden is: bij de politie en Buro Slachtofferhulp gaat het om iets meer dan 10%, bij het parket om 20% (zeer) ontevreden slachtoffers over de bejegening. Voor informatieverstrekking gelden nog wat hogere percentages. Dat is niet gering. *Het verdient aanbeveling om te bekijken of de lat niet hoger gelegd moet worden.*

### 3. *Aandacht voor follow-up informatie en informatie-op-maat*

Met name voor de politie geldt, dat investeringen in de verbetering van follow-up informatie en informatie-op-maat de tevredenheid over de informatieverstrekking zou kunnen vergroten. Met name voor de parketten geldt, dat investeringen in de tijdigheid van informatie aanbevelenswaardig zijn. Wellicht dat één-loket functies hierin uitkomst kunnen bieden.

Voor wat betreft de follow-up informatie is aandacht nodig voor zowel de *passieve* als de *actieve* verstrekking van informatie. Slachtoffers moeten zelf eenvoudig terechtkunnen met vragen over het verloop van hun zaak (passieve informatieverstrekking) en tevens vanuit het centrale loket actief worden geïnformeerd over het verloop.

Informatieverstrekking-op-maat vergt inlevingsvermogen van de informatieverstrekker in de specifieke situatie van het slachtoffer: welke informatie is gezien deze situatie extra relevant, en moet dus nadrukkelijker onder de aandacht worden gebracht?

### 4. *Blijven investeren in schadevergoeding en schadebemiddelingspogingen – zoeken naar mogelijkheden om de efficiency te vergroten*

*Geredeneerd vanuit het slachtoffer verdient het van harte aanbeveling om te blijven investeren in schadevergoeding en schadebemiddelingspogingen.* Uit de enquête blijkt immers een duidelijke verband tussen schadevergoedingen en

schadebemiddelingspogingen en de tevredenheid van slachtoffers over politie en justitie. Ook het vertrouwen in politie en justitie houdt hiermee verband.

Er wordt wel gesuggereerd dat de (personele) investeringen in schadebemiddeling niet opwegen tegen de opbrengst ervan. Gerelateerd aan het totale aantal slachtoffers dat bemiddeling wenst, komen slechts weinigen in aanraking met schadebemiddeling. De kosten/batenverhouding van schadebemiddeling verdient naar ons oordeel inderdaad aandacht. Het is op dit moment echter lastig om een 'kostprijs' van een bemiddeling te schatten, omdat de managementinformatie over aantallen bemiddelingspogingen en geslaagde bemiddelingen tekort schiet. Het verdient aanbeveling om de efficiency van bemiddelingen nog eens nader onder de loep te nemen, omdat de 'kostprijs' per arrondissement sterk uiteen lijkt te lopen. De baten van schadebemiddeling zijn nog lastiger te concretiseren.

Schadebemiddeling leidt vaak tot een sepot en dus tot een kostenbesparing in het vervolg van het strafproces. Uit ons onderzoek blijkt bovendien duidelijk dat de immateriële baten zeer groot zijn: slachtoffers die schade vergoed krijgen, hebben meer vertrouwen in politie en justitie.

*Om de kosten/batenverhouding van de schadebemiddelingsfunctie in de diverse arrondissementen te kunnen bepalen, dienen op voorhand kengetallen te worden ontwikkeld en is investering in de betrouwbaarheid van de informatie van belang.* Overeenstemming over te hanteren definities en registratiewijzen is van essentieel belang. De volgende kengetallen lijken in ieder geval relevant:

- de verhouding tussen het aantal bemiddelingspogingen ten opzichte van het aantal slachtoffers dat schadevergoeding wenst;
- de verhouding tussen het aantal geslaagde bemiddelingen ten opzichte van het aantal ondernomen bemiddelingspogingen;
- de hoogte van het toegekende schadebedrag ten opzichte van de hoogte van het gevraagde schadebedrag;
- doorlooptijden van bemiddeling.

#### 5. *De krachten bundelen in de zoektocht naar een optimaal één-loket*

Binnen de arrondissementen en de politieregio's is de één-loket gedachte goed aangeslagen; in 2001 hebben alle parketten een vorm van één-loket. *Hoewel we de voordelen van een 'bottom-up' benadering onderkennen, lijkt het ons verstandig om centraal – met betrokkenheid van mensen uit 'het veld' – de contouren van een ideaaltypisch één-loket te schetsen.* De ervaringen in de arrondissementen waar al langer een centraal loket operationeel is, kunnen daarbij als input dienen. Enkele specifieke vraagpunten verdienen bij de ontwikkeling van een ideaaltypisch één-loket bijzondere aandacht: de informatie-uitwisseling tussen partijen (zowel in praktische als privacy-technische zin), de communicatie over het centrale loket aan slachtoffers, de samenstelling en het ambitieniveau van de centrale loketten.

#### 6. *Eenheid in verscheidenheid: landelijke coördinatie*

De wijze waarop uitvoering wordt gegeven aan slachtofferzorg door de betrokken organisaties afzonderlijk en in onderlinge samenhang op arrondissementsniveau, varieert aanzienlijk. Vanuit een 'bottom-up' gedachte is dat begrijpelijk en ook positief te beoordelen: de arrondissementen kunnen een strategie ontwikkelen die aansluit op de specifieke situatie in een arrondissement. Landelijke contouren zijn echter wenselijk om te voorkomen dat slachtoffers in het ene arrondissement een ander niveau van zorg krijgen dan in een ander arrondissement. Bovendien is landelijke afstemming van belang om van elkaar te kunnen leren.

Binnen de betrokken organisaties vindt landelijke coördinatie reeds plaats. Voor het Openbaar Ministerie is er een landelijke beleidsofficier slachtofferzorg aangesteld. Vanuit het Nederlands Politie Instituut vindt de beleidsmatige ondersteuning van de slachtofferzorg binnen de politieregio's plaats. De Vereniging Rechtsbijstandsinstellingen Nederland en het Landelijk Bureau Slachtofferzorg coördineren landelijk de uitvoering van Terwee binnen respectievelijk de Bureaus Rechtshulp en de Buro's Slachtofferhulp. *Omdat Slachtofferzorg samenwerking en afstemming tussen de diverse betrokken organisaties vergt – al helemaal in de ontwikkeling naar centrale loketten slachtofferzorg – verdient het aanbeveling te overwegen ook op centraal niveau, in de landelijke coördinatie van slachtofferzorg, te streven naar een intensievere afstemming: bijvoorbeeld door de vorming van een centrale stuurgroep slachtofferzorg (naar analogie van de arrondissementale stuurgroepen), of door intensivering van de Commissie Coördinatie Slachtofferzorg.*

Een landelijke stuurgroep of coördinatiegroep zou de volgende taken kunnen hebben:

- het faciliteren van de arrondissementen door bijvoorbeeld – actief – informatie te verschaffen over ontwikkelingen en door informatie-uitwisseling te stimuleren tijdens thematische werkbijeenkomsten;
- het verder ontwikkelen van concepten en meetmethodieken (zie aanbeveling 5 en 8);
- het ondersteunen van het management/eindverantwoordelijken bij het sturen van de veld-organisaties (zie aanbeveling 8).

#### 7. *Metten is weten? Pleidooi voor gesprekken met slachtoffers*

In de gekozen systematiek van doelformulering en meten van doelbereik, ligt het voor de hand om met periodieke enquêtes de beoordeling van slachtoffers in beeld te brengen. De enquête die in het kader van dit onderzoek is ontwikkeld, kan – met enkele aanpassingen – worden gehanteerd als een periodiek meetinstrument. Op

die manier kunnen ontwikkelingen in de tevredenheid van slachtoffers worden gemonitord. *We bevelen aan om in de toekomst ook de ressortsparketten op te nemen in de enquête zodat ook de slachtofferzorg in hoger beroep kan worden onderzocht.*

Op basis van onze onderzoekservaringen, willen we er echter sterk voor pleiten om niet alléén door middel van een enquête feedback te vragen van slachtoffers over het functioneren van de betrokken organisaties op het terrein van slachtofferzorg. Een schriftelijke vragenlijst kent zijn beperkingen, omdat slachtoffers specifieke ergernissen en aandachtspunten voor verbetering vaak niet kwijt kunnen. Deze specifieke ervaringen kunnen juist een belangrijke bron van informatie vormen om verbeteringen in de organisatie aan te brengen. *Daarom bevelen we individuele regio's en arrondissementen aan om – naast de periodieke enquête – ook feedback te vragen aan slachtoffers in individuele gesprekken of groepsbijeenkomsten.*

De enquête slachtofferzorg kan worden vergeleken met een koortsthermometer: het is een instrument om de 'temperatuur' vast te stellen. Dat is belangrijke, maar geen afdoende informatie om de 'ziekte' te kunnen bepalen. Daarvoor is aanvullende informatie nodig, waarvoor intensief onderzoek moet worden verricht. Het uitnodigen van slachtoffers – individueel of in een groepsbijeenkomst – heeft naast het genereren van feedback ook nog andere functies. In de eerste plaats kan het de slachtoffers het gevoel geven serieus te worden genomen: zij worden immers geraadpleegd over mogelijkheden om de dienstverlening te verbeteren. In de tweede plaats worden medewerkers direct geconfronteerd met de ervaringen van slachtoffers en de wijze waarop hun dienstverlening wordt ervaren. Dat kan het 'slachtofferbewustzijn' ten goede komen.

#### *8. Investeren in managementinformatie*

Het gebrek aan betrouwbare managementinformatie loopt als een rode draad door dit rapport: ondanks vele investeringen om een managementinformatiesysteem op te zetten (de 'meetmethode') is het niet gelukt om deze te implementeren. *Ter afsluiting van dit rapport willen we het belang van deze informatie nogmaals onderstrepen.* Dergelijke informatie is nodig om te kunnen sturen op efficiency. Verschillen in de verhouding tussen gepleegde inspanningen en gerealiseerde prestaties worden in een goed functionerend managementinformatiesysteem zichtbaar. Bovendien is deze informatie van groot belang om te kunnen monitoren of in de verschillende arrondissementen dezelfde resultaten worden bereikt, bijvoorbeeld op het terrein van schadevergoeding, hetgeen van belang is vanuit het oogpunt van rechtsgelijkheid.

Ons inziens zijn de volgende punten van belang in het streven naar een goed functionerend managementinformatiesysteem.

*Overeenstemming over definities en registratiewijzen.* Als 'conditio sine qua non' dient overeenstemming te worden verkregen over de gehanteerde definities en registratiewijzen. Hierover hebben al vele discussies plaatsgevonden. Het is van groot belang dat hierin knopen worden doorgelicht en dat keuzen worden gemaakt die landelijk worden gedragen en nagevolgd. Een eventuele landelijke stuurgroep slachtofferzorg lijkt het aangewezen forum om knopen door te hakken. Reeds goed functionerende managementinformatiesystemen kunnen als basis bieden voor de aanscherping van de bestaande meetmethode. Als algemene aanbeveling geldt, dat het managementinformatiesysteem – in ieder geval in aanvang – zo eenvoudig mogelijk moet blijven: liever enkele betrouwbare kengetallen dan vele onbetrouwbare.

*Druk vanuit de 'top' van de betrokken organisaties.* Als eenmaal helderheid en overeenstemming is over te hanteren definities en registratiewijzen, is het van belang dat vanuit de 'top' van de betrokken organisaties druk wordt uitgeoefend op de implementatie ervan. Hoofdofficieren van Justitie en Korpschefs dienen – in het kader van planning & controlgesprekken – te worden aangesproken op de inzichtelijkheid van de geleverde prestaties die worden geleverd in het kader van slachtofferzorg. Als organisaties niet worden aangesproken op managementinformatie, zal dat invloed hebben op het animo om gegevens bij te houden.

*Integratie in dagelijkse werkprocessen en registratiesystemen.* Idealiter vloeit managementinformatie voort uit registratiesystemen die tevens een functie vervullen ten behoeve van de dagelijkse werkprocessen. Het belang om gegevens op een correcte wijze bij te houden wordt daarmee groter. Bij de ontwikkeling van een meetmethodiek is afstemming met werkprocessen en bestaande registratiesystemen van groot belang.



# Bijlage 1: Onderzoeksverantwoording

## *1. Inleiding*

Deze bijlage bevat een nadere uitwerking van de gehanteerde onderzoeksmethodologie. Het onderzoek heeft bestaan uit drie hoofdonderdelen: een enquête onder slachtoffers, een enquête onder deelnemers aan de arrondissementale stuurgroepen Terwee, en de verzameling van cijfermatige informatie over de inspanningen en prestaties ten aanzien van Terwee. Deze drie hoofdonderdelen zijn inhoudelijk op elkaar afgestemd, door vooraf een gezamenlijk analysekader te ontwikkelen. Dit analysekader is opgenomen in paragraaf 1.3 van dit onderzoeksverslag.

## *2. De slachtofferenquête*

### *Ontwikkelen vragenlijst*

Het analysekader is als vertrekpunt genomen voor de ontwikkeling van de vragenlijst. Tevens is gekeken naar de vragenlijsten die voorheen door de parketten zelf zijn verspreid onder slachtoffers. De vragenlijst is intensief besproken met de leden van de begeleidingscommissie. Tevens zijn enkele testgesprekken gevoerd. De uiteindelijke vragenlijst is als bijlage 2 bij dit document gevoegd.

### *Steekproeftrekking*

De steekproeftrekking is getrokken uit verschillende bestanden:

- een bruto steekproef van 300 adressen per arrondissement uit de politiebesteden;
- een bruto steekproef van 150 adressen per arrondissement uit de bestanden van Buro Slachtofferhulp;
- een bruto steekproef van 150 adressen per arrondissement uit de bestanden van het Openbaar Ministerie.

Voor deze steekproefopbouw is gekozen, omdat we uitspraken willen kunnen doen per arrondissement. Daarnaast willen we uitspraken doen over de politie, Buro Slachtofferhulp en het Openbaar Ministerie. Uitgaande van een respons van 1/3, zouden deze uitsplitsingen mogelijk zijn.

We hebben er nadrukkelijk voor gekozen om niet te volstaan met een steekproef uit alleen de OM-bestanden, of alleen de politiebesteden. Een steekproef volledig uit de bestanden van het OM, geeft ons inziens geen representatief beeld van de slachtoffers in Nederland: alleen slachtoffers van zaken die zijn opgelost en die ernstig genoeg zijn om te vervolgen, komen immers terecht bij het OM. De grote groep van slachtoffers die aangifte doet van een zaak die niet wordt opgelost, zou bij een steekproeftrekking uit de OM-bestanden buiten beschouwing blijven. Een steekproef volledig uit de bestanden van de politie zou tot gevolg kunnen hebben dat slechts enkele geënquêteerden een mening kunnen geven over Buro Slachtofferhulp en/of het OM.

Privacy-regelgeving verbiedt korpsen, parketten en Buro's Slachtofferhulp om zonder uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van betrokkene naam- en adresgegevens van slachtoffers door te geven aan derden. Daarom hebben de politieregio's, het openbaar Ministerie en het landelijk Bureau Slachtofferhulp zelf een steekproef getrokken. Daartoe is een instructie opgesteld. De politiesteekproeven zijn per regio aangeleverd, de OM-steekproef is landelijk via het Parket-Generaal samengesteld, en de steekproef uit de bestanden van de Buro's Slachtofferhulp is eveneens centraal via het Landelijk Bureau Slachtofferhulp aangeleverd. De steekproeftrekking was een zeer arbeidsintensief en complex traject.

#### *Verzending en respons*

Uiteindelijk zijn 10.807 vragenlijsten uitgezet (totaal aantal verzonden vragenlijsten minus het aantal retour gezonden vragenlijsten). Omdat niet alle steekproeven even snel binnen kwamen, zijn de vragenlijsten in de periode half oktober/begin november in drie etappes uitgezet. De vragenlijsten werden begeleid door een brief van de hoofdofficier (bij de OM-steekproeven), de korpschef (bij de politiesteekproeven) of de directeur van het landelijk bureau Slachtofferhulp (bij de Slachtofferhulpsteekproef). De vragenlijsten zijn verstuurd door de korpschefs, de hoofdofficieren van Justitie en de directeur van het landelijk Bureau Slachtofferhulp. De brieven zijn verkregen via de beleidsofficieren slachtofferzorg bij de 19 parketten, de slachtoffercoördinatoren bij de 26 politiekorpsen en via het landelijk Bureau Slachtofferhulp. De begeleidende brieven zijn afgedrukt op het postpapier van de betreffende regio of het parket. In de enveloppe was een retourenvelop gevoegd, met het antwoordnummer van B&A Groep. In totaal zijn er 2.065 enquêteformulieren ingevuld retour gezonden. Het responspercentage komt daarmee op 19.1%. Bijlage 2 bevat een exact respons-overzicht.

#### *Invoer en analyse*

De geretoureerde vragenlijsten zijn ingevoerd en vervolgens geanalyseerd met behulp van het statistische programma SPSS. De open vragen zijn kwalitatief geanalyseerd. Zoals ook reeds in de tekst van het rapport is aangegeven, heeft het tegenvallende responspercentage consequenties voor de analysemogelijkheden. Uitsplitsingen naar arrondissement zijn niet voor alle vragen mogelijk.

Ten behoeve van vervolgmetingen is een handboek samengesteld. In het handboek zijn de instructies ten aanzien van de steekproeftrekking opgenomen, de tekst van de begeleidende brieven, en de vragenlijst.

### *3. De enquête onder stuurgroepleden*

#### *Ontwikkelen vragenlijst*

Ook voor deze vragenlijst heeft het analysekader als vertrekpunt gediend. De vragenlijst is in concept intensief besproken met de begeleidingscommissie. De vragenlijst is als bijlage 3 bij dit document gevoegd.

### *Steekproeftrekking*

Het trekken van een steekproef was niet nodig, de gehele populatie van 180 personen is aangeschreven. De namen en adressen van de deelnemers aan de arrondissementale stuurgroepen hebben we gekregen via de beleidsofficieren slachtofferzorg, die de stuurgroepen voorzitten.

### *Verzending en respons*

De vragenlijsten zijn begin oktober 2000 verstuurd, met een begeleidende brief namens B&A Groep waarin was vermeld dat het onderzoek in opdracht van het ministerie van Justitie wordt uitgevoerd. 134 vragenlijsten zijn ingevuld teruggestuurd, het responspercentage komt daarmee op 74%.

### *Invoer en analyse*

De geretourneerde vragenlijsten zijn ingevoerd en vervolgens geanalyseerd met behulp van het statistische programma SPSS.

## **4. Cijfermatige informatie ten behoeve van de arrondissementsprofielen**

Om inzicht te krijgen in de inspanningen en de prestaties van regio's en parketten ten aanzien van slachtofferzorg is cijfermatige en feitelijke informatie verzameld. De gegevens zijn weergegeven in zogenaamde arrondissementsprofielen, die in een apart bijlagenboek zijn opgenomen. De volgende gegevens zijn verzameld:

- de betrokken organisaties per arrondissement;
- de toegekende middelen voor slachtofferzorg;
- de functies slachtofferzorg binnen het parket;
- de samenstelling van het beleidsnetwerk slachtofferzorg;
- de stand van zaken ten aanzien van de één-loket vorming;
- doelstellingen ten aanzien van de bejegening en informatieverstrekking;
- kernindicatoren ten aanzien van de informatieverstrekking (aantal te informeren slachtoffers, aantal verstuurde informatiebrieven, aantal uitnodigingen gesprek met Officier van Justitie);
- proceduregegevens ten aanzien van de schadebemiddelingsfunctie;
- kernindicatoren ten aanzien van de schadeaspecten (aantal bemiddelbare zaken, aantal ondernomen en geslaagde bemiddelingspogingen aantal voegingen, aantal toegewezen vorderingen, aantal opgelegde schademaatregelen, aantal schademaatregelen voor executie overgedragen aan het CJIB, aantal geslaagde invorderingen door het CJIB).

Deze gegevens zijn zoveel mogelijk centraal verzameld (via de ministerie van Justitie, het CJIB, het Parket generaal, het NPI). Er waren echter centraal zeer weinig gegevens voorhanden. Uiteindelijk hebben we de informatie verkregen via de coördinatoren slachtofferzorg bij de politie en de beleidsofficieren slachtofferzorg bij de parketten. De gevraagde gegevens komen voor een belangrijk deel overeen met de gegevens die zijn opgenomen in de Meetmethode Slachtofferzorg. Deze is echter niet overal even goed geïmplementeerd waardoor we vraagtekens moeten plaatsen bij de betrouwbaarheid van de aangeleverde gegevens.



## Bijlage 2: Overzicht respons per arrondissementsgebied

Arrondissement	Blauw	Uit Gezet	Retour Zending	Inge-vuld	Geel	Uit Gezet	Retour zending	Inge-vuld	Roze	Uit Gezet	Retour Zending	Inge-vuld	Totaal uitgezet <sup>41</sup>	Totaal Ingev.	Respons%
Alkmaar	300	299	9	70	150	147	11	26	150	150	7	29	569	125	22
Almelo	300	297	76	20	150	149	19	18	150	148	8	24	491	62	13
Amsterdam	300	300	15	44	150	148	7	21	150	142	13	22	555	87	16
Arnhem	300	300	12	52	150	149		23	150	150	15	30	572	105	18
Assen	300	299	23	65	150	148	11	19	150	150	11	22	552	106	19
Breda	300	300	11	61	150	150	14	24	150	150	8	20	567	105	18
Dordrecht	300	299	7	78	150	142	8	26	150	149	12	19	563	123	22
's-Gravenhage	300	299	11	57	150	148	8	13	150	150	12	22	566	92	16
Groningen	300	297	32	35	150	150	20	18	150	150	23	33	522	86	16
Haarlem	300	300	9	56	150	148	9	27	150	149	12	28	567	111	20
's-Hertogenbosch	300	300	8	69	150	148	15	20	150	148		39	567	128	23
Leeuwarden	300	299	6	48	150	145	13	19	150	150	15	23	575	90	16
Maastricht	300	298	5	75	150	150	9	21	150	150	13	29	571	125	22
Middelburg	300	266	14	41	150	147	10	32	150	147	8	23	508	96	19
Roermond	300	300	10	85	150	150	10	30	150	148	11	26	567	141	25
Rotterdam	300	299	12	51	150	114	8	17	150	149	17	20	525	88	17
Utrecht	300	300	8	88	150	141	14	14	150	150	9	25	560	127	23
Zutphen	300	300	7	59	150	150	14	12	150	150	14	19	565	90	16
Zwolle	300	297	20	56	150	149	7	29	150	150	8	27	561	112	20
KLPD	300	300	16	66	0				0				284	66	23
Totaal				1176				409				480	10.807	2.065	19

Er zijn 5 paarse (rappelvragenlijsten) teruggekomen van de arrondissementen Amsterdam, Den Haag, Groningen, Utrecht en Zwolle.

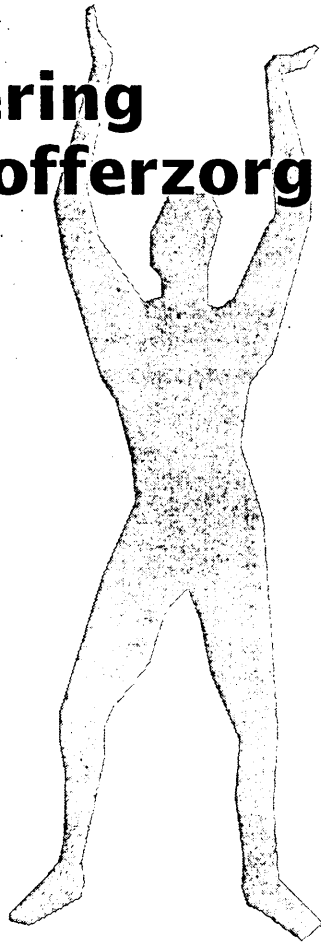
Gemiddeld responspercentage (totaal ingevuld gedeeld door totaal uitgezet) ligt op 19,1%

<sup>41</sup> Totaal uitgezet: blauw/roze/geel uitgezet minus blauw/roze/geel retourzending.



## Bijlage 3: Vragenlijst slachtoffers

# **Uitvoering Slachtofferzorg**



## **Inleiding**

Recentelijk heeft u bij de politie aangifte gedaan van het feit dat u slachtoffer bent geworden van een strafbaar feit. Indien het de politie gelukt is een dader te vinden, is uw zaak waarschijnlijk doorgestuurd naar het Openbaar Ministerie. Sommigen van u hebben daarbij misschien wel gebruik gemaakt van de diverse diensten die door het Buro Slachtofferhulp worden aangeboden. Hoe dan ook: u kunt een mening geven over de dienstverlening van in elk geval de politie en misschien ook wel over de dienstverlening van het Openbaar Ministerie en die van het Buro Slachtofferhulp.

Met dit onderzoek willen we inzicht krijgen in de manier waarop de politie, de medewerkers van het Openbaar Ministerie en van het Buro Slachtofferhulp slachtoffers behandelen. De uitkomsten van het onderzoek worden vervolgens gebruikt om de dienstverlening waar nodig te verbeteren. Zowel de onderzoekers als de medewerkers van de instanties zijn erg benieuwd naar uw mening. Vandaar dat wij u willen vragen deel te nemen aan het onderzoek. Of u besluit deel te nemen, is natuurlijk uw eigen keuze. Wel willen we benadrukken dat uw anonimiteit in alle gevallen is gewaarborgd en dat er vertrouwelijk met de gegevens zal worden omgegaan.

De vragenlijst is ingedeeld in vier delen. Het eerste gedeelte bevat vragen over de politie. Het tweede deel bestaat uit vragen over de dienstverlening van het Buro Slachtofferhulp. Het derde deel bevat vragen over de dienstverlening van de medewerkers van het Openbaar Ministerie. De vragenlijst wordt afgesloten met algemene vragen. Elk deel opent met een vraag die in elk geval ingevuld dient te worden. U hoeft vanzelfsprekend vervolgens alleen die vragen in te vullen die op uw situatie van toepassing waren of zijn. Tevens willen we benadrukken dat er geen goede of foute antwoorden bestaan; het gaat immers om uw persoonlijke mening. Eigenlijk wijst het invullen van de vragenlijst zich vanzelf. Het invullen zal naar verwachting tussen de tien en twintig minuten in beslag nemen.

Het is mogelijk dat u in de achterliggende periode meerdere malen aangifte heeft moeten doen. Indien dit het geval is dan vragen we u, bij het invullen van de vragenlijst, uit te gaan van de laatste keer dat u aangifte deed.

Mochten er onduidelijkheden zijn over het invullen van enkele vragen of mocht u meer achtergrondinformatie over het onderzoek wensen, dan kunt u contact opnemen met Sjoukje Alta of Annet Nienhuis van B&A Groep. Zij zijn op werkdagen bereikbaar onder telefoonnummer 070-3029500.

Indien u naar aanleiding van de vragenlijst met iemand wilt spreken over wat u is overkomen dan kunt u contact opnemen met de stichting Korrelatie. Het telefoonnummer van deze stichting is 0900-1450 en hun professionele hulpverleners zijn bereikbaar op werkdagen van 9.00 uur tot 22.00 uur. (Kosten 30 cent per minuut).

## **Toelichting**

De vragenlijst bestaat uit vier delen:

Deel A gaat over de politie. U heeft contact gehad met de politie toen u aangifte deed. We vragen u bij elke vraag het antwoord aan te kruisen dat op u van toepassing is. Soms bestaat een vraag uit stellingen. We vragen u dan om aan te kruisen in hoeverre u het met de stelling eens bent. U kunt bij elke vraag maar één antwoord aankruisen, tenzij er bij de vraag zelf is aangegeven dat u meerdere antwoorden mag aankruisen. We vragen u om alle vragen, die op u van toepassing zijn, in te vullen.

Deel B gaat over Buro Slachtofferhulp. Als u geen contact heeft gehad met Buro Slachtofferhulp, vragen we u alleen de eerste vraag van dit onderdeel te beantwoorden. Vervolgens kunt u dan verder gaan met het volgende deel. Als u wel contact heeft gehad met Buro Slachtofferhulp vragen we u om alle vragen in dit deel te beantwoorden.

Deel C gaat over het Openbaar Ministerie. Het Openbaar Ministerie bestaat uit verschillende arrondissementsparketten. Als uw zaak is terechtgekomen bij het Openbaar Ministerie (of 'Justitie'), dan heeft u contact gehad met mensen van een arrondissementsparket. Daarom wordt in de vragen over contactmomenten gesproken over 'de mensen van het arrondissementsparket', en in andere vragen over 'het Openbaar Ministerie'. Als u niets te maken heeft gehad met het Openbaar Ministerie, dan hoeft u weer alleen de eerste vraag te beantwoorden en kunt u daarna verder gaan met deel D. Als uw zaak wel is doorgestuurd, dan vragen we u alle vragen in deel C in te vullen.

Deel D is een algemeen deel. Daarom vragen we iedereen om dit deel in te vullen.

Alvast hartelijk dank voor uw moeite!

# A

## Contact met de politie

**1** Van welke gebeurtenis heeft u aangifte gedaan bij de politie?

1. diefstal/vernieling van fiets of auto \_\_\_\_\_
2. inbraak in woning \_\_\_\_\_
3. beroving, bedreiging, straatgeweld, overval \_\_\_\_\_
4. aanranding, verkrachting, ontucht \_\_\_\_\_
5. geweld in de huiselijke of relationele sfeer \_\_\_\_\_
6. verkeersongeval \_\_\_\_\_
7. oplichting, afpersing \_\_\_\_\_
8. anders, namelijk .....

**2** In welke gemeente heeft u aangifte gedaan?

.....

**3** Waar heeft u aangifte gedaan?

1. op het politiebureau \_\_\_\_\_
2. thuis \_\_\_\_\_  — Ga naar vraag 6
3. op straat \_\_\_\_\_  — Ga naar vraag 6
4. telefonisch \_\_\_\_\_  — Ga naar vraag 6
5. elders \_\_\_\_\_  — Ga naar vraag 6

**4** Was er een wachtruimte waar u kon plaatsnemen tot u aan de beurt was om uw aangifte te doen?

1. ja \_\_\_\_\_
2. nee \_\_\_\_\_
3. anders, namelijk .....

.....

**5** Hoe lang moest u wachten voor u aan de beurt was om uw aangifte te doen?

1. korter dan 5 minuten \_\_\_\_\_
2. tussen 5 minuten en een kwartier \_\_\_\_\_
3. tussen een kwartier en een half uur \_\_\_\_\_
4. tussen een half uur en een uur \_\_\_\_\_
5. langer dan een uur \_\_\_\_\_

**6** Heeft u financiële schade opgelopen naar aanleiding van de gebeurtenis waarvan u aangifte heeft gedaan?

1. veel schade \_\_\_\_\_
2. weinig schade \_\_\_\_\_
3. geen schade \_\_\_\_\_
4. weet ik niet \_\_\_\_\_

**7** Heeft u emotionele schade opgelopen naar aanleiding van deze gebeurtenis?

- 1. veel schade \_\_\_\_\_
- 2. weinig schade \_\_\_\_\_
- 3. geen schade \_\_\_\_\_
- 4. weet ik niet \_\_\_\_\_

**8** Deze vraag gaat over het moment waarop u aangifte deed bij de politie.

Wilt u voor onderstaande stellingen aangeven in hoeverre u het ermee eens bent?

	zeer mee oneens	mee oneens	noch mee eens/ noch mee oneens	mee eens	zeer mee eens
1. De medewerkers van de politie behandelden mij met respect.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. De medewerkers van de politie stonden mij vriendelijk te woord.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. De medewerkers van de politie hadden voldoende tijd voor mij.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. De medewerkers van de politie hebben goed naar mijn verhaal geluisterd.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Toen ik aangifte deed werd mijn privacy voldoende gerespecteerd.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**9** In hoeverre bent u tevreden over de wijze waarop u behandeld bent door de medewerkers van de politie?

- 1. zeer ontevreden \_\_\_\_\_
- 2. ontevreden \_\_\_\_\_
- 3. niet ontevreden, niet tevreden \_\_\_\_\_
- 4. tevreden \_\_\_\_\_
- 5. zeer tevreden \_\_\_\_\_

**10** Deze vraag gaat over de informatie die de politie u gaf tijdens en eventueel na de aangifte.

Wilt u voor onderstaande stellingen aangeven in hoeverre u het ermee eens bent?

	zeer mee oneens	mee oneens	noch mee eens/ noch mee oneens	mee eens	zeer mee eens
1. Ik heb voldoende informatie gekregen van de politie.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. De informatie die de politie gaf was correct.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. De informatie die de politie gaf was relevant voor mijn situatie.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Ik kreeg alle informatie op tijd.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. De informatie van de politie bevatte tegenstrijdigheden.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. De informatie die ik heb gekregen was goed te begrijpen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**11** In hoeverre bent u tevreden over de informatie die u van de politie heeft gekregen?

- 1. zeer ontevreden \_\_\_\_\_
- 2. ontevreden \_\_\_\_\_
- 3. niet ontevreden, niet tevreden \_\_\_\_\_
- 4. tevreden \_\_\_\_\_
- 5. zeer tevreden \_\_\_\_\_

**12** Hieronder volgt een aantal voorbeelden van informatie die de politie kan geven. Wilt u telkens aangeven of u deze informatie heeft ontvangen door ja of nee aan te kruisen? Als u ja aankruist, wilt u dan aangeven of u de informatie duidelijk vond en op prijs heeft gesteld? Als u nee aankruist hoeft u verder niets in te vullen en kunt u verder gaan naar het volgende informatievoorbeeld.

Ja, ik heb deze informatie gekregen en deze informatie was \_\_\_\_\_ werd door mij \_\_\_\_\_

1. De politie heeft mij informatie gegeven over een centraal informatiepunt voor slachtoffers.	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nee	→	<input type="checkbox"/> duidelijk <input type="checkbox"/> onduidelijk	<input type="checkbox"/> op prijs gesteld <input type="checkbox"/> niet op prijs gesteld
2. Ik ben door de politie geweest op de mogelijkheden voor slachtofferhulp.	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nee	→	<input type="checkbox"/> duidelijk <input type="checkbox"/> onduidelijk	<input type="checkbox"/> op prijs gesteld <input type="checkbox"/> niet op prijs gesteld
3. De politie heeft mij gevraagd of ik contact wilde met Buro Slachtofferhulp.	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nee	→	<input type="checkbox"/> duidelijk <input type="checkbox"/> onduidelijk	<input type="checkbox"/> op prijs gesteld <input type="checkbox"/> niet op prijs gesteld
4. De politie heeft mij (ook) doorverwezen naar andere hulpverlenende instanties dan Buro Slachtofferhulp.	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nee	→	<input type="checkbox"/> duidelijk <input type="checkbox"/> onduidelijk	<input type="checkbox"/> op prijs gesteld <input type="checkbox"/> niet op prijs gesteld
5. De politie heeft mij informatie gegeven over het Schadefonds Geweldsmisdrijven.	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nee	→	<input type="checkbox"/> duidelijk <input type="checkbox"/> onduidelijk	<input type="checkbox"/> op prijs gesteld <input type="checkbox"/> niet op prijs gesteld
6. De politie heeft mij geïnformeerd over de gang van zaken na de aangifte.	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nee	→	<input type="checkbox"/> duidelijk <input type="checkbox"/> onduidelijk	<input type="checkbox"/> op prijs gesteld <input type="checkbox"/> niet op prijs gesteld
7. De politie heeft mij op een later moment geïnformeerd over het verloop van de zaak.	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nee	→	<input type="checkbox"/> duidelijk <input type="checkbox"/> onduidelijk	<input type="checkbox"/> op prijs gesteld <input type="checkbox"/> niet op prijs gesteld
8. Ik ben door de politie geweest op de mogelijkheden voor schadevergoeding.	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nee	→	<input type="checkbox"/> duidelijk <input type="checkbox"/> onduidelijk	<input type="checkbox"/> op prijs gesteld <input type="checkbox"/> niet op prijs gesteld

**13** Heeft u gebruik gemaakt van een centraal informatiepunt voor slachtoffers?

- 1. ja \_\_\_\_\_
- 2. nee \_\_\_\_\_
- 3. weet ik niet \_\_\_\_\_

**14** Heeft u zelf op een later moment nog contact opgenomen met de politie?

- 1. ja \_\_\_\_\_
- 2. nee \_\_\_\_\_  — Ga naar vraag 16

**15** In hoeverre bent u tevreden over de wijze waarop u toen geholpen bent?

- 1. zeer ontevreden \_\_\_\_\_
- 2. ontevreden \_\_\_\_\_
- 3. niet ontevreden, niet tevreden \_\_\_\_\_
- 4. tevreden \_\_\_\_\_
- 5. zeer tevreden \_\_\_\_\_

**16** Is de dader opgespoord?

- 1. ja \_\_\_\_\_
- 2. nee \_\_\_\_\_  — Ga naar vraag 21
- 3. weet ik niet \_\_\_\_\_  — Ga naar vraag 21

**17** Heeft de politie moeite gedaan om uw schade vergoed te krijgen?

- 1. ja \_\_\_\_\_
- 2. nee \_\_\_\_\_  — Ga naar vraag 21
- 3. niet van toepassing \_\_\_\_\_  — Ga naar vraag 20

**18** Was de dader bereid uw schade te vergoeden?

- 1. ja \_\_\_\_\_
- 2. nee \_\_\_\_\_  — Ga naar vraag 20
- 3. is nog niet bekend \_\_\_\_\_  — Ga naar vraag 20

**19** Heeft de uitbetaling reeds plaatsgevonden?

- 1. ja \_\_\_\_\_
- 2. nee \_\_\_\_\_

**20** Deze vraag gaat over schadebemiddeling, oftewel de pogingen van de politie om uw schade vergoed te krijgen. Wilt u voor onderstaande stellingen aangeven in hoeverre u het ermee eens bent?

	zeer mee oneens	mee oneens	noch mee eens/ noch mee oneens	mee eens	zeer mee eens
1. Ik kon door de informatie die de politie mij gaf een juiste inschatting maken hoe het proces van schadebemiddeling zou verlopen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. De politie heeft voldoende haar best gedaan om mijn schadevergoeding tot stand te brengen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**21**

Kunt u met een rapportcijfer aangeven hoe u in het algemeen het contact met de politie heeft ervaren?

..... (1=heel slecht, 10=heel goed)

**22**

Kunt u met een rapportcijfer aangeven hoe u in het algemeen vindt dat de politie haar dienstverlenende taak vervuld?

..... (1=heel slecht, 10=heel goed)

# B

## Contact met Buro Slachtofferhulp

**1** Heeft u contact gehad met Buro Slachtofferhulp?

1. ja \_\_\_\_\_
2. nee \_\_\_\_\_  — Ga naar vraag C1

**2** Hoe kwam dit contact tot stand?

1. Buro Slachtofferhulp stuurde mij een brief \_\_\_\_\_
2. ik werd gebeld door Buro Slachtofferhulp \_\_\_\_\_
3. ik heb zelf contact opgenomen met Buro Slachtofferhulp \_\_\_\_\_
4. anders, namelijk .....

**3** Hoe vaak heeft u contact gehad over uw zaak met Buro Slachtofferhulp?

1. één keer \_\_\_\_\_
2. twee tot vijf keer \_\_\_\_\_
3. zes tot tien keer \_\_\_\_\_
4. vaker dan tien keer \_\_\_\_\_

**4** Hoe lang moest u wachten voor u terecht kon bij Buro Slachtofferhulp?

1. ik werd direct geholpen \_\_\_\_\_
2. enkele dagen \_\_\_\_\_
3. een week \_\_\_\_\_
4. enkele weken \_\_\_\_\_
5. meer dan een maand \_\_\_\_\_

**5** Welke dienstverlening heeft u van Buro Slachtofferhulp ontvangen?  
(meerdere antwoorden mogelijk)

1. emotionele ondersteuning \_\_\_\_\_
2. juridische begeleiding \_\_\_\_\_
3. praktische dienstverlening \_\_\_\_\_
4. weet ik niet \_\_\_\_\_

**6** Deze vraag gaat over het contact dat u heeft gehad met de medewerkers van Buro Slachtofferhulp.  
Wilt u voor onderstaande stellingen aangeven in hoeverre u het ermee eens bent?

	zeer mee oneens	mee oneens	noch mee eens/ noch mee oneens	mee eens	zeer mee eens
1. De medewerkers van Buro Slachtofferhulp behandelden mij met respect.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. De medewerkers van Buro Slachtofferhulp stonden mij vriendelijk te woord.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. De medewerkers van Buro Slachtofferhulp hadden voldoende tijd voor mij.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. De medewerkers van Buro Slachtofferhulp hebben goed naar mijn verhaal geluisterd.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**7** In hoeverre bent u tevreden over de wijze waarop u behandeld bent door de medewerkers van Buro Slachtofferhulp?

1. zeer ontevreden \_\_\_\_\_
2. ontevreden \_\_\_\_\_
3. niet ontevreden, niet tevreden \_\_\_\_\_
4. tevreden \_\_\_\_\_
5. zeer tevreden \_\_\_\_\_

**8** Deze vraag gaat over de informatie die u van Buro Slachtofferhulp heeft gekregen.  
Wilt u voor onderstaande stellingen aangeven in hoeverre u het ermee eens bent?

	zeer mee oneens	mee oneens	noch mee eens/ noch mee oneens	mee eens	zeer mee eens
1. Ik heb voldoende informatie gekregen van Buro Slachtofferhulp.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. De informatie die Buro Slachtofferhulp gaf was correct.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. De informatie die Buro Slachtofferhulp gaf was relevant voor mijn situatie.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Ik kreeg alle Informatie op tijd.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. De informatie van Buro Slachtofferhulp bevatte tegenstrijdigheden.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. De informatie die ik heb gekregen was goed te begrijpen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**9** In hoeverre bent u tevreden over de informatie die u van Buro Slachtofferhulp heeft gekregen?

- 1. zeer ontevreden \_\_\_\_\_
- 2. ontevreden \_\_\_\_\_
- 3. niet ontevreden, niet tevreden \_\_\_\_\_
- 4. tevreden \_\_\_\_\_
- 5. zeer tevreden \_\_\_\_\_

**10** Hieronder volgt een aantal voorbeelden van de begeleiding die Buro Slachtofferhulp biedt. Wilt u telkens aangeven of u deze begeleiding heeft gekregen door ja of nee aan te kruisen? Als u ja aankruist, wilt u dan aangeven hoe tevreden u bent over deze begeleiding? Als u nee aankruist hoeft u verder niets in te vullen en kunt u verder gaan naar de volgende vorm van begeleiding.

Ja, ik heb deze begeleiding gekregen en ik ben over deze begeleiding

1. Buro slachtofferhulp heeft mij emotionele ondersteuning geboden.	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nee	→	<input type="checkbox"/> zeer ontevreden <input type="checkbox"/> ontevreden <input type="checkbox"/> niet ontevreden, niet tevreden <input type="checkbox"/> tevreden <input type="checkbox"/> zeer tevreden
2. Buro Slachtofferhulp heeft mij geholpen bij het verkrijgen van de schadevergoeding.	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nee	→	<input type="checkbox"/> zeer ontevreden <input type="checkbox"/> ontevreden <input type="checkbox"/> niet ontevreden, niet tevreden <input type="checkbox"/> tevreden <input type="checkbox"/> zeer tevreden
3. Buro Slachtofferhulp heeft mij begeleid tijdens het verdere verloop van de zaak	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nee	→	<input type="checkbox"/> zeer ontevreden <input type="checkbox"/> ontevreden <input type="checkbox"/> niet ontevreden, niet tevreden <input type="checkbox"/> tevreden <input type="checkbox"/> zeer tevreden

**11** Beschikte Buro Slachtofferhulp over voldoende informatie met betrekking tot uw situatie?

- 1. ruim onvoldoende \_\_\_\_\_
- 2. onvoldoende \_\_\_\_\_
- 3. niet onvoldoende, niet voldoende \_\_\_\_\_
- 4. voldoende \_\_\_\_\_
- 5. ruim voldoende \_\_\_\_\_
- 6. weet ik niet \_\_\_\_\_

**12** Heeft Buro Slachtofferhulp u doorverwezen naar andere instanties?

- 1. ja \_\_\_\_\_
- 2. nee \_\_\_\_\_  — Ga naar vraag 15
- 3. weet ik niet \_\_\_\_\_  — Ga naar vraag 15

**13** Heeft Buro Slachtofferhulp u doorverwezen naar de juiste instanties?

- 1. ja \_\_\_\_\_
- 2. nee \_\_\_\_\_

**14** Heeft Buro Slachtofferhulp u doorverwezen naar een Buro voor Rechtshulp?

1. ja \_\_\_\_\_   
2. nee \_\_\_\_\_

**15** Kunt u met een rapportcijfer aangeven hoe u in het algemeen het contact met Buro Slachtofferhulp heeft ervaren?

..... (1=heel slecht, 10=heel goed)

**16** Kunt u met een rapportcijfer aangeven hoe u in het algemeen vindt dat Buro Slachtofferhulp haar dienstverlenende taak vervuld?

..... (1=heel slecht, 10=heel goed)

# C

## Contact met het Openbaar Ministerie

**1** Is uw zaak doorgestuurd naar het Openbaar Ministerie?

1. ja \_\_\_\_\_   
2. nee \_\_\_\_\_  — Ga naar vraag D1

**2** In welke gemeente is uw zaak behandeld?

.....

**3** Wilde u een persoonlijk gesprek met de officier van justitie hebben?

1. ja \_\_\_\_\_   
2. nee \_\_\_\_\_   
3. weet ik niet/niet van toepassing \_\_\_\_\_

**4** Heeft u een persoonlijk gesprek gehad met de officier van justitie?

1. ja \_\_\_\_\_   
2. nee, maar gaat nog plaatsvinden \_\_\_\_\_  — Ga naar vraag 7  
3. nee \_\_\_\_\_  — Ga naar vraag 7

**5** Deze vraag gaat over het contact dat u heeft gehad met de officier van justitie. Wilt u voor onderstaande stellingen aangeven in hoeverre u het ermee eens bent?

	zeer mee oneens	mee oneens	noch mee eens/ noch mee oneens	mee eens	zeer mee eens
1. De officier van justitie behandelde mij met respect.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. De officier van justitie stond mij vriendelijk te woord.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. De officier van justitie had voldoende tijd voor mij.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. De officier van justitie heeft goed naar mijn verhaal geluisterd.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**6** In hoeverre bent u tevreden over de wijze waarop u behandeld bent door de officier van justitie?

1. zeer ontevreden \_\_\_\_\_   
2. ontevreden \_\_\_\_\_   
3. niet ontevreden, niet tevreden \_\_\_\_\_   
4. tevreden \_\_\_\_\_   
5. zeer tevreden \_\_\_\_\_

**7** Heeft u een schadevergoedingsverzoek ingediend?

1. ja \_\_\_\_\_   
2. nee \_\_\_\_\_  — Ga naar vraag 15

**8** Waar heeft uw verzoek tot schadevergoeding toe geleid?

1. mijn schadeverzoek is nog in behandeling \_\_\_\_\_  — Ga naar vraag 14  
2. mijn schadeverzoek is in het geheel niet in behandeling  
 genomen \_\_\_\_\_  — Ga naar vraag 14  
3. met behulp van een schadebemiddelaar is er vóór de zitting  
 een schikking getroffen met de dader \_\_\_\_\_  — Ga naar vraag 11  
4. mijn schadeverzoek is tijdens de zitting niet in behandeling  
 genomen \_\_\_\_\_   
5. tijdens de zitting waarin de dader terechtstond is  
 uitspraak gedaan door de rechter \_\_\_\_\_

**9** Was u aanwezig tijdens de zitting?

1. ja \_\_\_\_\_   
2. nee \_\_\_\_\_  — Ga naar vraag 11

**10** In hoeverre bent u tevreden over de wijze waarop u door de rechter bent behandeld tijdens de zitting?

1. zeer ontevreden \_\_\_\_\_   
2. ontevreden \_\_\_\_\_   
3. niet ontevreden, niet tevreden \_\_\_\_\_   
4. tevreden \_\_\_\_\_   
5. zeer tevreden \_\_\_\_\_

**11** Heeft u een schadevergoeding toegewezen gekregen?

1. ja, volledig \_\_\_\_\_   
2. ja, deels \_\_\_\_\_   
3. nee \_\_\_\_\_  — Ga naar vraag 14

**12** Heeft de uitbetaling reeds plaatsgevonden?

1. ja \_\_\_\_\_   
2. nee \_\_\_\_\_

**13** Hoe wordt / is de betaling gevorderd?

1. door mijzelf met behulp van een deurwaarder \_\_\_\_\_   
2. door het Centraal Justitieel Incassobureau \_\_\_\_\_   
3. door het Openbaar Ministerie \_\_\_\_\_   
4. weet ik niet \_\_\_\_\_   
5. anders, namelijk .....  
.....

**14** Hoe lang was de periode tussen het moment dat u aangifte deed bij de politie en de afronding van uw zaak bij het Openbaar Ministerie?

(als zaak nog niet afgerond: de periode tussen uw aangifte en heden?)  
..... weken

**15** Deze vraag gaat over het contact dat u heeft gehad met de medewerkers van het arrondissementsparket. Wilt u voor onderstaande stellingen aangeven in hoeverre u het ermee eens bent?

	zeer mee oneens	mee oneens	noch mee eens/ noch mee oneens	mee eens	zeer mee eens
1. De medewerkers van het arrondissementsparket behandelden mij met respect.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. De medewerkers van het arrondissementsparket stonden mij vriendelijk te woord.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. De medewerkers van het arrondissementsparket hadden voldoende tijd voor mij.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. De medewerkers van het arrondissementsparket hebben goed naar mijn verhaal geluisterd.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**16** In hoeverre bent u tevreden over de wijze waarop u behandeld bent door de medewerkers van het arrondissementsparket?

1. zeer ontevreden \_\_\_\_\_
2. ontevreden \_\_\_\_\_
3. niet ontevreden, niet tevreden \_\_\_\_\_
4. tevreden \_\_\_\_\_
5. zeer tevreden \_\_\_\_\_

**17** Deze vraag gaat over de informatie die u van het arrondissementsparket heeft gekregen. Wilt u voor onderstaande stellingen aangeven in hoeverre u het ermee eens bent?

	zeer mee oneens	mee oneens	noch mee eens/ noch mee oneens	mee eens	zeer mee eens
1. Ik heb voldoende informatie gekregen van het arrondissementsparket.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. De informatie die het arrondissementsparket gaf was correct.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. De informatie die het arrondissementsparket gaf was relevant voor mijn situatie.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Ik kreeg alle informatie op tijd.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. De informatie van het arrondissementsparket bevatte tegenstrijdigheden.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. De informatie die ik heb gekregen was goed te begrijpen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**18** In hoeverre bent u tevreden over de informatie die u van het arrondissementsparket heeft gekregen?

- 1. zeer ontevreden \_\_\_\_\_
- 2. ontevreden \_\_\_\_\_
- 3. niet ontevreden, niet tevreden \_\_\_\_\_
- 4. tevreden \_\_\_\_\_
- 5. zeer tevreden \_\_\_\_\_

**19** Hieronder volgt een aantal voorbeelden van informatie die het arrondissement kan geven. Wilt u telkens aangeven of u deze informatie heeft ontvangen door ja of nee aan te kruisen? Als u ja aankruist, wilt u dan aangeven of u de informatie duidelijk vond en of u de informatie op het juiste moment kreeg? Als u nee of n.v.t. aankruist kunt u de rest overslaan en verder gaan met het volgende informatievoorbeeld.

Ja, ik heb deze informatie gekregen  
en deze informatie  
was kwam

1. Het arrondissement heeft mij op de hoogte gehouden van elke stap in het strafproces.	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nee	→	<input type="checkbox"/> duidelijk <input type="checkbox"/> onduidelijk	<input type="checkbox"/> te vroeg <input type="checkbox"/> tijdig <input type="checkbox"/> te laat
2. Ik kreeg bericht over het tijdstip waarop de rechtszaak plaats vond.	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nee <input type="checkbox"/> n.v.t.	→	<input type="checkbox"/> duidelijk <input type="checkbox"/> onduidelijk	<input type="checkbox"/> te vroeg <input type="checkbox"/> tijdig <input type="checkbox"/> te laat
3. Ik kreeg uitleg over de gang van zaken tijdens te rechtszaak.	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nee <input type="checkbox"/> n.v.t.	→	<input type="checkbox"/> duidelijk <input type="checkbox"/> onduidelijk	<input type="checkbox"/> te vroeg <input type="checkbox"/> tijdig <input type="checkbox"/> te laat
4. Ik kreeg uitleg over alle mogelijkheden die er zijn om schadevergoeding tot stand te brengen.	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nee <input type="checkbox"/> n.v.t.	→	<input type="checkbox"/> duidelijk <input type="checkbox"/> onduidelijk	<input type="checkbox"/> te vroeg <input type="checkbox"/> tijdig <input type="checkbox"/> te laat
5. ik ben geïnformeerd over de afloop van de zaak.	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nee <input type="checkbox"/> n.v.t.	→	<input type="checkbox"/> duidelijk <input type="checkbox"/> onduidelijk	<input type="checkbox"/> te vroeg <input type="checkbox"/> tijdig <input type="checkbox"/> te laat

**20** Was het Openbaar Ministerie door de politie in voldoende mate geïnformeerd over uw zaak?

- 1. ruim onvoldoende \_\_\_\_\_
- 2. onvoldoende \_\_\_\_\_
- 3. niet onvoldoende, niet voldoende \_\_\_\_\_
- 4. voldoende \_\_\_\_\_
- 5. ruim voldoende \_\_\_\_\_
- 6. weet ik niet \_\_\_\_\_

**21** Heeft het Openbaar Ministerie u doorverwezen naar andere instanties?

- 1. ja \_\_\_\_\_
- 2. nee \_\_\_\_\_  — Ga naar vraag 23
- 3. weet ik niet \_\_\_\_\_  — Ga naar vraag 23

**22** Heeft het Openbaar Ministerie u doorverwezen naar de juiste instanties?

- 1. ja \_\_\_\_\_
- 2. nee \_\_\_\_\_

**2** Wilt u voor onderstaande stellingen aangeven in hoeverre u het ermee eens bent? Indien een stelling niet op u van toepassing is, kunt u deze stelling overslaan.

	zeer mee oneens	mee oneens	noch mee eens/ noch mee oneens	mee eens	zeer mee eens
1. De behandeling van mijn zaak door het Openbaar Ministerie is verlopen zoals ik verwacht had.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Het openbaar ministerie heeft zich voldoende ingezet om mijn schadevergoeding tot stand te brengen (indien van toepassing).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Ik ben tevreden over de hoogte van de schadevergoeding (indien van toepassing).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. De uitbetaling is naar wens verlopen (indien van toepassing).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**24** In hoeverre bent u tevreden over de tijdsduur van de behandeling van uw zaak bij het Openbaar Ministerie?

1. zeer ontevreden \_\_\_\_\_
2. ontevreden \_\_\_\_\_
3. niet ontevreden, niet tevreden \_\_\_\_\_
4. tevreden \_\_\_\_\_
5. zeer tevreden \_\_\_\_\_

**25** In hoeverre bent u tevreden over de lengte van de periode die is verstreken tussen het moment dat u aangifte deed bij de politie en de afhandeling van uw zaak bij het Openbaar Ministerie?

1. zeer ontevreden \_\_\_\_\_
2. ontevreden \_\_\_\_\_
3. niet ontevreden, niet tevreden \_\_\_\_\_
4. tevreden \_\_\_\_\_
5. zeer tevreden \_\_\_\_\_

**26** In hoeverre bent u tevreden over de straf die de dader heeft gekregen?

1. zeer ontevreden \_\_\_\_\_
2. ontevreden \_\_\_\_\_
3. niet ontevreden, niet tevreden \_\_\_\_\_
4. tevreden \_\_\_\_\_
5. zeer tevreden \_\_\_\_\_
6. niet van toepassing \_\_\_\_\_

**27** In hoeverre vindt u het onderscheid tussen de politie en het Openbaar Ministerie duidelijk?

1. zeer onduidelijk \_\_\_\_\_
2. onduidelijk \_\_\_\_\_
3. niet onduidelijk, niet duidelijk \_\_\_\_\_
4. duidelijk \_\_\_\_\_
5. zeer duidelijk \_\_\_\_\_

**28**

Kunt u met een rapportcijfer aangeven hoe u in het algemeen het contact met het Openbaar Ministerie heeft ervaren?

..... (1=heel slecht, 10=heel goed)

**29**

Kunt u met een rapportcijfer aangeven hoe u in het algemeen vindt dat het Openbaar Ministerie haar dienstverlenende taak vervuld?

..... (1=heel slecht, 10=heel goed)

# D

## Algemeen

**1** Wilt u voor onderstaande stellingen aangeven in hoeverre u het ermee eens bent?

zeer mee oneens  
mee oneens  
noch mee eens/  
noch mee oneens  
mee eens  
zeer mee eens

- |   |                          |                          |                          |                          |                          |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1. Ik heb vertrouwen in politie en justitie in Nederland. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. Het rechtssysteem in Nederland is geloofwaardig.       | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3. Het rechtssysteem in Nederland is rechtvaardig.        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

**2** In hoeverre is uw vertrouwen in politie en justitie veranderd sinds u aangifte heeft gedaan?  
Mijn vertrouwen in politie en justitie is..

- |                     |       |                          |
|---------------------|-------|--------------------------|
| 1. sterk afgenomen  | _____ | <input type="checkbox"/> |
| 2. afgenomen        | _____ | <input type="checkbox"/> |
| 3. niet veranderd   | _____ | <input type="checkbox"/> |
| 4. toegenomen       | _____ | <input type="checkbox"/> |
| 5. sterk toegenomen | _____ | <input type="checkbox"/> |

**3** Zou u in de toekomst na een vergelijkbare situatie weer aangifte doen?

- |                             |       |                          |
|-----------------------------|-------|--------------------------|
| 1. nee, zeker niet          | _____ | <input type="checkbox"/> |
| 2. nee, waarschijnlijk niet | _____ | <input type="checkbox"/> |
| 3. weet ik nog niet         | _____ | <input type="checkbox"/> |
| 4. ja, waarschijnlijk wel   | _____ | <input type="checkbox"/> |
| 5. ja, zeker wel            | _____ | <input type="checkbox"/> |

**4** Voldeed de gang van zaken aan de verwachtingen die u had voor u aangifte deed?

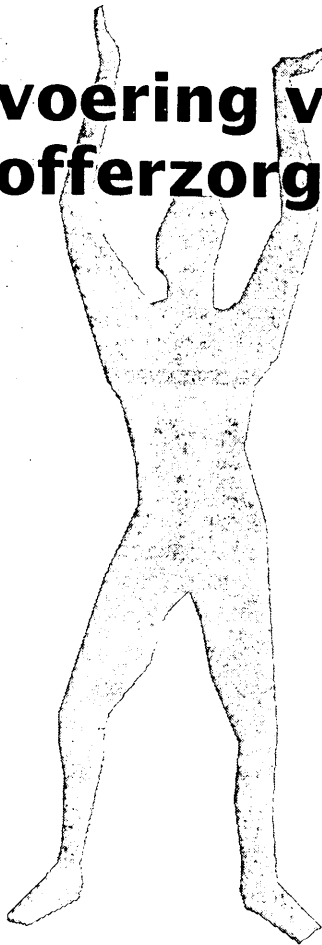
- |  |       |                          |
|--|-------|--------------------------|
| 1. ja  | _____ | <input type="checkbox"/> |
| 2. nee, het viel mee                           | _____ | <input type="checkbox"/> |
| 3. nee, het viel tegen                         | _____ | <input type="checkbox"/> |
| 4. ik had vooraf geen specifieke verwachtingen | _____ | <input type="checkbox"/> |
| 5. ik weet niet meer wat ik verwachtte         | _____ | <input type="checkbox"/> |





## Bijlage 4: Vragenlijst netwerkpartners

# De uitvoering van slachtofferzorg



## **Toelichting op de vragenlijst**

In 1995 zijn de wet en richtlijn Terwee van kracht geworden. Deze regelgeving beoogt de positie van het slachtoffer in het strafproces te verbeteren, en de zorg voor slachtoffers te versterken. Sinds de invoering van 'Terwee' zijn vele activiteiten ondernomen om de bejegening van slachtoffers en de informatieverstrekking aan slachtoffers te verbeteren. Tevens zijn initiatieven ontplooid om schaderegelingen te treffen tussen daders en slachtoffers. Vele instanties zijn betrokken bij slachtofferzorg: de politie, het Openbaar Ministerie, de Rechterlijke Macht, Buro's Slachtofferhulp, Bureaus voor Rechtshulp, de Reclassering, de Raden voor de Kinderbescherming, en diverse lokale hulpverleningsinstanties.

Anno 2000 is het tijd om de werking van de regelgeving Terwee te evalueren. In opdracht van het ministerie van Justitie voert B&A Groep deze evaluatiestudie uit. De studie bestaat uit twee onderdelen: een onderzoek onder slachtoffers, en een onderzoek onder de instanties die zijn betrokken bij de uitvoering van 'Terwee'. In het kader van het 'instantie-onderzoek' is een vragenlijst ontwikkeld, die we graag aan betrokkenen bij de uitvoering van Terwee willen voorleggen.

Uw organisatie is betrokken bij het arrondissementale netwerk slachtofferzorg/Terwee. Graag verzoeken we u deze vragenlijst in te vullen en aan ons retour te zenden. U kunt daarvoor de bijgevoegde retourenveloppen gebruiken. We verzoeken u om de vragenlijst uiterlijk **2 november a.s.** aan ons terug te sturen.

De vragenlijst bestaat uit een aantal onderdelen. We beginnen met enkele vragen over uw functie en uw betrokkenheid bij slachtofferzorg. Het tweede onderdeel bevat een aantal vragen over uw eigen organisatie. Het derde onderdeel gaat over de samenwerking tussen de diverse organisaties en het functioneren van het arrondissementale netwerk slachtofferzorg/Terwee. Het vierde onderdeel tenslotte bevat enkele algemene vragen over de uitvoering van 'Terwee'.

De resultaten van het onderzoek beogen een bijdrage te leveren aan een verdere verbetering van de zorg voor slachtoffers. Wij hopen derhalve dat u uw medewerking aan dit onderzoek wilt verlenen.

Indien u vragen heeft over de vragenlijst, dan kunt u contact opnemen met Suzan Verberk of Sjoukje Alta van B&A Groep (tel.: 070-3029500).

# A

## Achtergrondkenmerken

- 1** Bij welke organisatie werkt u?
1. Regionaal politiekorps/KLPD  — Ga naar vraag 2
  2. Arrondissementsparket  — Ga naar vraag 3
  3. Ressortsparket  — Ga naar vraag 3
  4. de Rechterlijke Macht  — Ga naar vraag 4
  5. Buro Slachtofferhulp  — Ga naar vraag 4
  6. Bureau voor Rechtshulp  — Ga naar vraag 4
  7. Reclassering  — Ga naar vraag 4
  8. Koninklijke Marechaussee  — Ga naar vraag 4
  9. Raad voor de Kinderbescherming  — Ga naar vraag 4
  10. Buro HALT  — Ga naar vraag 4
  11. Advocatuur  — Ga naar vraag 4
  12. anders, namelijk .....  — Ga naar vraag 4
- ..... Ga naar vraag 4.

- 2** Wat is uw functie binnen de politie?
1. Politieambtenaar executief
  2. Beleidsmedewerker
  3. Administratief medewerker
  4. anders, namelijk .....
- .....

- 3** Wat is uw functie binnen het Openbaar Ministerie?
1. Officier van Justitie, Beleidsofficier Slachtofferzorg
  2. Beleidsmedewerker
  3. Schadebemiddelaar
  4. Slachtoffermedewerker
  5. anders, namelijk .....
- .....

- 4** Hoe lang werkt u al bij deze organisatie?  
..... maanden.

- 5** In welk arrondissement neemt uw organisatie deel aan het arrondissementale netwerk/  
de stuurgroep Slachtofferzorg/Terwee?
1. Alkmaar
  2. Almelo
  3. Amsterdam
  4. Arnhem
  5. Assen
  6. Breda
  7. Dordrecht
  8. 's Gravenhage
  9. Groningen
  10. Haarlem
  11. 's Hertogenbosch
  12. Leeuwarden
  13. Maastricht
  14. Middelburg
  15. Roermond
  16. Rotterdam
  17. Utrecht
  18. Zutphen
  19. Zwolle

**6** Hoe lang maakt uw organisatie al deel uit van het arrondissementale netwerk/de stuurgroep slachtofferzorg/Terwee?

1. Korter dan een half jaar \_\_\_\_\_
2. Een half jaar tot twee jaar \_\_\_\_\_
3. Langer dan twee jaar \_\_\_\_\_
4. Maak geen deel uit van het netwerk/de stuurgroep \_\_\_\_\_

**7** Heeft uw organisatie daadwerkelijk contact met slachtoffers?

1. Ja \_\_\_\_\_
2. Nee \_\_\_\_\_  Ga naar deel C

**8** Is uw organisatie betrokken bij de feitelijke uitvoering van de regelgeving Terwee?

1. Ja \_\_\_\_\_  -- Ga naar deel B
2. Nee \_\_\_\_\_  -- Ga naar deel C

**B****Functioneren van de eigen organisatie**

**9** De onderstaande vraag poogt inzicht te verkrijgen in de houding van uw organisatie met betrekking tot slachtofferzorg. Wilt u voor onderstaande stellingen aangeven in hoeverre u het ermee (on)eens bent?

	zeer mee oneens	mee oneens	noch mee eens/ noch mee oneens	mee eens	zeer mee eens	Weet niet/geen mening
1. Mijn organisatie is zich zeer bewust van het belang van slachtofferzorg.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Mijn collega's vinden slachtofferzorg belangrijk.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Leidinggevenden hechten in mijn organisatie veel belang aan slachtofferzorg.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Mijn direct leidinggevende(n) beloont personeel voor het goed omgaan met slachtoffers.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. De omgang met slachtoffers komt tijdens functioneringsgesprekken aan de orde.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Er is in mijn organisatie voldoende capaciteit om slachtoffers aandacht te geven.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Mijn organisatie is voldoende toegerust om de regelgeving Terwee goed uit te kunnen voeren.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Mijn organisatie ondersteunt mij bij de uitvoering van slachtofferzorg.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Het aanbod van trainingen/cursussen op het gebied van slachtofferzorg is adequaat.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. In mijn organisatie worden speciale bijeenkomsten over slachtofferzorg georganiseerd.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**10** Is er binnen uw organisatie sprake van speciaal aangestelde slachtoffermedewerkers/aandachtsfunctionarissen Terwee?

1. Ja  \_\_\_\_\_
2. Nee  \_\_\_\_\_ — Ga naar vraag 12

**11** Hoeveel slachtoffermedewerkers, uitgedrukt in fte, zijn aangesteld?  
.....fte



**Schadebemiddeling**

De volgende vragen gaan over taken die uw organisatie uitvoert met betrekking tot schadebemiddeling.

- 19** Houdt uw organisatie zich bezig met activiteiten in het kader van schadebemiddeling? (meerdere antwoorden mogelijk)
- 1. Ja, uitvoering van schadebemiddelingstaken \_\_\_\_\_
  - 2. Ja, ondersteuning van slachtoffer bij indiening schadeverzoek -
  - 3. Nee \_\_\_\_\_  — Ga naar vraag 23

- 20** Hoe krijgt schadebemiddeling vorm in uw organisatie? (meerdere antwoorden mogelijk)
- 1. Informeren slachtoffer over mogelijkheden schadebemiddeling-
  - 2. Feitelijke schadebemiddeling door persoon/afdeling \_\_\_\_\_
  - 3. Innen van de schadevergoeding \_\_\_\_\_
  - 4. Ondersteunen slachtoffer bij invullen voegingsformulier \_\_\_\_\_
  - 5. Ondersteunen slachtoffer bij civiele vordering t.b.v. verkrijgen schadevergoeding \_\_\_\_\_
  - 6. Doorverwijzen naar andere instanties \_\_\_\_\_
  - 7. Voorbereiden slachtoffer op zitting \_\_\_\_\_
  - 8. Anders, namelijk .....

- 21** Hoeveel personen zijn binnen uw organisatie belast met schadebemiddeling of met ondersteuning van schadebemiddelingsverzoeken?
- 1. .... personen.
  - 2. .... fte

**22** Deze vraag bestaat uit een aantal stellingen over de totstandkoming en uitvoering van het schadebemiddelingsproces. Wilt u voor onderstaande stelling aangeven in hoeverre u het ermee (on)eens bent?

	zeer mee oneens	mee oneens	noch mee eens/ noch mee oneens	mee eens	zeer mee eens	Weet niet/geen mening
1. Schadebemiddeling heeft een hoge prioriteit in mijn organisatie.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Het tot stand brengen van een schaderegeling is een moeizame en tijdrovende bezigheid.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. De dagelijkse werkzaamheden hebben prioriteit boven schadebemiddelingstaken.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Schadebemiddeling schiet zijn doel voorbij.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Schadebemiddeling is een specialistische taak die door specialisten dient te worden uitgevoerd.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Schadebemiddeling is voor het slachtoffer zeer belangrijk.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Het ondernemen van een schadebemiddelingspoging wordt door slachtoffers zeer op prijs gesteld.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**Algemeen beeld**

Als laatste onderdeel van de vragen over het functioneren van uw eigen organisatie willen we u tenslotte nog een aantal andere vragen voorleggen. Deze vragen gaan enerzijds over uw oordeel over de uitvoering van slachtofferzorg in het algemeen en anderzijds over de effecten van de uitvoering van slachtofferzorg.

**23** Biedt u organisatie trainingen/cursussen in het kader van slachtofferzorg aan?

1. Ja \_\_\_\_\_
2. Nee \_\_\_\_\_

**24** Bent u tevreden over het aanbod van de trainingen/cursussen die uw organisatie op het gebied van slachtofferzorg aanbiedt?

1. Zeer tevreden \_\_\_\_\_
2. Tevreden \_\_\_\_\_
3. Noch tevreden, noch ontevreden \_\_\_\_\_
4. Ontevreden \_\_\_\_\_
5. Zeer ontevreden \_\_\_\_\_
6. Niet van toepassing, geen sprake van aanbod cursussen \_\_\_\_\_

**25** Welk rapportcijfer zou u uw organisatie geven als het gaat om het ten uitvoer brengen van de regelgeving Terwee?

..... (1=heel slecht, 10=heel goed)

**26** Kunt u aangeven in hoeverre u het met onderstaande stellingen, eens of oneens bent.

	zeer mee oneens	mee oneens	noch mee eens/ noch mee oneens	mee eens	Zeer meen eens	Weet niet/geen mening
1. Slachtoffers worden in mijn organisatie met respect behandeld.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Medewerkers van mijn organisatie staan slachtoffers vriendelijk te woord.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Medewerkers van mijn organisatie hebben voldoende tijd voor slachtoffers.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Medewerkers van mijn organisatie houden altijd zoveel mogelijk rekening met de wensen van slachtoffers.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. De privacy van slachtoffers wordt door medewerkers van onze organisatie voldoende gerespecteerd.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Slachtoffers krijgen van mijn organisatie voldoende informatie.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Slachtoffers krijgen van mijn organisatie correcte informatie.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Slachtoffers krijgen van mijn organisatie informatie die voor zijn/haar specifieke situatie relevant is.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Slachtoffers krijgen de informatie van mijn organisatie tijdig.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. De informatie van mijn organisatie aan slachtoffers bevat geen tegenstrijdigheden.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. Slachtoffers kunnen de informatie van mijn organisatie goed begrijpen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**27** In hoeverre denkt u dat slachtoffers tevreden zijn over de dienstverlening van uw organisatie?

1. Zeer tevreden \_\_\_\_\_
2. Tevreden \_\_\_\_\_
3. Neutraal (noch tevreden/noch ontevreden) \_\_\_\_\_
4. Ontevreden \_\_\_\_\_
5. Zeer ontevreden \_\_\_\_\_

# C

## Functioneren van het arrondissementale netwerk

### Het arrondissementale netwerk slachtofferzorg/Terwee

In alle arrondissementen zijn netwerken slachtofferzorg/Terwee in het leven geroepen. De onderstaande vragen hebben betrekking op deze stuurgroepen slachtofferzorg, onder voorzitterschap van de beleidsofficier slachtofferzorg.

- 28** Maakt uw organisatie deel uit van het netwerk slachtofferzorg?
1. Ja \_\_\_\_\_
  2. Nee \_\_\_\_\_  — Ga naar vraag 43

- 29** Zijn volgens u alle belangrijke organisaties in de stuurgroep vertegenwoordigd?
1. Ja \_\_\_\_\_  — Ga naar vraag 31
  2. Nee \_\_\_\_\_

- 30** Welke organisatie/instelling ontbreekt in de stuurgroep?
- .....
- .....

- 31** Hoe vaak komt de stuurgroep in uw arrondissement bijeen?
1. Een maal per jaar \_\_\_\_\_
  2. Twee maal per jaar \_\_\_\_\_
  3. Drie maal per jaar \_\_\_\_\_
  4. Vier maal per jaar \_\_\_\_\_
  5. Vaker, namelijk .....

- 32** Welke instelling is het minst aanwezig op stuurgroepvergaderingen?
- .....
- .....

- 33** Heeft deelname aan de stuurgroep een toegevoegde waarde voor uw organisatie?
1. Ja \_\_\_\_\_
  2. Nee \_\_\_\_\_

- 34** Is het netwerk in staat de geformuleerde doelstellingen te realiseren?
1. Ja \_\_\_\_\_
  2. Nee \_\_\_\_\_

- 35** Worden door de stuurgroep genomen beslissingen rechtstreeks geïmplementeerd in het beleid van de organisatie waar u werkzaam bent?
1. Ja \_\_\_\_\_
  2. Nee \_\_\_\_\_

- 36** Worden onderwerpen in de stuurgroep behandeld die eigenlijk elders behandeld zouden moeten worden?
1. Ja \_\_\_\_\_
  2. Nee \_\_\_\_\_

- 37** In hoeverre bent u tevreden over het functioneren van de Stuurgroep Slachtofferzorg in het algemeen?
1. Zeer tevreden \_\_\_\_\_
  2. Tevreden \_\_\_\_\_
  3. Neutraal (noch tevreden/noch ontevreden) \_\_\_\_\_
  4. Ontevreden \_\_\_\_\_
  5. Zeer ontevreden \_\_\_\_\_

- 38** Bent u tevreden over de manier waarop uw organisatie geïnformeerd wordt over besluiten die door de stuurgroep genomen zijn?
1. Ja \_\_\_\_\_
  2. Nee \_\_\_\_\_

- 39** Wilt u voor onderstaande stellingen aangeven in hoeverre u het ermee (on)eens bent?

	zeer mee oneens	mee oneens	noch mee eens/ noch mee oneens	mee eens	zeer mee eens	Weet niet/geen mening
1. De deelnemers aan de stuurgroepen beschikken over voldoende mandaat om afspraken te kunnen maken voor hun organisatie.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. In de stuurgroep komen relevante vragen aan bod.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Mijn organisatie neemt de stuurgroep slachtofferzorg heel serieus.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### Werkgroepen

In sommige arrondissementen zijn naast de stuurgroep ook operationele overleggen of werkgroepen over slachtofferzorg geformeerd.

- 40** Zijn er werkgroepen binnen het arrondissement werkzaam?
1. Ja \_\_\_\_\_
  2. Nee \_\_\_\_\_  — Ga naar vraag 43

- 41** Hoeveel werkgroepen zijn binnen het arrondissement werkzaam op het terrein van slachtofferzorg?
1. Een \_\_\_\_\_
  2. Twee à drie \_\_\_\_\_
  3. Vier à vijf \_\_\_\_\_
  4. Meer dan vijf, namelijk .....

- 42** Welke taak/taken hebben de werkgroep(en)?

.....

.....

.....

.....

### De één loketfunctie

Dit onderdeel betreft vragen over de totstandkoming en gevolgen van 'één loket'.

- 43** Is er binnen het arrondissement een 'één loket' ingevoerd?
1. Ja \_\_\_\_\_
  2. Nee \_\_\_\_\_  — Ga naar vraag 47

- 44** Waar richt dit loket zich op?
1. Informatieverstrekking \_\_\_\_\_
  2. Schadebemiddeling \_\_\_\_\_
  3. Zowel informatieverstrekking als schadebemiddeling \_\_\_\_\_
  4. Anders, namelijk .....  
.....

- 45** Welke organisaties participeren in het 'één loket'? (aankruisen welke organisaties participeren in het 'één loket')
1. Politie \_\_\_\_\_
  2. Justitie \_\_\_\_\_
  3. Advocatuur \_\_\_\_\_
  4. Bureau Slachtofferzorg \_\_\_\_\_
  5. Bureau voor Rechtshulp \_\_\_\_\_
  6. Bureau HALT \_\_\_\_\_
  7. Anders, namelijk .....  
.....

**46** Deze vraag bestaat uit een aantal stellingen over de totstandkoming en uitvoering van het 'één loket'. Wilt u voor onderstaande stelling aangeven in hoeverre u het ermee (on)eens bent?

	zeer mee oneens	mee oneens	noch mee eens/ noch mee oneens	mee eens	zeer mee eens	Weet niet/geen mening
1. Door de instelling van 'één loket' is de samenwerking tussen de verschillende instellingen en organisaties geïntensiveerd	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. De instelling van 'één loket' heeft de communicatie tussen de verschillende instellingen en organisaties verbeterd.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. De instelling van 'één loket' heeft geleid tot een verbetering van de vorige situatie.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Dankzij het instellen van 'één loket' kunnen de taken van de verschillende instellingen beter op elkaar afgestemd worden.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Slachtoffers kunnen dankzij de instelling van 'één loket' beter geïnformeerd worden.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Slachtoffers kunnen dankzij de instelling van 'één loket' sneller geholpen worden.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Slachtoffers kunnen efficiënter doorverwezen worden dankzij de instelling van 'één loket'.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. De instelling van 'één loket' heeft geleid tot een kostenbesparing.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



# D

## Effectiviteit van de regelgeving Terwee

Tenslotte nog enkele vragen over de effectiviteit van de regelgeving Terwee.

**50** Deze vraag bestaat uit een aantal stellingen over uw inschatting van het effect van de uitvoering van de regelgeving Terwee. Kunt u van onderstaande stelling aangeven in hoeverre u het ermee eens bent?

1. De positie van het slachtoffer is dankzij Terwee aanmerkelijk versterkt.
2. Het is voor slachtoffers veel eenvoudiger geworden om schade op de dader te verhalen.
3. De doelen van de regelgeving Terwee zijn gerealiseerd.
4. Regelgeving Terwee 'leeft' in mijn organisatie.

zeer mee oneens  
mee oneens  
noch mee eens/  
noch mee oneens  
mee eens  
zeer mee eens  
Weet niet/geen  
mening

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**51** De onderstaande stellingen hebben betrekking op mogelijke neveneffecten van de uitvoering van de regelgeving Terwee. Wilt u van onderstaande stellingen aangeven in hoeverre u het eens bent met de stelling?

1. De communicatie tussen de verschillende instellingen is verbeterd.
2. De diverse instellingen hebben beter weet van elkaars taken en manier van werken.
3. Er vinden minder 'kastje-naar-de-muur' doorverwijzingen plaats als gevolg van het netwerk
4. De instelling waar slachtoffers naar doorverwezen worden, kunnen beter geïnformeerd worden over de situatie van het slachtoffer.
5. Instellingen worden er op aangesproken als afspraken niet nagekomen worden.
6. De diverse instellingen weten elkaar, dankzij het netwerk slachtofferzorg, ook over onderwerpen van een heel andere aard te vinden.
7. Er is sprake van minder klachten van slachtoffers dan enkele jaren geleden.
8. De kwaliteit van dienstverlening van mijn organisatie heeft dankzij de regelgeving Terwee een positieve impuls gekregen.
9. Er wordt wel eens informatie ingewonnen bij andere arrondissementen.

zeer mee oneens  
mee oneens  
noch mee eens/  
noch mee oneens  
mee eens  
zeer mee eens  
Weet niet/geen  
mening

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**52**

Is uw organisatie veranderd als gevolg van uitvoering van de regelgeving Terwee?

Ja, want .....

.....

.....

.....

.....

.....

Nee, want .....

.....

.....

.....

.....

.....

**53**

Wilt u voor onderstaande stellingen aangeven in hoeverre u het ermee eens bent?

	zeer mee oneens	mee oneens	noch mee eens/ noch mee oneens	mee eens	zeer mee eens	Weet niet/geen mening
1. Door de regelgeving Terwee is het vertrouwen van slachtoffers in politie/justitie gegroeid.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Door de regelgeving Terwee is het rechtssysteem voor slachtoffers geloofwaardig geworden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Door de regelgeving Terwee zullen slachtoffers minder snel voor eigen rechter gaan spelen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**54**

Heeft u nog ideeën over de manier waarop de organisatie waar u werkzaam bent (nog) beter vorm kan geven aan de uitvoering van de regelgeving Terwee?

.....

.....

.....

.....

.....

Wij willen u danken voor uw medewerking.