

Evaluatie van de regelgeving Slachtofferzorg

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

S. Alta, J. van Erp, A. Nienhuis, S. Verberk, M. Verberk

B&A Beleidsonderzoek & -Advies, Den Haag

Kenmerk: [EWB/99.135](#)

Samenvatting

In 1995 werd de 'wet Terwee' ingevoerd. Deze biedt aan slachtoffers van delicten de mogelijkheid om via het strafproces schade te verhalen op de dader. Tegelijkertijd is de Richtlijn Terwee (thans aanwijzing slachtofferzorg) van kracht geworden. Hierin worden aan politie en OM taken opgedragen ter verbetering van de bejegening en informatieverstrekking en schadevergoeding aan slachtoffers. Het rapport van de B&A Groep betreft met name de (on)tevredenheid van slachtoffers over de hulp die zij hebben ontvangen en de wijze waarop de instanties de regelgeving Terwee uitvoeren. De slachtoffernetwerken stelden zich bij de invoering van de regelgeving tot doel 70 tot 80% cliënten tevreden te stellen. Deze doelen werden gehaald door politie en buro slachtofferhulp: 80% van de slachtoffers die hebben meegewerkt aan het onderzoek is over het algemeen tevreden. Over het OM zijn aanzienlijk minder slachtoffers tevreden. Slachtoffers zijn meer tevreden als zij respectvol behandeld zijn; als er voldoende tijd voor hen genomen is en er goed is geluisterd naar hun verhaal, en er een korte wachttijd is bij het doen van aangifte. Verder is belangrijk dat de informatie die zij krijgen goed en tijdig is. Vooral bij het OM komt informatie (bv. over het tijdstip van de rechtszaak) vaak te laat. Opvallend is dat slachtoffers minder positief oordelen naarmate ze verder in het justitiële traject komen. Daarnaast zijn slachtoffers die te maken hebben gehad met bemiddelingspogingen en/of wiens schade is vergoed, positiever. De uitkomsten van dit onderzoek moeten voorzichtig geïnterpreteerd worden. Reden hiervoor is dat de respons op de slachtofferenquête slechts 19% is en niet met zekerheid gezegd kan worden dat de respondenten representatief zijn voor alle slachtoffers. De betrokken organisaties is gevraagd gegevens te leveren over hun prestaties, zoals het aantal bemiddelingspogingen, voegingen, vorderingen etc. Bij de invoering van Terwee is een meetmethode ontwikkeld waarmee politie en OM deze kengetallen kunnen registreren. Zowel politie als OM blijken echter nog steeds niet alle gegevens te kunnen leveren, diverse inspanningen en publicaties (vanuit het ministerie van justitie en van de landelijk officier slachtofferzorg) ten spijt. De organisaties geven zelf aan dat hun slachtofferbewustzijn is vergroot. Zij geven op eigen wijze invulling aan de uitvoering van 'Terwee'. In de meeste arrondissementen zijn centrale loketten voor slachtofferzorg opgericht. Deze kennen een grote variëteit aan maatregelen en inspanningen maar worden door de betrokkenen positief beoordeeld. De inzet in fte's verschilt. OM medewerkers zijn minder positief over de organisatorische voorzieningen voor slachtofferzorg dan de andere organisaties. Het ontbreekt aan tijd en capaciteit voor slachtofferzorg, vindt men. Betrouwbare informatie over het aantal bemiddelingen en het slagingspercentage is niet voorhanden, evenmin als informatie over de aantallen voegingen/toegewezen vorderingen en de aantallen opgelegde schadevergoedingsmaatregelen. Wel blijkt het CJIB redelijk succesvol bij het invorderen van de bedragen.