
Evaluatie

Terwee

**Slachtofferonderzoek
Wet en Richtlijn Terwee**

Deelrapport 1: Onderzoek pre Terwee

Justitie



Centrale Directie Wetenschapsbeleid en Ontwikkeling

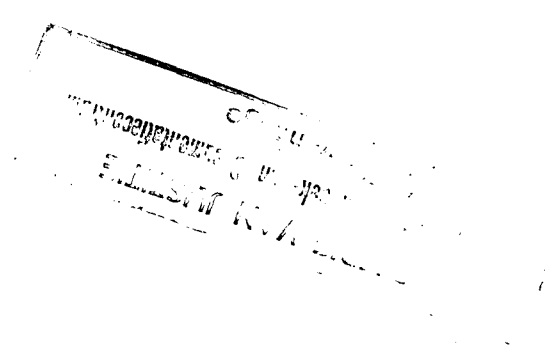
I

2 9212

EVALUATIE TERWEE

Slachtofferonderzoek Wet en Richtlijn Terwee

Deel 1: Onderzoek pre Terwee



Den Haag, januari 1994

drs. J.M. Wemmers
m.m.v. drs. R. van Rongen

WODC

WODC Justitie -1



200003922

EVALUATIE TERWEE

Slachtofferonderzoek Wet en Richtlijn Terwee

Deel 1: Onderzoek pre Terwee

Den Haag, januari 1994

drs. J.M. Wemmers
m.m.v. drs. R. van Rongen

WODC

Inhoudsopgave

Samenvatting	1
1. Achtergrond en onderzoeksopzet	7
1.1 Achtergrond	7
1.2 De richtlijn Vaillant	8
1.3 De richtlijn en de Wet Terwee	10
1.4 Het slachtofferonderzoek	12
1.4.1 De onderzoeksvragen	13
1.4.2 Opzet	14
1.4.3 Selectie en benaderingsprocedure	15
1.4.4 Responsanalyse	16
1.5 Samenvatting	18
2. Slachtoffer bejegening	19
2.1 Inleiding	19
2.2 Bejegening door de politie	19
2.2.1 Stap 1: de aangifte	19
2.2.2 Stap 2: na de aangifte	21
2.3 De dossiers	22
2.3.1 Stap 3: vermelding van de wensen van het slachtoffer	23
2.3.2 Vergelijking van de interviews met de dossiergegevens	25
2.3.3 Stap 4: slachtofferbrieven en -formulieren	26
2.4 Samenvatting politie	27
2.5 Bejegening door het openbaar ministerie	27
2.5.1 Stap 4: verzenden van de slachtofferbrieven	28
2.5.2 Stap 5: de wensen van slachtoffers	28
2.5.3 Samenvatting openbaar ministerie	31
2.6 Samenvatting	31
3. De reacties van slachtoffers	33
3.1 Inleiding	33
3.2 Algemeen oordeel over bejegening	33
3.2.1 De politie	34
3.2.2 Het openbaar ministerie	35
3.2.3 Mogelijke verklaringen voor kritischer beoordeling van het OM	37
3.3 Bejegening en beoordeling	37
3.4 Bejegening en waardering voor politie en justitie	40
3.4.1 Aandacht voor schadevergoeding	40
3.4.2 Tevredenheid met prestaties	41
3.4.3 Steun	43
3.4.4 Plichtsgevoel	45
3.5 Bejegening en waardering voor de politie en het OM	46
3.5.1 Informatieverschaffing	46
3.5.2 Rechtvaardige bejegening	49
3.6 Bejegening en normovertredend gedrag	53
3.7 Conclusie	57

Literatuurlijst		59
Bijlage 1	Respons-analyse	62
Bijlage 2	Waardering schalen	69
Bijlage 3	Bejegening door het OM	70
Bijlage 4	Normovertredend gedrag	71

Samenvatting

Achtergrond

Sedert 1 april 1987 geldt in Nederland een richtlijn voor de politie en het openbaar ministerie betreffende het omgaan met slachtoffers van misdrijven. Deze richtlijn, de zogenaamde richtlijn Vaillant zal in de toekomst door een nieuwe richtlijn worden vervangen, de zogenaamde richtlijn Terwee. De nieuwe richtlijn vloeit voort uit nieuwe wetgeving betreffende slachtoffers van strafbare feiten, de Wet voorlopige regeling schadefonds geweldsmisdrijven en andere wetten met voorzieningen ten behoeve van slachtoffers van strafbare feiten, oftewel de Wet Terwee. Doelstelling van deze nieuwe regelgeving is een versterking van de positie van het slachtoffer binnen het strafproces. Op 1 april 1993 zijn de Wet en de richtlijn Terwee ingevoerd in twee arrondissementen - te weten Dordrecht en 's-Hertogenbosch. Twee jaar later, april 1995, zal deze nieuwe regelgeving landelijk worden ingevoerd. Gedurende deze proefperiode blijft in de rest van Nederland de richtlijn Vaillant van kracht. De gefaseerde invoering van de Wet en de richtlijn Terwee biedt de mogelijkheid om de effecten hiervan in kaart te brengen.

Het evaluatie-onderzoek dat aan de gefaseerde invoering is gekoppeld, is ondergebracht bij de Centrale Directie Wetenschapsbeleid en Ontwikkeling (CDWO) van het ministerie van Justitie. Het onderzoek moet een bijdrage leveren aan een efficiënte en effectieve landelijke invoering van de wet en de richtlijn. De evaluatie is opgesplitst in een viertal deelonderzoeken. Twee hiervan hebben betrekking op de organisatorische gevolgen van deze nieuwe regelgeving, namelijk op de werklast en de invoeringsactiviteiten. De andere twee onderzoeken richten zich op de externe effecten, namelijk de effecten op slachtoffers en verdachten. In dit interimrapport wordt verslag gedaan van de tussentijdse resultaten uit het slachtofferonderzoek. Het slachtofferonderzoek wordt uitgevoerd door het Wetenschappelijk Onderzoek- en Documentatie Centrum (WODC) van het ministerie van Justitie. De resultaten die in dit rapport worden gepresenteerd hebben betrekking op de periode vóór de invoering van de Wet en de richtlijn Terwee in de twee pilot arrondissementen.

De slachtofferrichtlijnen

In de richtlijn Vaillant is een aantal taken voor de politie en het openbaar ministerie beschreven. Ten grondslag aan de richtlijn ligt de correcte en zorgvuldige bejegening van slachtoffers. Dit houdt onder andere aandacht voor informatieverschaffing aan het slachtoffer en schadevergoeding door de dader in. De richtlijn Terwee bouwt voort op de bestaande richtlijn. De taken van de

politie en het openbaar ministerie betreffende informatieverzorging en schadevergoeding worden nog eens aangescherpt.

Deze taken kunnen worden beschouwd als een aantal opeenvolgende stappen. De eerste stap is de aangifte. In deze stap wordt de politie geacht naar de wensen van het

slachtoffer betreffende informatie en schadevergoeding te vragen. Na de aangifte wordt de politie geacht conform de wens van het slachtoffer, aandacht te besteden aan informatieverzorging en schadevergoeding. In de derde stap gaat het proces-verbaal, mits de zaak is opgehelderd, naar het openbaar ministerie. De wensen van het slachtoffer behoren in het proces-verbaal te worden vermeld. Op grond van de informatie van de politie kan het openbaar ministerie de belangenbehartiging van het slachtoffer voortzetten. Het OM wordt geacht het slachtoffer uit te nodigen om aan te geven of hij/zij op de hoogte wenst te worden gehouden van de ontwikkelingen in zijn/haar zaak en of hij/zij schadevergoeding op prijs stelt.

Het is gebruikelijk dat dit gebeurt door middel van een brief die door de politie reeds aan het proces-verbaal is toegevoegd. Deze slachtofferbrieven vormen de vierde stap. Bij de laatste stap, stap 5, wordt de officier van Justitie geacht rekening te houden met de wensen van het slachtoffer bij het behandelen van zijn/haar zaak.

Het slachtofferonderzoek

Het doel van het slachtofferonderzoek is om na te gaan in hoeverre de Wet en de richtlijn Terwee het gewenste effect hebben gehad. In de memorie van toelichting van de Wet Terwee wordt gesteld dat deze maatregel tot een verbetering van de verhouding tussen burgers en overheid zou leiden, iets wat de samenwerking tussen burgers en justitie zou verbeteren (MvT wetsvoorstel 21 345). Een belangrijke voorwaarde hiervoor is de uitvoering van deze regelgeving. Uit onderzoek is gebleken dat de uitvoering van de richtlijn Vaillant niet optimaal verloopt. Zowel politiemensen als officieren van justitie blijken niet goed van de inhoud van de richtlijn op de hoogte te zijn waardoor deze in beperkte mate wordt uitgevoerd (Van Hecke, Wemmers en Junger, 1990; Leenders, 1990). Op grond van deze ervaringen is er nu bijzonder veel aandacht voor de uitvoering van de Wet en de richtlijn Terwee. De gefaseerde invoering van deze nieuwe regelgeving moet ertoe bijdragen dat de uitvoering optimaal verloopt en dat eventuele knelpunten bij de uitvoering tijdig worden gesignaleerd.

Het slachtofferonderzoek is gericht op drie hoofdvragen:

- a) op welke wijze worden slachtoffers door de politie en het openbaar ministerie bejegend
- b) de effecten hiervan op hun attitudes tegen politie en justitie en
- c) de effecten hiervan op hun normovertredend gedrag.

Ad a)

Uitgangspunt voor de bejegening van slachtoffers zijn de taken die in de richtlijnen Vaillant en Terwee zijn genoemd. Een vergelijking van de bejegening van slachtoffers vóór de invoering van de Wet en de richtlijn Terwee met de bejegening van slachtoffers daarna zou inzicht moeten geven in uitvoering van de beide richtlijnen door de politie en het openbaar ministerie.

Ad b)

In het slachtofferbeleid wordt verondersteld dat maatregelen zoals de Wet Terwee de verhouding tussen burgers en overheid zouden verbeteren (MvT, wetsvoorstel 21345) doordat meer aandacht wordt besteed aan de gevolgen van criminaliteit voor slachtoffers. De kwaliteit van de verhouding tussen burgers en overheid blijkt onder andere uit de mate van tevredenheid en vertrouwen bij de burgers in politie en justitie. Het onderzoek dient inzicht te geven in hoe slachtoffers oordelen over de manier waarop zij door de politie, het openbaar ministerie en de rechtbank zijn bejegend en of de bejegening invloed heeft op hun waardering voor politie en justitie.

Ad c)

Een beoogd effect van de verhoogde aandacht voor de positie van het slachtoffer is dat door verbetering van de verhouding tussen burgers en overheid ook het gedrag van burgers zou kunnen worden beïnvloed (MvT, wetsvoorstel 21345). Het belang van de relatie tussen overheid en publiek voor het gedrag van burgers wordt ook door de socioloog Schuyt benadrukt. Volgens Schuyt dienen sociale instituten, zoals justitie, het voorbeeld van goed gedrag te geven aan het publiek. Schuyt wijt de onverschilligheid onder burgers ten aanzien van normen aan de onverschilligheid die heerst in de sociale instellingen. Hij pleit dan ook voor een meer persoonlijk optreden tegenover burgers vanuit deze organisaties (1992).

Om antwoord te kunnen geven op de vragen met betrekking tot de effecten van de Wet en de richtlijn Terwee worden er twee metingen gehouden. Zowel vóór als na de invoering van de nieuwe regelgeving worden gegevens verzameld. Hierdoor kunnen mogelijke verandering naar aanleiding van de nieuwe regelgeving in kaart worden gebracht. Om de eventuele veranderingen in de bejegening aan Terwee te kunnen toeschrijven is gebruik gemaakt van een controlegroep en een experimentele groep. De experimentele groep bestaat uit slachtoffers afkomstig van de twee arrondissementen waar Terwee in april 1993 is ingevoerd.

De controlegroep bestaat uit slachtoffers binnen de arrondissementen Den Haag en Assen.

De dataverzameling is gebaseerd op twee bronnen. Op grond van dossiergegevens kan gezien worden in hoeverre de politie de wensen van slachtoffers in de processen-verbaal registreert. Het dossieronderzoek vindt plaats onder zaken die net bij het parket zijn binnengekomen. Daarnaast worden slachtoffers door middel van interviews ondervraagd over de bejegening door de politie en het openbaar ministerie.

Om het effect van de bejegening op de waardering van het slachtoffer voor politie en justitie in kaart te kunnen brengen wordt iedere respondent twee keer geïnterviewd. Het eerste interview vindt plaats direct nadat zijn/haar zaak bij het parket is binnengekomen, het tweede vier tot vijf maanden later. In het eerste interview komt de bejegening door de politie aan de orde en in het tweede interview de bejegening door het OM en de rechtbank. In beide interviews wordt de waardering van slachtoffers voor politie en justitie gemeten.

In totaal zijn 638 slachtoffers opgenomen in het dossieronderzoek. Hiervan hebben 315 respondenten deelgenomen aan het eerste interview en 193 respondenten hebben aan beide interviews meegewerkt.

De resultaten

De meeste slachtoffers zeggen dat de politie tijdens de aangifte niet heeft gevraagd naar hun wensen betreffende informatie en/of schadevergoeding. In totaal zegt 36% van de respondenten dat de politie aan hem/haar heeft gevraagd of hij/zij op de hoogte wil worden gehouden van de ontwikkeling in zijn/haar zaak. Daarnaast zegt 35% dat de politie uitdrukkelijk heeft gevraagd naar de wens omtrent schadevergoeding. Voorlichting over slachtofferhulp is aan 36% van de respondenten gegeven.

Na de aangifte wordt de politie geacht aandacht te besteden aan de wensen van het slachtoffer. Hoewel de meeste slachtoffers op de hoogte willen worden gehouden van de ontwikkelingen in hun zaak, heeft slechts 35% van alle respondenten conform hun wens, informatie ontvangen van de politie. Een poging tot schadevergoeding door de dader komt op politieniveau sporadisch voor, slechts 10% van de respondenten zegt dat de politie geprobeerd heeft hun schade bij de dader te verhalen.

Uit de dossiergegevens blijkt dat de vermelding van de wensen van het slachtoffer in het proces-verbaal vaak ontbreekt. In de helft van alle onderzochte dossiers is geen vermelding van de wensen van het slachtoffer aangetroffen. Dat de dossiers geen volledig beeld geven van de wensen van het slachtoffer blijkt

ook uit een vergelijking van deze gegevens met de interviewgegevens. In drie van de vier onderzochte parketten heeft men met de politie afgesproken dat zij slachtofferbrieven bij het proces-verbaal voegt waarna deze op het parket aan de slachtoffers worden verzonden. Een uitzondering hierop is het arrondissement Dordrecht waar de politie wordt geacht een slachtofferformulier toe te voegen. Een slachtofferbrief of -formulier is aangetroffen in 31% van de zaken.

In de interviews met slachtoffers zegt 35% dat hij/zij door het OM is gevraagd of hij/zij op de hoogte wenst te worden gehouden van de ontwikkelingen in zijn/haar zaak. Echter, 83% van alle respondenten geeft te kennen behoefte te hebben aan informatie. In totaal is 29% van alle respondenten conform zijn/haar wens door het OM op de hoogte gehouden van de ontwikkelingen in zijn/haar zaak. Het gebrek aan informatie blijkt ook uit het groot aantal slachtoffers die geen idee hebben of en hoe hun zaak is afgedaan.

Verder zegt 23% dat het OM hem/haar heeft gevraagd of hij/zij schadevergoeding door de dader op prijs stelt. Echter, 47% van de respondenten geeft te kennen schade te hebben die zij graag door de dader vergoed wil hebben. In totaal zijn 15 respondenten van mening dat het OM een poging tot schadevergoeding heeft ondernomen. In twee gevallen heeft dit geleid tot een gedeeltelijk schadevergoeding, de overige gevallen zijn geheel mislukt. De meeste respondenten vinden dat het OM geen aandacht aan schadevergoeding heeft besteed.

Er zijn nagenoeg geen verschillen gevonden tussen de pilots en de controlegroep in de uitvoering van de richtlijn Vaillant. Zowel in de pilots als in de controlegroep wordt de richtlijn niet optimaal uitgevoerd.

Belangrijke redenen voor onvrede over de bejegening door zowel de politie als het OM zijn het gebrek aan aandacht voor de positie van het slachtoffer en de gebrekkige informatieverschaffing. Verder vinden de meeste respondenten dat het OM onvoldoende aandacht besteedt aan schadevergoeding. Naleving van de richtlijn Vaillant voorkomt een belangrijke deel van deze klachten. Slachtoffers die conform de richtlijn zijn bejegend zijn vaker tevreden over de bejegening door de politie en het OM dan slachtoffers die niet in overeenstemming met de richtlijn zijn bejegend.

De respondenten zijn kritischer in hun houding tegenover het OM dan tegenover de politie of de rechtbank. Zij zijn vaker ontevreden over de bejegening door het OM dan die door de politie. Bovendien vinden zij dat de politie en de rechtbank beter presteren dan het OM. Dit patroon blijkt ook uit het vertrouwen van de respondenten in het OM. De oorzaak voor deze meer kritische houding ten aanzien het OM zou het gevolg kunnen zijn van de verschillende verwachtingen die slachtoffers hebben ten aanzien van de rol van de politie, het OM en de rechtbank. Een andere mogelijke verklaring is dat het OM minder bekend is bij het publiek dan de politie en de rechtbank. Niettemin, deze bevindingen

geven een duidelijk signaal: de verhouding tussen het OM en publiek toont ernstige gebreken.

Deze situatie wordt des te dringender voor justitie wanneer men rekening houdt met de gevolgen van de bejegening van slachtoffers op de legitimiteit van het OM. Wanneer het OM verzuimt conform de wens van het slachtoffer hem/haar op de hoogte te houden van de ontwikkelingen in zijn/haar zaak, neemt het plichtsgevoel van het slachtoffer af. Door geen aandacht te besteden aan het slachtoffer zijn sommigen van hen minder genegen om de wet na te leven. Dit proces kan worden tegengegaan door slachtoffers met respect te bejegenen. Onder de respondenten die conform hun wens over hun zaak zijn geïnformeerd door het OM is er een versterking van hun plichtsgevoel.

Slachtoffers die bij het strafproces betrokken worden zijn vaker van mening dat de bejegening door het OM rechtvaardig is geweest dan slachtoffers die na de aangifte niets meer over hun zaak horen. Oordelen over de rechtvaardigheid van de bejegening hebben een gunstig effect op waardering van autoriteiten en op het normovertredende gedrag van de betrokkenen. Onder slachtoffers die vinden dat zij niet rechtvaardig zijn bejegend is er een toename in hun (zelf gerapporteerd) normovertredende gedrag. Anderzijds, indien slachtoffers rechtvaardig zijn bejegend vindt er juist een afname plaats in hun (zelf gerapporteerd) normovertredend gedrag en neemt hun tevredenheid met de prestaties van het OM toe. Indien het doel van het strafrecht is om gedrag te beïnvloeden dan kunnen autoriteiten een belangrijke rol vervullen door het normovertredend gedrag van slachtoffers te beïnvloeden. Justitiële autoriteiten die de belangen van slachtoffer erkennen en daarop reageren kunnen meer effectief optreden. Echter, indien beoogd wordt de relatie tussen slachtoffers en het strafrechtelijke systeem te herstellen, zal de uitvoering van de richtlijn verbeterd moeten worden.

1 Achtergrond en onderzoekopzet

1.1 Achtergrond

Toenemende aandacht voor slachtoffers van criminaliteit heeft ertoe geleid dat verschillende landen, waaronder Nederland, een eigen slachtofferbeleid hebben ontwikkeld. Een belangrijk onderdeel van het Nederlandse slachtofferbeleid is de richtlijn voor de politie en het openbaar ministerie betreffende het omgaan met slachtoffers van delicten. De huidige richtlijn, de zogenaamde richtlijn Vaillant, is op 1 april 1987 door heel Nederland ingevoerd (Staatscourant, 1987). In 1988 heeft de "Commissie wettelijke voorzieningen slachtoffers in het strafproces", onder voorzitterschap van mr. Terwee-Hilten, een advies uitgebracht waarin zij een verbetering van de positie van het slachtoffer in het strafproces voorstelt. De voorstellen van deze commissie zijn door de Minister van Justitie grotendeels overgenomen en hebben tot een wet geleid, de zogenaamde Wet Terwee. Het doel van de wet is de positie van slachtoffers binnen het strafproces te versterken (MvT, 21345). Naast deze nieuwe wetgeving is er een nieuwe slachtofferrichtlijn ontworpen. In overeenstemming met de Wet Terwee wordt deze richtlijn de richtlijn Terwee genoemd.

Bij de invoering van de Wet en de richtlijn Terwee was het niet duidelijk wat de effecten van deze nieuwe regelgeving zouden zijn in de praktijk. Bovendien was het bekend dat de uitvoering van de huidige richtlijn, Vaillant, zowel bij de politie (Leenders, 1990) als bij het openbaar ministerie (Van Hecke, e.a, 1990) problematisch verliep. Een gefaseerde invoering, waarbij de effecten van de wet en de richtlijn in kaart konden worden gebracht was gewenst. De Minister van Justitie heeft besloten om de wet en de richtlijn in twee arrondissementen in te voeren voor een proefperiode van twee jaar waarna deze landelijk zullen worden ingevoerd. De richtlijn wordt door de Procureurs-Generaal beschouwd als een conceptrichtlijn die na de evaluatie definitieve vorm zal krijgen (Staatscourant, 1993). Op 1 april 1993 is de gefaseerde invoering van de Wet en de richtlijn Terwee van start gegaan in de twee pilot arrondissementen, te weten Den Bosch en Dordrecht.

Het evaluatie-onderzoek naar de effecten van de Wet en de richtlijn Terwee is ondergebracht bij de Centrale Directie Wetenschapsbeleid en Ontwikkeling (CDWO) van het ministerie van Justitie. Dit onderzoek moet een bijdrage leveren aan een efficiënte en effectieve landelijke invoering van de wet en richtlijn. Het doel van de evaluatie is het in kaart brengen van de gevolgen die de Wet en de richtlijn Terwee hebben voor slachtoffers, verdachten en de betrokken organisaties. De evaluatie is opgesplitst in een viertal deelonderzoeken. Twee hiervan hebben betrekking op de organisatorische gevolgen van deze nieuwe regelgeving, namelijk de werklust en de invoeringsactiviteiten.

De andere twee onderzoeken richten zich op de externe effecten, namelijk de effecten op slachtoffers en verdachten. In dit interimrapport wordt verslag gedaan van de tussentijdse resultaten uit het slachtofferonderzoek. De resultaten die in dit rapport worden gepresenteerd hebben betrekking op de periode vóór de invoering van de Wet en de richtlijn Terwee.

1.2 De richtlijn Vaillant

In de richtlijn Vaillant is een aantal taken voor de politie en het openbaar ministerie bij het omgaan met slachtoffers beschreven. De doelgroep van de richtlijn wordt gevormd door slachtoffers van misdrijven. Ten grondslag aan de richtlijn ligt een correcte en zorgvuldige bejegening van slachtoffers. Dit houdt onder andere aandacht voor informatieverschaffing aan het slachtoffer en schadevergoeding door de dader in. De taken van de politie en het openbaar ministerie kunnen worden beschouwd als een aantal opeenvolgende stappen. In het volgende worden de taken van de politie en het OM stapsgewijs gepresenteerd.

Stap 1: de aangifte

De politie is veelal de eerste (en vaak enige) instantie waarmee iemand die slachtoffer is geworden van een misdrijf in contact komt. Het is daarom van belang dat de politie het slachtoffer zoveel aandacht schenkt als nodig is om diens belangen zo goed mogelijk te behartigen. De politie heeft tot taak het op zorgvuldige wijze opnemen van de aangifte van een slachtoffer. Concreet dient de politie te vragen of het slachtoffer op de hoogte gehouden wil worden van de ontwikkelingen in zijn/haar zaak en of het slachtoffer schadevergoeding door de dader op prijs stelt. De politie wordt geacht algemene informatie te geven aan het slachtoffer over de gang van zaken volgend op de aangifte. Indien het slachtoffer behoefte heeft aan slachtofferhulp dan is het de taak van de politie om hem/haar door te verwijzen naar het bureau slachtofferhulp.

Stap 2: na de aangifte

Na de aangifte heeft de politie tot taak slachtoffers die te kennen hebben gegeven op de hoogte te willen worden gehouden van de ontwikkelingen in hun zaak te informeren over de status van hun zaak. Dit houdt onder andere in het slachtoffer ervan op de hoogte brengen wanneer de dader is opgespoord. Indien het slachtoffer schadevergoeding op prijs stelt en een verdachte is bekend dan wordt de politie geacht aandacht te besteden aan een schaderegeling. Waar mogelijk wordt de politie aanbevolen een regeling tussen slachtoffer en dader te treffen.

Stap 3: het proces-verbaal

De politie dient in het proces-verbaal alle relevante informatie over het slachtoffer op te nemen. Concreet dient de politie aan te geven dát er in deze zaak een slachtoffer is, dat schadevergoeding wenst te hebben en/of op de hoogte wenst te blijven van de gang van zaken volgend op de aangifte. Verder wordt de politie geacht om alle relevante bemoeienissen van de politie met het slachtoffer weer te geven in het proces-verbaal. Deze informatie is van belang bij de verdere afhandeling van de zaak door het OM.

Stap 4: slachtofferbrieven

Zodra een zaak op het parket is ontvangen, behoort het tot de taak van het openbaar ministerie zo veel mogelijk voort te gaan met de behartiging van de belangen van het slachtoffer.

Het OM behoort in zaken waarin de politie heeft aangegeven dat er in deze zaak een slachtoffer is dat schadevergoeding wenst te hebben en/of op de hoogte wenst te blijven van de gehele gang van zaken volgende op de aangifte, het slachtoffer uit te nodigen om aan te geven of hij/zij:

- op de hoogte wenst te worden gehouden van het verloop van de procedure.
- prijs stelt op de mogelijkheid van schadevergoeding binnen het strafproces.
- prijs stelt op de mogelijkheid van een gesprek met de behandelende officier van justitie voorafgaand aan de behandeling ter zitting (veelal alleen in geval van een ernstig misdrijf).

In de praktijk wordt in veel arrondissementen gewerkt met een standaardbrief oftewel een slachtofferbrief. Indien het slachtoffer schadevergoeding en/of wens om informatie dan wordt een slachtofferbrief door de politie aan het proces-verbaal toegevoegd. Deze brief wordt vervolgens door parketmedewerkers aan het slachtoffer verzonden. Indien het slachtoffer schadevergoeding en/of wens om informatie dan wordt hij/zij geacht op deze brief te reageren. De brief werkt als een filter. Indien het slachtoffer niet reageert op de brief van het parket vervalt zijn/haar kans om informatie en/of schadevergoeding te vragen.

Stap 5: wensen slachtoffer

Als de wensen van het slachtoffer bij het OM bekend zijn dient het OM hiermee rekening te houden bij het behandelen van de zaak. Indien het slachtoffer wens om informatie dan heeft het OM als taak het slachtoffer op de hoogte te brengen van de ontwikkelingen in zijn/haar zaak. Officieren van justitie worden geacht bij elke beslissing over de behandeling van een misdrijfzaak waarbij schade is toegebracht, aandacht te besteden aan schadevergoeding wanneer het slachtoffer daarom heeft verzocht.

Er zijn verschillende mogelijkheden tot schadevergoeding binnen het strafproces. Kortweg kunnen de mogelijkheden in twee categorieën worden ingedeeld: vóór en tijdens de zittingsfase. Buiten de zittingsfase kan de OvJ proberen de schade tussen slachtoffer en dader(s) te regelen. Bij een geslaagde poging zou

hij/zij de zaak kunnen afdoen met een voorwaardelijk of onvoorwaardelijk sepot. Schadevergoeding kan ook in combinatie met een transactie worden toegepast. Deze mogelijkheden zijn niet gebonden aan (financiële) limieten maar zullen in de regel voorkomen bij lichte delicten met een duidelijke schade.

Op het moment dat besloten is dat een zaak tot een zitting zal leiden zijn er twee mogelijkheden om schadevergoeding te krijgen. De eerste mogelijkheid is dat de officier van Justitie schadevergoeding kan eisen als een bijzondere voorwaarde bij een voorwaardelijke straf. Het is vervolgens aan de rechter om hiermee wel of niet akkoord te gaan. Het OM is verantwoordelijk voor de executie van het vonnis. De tweede mogelijkheid is de civiele partijstelling. Dit is in principe een stukje civielrecht binnen het strafproces. Het slachtoffer kan zich als civiele oftewel beledigde partij voegen. Aan deze tweede mogelijkheid kleven enkele beperkingen. Indien het gaat om een misdrijf dan mag het slachtoffer niet meer dan f1500 eisen. Deze grens is f600 bij overtredingen. Bovendien mag hij/zij de schade niet splitsen. Dat wil zeggen dat in zaken waar de schade van het slachtoffer meer dan f1500 bedraagt hij/zij niet naar een civiele rechter mag stappen voor het overige gedeelte. Het is een alles of niets oplossing. Het slachtoffer moet de zitting bijwonen om zijn/haar vordering door de rechter toegewezen te kunnen krijgen. Bij een toewijzing is het de verantwoordelijkheid van het slachtoffer om de nakoming door de dader te regelen. Indien het slachtoffer meer dan f1500 schadevergoeding wenst dan moet hij/zij een civiele procedure starten.

1.3 De richtlijn en de Wet Terwee

Het doel van de Wet Terwee is versterking van de positie van het slachtoffer binnen het strafproces. Daarbij behoort onder andere uitbreiding van de mogelijkheden tot schadevergoeding binnen het strafproces. De richtlijn Terwee vloeit voort uit deze wet. De nieuwe richtlijn bouwt voort op de bestaande richtlijn (Vaillant). De belangrijkste veranderingen zijn vergroting van de doelgroep met slachtoffers van overtredingen en aanscherping van het beleid ten aanzien van schadevergoeding. Een andere nieuwe ontwikkeling is netwerkvorming. In het kader van een goede uitvoering van de slachtofferzorg, in het bijzonder schaderegelingen, wordt het de politie en het openbaar ministerie aanbevolen om zowel een intern als een extern netwerk te vormen. Binnen de eigen organisatie dient men duidelijke afspraken te maken over de te volgen procedures, bevoegdheden en verantwoordelijkheden. Buiten de eigen organisatie dient men voor afstemming te zorgen met de andere organisaties die bij slachtofferzorg betrokken zijn, zoals de bureaus voor slachtofferhulp, de reclassering, HALT, en de raden voor de kindbescherming. Netwerkvorming wordt beschouwd als een middel dat de efficiëntie van de uitvoering van slachtofferzorg kan bevorderen. In het volgende worden stapsgewijs de veranderingen ten gevolge van de richtlijn Terwee beschreven.

Stappen 1 tot en met 3:

Wat de uitvoering van de richtlijn betreft zijn de taken van de politie ongewijzigd. De stappen 1 tot en met 3 van de richtlijn Vaillant blijven van toepassing op de politie en worden nog eens aangescherpt in de richtlijn Terwee. De politie blijft verantwoordelijk voor de informatie over de wensen van het slachtoffer in het proces-verbaal. In aanvulling daarop behoort de politie duidelijk melding te maken van alle stappen die in het kader van een mogelijke schaderegeling zijn ondernomen. Het OM is afhankelijk van de gegevens geleverd door de politie en waar die gegevens ontbreken zullen zij alsnog moeten worden verzameld.

Stappen 4 en 5:

Net als in de richtlijn Vaillant wordt het OM in de richtlijn Terwee geacht zo veel mogelijk voort te gaan met de behartiging van de belangen van het slachtoffer. Vervallen zijn echter de slachtofferbrieven. In plaats van slachtoffers eerst aan te schrijven met de vraag of zij informatie en/of schadevergoeding wensen gaat het OM uit van de informatie geleverd door de politie. Slechts indien de informatie in het proces-verbaal over (de wensen van) het slachtoffer onvolledig of niet actueel is, nodigt het OM het slachtoffer uit om aan te geven of hij/zij op de hoogte wil worden gehouden en/of schadevergoeding wenst.

Omdat de slachtofferbrieven komen te vervallen zal in de meeste gevallen - namelijk als het proces-verbaal voldoende informatie bevat - het openbaar ministerie direct over kunnen gaan tot stap 5, namelijk de wensen van het slachtoffer opvolgen. Indien het slachtoffer wens om informatie dan wordt het OM geacht het slachtoffer op de hoogte te brengen van het feit dat zijn/haar zaak bij het OM is binnengekomen en vervolgens hem/haar in kennis te stellen van alle relevante beslissingen. Indien het slachtoffer schadevergoeding wenst houdt het OM daarmee rekening bij de vervolgings- en afdoeningsbeslissing.

Ten gevolge van de Wet Terwee zijn de mogelijkheden tot schadevergoeding tijdens de zittingsfase uitgebreid. De reeds genoemde mogelijkheden tot schadevergoeding buiten de zitting blijven ongewijzigd. Hoofdpunten van de wet zijn:

- * uitbreiding van de mogelijkheden tot civiele voeging;
- * invoering van de schadevergoedingsmaatregel;
- * invoering van de nieuwe bijzondere voorwaarde "storting van een som geld in een instelling die de belangen van slachtoffers behartigt".

De civiele partijstelling binnen het strafproces is ingrijpend veranderd. De limieten van f1500 bij misdrijven en f600 bij overtredingen komen te vervallen en in plaats daarvan wordt een kwaliteitscriterium gehanteerd. De vorderingen moeten eenvoudig van aard zijn, want anders vraagt de behandeling ervan in verhouding tot de strafzaak te veel tijd en aandacht. Echter, het slachtoffer mag zijn vordering splitsen in een eenvoudig en ingewikkeld deel.

Het eenvoudige deel wordt dan tijdens het strafproces behandeld en met het moeilijke deel kan hij/zij in beginsel naar de civiele rechter. Ook de rechter kan de vordering splitsen. De procedure is eveneens gewijzigd. Het slachtoffer is niet langer verplicht om de zitting bij te wonen om zijn/haar vordering toegewezen te kunnen krijgen. Hiertoe is een voegingsformulier ontworpen. Verder blijft de procedure ongewijzigd. De rechter beslist over toewijzing van de civiele vordering. Bij een toewijzing is het slachtoffer verantwoordelijk voor het innen van het geld.

De schadevergoedingsmaatregel is nieuw. De hoogte van het geldbedrag wordt bepaald aan de hand van het civiele schadevergoedingsrecht. Omdat het hier om een maatregel gaat kan schadevergoeding afzonderlijk of naast een bestaande straf worden opgelegd. Een belangrijk voordeel van de maatregel voor slachtoffers is dat de executie van de maatregel door de officier van justitie wordt verricht.

De Wet Terwee introduceert een nieuwe bijzondere voorwaarde waarbij de inkomsten ten goede komen van de opvang en hulpverlening aan slachtoffers. In het geval dat het slachtoffer niet bekend is of geen schadevergoeding wenst kan de rechter de verdachte deze bijzondere voorwaarde opleggen. Hierdoor levert de dader een bijdrage aan de opvang en hulpverlening aan slachtoffers. Voorbeelden van organisaties die van deze nieuwe mogelijkheid profijt zouden kunnen hebben zijn de Landelijke Organisatie Slachtofferhulp (LOS) en het Schadefonds Geweldsmisdrijven. De omvang van de bijzondere voorwaarde kan oplopen tot het maximum van de geldboete die ten hoogste voor het strafbare feit kan worden opgelegd.

1.4 Het slachtofferonderzoek

Het slachtofferonderzoek wordt door het Wetenschappelijk Onderzoek en Documentatie Centrum (WODC) van het ministerie van Justitie uitgevoerd. Dit onderzoek is een onderdeel van de evaluatie van de Wet en de richtlijn Terwee. Het slachtofferonderzoek is gericht op de effecten van deze nieuwe regelgeving op slachtoffers. Het doel van dit onderzoek is om na te gaan in hoeverre deze beleidsmaatregelen het gewenste effect hebben gehad. In de memorie van toelichting van de Wet Terwee wordt gesteld dat deze maatregel tot een verbetering van de verhouding tussen burgers en overheid zou leiden wat de samenwerking tussen burgers en justitie zou verbeteren (MvT wetsvoorstel 21 345). Een belangrijke voorwaarde hiervoor is de uitvoering van deze regelgeving. De taken voor de politie en het openbaar ministerie die in de richtlijn Terwee worden beschreven komen grotendeels overeen met de richtlijn Vaillant. Deze taken worden in deze richtlijn beschouwd als de basis voor een "correcte" bejegening van het slachtoffer.

Wanneer de bestaande richtlijn optimaal zou worden uitgevoerd zou er in principe weinig moeten veranderen voor slachtoffers behalve dat zij na de invoering van de Wet Terwee meer mogelijkheden tot schadevergoeding binnen het strafproces zouden hebben. Echter uit onderzoek is gebleken dat de uitvoering van de richtlijn Vaillant niet optimaal verloopt. Zowel politiemensen als officieren van justitie blijken niet goed van de inhoud van de richtlijn op de hoogte te zijn waardoor deze in beperkte mate wordt uitgevoerd (Van Hecke, Wemmers en Junger, 1990; Leenders, 1990). Op grond van deze ervaringen is er nu bijzonder veel aandacht voor de uitvoering van de Wet en de richtlijn Terwee. De gefaseerde invoering van deze nieuwe regelgeving moet ertoe bijdragen dat de uitvoering optimaal verloopt en dat eventuele knelpunten bij de uitvoering tijdig worden gesignaleerd.

1.4.1 De onderzoeksvragen

Het slachtofferonderzoek is gericht op drie hoofdvragen:

- a) op welke wijze worden slachtoffers door de politie en het openbaar ministerie bejegend
- b) de effecten hiervan op hun attitudes tegen politie en justitie en
- c) de effecten hiervan op hun normovertredend gedrag.

Ad a)

Uitgangspunt voor de bejegening van slachtoffers zijn de taken die in de richtlijn Vaillant en Terwee zijn genoemd. Deze taken, zoals het informeren naar de wensen van het slachtoffer, zijn reeds hierboven uiteengezet (zie 1.2). Een vergelijking van de bejegening van slachtoffers vóór de invoering van de Wet en de richtlijn Terwee met de bejegening van slachtoffers daarna zou inzicht moeten geven in uitvoering van de beide richtlijnen door de politie en het openbaar ministerie.

Het huidige onderzoek dient antwoord te geven op de volgende vragen:

- i) op welke wijze worden slachtoffers door de politie en het openbaar ministerie bejegend vóór de invoering van de Wet en de richtlijn Terwee?
- ii) op welke wijze worden slachtoffers door de politie en het openbaar ministerie bejegend na de invoering van de Wet en de richtlijn Terwee?

Ad b)

In het slachtofferbeleid wordt verondersteld dat maatregelen zoals de Wet Terwee de verhouding tussen burgers en overheid zouden verbeteren (MvT wetsvoorstel 21345; Samenleving & Criminaliteit, 1985) doordat meer aandacht wordt besteedt aan de gevolgen van criminaliteit voor slachtoffers. Deze veronderstelling wordt in victimologisch onderzoek bevestigd.

Zowel uit Nederlands als buitenlands onderzoek blijkt dat slachtoffers aandacht van justitiële autoriteiten op prijs stellen (Smale, 1977; Shapland, e.a., 1985). Onvrede met het optreden door politie en justitie wordt met name veroorzaakt door de gebrekkige aandacht en interesse vanuit justitie voor de belangen van het slachtoffer (Bennett, 1990; Shapland e.a., 1985). Zaken zoals informatiever-schaffing en schadevergoeding zijn van belang voor slachtoffers. Echter, teleurstelling kan de verhouding tussen justitie en slachtoffers verslechteren. Uit onderzoek naar schadevergoeding onder slachtoffers van misdrijven blijkt dat het mislukken van een poging tot schadevergoeding een negatief effect heeft op de evaluatie van politie en justitie door het slachtoffer (Zeilstra en Van Andel, 1989; Cozijn, 1988). Uit ander onderzoek blijkt dat het proces of de stijl van optreden van groter belang is dan het al of niet bereiken van bepaalde doelen, oftewel de effectiviteit (Van der Vijver, 1983; Tyler, 1990). Het huidige onderzoek dient antwoord te geven op de volgende vragen:

- i) hoe beoordelen slachtoffers de manier waarop zij door de politie, het openbaar ministerie en de rechtbank zijn bejegend?
- ii) heeft de subjectief ervaren bejegening van slachtoffers invloed op de oordelen van slachtoffers over politie en justitie? en zo ja,
- iii) welke invloed heeft de bejegening van slachtoffers op hun oordeel over politie en justitie?

Ad c)

Een beoogd effect van de verhoogde aandacht voor de positie van het slachtoffer is dat door verbetering van de verhouding tussen burgers en overheid ook het gedrag van burgers zou kunnen worden beïnvloed (MvT, wetsvoorstel 21345). Het belang van de relatie tussen overheid en publiek voor het gedrag van burgers wordt ook door de socioloog Schuyt benadrukt. Volgens Schuyt dienen sociale instituten, zoals justitie, het voorbeeld van goed gedrag te geven aan het publiek. Schuyt wijt de onverschilligheid onder burgers ten aanzien van normen aan de onverschilligheid die heerst in de sociale instellingen. Hij pleit dan ook voor een meer persoonlijk optreden tegenover burgers vanuit deze organisaties (1992). Het huidige onderzoek dient antwoord te geven op de vraag:

- i) in hoeverre heeft de bejegening van slachtoffers invloed op hun normovertredend gedrag?

1.4.2 Opzet

De gefaseerde invoering van de Wet en de richtlijn Terwee schept de mogelijkheid om gebruik te maken van een quasi-experimentele opzet. Zowel vóór als na de invoering van de nieuwe regelgeving worden interviews afgenomen onder slachtoffers van misdrijven. Hierdoor kunnen mogelijke veranderingen naar aanleiding van de nieuwe regelgeving in kaart worden gebracht. Deze twee metingen worden aangeduid als de vóór- en nameting. Om eventuele veranderingen in de bejegening van slachtoffers zoveel mogelijk aan Terwee te kunnen

toeschrijven is gebruik gemaakt van een controlegroep. De controlegroep bestaat uit slachtoffers in de arrondissementen Assen en Den Haag. De experimentele groep bestaat uit de pilotarrondissementen, te weten Dordrecht en Den Bosch. Op grond van de doelstelling van Terwee zou men verwachten dat een vergelijking van de vóór- en nameting (T1 en T2) in de pilots een verbetering in de bejegening en ervaringen van slachtoffers laat zien terwijl dit in de controlegroep constant blijft.

Schema 1: Onderzoeksopzet

experimentele groep		
T1	Terwee	T2
controlegroep		
T1	-----	T2

De gevolgen van de Wet en de richtlijn Terwee worden, zoals reeds is vermeld, in kaart gebracht door middel van vóór- en nametingen in de experimentele- en controlegroep. De bejegening van slachtoffers wordt op twee wijzen vastgelegd. Op grond van bestudering van dossiergegevens kan gezien worden in hoeverre de politie de wensen van slachtoffers in de processen-verbaal registreert. Daarnaast worden slachtoffers, door middel van interviews, ondervraagd over de bejegening door de politie en het openbaar ministerie.

De evaluatie van de bejegening van slachtoffers en hun waardering voor politie en justitie zijn gebaseerd op interviews met slachtoffers. Ieder slachtoffer wordt zowel in de vóór- als in de nameting (twee keer) geïnterviewd: eerst nadat zijn/haar zaak bij het parket is binnengekomen en opnieuw gemiddeld vier tot vijf maanden daarna. In het eerste interview komt de bejegening door de politie aan de orde en in het tweede interview de bejegening door het OM. In beide interviews wordt de waardering van slachtoffers voor politie en justitie en normovertredend gedrag gemeten.

1.4.3 Selectie en benaderingsprocedure

De evaluatie is gericht op slachtoffers van misdrijven. De doelgroep is beperkt tot slachtoffers van veel voorkomende criminaliteit: in het bijzonder slachtoffers van vermogens- en (eenvoudige) geweldsdelicten. Hiermee is geprobeerd een homogene steekproef te creëren.

De aard van het delict zou van invloed kunnen zijn op hoe het slachtoffer op de bejegening door politie en justitie reageert. Oorspronkelijk waren alleen slachtoffers van vermogensdelicten opgenomen in het onderzoek; dit leverde echter onvoldoende respondenten op waarna de steekproef met eenvoudige geweldsdelicten is uitgebreid. Verder zijn geen rechtspersonen bij het onderzoek betrokken, wel zijn kleine winkeliers (eenmanszaken) opgenomen. Tevens is besloten om de doelgroep te beperken tot meerderjarige slachtoffers. Hoewel ook minderjarige slachtoffers onder het slachtofferbeleid vallen is er van uitgegaan dat jongeren anders kunnen reageren dan volwassenen.

De selectie van respondenten heeft als volgt plaatsgevonden. In de vier arrondissementen betrokken bij dit onderzoek zijn de dossiers, die recentelijk op het parket waren binnengekomen onderzocht. Indien het dossier een van de bovengenoemde delicten betreft, worden een aantal gegevens uit dat dossier geregistreerd. Op deze wijze zijn de namen en adressen van potentiële respondenten verzameld. Deze werkwijze biedt ook de mogelijkheid om na te gaan of de politie, conform de huidige slachtofferrichtlijn, informatie over de wensen van het slachtoffer in het proces-verbaal heeft opgenomen. Vervolgens zijn de slachtoffers aangeschreven door het ministerie van Justitie met de vraag of zij bezwaar hadden tegen deelname aan het onderzoek. Slachtoffers die bezwaar hadden konden dat aan Justitie kenbaar maken waarna hun gegevens werden verwijderd. De interviews zijn uitgevoerd door enquêteurs/enquêtrices van het Nederlandse Instituut voor Publieke Opinie-onderzoek (NIPO). Hierbij is gebruik gemaakt van computergestuurde vragenlijsten.

1.4.4 *Responsanalyse*

In bijlage 1 wordt een uitgebreide responsanalyse beschreven. Hier worden de kernpunten uit die responsanalyse gepresenteerd. In totaal zijn 638 respondenten door het WODC benaderd voor een interview. Tussen juli en oktober 1992 zijn de namen en adressen van deze respondenten op grond van dossiergegevens verzameld. Van de aangeschrevenen hebben er 217 (34%) een weigeringsbericht teruggestuurd en 106 hebben er alsnog afgezien van een interview. Het totaal aantal non-respondenten is dus 323 (51%). In schema 2 wordt het respons weergegeven.

Schema 2: respons opgesplitst naar interview en onderzoeksgroepen

<i>Totaal:</i>	638 respondenten	
<i>waarvan:</i>	342 (54%) pilot	296 (46%) controle
<i>Interview 1:</i>	315 respondenten (49%)	
<i>waarvan:</i>	171 (54%) pilot	144 (46%) controle
<i>Interview 2:</i>	193 respondenten (61% van 315)	
<i>waarvan:</i>	96 (50%) pilot	97 (50%) controle

In totaal hebben 315 respondenten deelgenomen aan het eerste interview. Deze interviews zijn gehouden in de periode tussen oktober en december 1992. Een vergelijking tussen de slachtoffers die wel en niet aan dit eerste interview hebben meegewerkt levert geen significante verschillen naar leeftijd of geslacht op. De groep respondenten is met de gegevens uit de landelijke slachtofferenquôte (CBS, 1993) vergeleken en daaruit blijken geen opvallende verschillen. Gezien de selectieprocedure is er te weinig variatie onder de delicten om een zinnige vergelijking te kunnen maken.

Alleen slachtoffers die aan het eerste interview hebben deelgenomen zijn voor het tweede interview benaderd. Van hen heeft 61% deel genomen aan het tweede interview. Deze interviews hebben plaatsgevonden tussen maart en mei 1993. Een vergelijking van de respondenten die aan beide interviews hebben meegewerkt met diegenen die slechts met het eerste interview hebben meegedaan laat enkele verschillen zien. Slachtoffers die op de hoogte willen worden gehouden van de ontwikkelingen in hun zaak zijn eerder bereid om mee te werken aan beide interviews dan slachtoffers die geen interesse hierin hebben. Tevens is er verband tussen inkomen en het verlenen van medewerking aan beide interviews. Slachtoffers in de laagste inkomenscategorieën zijn minder geneigd om mee te werken aan beide interviews dan de overige slachtoffers. Echter, op de variabelen opleidingsniveau, geslacht, en leeftijd zijn geen significante verschillen gevonden. Ook de waargenomen ernst van het delict, de wens tot schadevergoeding en eerder slachtofferschap zijn niet significant verschillend tussen de twee groepen.

1.5 Samenvatting

Het slachtofferonderzoek maakt deel uit van de evaluatie Terwee en dient een bijdrage te leveren aan de landelijke invoering van de Wet en de richtlijn Terwee. Deze nieuwe regelgeving beoogt de positie van het slachtoffer binnen het strafproces te versterken door onder andere uitbreiding van de mogelijkheden tot schadevergoeding. In het slachtofferonderzoek worden de bejegening van slachtoffers en de gevolgen daarvan op hun waardering voor politie en justitie en normovertredend gedrag onderzocht. Het huidige interimrapport heeft betrekking op de gegevens die verzameld zijn vóór de invoering van de Wet en de richtlijn Terwee. In deze periode gold de richtlijn Vaillant in alle vier arrondissementen betrokken bij het onderzoek. Het onderzoek bestaat uit een dossieronderzoek en interviews met slachtoffers. In de volgende hoofdstukken zullen de onderzoeksresultaten op grond van deze gegevens worden gepresenteerd. Hoofdstuk 2 is gewijd aan de bejegening van slachtoffers door de politie en het OM. In hoofdstuk 3 wordt de vraag hoe slachtoffers reageren op de bejegening door politie en justitie besproken. In het bijzonder wordt de invloed van het optreden door het OM op de waardering van slachtoffers voor politie en justitie en normovertredend gedrag besproken.

2 Slachtofferbejegening

2.1 Inleiding

In dit hoofdstuk zal de bejegening van slachtoffers door de politie en het openbaar ministerie worden besproken. Kader voor de beschrijving vormt de richtlijn Vaillant die ten tijde van deze vóórmeting in alle vier arrondissementen gold. In hoofdstuk 1 werden de verschillende taken van de politie en het OM stapsgewijs beschreven. Met behulp van dit kader wordt de uitvoering van de richtlijn bekeken. De gegevens die hier worden gepresenteerd zijn afkomstig uit twee verschillende bronnen, namelijk het dossieronderzoek en de interviews. Het hoofdstuk sluit met een opsomming van de algemene conclusies over de bejegening van slachtoffers door de politie en het openbaar ministerie.

2.2 Bejegening door de politie

Een belangrijke vraag binnen het slachtofferonderzoek is in hoeverre de politie slachtoffers volgens de richtlijn bejegt. In de interviews met slachtoffers zijn verschillende vragen gesteld over de bejegening door de politie. Deze vragen zijn opgesteld aan de hand van de aanwijzingen in de richtlijn over de contacten van de politie met slachtoffers. De interviews geven inzicht in de ervaringen van slachtoffers. Het gaat hier om wat het slachtoffer zich kan herinneren op het moment van het interview. In het volgende worden stappen 1 en 2 besproken, namelijk het handelen door de politie tijdens en na de aangifte.

2.2.1 Stap 1: de aangifte

De politie wordt geacht de aangifte op zorgvuldige wijze op te nemen. Daartoe behoort ook het zonodig doorverwijzen van het slachtoffer naar hulpverlenende instanties zoals het bureau slachtofferhulp. Uit de interviews blijkt dat de meerderheid van de respondenten (88%) het delict (zeer) ernstig vindt. Sommige slachtoffers zijn, op het moment van het interview, nog bezig met het verwerken van het delict: 38% moet er nog steeds vaak aan denken; 12% ondervindt slaapproblemen en 53% is bang voor herhaling. Deze symptomen kunnen worden beschouwd als karakteristiek van het verwerkingsproces (Steinmetz, 1990). Voor ernstige misdrijven kan het verwerkingsproces van twee tot zes maanden duren, en in sommige gevallen zelfs een jaar (Steinmetz, 1990; zie ook Kleber en Brom, 1986). Hoewel geen zware misdrijven in dit onderzoek zijn opgenomen, hebben de delicten duidelijk impact op het leven van de slachtoffers gehad.

Vóórdat de politie een slachtoffer doorverwijst naar een hulpverlenende instantie zoals het bureau slachtofferhulp, kan zij algemene informatie over slachtoffer-

hulp aan de benadeelde bieden. Van de 315 slachtoffers betrokken bij het eerste interview hebben 285 slachtoffers zelf aangifte gedaan. Aan deze respondenten is gevraagd of de politie hen heeft verteld over de mogelijkheden betreffende slachtofferhulp en of de politie hen de brochure over slachtofferhulp heeft meegegeven. Éénderde van de slachtoffers zegt mondelinge informatie te hebben ontvangen over de mogelijkheden tot slachtofferhulp en 19% van de slachtoffers heeft de voorlichtingsbrochure ontvangen. In totaal heeft 36% van de respondenten een of andere vorm van voorlichting over slachtofferhulp gekregen. Opgesplitst naar de twee onderzoeksgroepen blijkt dat in vergelijking met de pilots, slachtoffers in de controlegroep significant minder vaak voorlichting over slachtofferhulp krijgen (zie tabel 1).

Naast informatie over slachtofferhulp wordt de politie geacht ieder slachtoffer uitdrukkelijk te vragen of hij/zij op de hoogte wil worden gehouden van de ontwikkelingen in zijn/haar zaak. Aan de slachtoffers die zelf aangifte hebben gedaan is gevraagd of de politie hiernaar heeft geïnformeerd. In totaal zegt 36% van de respondenten dat de politie aan hen heeft gevraagd of zij op de hoogte willen worden gehouden van de ontwikkelingen in hun zaak. De overige 64% antwoordde ontkennend. Er is geen verschil tussen de pilot- en de controlegroep. Niettemin willen de meeste slachtoffers op de hoogte worden gehouden van de ontwikkelingen in hun zaak. Wanneer er in het interview uitdrukkelijk naar de wens van het slachtoffer wordt gevraagd, zegt 78% van de respondenten behoefte te hebben aan dit soort informatie.

Tabel 1: ontvangst van informatie over slachtofferhulp opgesplitst naar pilots en controlegroep.

groep:	informatie over slachtofferhulp	geen informatie over slachtofferhulp
pilot	66 (43%)	87 (57%)
controle	37 (28%)	95 (72%)
Totaal	103 (36%)	182 (64%)

n=285; (Yates gecorrigeerde) chi-kwadraat=7.007; df=1; p=0.008

Verder behoort de politie het slachtoffer te informeren over de verdere gang van zaken volgend op de aangifte. Bijna de helft van de respondenten (45%) zegt dat de politie iets over de verdere gang van zaken heeft verteld. Bij deze vraag is er geen verschil in de antwoorden van slachtoffers uit de pilots en de controlegroep.

De politie wordt geacht te informeren of het slachtoffer schadevergoeding door de dader op prijs stelt. In totaal zegt een derde van de slachtoffers die zelf aangifte hebben gedaan dat de politie hen geïnformeerd heeft over de mogelijkheden betreffende schadevergoeding. Daarnaast zegt 35% dat de politie uitdrukkelijk heeft gevraagd naar de wens van het slachtoffer omtrent schadevergoeding. Er is geen significant verschil tussen de pilots en de controlegroep.

2.2.2 Stap 2: na de aangifte

Indien het slachtoffer heeft aangegeven dat hij/zij op de hoogte wil worden gehouden dan wordt de politie geacht het slachtoffer te informeren over de ontwikkelingen in zijn/haar zaak. Zoals reeds is vermeld willen de meeste slachtoffers - wanneer het hun expliciet gevraagd wordt - hiervan op de hoogte worden gehouden. Slechts 7% zegt dat het hen niet kan schelen of zij wel of niet geïnformeerd worden en 15% zegt hier geen behoefte aan te hebben. Indien het slachtoffer geen wens om informatie dan wordt deze ook niet van de politie verwacht. Het gaat er om dat de politie *conform* de wens van het slachtoffer handelt. Uit een analyse van de wensen van slachtoffers en de informatie gegeven door de politie blijkt dat 35% conform hun wens op de hoogte zijn gehouden van de ontwikkelingen in hun zaak (zie tabel 2). Verder zegt 40% van de respondenten conform hun wens op de hoogte te zijn gebracht dat de zaak aan het O.M. is doorgegeven. Hieronder vallen zowel slachtoffers die wens om informatie (77%) als slachtoffers die dat niet wensen (23%).

Tussen de pilots en de controlegroep bestaat wat de informatieverschaffing betreft geen significant verschil.

Het verschil tussen deze twee vragen die allebei betrekking hebben op de informatieverschaffing door de politie is opvallend. Deze discrepantie zou het gevolg kunnen zijn van "response-error". Uit eerdere onderzoeken onder slachtoffers blijkt dat zij zich niet altijd goed herinneren van wie zij wat hebben gehoord (bijvoorbeeld Van Hecke en Wemmers, 1992). Zo zou het kunnen zijn dat men door het parket is ingelicht dat de zaak is binnengekomen in plaats van door de politie. Een tweede mogelijkheid is dat het slachtoffer dit afgeleid heeft uit de benaderingsbrief die in dit onderzoek is gebruikt. Als gevolg hiervan zouden slachtoffers die weten dat hun zaak aan het OM is doorgegeven dit ten onrechte aan de politie kunnen toeschrijven.

Tabel 2: wens om informatie en informatieverschaffing politie*

wens om informatie	informatie politie	
	ja	nee
ja	76 (27%)	150 (53%)
niet ja/niet nee	2 (0%)	14 (5%)
nee	18 (6%)	25 (9%)
totaal	96 (34%)	189 (66%)

* onbekend = 30 slachtoffers die zelf geen aangifte hebben gedaan

Indien de dader bekend wordt en het slachtoffer heeft aangegeven behoefte te hebben aan schadevergoeding dan wordt de politie geacht te proberen een regeling te treffen. Deze taak wordt verder aangescherpt in de richtlijn Terwee. Alle zaken opgenomen in dit onderzoek zijn van het parket afkomstig wat betekent dat in iedere zaak een verdachte bekend is. De meeste respondenten (299) hebben schade opgelopen ten gevolge van het delict; van hen hebben er 125 geheel of gedeeltelijk schadevergoeding ontvangen en 8 respondenten hebben geen schade na teruggave van gestolen goederen. Schadevergoeding wordt meestal uitbetaald door een verzekeringsmaatschappij (81%). Echter, 166 slachtoffers met schade hebben in het geheel geen vergoeding ontvangen. Van hen willen er 140 (84%) dat de schade door de dader wordt vergoed. Ondanks het hoge aantal slachtoffers met schade ten gevolge van het delict zegt slechts 10% van alle slachtoffers (35) dat de politie geprobeerd heeft de schade bij de dader te verhalen. Een poging tot schadevergoeding komt vaker voor onder slachtoffers in de controle regio (15%) dan onder slachtoffers in de pilots (6%). In totaal zijn 10 van de 35 pogingen geslaagd.

2.3 De dossiers

Het dossieronderzoek is gericht op stappen 3 en 4 van de richtlijn, namelijk op de informatie die door de politie in het proces-verbaal is opgenomen en op het verzenden van zogenaamde slachtofferbrieven. De slachtofferbrief, waarin het slachtoffer wordt verzocht om aan te geven of hij/zij informatie en/of schadevergoeding wenst wordt in drie van de vier arrondissementen gebruikt - te weten Den Bosch, Den Haag en in één van de twee units in Assen.

In deze arrondissementen voegt de politie een slachtofferbrief bij het proces-verbaal waarna deze brief, onder vermelding van het parketnummer, door een administratieve medewerk(st)er van het parket wordt verzonden.

In de tweede unit van Assen wordt op grond van de informatie in het proces-verbaal door de secretaris en officier van Justitie besloten of en welke actie richting slachtoffer moet worden ondernomen. Dit wordt vervolgens aan de slachtoffermedewerk(st)er vermeld die deze opdracht uitvoert. In Dordrecht wordt met een slachtofferformulier gewerkt. Dit formulier wordt door de politie aan het proces-verbaal toegevoegd. Het formulier biedt een "up to date" overzicht van de wensen van het slachtoffer. Hierdoor zijn de wensen van het slachtoffer bij het OM reeds bekend en hoeft het slachtoffer niet nogmaals aan te geven wat haar/zijn wensen zijn.

In het brievensysteem zitten enkele mogelijke knelpunten. Voor het slachtoffer is het van belang dat zijn/haar wensen in het proces-verbaal worden vermeld. Is dit niet het geval dan is de kans groot dat er geen aandacht aan de wensen van het slachtoffer zal worden besteed. Daarnaast is het van belang dat naast vermelding van de wensen van het slachtoffer een brief aan het proces-verbaal wordt toegevoegd. Indien er geen slachtofferbrief bij het proces-verbaal is toegevoegd dan bestaat er de kans dat er geen gevolg zal worden gegeven aan de wensen van het slachtoffer (zie bijvoorbeeld Van Hecke, e.a., 1990). Op de parketten kunnen de dossiers worden gecontroleerd op de aanwezigheid van slachtofferbrieven en in de gevallen waarin dit per abuis niet is gebeurd zou een brief alsnog aan het slachtoffer kunnen worden gestuurd. Verder zou het kunnen voorkomen dat de brieven abusievelijk op het parket niet worden verzonden, of op een fout adres worden bezorgd (bijvoorbeeld bij verhuizing).

Aan het slachtofferformulier kleven ook mogelijkheden voor fouten. Allereerst is het van belang dat een formulier voor ieder slachtoffer aan het proces-verbaal wordt toegevoegd. Op het parket kan worden gecontroleerd op de aanwezigheid van slachtofferformulieren om fouten te herstellen. Bovendien is het van groot belang dat de informatie op het formulier volledig en juist is. Het slachtoffer loopt de kans dat er geen aandacht aan haar/zijn wensen wordt gegeven indien er geen formulier aan het proces-verbaal is toegevoegd of als de informatie op het formulier onvolledig of onjuist is.

2.3.1 Stap 3: Vermelding van de wensen van het slachtoffer

In totaal zijn de dossiers van 638 slachtoffers onderzocht. Hierin is in 315 gevallen geen vermelding van de wensen van het slachtoffer te vinden. Indien er niets over de wensen van het slachtoffer in het dossier wordt vermeld kan dit verschillende dingen betekenen.

Het slachtoffer stelt misschien geen prijs op informatie en/of schadevergoeding. Het zou ook kunnen betekenen dat het slachtoffer dit wel op prijs stelt maar dat de politie nalatig is geweest bij de uitvoering van de richtlijn.

In 323 gevallen is er wel sprake van vermelding van de wensen van het slachtoffer op ten minste één van de twee gebieden, namelijk informatie en schadevergoeding. Opgesplitst naar controlegroep en pilots komt vermelding van deze wensen vaker voor in de pilotregio's dan in de controlegroep (zie tabel 3).

Tabel 3: vermelding van wens(en) van het slachtoffer uitgesplitst naar regio's

	controle	pilots	Totaal
Vermelding van wensen slachtoffer:			
vermelding	137 (46%)	186 (54%)	323 (50%)
geen vermelding	159 (54%)	156 (46%)	315 (50%)
Totaal	296 (100%)	342 (100%)	638 (100%)

(Yates gecorrigeerde) chi-kwadraat=4.17; df=1; p=0.04

Het slachtoffer kan zoals gezegd, schadevergoeding en/of wens om informatie. Er zijn verschillende manieren waarop schadevergoeding kan worden gerealiseerd; civiele partijstelling is daar één van. In het dossieronderzoek zijn drie verschillende soorten wensen gevonden - te weten schadevergoeding, civiele partijstelling en informatie. Van de 323 slachtoffers waarvan iets over de wensen van het slachtoffer in het dossier is vermeld willen er 281 (87%) informatie en/of schadevergoeding. De overige 42 slachtoffers willen niets. Echter, de vermelding van de wensen van de slachtoffers is vaak niet volledig waardoor het niet duidelijk is of een slachtoffer dat bijvoorbeeld geen schadevergoeding wenst ook geen wens om informatie. In de volgende tabel wordt de frequentie van de wensen weergegeven.

Tabel 4: Frequentieverdeling van de wensen van slachtoffers

wensen:	frequentie	percentage
informatie	12	4%
schadevergoeding	27	10%
civiele partij	159	57%
info + sch.verg	7	2%
info + cp	26	9%
sch.verg + cp	39	14%
alle drie	11	4%
totaal	281	100%

Uit tabel 4 blijkt dat in de meeste zaken het slachtoffer civiele partijstelling wenst. In feite duidt dit op de wens tot schadevergoeding. Indien het slachtoffer zich civiel partij wenst te stellen dan moet hij/zij ook op de hoogte worden gehouden van alle relevante beslissingen. Echter, in hoeverre dit door de politie ook als een zelfde wens wordt beschouwd is niet duidelijk. Bijvoorbeeld, in 39 zaken is vermeld dat het slachtoffer zowel zich civiel partij wenst te stellen als schadevergoeding van de dader wenst. Dit wekt de indruk dat men dit toch ziet als twee verschillende wensen. Door verschillende termen te gebruiken is het niet altijd duidelijk wat het slachtoffer precies wil.

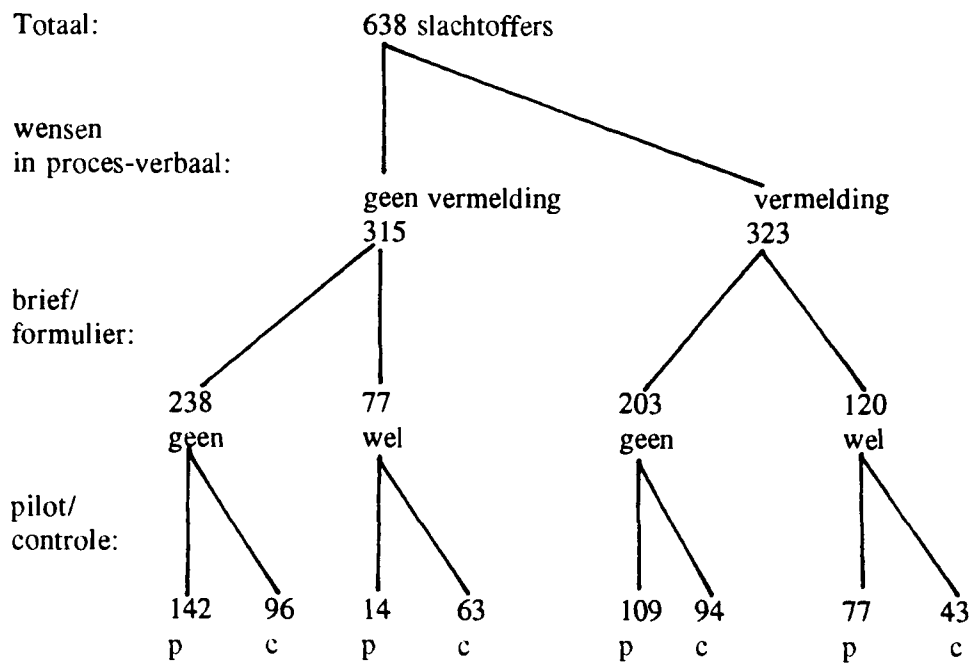
2.3.2 *Vergelijking van de interviews met de dossiergegevens*

Volgens de richtlijn zouden de dossiers inzicht moeten geven in de wensen van slachtoffers. Echter, de vermelding in de dossiers is gebrekkig. Een vergelijking van de data uit de dossiers met de interviewgegevens laat zien hoe onvolledig deze informatie is. Uit de interviews blijkt dat de meeste slachtoffers informatie en/of schadevergoeding wensen. Uit de dossiers blijkt het meestal niet duidelijk wat het slachtoffer wenst. Bijvoorbeeld, van de 236 slachtoffers die in de interviews aangeven informatie te wensen is in 12% van de gevallen deze wens ook in het dossier expliciet vermeld; in 88% van de dossiers wordt geen melding gedaan van deze wens. Indien de vermelding dat het slachtoffer zich civiel partij wenst te stellen ook als een wens om informatie wordt beschouwd dan is er in 42% van de gevallen deze wens ook in het dossier vermeld. Van de 140 slachtoffers met schade die wensen dat de dader(s) deze vergoed is in 46% van de gevallen deze wens ook in het dossier vermeld. Hieronder verstaan wij zowel de wens tot schadevergoeding als de wens tot civiele partijstelling.

2.3.3 Stap 4: Slachtofferbrieven en -formulieren

In principe moet een slachtofferbrief (of formulier) bij het proces-verbaal zijn gevoegd indien het slachtoffer bij de politie te kennen heeft gegeven informatie en/of schadevergoeding te wensen. Deze brieven worden op het parket aan de slachtoffers verzonden. Indien het slachtoffer niets wenst kan de politie de slachtofferbrief achterwege laten. Het slachtofferformulier behoort altijd bij het proces-verbaal te worden gevoegd. In totaal zijn 197 (31%) slachtofferbrieven of slachtofferformulieren in de dossiers aangetroffen. De overeenstemming tussen het vermelden van de wensen van het slachtoffer in het proces-verbaal en het wel of niet toevoegen van een slachtofferbrief/formulier bij het dossier wordt in het volgende schema weergegeven. In dit schema wordt geen onderscheid gemaakt tussen slachtoffers met wensen en slachtoffers die niets wensen.

Schema 3: Overeenstemming wensen met brieven/formulieren naar pilot en controlegroep



Over het algemeen is er weinig overeenstemming tussen de wensen van slachtoffers zoals vermeld in het proces-verbaal, en het toevoegen van een slachtofferbrief of -formulier aan het dossier. Hoewel men in de pilots vaker dan in de controlegroep informatie over de wensen van het slachtoffer in het dossier vermeldt, wordt een slachtofferbrief of formulier vaker in de controlegroep bij het proces-verbaal gevoegd dan in de pilots. Voor de pilots geldt een percentage van 27% en dit is beduidend lager dan de 36% van de controlegroep.

2.4 Samenvatting politie

De politie is de eerste schakel in de strafrechtelijke keten en vervult een belangrijke rol binnen de richtlijn. Wanneer de politie weinig aandacht besteedt aan de positie van het slachtoffer zal dit gevolgen hebben voor het voortzetten van de belangenbehartiging van het slachtoffer door het openbaar ministerie. Over het algemeen kan worden gesteld dat de bejegening van slachtoffers door de politie niet geheel volgens de richtlijn verloopt. De politie vraagt niet systematisch naar de wensen van slachtoffers omtrent informatie en/of schadevergoeding. Volgens de slachtoffers is 36% door de politie gevraagd of zij wens om informatie en 35% is gevraagd of zij schadevergoeding wensen. In ongeveer tweederde van de gevallen heeft de politie niet gevraagd naar de wensen van het slachtoffer betreffende informatie of schadevergoeding. De wensen van het slachtoffer behoren in het proces-verbaal te worden vermeld. Wat daarna volgt is afhankelijk van de afzonderlijke afspraken van het OM met de politie.

Het is van groot belang dat beide partijen zich aan de gemaakte afspraken houden anders werkt het systeem niet. Gebleken is dat van afspraken wordt afgeweken. De helft van alle onderzochte dossiers zijn de wensen van het slachtoffer niet vermeld. Slechts eenderde van de dossiers bevat een slachtofferbrief of -formulier. In de pilots worden iets vaker de wensen van het slachtoffer in het proces-verbaal vermeld dan in de controlegroep terwijl in de controlegroep iets vaker een slachtofferbrief of -formulier aan het proces-verbaal wordt toegevoegd. Niettemin kan worden gesteld dat de beginsituatie min of meer gelijk is in alle betrokken arrondissementen.

2.5 Bejegening door het openbaar ministerie

In het volgende worden de stappen 4 en 5 besproken, namelijk het verzenden van de slachtofferbrieven en aandacht besteden aan de wensen van het slachtoffer. Uitgangspunt hierbij vormen de wensen van de benadeelden zoals door hen in de interviews is aangegeven. Er wordt niet gekeken naar de wensen van het slachtoffer zoals vermeld in het dossier omdat de informatie in de dossiers over het algemeen niet volledig is. Bovendien zijn de dossiers bekeken toen zij net op het parket binnenkwamen waardoor zij geen inzicht bieden in de uitvoering van de richtlijn door het OM. Het is mogelijk dat daarna, op verzoek van het OM, de politie alsnog een slachtofferbrief naar het parket heeft gestuurd of dat het parket zelf een brief heeft uit laten gaan. Uit de interviews moet blijken in hoeverre de ervaringen van slachtoffers met het OM aansluiten op hun behoeften en wensen. De bevindingen zijn gebaseerd op 193 respondenten die aan de vervol ginterviews hebben meegewerkt.

2.5.1 Stap 4: Verzenden van de slachtofferbrieven

Nadat het proces-verbaal bij het parket is binnengekomen worden de slachtofferbrieven, die door de politie zijn bijgevoegd, vanuit het parket verzonden. In totaal zegt 38% van de respondenten dat het OM hem/haar heeft gevraagd of hij/zij op de hoogte wil worden gehouden van de ontwikkelingen in zijn/haar zaak. De overige 62% heeft geen brief ontvangen. In Dordrecht hoeft het OM geen slachtofferbrieven te versturen, omdat men door het slachtofferformulier reeds op de hoogte is; in Assen werkt men op één van de twee units op grond van de informatie die door de politie in het proces-verbaal is vermeld. Indien Dordrecht en Assen buiten beschouwing worden gelaten dan blijven deze percentages ongeveer gelijk: 35% respondenten is door het OM gevraagd of hij/zij wens om informatiet. Dit komt omdat zowel in Dordrecht als in Assen een aantal respondenten vermelden dat het OM heeft gevraagd naar hun wensen omtrent informatie.

Verder zegt 23% van de respondenten dat het OM hem/haar heeft gevraagd of hij/zij schadevergoeding op prijs stelt. De meeste slachtoffers (77%) zeggen dat het OM niet naar hun wensen betreffende schadevergoeding heeft gevraagd. Indien Dordrecht en Assen buiten beschouwing worden gelaten dan blijven deze percentages min of meer gelijk: 25% van de respondenten is door het OM gevraagd of hij/zij schadevergoeding op prijs stelt.

2.5.2. Stap 5: de wensen van slachtoffers

Informatieverschaffing vormt een belangrijke taak van het OM in het kader van het slachtofferbeleid. Naar aanleiding van de richtlijn Vaillant hebben de parketten een slachtoffermedewerk(st)er en een computer systeem (ISIS) gekregen ten behoeve van de correspondentie met slachtoffers. De meeste slachtoffers willen op de hoogte worden gehouden van de ontwikkelingen in hun zaak. Onder de 193 slachtoffers betrokken bij het tweede interview wil 83% op de hoogte worden gehouden.

Aan de slachtoffers is gevraagd of zij door het OM op de hoogte zijn gehouden van de ontwikkelingen in hun zaak. In totaal beantwoordt 23% deze vraag bevestigend en 77% zegt dat zij/hij niet op de hoogte is gehouden. De gebrekkige kennis onder de respondenten betreffende de ontwikkelingen in hun zaak blijkt ook uit de antwoorden op vragen over de afdoening er van. De helft van de respondenten (97) heeft geen idee of hun zaak inmiddels wel of niet is afgerond. Hoewel 56 slachtoffers zeggen dat hun zaak is afgedaan weet de helft niet hoe dat is gebeurd. Kortom, de meeste slachtoffers zijn niet op de hoogte van het verloop van hun zaak.

Tabel 5 geeft een overzicht van de wens tot informatie en informatievervalschafting door het OM. Opvallend is het grote aantal slachtoffers dat niets over zijn/haar zaak hoort terwijl zij aangeven interesse hierin te hebben. Van de 161 slachtoffers die wens om informatieen zijn slechts 38 (23%) op de hoogte gehouden door het OM. Hieruit blijkt dat de uitvoering van het slachtofferbeleid wat informatievervalschafting betreft, niet optimaal verloopt. Zelfs al zouden er in de maanden nadat deze zaken waren binnengekomen geen nieuwe ontwikkelingen zijn dan nog wordt het OM geacht de slachtoffers te informeren dat het procesverbaal is binnengekomen en dat zij zo spoedig mogelijk nader bericht zullen ontvangen. Echter, een correcte bejegening houdt niet alleen in dat slachtoffers die wens om informatieen deze ook krijgen, maar het houdt ook in dat slachtoffers die geen wens om informatieen deze niet krijgen. Volgens deze criteria is 29% van de slachtoffers conform hun wens bejegend, 66% is niet conform hun wens bejegend en 5% heeft geen mening. Een vergelijking van de controle met de pilot arrondissementen laat geen significante verschillen zien.

Tabel 5: wens om informatie en informatievervalschafting OM

wens om informatie	informatie OM		
	ja	nee	
ja	38	123	83%
niet ja/niet nee	3	7	5%
nee	4	18	11%
totaal	45 (23%)	148 (77%)	100%

Het OM kan slachtoffers helpen hun schade door de dader vergoed te krijgen. Dit kan op verschillende manieren gebeuren, zoals middels een voorwaardelijke sepot met als voorwaarde schadevergoeding of door het slachtoffer op te roepen als civiele partij. Indien het slachtoffer schadevergoeding door de dader op prijs stelt dan behoort de officier van Justitie hiermee rekening te houden. Onder de 193 slachtoffers betrokken bij het vervolgininterview had 3% ten tijde van het eerste interview geen schade en 41% heeft zijn/haar schade reeds (geheel of gedeeltelijk) vergoed gekregen¹. In de meeste gevallen is schadevergoeding betaald door een verzekeringsmaatschappij (85%). Slechts 5 slachtoffers hebben schadevergoeding van de dader ontvangen.

¹ Deze percentages zijn gebaseerd op 192 interviews. Van 1 respondent is het onbekend of hij/zij wel of geen schadevergoeding heeft ontvangen.

In totaal hebben 107 slachtoffers schade die op geen enkele wijze is vergoed. In de eerste interviews is deze slachtoffers gevraagd of zij het betalen van schadevergoeding door de dader(s) op prijs zouden stellen. Het al dan niet hebben van deze wens is bekend voor 105 slachtoffers. Hiervan hebben er 90 (86%) reeds in het eerste interview gezegd dat zij schadevergoeding door de daders op prijs stellen, 11 (10%) willen dit niet en 4 (4%) hebben geen mening.

Aan de respondenten is gevraagd of het OM geprobeerd heeft hun schade bij de verdachte te verhalen. Een vergelijking van de wensen betreffende schadevergoeding met de actie vanuit het OM laat zien dat in vele gevallen de wens van het slachtoffer onbeantwoord blijft. Tabel 6 geeft een overzicht van de wens tot schadevergoeding en de pogingen tot schadevergoeding vanuit het OM. Zoals bij informatieverschaffing valt ook hier op dat de meeste respondenten interesse hebben in schadevergoeding door de dader, maar dat slechts een klein percentage zegt dat het OM dit voor hen heeft geprobeerd. Van de 90 slachtoffers met schade die schadevergoeding door de dader op prijs stellen zeggen er 15 (17%) dat het OM heeft geprobeerd de schade bij de verdachte te verhalen. Wellicht speelt de gebrekkige informatieverschaffing door het OM een rol hierbij. Omdat dat de meeste slachtoffers geen informatie hebben ontvangen over de ontwikkelingen in hun zaak zullen zij vaak niet weten of het OM schadevergoeding heeft overwogen. Van deze 15 respondenten zeggen er twee dat deze poging tot een gedeeltelijke vergoeding heeft geleid en de overige pogingen zijn geheel mislukt.

Over alle respondenten genomen heeft 47% geen schade die hij/zij vergoed wil hebben. Daarnaast is voor 14% conform zijn/haar wens een poging tot schadevergoeding door het OM ondernomen. Voor de overige 39% van de respondenten is hun wens tot schadevergoeding onbeantwoord gebleven². Een vergelijking tussen de controle- en pilotgroep laat geen significante verschillen zien.

² Deze percentages zijn gebaseerd op 190 respondenten.

Tabel 6: schadevergoeding wens en poging tot schadevergoeding (n=105)

schadevergoeding wens	OM geprobeerd	
	ja	nee
ja	15 (14%)	75 (72%)
niet ja/niet nee	0	4 (4%)
nee	0	11 (10%)
totaal	15 (14%)	90 (86%)

2.5.3 *Samenvatting openbaar ministerie*

De overgrote meerderheid van de slachtoffers wenst op de hoogte te worden gehouden van de ontwikkelingen in hun zaak. Toch hebben de meeste slachtoffers geen idee hoe het nu met hun zaak zit. Slechts 23% van de slachtoffers die wens om informatie te zeggen dat het OM hen op de hoogte heeft gehouden. Ook de wens tot schadevergoeding krijgt weinig aandacht volgens de slachtoffers. Uit de interviews blijkt dat 17% van de slachtoffers met schade die schadevergoeding door de dader op prijs stellen, zegt dat het OM heeft geprobeerd hun schade bij de verdachte te verhalen. Over het algemeen kan worden gesteld dat de bejegening door het OM niet overeen komt met de wensen van slachtoffers. Tussen de pilots en de controlegroep zijn er over het algemeen geen verschillen betreffende de bejegening van het slachtoffer.

2.6 **Samenvatting**

In de slachtofferrichtlijn is een aantal opeenvolgende stappen beschreven die als geheel slachtofferzorg vormen. Het is als het ware een keten die begint bij de politie. De volgende schakel in de keten is het openbaar ministerie. Hoewel de huidige richtlijn sedert 1987 van kracht is wordt die slechts in beperkte mate door de politie en het openbaar ministerie uitgevoerd. Bij de eerste stap, namelijk de aangifte, zegt tweederde van de respondenten dat de politie niet naar hun wensen betreffende informatie of schadevergoeding heeft gevraagd. Na de aangifte is 35% van de slachtoffers conform hun wens door de politie op de hoogte gehouden van de ontwikkelingen in zijn/haar zaak. Slechts 10% van de slachtoffers zegt dat de politie geprobeerd heeft de schade bij de dader te verhalen. De volgende stap is vermelding van de wensen van het slachtoffer in het proces-verbaal. In de helft van de onderzochte dossiers staat totaal geen vermelding van de wensen van het slachtoffer. Dat de dossiers geen volledig

beeld geven van de wensen van het slachtoffer blijkt ook uit een vergelijking van deze gegevens met de interviewgegevens. Vervolgens gaat de zaak door naar het OM. In de arrondissementen heeft men afgesproken dat de politie een slachtofferbrief of -formulier aan het proces-verbaal toevoegt. In tweederde van de dossiers werd geen brief of formulier aangetroffen. Bovendien is er weinig overeenstemming tussen de wensen van het slachtoffer en het wel of niet toevoegen van een slachtofferbrief of -formulier. Indien het slachtoffer niets wenst kan de politie de slachtofferbrief achterwege laten. Echter, gezien het lage percentage van zaken waarin in vermelding van de wensen van het slachtoffer wordt gedaan zou het de overweging waard zijn om een slachtofferbrief bij alle zaken toe te voegen. In de laatste stap van deze keten wordt het OM geacht de belangenbehartiging van het slachtoffer voort te zetten. Echter, slechts 23% van alle slachtoffers zegt door het OM op de hoogte te zijn gehouden van de ontwikkelingen in hun zaak en 17% is van mening dat het OM een poging tot schadevergoeding heeft ondernomen. Niettemin is er een grote behoefte aan informatie en schadevergoeding onder de slachtoffers. Het systeem is opgebouwd om aan deze behoefte te kunnen voldoen. Door de gebrekkige uitvoering van de richtlijn blijven de wensen doorgaans onbeantwoord.

3 De reacties van slachtoffers

3.1 Inleiding

Naast de bejegening van slachtoffers is dit onderzoek gericht op het effect hiervan op hun waardering voor justitie en op hun normovertredend gedrag. Toen de richtlijn Vaillant werd geïntroduceerd, werd door beleidmakers verondersteld dat deze richtlijn tot een verbetering van de verhouding tussen politie en justitie met burgers zou leiden (Commissie Kleine Criminaliteit, 1986). Door meer aandacht te besteden aan de positie van slachtoffers zou men eerder geneigd zijn om de politie in te schakelen bij een delict (Vaillant, 1985). In de wet Terwee wordt deze doelstelling herhaald (MvT, wetsvoorstel 21345). De keerzijde hiervan is dat slachtoffers die op een negatieve wijze door politie en justitie worden bejegend wellicht minder gunstig over deze instellingen zullen oordelen. Bovendien roept deze onverschilligheid door justitie een reactie van onverschilligheid ten aanzien van normen op bij vele burgers (Schuyt, 1992). Toen de voorstellen van de commissie Terwee werden uitgebracht werd door velen de kritiek geuit dat vanwege het onvermogen van vele daders de voorstellen ertoe zouden leiden dat slachtoffers zouden worden blij gemaakt met een "dode mus" wat uiteindelijk alleen tot verdere frustratie zou leiden (Walther, 1991; De Beer & Fiselier, 1988; zie ook Van Hecke, e.a., 1990). Echter, volgens anderen hebben de oordelen over politie en justitie veel sterker te maken met de stijl van optreden dan met het al of niet bereiken van bepaalde doelen, oftewel de effectiviteit (Van der Vijver, 1983; Shapland, e.a., 1985). Hoe een slachtoffer is bejegend zou van groter belang kunnen zijn voor zijn/haar waardering voor politie en justitie dan de uitkomst van de zaak dat zou kunnen zijn. Uit verschillende onderzoeken naar de aard en de effecten van rechtvaardige procedures blijkt dat deze de tevredenheid van burgers met politie en justitie kan vergroten (zie Lind & Tyler, 1988). Bovendien kan een rechtvaardige bejegening de gevolgen van een negatieve uitkomst verzwakken (Tyler, 1990; Lind & Tyler, 1988). Hoe de bejegening van slachtoffers door justitie de waardering voor deze instantie en normovertredend gedrag beïnvloedt, vormt de hoofdzaak van dit hoofdstuk.

3.2 Algemeen oordeel over bejegening

Op grond van de interviews met slachtoffers wordt in het hier volgende verslag gedaan van de oordelen over de bejegening door de politie en het openbaar ministerie. De bevindingen zijn gebaseerd op twee verschillende interviews. De data over de politie zijn afkomstig van het eerste interview dat onder 315 respondenten is afgenomen. Hiervan hebben 193 slachtoffers ook deelgenomen aan een vervolginterview. In dit laatste interview zijn de oordelen over de bejegening door het OM gemeten.

3.2.1 *De politie*

De meeste slachtoffers zijn tevreden over de manier waarop zij door de politie zijn bejegend (zie tabel 7) en vinden dat de behandeling die zij van de politie hebben gekregen (zeer) rechtvaardig is geweest. Tevens vindt 87% dat zij door de politie vriendelijk te woord zijn gestaan. Daarentegen zegt 48% dat de politie weinig of geen interesse toonde in hem/haar als slachtoffer van een misdrijf (zie tabel 8). Een aantal slachtoffers (28%) vindt dat de politie hem/haar onvoldoende gelegenheid heeft gegeven om zijn/haar wensen kenbaar te maken, 52% vindt dat zij voldoende gelegenheid hiervoor heeft gekregen en 20% vindt dat zij noch voldoende, noch onvoldoende gelegenheid heeft gekregen. Op de vraag of de politie rekening heeft gehouden met hun wensen bij het behandelen van hun zaak zijn de meningen min of meer gelijk verdeeld: 35% vindt van wel; 31% vindt van niet en 34% reageert neutraal. Aan de slachtoffers is gevraagd of de behandeling die zij van de politie hebben gekregen beter of slechter was dan zij hadden verwacht. De meeste slachtoffers (48%) vinden dat zij niet beter, maar ook niet slechter zijn behandeld dan verwacht. Verder is 37% van mening dat de behandeling beter is verlopen dan verwacht en vindt 15% dat de behandeling slechter is geweest dan wat zij hadden verwacht.

Tabel 7: Frequentieverdeling tevredenheid bejegening door politie

(zeer) tevreden	245	78%
niet tevreden/niet ontevreden	36	11%
(zeer) ontevreden	34	11%
totaal	315	100%

Tabel 8: Frequentieverdeling van de mate van interesse in het slachtoffer getoond door de politie

veel interesse	156	52%
weinig interesse	101	33%
geen interesse	46	15%
totaal	303*	100%

* onbekend = 12

De slachtoffers die ontevreden zijn over de behandeling door de politie (34) is gevraagd naar de reden voor deze onvrede. De meeste slachtoffers beklagen zich over de gebrekkige informatieverschaffing door de politie (16) of over de houding van de politie (16). De overige twee slachtoffers vinden dat alles te lang duurt. Enkele voorbeelden zijn:

"Men heeft weinig begrip voor mijn situatie"

"Wij zijn niet voldoende op de hoogte gehouden en van het kastje naar de muur gestuurd"

"Omdat de politie niet eens met mij gesproken heb haast"

"Zij zijn niet bereikbaar, en als je eenmaal iemand (hebt) weten ze niets meer want ze behandelen het niet meer. Ze sturen je alleen door naar de officier van Justitie, dus ik moet er zelf achterheen om te horen of er al iets bereikt is."

3.2.2 Het openbaar ministerie

Slachtoffers zijn minder tevreden over het OM dan over de politie. In totaal is 22% van de slachtoffers tevreden over de manier waarop zij door het OM zijn behandeld (zie tabel 9). Ruim eenderde van de slachtoffers is (zeer) ontevreden hierover. Men is er niet van overtuigd dat de bejegening door het OM rechtvaardig is geweest. De meeste respondenten antwoorden neutraal en vinden dat de bejegening noch rechtvaardig, noch onrechtvaardig is geweest (68%), maar 10% acht zichzelf (zeer) onrechtvaardig bejegend. Slechts 22% vindt dat zij op een rechtvaardige manier is bejegend. Bovendien is 87% van de respondenten van mening dat het OM weinig tot geen interesse in hem/haar toonde als slachtoffer van een misdrijf (zie tabel 10). Daarnaast vindt 57% dat het OM (beslist) geen rekening heeft gehouden met zijn/haar wensen. Dertig procent is neutraal hierover (niet ja/niet nee) en 13% vindt dat het OM wel rekening met zijn/haar wensen heeft gehouden. In overeenstemming hiermee vindt 90% dat zij geen invloed hebben gehad op de beslissing van de officier van Justitie betreffende hun zaak. Aan de slachtoffers is gevraagd of de zaak nu beter of slechter is afgelopen dan verwacht. Veel slachtoffers (92) zeggen hier nog geen antwoord op te kunnen geven omdat hun zaak nog loopt. Van de overige slachtoffers (101) zijn de meeste (44%) van mening dat de zaak (veel) slechter is afgelopen dan verwacht. Ruim eenderde vindt de afloop noch beter noch slechter dan verwacht en 21% vindt juist dat de zaak beter is afgelopen dan verwacht.

Tabel 9: Frequentieverdeling tevredenheid bejegening door het OM

(zeer) tevreden	42	22%
niet tevreden/niet ontevreden	83	43%
(zeer) ontevreden	68	35%
totaal	193	100%

Tabel 10: Frequentieverdeling van de mate van interesse in het slachtoffer getoond door het OM

veel interesse	20	13%
weinig interesse	45	28%
geen interesse	94	59%
totaal	159*	100%

* onbekend = 34

De voornaamste reden voor onvrede over de behandeling door het OM is het gebrek aan informatie van het OM over de afwikkeling van de zaak. In totaal klagen 55 slachtoffers hierover.

Enkele voorbeelden zijn:

"Wij hebben nooit wat gehoord van het OM."

"Informatie kon alleen maar schriftelijk gevraagd en verkregen worden."

"Heb nog helemaal niets gehoord, afgezien van de vergoeding had ik willen weten hoe de zaak was afgehandeld."

"Ik heb een uitnodiging ontvangen om voor te komen. Toen ik daar (de rechtbank) aankwam werd mij verteld dat de verdachte geen tijd had en niet kwam en dat de hele zaak niet door ging. Ik zou een nieuwe oproep krijgen maar tot op heden heb ik nog niets gehoord".

Verder zijn 6 slachtoffers ontevreden over het gebrek aan aandacht voor de positie van het slachtoffer. Voorbeelden zijn:

"Er moet meer aandacht besteed worden aan de gevolgen voor het slachtoffer van het gepleegde misdrijf."

"Brief met uitnodiging om ter zitting te komen met daarin toch wel erg dreigende taal, zodat je het gevoel kreeg zelf misdadiger te zijn."

Één slachtoffer is ontevreden over het feit dat de dader niet is gestraft. Zes slachtoffers zijn ontevreden omdat te weinig of geen aandacht aan schadevergoeding wordt gegeven. Bijvoorbeeld:

"Verlies van bezit en geen schadevergoeding ontvangen"

"Wij hebben geen enkele vorm van compensatie ontvangen"

"Dat ik zelf de schade moet betalen terwijl de dader gepakt is".

3.2.3. *Mogelijke verklaringen voor meer kritische beoordeling van het openbaar ministerie*

Hoewel de meeste slachtoffers tevreden zijn over de bejegening door de politie, zijn de oordelen over het openbaar ministerie minder positief. Deze tendens is ook in andere onderzoeken aangetoond (Hagan, 1983). Hagan stelt dat deze verschillen veroorzaakt worden door de verschillende rollen en verwachtingen die slachtoffers hebben ten aanzien van politie en het OM (1983). Het OM wordt beschouwd als een vertegenwoordiger van zowel de staat als het slachtoffer. De politie daarentegen is geen vertegenwoordiger van het slachtoffer. In dit kader vervult het OM een belangrijker rol in slachtofferzorg dan de politie. Deze laatste is vaak de eerste en enige instantie die contact heeft met het slachtoffer, maar het OM vertegenwoordigt, in diens ogen, de belangen van het slachtoffer. Het OM kan deze taak niet uitvoeren zonder aandacht aan het slachtoffer te besteden en wordt negatief beoordeeld wanneer het dit verzuimt. Een andere mogelijke verklaring is dat het openbaar ministerie minder bekend is bij het publiek dan de politie. Burgers komen eerder in contact met de politie dan met het OM, dat (daardoor) verder weg en onzichtbaarder is.

3.3 **Bejegening en beoordeling**

Indien politie en justitie (meer) aandacht zouden besteden aan de wensen van slachtoffers dan zouden slachtoffers (meer) tevreden zijn met deze instanties. Dit verband blijkt onder andere uit het onderzoek van Shapland e.a (1985). Shapland e.a. vinden dat slachtoffers behoefte hebben aan een "respected and acknowledged role in the criminal justice system". De klachten van slachtoffers over de politie en het OM die reeds eerder zijn genoemd, ondersteunen deze conclusie. Met behulp van correlaties is het verband tussen de bejegening van het slachtoffer en het oordeel van het slachtoffer hierover onderzocht (zie tabellen 11 en 12). Na een bespreking van de bejegening door de politie, komt de bejegening door het OM aan de orde.

Wanneer de politie in overeenstemming met de richtlijn handelt, zijn slachtoffers eerder geneigd om positief te oordelen over de mate van interesse getoond door de politie. Slachtoffers vinden dat de politie in hem/haar is geïnteresseerd wanneer zij informatie geeft over de verdere gang van zaken volgend op de aangifte en als zij vraagt of het slachtoffer schadevergoeding en/of wens om informatiet. Dit geldt ook voor de oordelen over de gelegenheid die de politie biedt om de wensen van het slachtoffer kenbaar te maken en de mate waarin de politie rekening heeft gehouden met zijn/haar wensen. Indien de politie voorlichting verstrekt over slachtofferhulp zijn de slachtoffers vaker van mening dat de politie interesse toonde en hem/haar voldoende gelegenheid bood om zijn/haar wensen kenbaar te maken. Onvrede over de houding van de politie en de gebrekkig informatieverschaffing zijn belangrijke klachten onder slachtoffers. Indien de politie in overeenstemming met de richtlijn zou handelen, zouden deze klachten voorkomen kunnen worden.

Tabel 11: Het verband tussen bejegening en de oordelen over de bejegening door de politie

<i>Bejegening:</i>	A	B	C	D	E	F
<i>Oordelen:</i>						
tevredenheid	.09	.2**	.06	.09	.1	.12
rechtvaardigheid	.1	.26**	.15*	.17**	.18**	.07
vriendelijk	.07	.2**	.16	.19**	.13	.04
gelegenheid wensen kenbaar te maken	.18**	.3**	.24**	.27**	.29**	.01
interesse	.18**	.32**	.27**	.23**	.24**	.14*
rekening houden met wensen	.17	.44**	.24*	.24*	.19*	.15
beter dan verwacht	.13	.31**	.18	.21*	.17	.16

* $p < 0.01$ ** $p < 0.001$

Legenda: A) voorlichting over slachtofferhulp; B) informeren over de verdere gang van zaken volgend op de aangifte; C) vragen naar de wens om informatie; D) informeren over de mogelijkheden tot schadevergoeding; E) vragen naar de wens om schadevergoeding; F) conform wens op de hoogte houden;

Indien het OM het slachtoffer op de hoogte brengt van de ontwikkelingen in zijn/haar zaak dan zijn slachtoffers vaker van mening dat het OM interesse in hem/haar toonde en zijn zij vaker tevreden over de bejegening door het OM dan slachtoffers die niet op de hoogte zijn gehouden. Alleen al wanneer het OM het slachtoffer vraagt of hij/zij schadevergoeding op prijs stelt zijn slachtoffers vaker van mening dat het OM rekening heeft gehouden met zijn/haar wensen. Dit benadrukt hoe belangrijk slachtoffers aandacht vinden, ongeacht de werkelijke afloop van de zaak. Tevens zijn slachtoffers die door het OM zijn geïnformeerd over hun zaak vaker van oordeel dat de zaak beter is afgelopen dan dat zij hadden verwacht dan slachtoffers die niet op de hoogte zijn gehouden. Een belangrijke klacht van de respondenten over het OM is het gebrek aan aandacht voor slachtoffers. Indien het OM conform de richtlijn zou handelen dan zou deze klacht voorkomen kunnen worden.

Tabel 12: Het verband tussen bejegening en de oordelen over de bejegening door het OM

<i>Bejegening:</i>	A	B	C	D
<i>Oordelen:</i>				
tevredenheid	.07	.14	.26**	.08
rechtvaardigheid	.14	.17	.27**	.09
vriendelijk	.04	.02	.16	.09
gelegenheid wensen kenbaar te maken	.21*	.28**	.21*	.08
interesse	.23*	.14	.28**	.09
rekening houden met wensen	.15	.26**	.2*	.09
invloed	.21*	.23*	.23*	.18*
beter dan verwacht	.19	.18	.28*	.05

* $p < 0.01$ ** $p < 0.001$

Legende: A) vragen naar wens om informatie; B) vragen naar wens om schadevergoeding; C) informatie verstrekken D) poging tot schadevergoeding;

3.4 Waardering voor politie en justitie

Reeds is aangetoond dat de ervaringen van slachtoffers met politie en justitie in verband staan met hun oordeel over deze ervaring. Voor het beleid is het van belang om te weten of deze ervaringen niet alleen het specifieke oordeel over een bepaald contact beïnvloeden, maar ook of de algemene beoordeling van politie en justitie door de ervaring wordt beïnvloed. Door de slachtoffers twee keer te ondervragen is het mogelijk om een verschuiving in de algemene waardering van politie en justitie vast te leggen. Tussen het eerste en het tweede interview is de zaak van het slachtoffer in behandeling genomen door het OM. Door deze opzet is het mogelijk om na te gaan hoe de ervaring van het slachtoffer met het OM zijn/haar waardering voor politie en justitie beïnvloedt. Omdat de eerste interviews zijn afgenomen nadat de zaken op het parket waren binnengekomen is het niet mogelijk om de effecten van de bejegening van de politie in kaart te brengen. De respondenten zijn namelijk niet ondervraagd voordat zij met de politie te maken kregen. Ook de effecten van de bejegening door de rechtbank kunnen niet worden nagegaan want de overgrote meerderheid van de respondenten heeft geen contact met de rechtbank gehad. In het volgende worden de reacties van slachtoffers in het eerste en tweede interview gepresenteerd.

3.4.1. *Aandacht voor schadevergoeding*

Schadevergoeding voor het slachtoffer staat centraal in de Wet en de richtlijn Terwee. Om inzicht te krijgen in hoeverre slachtoffers vinden dat het OM reeds voldoende aandacht hieraan besteedt, zijn de meningen van slachtoffers geïnventariseerd. Op het moment van het eerste interview is de respondenten gevraagd of zij vonden dat het OM voldoende aandacht besteed aan schadevergoeding voor slachtoffers van misdrijven, toen oordeelde 44% hier negatief over. Op het moment van het tweede interview was dit percentage naar 61% gestegen (zie tabel 13). Nadat de slachtoffers enige ervaring met het OM hebben opgedaan zijn zij dus vaker van mening dat het OM onvoldoende aandacht besteedt aan schadevergoeding voor het slachtoffer.

Tabel 13: Besteedt het OM voldoende aandacht aan schadevergoeding? (n=193)

	interview 1	interview 2
ruim voldoende	2%	-
voldoende	10%	13%
niet voldoende/ niet onvoldoende	7%	26%
onvoldoende	29%	39%
ruim onvoldoende	15%	22%
geen mening	37%	-

(pairwise) t-waarde=2,75; df=192; p=0.007

3.4.2. *Tevredenheid over prestaties*

Tevredenheid over de prestaties van politie en justitie kan van belang zijn voor de mate waarin burgers deze autoriteiten ondersteunen. Als sociale instellingen de belangen van het individu bevorderen dan is het in zijn/haar belang om deze instellingen bij te staan. De bejegening door justitiële autoriteiten kan van invloed zijn op de algemene waardering voor politie en justitie.

Om de invloed van de bejegening door het OM op de algemene tevredenheid over de prestaties van politie en justitie te toetsen, zijn de oordelen van slachtoffers hierover in beide interviews vastgesteld. In de interviews zijn vier vragen over de algemene prestatie van de politie, het OM en de rechtbank gesteld. Deze vragen zijn ontleend aan eerder onderzoek door Tyler (1990) naar de ervaringen van slachtoffers met justitie en het effect daarvan op hun attitudes. Slachtoffers moesten op een vijf-punt schaal aangeven hoe goed de politie (OM/rechtbank) in het algemeen werkt; hoe tevreden men is over de manier waarop de politie problemen oplost; hoe tevreden men is over hetgeen de politie in het algemeen voor burgers bereikt; hoe tevreden men is over de manier waarop de politie in het algemeen omgaat met burgers. De antwoorden op deze vragen zijn vervolgens telkens samengevoegd tot ieder één meting voor de tevredenheid over de prestaties van de politie, respectievelijk het OM en de rechtbank. Dit levert zes schalen op; per organisatie een voor het eerste interview en een voor het tweede. Iedere schaal heeft een minimumwaarde van 8 (zeer slecht) en een maximumwaarde van 16 (zeer goed). De geïnteresseerde lezer wordt naar bijlage 2 verwezen voor meer informatie over deze schalen.

Tabellen 14, 15 en 16 geven de tevredenheid van de respondenten over de prestaties van de politie, het OM en de rechtbank weer. Een vergelijking van de respons van het eerste met het tweede interview laat geen significante verschillen zien³. Met andere woorden: de tevredenheid van de respondenten met deze instanties blijft min of meer constant in de loop van de tijd. Uit de gemiddelde scores voor deze organisaties blijkt dat de respondenten het meest tevreden zijn over de prestaties van de politie en het minst tevreden zijn met de prestaties van het OM. Zoals reeds is aangegeven (3.2.2) zou dit het gevolg kunnen zijn van de verschillende rollen en verwachtingen die slachtoffers hebben ten aanzien van deze instanties.

Tabel 14: Oordeel over de prestaties van de politie in het eerste respectievelijk tweede interview. (% dat vindt dat de politie goed werkt of dat tevreden is over die aspecten van dat werk, alsmede gemiddelde score op de tevredenheidsschaal)

<i>Vraag</i>	<i>% interview 1</i>	<i>% interview 2</i>
hoe goed werkt de politie	49%	42%
tevreden over de manier waarop de politie problemen oplost	60%	60%
tevreden over hetgeen politie voor burgers bereikt	48%	56%
tevreden over manier waarop de politie omgaat met burgers	79%	76%
gemiddelde score (min=8/max=16)	13.8	13.8

Tabel 15: Oordeel over de prestaties van het OM in het eerste respectievelijk tweede interview. (% dat vindt dat het OM goed werkt of dat tevreden is over die aspecten van dat werk, alsmede gemiddelde score op de tevredenheidsschaal)

<i>Vraag</i>	<i>% interview 1</i>	<i>% interview 2</i>
hoe goed werkt het OM	11%	15%
tevreden over de manier waarop het OM problemen oplost	23%	28%
tevreden over hetgeen het OM voor burgers bereikt	27%	28%
tevreden over manier waarop het OM omgaat met burgers	28%	29%
gemiddelde score (min=8/max=16)	12.1	12.2

³ Deze vergelijking is gemaakt op grond van de gegevens van 193 respondenten die aan beide interviews hebben meegewerkt.

Tabel 16: Oordeel over de prestaties van de rechtbank in het eerste respectievelijk tweede interview. (% dat vindt dat de rechtbank goed werkt of dat tevreden is over die aspecten van dat werk, alsmede gemiddelde score op de tevredenheidsschaal)

Vraag	% interview 1	% interview 2
hoe goed werkt de rechtbank	52%	49%
tevreden over de manier waarop de rb problemen oplost	46%	49%
tevreden over hetgeen de rb voor burgers bereikt	35%	41%
tevreden over manier waarop de rb omgaat met burgers	42%	43%
gemiddelde score (min=8/max=16)	12.6	12.7

3.4.3. Steun

De mate waarin burgers sociale instituties ondersteunen is van belang voor de invloed van deze organisaties. Een organisatie die niet door de mensen wordt gesteund kan weinig medewerking verwachten. Dit is met name van belang voor justitie omdat deze organisatie bestaat om het gedrag van burgers te beïnvloeden. Op het moment dat burgers niet langer vertrouwen in justitie hebben is de legitimiteit van justitie aanzienlijk geschaad. Vertrouwen in sociale instituties is een complexe attitude. Het wordt zowel door de opvoeding gevormd als door directe ervaringen met de bepaalde instelling. In het kader van het slachtofferbeleid is het met name van belang om na te gaan in hoeverre een ervaring met justitie deze attitude kan beïnvloeden.

Aan de slachtoffers zijn vragen gesteld over de mate waarin zij de politie, het OM en de rechtbank ondersteunen. Steun voor de politie is gemeten door middel van vier vragen die afkomstig zijn uit onderzoek van Tyler (1990). Deze hebben betrekking op respect voor de politie, de eerlijkheid van de politie, het trots zijn op de politie, en de mate waarin het slachtoffer achter de politie staat (zie bijlage 2). Vier andere vragen zijn gesteld over het OM en de rechtbanken omdat zij een iets andere rol vervullen in het strafproces. Deze vragen zijn per organisatie gecombineerd tot een "steunschaal". Voor iedere schaal is de minimum waarde 8 (weinig steun) en de maximum waarde 16 (veel steun).

Een vergelijking van de twee meetmomenten laat geen duidelijk patroon zien (zie tabel 17). Tussen het eerste en het tweede interview is er een daling in het aantal slachtoffers dat zegt veel respect te hebben voor de politie ($p=0.035$). Verder is men iets minder overtuigd van eerlijkheid van de plaatselijke politie. Niettemin is er een kleine toename in het aantal slachtoffers dat zegt achter de politie te staan. Deze laatste twee verschuivingen zijn statistisch niet significant.

Er is geen significant verschil tussen de gemiddelde scores voor beide metingen. Hieruit blijkt dat slachtoffers over het algemeen wel achter de politie staan en dat deze houding in de loop van de tijd weinig verandert.

Tabel 17: Oordeel over de steun voor de politie in het eerste respectievelijk tweede interview. (% dat het eens is met de stellingen)

<i>Vraag</i>	<i>% interview 1</i>	<i>% interview 2</i>
Ik heb veel respect voor de politie	58%	50%
De politie in mijn woonplaats is eerlijk	69%	65%
Ik ben trots op onze plaatselijke politie	29%	29%
Ik sta geheel achter onze politie	60%	62%
gemiddelde score	13.3	13.4

min=8/max=16

Wat het OM betreft is er ook geen duidelijk patroon tussen de twee meetmomenten (zie tabel 18). In de tweede meting zijn de respondenten minder overtuigd dat het OM een rechtvaardige behandeling van hun zaak garandeert en dat de rechten van burgers goed zijn beschermd binnen het OM dan in de eerste meting. Echter, op de overige oordelen is er een lichte toename. Deze veranderingen zijn niet statistisch significant. De totale scores voor het OM hebben een gemiddelde van 13.2 voor zowel het eerste als het tweede interview. Ook hier geldt dat men over het algemeen achter het OM staat.

Tabel 18: Oordeel over de steun voor het OM in het eerste respectievelijk tweede interview. (% dat het eens is met de stellingen)

<i>Vraag</i>	<i>% interview 1</i>	<i>% interview 2</i>
het OM garandeert een rechtvaardige behandeling	52%	49%
de rechten van burgers zijn goed beschermd	56%	49%
de OvJ's zijn in mijn arrondissement zijn eerlijk	35%	41%
de beslissingen van OvJ's zijn eerlijk	42%	43%
gemiddelde score	13.2	13.2

min=8/max=16

De steun voor de rechtbank neemt duidelijk toe in het tweede interview (zie tabel 19). In het bijzonder is men vaker van mening in het tweede interview dat de rechten van burgers goed beschermd zijn door de rechtbanken ($p=0.016$) en dat de beslissingen van rechters rechtvaardig zijn ($p=0.03$). In totaal is er een lichte toename in de mate waarin slachtoffers achter deze organisatie staan ($p=0.008$). In vergelijking met het OM geniet de rechtbank significant meer steun onder de respondenten ($t=4.29$; $df=192$; $p=0.000$).

Tabel 19: Oordelen over de steun voor de rechtbank in het eerste respectievelijk tweede interview. (% dat het eens is met de stellingen)

Vraag	% interview 1	% interview 2
de rb garandeert een rechtvaardig proces	62%	63%
de rechten van burgers zijn goed beschermd	59%	67%
de rechters in mijn arrondissement zijn eerlijk	37%	42%
de beslissingen van rechters zijn eerlijk	39%	47%
gemiddelde score	13.4	13.8

min=8/max=16

3.4.4 Plichtsgevoel

Naast tevredenheid en steun, is het plichtsgevoel onder de respondenten gemeenten. Plichtsgevoel kan van belang zijn voor de mate waarin burgers de wet onderschrijven. De respondenten is een zestal vragen gesteld over de mate waarin zij genegen zijn de wet na te leven - ongeacht hun eigen gevoelens. Deze benadering is gebaseerd op eerder onderzoek van Tyler (1990). In tabel 20 zijn deze vragen en het percentage respondenten dat bevestigend reageert gepresenteerd.

Deze zes vragen zijn samengevoegd tot één meting (zie bijlage 2). De laagste mogelijke score is 1, wat een laag plichtsgevoel weergeeft en de hoogste mogelijke score is 5, wat een sterk plichtsgevoel betekent. De gemiddelde scores voor de eerste meting zijn iets hoger dan die van de tweede meting: respectievelijk 3.75 en 3.67 ($t=1.96$; $df=192$; $p=0.052$). Geconcludeerd kan worden dat de respondenten een relatief sterk plichtsgevoel hebben en dat dit constant blijft in de tijd.

Tabel 20: Waargenomen plichtsgevoel om de wet na te leven

Percentage respondententen die het eens zijn met de stelling		
Stellingen:	eerste interview	tweede interview
Mensen moeten de wet volgen, zelfs als dit in strijd is met wat zij denken juist is.	67%	67%
Ik probeer altijd overeenkomstig de wet te handelen, zelfs als ik denk dat de wet fout is.	58%	55%
Handelen in strijd met de wet is zelden rechtvaardig.	70%	66%
het is moeilijk tegen de wet in te handelen en je zelf-respect te bewaren.	60%	62%
Iemand die weigert overeenkomstig de wet te handelen vormt een probleem voor de maatschappij.	72%	71%
Gehoorzaamheid en eerbied voor de wet zijn de belangrijkste waarden die een kind moet leren.	74%	69%

eerste interview n=315
tweede interview n=193

3.5 Bejegening en waardering voor de politie en het openbaar ministerie

Tussen de eerste en de tweede meting zijn de zaken van de slachtoffers in behandeling genomen door het Openbaar Ministerie. Over het algemeen zijn er geen veranderingen in de waardering van de respondenten voor politie en justitie in de loop van de tijd. Onderzocht is in hoeverre de ervaring van het slachtoffer met het OM zijn/haar waardering voor politie en justitie systematisch beïnvloedt. In het volgende wordt het effect van de bejegening op de attitudes van slachtoffers besproken.

3.5.1 Informatieverschaffing

De bejegening door het OM is bepaald aan de hand van de taken voor het OM die in richtlijn Vaillant zijn vastgesteld. Echter, er wordt niet op alle vier parketten met een slachtofferbrief gewerkt waardoor deze taak niet in een algemene bejegeningsschaal kan worden opgenomen. Hierdoor blijven er twee items over, namelijk informatieverschaffing en schadevergoeding. Echter, het kleine aantal respondenten dat zegt dat het OM een schaderegeling heeft geprobeerd, maakt het niet mogelijk om betrouwbare analyses uit te voeren met dit item. Er blijft slechts één item over: de informatieverschaffing door het OM.

Met behulp van multivariate variantie-analyse (MANOVA) is nagegaan in hoeverre het gebruik van slechts dit item gegrond is. Hieruit blijkt dat er geen belangrijke informatie verloren gaat wanneer de bejegening door het OM gelijk wordt gesteld aan informatiever schaffing. De geïnteresseerde lezer wordt naar bijlage 3 verwijzen voor meer informatie over deze analyse.

Met behulp van een t-toets is nagegaan of informatiever schaffing door het OM een verandering teweeg brengt in het slachtoffers waardering voor het OM. Ten behoeve hiervan is de informatiever schaffing door het OM opgesplitst in twee categorieën: slachtoffers die conform hun wens op de hoogte zijn gehouden en slachtoffers die wens om informatie maar dit niet hebben gekregen⁴. De afhankelijke variabelen zijn veranderingen in de tevredenheid over de prestaties van het OM, steun, en plichtsgevoel tussen de twee meetmomenten. De resultaten uit deze analyses zijn weergegeven in tabel 21. Informatiever schaffing door het OM heeft geen significante invloed op de tevredenheid van het slachtoffer met het OM. Dit geldt ook voor de mate van steun voor het OM. Echter, slachtoffers die conform hun wens op de hoogte worden gehouden door het OM tonen een significant sterker plichtsgevoel in de tweede meting ten opzichte van de eerste meting. Indien de informatiewens van het slachtoffer geen gehoor vindt bij het OM dan is er een duidelijke afname in het plichtsgevoel van het slachtoffer.

Tabel 21: T-toetsen voor informatiever schaffing en veranderingen in de waardering van het slachtoffer voor het OM

afhankelijke variabele	informatie- verschaffing OM	Gemiddelde	sd	t	n	p
prestatie OM	geen	.008	2.22			
	wel	.32	1.9	-0.98	183	0.36
steun OM	geen	-.023	1.99			
	wel	.25	1.90	-.87	183	0.39
plichtsgevoel	geen	-.19	.559			
	wel	.0595	.596	-2.73	183	0.007

Het effect van informatiever schaffing op de gemiddelde plichtsgevoelscores wordt geïllustreerd in diagram 1. Hieruit blijkt dat de twee groepen niet hetzelfde beginpunt delen. Bij de eerste meting hebben de slachtoffers die wens om informatie, maar deze niet van het OM hebben gekregen, een sterker plichtsgevoel dan de slachtoffers die conform hun wens op de hoogte zijn

⁴ In 10 gevallen waren de respondenten ambivalent over hun wens om op de hoogte te worden gehouden. Deze 10 gevallen zijn buiten de analyse gehouden.

gehouden. Echter, dit verschil is statistisch niet significant. Tussen de eerste en de tweede meting is er onder de respondenten die conform hun wens op de hoogte zijn gehouden een duidelijke toename in hun plichtsgevoel. In ruil voor de aandacht van het OM voelen sommige respondenten zich meer geneigd om de wet na te leven. Onder de respondenten wier wens voor informatie onbeantwoord is gebleven, is er juist een verslechtering van hun plichtsgevoel. De reactie van deze respondenten is er een van 'als je niets meer voor mij wilt doen, wil ik niets meer voor justitie doen'. In antwoord op de desinteresse van het OM is de drempel naar normovertredend gedrag voor sommige respondenten iets lager geworden. Deze reactie wordt door Schuyt beschreven als een soort vervreemdingseffect, waarbij men zich steeds minder betrokken gaat voelen bij de publieke zaak (1991).

Diagram 1: Het effect van informatieverschaffing op het plichtsgevoel (gemiddelde scores)

sterk plichtsgevoel

3.90

3.85

3.80

3.75

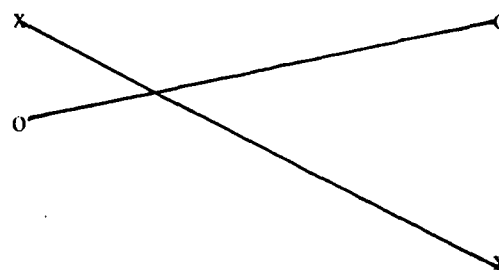
3.70

3.65

3.60

3.55

3.50



interview 1

interview 2

x = respondent wil informatie maar wordt niet op de hoogte gehouden

o = conform wens op de hoogte gehouden

Hogere scores betekenen een sterker plichtsgevoel

3.5.2 *Rechtvaardige bejegening*

Nog belangrijker dan de bejegening zijn de oordelen van slachtoffers over deze bejegening. Volgens Lind en Tyler (1988) hebben oordelen over de rechtvaardigheid van de bejegening een gunstig effect op evaluaties van autoriteiten en instellingen (zoals politie en justitie). Uit onderzoek naar de rechtvaardigheid van procedures binnen het civielrecht blijkt dat procedures de tevredenheid van de betrokkenen partijen beïnvloeden (Thibaut en Walker, 1975). Bovendien, rechtvaardige procedures maken ongunstige uitkomsten meer aangenaam voor de betrokkenen (Lind en Tyler, 1998; Tyler, 1990). Dit effect is van groot belang voor het strafrecht, waar uitkomsten die voor het slachtoffer ongunstig zijn niet altijd vermeden kunnen worden. Zo kan het OM niet garanderen dat ieder slachtoffer schadevergoeding van de dader ontvangt; sommige daders zullen niet kunnen betalen. Indien de gevolgde procedures onrechtvaardig zijn en de uitkomsten ook nog ongunstig, dan treedt er een sterke verslechtering op in de waardering van justitie door de burgers. Echter, als de gevolgde procedures rechtvaardig zijn, dan zullen burgers alsnog tevreden zijn met justitie (Tyler, 1990).

De rechtvaardigheid van de door het OM gevolgde procedures is gemeten door een directe vraag te stellen over hoe rechtvaardig de bejegening door het OM was. Deze oordelen werden vastgelegd op een vijfpuntsschaal (1=zeer rechtvaardig; 5=zeer onrechtvaardig). Naast de specifieke ervaring met het OM is de respondenten gevraagd om een algemeen oordeel te geven over hoe rechtvaardig het OM slachtoffers bejegt. Deze twee oordelen liggen in het verlengde van elkaar; op grond van specifieke ervaringen worden mede algemene oordelen gevormd. Zoals bij de specifieke ervaringen zijn de algemene oordelen vastgelegd op een vijfpuntsschaal.

Om na te gaan of oordelen over de bejegening door het OM van invloed is op de waardering van slachtoffers voor deze instantie, zijn t-toetsen uitgevoerd. Ten behoeve van deze analyses zijn de oordelen van slachtoffers over de rechtvaardigheid van de bejegening door het OM teruggebracht tot twee categorieën. De eerste categorie bestaat uit respondenten die hebben aangegeven dat deze bejegening (zeer) rechtvaardig was. De tweede categorie is samengesteld uit de overige respondenten, namelijk niet rechtvaardig/ niet onrechtvaardig, onrechtvaardig of zeer onrechtvaardig⁵. De belangrijkste vraag is of er een verandering optreedt tussen de eerste en de tweede meting op de waarderingsschalen en of deze verandering in verband staat met de oordelen over de bejegening door het OM.

⁵ Uit PRINCALS-analyses is gebleken dat respondenten die "niet rechtvaardig/niet onrechtvaardig" antwoorden sterk overeenkomen met respondenten die vinden dat zij "(zeer) onrechtvaardig" zijn bejegend.

De resultaten van deze toetsen zijn in tabel 22 gepresenteerd. Hieruit blijkt dat een rechtvaardige bejegening de tevredenheid over de prestaties van het OM verbetert ten opzichte van de eerste meting. Onder de respondenten die niet rechtvaardig zijn bejegend vindt er een significante daling plaats in hun tevredenheid over de prestaties van het OM. De overige twee variabelen, steun en plichtsgevoel, worden niet significant beïnvloed door oordelen over de rechtvaardigheid van de bejegening. Steun en plichtsgevoel zijn ook van een andere orde dan tevredenheid en wellicht zijn zij daarom minder gevoelig voor één ervaring met het OM.

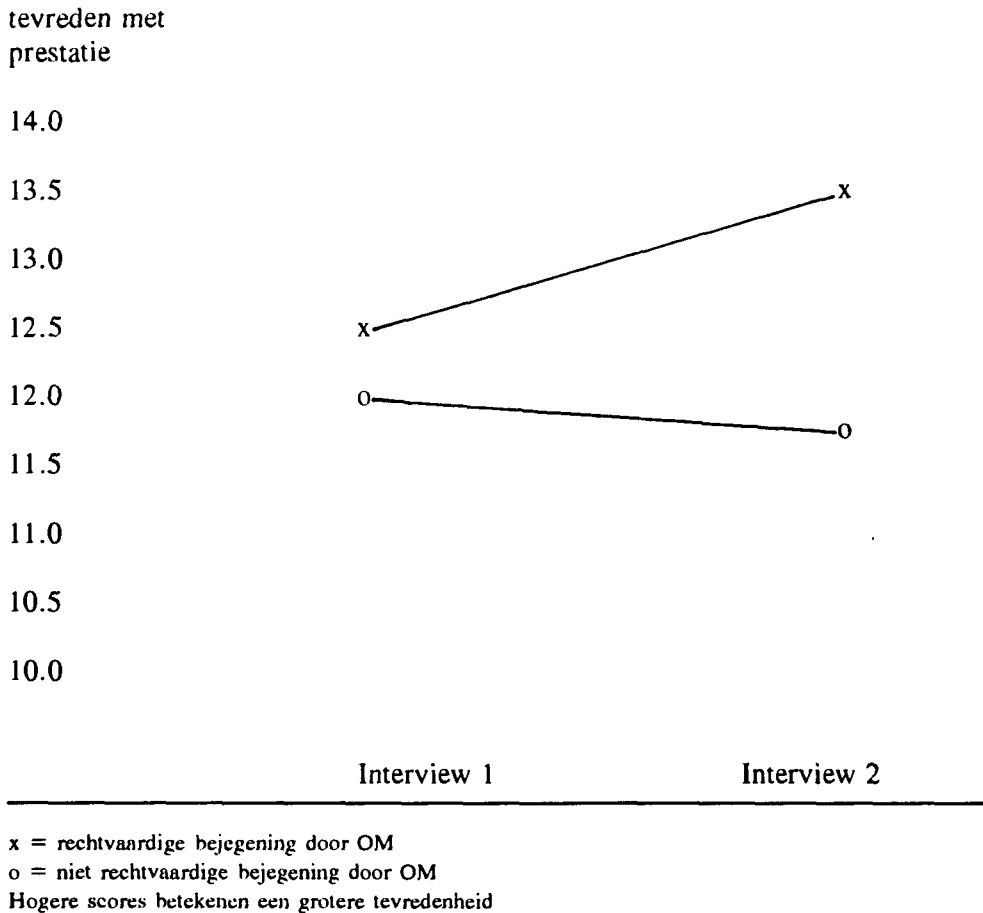
Tabel 22: T-toetsen voor de rechtvaardige bejegening door het OM en veranderingen in de waardering voor het OM

afhankelijke variabele	rechtvaardigheid (rv.) van de bejegening	Gemiddelde	sd	t	n	p
prestaties OM	niet-rv.	-.073	2.12	-2.23	193	0.027
	rv.	.72	1.84			
steun OM	niet-rv.	.033	1.94	-.39	193	0.70
	rv.	.16	1.94			
plichtsgevoel	niet-rv.	-.0833	.565	-0.02	193	0.985
	rv.	-.0814	.675			

In diagram 2 worden de veranderingen in de tevredenheid over de prestaties van het OM ten gevolge van een rechtvaardige bejegening weergegeven. Ook hier zien we dat de twee groepen respondenten niet vanuit eenzelfde beginpunt vertrekken. Respondenten die vinden dat zij rechtvaardig zijn bejegend, zijn ten tijde van het eerste interview significant meer tevreden over de prestaties van het OM dan respondenten die vinden dat zij niet rechtvaardig zijn bejegend ($t = -2.23$; $df = 191$; $p = 0.027$). Een mogelijke verklaring voor dit verschil zou zijn dat ten tijde van de eerste meting de twee groepen verschillende verwachtingen of ervaringen ten aanzien van justitie hebben gehad. Ten tijde van de tweede meting is de kloof tussen deze twee groepen nog groter geworden ($t = -4.56$; $df = 191$; $p = 0.000$). Tussen de eerste en de tweede meting is er een sterke toename in de tevredenheid van slachtoffers die vinden dat zij rechtvaardig door het OM zijn bejegend. Indien het slachtoffer niet rechtvaardig is bejegend, is er wel een daling in zijn/haar tevredenheid, maar dan is deze verhoudingsgewijs minder sterk. Met andere woorden, de positieve gevolgen van een rechtvaardige bejegening blijken sterker te zijn dan de negatieve gevolgen van een niet-rechtvaardige bejegening. In deze vergelijking is echter geen rekening gehouden met de mogelijke invloed van de afloop van de zaak op de evaluaties van de respondenten. Er zijn te weinig respondenten die op hoogte zijn van de afloop van hun zaak om verantwoorde analyses hiermee uit te voeren (zie 2.5).

Uit eerdere onderzoek blijkt dat ongeacht de afloop van de zaak, burgers altijd meer tevreden zijn over de prestaties van autoriteiten wanneer de gevolgde procedures in hun ogen rechtvaardig zijn geweest (Tyler, 1990).

Diagram 2: tevredenheid over prestatie OM en rechtvaardige bejegening



Vervolgens is gekeken of de oordelen over de rechtvaardigheid van de bejegening van slachtoffers in het algemeen deze evaluaties beïnvloeden. Zoals bij de specifieke ervaring van het slachtoffer, zijn ook deze analyses met behulp van een t-toets uitgevoerd. De resultaten zijn in tabel 23 weergegeven. Hieruit blijkt dat behalve de tevredenheid over de prestaties van het OM ook de steun voor het OM toeneemt onder slachtoffers die vinden dat het OM slachtoffers rechtvaardig bejegt. De steun voor en de tevredenheid over het OM nemen duidelijk af onder de respondenten die vinden dat het OM slachtoffers in het algemeen niet rechtvaardig bejegt. Het plichtsgevoel wordt echter niet significant door dit oordeel beïnvloed.

Tabel 23: T-toetsen voor de rechtvaardige bejegening van slachtoffers in het algemeen en veranderingen in de waardering voor het OM

afhankelijke variabele	algemene rechtvaardigheid	Gemiddelde	sd	t	n	p
prestaties OM	niet-rv.	-.202	2.22	-2.35	193	0.020
	rv.	.50	1.82			
steun OM	niet-rv.	-.248	2.0	-2.57	193	0.011
	rv.	.46	1.79			
plichtsgevoel	niet-rv.	-.0734	.636	0.25	193	0.799
	rv.	-.0952	.526			

Slachtoffers zouden vanuit hun ervaring met het OM hun houding naar de politie en de rechtbank kunnen gaan generaliseren. Om een antwoord op deze vraag te kunnen krijgen, is bekeken of de ervaring van het slachtoffer met het OM ook gevolgen heeft op de waardering voor de politie en de rechtbank. Hieruit blijkt dat de oordelen van slachtoffers over hoe zij door het OM zijn bejegend geen gevolgen hebben voor hun waardering voor de politie of de rechtbank. Echter, de oordelen van slachtoffers over hoe rechtvaardig het OM slachtoffers in het algemeen bejegend, hebben duidelijke gevolgen voor hun meningsvorming over de politie (zie tabel 24). De respondenten die vinden dat het OM slachtoffers rechtvaardig bejegend tonen een duidelijke toename in hun steun voor de politie en tevredenheid over de prestaties van de politie. De waardering van de rechtbank wordt hierdoor niet beïnvloed. Het is niet duidelijk waarom de respondenten wel zouden generaliseren naar de politie, maar niet naar de rechtbank. Echter, als de oordelen over het OM mede door de ervaring van het slachtoffer met de politie worden gevormd zou dit verband wel verklaard kunnen worden. Deze mogelijkheid wordt ondersteund door een significante correlatie tussen de oordelen over de rechtvaardigheid van de bejegening door de politie en dezelfde oordelen over het OM ($p=0.007$). Helaas biedt het huidige onderzoek geen mogelijkheid om causale verbanden voor de effecten van de bejegening door de politie te testen.

Tabel 24: T-toetsen voor de algemene bejegening van slachtoffers door het OM en de waardering voor de politie en de rechtbank

afhankelijke variabele	algemene rechtvaardigheid Openbaar Ministerie	Gemiddelde	sd	t	n	p
prestaties politie	niet-rv.	.10	2.25			
	rv.	.87	2.09	-2.42	193	0.015
steun politie	niet-rv.	-.422	2.26	-1.94	193	0.054
	rv.	.179	1.96			
prestatie rechtbank	niet-rv.	.073	2.23			
	rv.	.179	2.01	-.34	193	0.732
steun rechtbank	niet-rv.	.248	2.17			
	rv.	.583	1.82	1.14	193	0.255

3.6 Bejegening en normovertredend gedrag

Een beoogd effect van de verhoogde aandacht voor de positie van het slachtoffer is dat door de verhouding tussen burgers en overheid te verbeteren, ook het gedrag van burgers zou kunnen worden beïnvloed (MvT, wetsvoorstel 21 345). De essentie van het strafrecht is immers gedragsbeïnvloeding, namelijk van (potentiële) daders. Reeds is aangetoond dat een gebrek aan aandacht voor het slachtoffer tot een aftakeling van zijn/haar plichtsgevoel kan leiden. Een volgende vraag is of dit ook tot normovertredend gedrag leidt.

Om na te kunnen gaan of de bejegening van slachtoffers invloed heeft op hun normovertredend gedrag is in beide interviews een aantal vragen aan de respondenten voorgelegd over hun gedrag. De respondenten is gevraagd om aan te geven hoe vaak zij deze gedragingen in de laatste jaar hebben gedaan. Dit zelfrapportage-instrument is gebaseerd op eerder onderzoek van het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) naar persoonlijke veiligheid. Deze vragen en de antwoorden van de respondenten zijn opgenomen in tabel 25.

Tabel 25: Frequentie van normovertredend gedrag (percentages)

Gedrag	Eerste interview				Tweede interview			
	vaak	soms	zelden	nooit	vaak	soms	zelden	nooit
N.a.v. een strafbaar feit geen aangifte doen	4%	12%	13%	71%	2%	14%	17%	67%
Zonder te betalen in een bus/tram/trein mee rijden	2%	7%	13%	78%	1%	6%	14%	79%
Winkelprijsjes verwisselen om iets voor minder geld mee te kunnen nemen	1%	2%	5%	93%	-	2%	6%	92%
Een gestolen fiets kopen	-	3%	7%	90%	-	2%	6%	92%
Iets verzwijgen of verkeerd opgeven aan uitkeringsinstantie	1%	3%	7%	86%	1%	5%	8%	86%
Iets verzwijgen of verkeerd opgeven aan verzekeringsmaatschap.	1%	5%	14%	80%	-	9%	14%	77%
Te hard rijden	23%	42%	17%	18%	19%	45%	22%	14%
Auto besturen met meer dan vier glaasjes op	1%	13%	21%	65%	-	13%	22%	65%
Zwartwerk(st)ers in dienst nemen	2%	8%	8%	82%	2%	12%	10%	76%

eerste interview n=315 / tweede interview n=193

De zelfrapport-methode wordt vaak gebruikt om normovertredend gedrag te meten (Hirshi, e.a., 1980). Echter, de resultaten moeten met enige voorzichtigheid worden geïnterpreteerd. Normovertredend gedrag is immers een sociaalgevoelige kwestie en de respondenten zouden daarom de vragenlijst onnauwkeurig kunnen invullen. Een ander probleem met zelfrapport-studies is de periode waarover gevraagd wordt.

In het huidige onderzoek is een ruime periode gehanteerd (een jaar). Dit in de hoop dat minstens enig normovertredend gedrag gemeten kon worden. Niettemin is het niveau van het gerapporteerde normovertredend gedrag relatief laag.

Deze negen items zijn gecombineerd tot een schaal voor normovertredend gedrag (zie bijlage 4). De gemiddelde score voor zowel het eerste als het tweede interview is 3.3. De minimum mogelijke score is 1 en de maximum mogelijke score is 5. Hogere scores duiden op weinig normovertredend gedrag. Geconcludeerd kan worden dat de respondenten weinig normovertredend gedrag tonen en dat dit niet significant verandert in de tijd.

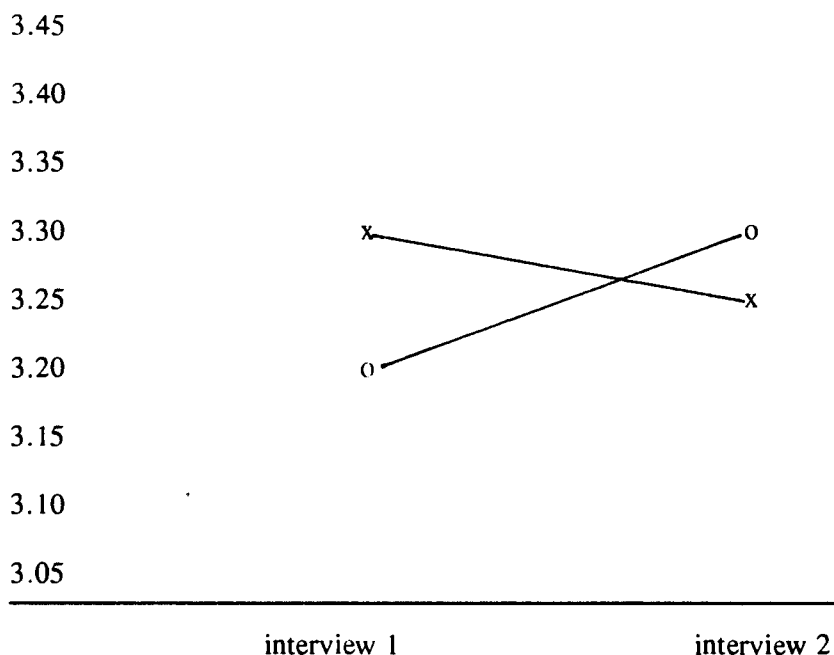
Een belangrijke vraag voor justitie is of systematische verschuivingen plaatsvinden tussen de eerste en de tweede meting die in verband staan met de ervaring met het OM. Het effect van de bejegening door het OM op het normovertredend gedrag van de respondenten is met behulp van t-toetsen onderzocht. De resultaten zijn in tabel 26 gepresenteerd. Hieruit blijkt dat informatieverschaffing door het OM geen directe invloed heeft op normovertredend gedrag. Echter, er is onder de respondenten die vinden dat zij rechtvaardig zijn bejegend een sterke tendens om minder normovertredend gedrag aan te geven in het tweede interview dan in het eerste. Respondenten die van mening zijn dat zij niet rechtvaardig zijn bejegend, tonen daarentegen een toename in het aantal gerapporteerde normovertredende gedragingen. Deze bevinding komt overeen met de stelling van Schuyt dat de onverschilligheid van sociale instellingen, zoals justitie, tot onverschilligheid ten aanzien van normen onder burgers kan leiden (Schuyt, 1992).

Tabel 26: T-toetsen voor bejegening en veranderingen in normovertredend gedrag

variabele		Gemiddelde	sd	t	n	p
informatie- verschaffing	nee	-.0299	.253			
	ja	-.0302	.300	-1.35	170	0.178
rechtvaardig bejegening	niet-rv.	-.0388	.283			
	rv	.0732	.247	-2.29	180	0.023

Diagram 3: het effect van een rechtvaardige bejegening op normovertredend gedrag

weinig normovertredend gedrag



x = niet-rechtvaardig

o = rechtvaardig

Hogere scores betekenen weinig normovertredend gedrag

In diagram 3 worden de gemiddelde scores voor het eerste en het tweede interview voor de twee soorten bejegening weergegeven. Ook hier blijkt dat de twee groepen verschillen op grond van hun oorspronkelijke niveau van (zelf gerapporteerd) normovertredend gedrag. Dit verschil is echter niet significant. Respondenten die vinden dat zij niet rechtvaardig zijn bejegend rapporteren minder normovertredend gedrag in het eerste interview dan respondenten die achten de bejegening door het OM rechtvaardig. Na een rechtvaardige bejegening door het OM rapporteren slachtoffers minder normovertredend gedrag, slachtoffers die niet rechtvaardig zijn bejegend, geven meer normovertredend gedrag aan.

3.7 Conclusie

Belangrijke redenen voor onvrede over de bejegening door zowel de politie als het OM zijn het gebrek aan aandacht voor de positie van het slachtoffer en de gebrekkige informatieverschaffing. Verder vinden de meeste respondenten dat het OM te weinig aandacht besteedt aan schadevergoeding. De richtlijn Vaillant biedt een oplossing voor deze klachten. Slachtoffers die conform de richtlijn zijn bejegend zijn vaker tevreden over de bejegening door de politie en het OM dan slachtoffers die niet in overeenstemming met de richtlijn zijn bejegend. Zelfs wanneer de politie of het OM alleen maar vraagt naar de wensen van het slachtoffer omtrent schadevergoeding, is men vaker van mening dat er rekening met hem/haar is gehouden. Op het moment dat de politie en het OM de richtlijn Vaillant optimaal zouden uitvoeren, zouden deze klachten wellicht voor een belangrijk deel worden voorkomen.

De respondenten zijn kritischer in hun houding tegenover het OM dan tegenover de politie of de rechtbank. Zij zijn vaker ontevreden over de bejegening door het OM dan die door de politie. Bovendien vinden zij dat de politie en de rechtbank beter presteren dan het OM. Slechts 11% van de respondenten vindt dat het OM "goed werkt". Dit patroon blijkt ook uit het vertrouwen van de respondenten in het OM. De oorzaak voor deze meer kritische houding ten aanzien van het OM zou het gevolg kunnen zijn van de verschillende rollen en verwachtingen die slachtoffers hebben ten aanzien van de politie, het OM en de rechtbank. Een andere mogelijke verklaring is dat het OM minder bekend is bij het publiek dan de politie en de rechtbank. Hoe dan ook, deze bevindingen geven een duidelijk signaal: de verhouding tussen het OM en het publiek toont ernstige gebreken en deze situatie moet worden hersteld.

Deze situatie wordt des te dringender voor justitie wanneer men rekening houdt met de gevolgen van de bejegening van slachtoffers voor de legitimiteit van het OM. Wanneer het OM verzuimt om conform de wens van het slachtoffer hem/haar op de hoogte te houden van de ontwikkelingen in zijn/haar zaak, neemt het plichtsgevoel van het slachtoffer af. Door geen aandacht te besteden aan slachtoffers zijn sommigen van hen minder genegen om de wet na te leven. Door slachtoffers buiten het strafproces te sluiten treedt er een (verdere) aftakeling van de legitimiteit van het OM op. Dit proces kan echter tegen worden gegaan door slachtoffers met respect te bejegenen. Onder de respondenten die conform hun wens over hun zaak zijn geïnformeerd door het OM is er een versterking van hun plichtsgevoel. Het is in het belang van het OM dat het slachtoffers betreft bij het strafproces.

Slachtoffers die bij het strafproces betrokken worden zijn vaker van mening dat de bejegening door het OM rechtvaardig is geweest dan slachtoffers die na de aangifte niets meer over hun zaak horen. Oordelen over de rechtvaardigheid van de bejegening hebben een gunstig effect op de evaluaties van autoriteiten en op

het normovertredend gedrag van de betrokkenen. Onder slachtoffers die vinden dat zij niet rechtvaardig zijn bejegend is er een toename in hun (zelf gerapporteerde) normovertredende gedrag. Normovertredend gedrag is een manier om frustratie met autoriteiten en instellingen te tonen (Grotenberg, e.a., 1993; Baron en Fisher, 1984; Demore, e.a., 1988). De onverschilligheid onder burgers ten aanzien van normen wordt volgens Schuyt veroorzaakt door de onverschilligheid die in sociale instellingen heerst (1992). Anderzijds, door slachtoffers met interesse en respect te bejegenen kan dit proces worden tegengegaan. Indien slachtoffers rechtvaardig zijn bejegend vindt er juist een afname plaats in hun (zelf gerapporteerde) normovertredende gedrag en neemt hun tevredenheid met de prestaties van het OM toe. Indien het doel van het strafrecht is om gedrag te beïnvloeden, kunnen politie en justitie autoriteiten een belangrijke rol vervullen door het normovertredende gedrag van slachtoffers te beïnvloeden. Justitiële autoriteiten die de belangen van het slachtoffer erkennen en daarop reageren kunnen effectiever optreden. Slachtoffers zullen hun beslissingen accepteren en vrijwillig de wet naleven. Echter, de uitvoering van de richtlijn zal verbeterd moeten worden om de relatie tussen slachtoffers en het strafrechtelijke systeem te herstellen.

Literatuurlijst

Baron, R.M., & Fisher, J.D., (1984), The equity-control model of vandalism: a refinement. In C. Lèvy-Leboyer (Ed.) *Vandalism: behaviour and motivations*. Amsterdam: Elsevier Science Publishers.

Beer, P.W.G. de & Fiselier, J.P.S., (1988) Meer dan een dode mus..., *Delikt en Delinkwent*, 18, afl. 7 pp. 632 - 644.

Bennett, T. (1990). Measuring the quality of police service and customer satisfaction. Report to the Home Office Research and Planning Unit. Institute of Criminology.

Boogaard, J.W. van de
Slachtoffers van woninginbraken benaderd. WMW-publikatie 12,
Faculteit Wijsbegeerte en Maatschappijwetenschappen, Universiteit Twente,
Enschede, 1992.

Brown, S.D., & Yantzi, M. (1980). Needs Assessment for Victims and Witnesses of Crime. Mennonite Central Committee, Kitchener, Ontario.

Central Bureau of Statistics, (1991), *Statistical Yearbook 1991 of the Netherlands*, the Hague: SDU publishers.

Centraal Bureau voor de Statistiek, (1993), *De Enquête Slachtoffers Misdriven 1993*, Kwartaalbericht rechtsbescherming en veiligheid, pp. 29 - 30.

Commissie wettelijke voorzieningen slachtoffers in het strafproces, (1988), *Wettelijke voorzieningen slachtoffers in het strafproces*. 's-Gravenhage: SDU uitgeverij.

Cozijn, C. (1988), *Schadevergoeding door het Schadefonds of door de dader: het oordeel van het slachtoffer*. WODC, Nr. 88. Den Haag: Staatsuitgeverij.

Demore, S.W., Fisher, J.D., & Baron, R.M. (1988), The Equity-Control Model as a Predictor of Vandalism Among College Students. *Journal of Applied Social Psychology*, 18, pp.80 - 91.

Eijken, A.W.M. (1991) *Criminaliteitsbeeld van Nederland: Criminaliteit, onveiligheid en preventie in de periode 1980- 1990*, Stafafdeling Informatie voorziening Directie Criminaliteitspreventie, ministerie van Justitie, 's-Gravenhage, december.

Grotenberg, H., Ronden H., Brunt, L. (1993), *Frauderen*. Amsterdam: Het Spinhuis

Hagan, J. (1982). Victims Before the Law: A study of victim involvement in the criminal justice process. *The Journal of Criminal Law & Criminology*, Vol. 73, No. 1, pp. 317 - 329.

Hagan, J. (1983), *Victims Before the Law: The organizational domination of criminal law*. Toronto: Butterworths.

Hecke, T. van, Wemmers, J., & Junger, M., (1990), *Slachtofferzorg bij het openbaar ministerie*. Wetenschappelijk Onderzoek- en Documentatie Centrum, ministerie van Justitie, K10.

Hecke, T. van, & Wemmers, J. (1992), *Schadebemiddelingsproject Middelburg*. WODC, Nr. 116. Arnhem: Gouda Quint bv.

Kleber, R.J. & Brom, D. (1986). Opvang en nazorg van geweldsslachtoffers in de organisatie. *Gedrag en gezondheid*, nr. 14, 1986, pp. 97-104.

Leenders, S., (1990), *Zolang de klant maar geen slachtoffer is: Onderzoek naar de implementatie van de richtlijnen "Vaillant" bij de Nederlandse politie*. Apeldoorn: Nederlandse Politieacademie.

Maguire, M. (1985), *Victims' Needs and Victim Services: Indication from Research*. *Victimology*, Vol. 10, pp. 539 - 59.

Mulder, R.P., (1989), *Wie helpt het slachtoffer? Publieke en particuliere voorzieningen voor slachtoffers van misdrijven*. Rijswijk: Sociaal en Cultureel Planbureau.

Richtlijnen aan politie en openbaar ministerie ten aanzien van uitbreiding slachtofferbeleid, (1987), *Staatscourant*, nr. 64, april.

Schuyt, C.J.M. (1991), *Ongehoorzame burgers*. *Trema*, 14, afl. 2, februari, pp. 51 - 57.

Schuyt, C.J.M. (1992), *Criminaliteit en het virus van de onverschilligheid*. *De Volkskrant*, 12 december.

Shapland, J., Willmore, J., & Duff, P. (1986). *Victims in the Criminal Justice System*. Aldershot, GB: Gower Publishing Company Limited.

Steinmetz, C.H.D., (1990), Hulp aan slachtoffers van ernstige misdrijven: Effecten van slachtofferhulp en primaire opvang. Wetenschappelijk Onderzoek- en Documentatie Centrum, Onderzoek en Beleid, No. 98. Arnhem: Gouda Quint bv.

Steubing, W.K., (1984). Victims and Witnesses: Experience, Needs and Community/Criminal Justice Response. Working Paper No. 9, Ottawa, Department of Justice.

Tyler, T.R. (1990). Why People Obey the Law. New Haven: Yale University Press.

Vaillant, (1985), Eindrapport van de werkgroep justitiëel beleid en slachtoffer. ministerie van Justitie, april.

Vijver, C.D. van der, (1983). Laat ze het zelf maar zeggen.... De bruikbaarheid van bevolkingsonderzoek voor de beleidsvorming van de politie. 's-Gravenhage: Ministerie van Binnenlandse Zaken.

Walther, S.R.B., (1991), Eigen schuld slachtoffer en schadevergoedingsmaatregel, Nederlands Juristenblad (NJB) 17, januari, afl. 3, pp. 90 - 94.

Wetsvoorstel 21 345, (1989), Aanvulling van het Wetboek van Strafrecht, het Wetboek van Strafvordering, de Wet voorlopige regeling schadefonds geweldsmisdrijven en ander wetten met voorzieningen ten behoeve van slachtoffers van strafbare feiten: Memorie van toelichting. Tweede Kamer der Staten-Generaal, vergaderjaar 1989-90. 's-Gravenhage: SDU uitgeverij.

Zeilstra, M.I., & Van Andel, H.G. (1989), Evaluatie van het schadebemiddelingsproject bij de Leidse politie. WODC, K3.

Bijlage 1: Respons-analyse

Algemeen

Voor de pre-Terwee-meting zijn in totaal 638 slachtoffers door het WODC benaderd. In totaal hebben 217 slachtoffers (34%) een weigeringsbericht teruggestuurd, nog eens 106 slachtoffers hebben alsnog afgezien van een interview. Uiteindelijk zijn 315 (49%) slachtoffers geïnterviewd. Hiervan hebben 193 (61%) slachtoffers ook deel genomen aan het tweede interview.

Weigeringsredenen

De redenen van slachtoffers om niet aan het onderzoek mee te willen werken zijn niet systematisch onderzocht. Wel heeft een aantal slachtoffers op eigen initiatief hun weigeringsreden op de brief geschreven. Opvallend is het groot aantal slachtoffers dat als reden op geeft "geen slachtoffer" te zijn. Dit is ook gebleken uit telefoongesprekken met enkele slachtoffers die op eigen initiatief het WODC hielden. Uit deze gesprekken blijkt dat men minder moeite heeft met de term "benadeelde" want bij "slachtoffer" denkt men eerder aan ernstige (gewelds)delicten. Naar aanleiding hiervan zal in de benaderingsbrief voor de post-Terwee meting het woord slachtoffer vervangen worden door het woord benadeelde. Om dit ook te doen in de vragenlijst zou onverantwoord zijn aangezien de strekking van de vragen hierdoor ingrijpend zou kunnen worden veranderd waardoor de pre- en postmetingen niet langer vergelijkbaar zouden zijn. Wel zal er in de inleiding van de vragenlijst een korte uitleg worden opgenomen waarin duidelijk wordt vermeld dat het woord slachtoffer ook benadeelde inhoudt.

Het eerste interview

Slachtoffers die wel en niet mee willen werken aan het eerste interview

Een vergelijking van de respondenten in het eerste interview met de slachtoffers die niet willen deelnemen aan het onderzoek levert geen significante verschillen op. Evenveel mannen als vrouwen zijn bereid om aan een interview mee te werken (zie tabel 1). Echter, mannen worden veel vaker slachtoffer dan vrouwen (Eijken, 1991). Bij delicten zoals woninginbraak wordt de man vaker als hoofd van het huishouden en dus vaker als slachtoffer aangeduid (zie Van de Boogaard, 1992). Tegen deze achtergrond is het ook logisch dat mannen vaker dan vrouwen benaderd zijn in het kader van het onderzoek.

Tabel 1: Respons naar geslacht slachtoffer *

	man	vrouw
geen interview	214 (52%)	103 (51%)
interview	198 (48%)	100 (49%)
totaal	412 (100%)	203 (100%)

* onbekend = 23

Wat de leeftijd van de respondenten betreft is er een tendens onder de slachtoffers tussen 30 en 39 jaar om iets vaker mee te werken aan het onderzoek dan de overige leeftijdscategorieën (chi-kwadraat= 10.985; p=0.089).

Tabel 2: Respons naar leeftijd slachtoffer (in procent)

	geen interview (n=299)*	interview (n=292)*
17 - 19	4%	2%
20 - 24	15%	13%
25 - 29	14%	15%
30 - 39	20%	28%
40 - 49	23%	17%
50 - 64	17%	20%
65 en ouder	7%	5%
Totaal	100%	100%

* onbekend=47.

De wensen van de slachtoffers voor informatie en/of schadevergoeding staan niet in verband met het wel of niet meewerken aan het onderzoek. Daarbij moet echter worden opgemerkt dat dit soort informatie vaak ontbreekt in het dossier. Ook het voegen van een slachtofferbrief bij het dossier en de vermelding dat het slachtoffer zich civiel partij wenst te stellen, hangen niet samen met de respons.

Wat de delicten betreft is er te weinig variatie in de groep als geheel om er uitspraken over te kunnen doen: vermogensdelicten vormen 83% van de delicten opgenomen in het bestand (zie selectieprocedure).

Beschrijving van de respondenten van het eerste interview

In totaal zijn 315 slachtoffers door het NIPO geïnterviewd. Hiervan is 54% van de respondenten afkomstig uit de pilotarrondissementen en de overige slachtoffers (46%) komen uit de controleregio's.

In totaal is 63% van de respondenten man, 32% is vrouw en voor 5% is het geslacht onbekend. Uit de landelijke slachtofferenquête blijkt dan mannen vaker slachtoffer worden van een misdrijf dan vrouwen (CBS,1993). De meeste respondenten zijn relatief jong. Ook dit komt overeen met de landelijke cijfers, jongeren lopen een grotere kans om slachtoffer te worden dan ouderen (CBS, 1993).

De hoogst genoten opleiding van de slachtoffers is meestal (68%) een mbo-opleiding of lager. Opgesplitst heeft 34% lager onderwijs of lager beroepsonderwijs gevolgd; 11% heeft het mavo gevolgd en 23% heeft deel genomen aan een mbo-opleiding. Een havo- of hbo-opleiding is door 29% van de respondenten gevolgd en 3% heeft deelgenomen aan wetenschappelijk onderwijs. De inkomensverdeling onder de respondenten is weergegeven in tabel 4.

De meeste respondenten zijn slachtoffer geworden van een vermogensdelict (zie selectieprocedure). Hiervan vormen woninginbraken de grootste groep delicten (zie tabel 3). De meeste respondenten (87%) vinden het delict dat hen is overkomen (zeer) ernstig. Sommige slachtoffers zijn nog bezig met het verwerken van het delict: 38% moet er nog steeds vaak aan denken; 12% ondervindt slaapproblemen en 53% is bang voor herhaling.

Bijna de helft van de respondenten (49%) is reeds eerder slachtoffer geworden van een misdrijf. Driekwart van de respondenten heeft reeds vóór het huidige delict eerder contact met de politie gehad. Eerdere contacten met de rechtbank of/en openbaar ministerie komen minder vaak voor (27% en 20% respectievelijk).

Wat de schade betreft, 290 slachtoffers geven te kennen dat het delict financiële schade heeft veroorzaakt. In 16 gevallen (5%) zeggen de slachtoffers dat het delict geen schade heeft veroorzaakt en in 19 gevallen is het schadebedrag onbekend. Onder de slachtoffers waarbij het delict schade heeft veroorzaakt, zegt 57% van de respondenten geen schadevergoeding te hebben ontvangen. Daarentegen zegt 43% van de respondenten schadevergoeding te hebben ontvangen, waarvan 27% de schade volledig vergoed heeft gekregen en 16% slechts een gedeelte.

Tabel 3: Frequentieverdeling delicten

woninginbraak	67	21%
inbraak anders	34	11%
beroving	18	6%
diefstal van auto	20	6%
diefstal (brom)fiets	42	13%
diefstal uit auto	36	11%
vernielingen	36	11%
mishandeling	18	6%
overige diefstallen	24	7%
anders	20	6%
Totaal	315	100%

Uiteindelijk hebben 197 slachtoffers (63%) schade overgehouden ten gevolge van het delict. Van de slachtoffers die geheel geen vergoeding hebben ontvangen willen de meesten (84%) dat de dader(s) de schade alsnog vergoedt.

Wat de wens voor informatie betreft wil 78% van alle respondenten op de hoogte worden gehouden van de ontwikkelingen in hun zaak.

Veel respondenten weten niet wat zij moeten verwachten van het openbaar ministerie en de rechtbank. Opvallend veel slachtoffers hebben geen mening over de bejegening door het openbaar ministerie en de rechtbank. Wellicht is dit een gevolg van het feit dat weinig respondenten ervaring hebben met deze organisaties.

Het tweede interview

Slachtoffers die wel en niet mee willen werken aan het tweede interview

Een tweede interview is alleen gevraagd aan de slachtoffers die aan het eerste interview hebben meegewerkt. Uiteindelijk hebben 193 slachtoffers aan het tweede interview meegewerkt. Een vergelijking tussen de respondenten die wel en niet aan dit tweede interview hebben meegewerkt levert slechts enkele significante verschillen op.

De twee groepen verschillen niet op grond van geslacht, leeftijd, opleiding, delict, of arrondissement. Ook de waargenomen ernst van het delict en eerder slachtofferschap hangen niet samen met het wel of niet deelname aan het tweede interview. Het feit dat de schade wel of niet vergoed is en de wens tot schadevergoeding van de dader(s) spelen eveneens geen rol in dit beslissing.

Significante verschillen zijn gevonden bij de variabelen inkomen en wens naar informatie. Slachtoffers die in het eerste interview hebben aangegeven minder dan f2000 netto te verdienen, doen minder vaak mee aan het tweede interview dan slachtoffers met een hoger inkomen (zie tabel 4). Slachtoffers die positief reageren op de vraag of zij op de hoogte wensen te worden gehouden van de ontwikkelingen in hun zaak, zijn doorgaans vaker bereid om mee te werken aan het tweede interview dan slachtoffers die zeggen dat dit hen niet kan schelen of die nee antwoorden ($\chi^2=8.4$; $df=3$; $p=0.039$).

Dat slachtoffers met een lager inkomen vaker van medewerking afzien zou misschien toegeschreven kunnen worden aan de complexiteit van de vragenlijst. Echter, dan zou men nog eerder een verschil verwachten op grond van opleidingsniveau en dit is niet het geval. Dit verschil is daarom moeilijk te verklaren. Het tweede verschil, namelijk dat slachtoffers die op de hoogte willen worden gehouden vaker meewerken aan het tweede interview, wijst naar een zekere betrokkenheid van het slachtoffer bij de zaak. Dit verschil betekent dat de slachtoffers in de tweede steekproef (zeer) geïnteresseerd zijn in hun zaak en wat justitie ermee doet.

Tabel 4: Respons naar 'netto'-inkomen (in procent)

	1e interview (n=315)	2e interview (n=193)
minder dan f1000	2%	2%
1000 t/m 1499	10%	7%
1500 t/m 1999	9%	7%
2000 t/m 2499	12%	15%
2500 t/m 2999	12%	13%
3000 t/m 3499	8%	8%
3500 t/m 3999	8%	8%
4000 t/m 4449	8%	9%
4500 t/m 4999	6%	7%
5000 of meer	11%	14%
wil niet zeggen /weet niet	14%	10%
Totaal	100%	100%

Beschrijving van de respondenten van het tweede interview

In totaal zijn 193 slachtoffers door het NIPO voor een tweede maal geïnterviewd. Hiervan is 50% afkomstig uit de pilots en 50% uit de controlegroep.

Zoals in de eerste interviews, zijn de meeste respondenten (64%) mannen. Wat de leeftijd van de respondenten betreft, 30% is jonger dan 30 jaar, 28% is tussen 30 en 39 jaar, 19% is tussen 40 en 49 jaar, en 23% is 50 jaar of ouder. Het onderwijsniveau van de respondenten wordt in tabel 5 weergegeven. Het gaat hier om de hoogste opleiding die de respondent heeft gevolgd of momenteel volgt.

Tabel 5: Frequentieverdeling opleidingsniveau

lager onderwijs	14	7%
lbo	41	21%
mavo	26	13%
mbo	47	25%
havo	17	9%
hbo	38	20%
WO	9	5%
Totaal	192*	100%

* onbekend = 1.

Door de selectie procedure zijn met name vermogensdelicten opgenomen in de steekproef. Hierdoor zijn de meeste respondenten het slachtoffer van een vermogensdelict, in het bijzonder woninginbraak (zie tabel 6). De meeste slachtoffers (90%) vinden het delict dat hun is overkomen (zeer) ernstig. Eenderde zegt dat zij nog steeds vaak aan het delict moeten denken. Tien procent ondervindt nog steeds slaapproblemen van het delict en 55% is bang voor herhaling. Voor de helft van de respondenten is dit de eerste keer dat zij slachtoffer zijn geworden van een strafbaar feit.

Tabel 6: Frequentieverdeling delicten

woninginbraak	36	19%
inbraak anders	22	11%
beroving	10	5%
diefstal van auto	14	7%
diefstal van (brom)fiets	23	12%
diefstal uit auto	28	15%
vernieling	22	11%
mishandeling	12	6%
overige diefstallen	13	7%
anders	13	7%
Totaal	193	100%

Wat de schade betreft hebben 50 (26%)¹ slachtoffers de schade volledig vergoed gekregen en 6 slachtoffers hadden überhaupt geen schade. Een gedeeltelijke vergoeding is ontvangen door 29 slachtoffers; 107 (56%) slachtoffers hebben geen schadevergoeding gekregen. De meeste respondenten (83%) wensen op de hoogte te worden gehouden van de ontwikkelingen in hun zaak.

Tot slot

Een vergelijking van de slachtoffers die geïnterviewd zijn met diegenen die niet geïnterviewd laat zijn, geen opvallende verschillen tussen de twee groepen zien. Het responspercentage ligt op 49% wat niet veel afwijkt van andere surveys onder slachtoffers (bijvoorbeeld bij de slachtofferenquête in het Schadebemiddelingsproject te Middelburg is een responspercentage van 59% geconstateerd).

Het feit dat met name mannen in het steekproef zijn opgenomen heeft wellicht te maken met een aantal externe factoren waardoor mannen vaker slachtoffer worden van een delict dan vrouwen. De spreiding van de delicten is een gevolg van de selectieprocedure.

Uiteindelijk heeft 61% van de respondenten ook aan het tweede interview meegewerkt. Onder deze groep heerst een sterke mate van interesse in de ontwikkelingen in hun zaak.

¹ Deze percentages zijn gebaseerd op 192 interviews. Van 1 respondent is het onbekend of hij/zij wel of geen schadevergoeding heeft ontvangen.

Bijlage 2: Waardering schalen

1. Tevredenheid met prestatie

In totaal zijn zes schalen samengesteld betreffende de tevredenheid over de prestaties van politie en justitie. Iedere schaal bestaat uit vier items die samen een prestatiescore opleveren. In tabel 1 worden de betrouwbaarheidscoëfficiënten van deze schalen gepresenteerd.

Tabel 1: Overzicht van de betrouwbaarheidscoëfficiënten (alpha) van de 6 schalen over de tevredenheid over prestatie

	interview 1	interview 2
politie	.70	.70
OM	.76	.78
rechtbank	.74	.82

2. Steun

Zes schalen zijn samengesteld betreffende de mate waarin de respondenten politie en justitie ondersteunen. Iedere schaal bestaat uit een combinatie van vier items. De betrouwbaarheidscoëfficiënten zijn als volgt:

Tabel 2: Overzicht van de betrouwbaarheidscoëfficiënten (alpha) van de 6 steun schalen

	interview 1	interview 2
politie	.73	.79
OM	.71	.71
rechtbank	.66	.72

3. Plichtsgevoel

De betrouwbaarheid van deze schaal is getoetst met behulp van cronbachs alpha. De alpha coëfficiënt voor het eerste interview is .78 en voor het tweede interview is dit .79 wat betekent dat de schaal betrouwbaar is.

Bijlage 3: Bejegening door het openbaar ministerie

Met behulp van MANOVA is nagegaan in hoeverre de verschillende taken van het OM van belang zijn voor de oordelen van slachtoffers over de bejegening door het OM. Ten behoeve van deze analyse zijn alle vier bejegeningssitems gebruikt als onafhankelijke variabelen. De afhankelijke variabelen zijn de oordelen van de respondenten over de rechtvaardigheid van de bejegening en hun tevredenheid met de bejegening. In het model zijn de wensen van het slachtoffer omtrent informatie en schadevergoeding ingevoerd als covariaten. Hieruit blijkt dat slechts informatieverstrekking door het OM een significante invloed heeft op de oordeel van de respondenten over de bejegening. De overige 3 items - vragen naar de wensen van slachtoffers en proberen de schade vergoed te krijgen - hebben geen significante invloed op hoe het slachtoffer over de bejegening oordeelt. Echter, dit wil niet zeggen dat pogingen vanuit het OM tot schadevergoeding niet belangrijk zijn, maar wel dat op grond van het klein aantal respondenten dat van mening is dat het OM dit heeft geprobeerd, het niet mogelijk is om een verband te vinden.

Effect "informatieverstrekking OM":

Toets	Waarden	Approx. F.	Hypoth. DF	Fout DF	Sig. van F
Pillais	0.041	3.26	2.0	151.0	0.041
Hotellings	0.043	3.26	2.0	151.0	0.041
Wilks	0.96	3.26	2.0	151.0	0.041
Roys	0.041				

Univariate F-toesten met (1,152) vrijheidsgraden

Variabele	Hypoth. SS	Fout SS	Hypoth. MS	Fout MS	F	Sig. van F
rechtvaardigheid van bejegening	1.12	45.33	1.12	0.30	3.76	0.054
tevredenheid over bejegening	3.96	112.14	3.96	0.74	5.37	0.022

Bijlage 4: Normovertredend gedrag

In totaal zijn 10 items gemeten. Deze 10 items hadden betrouwbaarheidscoëfficiënten (alpha) van .60 en .58 voor het eerste en het tweede interview respectievelijk. Om de betrouwbaarheid van deze schaal te optimaliseren is een item niet in de schaal opgenomen. Deze item betreft 'niet stemmen in de landelijke verkiezingen'.

Tabel 1: Overzicht van de betrouwbaarheidscoëfficiënten (alpha) en gemiddelden van de "normovertredend gedrag" schaal voor het eerste en het tweede interview

alpha	.66	.64
gemiddelde	3.3	3.3

min=1 (veel normovertredend gedrag)

max=5 (geen normovertreden gedrag)

W
wetenschappelijk

O
onderzoek- en

D
documentatie-

C
centrum