



Slachtoffermonitor 2022 (3^e meting)

Samenvatting

Colofon

Uitgave

I&O Research
Piet Heinkade 55
1019 GM Amsterdam

Zuiderval 70
Postbus 563
7500 AN Enschede

Rapportnummer

2023/079

Datum

2 mei 2023

Aanvrager

Ministerie van Justitie en Veiligheid

Opdrachtgever

Wetenschappelijk Onderzoek- en Documentatiecentrum (WODC)

Auteurs

Wouter Andringa (I&O Research)
Sarah Bruijn (I&O Research)
Frank ten Doeschot (I&O Research)
Laurens Klein Kranenburg (I&O Research)
Sven Zebel (Universiteit Twente / Vrij Universiteit Amsterdam)

Begeleidingscommissie

Kim van den Bogaard (Ministerie van Justitie en Veiligheid)
Nieke Elbers (Nederlands Studiecentrum Criminaliteit en Rechtshandhaving, NSCR), extern lid
Rolf Kleber (Universiteit Utrecht), voorzitter
Leontien van der Knaap (WODC)
Peter Lugtig (Universiteit Utrecht), extern lid

Copyright

© 2023 I&O Research. Auteursrechten voorbehouden



Samenvatting

I. Inleiding

Achtergrond

Sinds het begin van deze eeuw is veel verbeterd in de positie van slachtoffers in het strafproces. Slachtoffers kregen meer rechten, en organisaties die betrokken zijn bij de justitiële slachtofferondersteuning hebben ingezet op verbetering van de kwaliteit van aangeboden diensten en bejegening. Om de kwaliteit van de justitiële slachtofferondersteuning vanuit het perspectief van slachtoffers te monitoren, is de Slachtoffermonitor ontwikkeld. De Slachtoffermonitor is een periodiek onderzoek om de ervaringen van slachtoffers met de justitiële slachtofferondersteuning te meten. De eerste meting is uitgevoerd in 2012, de tweede in 2016. Dit rapport beschrijft het onderzoek en resultaten van de derde meting. De doelgroep bestaat uit slachtoffers en naasten of nabestaanden van delicten die in contact zijn gekomen met de justitiële slachtofferondersteuning door de politie, het Openbaar Ministerie (hierna: OM), de rechtspraak, Slachtofferhulp Nederland (hierna: Slachtofferhulp), het Schadefonds Geweldsmisdrijven (hierna: Schadefonds) of het Slachtoffer Informatiepunt Schadevergoedingsmaatregelen (hierna: SIS), onderdeel van het Centraal Justitieel Incassobureau (CJIB).

Doel- en vraagstelling

De Slachtoffermonitor heeft als doel de kwaliteit van de justitiële slachtofferondersteuning, zoals ervaren door slachtoffers die met justitiële keteninstanties in aanraking komen, te monitoren.

In dit onderzoek staan de volgende vragen centraal:

- Wat is anno 2022 de kwaliteit van de justitiële slachtofferondersteuning, zoals gezien door slachtoffers?
- Is de kwaliteitsbeoordeling met betrekking tot de politie, het OM, de rechtspraak, Slachtofferhulp, het Schadefonds of het SIS veranderd ten opzichte van de vorige metingen in 2012 en 2016?

Deze onderzoeksvragen zijn uitgewerkt in deelvragen, die zich enerzijds richten op de *ervaringen* van slachtoffers met (verschillende aspecten van) de ondersteuning die zij hebben ontvangen en anderzijds op het *belang* dat zij hechten aan deze verschillende aspecten van de ondersteuning. Dit komt samen in de vraag wat de grootste kwaliteitslacunes zijn. Dat wil zeggen zaken waar slachtoffers groot belang aan hechten, maar waarmee de ervaringen minder goed zijn.

Onderzoeksmethode

De vragenlijst waarmee de waargenomen kwaliteit van de geboden ondersteuning door slachtoffers wordt vastgesteld, bestaat uit algemene vragenblokken die erop gericht zijn om inzage te krijgen in de aard van het delict en de slachtofferondersteuning, en specifieke vragenblokken per keteninstantie die ingaan op de ervaringen met en het belang van aspecten van slachtofferondersteuning. Deze vragenlijst is ontwikkeld in 2012 en – met enkele aanpassingen – ook in 2016 aan de doelgroep voorgelegd. Voor de derde meting is een doorontwikkeling gemaakt van de oorspronkelijke vragenlijst.



Om te kunnen corrigeren voor de mogelijke effecten die deze herziening had op de vergelijkbaarheid van de uitkomsten tussen de tweede en derde meting, was het de bedoeling om een parallelonderzoek uit te voeren met de oude vragenlijst en dezelfde benaderingswijze als toen. In 2016 werd er gebruik gemaakt van een afmeldprocedure vooraf en vond er telefonische benadering plaats tijdens de dataverzameling. Door aangescherpte privacy-eisen kon deze wijze van respondentbenadering echter niet worden herhaald. Hierdoor was het parallelonderzoek voor een optimale vergelijking van de metingen niet langer haalbaar. Daarop is ingezet op een nieuwe benaderingswijze en een nieuwe methode van dataverzameling.

Voor de derde meting hebben vier van de zes bovenstaande keteninstanties aselecte steekproeven getrokken uit de registraties van de eigen instantie. Het ging om slachtoffers, naasten en nabestaanden die in de drie maanden voorafgaand aan de steekproeftrekking contact hebben gehad met een instantie. De personen in de steekproeven hebben een uitnodigingsbrief ontvangen om deel te nemen aan het onderzoek. Vervolgens zijn er twee herinneringsbrieven verstuurd indien nodig. De vragenlijst kon online en schriftelijk worden ingevuld. Als gevolg van de gewijzigde methode van dataverzameling ten opzichte van de 1^e en 2^e meting, waardoor respondenten onder andere niet telefonisch konden worden benaderd, werd vooraf een lagere respons onder slachtoffers met een migratieachtergrond verwacht. Om deze toch zo veel mogelijk in het onderzoek te betrekken, is een verkorte vragenlijst opgesteld die met de tweede herinneringsbrief verstuurd is aan slachtoffers in (zeer) stedelijke gebieden. Respondenten in (zeer) stedelijke gebieden hadden hierdoor bij de tweede herinneringsbrief de mogelijkheid om een verkorte vragenlijst in te vullen.

Uiteindelijk is de vragenlijst ingevuld door 2.900 slachtoffers, wat neerkomt op een respons van 22 procent. De respons per justitiële instantie varieert tussen 17 en 26 procent.

II. Ervaringen met verschillende aspecten van slachtofferondersteuning

De waardering van slachtoffers voor de verschillende keteninstanties is gemeten aan de hand van uiteenlopende aspecten van de slachtofferondersteuning. In lijn met de vorige metingen zijn deze aan de hand van een factoranalyse samengevat tot hoofdaspecten per keteninstantie, en is een (gemiddelde) totaalwaardering berekend. In Tabel S.1 staan de hoofdaspecten per keteninstantie weergegeven.

Meeste slachtoffers positief over ondersteuning justitiële keten

Slachtoffers zijn in meerderheid positief tot zeer positief over slachtofferondersteuning in de justitiële keten. Het aandeel slachtoffers dat (zeer) positief is varieert tussen 58 en 87 procent. Voor alle keteninstanties geldt dat een groter deel van de slachtoffers positief is over de slachtofferondersteuning dan negatief. Het over het algemeen positieve beeld neemt niet weg dat er slachtoffers zijn die een negatieve of zeer negatieve ervaring hebben gehad met de slachtofferondersteuning in de justitiële keten. Het aandeel slachtoffers dat (zeer) negatief is, varieert tussen 6 en 25 procent bij de keteninstanties.

Tabel S.1 – Hoofdaspecten per keteninstantie, geordend op volgorde van waardering

Politie	OM	Rechtspraak	Slachtofferhulp	Schadefonds	SIS
Bejegening	Informatie	Bejegening	Bejegening	Privacy en professionaliteit	Bejegening
Informatie over hulp	Inspraak en veiligheid	Inspraak	Informatie	Bejegening	Informatie
Intake en participatie	Respect	Veiligheid	Ondersteuning	Informatie	
Veiligheid	Begrip	Informatie		Proces	
Opsporing					

Bij alle hoofdaspecten van elke keteninstantie zijn gemiddeld meer slachtoffers positief dan negatief. Slachtoffers die contact hebben gehad met de politie, de rechtspraak, Slachtofferhulp en het SIS waarderen de *bejegening* door medewerkers van deze instanties het meest. Slachtoffers die contact hebben gehad met het OM waarderen de *informatie* die zij ontvingen over het proces en de zaak meer dan de *inspraak en veiligheid* (inspraak in het proces en de zaak, en het veiligheidsgevoel). Slachtoffers die in contact stonden met het Schadefonds zijn het meest te spreken over de *privacy en professionaliteit* van de medewerkers (de deskundigheid en onpartijdigheid van de medewerkers).

Verschillen in ervaringen slachtoffers met politie, OM en Slachtofferhulp naar type delict

Een belangrijke vraag in het onderzoek is in hoeverre er robuuste (significante) verschillen bestaan tussen de ervaringen van slachtoffers van verschillende delictgroepen. Om hier zicht op te krijgen, zijn slachtoffers ingedeeld in drie hoofdgroepen van delicten waar ze mee te maken hebben gehad (gewelddsmisdrijven, vermogensmisdrijven en openbare orde en vernieling). Er blijken inderdaad verschillen te zijn in de ervaringen van slachtoffers tussen deze delictgroepen. Slachtoffers van openbare orde en vernieling zijn negatiever over de politie dan slachtoffers van gewelddsmisdrijven en vermogensdelicten. Slachtoffers van gewelddsmisdrijven zijn positiever over het OM en Slachtofferhulp dan slachtoffers van vermogensdelicten en openbare orde en vernieling. Binnen de delictgroep gewelddsmisdrijven zijn slachtoffers van zedendelicten positiever over de politie en het OM dan slachtoffers van overige geweldsdelicten. Bij de andere instanties (rechtspraak, Schadefonds en SIS) zijn er geen significante verschillen in de ervaringen van slachtoffers naar het type delict dat zij hebben ondervonden.

Slachtoffers van gewelddsmisdrijven zijn positiever over OM en Slachtofferhulp dan slachtoffers van andere typen delicten. Slachtoffers van zedenmisdrijven zijn positiever over politie en OM dan slachtoffers van overige gewelddsmisdrijven.

Positieve procesuitkomsten dragen bij aan de waardering van de slachtofferondersteuning

Bij alle keteninstanties geldt dat de procesuitkomst van invloed is op (onderdelen van) de ervaringen met de slachtofferondersteuning. Zo zijn slachtoffers van incidenten waarbij de politie een verdachte heeft gearresteerd meer tevreden over de politie in het algemeen, en specifiek over de hoofdaspecten *opsporing* (vinden en arresteren dader) en *intake en participatie* (de informatievoorziening naar het slachtoffer tijdens de intake en de mate waarin het slachtoffer betrokken werd gehouden) dan slachtoffers bij wie er geen verdachte is gearresteerd. Slachtoffers bij wie de zaak tot een rechtszaak of strafbeschikking heeft geleid zijn ten aanzien van het OM positiever over de *inspraak en veiligheid* (o.a. vervolgen, gevoel van veiligheid en

verhaal kunnen doen) en de *totaalwaardering* dan slachtoffers bij wie de zaak is geseponneerd. Wat betreft de ervaringen met de rechtspraak zijn slachtoffers bij wie de rechter in het eindvonnis een strafmaatregel heeft opgelegd meer tevreden over de rechtspraak in het algemeen en over alle vier hoofdaspecten, dan slachtoffers bij wie de verdachte niet is gestraft.

Ook voor Slachtofferhulp geldt dat slachtoffers bij wie een strafmaatregel is opgelegd aan de dader meer tevreden zijn over het hoofdaspect *informatievoorziening* (o.a. over de rechten van het slachtoffer en het verloop van het proces) van deze instantie dan slachtoffers bij wie de dader niet is gestraft. Slachtoffers aan wie een tegemoetkoming is toegekend, zijn meer tevreden over de ondersteuning van het Schadefonds en specifiek over de vier hoofdaspecten, dan slachtoffers die geen tegemoetkoming hebben ontvangen. Slachtoffers die een schadevergoeding hebben gekregen, zijn positiever over het SIS dan slachtoffers die geen of deels een schadevergoeding hebben ontvangen.

Slachtoffers zijn positiever over de dienstverlening bij een voor hen gunstige procesuitkomst: arrestatie (politie) en vervolging van de dader (OM), opleggen strafmaatregel (Rechtspraak en Slachtofferhulp), toekennen tegemoetkoming (Schadefonds) en zorgen dat slachtoffers de schadevergoeding ontvangen (SIS).

Achtergrond slachtoffers is in beperkte mate van invloed op waardering ondersteuning

Mannen en vrouwen¹ ervaren de slachtofferondersteuning gelijk, met uitzondering van de *bejegening* door medewerkers van Slachtofferhulp. Daar zijn vrouwen positiever over dan mannen. Ook opleidingsniveau vertoont in veel gevallen geen samenhang met de ervaringen van slachtoffers met slachtofferondersteuning. Met uitzondering van de politie en het OM. Hoe hoger het opleidingsniveau, hoe minder tevreden men is over het hoofdaspect *veiligheid* van de politie. Verder zijn slachtoffers met een middelbaar opleidingsniveau in vergelijking met hoogopgeleiden positiever over de ondersteuning door de politie in het algemeen en specifiek over de *bejegening*. Slachtoffers met een laag opleidingsniveau zijn negatiever over de *informatievoorziening* door de medewerkers van het OM en hebben een lagere *totaalwaardering* dan slachtoffers met een hogere opleiding. Verder blijkt leeftijd van invloed op de *totaalwaardering* van slachtoffers met de politie en het SIS. Hoe ouder slachtoffers zijn, hoe positiever zij zijn over de slachtofferondersteuning. Daarnaast zijn slachtoffers zonder migratieachtergrond positiever over (onderdelen van) de slachtofferondersteuning van de politie en de rechtspraak dan slachtoffers met een migratieachtergrond en slachtoffers die kind zijn van inwoners met een migratieachtergrond.

Opleidingsniveau is van invloed op de waardering van de ondersteuning door politie en OM, leeftijd op de waardering van politie en SIS; en migratieachtergrond op de waardering van politie en rechtspraak.

¹ In de vragenlijst is de optie 'anders' opgenomen bij de vraag naar het geslacht, maar deze categorie is niet meegenomen in de analyses vanwege een te klein aantal respondenten in deze categorie.

III. Belang van slachtofferondersteuning

Voor alle aspecten van de ondersteuning waar slachtoffers is gevraagd naar hun waardering, is hen ook gevraagd om het belang ervan aan te geven. Deze aspecten zijn vervolgens ook ingedeeld in dezelfde hoofdaspecten als bij de ervaring met de slachtofferondersteuning.

Slachtoffers vinden alle aspecten van de ondersteuning een beetje belangrijk tot zeer belangrijk

In het algemeen vinden slachtoffers alle aspecten van de ondersteuning een beetje belangrijk tot zeer belangrijk. Bij de politie wordt *bejegening* het meest belangrijk gevonden, gevolgd door *intake en participatie* (de informatievoorziening naar het slachtoffer tijdens de intake en de mate dat het slachtoffer betrokken werd gehouden) en *informatie over hulp*. Bij het OM is *informatie* belangrijker dan *inspraak en veiligheid*. Voor wat betreft de rechtspraak en Slachtofferhulp zijn er volgens slachtoffers geen verschillen tussen het belang van de verschillende hoofdaspecten. Voor het Schadefonds worden *privacy en professionaliteit*, *informatie*, en *bejegening* belangrijker gevonden dan *proces* (het proces voorafgaand aan de beslissing).

IV. Potentiële verbeterpunten

Door de ervaringen af te zetten tegen het belang worden potentiële verbeterpunten in de ondersteuning van slachtoffers per keteninstantie zichtbaar. Bij Slachtofferhulp, het Schadefonds en het SIS zou volgens slachtoffers in de eerste plaats de *informatievoorziening* (over de rechten en het verloop van het proces) richting slachtoffers verbeterd kunnen worden. Aanvullend is bij Schadefonds verbetering mogelijk als het gaat om het betrekken van slachtoffers bij het nemen van een beslissing. Bij de politie is de *opsporing* van verdachten een verbeterpunt. Voor het OM geldt dat een goede inschatting maken van de schade, voldoende rekening houden met de wensen van slachtoffers en voldoende informatie uitvragen om een goede beslissing te nemen, verbeterd kunnen worden. Tot slot gaat het bij de rechtspraak om de *inspraak* van het slachtoffer bij het proces en of de rechter voldoende heeft gedaan om de dader te berechten.

Voor alle instanties geldt dat er op aspecten van de dienstverlening wel verbetering mogelijk is.

V. Trends in de Slachtoffermonitor

Er is sprake van een methodebreuk in de Slachtoffermonitor tussen de 2^e en 3^e meting. De vergelijkingen met 2012 en 2016 gaan daarom alleen over de relatieve waardering en het belang van verschillende aspecten van de slachtofferondersteuning.

Geen verandering in welke aspecten slachtofferondersteuning het meest gewaardeerd werden

Er is een hoge mate van overeenstemming in de ervaringen met de ondersteuning door keteninstanties in de periode 2012 tot en met 2022. Dat betekent dat de aspecten waarover slachtoffers in 2012 relatief tevreden waren, ook in 2016 en 2022 op relatief veel waardering konden rekenen en vice versa. De overeenstemming in ervaringen is het grootst bij politie, OM, Slachtofferhulp en het Schadefonds, op enige afstand gevolgd door het SIS. Bij de rechtspraak is de overeenstemming in rangscores het kleinst, maar is er overall geen sprake van een significante verschuiving in de relatieve waardering voor aspecten van de slachtofferondersteuning.



Tussen 2012 en 2022 is de *relatieve* waardering van verschillende hoofdaspecten van de slachtofferondersteuning niet veranderd.

Belang van *bejegening* slachtoffers bij rechtspraak toegenomen ten opzichte van *taakuitoefening*

Het relatieve *belang* van de diverse aspecten van de slachtofferondersteuning is tussen 2012 en 2022 sterker veranderd dan de ervaringen. Daarbij geldt wel de kanttekening dat de meeste deelaspecten heel belangrijk worden gevonden. Daardoor kunnen relatief kleine veranderingen in het percentage dat een deelaspect 'heel belangrijk' vindt al tot grote veranderingen in de rangscores leiden. Bij de rechtspraak is het belang van *bejegeningsaspecten* toegenomen ten opzichte van de *taakuitoefening*. Ook bij het OM zijn er enkele verschuivingen in het belang van deelaspecten sinds 2012. Slachtoffers hechten er relatief meer belang aan dat zij door het OM beleefd worden behandeld, dat er een goede schatting wordt gemaakt van hun schade en er voldoende rekening wordt gehouden met hun wensen en behoeften bij het nemen van beslissingen. Voor slachtoffers is het relatief minder belangrijk dat zij van het OM uitleg krijgen over waar zij recht op hebben.

Aantal potentiële verbeterpunten op hoofdaspecten slachtofferondersteuning is afgenomen

Als het gaat om de relatieve ontwikkeling van *verbeterpunten* loopt het beeld per keteninstantie uiteen. Bij politie en Slachtofferhulp is het beeld stabiel. Het hoofdaspect *intake / opsporing* is voor de politie vanaf 2012 steeds een verbeterpunt. Slachtofferhulp telt in de periode 2012-2022 geen verbeterpunten als het gaat om de hoofdaspecten van slachtofferondersteuning. Bij OM, rechtspraak en het SIS zijn er in 2022 geen hoofdaspecten meer die als potentieel verbeterpunt gelden. Dit kan worden gezien als een positieve ontwikkeling, aangezien er bij deze instanties in 2016 nog wel een of meerdere potentiële verbeterpunten (of kwaliteitslacunes) waren. Voor het Schadefonds was geen vergelijking tussen hoofdaspecten mogelijk omdat in 2016 er geen onderverdeling in hoofdaspecten is gemaakt bij deze keteninstantie.

VI. Slotbeschouwing

Het rapport wordt afgesloten met een reflectie van de onderzoekers op de uitvoering en de uitkomsten van de Slachtoffermonitor, waarbij verschillende aanbevelingen worden gedaan voor het vervolg. De samenhang van procesuitkomsten met de waardering van slachtoffers voor de ondersteuning is in deze derde meting duidelijk naar voren gekomen. Hier kan beter rekening mee worden gehouden in de onderzoeksopzet van de vierde meting. Omdat vrijwel alle aspecten als een beetje belangrijk tot zeer belangrijk worden beschouwd, kan maar met moeite onderscheid gemaakt worden tussen de verschillende aspecten van de ondersteuning waar slachtoffers het meeste belang aan hechten. De uitkomsten op het belang van de verschillende aspecten van de slachtofferondersteuning voor slachtoffers zijn zo weinig bevredigend. Hier kan ook op een andere manier naar worden gekeken. In de kern heeft de derde meting van de Slachtoffermonitor weer een unieke schat aan data opgeleverd over de ervaringen met – en ook het gebruik van – slachtofferondersteuning van een grote groep slachtoffers.

Er kan maar met moeite onderscheid gemaakt worden tussen de verschillende aspecten van de ondersteuning waar slachtoffers het meeste belang aan hechten.



Tot slot

Al met al zijn slachtoffers in meerderheid positief tot zeer positief over de huidige kwaliteit van slachtofferondersteuning in de justitiële keten. Voor alle keteninstanties geldt dat een groter deel van de slachtoffers positief is over de slachtofferondersteuning dan negatief. Daarnaast wordt de ondersteuning van alle keteninstanties belangrijk gevonden. Dit neemt niet weg dat er ook een groep slachtoffers is die een negatieve tot zeer negatieve ervaring heeft met de slachtofferondersteuning van de keteninstanties. De achtergrond van ontevredenheid ligt voor een deel in de procesuitkomst. Ook blijven er aspecten van de ondersteuning met een relatief lage waardering, maar die door slachtoffers wel belangrijk worden gevonden. Er liggen nog voldoende uitdagingen voor de keteninstanties om de slachtofferondersteuning verder te verbeteren.



Contactgegevens

I&O Research Enschede

Zuiderval 70
Postbus 563
7500 AN Enschede
053 - 200 52 00
KVK-nummer 08198802
www.ioresearch.nl

I&O Research Amsterdam

Piet Heinkade 55
1019 GM Amsterdam
020 - 308 48 00
info@ioresearch.nl
www.ioresearch.nl